

Ficha de Subproceso						
	Megaproceso:	Gestión del Recurso Humano	Proceso:	Gestión de Trámites y Servicios	Código de ficha:	DRH-MAP-04-UPRL-025
	Fecha de elaboración:	01/03/2021	Fecha de actualización:	-	Versión:	1.0

Fase Planear	
Departamento:	Gestión de Trámites y Servicios
Unidad:	U. de Pensiones y Retiro Laboral
Subproceso:	Gestión de desvinculación laboral
Tipo de proceso:	Operativo
Alcance:	Inicia con: la recepción de solicitudes varias de usuarios interesados, y finaliza con: la notificación de lo actuado por la UPRL a los usuarios interesados.
Objetivo :	Suministrar a los usuarios interesados (personales e institucionales) los documentos necesarios para tener una salida del MEP lo más fluida posible.
Líder del subproceso:	Rafael Chaves Madrigal

Fase Hacer				
Proveedores de información	Entradas	Actividades	Salidas	Clientes
Funcionarios del MEP interesados (próximos a pensionarse, quienes han recibido un cese, interpuesto una renuncia, quienes no recibieron una prórroga, o quienes fueran despedidos), familiares de funcionarios fallecidos, secretaria de la DRH, JUPEMA, Ministerio de Hacienda y CCSS.	Correos electrónicos con la solicitudes correspondientes.	Asignar los casos a los responsables.	Notificar los resultados finales de cada trámite.	Funcionarios del MEP interesados (próximos a pensionarse, quienes han recibido un cese, interpuesto una renuncia, quienes no recibieron una prórroga, o quienes fueran despedidos), familiares de funcionarios fallecidos, secretaria de la DRH, JUPEMA, Ministerio de Hacienda y CCSS, UPLA y UCA (DREM-DRH).
	Formularios relacionados a los trámites ejecutados en la UPRL (disponibles en el sitio web DRH).	Elaborar cálculos, análisis de solicitudes, estudios, resoluciones requeridos en cada trámite asignado.		
	Mandamientos judiciales sobre pago de prestaciones legales.	Revisar los documentos elaborados, por parte de las coordinaciones y jefatura de la Unidad.		
	Interlocutorias de régimen y de certificaciones. Oficios con solicitudes de información.			

Fase Verificar
Riesgos antes del proceso
Desinformación de los usuarios sobre los medios a los cuales dirigir las solicitudes.

Fase Verificar
Riesgos durante del proceso
Acumulación de tareas asignadas en caso de ausencia en la jornada laboral (licencias, vacaciones, incapacidades).

Fase Verificar
Riesgos después del proceso
Correos electrónicos personales utilizados como medio de notificación rechazados, "rebotados" o inexistentes (por inactividad con el MEP).

Personas usuarias con limitaciones para usar herramientas tecnológicas (ingresar al sitio web, no usan correo electrónico, no saben descargar formularios ni escanearlos, etc.)

Pérdida de trazabilidad de los casos ingresados por un alto volumen de solicitudes (fin y principio de año).

Formularios con información incompleta o errónea.





Fase Actuar
Indicador operativo (Entrada)
Fórmula:
Nomenclatura:

Controles de calidad
Registrar en bases de datos las solicitudes ingresadas
Registrar en SIGA todas las solicitudes ingresadas, para su seguimiento y control
Informes de producción semanales / mensuales
Registros
Certificaciones de años de servicio para efectos de pensión
Resoluciones de pago.
Estudios de régimen de pensión de cada solicitud ingresada.
Acciones de personal de cese de funciones por pensión
Informes de personas pensionadas

Fase Actuar
Indicador operativo (Salida):
Fórmula:
Nomenclatura:

Elaborado por:	Susan Gamboa Padilla	Revisado por:	Rafael Chaves Madrigal	Aprobado por:	Nancy Morales Corrales
Firma:		Firma:		Firma:	