



**OFICINA DE TESORERIA**

**INFORME FINAL DE GESTION**

**31 de julio de 2018.**

## Contenido

Presentación .....	4
Agradecimiento.....	7
1. De la Oficina de Tesorería .....	9
Objetivo General.....	9
Objetivos Específicos.....	9
1.1 Unidades Coordinadoras .....	9
1.2 Fondos de Trabajo.....	9
1.3 Principales Funciones .....	10
2. Gestión Administrativa .....	11
2.1 Autoevaluación de Control Interno.....	11
2.2 Evaluación Sistema de Control Interno .....	11
2.3 Principales Logros Alcanzados durante la Gestión.....	12
2.4 Proyectos Relevantes .....	31
2.5 Recomendaciones de Auditoría Interna .....	32
3. Recomendaciones y Conclusiones .....	32
Recomendaciones .....	32
Conclusiones.....	33
4. Anexos .....	34

De conformidad con lo dispuesto en el inciso e) del Art. 12 de la Ley de Control Interno y la resolución de la Contraloría General de la República, publicada en la Gaceta No. 131 del 7 de julio del 2005. Yo Magaly Moya Lacayo cédula 7-0050-0888, ocupé el puesto de jefe a.i. de la Oficina de Tesorera desde el 13 de enero de 2014 al 31 de julio de 2018, según el acuerdo CU-2013-731, tomado en la sesión 2305-2013 del 12 de diciembre de 2013.

Procedo a presentar el informe final de gestión que por la norma antes citada corresponde a todo jerarca o superior subordinado de la Administración Pública.

El presente documento lo elevo ante el Lic. Delio Mora Campos, en su calidad de mi superior inmediato.

Licda. Magaly Moya Lacayo

## Presentación

Al acogerme a la jubilación, luego de treinta y siete años de servicio en la Benemérita Universidad Estatal a Distancia, UNED, con la satisfacción de la misión cumplida presento mi informe final de gestión.

### Considerando:

- Que la Constitución Política de la República de Costa Rica en su artículo 11, establece que los funcionarios públicos son simples depositarios de la autoridad, obligados a cumplir los deberes que la ley les impone y que la Administración Pública estará sometida a un procedimiento de evaluación de resultados y rendición de cuentas, con la consecuente responsabilidad personal para los funcionarios en el cumplimiento de sus deberes.
- Que la Ley 6227 General de Administración Pública, en su artículo 114, inciso 1 dispone que el servidor público será un servidor de los administrados que debe velar por los intereses de la colectividad.
- Que la Ley precitada en su artículo 269, inciso 1, establece que la actuación administrativa se realizará con arreglo a normas de economía, simplicidad, celeridad y eficiencia.
- Que la Ley 8292 General de Control Interno en el artículo 12 señala los deberes del jerarca y de los titulares subordinados, deberes entre los que se dispone el deber de presentar un informe de fin de gestión.
- Que dicha Ley en su artículo 39 señala que cabrá responsabilidad administrativa cuando se debiliten con sus acciones el sistema de control interno o se omitan las actuaciones necesarias para establecerlo, mantenerlo, perfeccionarlo y evaluarlo, así como si se incumplen deberes y funciones en materia de control interno o se incumplan acciones para instaurar las recomendaciones emitidas por la auditoría interna.

- Que la Ley 8422 Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito establece en su artículo 3 el Deber de Probidad señalando que el funcionario público estará obligado a orientar su gestión a la satisfacción del interés público y que este deber se manifestará, fundamentalmente:
  - Al identificar y atender las necesidades colectivas prioritarias, de manera planificada, regular, eficiente, continua y en condiciones de igualdad para los habitantes de la República;
  - Al demostrar rectitud y buena fe en el ejercicio de las potestades que le confiere la ley;
  - Al asegurarse que las decisiones que adopte en cumplimiento de sus atribuciones se ajustan a la imparcialidad y a los objetivos propios de la institución en la que se desempeña y,
  - Al administrar los recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia, rindiendo cuentas satisfactoriamente.
- Que las Normas de Control Interno de la Contraloría General de la República establecen que el control interno es una herramienta para que la administración obtenga una seguridad razonable sobre el cumplimiento de los objetivos institucionales y esté en capacidad de informar sobre su gestión a las personas interesadas en ella y que la responsabilidad por el establecimiento, mantenimiento, funcionamiento, perfeccionamiento y evaluación del sistema de control interno es inherente al jerarca y a los titulares subordinados.
- Que la normativa interna de la UNED, entre otras, establece que cada Oficina debe presentar un informe anual al Consejo Universitario, según lo estipulado por dicho Consejo en sesión, No. 2551-2016, Art. IV, inciso 5), del 06 de octubre del año 2016.

- Que el Lineamiento 16 de las Políticas Institucionales<sup>1</sup> 2015-2019 establece que:

“La UNED se esforzará activamente por dar un ejemplo de diálogo con la ciudadanía, transparencia y rendición de cuentas, para lo cual se desarrollarán estrategias y acciones que permitan estrechar lazos con sus estudiantes, las comunidades y con los diversos sectores y regiones que constituyen a la sociedad costarricense, y por medio de las cuales se puedan poner en marcha mecanismos no tradicionales de rendición de cuentas”.

Por los considerandos anteriores, presento este informe final de gestión en cumplimiento a la normativa y como una rendición de cuentas de mi función.

Este informe contiene los principales resultados obtenidos mediante las acciones realizadas por la Oficina de Tesorería durante el período de 2014 a 2018.

Resume a su vez los principales aspectos de las autoevaluaciones del Sistema de Control Interno; el estado de recomendaciones pertinentes de la Auditoría Interna.

Atentamente,

Licda. Magaly Moya Lacayo  
Jefe a.i. Oficina de Tesorería  
31 de julio de 2018

---

[1] Aprobados en sesión 094-2015, Art. I, 20 de febrero del 2015. Ver en: <https://www.uned.ac.cr/transparencia/estrategia-institucional/lineamientos>

## Agradecimiento

*Primero a Dios que me permitió ingresar a la UNED el 7 de agosto de 1979, como funcionaria de la Oficina Financiera y al ser creada la Sección de Tesorería, el 12 de julio de 1985, pase a ser parte de esta, hasta el 31 de julio de 2018.*

*Del 1° de enero de 2013, según acuerdo CU-2013-731, con fecha 12 de diciembre de 2013, me desempeñé como jefe de la Oficina de Tesorería.*

*El 27 de junio comuniqué verbalmente al señor Delio Mora Campos, Director Financiero; mi decisión de jubilarme a partir del 1° de agosto de 2018.*

*Quiero expresar mi agradecimiento a la Vicerrectora Ejecutiva Ana Cristina Pereira, a los Directores Financieros Alverto Cordero Fernández, Mabel León Blanco y Delio Mora Campos por la confianza brindada durante mi gestión como Tesorera.*

*A la Jefaturas de las Oficinas de Presupuesto Grace Alfaro Alpizar, Control de Presupuesto Roberto Ocampo Rojas y Contabilidad Carlos Chaves Quesada, el compañerismo y confianza que me brindaron durante mi gestión.*

*A mi equipo de trabajo, que me acompañó a partir de 2014:*

- Albán Roberto Espinoza Ortiz
- Karol Zúñiga Valverde
- Milena Bejarano Jiménez
- Marco Aurelio Corrales Ureña
- María Alejandra Granados Alpizar
- Verónica Carmona Quesada
- Miguel Antonio Abarca Mora
- María Elena Aragón Pérez
- Linsay Rivera Jiménez
- Katherine Abarca Castro

- María Sánchez Hernández
- Marta Herrera Montero
- Yurgen Mora Sibaja
- William Moya Alvarado

Y también a los compañeros:

- Víctor Eduardo Jiménez Serrano
- Sandra Lucía Ortiz Montoya
- Olga Patricia Montoya Rodríguez
- Adriana Alvarado Ávila
- Thelma Alguera Martínez

*Sin estos socios laborales no hubiera podido llevar a cabo mi función de Tesorera.*

*Licda. Magaly Moya Lacayo*



## 1. De la Oficina de Tesorería

### Objetivo General

La Oficina de Tesorería tiene como objetivo general captar y custodiar los recursos financieros de la UNED, así como cancelar bajo el marco legal todos los pagos que correspondan.

### Objetivos Específicos

- Recibir, verificar y velar por la exacta recaudación de los recursos
- Custodiar todos los valores financieros de la Institución
- No mantener ociosos los recursos financieros de la Institución
- Efectuar los pagos que por los diferentes bienes y servicios adquiere la Institución

### 1.1 Unidades Coordinadoras

Para lograr el cumplimiento de sus funciones la Oficina de Tesorería está dividida en dos procesos:

1. Egresos: tiene la responsabilidad de verificar que los pagos que realiza la Universidad se ajusten al dispuesto por las leyes, reglamentos y normas que para tal efecto existen y tramitar los pagos que cumplan con los requisitos legales y de control interno.
2. Ingresos: verificar y controlar los fondos que ingresan a la Institución (tanto propios como gubernamentales), con el fin de mantener disponibilidad para efectuar los pagos de las obligaciones, sin dejar de lado la emisión de inversiones que generen rendimientos sobre los fondos que se deban utilizar posteriormente.

### 1.2 Fondos de Trabajo

Para cubrir las necesidades de Devoluciones de Dinero a Estudiantes, Pagos a Proveedores mediante Gastos Menores, Viáticos a Funcionarios y Estudiantes, la oficina de Tesorería ha delegado en funcionarios de las diferentes sedes, la asignación de Fondo de Trabajo o Caja Chica, con un total de 37 funcionarios en Centros Universitarios y 5 Fondos de Trabajo en Sede Central (Fondo General de Tesorería en colones y dólares, Fondo de Timbres Fiscales, Fondo de Servicios Generales y Fondo TEF).

### 1.3 Principales Funciones

#### Unidad de Ingresos

- Matricula
- Ingresos Diarios
- Inversiones
- Cuentas por Cobrar
- Financiamiento
- Exoneraciones

#### Unidad de Egresos

- Pago de Planillas de Salarios
- Pago a Proveedores
- Pago de Honorarios
- Pago de Becas
- Pago de Subsidios
- Pago de Becas a Funcionarios y Estudiantes
- Pago e informes al Ministerio de Hacienda
- Control y pagos de los gastos de los fondos de trabajo

## 2. Gestión Administrativa

En los siguientes apartados se podrá leer parte de la ejecución, logros concretos y seguimiento a la gestión administrativa a mi cargo en el periodo 2014-2018.

### 2.1 Autoevaluación de Control Interno

Al inicio de la gestión no estaba contemplada la Oficina dentro de la programación de Autoevaluación, a partir del año 2015 la misma se realiza anualmente y la situación actual se encuentra atendida con excepciones de lo que es seguimiento permanente. Se puede visualizar el estado actual en las Tablas 1, 2 y 3, incluidas en los anexos de este documento.

### 2.2 Evaluación Sistema de Control Interno

Para realizar una adecuada evaluación del Sistema de Control Interno, era necesario implementar las recomendaciones brindadas por los compañeros del Programa de Control Interno (PROCI), por lo que era indispensable la capacitación a todos los funcionarios de la Oficina de Tesorería en el Curso de Control Interno, contando con la totalidad de funcionarios capacitados.

Se realizó la solicitud de Evaluación de Servicios al Centro de Investigación y Evaluación Institucional (CIEI), que dio como resultado un informe de los principales resultados de percepción del Servicio brindado en cajas, como ingresos en los CeU, adicionalmente brindó la posibilidad de construcción de Carta de Servicios de la Oficina, la cual aún no se ha presentado de manera definitiva por motivo que todas las dependencias de la Dirección Financiera se encuentran en proceso de cambio por la implementación de las NICSP. Los principales resultados pueden ser observados en las tablas 4 y 5, incluidas en los anexos de este documento.

Se realiza seguimiento periódico de requerimientos del sistema.

Se estableció el *BUZON DE QUEJAS Y SUGERENCIAS* como canalizador de comunicaciones.

## 2.3 Principales Logros Alcanzados durante la Gestión

Indique los principales logros alcanzados durante su gestión de conformidad con la planificación institucional o de la unidad, según corresponda.

### ➤ CUENTAS POR PAGAR

- Pago de planilla de salario y planillas de Pensiones y Embargos por medio de la plataforma planilla empresarial, agilizando el proceso y aplicación, además mejorando el control sobre los débitos o créditos realizados por este concepto.
- Eliminación en el uso de formularios y entrega de éstos a los Bancos por SINPE a los proveedores, ahora se realizan por medio de la plataforma de BCR empresas, agilizando el proceso y disminuyendo el costo de comisión.  
En marzo del 2014 se realizó la apertura del fondo en Euros, dando una opción más de pago a los funcionarios becados.
- En agosto del 2014 se inició el pago de transferencias internacionales por medio de la plataforma del Banco de Costa Rica reduciendo el costo de comisión del anterior proceso.
- Nueva aplicación para el pago de becas, a partir del III cuatrimestre 2014 empezamos a pagar las becas a estudiantes de forma digital con el listado sin imprimir cada hoja por separado.
- A partir de abril del 2014 se inicia con el depósito a cuenta de estudiantes que solicitan la ayuda del Fondo Solidario en cualquier parte del país, este es cancelado desde la Oficina de Tesorería por medio del Fondo TEF.
- Se inició con pagos AMI, a partir del 23 de setiembre del 2014, con una Beca a funcionaria.
- Instalación de requerimientos sobre cambios en el Módulo de Adelantos y Liquidaciones:
  - Cambio de nombre de los reportes, lo cual permite que el uso del sistema sea más amigable para el usuario.

- En mantenimiento de liquidaciones, permitiendo el ingreso de montos en “cero”, para los casos en que un funcionario deba hacer devolución de la totalidad del dinero solicitado en adelanto, y así el cajero no tenga diferencias a la hora de confeccionar los reintegros.
- Instalación de multimoneda para poder ingresar adelantos de viáticos al exterior y gastos menores en colones, dólares y euros.
- En el 2013 todos los Centro Universitarios se habían transformado de Cajas Chicas a Fondos de Trabajo (inducción). En el 2014 se continúa con el proceso de desconcentración, por lo tanto, se dio asesoría y Capacitación del Módulo de Adelantos y Liquidaciones, revisión de la documentación de los reintegros y toda la legislación que atañe el proceso. A los nuevos encargados de Fondos de Trabajo de los Centros Universitarios de Limón, Turrialba, Talamanca, la Reforma, Upala y Sarapiquí.
- Se dio de nuevo la inducción a los Encargados de Centros Universitarios que pidieron Capacitación tales como:
  - Orotina (varias ocasiones)
  - Sarapiquí
  - Buenos Aires
  - La Cruz
  - Jicaral
  - Liberia
  - Cañas
  - Tilarán
  - Santa Cruz
- Pago del Quick Pass por medio del Fondo de Transportes.

## ➤ CUENTAS POR COBRAR

- Se efectuó una recuperación por la venta al crédito y en consignación de Material didáctico de ¢ 74.485.081.
- Se confeccionaron 191 Letras de Cambio, producto de los créditos efectuados a los estudiantes, para una recuperación de ¢ 89.158.132
- Se concedieron, controlaron y administraron 138 créditos al comercio y a los estudiantes
- Se gestionó y cobró por la venta de servicios la suma de ¢ 178.489.495
- Por concepto de impuestos retenidos indebidamente, se hizo una recuperación por la suma de ¢ 11.283.831
- Por la gestión de cobro a Instituciones Públicas y Privadas, funcionarios y exfuncionarios, producto de salarios pagados de más, se recuperó la suma de ¢55.890.545
  - Por la gestión de cobro a becas a funcionarios se hizo la recuperación de ¢2.850.400,00.
- Se confeccionaron aproximadamente 80 facturas proforma
- Se gestionó el cobro del convenio Caja UNED por la suma de ¢865.300
- Se confeccionaron y Actualizaron todas las Proformas de todas las carreras y se subieron a carpetas públicas para que los centros Universitarios puedan facilitarlas a los Estudiantes.
- Se confeccionaron aproximadamente 90 Certificaciones de no Deudas solicitadas por estudiantes.
- El Periodo Promedio de Cobranza es de 45.69 días, mismo que indica la duración en días del tiempo que recuperación de las cuentas por cobrar (corresponde a diciembre de 2014).
- La Unidad de Cuentas por Cobrar, en este año ha logrado que la recuperación de las cuentas por cobrar haya sido efectiva, proporcionándole a la Institución mayor ingreso para su flujo de caja, pasando cuentas a cobro judicial menos de un 1% del total de las cuentas por cobrar recibidas, lo que hace que la recuperación sea casi un 100%.

- El año permitió que hubiese una mejor comunicación con las diferentes oficinas que se ven involucradas con la gestión de cobros, por lo que esto beneficia directamente los cobros y los registros contables.
- En vista de que hubo solicitudes de crédito nuevas, se hizo un mayor esfuerzo para que dichas solicitudes salieran en un plazo menor de lo que se esperaba, permitiendo el otorgamiento de este.
- En vista de que muchos estudiantes solicitan proformas, certificaciones o letras de cambio, uno de los logros a favor de este sector, fue la coordinación con los Centros Universitarios, permitiendo que la entrega de lo solicitado fuera de una forma expedita.

### ➤ **INGRESOS:**

- **Ingresos Totales**

Para el año 2014 se mantienen los cobros de todos los servicios que brinda nuestra Universidad tanto en las Cajas de Sabanilla, como en todos los Centros Universitarios del país, de lo anterior se logra la captación muy cercana al 100% de los depósitos efectuados en nuestras cuentas corrientes y el 100% de los pagos recibos mediante tarjeta, cheque y efectivo, este último para el caso de las Cajas de Sabanilla. Cabe rescatar que dentro de los montos a los cuales no se les asigna un recibo, gran porcentaje corresponde a las ventas efectuadas por la Oficina de Distribución de Materiales, mismas que generan sus propias facturas y recibos, el otro porcentaje está compuesto por los fondos provenientes del Gobierno y el pago realizado por el vencimiento de inversiones.

Al igual que el año anterior los tiempos de registro contable se ven minimizados y la mayoría de los depósitos son identificados correctamente.

Se efectuaron las inversiones correspondientes de los fondos a diferentes plazos con el fin de no afectar el flujo normal de los pagos que deben efectuarse.

En cuanto a la matrícula propiamente, es para todos conocido que el crecimiento ha venido de forma sostenida esto juntamente con los tipos y períodos, por lo cual se ha tenido que efectuar

un esfuerzo adicional para atender debidamente todos los procesos de matrícula que se presentan prácticamente durante todo el año. La principal carga de atención para este rubro se refiere al soporte continuo que se brinda en cada matrícula en relación a error en cobros, error de digitación y la revisión que se relaciona con los comprobantes emitidos.

Además, los logros de esta Unidad deben plantearse en dos sentidos bien definidos en lo que concierne a captación de dinero, principalmente por ser captadas por diferentes sistemas:

### **1. Ingresos por servicios Universitarios**

Se cuenta con la emisión total de recibos de cobro para los estudiantes y clientes en general que cancelan tanto los servicios que brinda la Universidad como los pagos correspondientes a deudas pendientes, tanto en la Oficina de Tesorería como en los Centros Universitarios, lo que conlleva a:

- 1.1. La entrega total de recibos a estudiantes y clientes en todo el país
- 1.2. La identificación rápida y segura de las sumas recibidas por depósitos bancarios y vouchers en todo el país.
- 1.3. El traspaso contable automatizado de los pagos recibidos tanto en los Centros Universitarios como en la Tesorería, disminuyendo de esta manera el tiempo de registro para la Oficina de Contabilidad.
- 1.4. Facilidad a los Centros Universitarios, para la emisión de reportes de estudiantes matriculados para exámenes de reposición, por fecha y materia.
- 1.5. Se logró que el estudiante pueda realizar el pago y/o el traslado de la aplicación de exámenes de reposición en los Centros Universitarios mediante la página web. Ahorrando tiempo y tramites de forma presencial en el Centro Universitario

### **2. Ingresos percibidos por las diferentes matrículas**

- 2.1. Para el año 2014, se ven incrementados los periodos, **tipos** de matrícula y tipos convenios, lo que conlleva a estar casi todo el año pendiente de consultas y brindar el



apoyo logístico de manera que se logre dar soluciones totales a problemas presentados en cuanto a costos, pagos y otros.

- 2.2. En este momento se cuenta con diferentes **tipos y períodos** de matrículas a saber; Ordinaria cuatrimestral, Ordinaria semestral, Suficiencia, Extensión, Cursos libres, Posgrados, Gerontología, CONED Sede Inter- universitaria, Carreras Conjuntas, Inter-sedes y Convenios varios.
- 2.3. Se efectuaron cambios en el proceso de revisión de los diferentes tipos de matrícula, a partir de que, mediante conciliación anticipada, le damos énfasis únicamente a los errores presentados en dichas conciliaciones.
- 2.4. Se eliminó el envío de las boletas de matrícula a la Oficina de Tesorería, lo que permite la mejora en la huella ecológica, adicionalmente el trabajo tanto al Centro Universitario como a la Oficina de Tesorería.
- 2.5. Por último, la revisión de matrícula presentó varios cambios administrativos con lo cual se pudo reducir el tiempo y con ello se disminuye el gasto por este concepto con lo que se pudo acelerar la contabilización de esta. Al mismo tiempo se utilizan reportes que se adjuntan directamente del sistema, mismos que se entregan de manera digital en lugar de imprimirlos como se hacía en años anteriores.
- 2.6. Para la revisión de matrícula se utilizaron estudiantes becados.

Conceder a tiempo completo e inmediato a personal la DITIC que pueda garantizar cambios y la emisión de reportes y sistemas en general de manera oportuna, de forma tal que los resultados beneficien a la Universidad desde todos los ámbitos como son lo financiero, estudiantil y a nivel institucional como imagen directa ante nuestros clientes (los estudiantes).

Automatizar la parte contable para todos los tipos de matrículas, con lo cual se podrá reducir el tiempo de revisión y colaborar directamente con el área contable.

Emigrar lo más pronto posible para que se puedan recibir la mayor cantidad de pagos por Internet, tanto de Ingresos como de matrícula.

## LOGROS CONCRETOS ALCANZADOS DURANTE EL AÑO 2015

### LOGROS GENERALES:

- Participación en las giras y reuniones de Desconcentración Administrativa.
- Reestructuración de las funciones de los compañeros de la Oficina.

### UNIDAD DE EGRESOS:

- Se efectuaron 4 giras a las diferentes regiones (Huetar Atlántica, Brunca, Pacífico Central, Huetar Norte) y una sesión en la Sede Central, brindando retroalimentación de la capacitación de Desconcentración Administrativa, abarcando un total de 37 Centros Universitarios, en algunas de las giras nos acompañó la directora Financiera, así como representación de las oficinas de Control de Presupuesto, Rectoría, Contratación y Suministros, Servicios Generales y Presupuesto.
- Las boletas de Retención se trabajan como archivo digital, las mismas son guardadas en una carpeta desde el Spool (AS400).
- Instalación de cambios en el sistema de Adelantos del As400, para que el sistema permita el ingreso de períodos de giras que realizan tanto funcionarios como estudiantes, permitiendo llevar una bitácora en la que el mismo sistema identifica si una gira ya ha sido cobrada con anterioridad, esto con el fin de cumplir con el Control Interno que se debe aplicar en la Institución.
- Instalación de cambios en el sistema de Adelantos del As 400 para que un usuario no pueda anular ningún adelanto ni liquidación del sistema que haya sido ingresado por otro usuario durante el día del ingreso de este; quedando facultado únicamente el Administrador del Sistema para hacer anulaciones de adelantos y liquidaciones en el momento que se requiera.
- Ya no se hace impresión de los reportes de deudas de cuentas por cobrar y cajas.
- A partir del mes de marzo se realizó el cambio de nombre de Fondo de Transportes a Servicios Generales.
- Cambios en el Sistema de Cuentas por Pagar:
  - Nuevo formato de consulta de proveedores.

- Anulación de Órdenes de Emisión: Al momento de realizar una anulación se documenta, el sistema brinda la opción a seleccionar.
- Se eliminó opciones que no estaban siendo utilizadas en el sistema.
- Comenzamos a utilizar la plataforma BCR Comercial en el mes de setiembre.
- Se empezó a utilizar el servicio de Internet Banking con el envío y aplicación de pagos desde un día antes (Setiembre).
- Se brindó capacitación a los nuevos Encargados(as) de Fondos de Trabajo de los Centros Universitarios tales como:
  - Cañas
  - Palmares
  - Talamanca
  - Nicoya
  - Pavón
  - Turrialba
- Se realizaron la apertura de cuenta de Fondo de Trabajo a los compañeros de la Unidad de Mensajería, en total 6 personas, a los cuales se les brindó la capacitación respectiva.
- Se realizó la opción de que los Tutores Regionales realizaran el cobro de los viáticos en los diferentes Centros Universitarios, propuesta que tuvo una gran acogida debido a que este tipo de trámite es un facilitador para los funcionarios.
- Se realizó un aproximado de 56.322 pagos por los diversos compromisos de la Universidad.
- Se dio continuidad con el pago de becas, pasantías y proveedores (compra de mobiliario, equipo y primeros pagos de la construcción del Centro Universitario de Puntarenas) a través de AMI.
- Confección de 12 SOE's, los cuales son los informes que se entregan al Banco Mundial a través del Proyecto AMI.
- Implementación de la herramienta GPS para la revisión de los viáticos de la Unidad de Transporte.
- Revisión interna de viáticos de los funcionarios de las Unidades de Mantenimiento y Mensajería, esto adicional a la revisión de la Unidad de Transportes.

- Se creó la opción de multi moneda en los parámetros para Viáticos al Exterior, ya que actualmente se pagan en colones, dólares y euros.
- Modificación en AS400 para que cuando no se utilice el adelanto se pueda ingresar en 0.00 y no con 0.01, esto con el fin de evitar faltantes.
- Se realizó un aproximado de 1.160 Devoluciones de Dinero a Estudiantes, mediante transferencias directas a las cuentas personales.
- Se coordinó con los Centros Universitarios un aproximado de 800 trámites de Devolución de Dinero a Estudiantes, esto debido a que los mismos no tenían cuenta bancaria personal para el depósito.
- Se incrementó en un 30% el monto del Fondo T.E.F, con el fin de hacerle frente al incremento de hasta un 100% de las solicitudes de Fondo Solidario y los pagos que se realizan por liquidaciones de viáticos, apoyo por gastos funerarios y otros.
- Incremento del Fondo de Servicios Generales de un 50%, por motivo que se incorporó las Unidades de Mensajería y Mantenimiento.

#### UNIDAD DE INGRESOS:

- Se efectuaron 8 giras de retroalimentación de las funciones e identificación de los errores más comunes presentados en el Sistema de Ingresos, con estas visitas se abarcó un total de 26 Centros Universitarios; en algunas de las giras nos acompañó la Directora Financiera.
- Se efectuó una recuperación por la venta al crédito y en consignación de Material Didáctico de ¢ 206.332.749.
- Se confeccionaron 182 Letras de Cambio, producto de los créditos efectuados a los estudiantes de Grado y Posgrado, para una recuperación de ¢ 93.730.375,00
- Se gestionó y cobró por la venta de Servicios Académicos y de Imprenta la suma de ¢ 213.971.774,00
- Por la gestión de cobro a Instituciones Públicas y Privadas, funcionarios y exfuncionarios, producto de salarios pagados de más, se recuperó la suma de ¢57.188.733,50
- Por la gestión de cobro a becas a funcionarios se hizo la recuperación de ¢2.027.834,90.
- Se confeccionaron aproximadamente 90 facturas proformas.

- Se confeccionaron 12 Letras de Cambio, por concepto de Becas AMI, para capacitación de funcionarios en el Exterior, por un monto de \$900.208,00.
- Se confeccionaron 19 Letras de Cambio, por concepto de Movilidad Estudiantil, para pasantías de Estudiantes, por un monto de \$47.297,50.
- Se gestionó el cobro del convenio CCSS- UNED por la suma de ¢841.100.00
- Se confeccionaron y actualizaron todas las Proformas de todas las carreras y se enviaron a los encargados de Centros Universitarios para que puedan facilitarlas a los Estudiantes, las demás se facilitan en nuestra Oficina.
- Se confeccionaron aproximadamente 90 Certificaciones de no Deudas solicitadas por estudiantes.
- Se revisaron 2.201 liquidaciones de funcionarios por terminación de contrato, jubilación o renunciaciones, para verificar si tienen alguna cuenta por cobrar para aplicar el rebajo respectivo.
- El Periodo Promedio de Cobranza es de 45.69 días, mismo que indica la duración en días del tiempo que recuperación de las cuentas por cobrar (corresponde a Diciembre de 2015).
- Esta Unidad, en este año ha logrado que la recuperación de las cuentas por cobrar haya sido efectiva, proporcionándole a la Institución mayor ingreso para su flujo de caja, pasando cuentas a cobro judicial menos de un 1% del total de las cuentas por cobrar recibidas, lo que hace que la recuperación sea casi un 100%.
- El año 2015 permitió que hubiese una mejor comunicación con las diferentes Oficinas de la Dirección Financiera que se ven involucradas con la Gestión de Cobros, por lo que esto beneficia directamente los mismos y los registros contables.
- En vista de que hubo solicitudes de crédito nuevas, se hizo un mayor esfuerzo para que dichas solicitudes salieran en un plazo menor de lo que se esperaba, permitiendo el otorgamiento de este.
- Se coordinó de manera eficiente con los Centros Universitarios el trámite expedito de certificaciones o letras de cambio.

## Ingresos Totales:

- Para el año 2015 se mantienen los cobros de todos los servicios que brinda nuestra Universidad tanto en las Cajas de Tesorería, como en todos los Centros Universitarios del país, de lo anterior se logra la captación muy cercana al 100% de los depósitos efectuados en nuestras cuentas corrientes y el 100% de los pagos recibos mediante tarjeta, cheque y efectivo, este último para el caso de las Cajas de Tesorería. Cabe rescatar que dentro de los montos a los cuales no se les asigna un recibo, gran porcentaje corresponde a las ventas efectuadas por la Oficina de Distribución de Materiales, mismas que generan sus propias facturas y recibos, el otro porcentaje está compuesto por los fondos provenientes del Gobierno y el pago realizado por el vencimiento de inversiones.
- Al igual que el año anterior los tiempos de registro contable se ven minimizados y la mayoría de los depósitos son identificados correctamente.
- Se efectuaron las inversiones correspondientes de los fondos a diferentes plazos con el fin de no afectar el flujo normal de los pagos que deben efectuarse.
- Se formalizaron los contratos para la apertura de Fondos de Inversión con el Banco Nacional y Banco de Costa Rica.
- En cuanto a la matrícula propiamente, es para todos conocido que el crecimiento ha venido de forma sostenida esto juntamente con los tipos y períodos, por lo cual se ha tenido que efectuar un esfuerzo adicional para atender debidamente todos los procesos de matrícula que se presentan prácticamente durante todo el año. La principal carga de atención para este rubro se refiere al soporte continuo que se brinda en cada matrícula en relación a error en cobros y digitación, así como la revisión que se relaciona con los comprobantes emitidos.
- Además, los logros de esta Unidad deben plantearse en dos sentidos bien definidos en lo que concierne a captación de dinero, principalmente por ser captadas por diferentes sistemas:

➤ Ingresos por Servicios Universitarios

Se cuenta con la emisión total de recibos de cobro para los estudiantes y clientes en general que cancelan tanto los servicios que brinda la Universidad como los pagos correspondientes a deudas pendientes, tanto en la Oficina de Tesorería como en los Centros Universitarios, lo que conlleva a:

- La entrega total de recibos a estudiantes y clientes en todo el país.
- La identificación rápida y segura de las sumas recibidas por depósitos bancarios y vouchers en todo el país.
- El traspaso contable automatizado de los pagos recibidos tanto en los Centros Universitarios como en Tesorería, disminuyendo de esta manera el tiempo de registro para la Oficina de Contabilidad.
- Facilidad a los Centros Universitarios, para la emisión de reportes de estudiantes matriculados para exámenes de reposición, por fecha y materia.
- Se logró que el estudiante pueda realizar el pago y/o el traslado de la aplicación de exámenes de reposición en los Centros Universitarios mediante la Página Web, ahorrando tiempo y tramites de forma presencial en los Centros Universitarios.

➤ Ingresos percibidos por las diferentes matrículas

Para el año 2015, se ven incrementados los periodos, tipos de matrícula y tipos convenios, lo que conlleva a estar casi todo el año pendiente de consultas y brindar el apoyo logístico de manera que se logre dar soluciones totales a problemas presentados en cuanto a costos, pagos y otros.

En este momento se cuenta con diferentes tipos y períodos de matrículas a saber; Ordinaria Cuatrimestral, Ordinaria Semestral, Suficiencia, Extensión, Cursos Libres, Posgrados, Gerontología, CONED Sede Inter- Universitaria, Carreras Conjuntas, Inter-Sedes y Convenios Varios.

Se efectuaron cambios en el proceso de revisión de los diferentes tipos de matrícula, mediante la conciliación anticipada, dándole énfasis únicamente a los errores presentados en dichas conciliaciones.

Se eliminó el envío de las boletas de matrícula a la Oficina de Tesorería, lo que permite la mejora en la Huella Ecológica, adicionalmente el trabajo tanto en los Centros Universitarios como en la Oficina de Tesorería.

Por último, la revisión de matrícula presentó varios cambios administrativos con lo cual se pudo reducir el tiempo y con ello se disminuye el gasto por este concepto con lo que se pudo acelerar la contabilización de la misma. Al mismo tiempo se utilizan reportes que se adjuntan directamente del sistema, mismos que se entregan de manera digital en lugar de imprimirlos como se hacía en años anteriores.

Para la revisión se realiza en conjunto los ingresos de matrícula con los ingresos por cobros de cajas de Tesorería y de cajas de los Centros Universitarios, lo cual minimiza el tiempo de pase a la Contabilidad y la veracidad de la información.

Apoyo directo y oportuno de la DTIC con el fin de garantizar que los servicios que brinda nuestra Oficina brinden los resultados que beneficien a la Universidad desde todos los ámbitos como son lo financiero, estudiantil y a nivel institucional como imagen directa ante nuestros estudiantes

## **LOGROS CONCRETOS ALCANZADOS DURANTE EL AÑO 2016**

### **GENERALES:**

- Se recibió capacitación para el uso e implementación de Office 365.
- Se realizó la autoevaluación de Control Interno.
- Participación en: Consejo de Vicerrectoría Ejecutiva, Equipo Director de Matrícula, Descentralización, Comisión de Valores, Comisión de Emergencia, Comisión Institucional de Valoración y seguimiento para participar en Proyectos de Cooperación Nacional e Internacional (CIPCONI).
- Visita a los 36 Centros Universitarios por parte del personal de Ingresos y Egresos para brindar capacitaciones y actualizaciones.
- Se comenzó con la propuesta de minimizar el uso excesivo de papel, tratando de utilizar la información e manera digital y maximizando el uso oficial del correo electrónico.



## UNIDAD DE INGRESOS:

- Presentación de 7 informes de matrícula correspondiente a cuatrimestral, semestral y CONED.
- Presentación de 12 informes que contiene el detalle de las inversiones realizadas dentro del marco legal y a la vez colocadas con las mejores condiciones del mercado financiero-bursátil y con la máxima seguridad.
- Presentación de 12 informes de cuentas por cobrar recuperadas para controlar la recuperación de las cuentas por cobrar que se generan de las actividades propias de la Universidad y las generadas por morosidad, multas, salarios pagados de más, recuperación de las cargas obrero-patronales, entre otros.
- Se creó interface entre el Sistema de Cuentas por Cobrar con el Sistema de Ingresos.
- Apertura de Fondos de Inversión con los diferentes Bancos Estatales.
- Se firmó el contrato con el Puesto de Bolsa del Banco Popular.

Además de los logros de esta Unidad, se hace mención a los diferentes sistemas de captación de dinero:

### ➤ Ingresos por Servicios Universitarios

Se cuenta con la emisión total de recibos de cobro para los estudiantes y clientes en general que cancelan tanto los servicios que brinda la Universidad como los pagos correspondientes a deudas pendientes, tanto en la Oficina de Tesorería como en los Centros Universitarios, lo que conlleva a:

- La entrega total de recibos a estudiantes y clientes en todo el país.
- La identificación rápida y segura de las sumas recibidas por depósitos bancarios y Boucher en todo el país.
- El traspaso contable automatizado de los pagos recibidos tanto en los Centros Universitarios como en Tesorería, disminuyendo de esta manera el tiempo de registro para la Oficina de Contabilidad.
- Facilidad a los Centros Universitarios, para la emisión de reportes de estudiantes matriculados para exámenes de reposición, por fecha y materia.

- Se logró que el estudiante pueda realizar el pago y/o el traslado de la aplicación de exámenes de reposición en los Centros Universitarios mediante la Página Web, ahorrando tiempo y tramites de forma presencial en los Centros Universitarios.

➤ Ingresos percibidos por las diferentes matrículas

Para el año 2016, se ven incrementados los periodos, tipos de matrícula y tipos convenios, lo que conlleva a estar casi todo el año pendiente de consultas y brindar el apoyo logístico de manera que se logren dar soluciones totales a problemas presentados en cuanto a costos, pagos y otros.

En este momento se cuenta con diferentes tipos y períodos de matrículas a saber; Ordinaria Cuatrimestral, Ordinaria Semestral, Suficiencia, Extensión, Cursos Libres, Posgrados, Gerontología, CONED Sede Inter- Universitaria, Carreras Conjuntas, Inter-Sedes y Convenios Varios.

Se efectuaron cambios en el proceso de revisión de los diferentes tipos de matrícula, mediante la conciliación anticipada, dándole énfasis únicamente a los errores presentados en dichas conciliaciones.

Por último, la revisión de matrícula presentó varios cambios administrativos con lo cual se pudo reducir el tiempo y con ello se disminuye el gasto por este concepto con lo que se pudo acelerar la contabilización de esta. Al mismo tiempo se utilizan reportes que se adjuntan directamente del sistema, mismos que se entregan de manera digital en lugar de imprimirlos como se hacía en años anteriores.

Para la revisión se realiza en conjunto los ingresos de matrícula con los ingresos por cobros de cajas de Tesorería y de cajas de los Centros Universitarios, lo cual minimiza el tiempo de pase a la Contabilidad y la veracidad de la información.

Apoyo directo y oportuno de la DTIC con el fin de garantizar que los servicios que brinda nuestra Oficina brinden los resultados que benefician a la Universidad desde todos los ámbitos como son lo financiero, estudiantil y a nivel institucional como imagen directa ante nuestros estudiantes.

## UNIDAD DE EGRESOS:

- Se retomó el uso para pagos mediante la plataforma BCR Comercial.
- Se realizaron cambios en el Sistema de Cuentas por Pagar.
- Se distribuyeron funciones entre los compañeros de la Unidad.
- Se implementó el uso de un solo formulario para inclusión o cambio de cuenta bancaria.
- Se autorizó el nuevo procedimiento de Aporte Patronal para liquidaciones.
- Se comenzó a realizar el pago de Fondo Solidario del Banco Nacional a través de archivo de transferencia, generando mayor efectividad y control en el proceso.
- Seguimiento permanente de las capacitaciones del Módulo de Adelantos y Liquidaciones que se dan a los Encargados de los Fondos de Trabajo, con el objetivo de evaluar el funcionamiento para eventuales giras.
- Se sustituyó el reintegro de Timbres a una liquidación por graduación, eliminando la firma del encargado de graduaciones de cada recibo y sustituyéndola con la información resumida del sistema de graduaciones.
- Se realizaron 68.442 pagos correspondientes a Proveedores, Retenciones, Planillas varias, Servicios Públicos y otros.
- Realización de 21 053 pagos por los diferentes fondos (FONDO GENERAL, FONDO TEF, FONDO SERVICIOS GENERALES):

## LOGROS CONCRETOS ALCANZADOS DURANTE EL AÑO 2017

### UNIDAD DE INGRESOS

- Se efectuaron giras de retroalimentación de los errores que se presentan al ser utilizados en el Sistema de Ingresos, con estas visitas se abarcó un total de 6 Centros Universitarios (Guápiles, Siquirres, Limón y Extensión).
- Asimismo, se atendieron a varios funcionarios de diferentes Centros Universitarios y de la Dirección de Extensión. en nuestra Oficina, capacitándoles en diferentes temas de Ingresos.

- Se efectuó una recuperación por la venta al crédito y en consignación de Material Didáctico de ¢ 158.586.162,65
- Se confeccionaron 145 Letras de Cambio, producto de los créditos efectuados a los estudiantes de Grado y Posgrado, para una recuperación de ¢ 67.746.910.00 y de intereses moratorios un monto de ¢96.201.81.
- Se gestionó y cobró por la venta de Servicios Académicos y de Imprenta la suma de ¢ 123.399.671.66
- Por la gestión de cobro a Instituciones Públicas y Privadas, funcionarios y exfuncionarios, producto de salarios pagados de más, se recuperó la suma de ¢52.365.026.64
- Por la gestión de cobro a becas a funcionarios se hizo la recuperación de ¢26.098.938.80
- Se confeccionaron aproximadamente 90 facturas proformas en promedio
- Se confeccionaron 70 Letras de Cambio, por concepto de Becas AMI, para capacitación de funcionarios en el Exterior, por un monto de \$494.876,00 y ¢81.035.418,00.
- Se confeccionaron 26 Letras de Cambio, por concepto de Movilidad Estudiantil, para pasantías de Estudiantes, por un monto de \$46.531,00.
- Se gestionó el cobro del convenio CCSS- UNED por la suma de ¢633.600.00
- Se confeccionaron aproximadamente 90 Certificaciones de no Deudas solicitadas por estudiantes.
- Se revisaron 2.916 liquidaciones de funcionarios por terminación de contrato, jubilación o renuncias, para verificar si tienen alguna cuenta por cobrar para aplicar el rebajo respectivo.
- El Periodo Promedio de Cobranza es de 40,60 días, mismo que indica la duración en días del tiempo que recuperación de las cuentas por cobrar (corresponde a diciembre de 2017).
- Esta Unidad, en este año ha logrado que la recuperación de las cuentas por cobrar haya sido efectiva, proporcionándole a la Institución mayor ingreso para su flujo de caja, pasando cuentas a cobro judicial menos de un 1% del total de las cuentas por cobrar recibidas, lo que hace que la recuperación sea casi un 100%.
- Solicitudes de crédito nuevas, saliendo en un plazo menor de lo que se esperaba, permitiendo el otorgamiento de este.

- Se coordinó de manera eficiente con los Centros Universitarios el trámite expedito de certificaciones o letras de cambio.
- Se realiza la matrícula de extensión mediante el convenio de rebajo de planilla a funcionarios, recuperando un monto de ¢2.703.980.00
- Se realiza la revisión de faltantes de depósito por matrícula e ingresos varios, recuperando ¢3.704.268.91.
- Por concepto de subsidio a estudiantes porque no correspondía, se recupera un monto de ¢1.599.980.00
- Las multas de tránsito a Choferes se recupera un monto de ¢343.176.00.
- Se Implementó una segunda etapa del Sistema de Cuentas por Cobrar, conlleva que interactúen los Sistemas de Ingresos con el sistema de Cuentas por Cobrar.
- Se Automatizó la parte contable para todos los tipos de matrículas, con lo cual se podrá reducir el tiempo de revisión y colaborar directamente con el área contable.
- Conciliación de las cuentas por cobrar con los Estados Financieros de la Universidad.

#### Ingresos Totales:

- Para el año 2017 se mantienen los cobros de todos los servicios que brinda nuestra Universidad, tanto en las Cajas de Tesorería, como en todos los Centros Universitarios del país, de lo anterior se logra la captación muy cercana al 100% de los depósitos efectuados en nuestras cuentas corrientes y el 100% de los pagos recibidos mediante tarjeta, cheque y efectivo, este último para el caso de las Cajas de Tesorería. Cabe mencionar que dentro de los montos a los cuales no se les asigna un recibo, gran porcentaje corresponde a las ventas efectuadas por la Oficina de Distribución de Materiales, mismas que generan sus propias facturas y recibos.
- Al igual que el año anterior los tiempos de registro contable se ven minimizados y la mayoría de los depósitos son identificados correctamente.
- En cuanto al manejo de Inversiones Financieras, se logró colocar un monto total de ¢7.970.000.000, con un ingreso por intereses de ¢479.786.388,89. Dichas inversiones estaban programadas para atender necesidades específicas relacionadas con el pago de

planillas, aguinaldo y salario escolar. De las mismas una se encuentra vigente con vencimiento en noviembre 2018, por un monto de ¢485.000.000 con intereses pendientes de cobro por ¢ 43.892.500.

- En cuanto a la matrícula propiamente, es para todos conocido que el crecimiento ha venido de forma sostenida esto juntamente con los tipos y períodos, por lo cual se ha tenido que efectuar un esfuerzo adicional para atender debidamente todos los procesos de matrícula que se presentan prácticamente durante todo el año. La principal carga de atención para este rubro se refiere al soporte continuo que se brinda en cada matrícula en relación a error en cobros y digitación, así como la revisión que se relaciona con los comprobantes emitidos.

#### UNIDAD DE EGRESOS

- Se efectuaron dos capacitaciones a los Centros Universitarios de Pavón y San Carlos.
- Se implementó el uso del IBC (Internet Banking Corporativo) en la plataforma del BNCR, en los Fondos TEF y SERVICIOS GENERALES, con el fin de contar con mayor seguridad, minimizar los errores de pagos personales y el uso de pagos a través de archivo.
- Se implementó el pago masivo de Fondo Solidario Estudiantil y Devoluciones de Dinero a Estudiantes, a través del uso de Módulo Local BNCR, donde permite realizar una revisión previa a la aplicación del pago y detectar cualquier inconsistencia y reducir el cobro de comisiones por cada trámite.
- Se gestionó la custodia de 235 garantías presentadas por los diversos proveedores de la UNED.
- Se realizaron un aproximado de 61.325 pagos electrónicos de obligaciones contraídas por la UNED, correspondientes a pago de proveedores, planilla, depósito de becas, por un monto de ¢ 26.482.073.207,00
- Se atendieron, gestionaron y pagaron alrededor de 12.781 trámites del Fondo General de Tesorería, para satisfacer las necesidades de efectivo de la Universidad mediante la solicitud de recursos disponibles, correspondientes a pago de Gastos Menores, Liquidaciones de Viáticos a Funcionarios y Estudiantes, Devoluciones de Dinero a

Estudiantes, Cobro de Certificaciones, elaboración de recibos por concepto de Garantías de Cumplimiento, por un monto de ¢ 784.631.106,65

- Se realizó la atención, gestión y pago de alrededor de 2.345 trámites del Fondo de Servicios Generales, para satisfacer las necesidades de las Unidades Mensajería, Transportes y Mantenimiento correspondientes a Liquidaciones de Viáticos y Quick Pass, por un monto de ¢ 206.524.044,63
- Se realizó la atención, gestión y pago de alrededor de 15.087 trámites del Fondo T.E.F para satisfacer las necesidades de efectivo de la Universidad mediante la solicitud de recursos disponibles, correspondientes a pago de Gastos Menores, Liquidaciones de Viáticos a Funcionarios y Estudiantes, Devoluciones de Dinero a Estudiantes, Cobro de Certificaciones, elaboración de recibos por concepto de Garantías de Cumplimiento, por un monto de ¢ 428.942.569,68
- Se realizó la atención, gestión y pago de alrededor de 3.943 trámites del Fondo de Trabajo de los Centros Universitarios y de la Oficina de Tesorería relacionadas con los reintegros presentados por cada uno de los fondos antes mencionados, mismos que se deben gestionar en las oficinas de Control de Presupuesto, Contabilidad y Archivo Financiero.
- Se elimina la impresión de comprobantes de listados de salarios, reportes de deudas de las liquidaciones, correos de corrección de OE, notas de los aportes patronales a ASEUNED.

#### 2.4 Proyectos Relevantes

- BCR Conectividad.
- Matrícula SINPE BCCR (Pendiente de ejecución)
- Fondo Solidario Estudiantil (Pendiente de ejecución)

## 2.5 Recomendaciones de Auditoría Interna

Las recomendaciones de los años 2014 y 2015 fueron atendidas oportunamente, aún se encuentra en proceso de implementación la plataforma SINPE BCCR.

En cuanto a los requerimientos del sistema, los mismos fueron postergados, por motivo que la Vicerrectoría Ejecutiva a partir del año 2014 estaba liderando la implementación de un nuevo Sistema Financiero Contable, razón por la cual la DTIC no dio seguimiento a lo solicitado en ciertos requerimientos, a partir del año 2018 con la puesta en marcha de la implementación de NICSP, se retomó algunos de los requerimientos, pero sigue en espera la decisión de la migración de sistema.

## 3. Recomendaciones y Conclusiones

### Recomendaciones

Al señor Roger Alberto Jiménez Morales, como Tesorero que fue designado por el Consejo Universitario, se le sugiere continuar con los enfoques de eficiencia, eficacia, agilidad, labor conjunta y modernización, de manera que, con todo el personal a cargo, se logre cumplir el propósito de apoyo, control administrativo y logístico a toda la gestión institucional, en beneficio de nuestros estudiantes, funcionarios y proveedores en general

A las personas colaboradoras de Tesorería les insto a continuar con determinación en la realización de sus funciones, a tener siempre en mente la Misión y Lineamientos de la política institucional de la UNED, y los objetivos de esta Oficina, a seguir capacitándose, a que sus acciones siempre tengan propósitos firmes de mejora y servicio,

Quedan pues, estas recomendaciones respetuosas para la continuidad en la búsqueda de la mejora continua de la UNED en función de la población a la que servimos.



## Conclusiones

Reitero mi agradecimiento a todo el personal de la Universidad Estatal a Distancia, cuyo apoyo y cariño he tenido durante estos 38 años de servicio.

Al jubilarme, me retiro con la satisfacción del deber cumplido. Si fallé en alguna de mis obligaciones laborales, disculpas. Si hubo logros fue gracias al trabajo en conjunto y a la dedicación y empeño en la mejora continua de esta noble institución.

Esperan a la UNED nuevos logros, oportunidades, retos y riesgos, que se seguirán asumiendo con el liderazgo y dedicación que ha demostrado el personal de esta institución a lo largo de toda su trayectoria.

4. Anexos

TABLA 1

Seguimiento ejecución plan de acción producto de las autoevaluaciones del SCI  
Oficina de Tesorería

No.	Criterios de autoevaluación	Acciones de mejora	Respons.	Fecha ejecu.	Seguimiento I Semestre 2018					Observaciones
					EJECUTADO	EVIDENCIA	NO EJECUTADO	EN PROCESO	NUEVA FECHA DE IMPLEMENTACION	
<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>										
<b>Compromiso</b>										
1	¿Todo el personal de la dependencia ha sido capacitado en control interno, conoce la Ley No.8292?	Llevar el curso	Jefatura	Permanente	X					Todos los funcionarios actuales han llevado el curso.
<b>Personal</b>										
	¿Se cuenta con un plan que integre las necesidades de capacitación del personal (temas, costos, institución que brinda la capacitación, entre otros)?	Darle seguimiento al diagnóstico de necesidades de capacitaciones que se envió desde la dirección financiera para que sea ejecutada.	Jefatura	Permanente	X					Se dio respuesta a cuestionario enviado por la Unidad de Capacitación y Becas , correo 19-03-2018
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>										
<b>Características de las actividades de control</b>										
2	Se llevan a cabo estudios de percepción sobre la calidad del producto y/o servicios que brinda la dependencia.	Darle seguimiento a la solicitud de Evaluación de Servicios Enviada al CIEI	Jefatura.	Noviembre 2016.	X					Informe CIEI 10-04-18, se adjunta correo
3	La dependencia revisa y actualiza periódicamente el diseño de los servicios o productos a la luz de los diagnósticos de necesidades y evaluaciones de percepción del usuario	Darle seguimiento a la solicitud de Evaluación de Servicios Enviada al CIEI	Jefatura.	En su momento.	X					Informe CIEI 10-04-18, se adjunta correo
4	Los procesos de la dependencia se encuentran documentados e incluyen las actividades de control.	continuar con este proceso de actualización.	Jefatura.	Permanente.				X		Informe CIEI 10-04-18, se adjunta correo
	Se cuenta con indicadores que permitan dar seguimiento a la percepción de la calidad de los servicios o productos desde los usuarios.	Crear estos indicadores después de aplicada la encuesta de evaluación del servicio para que sea un proceso continuo de medición.	Jefatura.	Diciembre 2017.				X		Informe CIEI 10-04-18, se adjunta correo

Fuente:

ASCI, 23 de julio 2018.

TABLA 2

**Seguimiento ejecución plan de acción producto de las autoevaluaciones del SCI  
Oficina de Tesorería**

Aplicación de las actividades de control										
SISTEMAS DE INFORMACIÓN										
SEGUIMIENTO SCI										
Contribución del seguimiento a la mejora del sistema de control interno										
8	¿Se han formalizado mecanismos para canalizar quejas y denuncias relacionadas con los procesos y/o servicios brindados?	Darle seguimiento a la solicitud de información a la DTIC para contar con un buzón de sugerencias en la página	Jefatura	dic-17				X		Solicitud a DTIC 14-02-2017, sin embargo con la actualización de la página no se ve reflejado el link.
9	¿Se han establecido de manera formal, los mecanismos y canales de comunicación que permitan a quienes detecten una deficiencia, informar de las situaciones detectadas a su superior inmediato?	Darle seguimiento a la solicitud de información a la DTIC para contar con un buzón de sugerencias en la página	Jefatura	dic-17				X		Solicitud a DTIC 14-02-2017, sin embargo con la actualización de la página no se ve reflejado el link.
10	¿Se han formalizado mecanismos para canalizar quejas y denuncias relacionadas con los procesos y/o servicios brindados?	Darle seguimiento a la solicitud de información a la DTIC para contar con un buzón de sugerencias en la página	Jefatura.	Diciembre 2017.				X		Solicitud a DTIC 14-02-2017, sin embargo con la actualización de la página no se ve reflejado el link.

Fuente: ASCI, 23 de julio 2018.

TABLA 3

Seguimiento plan de administración del riesgo a junio 2018, Valoración del Riesgo  
Oficina de Tesorería

N° Riesgo	Proceso o actividad	Evento	Medidas para la administración del riesgo	Observaciones anteriores	Responsable	Fecha ejecución	EJECUTADO	EVIDENCIA	NO EJECUTADO	EN PROCESO	FECHA DE IMPLEMENTACION
4	RECUPERACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR	Que se anule la cuenta por cobrar	Presentar a la Vicerrectoría Ejecutiva la cantidad de dinero que se generan por cuentas por cobrar por salarios pagados de más.	Se propone fecha de implementación primer cuatrimestre 2018	Jefe Oficina de Tesorería	mar-17	X				
5	RECUPERACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR DE CARGAS SOCIALES	Que las retenciones pagadas de más a los funcionarios no se recuperan cuando el monto correspondiente al ente gubernamental es menor a €110,000.00.	Presentar a la Vicerrectoría Ejecutiva la cantidad de dinero que se generan por cuentas por cobrar por salarios pagados de más.	Se propone fecha de implementación primer cuatrimestre 2018	Jefe Oficina de Tesorería	mar-17	X				
9	Trámites de ingresos y egresos a nivel general, para matrícula y para el área de cajas.	Que se generen errores en los trámites relacionados con las cuentas por cobrar y por pagar, en trámites de matrícula y en cajas.	Dar seguimiento a la implementación de los requerimientos ya solicitados por Tesorería.		Jefe Oficina de Tesorería	Permanente				X	

Fuente: VR, 23 de julio de 2018.

Tabla 4: Resultados aplicación encuesta - Funcionarios

Informe Final de Gestión, Oficina de Tesorería.  
Licda. Magaly Moya Lacayo

DIMENSIÓN	PONDERACIÓN		RESULTADO
	ESPERADA	OBTENIDA	
Tangibles	5%	4,20%	83,92%
Fiabilidad	10%	8,65%	86,53%
Calidad de la información	20%	17,54%	87,69%
Capacidad de respuesta	10%	8,81%	88,08%
Seguridad	5%	4,41%	88,15%
Competencia técnica	5%	4,36%	87,12%
Empatía	20%	16,88%	84,38%
Accesibilidad	25%	20,41%	81,64%

**NIVEL ALCANZADO:** 85%

NIVEL	DESCRIPTOR	RANGO
DEFICIENTE	Presenta oportunidades de mejora significativas	0-50%
MODERADO	Presenta oportunidades de mejora moderadas	51-80%
ACEPTABLE	Presenta oportunidades de mejora mínimas	81-100%

*Fuente: CIEI-2018-028 con fecha 15 de mayo de 2018*

Tabla 5: Resultados aplicación encuesta - Estudiantes

DIMENSIÓN	PONDERACIÓN		RESULTADO
	ESPERADA	OBTENIDA	
Tangibles	5%	4,40%	88,01%
Fiabilidad	10%	8,14%	81,36%
Calidad de la información	20%	16,81%	84,05%
Capacidad de respuesta	10%	8,16%	81,58%
Seguridad	5%	4,13%	82,63%
Competencia técnica	5%	4,28%	85,53%
Empatía	20%	15,64%	78,19%
Accesibilidad	25%	21,01%	84,04%

NIVEL ALCANZADO:

83%

NIVEL	DESCRIPTOR	RANGO
DEFICIENTE	Presenta oportunidades de mejora significativas	0-50%
MODERADO	Presenta oportunidades de mejora moderadas	51-80%
ACEPTABLE	Presenta oportunidades de mejora mínimas	81-100%

Fuente: CIEI-2018-028 con fecha 15 de mayo de 2018