
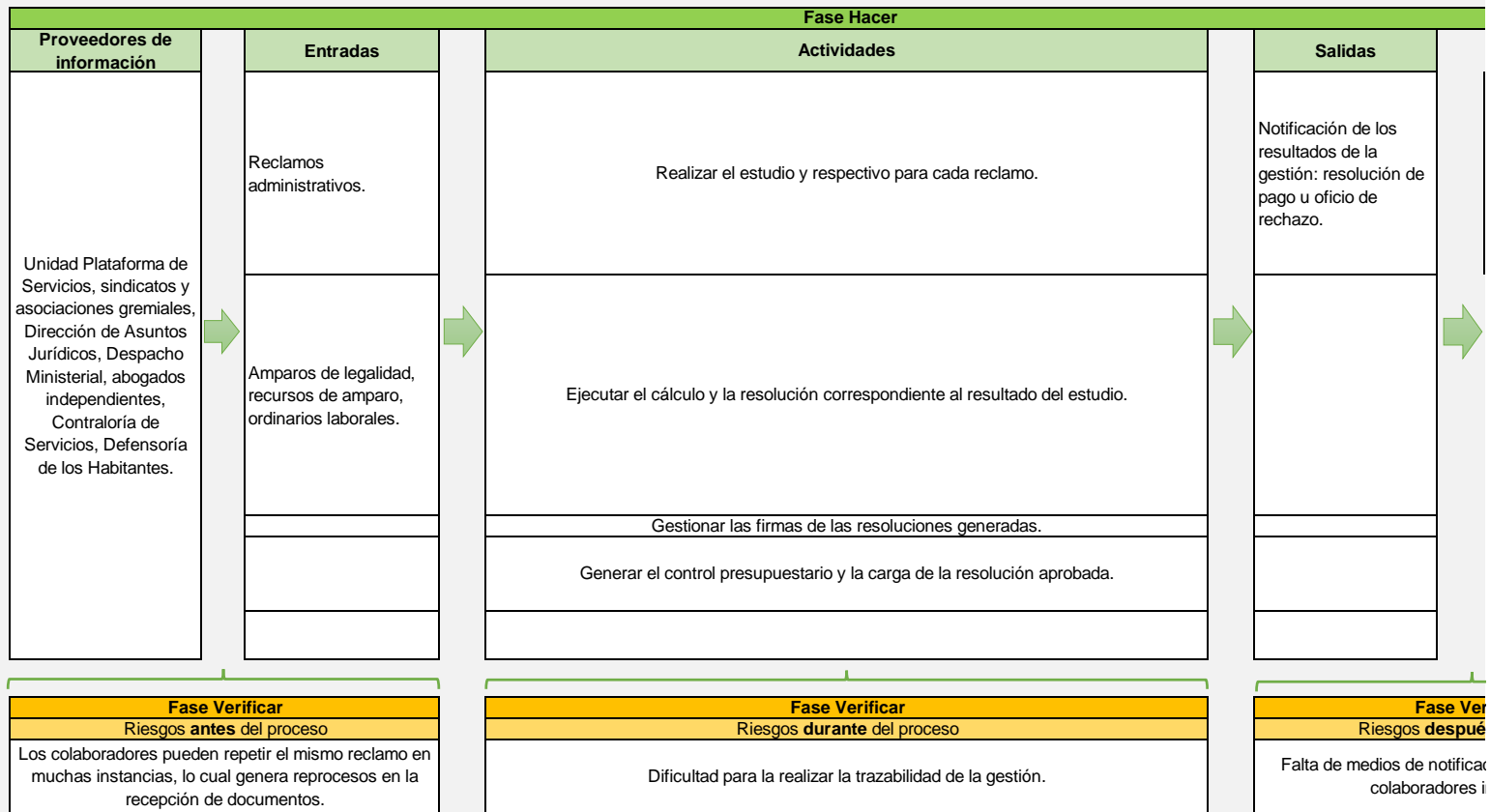


Ficha de Subproceso						
	Megaproceso:	Gestión del Recurso Humano	Proceso:	Gestión de Trámites y Servicios	Código de ficha:	DI
	Fecha de elaboración:	3/3/2021	Fecha de actualización:	-	Versión:	

Fase Planear	
Departamento:	Gestión de Trámites y Servicios
Unidad:	U. de Gestión de Reclamos
Subproceso:	Gestión de reclamos administrativos
Tipo de proceso:	Apoyo
Alcance:	Inicia con: la recepción de los reclamos (administrativos y judicializados) de los colaboradores del MEP, y finaliza con: la notificación de lo actuado (resoluciones u oficios) a las instancias interesadas en cada caso.
Objetivo :	Resolver las diferencias salariales que se encuentren derivados de los procesos de gestión salarial.
Líder del subproceso:	Carlos Ulloa Bonilla



Falta de datos de contacto en los reclamos administrativos ingresados.

Errores materiales en la elaboración de la resolución.

Falta de contenido presupuestario para pagar las resoluciones.

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

Controles de calidad	
Registros de reclamos en el SIGA.	
Bases de datos en Excel para controlar los detalles de la gestión.	
Registros	
Resoluciones firmadas y aprobadas presupuestariamente.	
Notificaciones por correo electrónico.	
Oficios de rechazos.	
Oficios de respuesta a consultas.	

Fase Actuar	
Indicador operativo	
Fórmula:	
Nomenclatura:	

Elaborado por:	Danny Saborio Monge	Revisado por:	Carlos Ulloa Bonilla	Aprobado por:	Nancy Morale
Firma:		Firma:		Firma:	

RH-MAP-04-UGR-024

1.0

ficios de rechazo) a las

Cientes

Unidad Plataforma de Servicios, sindicatos y asociaciones gremiales, Dirección de Asuntos Jurídicos, Despacho Ministerial, abogados independientes, Contraloría de Servicios, Defensoría de los Habitantes, Unidad de Gestión Presupuestaria.

ificar

s del proceso

ción actualizados de los nteresados.

tuar

tivo (Salida):

ila:

atura:

s Corrales