



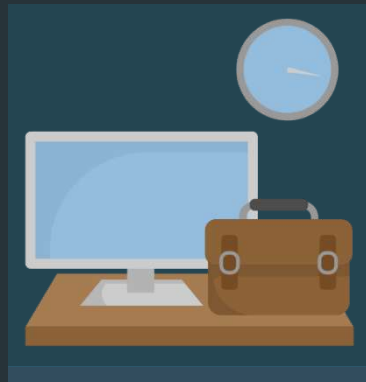
MINISTERIO DE  
EDUCACIÓN PÚBLICA

GOBIERNO  
DE COSTA RICA

**DGTH**  
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

# Informe de Gestión 2024

Departamento de Prestación de Servicios y  
Expediente Laboral



# Funciones principales

## FUNCIÓN

- Gestionar las funciones asignadas al personal de la Dirección de Gestión del Talento Humano, que incluye la gestión de trámites y servicios que se prestan en la Unidad de Trámites y Servicio al Usuario, Unidad de Estudios y Reintegros Salariales, Unidad de Control y Procesamiento del Expediente Laboral, Unidad de Licencias de manera que las mismas se ajusten a las funciones que se desempeñan en cada Unidad y bajo los principios de legalidad, eficiencia y eficacia.

## FUNCIÓN

- Supervisar, dirigir y fiscalizar las funciones y procesos que se atienden en la Unidad de Trámites y Servicio al Usuario, las cuales se relacionan con brindar una gestión oportuna, eficiente y eficaz, en los trámites y servicios de la Dirección de Gestión del Talento Humano del MEP, y atender la asignación y modificación de grupos profesionales, dedicación exclusiva y adendum, apertura y ajustes de carrera profesional, anualidades y tiempo servido, emisión de certificaciones y atención de consultas salariales.

## FUNCIÓN

- Supervisar, dirigir y fiscalizar las funciones y procesos que se atienden en la Unidad de Estudios y Reintegros Salariales, las cuales se relacionan con el análisis técnico solicitado por los servidores de las dependencias internas, externas y de algún órgano judicial, relacionados con la determinación del pago por montos adeudados de periodos fiscales vencidos por diferentes conceptos, efectuando el análisis, seguimiento, cálculo del monto adeudado y la gestión de pago, cumpliendo con el debido proceso y la normativa vigente, y analizar y gestionar las solicitudes y reclamos salariales relacionados con actualización del expediente laboral, con sus diferentes rubros salariales.

## FUNCIÓN

- Supervisar, dirigir y fiscalizar las funciones y procesos que se atienden en la Unidad de Control y Procesamiento del Expediente Laboral, las cuales se relacionan con el resguardo, custodia, conservación, organización y administración del expediente laboral de los funcionarios y exfuncionarios del MEP; así mismo la atención y gestión de solicitudes de los usuarios relacionados a la conformación del expediente laboral y el reconocimiento de los pluses salariales derivados del mismo. Además, la coordinación del proceso de evaluación de desempeño, el control y seguimiento de vacaciones del personal administrativo de oficinas centrales y Direcciones Regionales de Educación y remisión de los expedientes laborales inactivos al Archivo Central, control del préstamo de expedientes y la coordinación del proceso de inclusión de los funcionarios en el sistema de pagos, de anuales, de certificaciones especiales.

# Funciones principales

## FUNCIÓN

- Supervisar, dirigir y fiscalizar las funciones y procesos que se atienden en la Unidad de Licencias, en todos los procesos relacionados con licencias, permisos con y sin goce de salario, reubicaciones por salud y readecuaciones de funciones, tanto en lo que respecta al personal administrativo y personas cubiertas por el art. 15 (Título I ESC), docentes, administrativo-docente y técnico-docente (Título II ESC), de conformidad con el bloque de legalidad aplicable, con el fin de brindar desarrollo, soporte y asesoría al Modelo Operacional de la Dirección de Gestión del Talento Humano.

## FUNCIÓN

- Informar a la Dirección de Gestión del Talento Humano, para que esta coordine de manera oportuna con la Dirección de Asuntos Jurídicos, la información requerida para responder las distintas gestiones judiciales relacionadas con temas de su competencia. 9.

## FUNCIÓN

- Administrar el servicio que se brinda mediante el Área de Gremios, de manera que se cuente con un filtro para analizar y gestionar lo que se genere.

## FUNCIÓN

- Colaborar en lo que así lo requiera la administración.
- Asistir a actividades o mesas de trabajo en que se requiera la participación de esta Dirección o Unidad en particular
- Velar por la inclusión en los tramites o aspectos laborales afines a esta Dirección



MINISTERIO DE  
EDUCACIÓN PÚBLICA

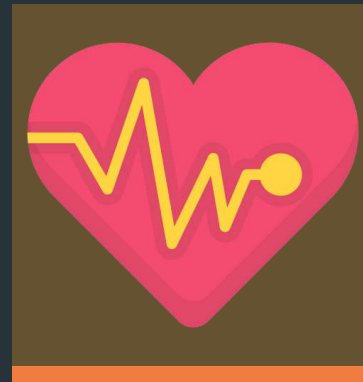
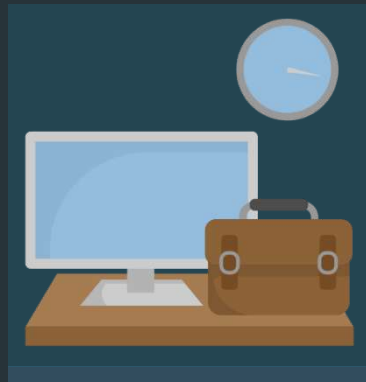
GOBIERNO  
DE COSTA RICA

**DGTH**  
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

# Informe de Gestión 2024

Departamento de Prestación de Servicios y Expediente Laboral

UNIDAD DE CONTROL Y PROCESAMIENTO DEL  
EXPEDIENTE LABORAL



# Funciones principales

## ÁREA DE SERVICIOS DOCUMENTALES

- Coordinar el resguardar de la documentación relacionada con la historia laboral de todos los servidores activos e inactivos del MEP, con base en los requerimientos establecidos en la Ley de Archivo Nacional y su reglamento.
- Mantener en orden y debidamente actualizado el registro laboral de cada uno de los servidores del MEP, en apego a las regulaciones establecidas en la Ley de Simplificación de Trámites y normativa relacionada.
- Coordinar la recepción, análisis y gestiones de las solicitudes de servicios para funcionarios de nuevo ingreso
- Coordinar la digitalización de los trámites como: apertura de expediente, apertura de Carrera Profesional, anuales, Grupos Profesionales, Dedicación Exclusiva, entre otros, de funcionarios de nueva apertura del expediente y confeccionar las acciones de personal correspondientes a estos movimientos.
- Coordinar y gestionar la carga masiva de aumentos anuales, en la herramienta de pago que para tal efecto se destina.
- Dar seguimiento y atención a solicitudes de matrículas así como incidencias de ingreso en el sistema de pagos vigente.
- Coordinar la custodia de las solicitudes y reclamos presentados en la Unidad de Trámites y Servicio al Usuario y brindar informes mensuales sobre los reclamos administrativos, incluyendo entrada, salida y pendientes de atender, a los jefes inmediatos o Jerarcas de la institución.
- Atención del servicio y comunicación de las solicitudes escaneo expediente laboral por parte de los usuarios.

## ÁREA DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DOCUMENTAL

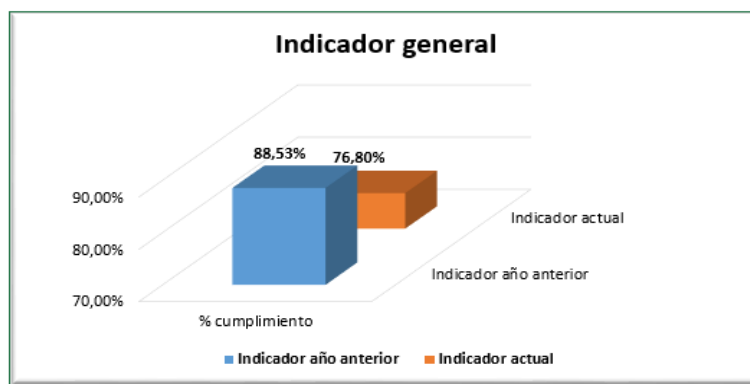
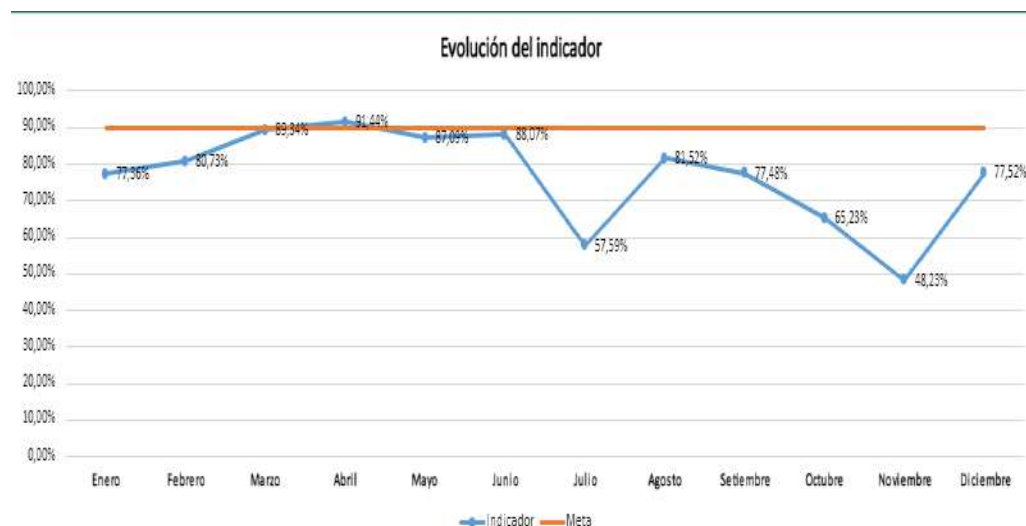
- Mantener un registro actualizado para control del disfrute de las vacaciones a que tienen derechos los servidores del Ministerio de Educación Pública destacados en Oficinas Centrales y las Direcciones Regionales de Educación y las Supervisiones, según la normativa vigente.
- Gestionar el proceso de recepción, revisión, carga y actualización de las evaluaciones de desempeño de los funcionarios del MEP, para efectos de contar con la información requerida en las certificaciones de años de servicio.
- Coordinar lo relacionado a la elaboración de los documentos, constancias y certificaciones especiales solicitadas por los exfuncionarios del MEP o autoridad competente interna o externa, con base en el expediente laboral y los sistemas de información.
- Brindar información, estudios de carrera profesional, anualidades, informe de cálculo, resoluciones y notificaciones de solicitudes resueltas y que se encuentran en el expediente laboral del funcionario(a) ya sea física o virtualmente, a efectos de cumplir con las necesidades que se le presentan a las demás Unidades o a la persona involucrada. En la información que debe constar en el expediente laboral correspondiente.
- Atención de Mandamientos Judiciales a nivel interno o para otros entes gubernamentales, que requieran información de exfuncionarios, o del expediente laboral de todos los funcionarios (activos e inactivos).

**Karina Gonzalez Ureña**

# Indicadores de gestión

## INDICADOR: EFICIENCIA EN LA CONSECUCIÓN DE LAS GESTIONES PRESENTADAS EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO

Establecer el porcentaje de usuarios con solicitudes ya finalizadas y a tiempo.



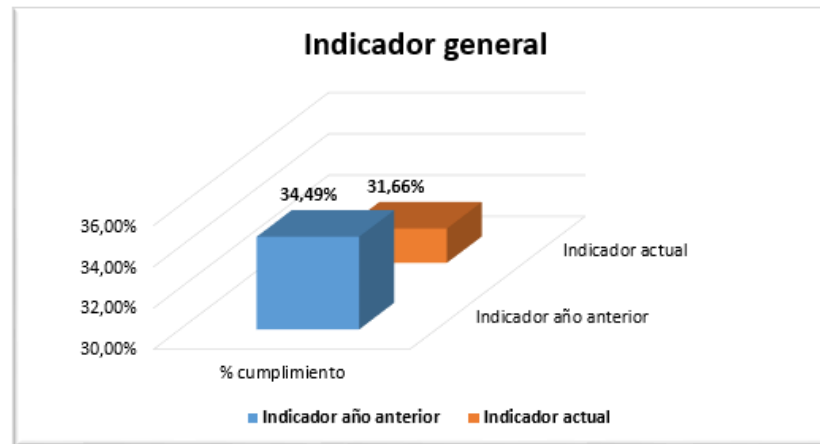
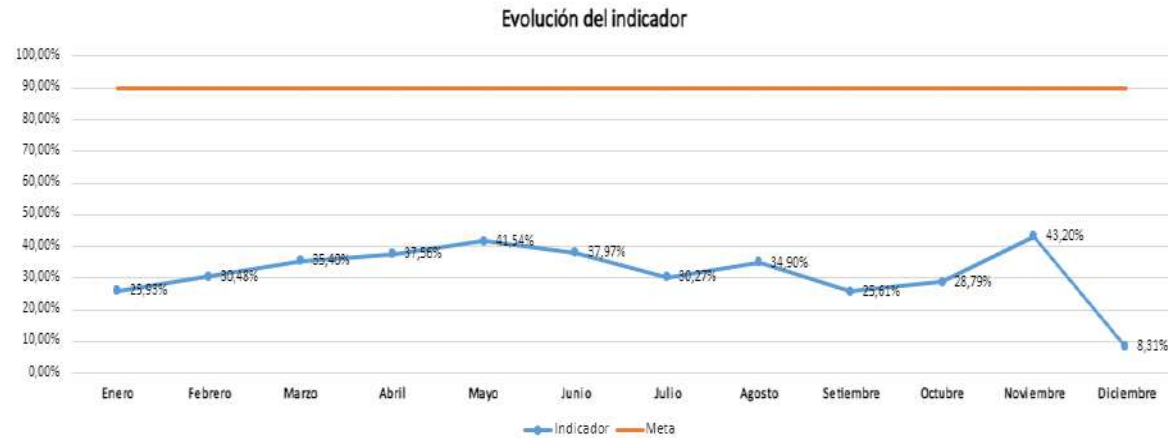
Este procedimiento mantiene al día y con el 100% de satisfacción todo lo relacionado a la atención directa del usuario presencial; la disyuntiva se nos presenta en la alta demanda de proceso archivo digital que se recibe a la cuenta de la Unidad para el ingreso al sistema visión 20-20 en el archivo digital de los funcionarios. Esto aunando al faltante de 3 plazas sin nombramiento acrecentó el recargo de funciones en los actuales funcionarios de la unidad.

De allí que en los últimos meses se generó un crecimiento mayor a los 1000 correos pendientes por archivar digitalmente; no obstante, se implementó estrategia de apoyo con varios compañeros del área de servicios documentales quienes en la modalidad de teletrabajo se han mantenido archivando de 80 a 100 casos diarios.

# Indicadores de gestión

## INDICADOR: EFICIENCIA EN LA CERTIFICACIÓN Y ESCANEO DE EXPEDIENTES

Determinar la cantidad de solicitudes de certificación de la información contenida en el expediente, y también de la cantidad de solicitudes de escaneo del expediente.

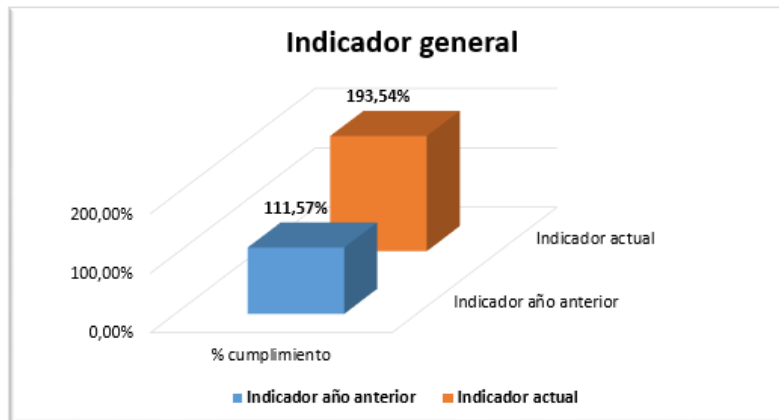
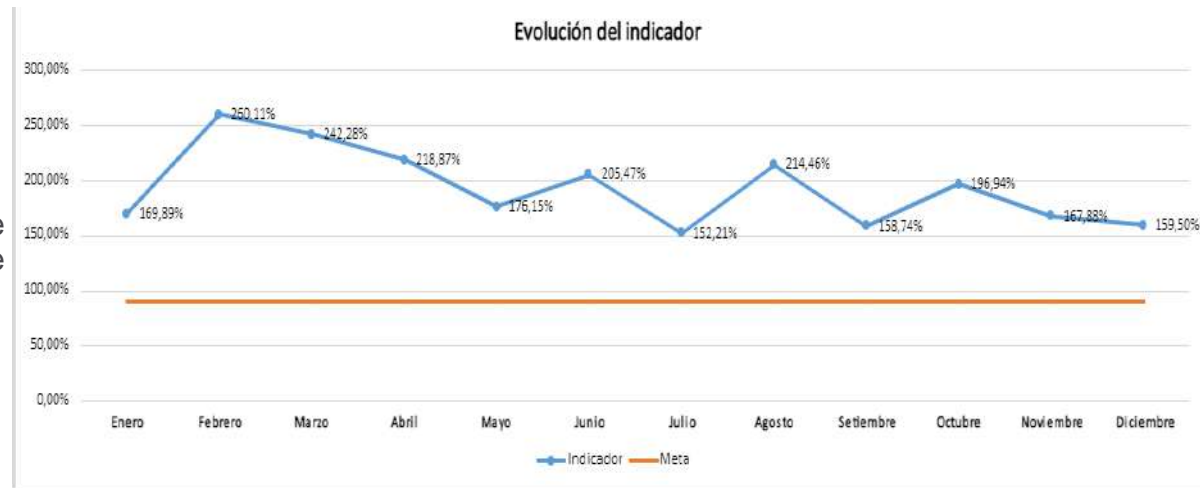


Este procedimiento ha representado a lo largo del año 2024 todo un reto siendo que las solicitudes diarias superan la capacidad de atención del personal; al suspender el proyecto de digitalización para atención de la confección y análisis aumentos anuales se nos acumulo una gran cantidad de correos de escaneo, las cuales no han sido desatendidas en su totalidad no obstante si se ven rezagadas; a esto debemos sumar el mal estado de los scanner de escritorio de los compañeros, caso que fue reportado en tiempo y forma, además nos quitaron del todo las impresoras con scanner que se mantenían en las oficinas y las nuevas que instalaron no han sido programadas a todos los compañeros, ahora bien a este momento quedamos con 3 scanner de impresoras (2 pendientes instalación) y solo 2 compañeros mantienen scanner de escritorio a media marcha.

# Indicadores de gestión

## INDICADOR: EFICACIA EN LA APLICACIÓN DE SOLICITUDES EN EL SISTEMA DE VACACIONES

Determinar la cantidad de ingresos de gestiones en Sistema Digital de vacaciones.





MINISTERIO DE  
EDUCACIÓN PÚBLICA

GOBIERNO  
DE COSTA RICA

**DGTH**  
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

# Informe de Gestión 2024

Departamento de Prestación de Servicios y  
Expediente Laboral

UNIDAD DE ESTUDIOS Y REINTEGROS SALARIALES



# Funciones principales

## ÁREA DE PRESUPUESTO

- Coordinar la confección del anteproyecto del presupuesto para el siguiente ejercicio económico, y analizar los saldos para determinar los ajustes de las proyecciones, con el fin de que exista el contenido presupuestario requerido.
- Mantener control estricto de saldos de los programas y subpartidas del presupuesto del ejercicio actual de la Partida 0 Remuneraciones, y remitir mensualmente a la Unidad de Administración del Presupuesto de Remuneraciones el consolidado de pagos y saldos.
- Remitir distribución para la creación de las reservas y liberación de las cuotas (SIGAF) y solicitar los movimientos en los saldos de las reservas (SIGAF).
- Enviar y tramitar resoluciones por Indemnizaciones al Departamento de Contabilidad de la Dirección Financiera, para pago por SIGAF.

**Angie Chacón Montero**

## ÁREA DE REVISIÓN DE RESOLUCIONES Y PAGOS POR SIGAF

- Coordinar y dar seguimiento a todo lo relacionado con el proceso de construcción de las resoluciones, verificando su validez y trazabilidad, para que sean remitidas al proceso de Control Presupuestario. Coordinar el envío a pago de resoluciones de Indemnizaciones, Sigaf, al Departamento de Contabilidad de la Dirección Financiera.
- Coordinar y supervisar el proceso de validez de las resoluciones administrativas, lo cual consiste en el envío de las mismas a firmas, según prioridades, tanto para la Ministra de Educación, a través de la Dirección de Asuntos Jurídicos, como aquellas para firma por parte del Presidente de la República, a través de Leyes y Decretos en Casa Presidencial. Dar seguimiento y alertas a las resoluciones en proceso de firmas.
- Coordinar y dar seguimiento tanto con la Dirección de Asuntos Jurídicos como con Leyes y Decretos, para la confección de Decretos Ejecutivos, acuerdos de pago, machotes internos, relacionados con Delegación de firmas, publicadas en la Gaceta.
- Coordinar la elaboración de base de datos en Excel entre diferentes Áreas de la Unidad, para registro y control.

**Cristian Cedeño Ceballos**

## ÁREA DE NOTIFICACIONES

- Coordinar la notificación a los interesados o instancias involucradas donde se acusen incumplimientos de pago por concepto de salario, lecciones, recargos, anualidades, carrera profesional y cualquier otro componente salarial, cuyo pendiente corresponda a periodos fiscales vencidos. (se eliminó última línea)
- Remitir los informes de expedientes con aplicación de Artículo 157 y 159 del Código Procesal Contencioso Administrativo, Prevenciones de Multa al Ministro e informes de cumplimiento sobre la atención de las causas judiciales (recursos de amparo, amparos de legalidad, ordinarios laborales, procesos de conocimiento, entre otros.) a la Dirección de Asuntos Jurídicos, Procuraduría General de la República y Tribunal Contencioso, con el fin de cumplir con lo que se solicita en tiempo y forma, emitiendo los criterios técnicos y legales que respaldan las actividades.
- Brindar atención y resolver consultas sobre los procesos judiciales, a la Defensoría de los Habitantes, la Procuraduría General de la República, los Juzgados de Trabajo y el Tribunal Contencioso Administrativo. Y atender los amparos de legalidad convocados para audiencias de conciliación y asistir a nombre del Ministerio a las mismas de manera virtual en la mayoría de los casos.
- Efectuar las notificaciones de las resoluciones administrativas de pago, oficios de rechazo a los funcionarios activos e inactivos, y/o representaciones legales en atención a los reclamos administrativos.

**María Vargas Murillo**

## ÁREA DE ASIGNACIÓN DE EXPEDIENTES

- Coordinar, según corresponda, todos aquellos reclamos salariales de periodos fiscales vencidos, relacionados con los procesos de carrera profesional, anualidades adeudadas, salario escolar y aguinaldos dejados de percibir, u otros pluses salariales adeudados.
- Coordinar, según corresponda, todos aquellos reclamos administrativos, causas judiciales, reclamos de funcionarios activos, o de diferentes instancias externas como internas donde se acusen incumplimientos de pago por: concepto de salario adeudado, lecciones, recargos, anualidades, carrera profesional y cualquier otro componente salarial, cuyo pendiente corresponda a periodos fiscales vencidos.
- Aplicar, en tiempo y forma, el seguimiento, control y dirección del proceso de la confección de los análisis técnicos, relacionados con la determinación del pago por diversos conceptos, de periodos fiscales vencidos, a efectos de no incurrir en multas y mitigar los casos judiciales.

**Leonardo Herrera Cordero**

# Funciones principales

## ÁREA DE CARGA Y PAGOS EN INTEGRA 2

- Coordinar el envío y trámite de pagos vía Sistema de pagos correspondiente, de todos los casos realizados en las resoluciones administrativas que se tramitan en la Unidad, de acuerdo con las resoluciones firmadas por Casa Presidencial o Leyes y Decretos. **Además de los diferentes pagos masivos que corresponden a periodos fiscales vencidos.**
- Avalar y dar seguimiento al proceso de Vinculación a nivel del Sistema de pagos vigente **y del módulo de cálculo y resoluciones** de todos los casos realizados en las resoluciones administrativas que se tramitan en la Unidad, de acuerdo con las resoluciones firmadas por Casa Presidencial o Leyes y Decretos, esto de acuerdo con las fechas establecidas por el Ministerio de Hacienda en el Calendario de Propuestas para Pago de Resoluciones Administrativas.
- Coordinar y dar seguimiento a todo lo relacionado con el proceso de pago y depósito de las diferencias salariales adeudadas, en el sistema de pagos vigente, con el objetivo de cumplir oportunamente con los pagos adeudados. Rendir diferentes informes para el control del proceso, así como para el área de notificaciones.
- Coordinar y avalar lo relacionado al Sistema de Cálculo y resoluciones, en cuanto a mantenimientos, mejoras y/o inconsistencias que el mismo pueda presentar. Realizar el seguimiento y análisis de todas las gestiones técnicas que conlleve dicho sistema, y por tanto dar soporte a los demás usuarios sobre el alcance del sistema.

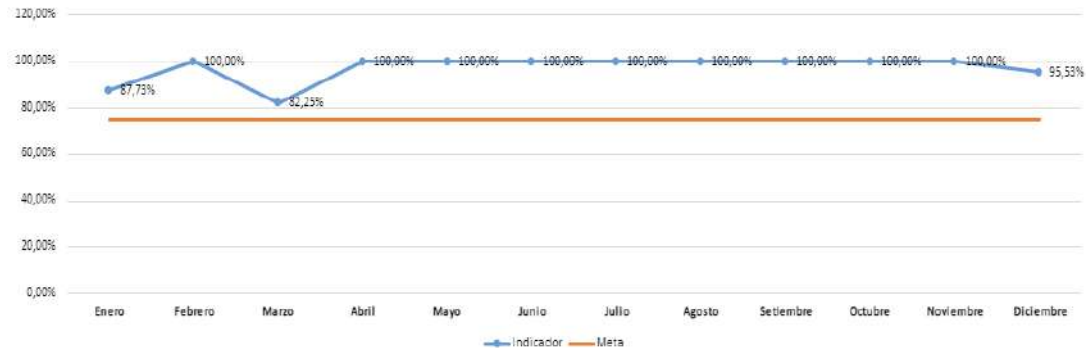
Cindy Trigueros Oviedo

# Indicadores de gestión

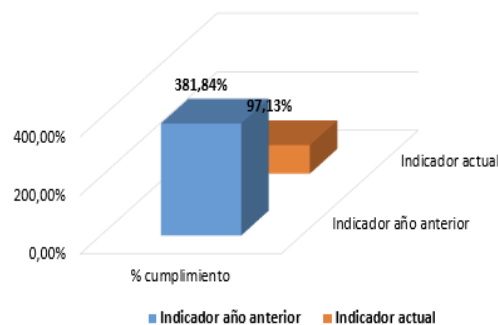
## INDICADOR: PORCENTAJE DE CAPACIDAD INSTALADA EN LA ATENCIÓN DE RECLAMOS ADMINISTRATIVOS

Determinar la producción del mes, en la atención de reclamos administrativos, para valorar el cumplimiento de la meta mensual, la cual se encuentra basada en la capacidad instalada de la Unidad

Evolución del indicador



Indicador general





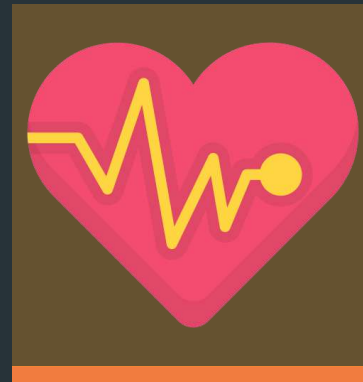
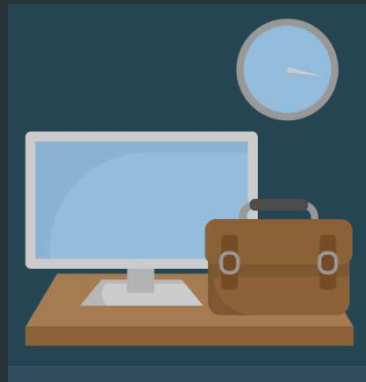
MINISTERIO DE  
EDUCACIÓN PÚBLICA

GOBIERNO  
DE COSTA RICA

**DGTH**  
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

# Informe de Gestión 2024

Departamento de Prestación de Servicios y  
Expediente Laboral  
UNIDAD DE LICENCIAS



# Funciones principales

## ÁREA DE SALUD

- Coordinar lo relacionado con readecuaciones de funciones, de acuerdo con el Reglamento de Conserjería de las Instituciones Educativas Oficiales y el Código del Trabajo
- Tramitar los actos administrativos relacionados con reubicaciones por salud, de acuerdo con el Código del Trabajo.
- Comunicar a la persona funcionaria de la reubicación por funciones especiales
- Elaborar las solicitudes de presupuesto para el pago de subsidios

**Angie Rodriguez Cordoba**

## ÁREA DE PERMISOS

- Coordinar lo relacionado con licencias y reubicaciones amparados en el Reglamento de Licencias Especiales.
- Gestionar las licencias amparadas en la Convención Colectiva de Trabajo.
- Tramitar los actos administrativos relacionados con licencias con goce de salario total, parcial y sin goce de salario.

**Tatiana Araya Alfaro**

## ÁREA DE GESTIÓN

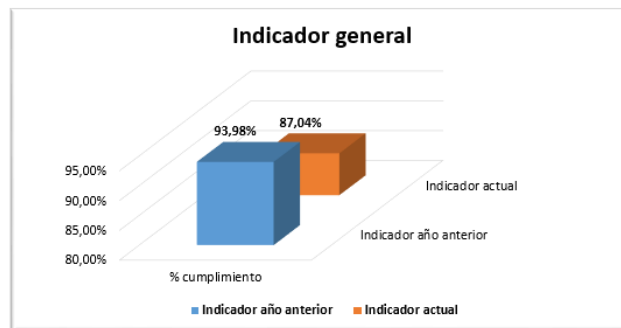
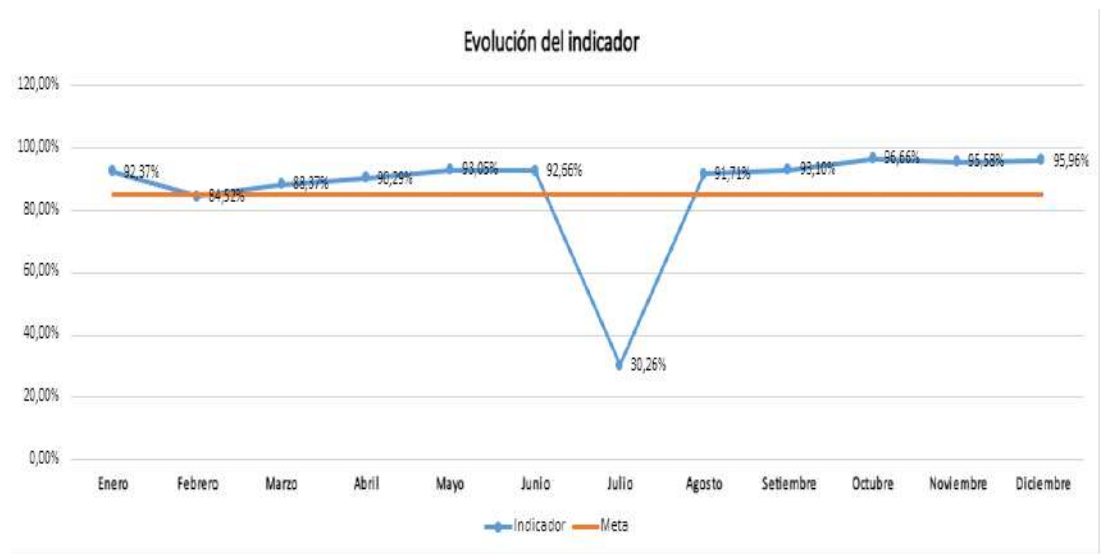
- Coordinar y ejecutar actividades en materia de Control Interno a nivel de la Unidad de Licencias, en cumplimiento a lo establecido en la Ley General de Control Interno (Ley N°8292) y las Normas de control interno para el Sector Público" (N-2-2009-CO-DFOE).
- Coadyuvar a la jefatura en la planificación del Plan Operativo Anual (POA), y coordinar su ejecución con los compañeros de la Unidad de Licencias .
- Participa a criterio de la jefatura en la creación de controles para nuevas actividades de la Unidad de Licencias.
- Realizar un control semanal de las labores ejecutadas por sus personas colaborades, en cuanto a la entrada y salida de solicitudes y documentos, así como debido archivo digital en en el Record Space u en el contenedor de documentos denominado Robot de Expedientes

**Marco Ugalde Trigueros**

# Indicadores de gestión

## INDICADOR: PORCENTAJE DE ACCIONES DE PERSONAL TRAMITADAS DE LICENCIAS SIN GOCE

Determinar la cantidad de acciones de personal recibidas en contraposición a las acciones de personal tramitadas en el sistema de pagos INTEGRA, de licencias sin goce de salario.



Con relación a los indicadores de Acciones Personal, específicamente el del mes de julio del 2024, presenta una disminución debido a que muchas de las solicitudes recibidas a la hora de ser analizadas por los profesionales analistas del proceso no se puede otorgar los permisos por diferentes razones: no se han reinstalado ininterrumpidamente 06 meses al vence del permiso anterior, no se cuenta con oferentes, la documentación no cumple con los requisitos establecidos de acuerdo con la normativa vigente, y debido al comportamiento que se ha venido en incremento como lo es que los servidores solicitan el permiso y a los días envían otro trámite solicitando dejar sin efecto la solicitud y no tramitar el permiso.



MINISTERIO DE  
EDUCACIÓN PÚBLICA

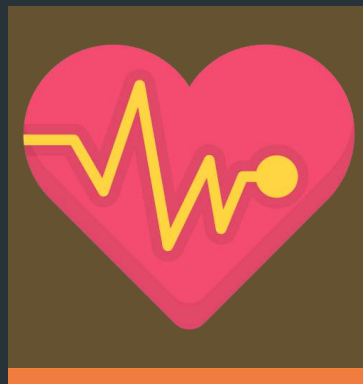
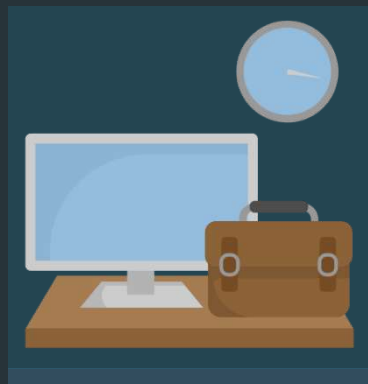
GOBIERNO  
DE COSTA RICA

**DGTH**  
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

# Informe de Gestión 2024

Departamento de Prestación de Servicios y  
Expediente Laboral

UNIDAD DE TRÁMITES Y SERVICIO AL USUARIO



# Funciones principales

## ÁREA DE ATENCIÓN A USUARIO

- Coordinar la digitalización toda la documentación relacionada con Carrera Profesional, anual, Grupos Profesionales, Dedicación Exclusiva, entre otros, de aquellos casos que corresponden a nuevos ingresos, producto de la atención presencial.
- Atender y resolver consultas varias, del personal del MEP, asociaciones gremiales del Magisterio Nacional y público en general, sobre los procesos de gestión de recursos humanos y que tienen incidencia en su pago.
- Coordinar lo relacionado al aval de los certificados de capacitación al personal del MEP (Título I y II del Estatuto de Servicio Civil), así como a los colegios profesionales o entidades públicas autorizadas para impartir capacitación que lo requieran.

Hazel Chavarria Sanchez

## ÁREA DE GESTIÓN DE CARRERA PROFESIONAL Y ANUALES

- Coordinar la atención de solicitudes de inclusión de carrera profesional y anuales en acciones de personal.
- Confeccionar acciones de personal correspondientes a: apertura de Carrera Profesional y anuales.

Hellen Alfaro Mendez

## ÁREA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS A TRAVÉS DE LAS TICS

- Coordinar la recepción, el analizar y la gestión de las solicitudes y reclamos salariales relacionadas con los siguientes procesos y trámites: i. Asignación y modificación de grupo profesional. ii. Dedicación exclusiva y adendum. iii. Carrera profesional, apertura y ajustes. iv. Anualidades. v. Tiempo servido, de instituciones públicas y privadas. vi. Otros trámites propios de la gestión del personal.
- Atender, analizar y resolver consultas sobre problemas salariales, de todos los funcionarios y funcionarias del MEP (Título I y II del Estatuto de Servicio Civil).
- Coordinar la emisión de constancias y certificaciones que puedan derivarse de los sistemas informáticos que apoyan la gestión de recursos humanos.
- Analizar documentación en cuanto al cumplimiento de requisitos técnicos y legales (determinar si el reclamo es procedente), recibir y direccionar, las solicitudes relacionadas con los diferentes procesos y trámites

Luis Artavia Matamoros

## AREA DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL PROCESO DESCONCENTRACIÓN DE LOS SERVICIOS Y GRUPOS PROFESIONALES

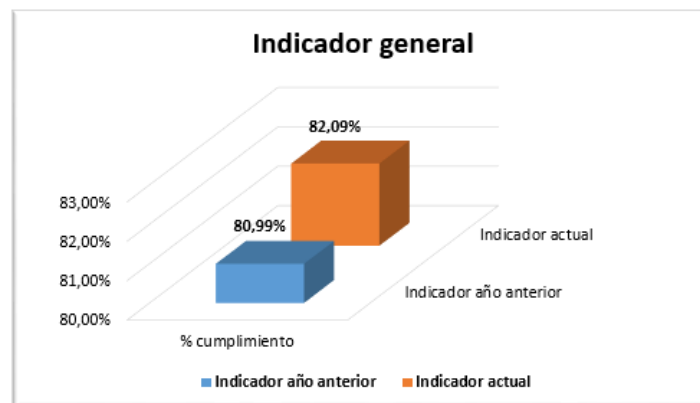
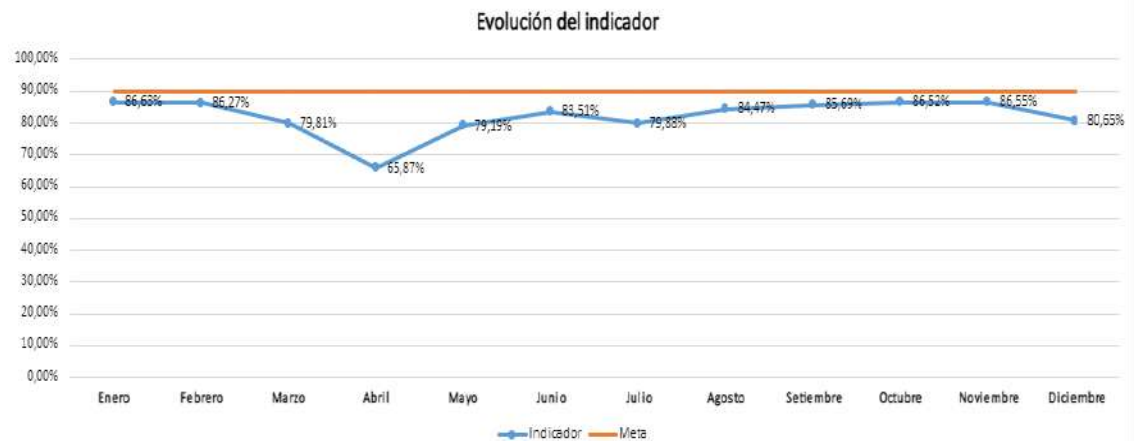
- Revisar, controlar, evaluar y dar seguimiento a las consultas e inconsistencias en los trámites atendidos en las DRE desconcentradas.
- Coordinar y brindar capacitación y seguimiento a las Direcciones Regionales Desconcentradas
- Atender solicitudes de asignación de grupo profesional y la confeccionar las acciones de personal, solicitadas por las Unidades de Gestión de la Dirección del Talento Humano.

Xianny Bejarano Abarca

# Indicadores de gestión

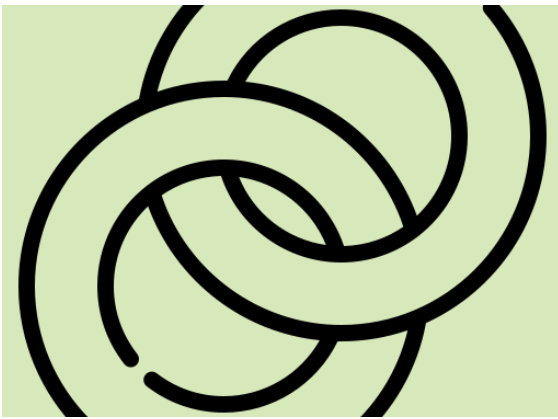
## INDICADOR: EFECTIVIDAD EN LA CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO

Detallar el porcentaje de atención de usuarios satisfechos en la atención recibida

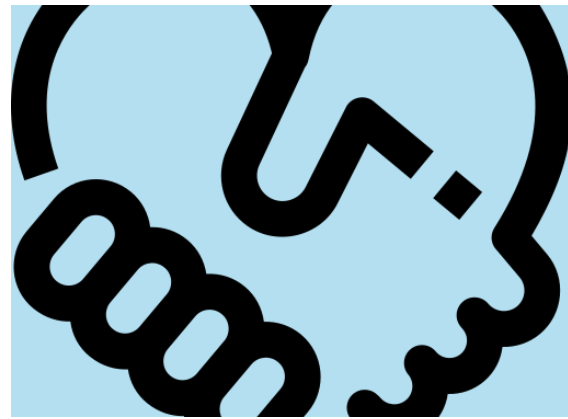


El indicador presenta una constancia y estabilidad en la medición y percepción por parte de los usuarios en cuanto a la atención recibida por parte del analista. La afectación que se tiene corresponde en muchos de los casos a el resultado de los casos, los cuales está sujeta a la normativa aplicable, y además en la masividad de casos presentados en especial de carrera profesional versus la cantidad de personal que se cuenta en la Unidad.

# Ética y valores

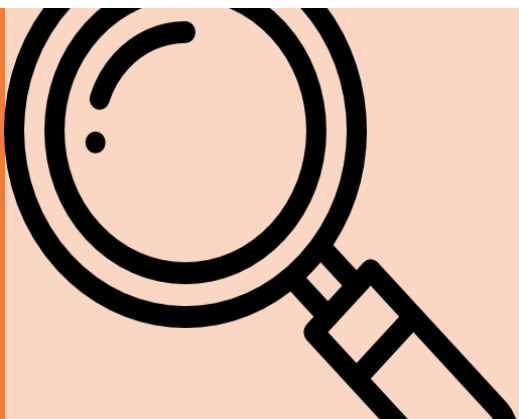


**COMPROMISO:**  
Cuando los compañeros le encuentran sentido a su trabajo, su nivel de compromiso aumenta y eso se consigue, haciendo reconocimiento a la labor que hacen y el impacto que eso tiene en la sociedad.



**RESPECTO:**  
El valor del respeto es el que da cabida a las diferencias de los individuos y su aceptación, pero se promueve buscando la retroalimentación y la comunicación constante con y entre los compañeros.

**TRANSPARENCIA:**  
La transparencia se busca mediante la generación de informes semanales y cuatrimestrales, y la promoción de la comunicación y políticas de puertas abiertas. De igual manera se comparte información en sesiones de trabajo y se cumple con los compromisos que se adquieren



**RESPONSABILIDAD:**  
Planteando objetivos y expectativas claros y esto hace que se fomente el sentido de pertenencia, sin olvidar que se debe liderar con el ejemplo.



# Oportunidades de Mejora

## Oportunidad de Mejora 1 USRS

Se esta valorando Unificar las bases de datos de casos judiciales, que se manejan en la Unidad de Estudios y Reintegros Salariales

## Oportunidad de Mejora 2 UTSU

Se esta valorado para retomar, el reconocimiento de la carrera profesional en sitio, sin que haya acumulación de trámites, aprovechándola curva de aprendizaje ya superada.



## Oportunidad de Mejora 3 UL

Se esta valorando la forma de trabajo entre la Unidad y los Doctores del MEP, quienes emiten criterios en relación a los dictámenes médicos, de manera que se pueda ejecutar de manera mas célere.

## Oportunidad de Mejora 4 UCPEL

Se esta abordando el tema del "acomodo y depuración" del archivo, de manera que esto facilite el archivo de documentación de ingreso diario, así como la búsqueda y digitalización de los expedientes.

## Oportunidad de Mejora 5 DPSEL

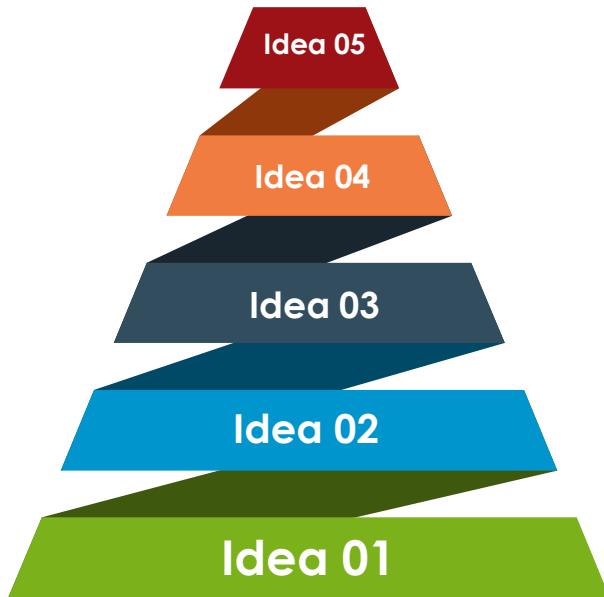
Aprovechando el nivel de expertis que poseen, se esta participando en nuevos procesos para colaborar en la gestión de las Unidades.

# Lecciones aprendidas

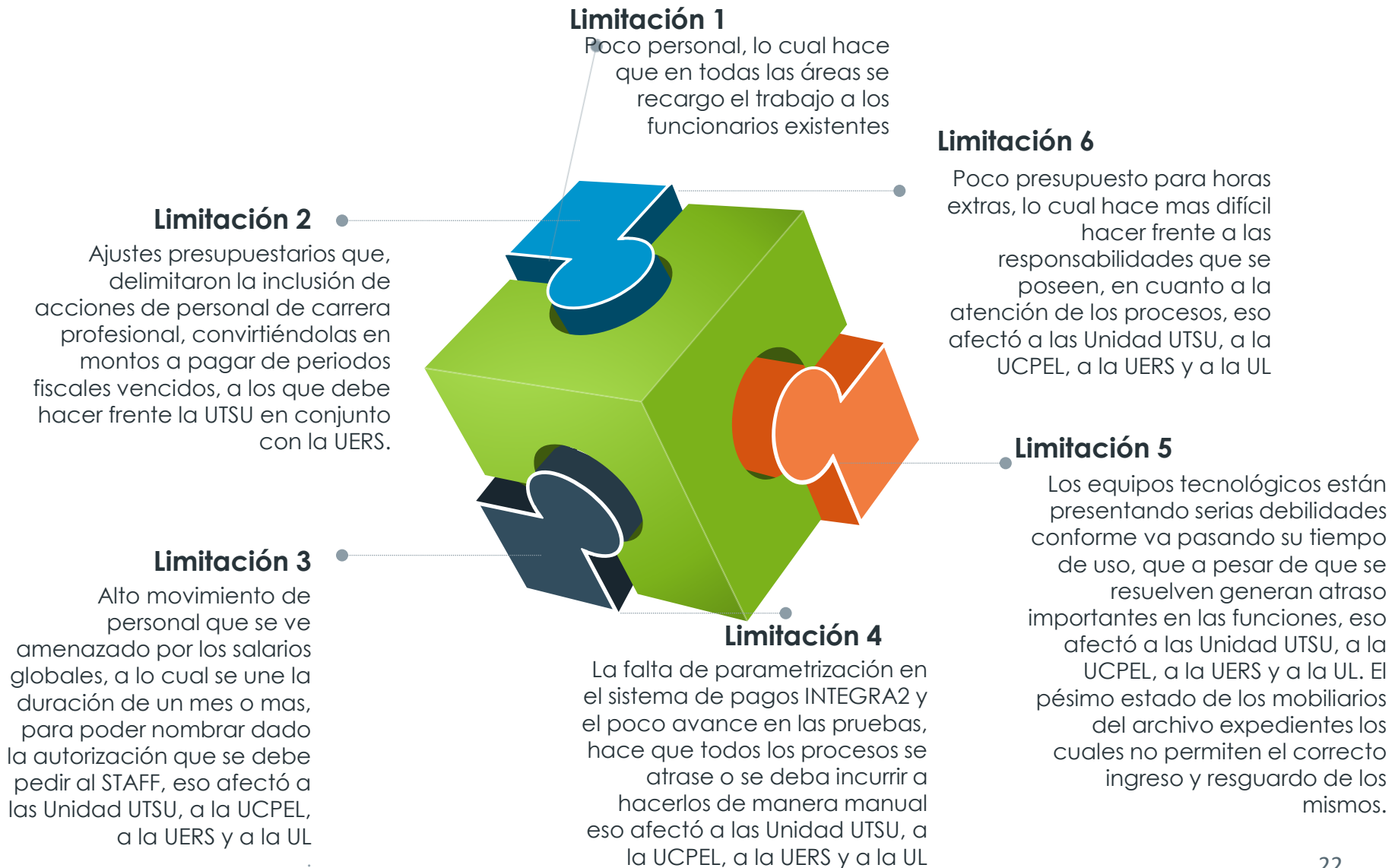
## LECCIONES APRENDIDAS

Las que se detallan a continuación:

- Es necesario y fundamental, extremar las coordinaciones entre los Departamentos.
- El éxito para llevar a buen puerto los procesos, radica en que para obtener los insumos se requiere de una o varias dependencias.
- Se deben aumentar los controles presupuestarios que se demanden.
- El correo electrónico es la base para una clara comunicación, de ahí la importancia de darle atención a todo lo que ingresa en un tiempo prudencial.



# Limitaciones



# Logros 2024

## Logro 1

Para el 2024, se logro cerrar los **reclamos administrativos** por montos adeudados de periodos fiscales vencidos en **55.135 (32.996 funcionarios)**. Estos se registran en la UCPEL y son atendidos en la UERS

## Logro 2

En la Unidad de Licencias se logro **consolidar el uso del forms** como único mecanismo para el ingreso y presentación de trámites relacionados con las Licencias que administra esta Unidad. En el 2024 ingresaron 21.931 formularios, de los cuales se resolvieron de manera satisfactoria 10.713 y de se volvieron 8.958

## Logro 3

Desde la Unidad de Trámites y Servicio al Usuario se logro:

1. Poner a derecho 427 contratos de dedicación exclusiva.
2. Se atendieron 212 solicitudes de EACEMEP
3. Se aprobaron 5.444 ajustes de carrera vigentes (2024) y 101 del 2025
4. Se aprobaron 8.228 ajustes de carrera 2023

## Logro 4

Desde la Unidad de Control y Procesamiento del Expediente Laboral se logro:

1. Pagar de manera manual 2.491 anuales con rige enero 2024, 13.563 anuales con rige febrero 2024 y 543 con rige marzo 2024.
2. Con ayuda de la DIG se logro crear, revisar y entregar la planilla para el pago de anualidades de octubre noviembre y diciembre y algunos meses previos (rezagados en la masiva) 2023 y que corresponde a 10.329 funcionarios
3. Se logro avanzar en las pruebas en INTEGRA2 para correr las masivas de anuales
4. Se logro ajustar en un 70 %, el sistema de vacaciones, a las nuevas medidas de la LMEP

## Logro 5

Desde la Unidad de Estudios y Reintegros Salariales se logro:

1. El 18 de abril 2024 se logro pagar a 24.830 funcionarios, lo correspondiente a zonaje del II semestre 2023, en colaboración con la DIG y DDTH.
2. En marzo y abril se le pago a 83.392 funcionarios, lo relacionado a costo de vida, en colaboración con la DIG y DDTH y Hacienda.
3. El 18 de julio 2024, se pago el zonaje del II Semestre del 202 a 24.831 funcionarios, en colaboración con la DIG y DDTH.

# Proyectos desarrollados



Desarrollo del proceso de digitalización de los expedientes, en la Unidad de Control y Procesamiento del Expediente Laboral

El proyecto nace por la necesidad de buscar una mejora en el servicio brindado y facilitar los procesos mediante la digitalización de los expedientes. La idea es que sea atendido por la misma Unidad sin que medie contratación externa.

## LOGROS

- Se empieza a valorar el tema de agilizar los procesos por medio de la digitalización de los expedientes laborales
- En enero del 2022 se logra que una empresa de carácter externo inicie el proceso de digitalización. No obstante, a partir del 07-12-2023, se finaliza el contrato con la empresa, dado que no logra las metas, y se decide absorber el proyecto a lo interno de la Unidad.
- Por lo que a partir de marzo 2024 la digitación está a cargo del mismo grupo de trabajo de la Unidad

18 %

## LIMITACIONES

- Necesidad de digitar manualmente los anuales, lo cual hizo que los funcionarios de la UCPEL se avocaran a eso, dejando de lado la necesidad de digitalizar.
- Se quitaron dos plazas de la UCPEL de las cuales a la fecha solamente una se devolvió.
- Mal estado de los scanner de escritorio, reportado en tiempo y forma
- Se nos quitaron del todo las impresoras con scanner que se mantenían en las oficinas y las nuevas que instalaron no han sido programadas a todos los compañeros.

\*\*\*\*

# Proyectos desarrollados



Aplicación de forms para la atención de los servicios que brinda en la Unidad de Estudios y Reintegros Salariales, mediante el correo electrónico

La finalidad de este proyecto, iniciado en el 2024 con ayuda de los compañeros del Departamento de Sistemas de Control Gerencial e Innovación, es que haya una respuestas mas controlada y efectiva a las consultas que diariamente ingresa al correo de la Unidad de Estudios y Reintegros Salariales, de manera que se cuente con un filtro de atención acertivo.

## LOGROS

- Establecimiento formal del proyecto
- Lista definición del proyecto, el alcance y requerimientos
- Se participó en sesiones de trabajo para evacuar dudas y valorar los alcances
- Se confecciono y revisó el primer prototipo de la herramienta
- Se generó el insumo final a la espera de la apuración correspondiente

80 %

## LIMITACIONES

- Falta de aprobación en cuando a la herramienta y las advertencias de respuesta, ante la imposibilidad de acomodar agendas

01-03-2025

# Proyectos desarrollados



**Nueva herramienta para la solicitud de citas, en la Unidad de Trámites y Servicio al Usuario**

Nace a la luz de las necesidades generadas en mejorar la experiencia de atención al usuario y también por la necesidad de sistematizar este proceso, en miras de corregir las debilidades del sistema actual. Antes de esto no se evidencia iniciativas de este tipo. En el 2024 se ofrece a la UNA para hacer un proyecto sobre la implementación de una herramienta informática que absorba este proceso, en lo cual a la fecha se esta trabajando.

## LOGROS

- Establecimiento formal del proyecto
- Lista definición del proyecto, el alcance y requerimientos
- Se participó en un Taller impartido por la UNA, sobre la Metodología para desarrollo del proyecto
- Se revisaron aspectos técnicos con Informática.
- A la espera del primer prototipo de la herramienta

**20 %**

## LIMITACIONES

- Aplicar un cronograma ajustado al periodo de vacaciones de quienes están desarrollando la herramienta

**01-07-2025**

# Metas presentes y futuras

