



Informe de Gestión Departamento de Gestión de Trámites y Servicios 2022

Elaborado por:

Nancy Morales Corrales

Gestión 2022

Desde el DGTS

- **Ubicar la atención de Gremios en el Departamento:** lo que dio mayor flexibilidad en la Plataforma para la atención de otros procesos. Desde el 01-09-2022 al último día de diciembre se atendieron 4.276 solicitudes de Gremios, mientras que en el 2021 en el mismo rango de fechas únicamente se atendieron 1.834.
- **Fortalecer la estructura laboral del Departamento:** se ubicó a una Secretaria, según recomendación de la UAO, se asignó un oficinista para la atención exclusiva de los Gremios, y se mantiene un Coordinador de Gremios y un Asistente del Departamento.
- **Apoyar la gestión de las Unidades;** los 4 funcionarios ubicados en el Departamento, están capacitados para 1) atender a Gremios, 2) hacer estudios de anuales, 3) Recibir evaluaciones del desempeño, 5) Hacer acciones de personal de Carrera Profesional, 6) En cálculo de prestaciones; y en el 2023 se capacitarán en otras funciones


En la Unidad de Gestión de Reclamos

- **Reducción de reclamos pendientes:** diciembre del 2021 cerró con 98.044 reclamos que correspondían a 48.596 cédulas, mientras que diciembre 2022 cerró con 83.855 que corresponde a 43.624 cédulas.
- **Avanzar con la herramienta de cálculo:** ya para enero del 2023 se inician las pruebas dado que se generaron unas incidencias que no permitieron continuar en su momento.
- **Colaboradores en calidad de préstamo;** se logró que 10 funcionarios superaran la curva de aprendizaje y apoyaran la gestión de la Unidad de manera que se pudiera hacer frente a los casos judicializados en tiempo y forma.
- **Atención de multas;** se establecieron canales de coordinación entre Jurídico y la Unidad para que antes de la multa ya este el caso resuelto.

En la Unidad de Pensiones y Retiro Laboral

- **Consolidación del programa Vive Bien:** ya para el 2022 tanto de grupo de capacitadores como quienes participan en estas actividades, dejan en evidencia sobre la importancia y necesidad que tiene este programa, sobre las bases para el futuro de los prejubilados. Se capacita un promedio de 20 personas por tema y en el 2022 se realizaron 7 actividades de manera virtual para un total de 140 participantes.
- **Digitalización de expedientes de estudios de cambio de régimen:** lo que anteriormente se tenía en un expediente y debiendo consultar en otras fuentes, ahora a efectos de disminuir tiempos de respuesta y atención de consultas, se unifican digitalmente con el expediente laboral del funcionario administrado por la UASCD.
- **Compromisos presupuestarios:** se está alcanzando un 99% de ejecución del presupuesto asignado

Gestión 2022



En la Unidad de
Archivo, Seguimiento y
Control Documental

• **Aplicom digitalizando expediente:** establecimiento formal del proyecto de digitalización de los expedientes. A diciembre del 2022 se han digitalizado 275 cajas que corresponde a 5.777 expedientes y a 518.009 imágenes.



En la Plataforma de
Servicios

- **Reconocimiento de carrera profesional al día;** con rige 01-01-2022 se recibieron 1.530 ajustes de carrera y con rige 01-07-2022 se recibieron 2.906 ajustes; todo esto genera que no se conviertan en reclamos. Para el 01-01-2023 hay 3.556 ajustes para tramitar.
- **Fortalecimiento de las funciones de la Unidad;** esto dado que ante la salida de la atención de Gremios, se pudieron destinar mas personas para la atención de usuarios y la atención de los ajustes de carrera.
- **Atención del correo de Plataforma;** se logro disminuir a tres dias la atención a este correo, sin que haya afectación en la atención presencial
- **Establecimiento de citas como mecanismo de atención eficiente;** con la asignación de citas se disminuye el pago de tiempo extraordinario por las largas filas, se atiende mas rápido la usuario y se resuelven las gestiones casi inmediato. En el 2022 se atendieron 14.129 citas y se atendieron 2.355 funcionarios sin cita.

Proyectos 2023

En el
DGTS

- Involucrar al Staff del Departamento, en el aprendizaje de los ajustes vigentes de Carrera Profesional

En la
UGR

- Herramienta Informática para el estudio y cálculo y resolución, de otros rubros salariales adeudados de periodos fiscales vencidos

En la
UPRL

- Herramienta Informática para el cálculo de Prestaciones Legales. Inicio de coordinaciones el 01-02-2023 con el Departamento de Informática de Gestión

Proyectos 2023

En la UASCD

- Herramienta Informática para el nuevo Modelo de Evaluación del Desempeño. El 18-01-2023 se tiene sesión de trabajo con la Viceministra para que avale seguir con el tema.



En la PS

- Accesos a INTEGRAR2, el Sistema de Nombramientos y el Sistema de Planillas, a los Gremios, Cooperativas y Bancos Estatales. A la espera que Doña Yaxinia y Don Julio valoren el tema



¡Muchas Gracias!

Trasformación curricular, una apuesta por la calidad educativa.