



Transformación curricular, una apuesta por la calidad educativa.

San José, 11 de setiembre del 2021

Al responder, remítase a:

DRH-DGTS-1119-2021

MBA.

Yaxinia Diaz Mendoza

Directora de Recursos Humanos

Ministerio de Educación Pública

Estimada señora:

Conforme el cumplimiento de los acuerdos tomados en varias reuniones y los recordatorios realizados para tal efecto, procedo dar el informe correspondiente a los meses de mayo, junio, julio y agosto del 2021.

<i>Departamento de Gestión de Trámites y Servicios</i>		
<u>Proceso</u>	<u>Estado</u>	<u>Avante para el segundo cuatrimestre del 2021</u>
Manuales	Listos, en proceso de actualización en caso que se requieran	Al segundo cuatrimestre del 2021 se ha realizado 10 Manuales y sus actualizaciones. Pendientes 3 de revisión por parte de Departamento de Control Interno y Gestión del Riesgo. Y se encuentran 12 Manuales pendientes de iniciar la actualización.
Atención de casos de Contraloría de Servicios del MEP	A efectos de agilizar la atención de casos provenientes de esta dependencia, se destinó a un funcionario para que analice cada caso y de la respuesta que así corresponda.	Se han atendido 348 casos.
Proyecto para la Atención de la Herramienta de Carrera	Establecido en conjunto con el Despacho del señor Viceministro Administrativo.	Por parte del despacho se colaborará en préstamo de 15 funcionarios.

Transformación curricular, una apuesta por la calidad educativa.

		Estos funcionarios fueron prorrogados para al a atención de este proyecto llegando hasta diciembre del 2021
Atención de Auditorias	Se atendieron 09 documentos de la Auditoria Interna (entre consultas, ampliaciones e informes)	100% de documentos debidamente atendidos
Digitalización de procesos	Se mantiene un gran esfuerzo en atender de manera digital la mayoría de los procesos, mediante una comunicación inmediata mediante DRH Comunicaciones	Únicamente 5 procesos se atienden de manera presencial, de los cual uno tiene las dos opciones de ser atendido. <ul style="list-style-type: none"> 1. Apertura de expediente 2. Asignación cambio de grupo profesional 3. Firma de contrato de Dedicación exclusiva 4. Apertura o ajuste de carrera profesional 2021 5. Aval de títulos
Auditoraje de las firmas digitales	Se mantiene, de manera digital, un conteo y seguimiento de las firmas digitales, su fecha de vencimiento o de solicitudes nuevas, de los funcionarios de las Unidades que conforman el Departamento	100% de funcionarios auditorados Con Firma 103 funcionarios Sin firma 5 (3 son de préstamo y 2 nuevos en la Unidad de UGR, 2 compañeros de Pensiones, 1 compañero de Archivo y 5 por renovar (todo lo anterior ya en trámite)
Auditoraje de funcionarios en teletrabajo	Se mantiene, de manera digital, un conteo y seguimiento de los funcionarios de las Unidades que conforman el Departamento y su roll de teletrabajo o presencial	100% de funcionarios auditorados 2 personas sin contrato teletrabajo (UGR), las demás personas están al día con el contrato de teletrabajo.

Unidad de Archivo Seguimiento y Control Documental

Área de Servicios Documentales

Transformación curricular, una apuesta por la calidad educativa.

<u>Proceso</u>	<u>Estado</u>	<u>Avance para el segundo Cuatrimestre del 2021</u>																			
Atención al usuario																					
Afluencia de público	<p>599 personas atendidas</p> <table border="1" data-bbox="667 556 1200 747"> <thead> <tr> <th>Cuatrimestre</th> <th>Mes</th> <th>Cantidad</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">Primer Cuatrimestre</td> <td>MAYO</td> <td>163</td> <td rowspan="4">599</td> </tr> <tr> <td>JUNIO</td> <td>135</td> </tr> <tr> <td>JULIO</td> <td>173</td> </tr> <tr> <td>AGOSTO</td> <td>128</td> </tr> </tbody> </table>	Cuatrimestre	Mes	Cantidad	Total	Primer Cuatrimestre	MAYO	163	599	JUNIO	135	JULIO	173	AGOSTO	128	100%					
Cuatrimestre	Mes	Cantidad	Total																		
Primer Cuatrimestre	MAYO	163	599																		
	JUNIO	135																			
	JULIO	173																			
	AGOSTO	128																			
Aperturas de Expediente Laboral	523 aperturas de expediente laboral gestionados	100%																			
Aperturas de Carrera Profesional con el Expediente	8 aperturas gestionadas	100%																			
Asignación de Grupo Profesional con el Expediente	334 especialidades asignadas	100%																			
Dedicación Exclusiva con el Expediente	2 contratos gestionados	100%																			
Estudios de Añualidades con el Expediente	2 estudios realizados	100%																			
Estudios de Vacaciones con el Expediente	1 solicitudes	100%																			
Solicitudes de Escaneo de Expedientes.	<p>319 solicitudes atendidas</p> <table border="1" data-bbox="662 1245 1205 1436"> <thead> <tr> <th>Cuatrimestre</th> <th>Mes</th> <th>Cantidad</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">Primer Cuatrimestre</td> <td>MAYO</td> <td>86</td> <td rowspan="4">319</td> </tr> <tr> <td>JUNIO</td> <td>73</td> </tr> <tr> <td>JULIO</td> <td>96</td> </tr> <tr> <td>AGOSTO</td> <td>64</td> </tr> </tbody> </table>	Cuatrimestre	Mes	Cantidad	Total	Primer Cuatrimestre	MAYO	86	319	JUNIO	73	JULIO	96	AGOSTO	64	100%					
Cuatrimestre	Mes	Cantidad	Total																		
Primer Cuatrimestre	MAYO	86	319																		
	JUNIO	73																			
	JULIO	96																			
	AGOSTO	64																			
Matricula de funcionarios en Integra 2 a solicitud de la DRH y reporte de incidencias al Ministerio de Hacienda	<p>665 funcionarios matriculados, de los cuales 128 fueron incidentes reportados al Ministerio de Hacienda</p> <table border="1" data-bbox="565 1614 1305 1801"> <thead> <tr> <th>Cuatrimestre</th> <th>Mes</th> <th>Cantidad</th> <th>Incidentes</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">Primer Cuatrimestre</td> <td>MAYO</td> <td>163</td> <td>54</td> <td rowspan="4">665</td> </tr> <tr> <td>JUNIO</td> <td>165</td> <td>26</td> </tr> <tr> <td>JULIO</td> <td>160</td> <td>22</td> </tr> <tr> <td>AGOSTO</td> <td>177</td> <td>26</td> </tr> </tbody> </table>	Cuatrimestre	Mes	Cantidad	Incidentes	Total	Primer Cuatrimestre	MAYO	163	54	665	JUNIO	165	26	JULIO	160	22	AGOSTO	177	26	100%
Cuatrimestre	Mes	Cantidad	Incidentes	Total																	
Primer Cuatrimestre	MAYO	163	54	665																	
	JUNIO	165	26																		
	JULIO	160	22																		
	AGOSTO	177	26																		

Transformación curricular, una apuesta por la calidad educativa.

Proyectos de Archivo de documentación																
Proyecto Archivo Activo de evaluaciones de desempeño	29600 evaluaciones de desempeño	Avance 39.5 %														
Proyecto Unificación de Reclamos	20100 reclamos unificados con el expediente laboral	Avance 91.8%														
Traslado de Inactivos al Archivo de transición	2100 expedientes han sido trasladados	Se contabiliza un avance acumulado del 21.5% tomando en cuenta un aproximado de 9755 expedientes cesados por pensión o defunción del 2015 a octubre 2020 que no han cumplido el plazo para ser remitidos al Archivo Central														
Desconcentración de Servicios																
Recepción, revisión y análisis de trámites	<p>822 gestiones revisadas</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Cuatrimestre</th> <th>Mes</th> <th>Cantidad</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">Primer Cuatrimestre</td> <td>MAYO</td> <td>249</td> <td rowspan="4">822</td> </tr> <tr> <td>JUNIO</td> <td>212</td> </tr> <tr> <td>JULIO</td> <td>176</td> </tr> <tr> <td>AGOSTO</td> <td>185</td> </tr> </tbody> </table>	Cuatrimestre	Mes	Cantidad	Total	Primer Cuatrimestre	MAYO	249	822	JUNIO	212	JULIO	176	AGOSTO	185	100%
Cuatrimestre	Mes	Cantidad	Total													
Primer Cuatrimestre	MAYO	249	822													
	JUNIO	212														
	JULIO	176														
	AGOSTO	185														
Grupos Profesionales VT y ET	212 grupos asignados	100%														
Debidos procesos reportados	0	100%														
Trámites devueltos	0															
Prestación de servicios virtuales a través del uso de las TIC'S																

Transformación curricular, una apuesta por la calidad educativa.

<p>Programación de citas</p>	<p>1004 citas asignadas</p> <table border="1" data-bbox="630 373 1200 558"> <thead> <tr> <th>Cuatrimestre</th> <th>Mes</th> <th>Cantidad</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">Primer Cuatrimestre</td> <td>MAYO</td> <td>274</td> <td rowspan="4">1004</td> </tr> <tr> <td>JUNIO</td> <td>239</td> </tr> <tr> <td>JULIO</td> <td>322</td> </tr> <tr> <td>AGOSTO</td> <td>169</td> </tr> </tbody> </table>	Cuatrimestre	Mes	Cantidad	Total	Primer Cuatrimestre	MAYO	274	1004	JUNIO	239	JULIO	322	AGOSTO	169	<p>100%</p>
Cuatrimestre	Mes	Cantidad	Total													
Primer Cuatrimestre	MAYO	274	1004													
	JUNIO	239														
	JULIO	322														
	AGOSTO	169														
<p>Correos atendidos en las cuentas electrónicas uascd@mep.go.cr</p>	<p>894 correos atendidos</p> <table border="1" data-bbox="630 680 1200 865"> <thead> <tr> <th>Cuatrimestre</th> <th>Mes</th> <th>Cantidad</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">Primer Cuatrimestre</td> <td>MAYO</td> <td>188</td> <td rowspan="4">855</td> </tr> <tr> <td>JUNIO</td> <td>218</td> </tr> <tr> <td>JULIO</td> <td>233</td> </tr> <tr> <td>AGOSTO</td> <td>216</td> </tr> </tbody> </table>	Cuatrimestre	Mes	Cantidad	Total	Primer Cuatrimestre	MAYO	188	855	JUNIO	218	JULIO	233	AGOSTO	216	<p>Atendidos al 100%</p>
Cuatrimestre	Mes	Cantidad	Total													
Primer Cuatrimestre	MAYO	188	855													
	JUNIO	218														
	JULIO	233														
	AGOSTO	216														
<p>Correos atendidos en las cuentas electrónicas evaluaciondesempeno@mep.go.cr</p>	<p>15 correos atendidos</p>	<p>Atendido al 100%</p>														
<p>Otras gestiones</p>																
<p>Certificaciones de Inexistencia de Expediente para Unidad de Pensiones</p>	<p>Se ha remitido 3 oficio con varias solicitudes</p>	<p>100%</p>														
<p>Entrega de Expedientes Inactivos al Archivo Central</p>	<p>se tienen revisadas 75 cajas quedan pendientes 15 para remitir la segunda entrega</p>	<p>75%</p>														
<p>Atención de debidos proceso por masiva de aumentos anuales</p>	<p>186 notificados 110 citados 108 atendidos Tenemos pendiente realizar un segundo recordatorio y remitir los expedientes a la Unidad de Cobros Administrativos.</p>	<p>58%</p>														
<p>Área de Seguimiento y Control Documental</p>																
<p>Proceso</p>	<p>Estado</p>	<p>Avance para el segundo Cuatrimestre del 2021</p>														
<p>Oficios de respuesta a Mandamientos Judiciales</p>																
<p>Oficios para responder información que solicitan en los mandamientos judiciales</p>	<p>543 oficios enviados</p>	<p>100% concluido</p>														
<p>Indicar a la Dirección de Asuntos Jurídicos que ya se brindó respuesta a casos específicos</p>	<p>10 casos respondidos</p>	<p>100% concluido</p>														
<p>Certificaciones especiales para exfuncionarios</p>																
<p>Atención del correo electrónico certificacionespecial@mep.go.cr</p>	<p>404 atendidos</p>	<p>Atendidos al 100%</p>														

Transformación curricular, una apuesta por la calidad educativa.

Certificaciones especiales para exfuncionarios	46 certificaciones notificadas	100% concluido
Indicar a la funcionaria que no corresponde Certificación Especial	3 casos respondidos	100% concluido
Proceso de Gestión de Vacaciones		
Atención del correo electrónico gestionvacaciones@mep.go.cr	1470 correos atendidos	100% concluido
Certificaciones con el saldo de vacaciones para la unidad de Pensiones y Retiro Laboral	53 certificaciones realizadas	100% concluido
Certificaciones con saldo de vacaciones para funcionarios inactivos	05 certificaciones realizadas	100% concluido
Inclusión de funcionarios nuevos en el Sistema de Vacaciones	103 funcionarios incluidos	100% concluido
Exclusión de funcionarios inactivos por cese de funciones por pensión	03 funcionarios excluidos	100% concluido
Dejar activo en el sistema de vacaciones	19 activos colocados	100% concluido
Dejar inactivo en el sistema de vacaciones	48 inactivos colocados	100% concluido
Cambio de jefatura a un departamento	02 cambios realizados	100% concluido
Eliminar lista de subalternos a una jefatura	03 eliminaciones realizadas	100% concluido
Inclusión de jefaturas nuevas	12 inclusiones realizadas	100% concluido
Colocar como encargados de departamentos en el Sistema de Vacaciones	06 encargados colocados	100% concluido
Aplicar boletas digitales o físicas en el Sistema de Vacaciones	19 boletas aplicadas	100% concluido
Reintegros de días no disfrutados	49 reintegros realizados	100% concluido
Ajustes positivos o negativos de días	33 ajustes realizados	100% concluido
Creación de dependencias nuevas en el sistema	10 dependencias creadas	100% concluido
Depurar el sistema	0 casos depurados	100% concluido
Elaborar oficios para centros educativos	2 oficios realizados	100% concluido
Elaborar oficios para sindicatos	0 oficios realizados	100% concluido
Elaborar oficios para oficinas centrales	6 oficios realizados	100% concluido
Estudio de vacaciones	55 estudios realizados	100% concluido
Cambio de año, cantidad de días, mes de derecho	38 cambios realizados	100% concluido

Transformación curricular, una apuesta por la calidad educativa.

Unidad de Pensiones y Retiro Laboral		
<u>Proceso</u>	<u>Estado</u>	<u>Avance para el segundo cuatrimestre del 2021</u>
Solicitud de cambio de régimen	441 solicitudes ingresadas	339 Trámites Finalizados. 40 Trámites espera información Presupuesto, Jupema o Contabilidad Nacional. 22 Trámites espera de información del interesado. 40 trámites en inicio de análisis.
Solicitud de Cese de Funciones	498 solicitudes Ingresadas	477 acciones de personal Digitadas. 2 acciones de personal en trámite. 19 rige 2022.
Solicitud de Certificación de años para Pensión	975 solicitudes ingresadas	56 en Trámite 919 trámites finalizados
Proyecto Certificación de años para Pensión	A la fecha 62 certificaciones realizadas del proyecto.	Sin pendientes, avance % 100
Prestaciones Legales	706 solicitudes ingresadas del periodo 2021	637 pagas: 21 Previas al 2020, 189 del 2020 y 427 del 2021 Canceladas en el periodo. 51 Casos en financiero 0 Leyes y Decretos. 86 en Firmas en Jurídico. 55 Rechazos. 55 en Confección de Resolución. 397 en Cálculo.
Unificación de archivo de la R.	42 bandejas Cambio de Régimen.	8 Bandejas depuradas en el periodo (Se había depurado 22).
Atención de Prejubilación Programa Vive Bien.	Se implementa 2 charlas. Se envía adendas al IDP para el 3 y 4to Cuatrimestre 2021. Diseño e implementación de charla nueva al Programa.	Charla el 24-06-2021, 20-08-2021. Remitido. Implementada.

Transformación curricular, una apuesta por la calidad educativa.

<u>Plataforma de Servicios</u>		
<u>Proceso</u>	<u>Estado</u>	<u>Avance para el segundo cuatrimestre del 2021</u>
<u>Atención al usuario</u>		
Afluencia de público Funcionarios atendidos mediante el programa de citas.	3229 personas atendidas	La pandemia del COVID 19 nos permitió replantear nuestras metodologías de trabajo, logrando exitosamente brindar la atención a través de citas; optimizando recursos y mejorando el servicio brindado.
Certificaciones elaboradas (VISA, FCL, Escudo Fiscal, otras)	152 certificaciones elaboradas	
Gestiones de Dedicación Exclusiva Contratos-Addendum-Prórrogas tramitados Atención consultas, reclamos y solicitudes de excepcionalidad	233 48	
Asignación de grupo profesional, a solicitud del Departamento de Asignación de Recurso Humano	388 especialidades de grupo profesional asignadas	
Inclusión de carrera profesional, a solicitud del Departamento de Asignación de Recurso Humano	135 inclusiones de carrera profesional	
Asignación de Grupo Profesional	5038 especialidades asignadas	*grupos asignados por la Plataforma de Servicios y las DRE desconcentradas.
Análisis de solicitudes de traslape de vacaciones III Convención Colectiva	49	
<u>Gestión, Control, Seguimiento: Desconcentración de Servicios Direcciones Regionales de Educación (DRE)</u>		
Recepción, revisión y análisis de trámites	3274	Documentación revisada, escaneada y archivada. Pendientes algunos documentos de escanear y archivar, se cuenta con un plan de trabajo.

Transformación curricular, una apuesta por la calidad educativa.

Debidos procesos notificados	27	Capacitación y seguimiento continuo a las DRE en el tema de debidos procesos.
Debidos procesos resueltos	11	Pendientes 16 casos por parte de las DRE.
Trámites devueltos	235	Se presenta un incremento en relación a las devoluciones del primer cuatrimestre 38 fueron corregidos, todos notificados. Pendientes por parte de las DRE, 197. Se notificara nuevamente a nivel general, enfatizando en las repercusiones generadas
Consultas y solicitudes atendidas a las DRE (vía telefónica, plataforma teams, correo electrónico)	954 consultas atendidas	Se visualiza un incremento, en relación al primer cuatrimestre
Atención a Asociaciones Gremiales (OAG)		
Gestiones analizadas y resueltas	145	Al día
Gestiones analizadas y remitidas a otras instancias	746	Al día
Consultas atendidas a las Asociaciones Gremiales (vía telefónica, plataforma teams, correo electrónico)	3780 consultas atendidas	Al día
Prestación de Servicios Virtuales a través del uso de las TIC'S		
Funcionarios atendidos mediante la cuenta electrónica plataformaservicios@mep.go.cr	17824 correos atendidos	Se presenta un incremento en relación al primer cuatrimestre
Gestión de Carrera Profesional y Anualidades		
Aperturas de Carrera Profesional	226 aperturas gestionadas	21 pendientes, problemas a nivel de sistemas de información, en proceso de atención

Transformación curricular, una apuesta por la calidad educativa.

Ajustes de carrera profesional	830 ajustes realizados	1570 ajustes pendientes, contamos con la programación de trabajo correspondiente
<u>Gestión de anualidades</u>		
Estudios gestionados de reconocimiento de anuales, solicitud de primer ingreso	84	25 estudios pendientes
Solicitudes varias, reconocimiento de anuales, actualización de certificación de años de servicio, estudios.	45	
<u>Gestión de cálculos</u>		
Cálculos gestionados de estudios realizados en la Plataforma de Servicios	90	3 cálculos pendientes
Resoluciones administrativas elaboradas	9	
<u>UNIDAD DE GESTION DE RECLAMOS</u>		
<u>Proceso</u>	<u>Estado</u>	<u>Avance para el 2do cuatrimestre del 2019</u>
Casos resueltos , resolución administrativa	Finalizados	2576, promedio por mes 644
Cantidad de multas tramitadas	Finalizados	191
Cantidad de casos pagados INTEGRA	Cancelados al funcionario	1618
Cantidad de casos remitidos para pago por INDEMNIZACIONES	Cancelados al funcionario	95
Presupuesto INTEGRA	Ejecutado	(devengado) 5,336,059,922.05
Presupuesto INDEMNIZACIONES	Ejecutado	514.769.148
Resoluciones enviadas para firmas de la Señora Ministra	Enviadas	2072 casos
Digitación Acciones Anuales	Digitado	Movimientos 2805, casos 567

Transformación curricular, una apuesta por la calidad educativa.

Digitación Acciones Carrera Profesional	Digitado	Movimientos 15332, casos 3089
Notificación de Resoluciones Administrativas	Finalizado	1687 casos
Atención de solicitudes de información, mandamientos judiciales, demandas laborales, cumplimientos etc	Finalizado	3055
Desarrollo de herramientas informáticas	Parcialmente recibido el producto	Aceptado en fase 1 la Herramienta de anualidades y carrera profesional, revisión de requerimientos para la herramienta de cálculo, pendiente incapacidades y módulo de resoluciones etc, en pruebas.
Desarrollo de Herramienta de Trazabilidad	En etapa de requerimientos	Se realizaron las capacitaciones a las diferentes áreas, semana del 13 de setiembre se inicia la puesta en producción, prueba y error etc.

Por otro lado, y no menos importante detallo aspectos generales que se han visto trabajando:

Unidad de Archivo, Seguimiento y Control Documental

1. Escaneo de expedientes: a pesar que el proyecto para el Expediente digital va en forma lenta, por parte de este Departamento el tema no se ha dejado y se mantiene la digitalización de los expedientes.
2. Aunado a lo anterior, se dio una alerta que posiblemente el proyecto inicie en los últimos meses del 2021.
3. Por otra parte, con la publicación del decreto 42087-MPLAN del 10 de diciembre de 2019, en el cual se instruye al gobierno central a diseñar un nuevo modelo de evaluación del desempeño que comprenda varias etapas como: planificación, seguimiento, retroalimentación y evaluación, se crea una Comisión Institucional liderada por el Viceministerio Académico, con el acompañamiento de la Dirección de Recursos Humanos, la Dirección Informática de Gestión, la Dirección de Planificación Institucional, el Instituto de Desarrollo Profesional y la Dirección de Gestión y Evaluación de la Calidad. Una de las modificaciones sustanciales que se tendrán, además de la evaluación que bajo el modelo actual realiza la Jefatura al Colaborador, se adiciona la autoevaluación y la evaluación del Colaborador hacia su Jefatura, correspondiendo

Transformación curricular, una apuesta por la calidad educativa.

esta evaluación de competencias al 20%; y el otro 80% se basa en el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales, cumplimiento que estará de la mano de un estímulo a la productividad no monetario que elegiría el colaborador y acordaría con su Jefatura inmediata. A la fecha la evaluación del desempeño se realiza por medio de un Access diseñado por la Dirección de Gestión y Evaluación de la Calidad, el cual se aplica tanto para evaluar a funcionarios del Título Primero y como al Título Segundo del Estatuto de Servicio Civil; un dato relevante que se acota es la labor adicional que realiza la Comisión Institucional en el diseño de una herramienta digital que permita establecer, controlar y dar seguimiento a los elementos que componen la evaluación del desempeño como son el cumplimiento de metas institucionales, metas individuales y competencias. Este nuevo modelo al integrar una etapa de seguimiento establece mecanismos de control que aplicaría el jefe inmediato sobre el avance en lo planificado para la evaluación en cada colaborador, estableciendo evidencias que se registrarán en el expediente de evaluación del desempeño. Esta herramienta cuenta con formularios diseñados para cada etapa, que brindan su control y medición; al momento de concluir este proceso se contara con los protocolos necesarios para su implementación. Hoy día se mantiene el desarrollo de los procedimientos para poner en marcha este nuevo modelo.

Unidad de Pensiones y Retiro Laboral

1. Es importante y necesario resaltar que el 100% de los procesos que se atienden en esta Unidad se manejan de manera digital lo que hace que disminuyan los tiempos de respuesta de los casos y el control de los mismos y para el usuario mejora el servicio, dado que no es necesario la presencia del servidor para que se le pueda dar el servicio.
2. De manera virtual ya se está aplicando las capacitaciones que responden a la atención de los prejubilados y que responden al programa Vive Bien.

Plataforma de Servicios

1. Los procesos que se atienden en la Plataforma de Servicios únicamente 4 requieren la presencia del funcionario interesado, todos los demás ya están digitalizados, lo que quiere decir que su atención, recepción y resolución es únicamente por la vía del correo electrónico. Los procesos que se atienden de manera presencial son: dedicación exclusiva, carrera profesional, validación de títulos y reconocimiento de grupo profesional, este último en caso que el solicitante posea firma digital también puede atenderse de manera digital.
2. Para todo esto es importante indicar que, los correos electrónicos se mantienen completamente al día para efectos de agilizar estas gestiones.

Unidad de Gestión de Reclamos

1. Se han aplicado esfuerzos grandes en aumentar la capacitación de los funcionarios en el uso de las nuevas herramientas informáticas, en concreto la de carrera.

Transformación curricular, una apuesta por la calidad educativa.

2. Se contó, para inicio de este 2020 y lo siguiente del 2021, con el préstamo de 3 funcionarios, por parte del Despacho de la Ministra y que corresponden a diferentes áreas, que han colaborado en los nuevos procesos a los cuales se ha tenido la necesidad de hacerle frente.
3. Se aumentó en 15 personas, el préstamo para poder hacer frente a estas funciones.
4. En relación a la atención al usuario, el proceso se mantiene a atender de manera completamente digital por lo que la atención al funcionario ya no se requiere presencial.
5. Correo de la Unidad completamente al día, de enero a abril se han atendido 4389 correos en el primero cuatrimestre.
6. Como uno de los componentes del proyecto de mejora en la atención de reclamos administrativos referentes a carrera profesional, la DIG nos ha estado colaborando en el desarrollo y ajuste de tres herramientas informáticas, con el objetivo de automatizar parte de la operación. Es importante resaltar que las tres son componentes de un mismo proceso, son secuenciales y por tanto se requieren de las tres para agilizar la gestión. El estado de las herramientas es el que se detalla a continuación:

		Requerimientos				Solicitudes de Cambio				General				
		Reqs	Desarrollados	Aceptados	%	SC	Desarrollados	Aceptados	%	Total	Desarrollados	Total Aceptados	Total Pendientes de	General Aceptado
ETAPA I	Anuales	11	11	11	100%	12	12	12	100%	23	23	23	0	100%
	Carrera Profesional	20	20	20	100%	10	10	10	100%	30	30	30	0	100%
	Cálculo y Resoluciones Administrativas	39	39	2	5%	23	16	1	4%	62	55	3	7	5%
ETAPA II	Anuales	1	0	0	0%	7	4	4	57%	8	4	4	4	50%
	Carrera Profesional	7	5	5	71%	16	8	8	50%	23	13	13	10	57%
	General Anuales / Carrera	2	2	0	0%	4	4	4	100%	6	6	4	0	67%
	Cálculo y Resoluciones Administrativas	14	1	0	0%	4	0	0	0%	18	1	0	17	0%
		94	78	38	40%	76	54	39	51%	170	132	77	38	45%



Viceministerio Administrativo
Dirección de Recursos Humanos

Departamento de Gestión de Trámites y Servicios

Transformación curricular, una apuesta por la calidad educativa.

Sin más por el momento y anuentes a cualquier consulta sobre el particular se despide,

Atentamente

MBA. Nancy Morales Corrales
Jefa, Departamento de Gestión de Trámites y Servicios

Aprobado por: MBA. Nancy Morales Corrales, Jefe, Departamento de Gestión de Trámites y Servicios

Cc:

- Lic. Julio Barrantes Zamora, Subdirector de Recursos Humanos
- Lic. Jeffry Venegas Ramos, Profesional de la Dirección de Recursos Humanos
- Licda. Karen Herrera Cordero, Jefe, Plataforma de Servicios
- MBA. Isela Loaiza Fernandez, Jefe, Unidad de Archivo , Seguimiento y Control Documental
- Lic. Carlos Ulloa Bonilla, Jefe, Unidad de Gestión de Reclamos
- Lic. Rafael Chaves Madrigal, Jefe, Unidad de Pensiones y Retiro Laboral
- Archivo
- Consecutivo