



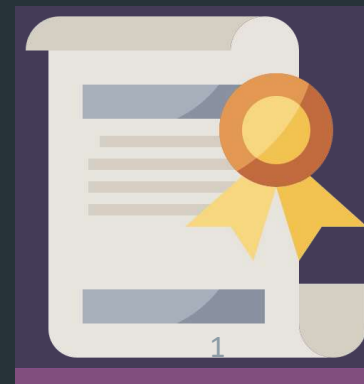
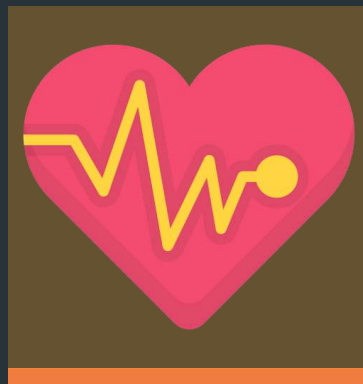
MINISTERIO DE  
EDUCACIÓN PÚBLICA

GOBIERNO  
DE COSTA RICA



# Departamento de Sistemas de Control Gerencial e Innovación

## Informe de Gestión 2023



# Funciones principales

## SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DGTH

- Gestionar el SGI-DGTH con el fin de impactar en la calidad de los servicios que ofrece la DGTH tanto al cliente interno como externo, que asegure la gobernabilidad de la gestión y la continuidad de los servicios de dicha Dirección.

## PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

- Diseñar, desarrollar e implementar la planificación estratégica de la DGTH, alineada al cumplimiento de los objetivos estratégicos del MEP, Plan Nacional de Desarrollo, así como la misión y visión de esta Dirección.

## GESTIÓN TÁCTICA Y OPERATIVA

- Diseñar, dar seguimiento, actualizar y divulgar la documentación táctica y operativa de la función, gestión y procesos de la DGTH, tales como políticas, mapas de procesos, manuales de procedimientos, indicadores claves de gestión, guías, diagramas de flujo, protocolos, entre otros, para brindar información que conlleve a una toma de decisiones oportuna y asertiva.

## GESTIÓN DE CAMBIO Y MEJORA

- Diseñar y desarrollar iniciativas, criterios técnicos y proyectos, para la mejora de los procesos con el fin de impulsar servicios de calidad en la DGTH.
- Impulsar canales de comunicación y coordinación para identificar, priorizar y socializar los temas relacionados con la gestión del talento humano en el MEP.

# Funciones principales procesos

Cumplir con la directriz R-CO-61 de la CGR y efectuar las gestiones en cuanto a la recepción, divulgación y control de los informes de fin gestión de los funcionarios del MEP.

Llevar el control y seguimiento de las actividades y gestiones a realizar en cuanto a los requerimientos solicitados a la DGTH por parte de la Auditoría Interna.

Apoyar al Sistema de Control Interno en el registro y revisión de los objetivos y metas planteados en el Plan Operativo Anual

Gestionar la normativa, el trámite, control, revisión y seguimiento necesario de los contratos o adendas de teletrabajo.

Diagnosticar, planificar, coordinar y ejecutar durante el año 2023 actividades de capacitación para fortalecer la gestión administrativa de la DGTH.

Satisfacer las necesidades manifestadas en el POA, así como aquellas no programadas por los departamentos que conforman la DGTH, mediante la adquisición, distribución y control de Bienes y Servicios..

Articular con la Red de enlaces SCI-DGTH la formulación, reprogramación, seguimiento trimestral y evaluación anual del POA-DGTH y de las matrices de riesgos asociados, según la metodología SEVRI-MEP y la formulación de planes de mejoras dirigidos a fortalecer su aplicación en las distintas áreas funcionales de gestión del recurso humano.

Gestionar permanentemente el perfeccionamiento del SCI-DGTH, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la Ley General de Control Interno:

Elaborar material audiovisual informativo requerido por las diversas instancias de la Dirección de Gestión del Talento Humano del MEP, para ser compartido a través de diversos medios y plataformas digitales.

Actualizar los trámites, controles y seguimientos necesarios del sistema de marcas y control de los horarios de los funcionarios del MEP, administrado por el Proceso de Desarrollo Organizativo del Departamento de Sistemas de Control Gerencial e Innovación.

Realizar estudios de Investigación y análisis de resultados de las diferentes variables que inciden en el clima laboral, con el objetivo de brindar diagnósticos perceptivos de las diferentes instancias.

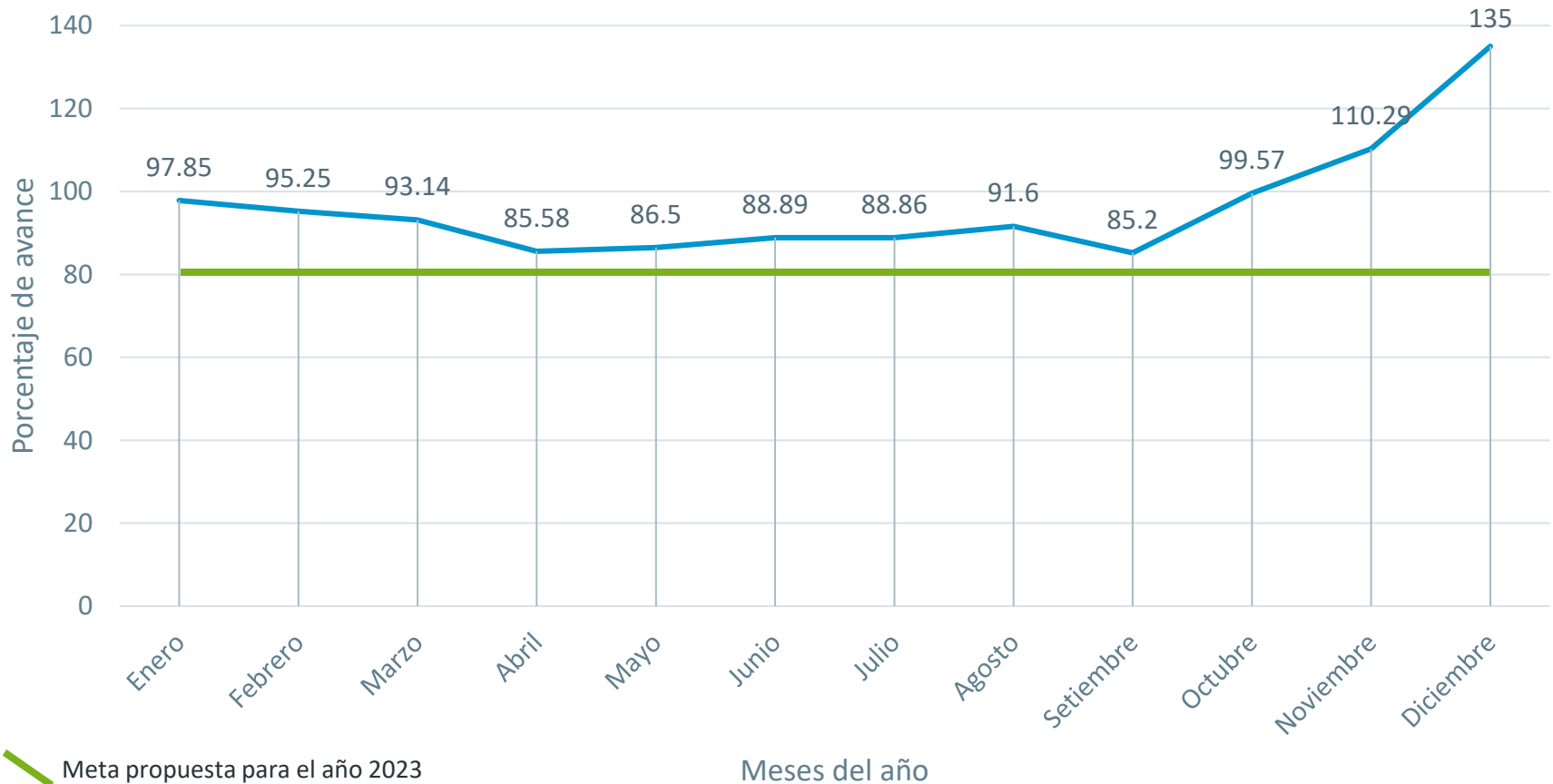
Brindar apoyo y seguimiento a las fortalezas y debilidades del clima laboral según criterios profesionales psicológicos, buscando reducir la rotación de personal, incentivar ideas constructivas de trabajo en equipo, aumentar la satisfacción laboral y profesional

Coordinar para que todo funcionario del MEP, que tiene relación directa en materia aduanera, procesos de compras públicas o con las acciones de administrar, custodiar, fiscalizar, o recaudar fondos públicos, presenten la declaración Jurada de Bienes ante la CGR.

# Indicador de gestión

## PORCENTAJE DE AVANCE DE PROYECTOS

Porcentaje de avance acumulado de los proyectos/iniciativas de mejora de la gestión institucional del talento humano asignadas al PIM, ya sea liderando o cooperando con su implementación.



# Manuales de procesos PRODEO actualizados y publicados 2023

DDTH-DSCGI-PRO03-2023	Atención de Requerimientos Internos y Externos
DGTH-DSCGI-PRO05-2023	Manual de proceso para el control y seguimiento de los contratos y adendas de teletrabajo de las personas funcionarias del MEP
DGTH-DSCGI-PRO06-2023	Control de los Informes de fin de gestión de los funcionarios del MEP
DGTH-DSCGI-PRO07-2023	Declaraciones juradas de bienes
DGTH-DSCGI-PRO08-2023	Adquisición, distribución y control de bienes y servicios para las diferentes instancias de la DGTH
DGTH-DSCGI-PRO09-2023	Administración de Marcas y Control de Horarios de los funcionarios del MEP
DGTH-DSCGI-PRO10-2023	Gestión para la capacitación a funcionarios de la DGTH, dentro del Subsistema (CECADES / SUCADES)
DGTH-DSCGI-PRO11-2023	Evaluación y análisis de la cultura y clima organizacional

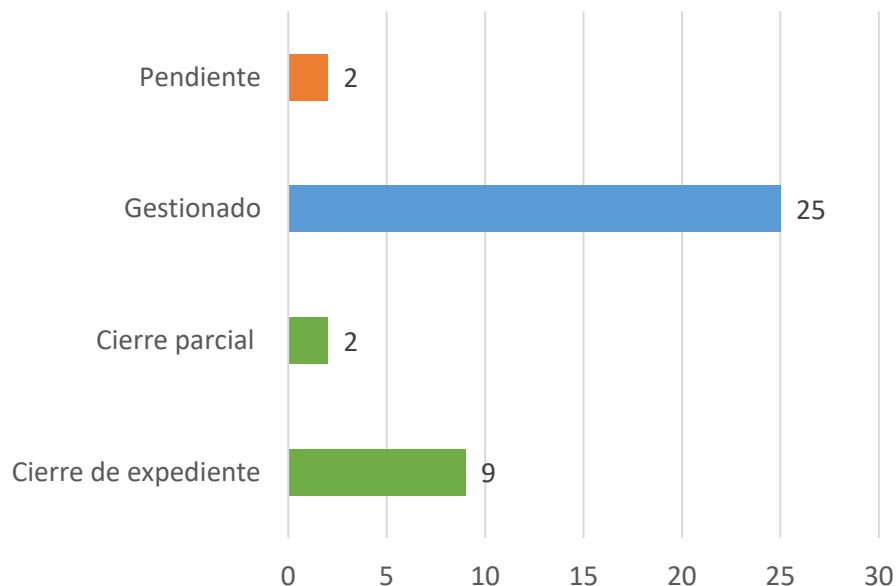
# AUDITORÍA INTERNA

## INFORMES DE AUDITORÍA INTERNA

Informes cumplidos



Gestiones efectuadas en informes, estudios y casos de la Auditoría Interna 2023



- "Cierre del proceso de seguimiento de:
- Informe N° 15-12 Investigación Comparada Selección de Personal Docente".
- No viabilidad del estudio del Estudio 028-2023-Acreditaciones que no corresponden.
- Informe N° 28-2022 Controles establecidos por DRH para el teletrabajo en las Oficinas Centrales durante la Pandemia.
- Informe N° 18-2022 Tiempo Extraordinario.
- Informe N°01-17 Secciones Nocturnas en Colegios Técnicos Profesionales.
- Informe N°33-2020 Remuneraciones que no corresponden.
- Informe N°21-2018 CINDEA
- Informe N°20-2020 Grupos Profesionales.
- Comunicación parcial del proceso de seguimiento del informe N°36-2021 Vacaciones.
- Cierre parcial informe N° 15-12 Investigación Comparada Selección de Personal Docente

# Auditoría Interna

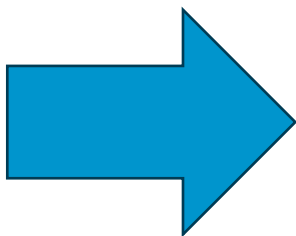
## Seguimiento en informes, estudios y casos de la Auditoría Interna 2023

- Informe 18-2022 denominado “Tiempo Extraordinario.
- Informe 27-15 Aplicación DE-35865.
- Informe 47-2022 denominado “Transferencias de recursos otorgados por el MEP a sujetos Privados que administran fondos públicos”.
- Informe N° 15-12 Investigación Comparada Selección de Personal Docente.
- Informe N° 18-2022 Tiempo Extraordinario.
- Informe N° 28-2022 Controles establecidos por DRH para el teletrabajo en las Oficinas Centrales durante la Pandemia.
- Informe N° 49-2022 Incapacidades.
- Informe N°01-17 Secciones Nocturnas en Colegios Técnicos Profesionales.
- Informe N°14-2023 Declaraciones Juradas.
- Informe N°20-2020 Grupos Profesionales.
- Informe N°21-2018 CINDEA.
- Informe N°33-2020 Remuneraciones que no corresponden.
- Informe N°36-2021 Vacaciones.
- Informe N°50-2022 Informes de fin de Gestión.

- Estudio 028-2023 Acreditaciones que no corresponden
- Funcionarios de la AI en Teletrabajo
- Horarios de los funcionarios que ejercen labores administrativas en los Centros Académicos Nocturnos (CAN)
- Plan de Trabajo Anual para el año 2024
- Resoluciones DVM-PICR-DF-001-2023 de fecha 21 de febrero del año en curso, y la DVM-PICR-DF-003-2023 de fecha 7 de marzo 2023
- Solicitud de constancia del porcentaje de prohibición con que cuentan los siguientes funcionarios de esta Auditoría

# Informes de fin de gestión 2023

Actualización del sitio WEB Transparencia Institucional  
Actualización de formatos de informe y documentación  
Recepción de informes de fin de gestión de:



Karla Tomás Powell	Dirección IDP
Xinia Solano Loaiza	Prescolar y Primaria
Rafael Chaves Madrigal	Pensiones y Retiro Laboral
Beatriz Víquez Esquivel	Licencias 2019-2023
Christian Arguedas Vargas	Dpto. Bibliotecas Escolares
Tatiana Víquez Morux	Contraloría Derechos Estudiantiles
Rogoberto Corrales Zuñiga	Dpto Tercer Ciclo
Maybel Quiros Acuña	Dpto. Apoyos Educativos 2022
Karen Herrera Cordero	DGTH / Plataforma de servicios
Dra. María Ulate Espinoza	Viceministerio Académico -2018-2022

# Plan Operativo Anual 2023

Reprogramación POA  
2023

Programación del Plan  
Operativo Anual 2024

Seguimiento I semestre  
de la evaluación de los  
objetivos del POA 2023

Seguimiento II semestre  
de la evaluación de los  
objetivos del POA 2023

# Capacitación

## DISEÑO Y EJECUCIÓN DE UN DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN PARA LA PROPUESTA DE LA RUTA DE ACCIÓN 2023-2025.

Se propone una ruta de acción con 7 temáticas

De las áreas temáticas se generan 14 temas las cuales son abordadas 50% blandas y 50% técnicas

### Ruta de acción 2023



Competencias Blandas

Competencias Técnicas

Para el 2023 los mayores esfuerzos se enfocaron en la temática de fortalecimiento y desarrollo de la gestión en la DGTH con la ejecución de 12 actividades que corresponden a un 42%

Le siguen las temáticas de satisfacción al cliente y seguridad tecnológica con la ejecución de 4 actividades que corresponden a un 20% cada una.

Las demás temáticas fueron abordadas con 1 o 2 actividades.

# Capacitación

## ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN EJECUTADAS PARA EL 2023.

Capacitación ejecutada según la Ruta de Acción							
1	Expresión escrita	Redacción y ortografía.					
2	Seguridad Tecnológica	Ciberseguridad	Resguardar datos de RH.				
3	Satisfacción al cliente e imagen corporativa	Derechos humanos	Marca profesional en Redes Sociales.				
4	Relaciones Humanas y clima organizacional	Gestores de Paz	Manejo de conflictos.	Adaptación al cambio 1	Adaptación al cambio 2	Adaptación al cambio 3	Mentalidad de crecimiento
5	Salud mental de los trabajadores	Finanzas para pensionados	Asesoría financiera privada.	Consejos para maximizar su salario	Manejo del estrés.	Salud mental en el ambiente laboral	Estrategias para crear empresas más humanas
6	actualización de herramientas tecnológicas y digitales.	Herramientas de Microsoft (excel, powerpoint, word)					
7	Fortalecimiento y desarrollo de la gestión DT	Control Interno 1	Control Interno 2	Congreso de archivo	Sumas giradas de más	Ley marco del empleo público 1	Ley marco del empleo público 2
		Diversidad e Inclusión en RH	La Gestión del Riego	Responsabilidad Penal de las Funcionarios Públicos.	Riesgo laboral en el lugar de trabajo INS.	Potenciar el Liderazgo (regionales)	Intelg emocional en jefaturas.

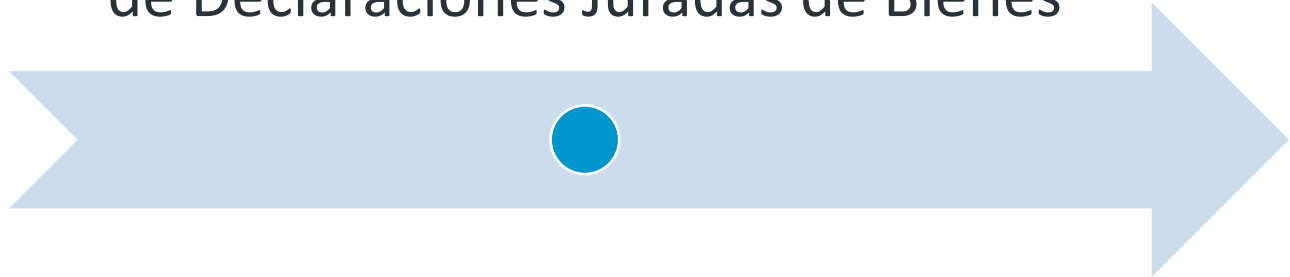
El total de actividades de capacitación ejecutadas **30**.

El total de cupos de capacitación generados **1314**.

El total de personal capacitado \* el personal participó entre 1 y 3 veces según la actividad de capacitación **476**

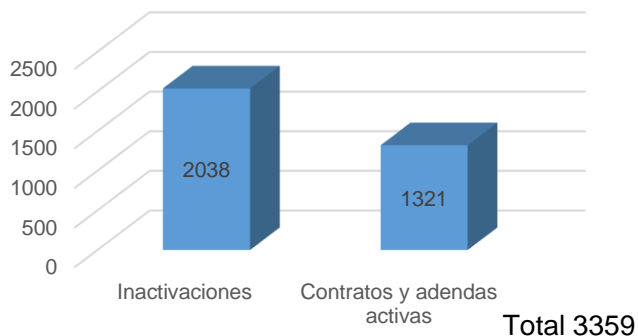
# Declaraciones Juradas de Bienes

Cumplimiento del 100% en el proceso  
de Declaraciones Juradas de Bienes

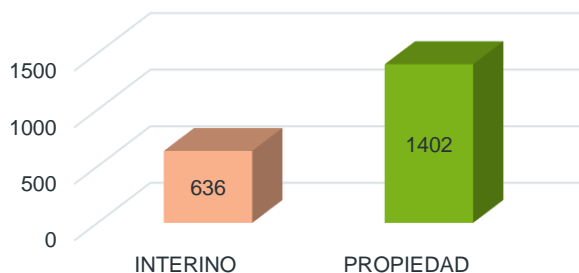


# Teletrabajo Estadísticas

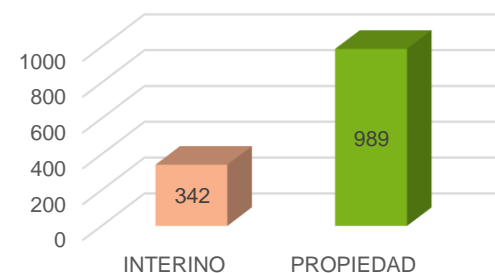
Total de movimiento Contratos y adendas de teletrabajo



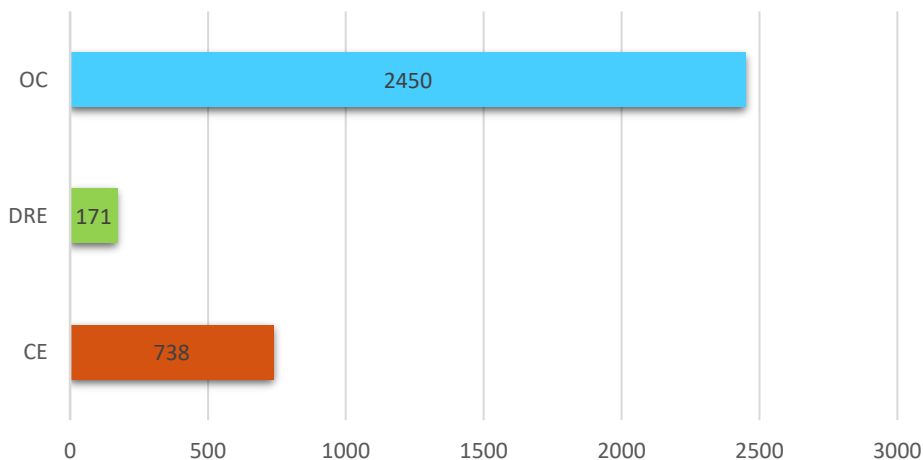
Contratos y adendas inactivas Estatus Personas funcionarias



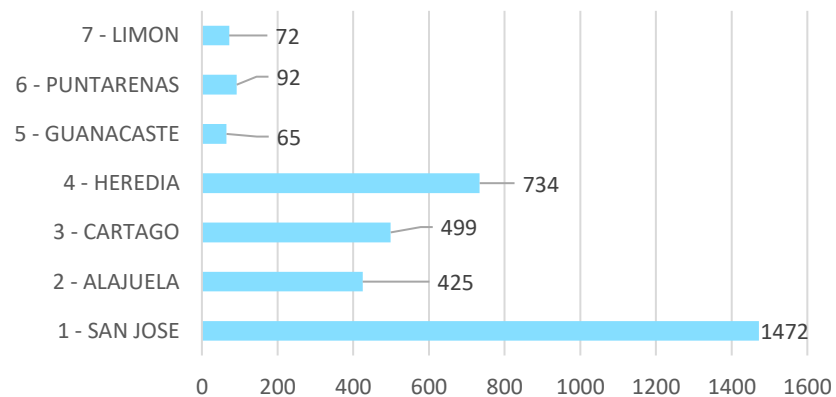
Contratos y adendas activas Estatus Personas funcionarias



Total de contratos y adendas por instancia



Cantidad de contratos y adendas por Provincia



# Capacitaciones Teletrabajo

- Capacitaciones impartidas
  - DRE Directores / Supervisores
  - DRE Heredia
  - Instituto de Desarrollo Profesional Uladislao Gámez Solano, IDPUGS



# Compras 2023

## EJECUCIÓN DE COMPRAS 2023

Compras infructuosas:

- Pruebas Psicológicas.

Porcentaje de ejecución de compras y cargas de contrato gestionadas: 93%



# Proyectos desarrollados compras



## Adquisición de bienes y servicios

9 solicitudes de pedido de compras tramitadas y ejecutadas.

## LOGROS

- 10301 Publicaciones
- 10406 Sellos de hule
- 10601 Seguros
- 10808 Trazabilidad
- 20102 Productos Farmacéuticos
- 20304 Productos Eléctricos
- 29903 Productos de Papel
- 50104 Relojes Marcadores
- 50105 Impresora de Etiquetas

93%

## LIMITACIONES

- Recortes Presupuestarios

21/12/2023

# Impresión de carnes 2023

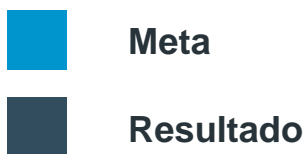
Carnets elaborados por Dirección	Cantidad
Archivo Central:	10
Asuntos Internacionales y de Cooperación	10
Auditoría Interna	63
CENAREC	18
CONESUP	53
Consejo Superior de Educación	15
Contraloría de Derechos Estudiantiles	25
Despacho Ministerial	56
Despacho Viceministerio Académico	18
Despacho Viceministerio Administrativo	25
Dirección de Asuntos Jurídicos	55
Dirección de Contraloría de Servicios	15
Dirección de Desarrollo Curricular	174
Dirección de Educación Privada	23
Dirección de Gestión del Talento Humano	583
Dirección de Gestión y Desarrollo Regional	35
Dirección de Gestión y Evaluación de la Calidad	115
Dirección de Informática de Gestión	112
Dirección de Infraestructura Educativa	109
Dirección de Planificación Institucional	98
Dirección de Proveeduría institucional	61
Dirección de Recursos Tecnológicos en Educación	147
Dirección de Servicios Generales	91
Dirección de Vida Estudiantil	55
Dirección Educación Técnica y Capacidades Emprendedoras	68
Dirección Financiera	79
Dirección Programas de Equidad	53
Instituto de Desarrollo Profesional	54
Oficialía Mayor	15
Tribunal de Carrera Docente	6
Viceministerio de Planificación Institucional y Coordinación Regional	24
<b>Total:</b>	<b>2265</b>

# Sistema de Control Interno

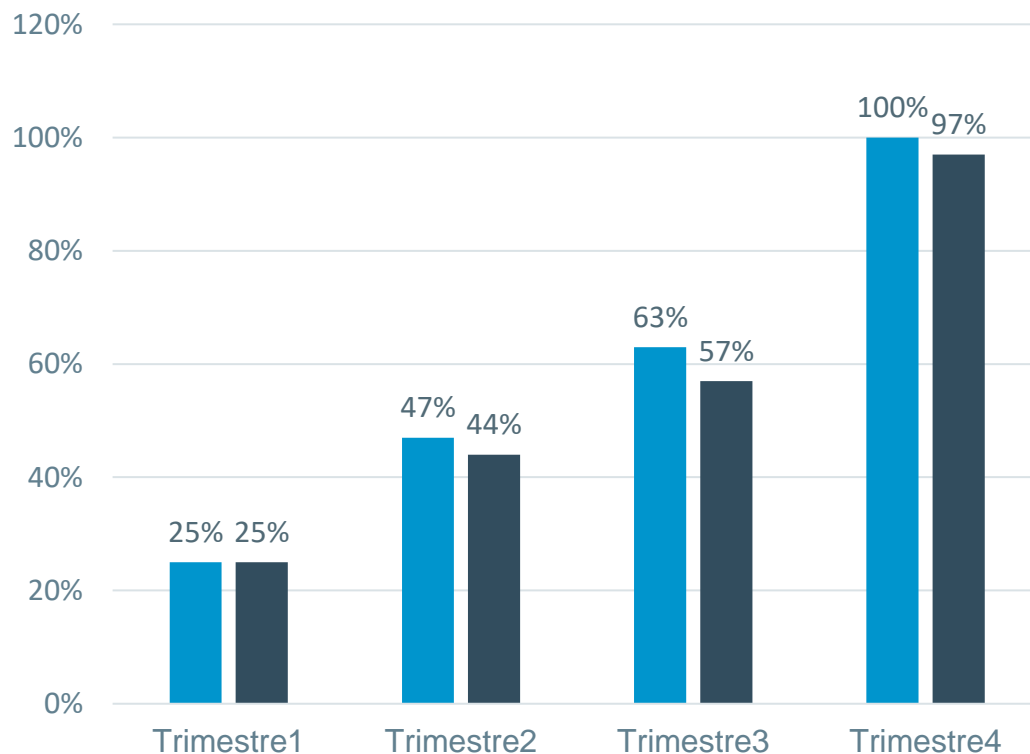
## PORCENTAJE DE EFICACIA EN LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE TRABAJO ANUAL DEL SCI-DGTH

Mide la eficacia en la ejecución de las actividades planificadas entre enero y diciembre de cada año, para cumplir las funciones del SCI-DGTH por parte de la Red de enlaces de control interno.

Incluye por parte de las dependencias de la DGTH, la formulación del anteproyecto POA-DRH-2024, la reprogramación de los objetivos del año en curso, el seguimiento trimestral de 30 objetivos POA-DRH-2023. Igualmente, incluye el seguimiento trimestral de 132 acciones relacionadas con los 5 componentes de control interno formuladas para perfeccionar en las dependencias el control interno a partir de la autoevaluación realizada en 2022. Finalmente considera la aplicación de la autoevaluación del SCI-DGTH-2023, y la formulación de los planes de mejora para el año 2024, entre otras actividades.



Porcentaje de cumplimiento (valores acumulados por trimestre)



Fuente: Elaboración propia con base en los registros del año 2023.

# Sistema de Control Interno

## AUTOEVALUACIÓN SISTEMA DE CONTROL INTERNO (SCI-DGTH)

Mide anualmente el nivel de madurez del sistema de las dependencias de la DGTH considerando los 5 componentes funcionales del control interno:



### Ambiente de Control

- 1.01. Socialización del Manual de Ética y Conducta del MEP
- 1.02. Inducción de las personas colaboradoras de la Unidad
- 1.03. Conocimiento sobre Control Interno en la Unidad
- 1.04. Conocimiento sobre Administración de Archivos de Gestión
- 1.05. Formación y desarrollo de las personas colaboradoras
- 1.06. Gestión del clima organizacional
- 1.07. Asignación por escrito de funciones y responsabilidades
- 1.08. Definición y medición de objetivos POA e indicadores de gestión
- 1.09. Eficacia de la estructura orgánica
- 1.10. Rotación planificada de labores
- 1.11. Presentación de informes al finalizar la gestión de las jefaturas



### Evaluación del Riesgo

- 2.01. Análisis los riesgos según metodología SEVRI-MEP-2021
- 2.02. Prevención riesgos éticos
- 2.03. Administración de riesgos según metodología SEVRI-MEP-2021



### Actividades de Control

- 3.01. Formulación y control del presupuesto administrado por la DGTH
- 3.02. Formulación y control del presupuesto de contrataciones administrativas
- 3.03. Control de firmas autorizadas ante la Dirección Financiera
- 3.04. Elaboración y uso de manuales de procesos
- 3.05. Divulgación de controles sobre el uso de los recursos tecnológicos
- 3.06. Control de los recursos al desvincular o cambiar de cargo
- 3.07. Control de tardías y ausencias
- 3.08. Control de la vigencia de los contratos de teletrabajo
- 3.09. Control de Informes de teletrabajo
- 3.10. Registro de los bienes asignados
- 3.11. Custodia de activos
- 3.12. Revisión física de activos
- 3.13. Dispositivos de seguridad usados en los recintos

# Sistema de Control Interno

## AUTOEVALUACIÓN SISTEMA DE CONTROL INTERNO (SCI-DGTH)

Mide anualmente el nivel de madurez del sistema de las dependencias de la DGTH considerando los 5 componentes funcionales del control interno:



### Sistemas de Información

- 4.01. Estado del Archivo de Gestión de la Unidad
- 4.02. Custodia de los expedientes en consulta
- 4.03. Autorización para la eliminación de documentos
- 4.04. Respaldo periódico de las bases de datos
- 4.05. Calidad de los sistemas informáticos utilizados en la Unidad
- 4.06. Calidad de los canales de comunicación utilizados en la Unidad
- 4.07. Calidad de los formularios utilizados en la Unidad
- 4.08. Aseguramiento de canales para reporte interno de irregularidades
- 4.09. Conocimiento sobre canales para el reporte externo de irregularidades



### Seguimiento

- 5.01. Aplicación oportuna de acciones correctivas ante irregularidades
- 5.02. Aplicación de autoevaluación anual del SCI-DGTH
- 5.03. Elaboración y seguimiento de planes anuales de fortalecimiento del SCI-DGTH
- 5.04. Cumplimiento de las recomendaciones de entes fiscalizadores

# Sistema de Control Interno

## Resultados de la Autoevaluación del año 2023

Los 40 aspectos examinados en la Autoevaluación del SCI-DGTH, se clasifican según se implementen satisfactoriamente, se implementen con alguna oportunidad de mejora o no se implementen. En los dos últimos casos corresponde formular acciones para fortalecimiento del SCI de la dependencia.

Según el porcentaje obtenido, el nivel de madurez del SCI-DGTH se clasifica de la siguiente manera:

**Consolidado:** Resultados entre 100% e inclusive el 90%.

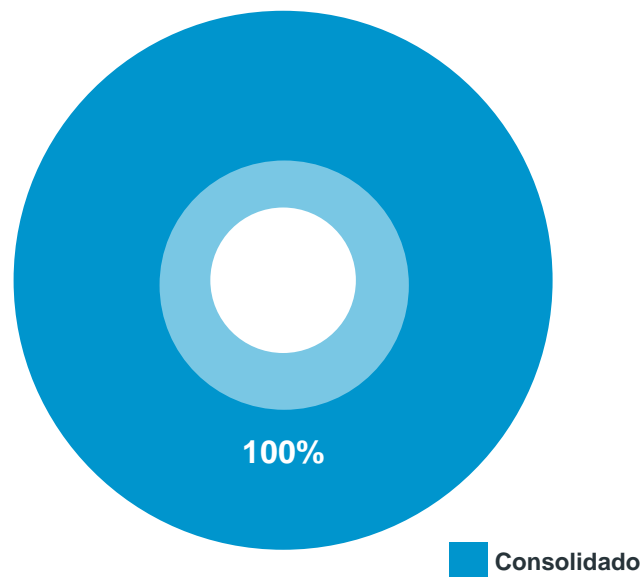
**Avanzado:** Resultados entre 90% e inclusive el 80%.

**Organizado:** Resultados entre 80% e inclusive el 60%.

**Principiante:** Resultados entre 60% e inclusive el 0%.

Como se muestra en el siguiente gráfico en 2023 el 100% de las dependencias reporta encontrarse en un nivel **Consolidado**. Ello representa un incremento que ronda cerca del 20% respecto del año anterior.

Porcentaje de dependencias de la DGTH agrupadas por nivel de madurez



**Fuente:** Elaboración propia, con base en los resultados de las autoevaluaciones realizadas en el año en curso por las dependencias de la DGTH.

# Sistema de Control Interno

## Principales ítems de la Autoevaluación del SCI-DGTH-2023 que se implementan con algún tipo de oportunidad de mejora



1.03. Conocimiento sobre Control Interno en la Unidad



1.02. Inducción de las personas colaboradoras de la Unidad



1.04. Conocimiento sobre Administración de Archivos de Gestión



1.01. Socialización del Manual de Ética y Conducta del MEP



2.02. Prevención riesgos éticos



3.12. Revisión física de activos



4.01. Estado del Archivo de Gestión de la Unidad



4.04. Respaldo periódico de las bases de datos



4.09. Conocimiento sobre canales para el reporte externo de irregularidades

Los anteriores ítems cuentan con planes de fortalecimiento vigentes o los que se ejecutarán en el año 2024 por parte de las dependencias que las identificaron.

# Clima y Cultura Organizacional

Mediante oficio de DM-OF-0358-2022 del 02 de mayo de 2022 el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN) aprueba la reorganización de la DGTH y dentro de las funciones de Prodeo se encuentra:



- a. Formular, evaluar, desarrollar y monitorear la cultura y clima organizacional, las políticas y prácticas de comunicación ascendente y descendente, mantenimiento y mejora en conjunto con las jefaturas y departamentos de Oficinas Centrales del MEP, con el fin de conocer la percepción de la satisfacción global de los colaboradores y brindar la realimentación a sus superiores.

No se reportan lecciones aprendidas en virtud de que el proceso se suspendió y se encuentra en rediseño con motivo de la reorganización de la estructura de la DGTH.



# Creación de material audiovisual

## MATERIAL AUDIOVISUAL POR INSTANCIA

### Comisión Institucional de Integra:

Nominalización del Incentivo para el Desarrollo de la Docencia (IDD) Ley 9635 y Ley 10137

### Departamento de Prestación de Servicios y Expediente Laboral (DEPSEL):

¿Cómo obtener el número de consecutivo para cada Adenda de Dedicación Exclusiva?

Modificación a los Contratos de Dedicación Exclusiva

Preguntas frecuentes

### Unidad de Licencias de DPSEL:

Licencia cuidados especiales para familiares

Readecuación de funciones para conserjes

Reubicación por Salud

### Departamento de Servicios de Salud:

¿Cómo prevenir el Alzheimer?

¿Qué es hipertensión?

Auto ejercicios en el trabajo para mejorar la circulación sanguínea de sus piernas

Autoexamen mamario

Autoexploración de la piel

Consejos de seguridad y salud en el trabajo

Consejos prácticos para reducir y manejar el estrés

De la obesidad al bienestar: Transformando tu vida

Desarrollemos una actitud positiva

Dulce enemigo: Desentrañando los secretos de la diabetes

Ergonomía en el área de trabajo

Importancia de un estilo de vida saludable

Menos sal, más salud

### Departamento de Sistemas de Control Gerencial e Innovación:

¿Cómo hacer un video en Powtoon y enviar como plantilla?

¿Cómo ingresar al "Portal Registro de Solicitudes de Servicios de la DRH"?, como inducción al usuario externo

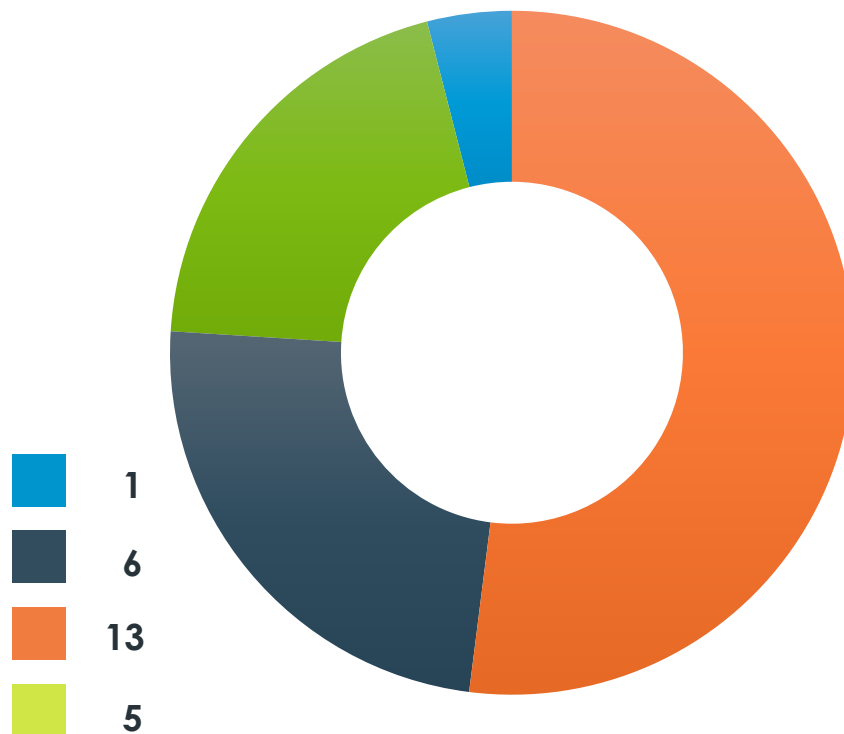
¿Para qué se utiliza el Índice de Desarrollo Social?

¿Qué debo saber antes de suscribir un contrato de teletrabajo en el MEP?

Guía básica sobre la administración de solicitudes de servicios de la DRH, como inducción al usuario interno

## Cantidad

- Comisión Institucional de Integra
- Departamento de Prestación de Servicios y Expediente Laboral
- Departamento de Servicios de Salud
- Departamento de Sistemas de Control Gerencial e Innovación



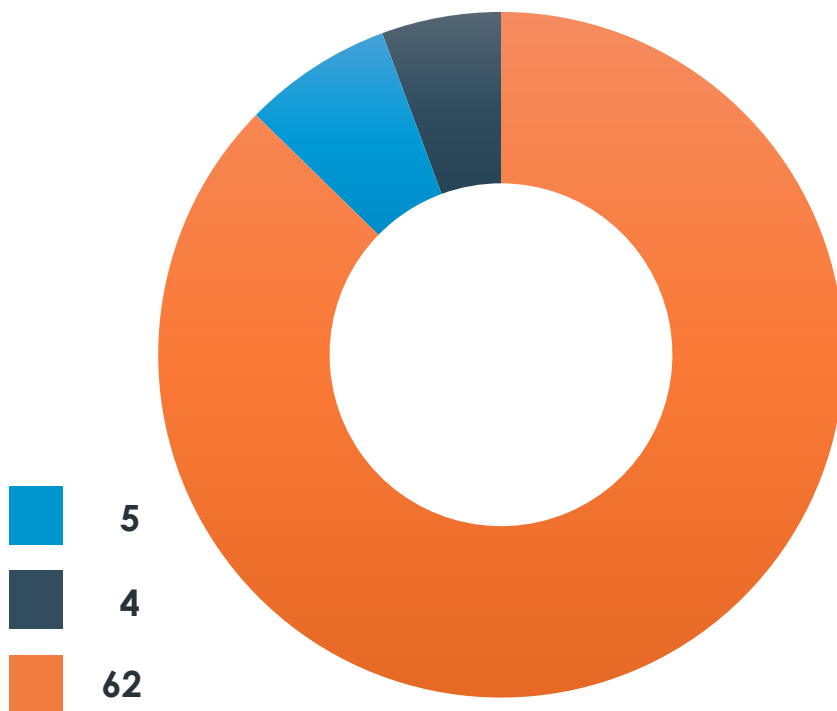
# Creación de material audiovisual

## MATERIAL VISUAL POR INSTANCIA

Departamento de Sistemas de Control Gerencial e Innovación:
Calendario de celebración XXV Semana Nacional de Valores
Compromisos éticos del manual de ética y valores del MEP
Divulgación-contenido-mercado meta para la página web de "Inducción al MEP"
Informando los cambios en el contrato y adenda de teletrabajo del MEP
Micro mensajes sobre Salud Mental para la Coordinadora de Capacitación de ProDeO
Portal Registro de Solicitudes de Servicios de la DRH
Propuesta Folleto digital: Compendio de compromisos éticos del manual de ética y valores del MEP, proyecto en conjunto con la Administradora de Proyectos de PIM
Realizar mejoras a los isologotipos de "Inducción al MEP"
Realizar mejoras al material visual de "Pilares de la pensión y sus regímenes en el MEP"
Reorganización de la DRH
Departamento de Prestación de Servicios y Expediente Laboral (DPSEL)
Reorganización de DPSEL y sus Unidades:
Unidad de Control y Procesamiento del Expediente Laboral
Unidad de Estudios y Reintegros Salariales
Unidad de Licencias
Unidad de Trámites y Servicio al Usuario
Departamento de Vinculación de Desarrollo Humano (DVDH)
Reorganización de DVDH y sus Unidades:
Unidad de Análisis Ocupacional
Unidad de Jubilaciones y Desvinculación Laboral
Unidad de Reclutamiento y Selección

## Cantidad

- Departamento de Prestación de Servicios y Expediente Laboral
- Departamento de Vinculación de Desarrollo Humano
- Departamento de Sistemas de Control Gerencial e Innovación



# Creación de material audiovisual



## Licencias y Permisos

Elaborar 23 videos informativos requeridos por la Unidad de Licencias de DPSEL para ser publicados a través de diversos medios y plataformas digitales.

## LOGROS

Se han publicado los siguientes videos informativos:

- Reubicación por salud
- Readecuación de Funciones
- Cuidados Especiales para Familiares

13%

## LIMITACIONES

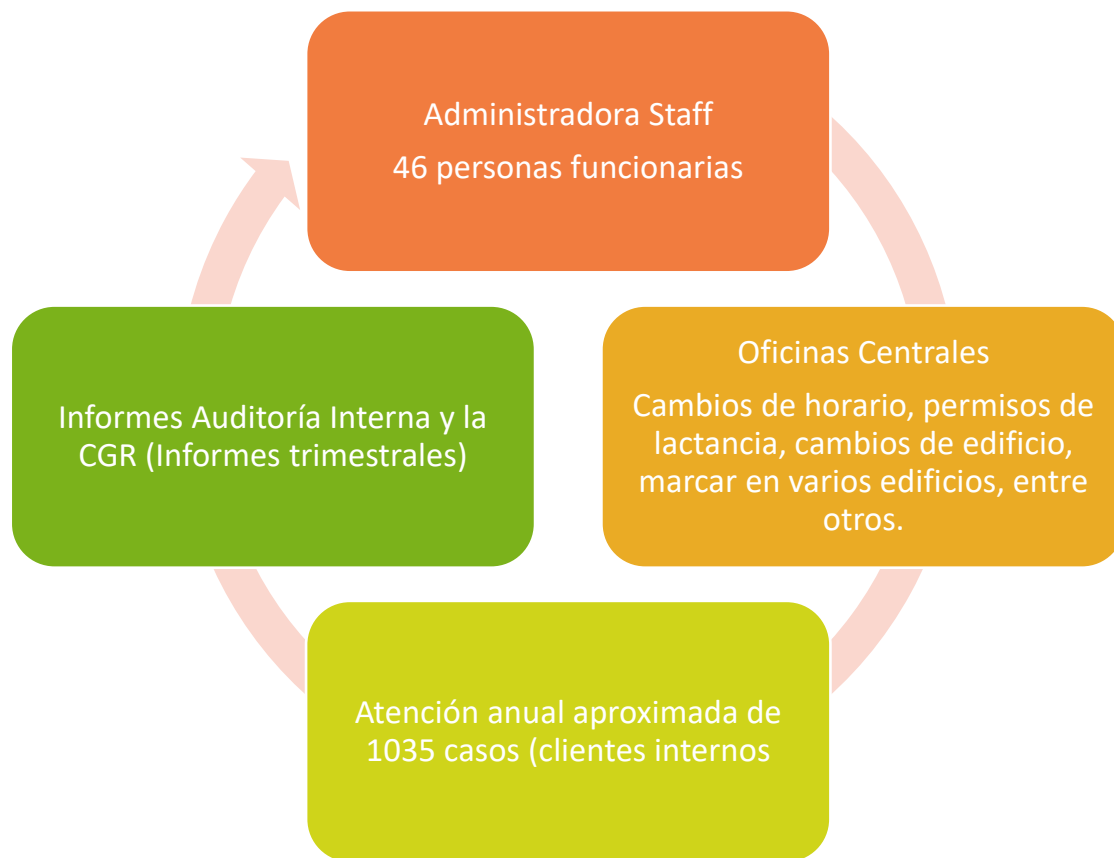
- La información es obtenida desde cada página web.
- La mayoría de la documentación (circulars) tiene alrededor de 6 años, por lo que requiere ser actualizada.
- Acceso al canal de YouTube de la DGTH para exportar el material informativo elaborado.

01/07/2024

# Sistema de marcas- Oficinas Centrales

En este apartado se detalla la atención personalizada al cliente interno y externo, de forma virtual y presencial), los cambios de horario, cambios de departamento, cambios de perfiles, entre otros.

Además, se contemplan las inducciones y el respectivo acompañamiento sobre el mantenimiento preventivo y correctivo de los relojes marcadores, instalados en los edificios de Oficinas Centrales del MEP.



# Sistema de marcas- Oficinas Centrales

Como parte de la modernización y debido a lo cambiante del entorno, se dio seguimiento a la Circular N° DVM-A-DGTH-006-019-2023, se han generado:

- -Un total de 598 cambios de horario, lo cual genera un total de 1794 gestiones en el sistema.
- Se realizaron aproximadamente un total de 143 cambios de horario, por periodo de lactancia (estos con cambios constantes cada 3 meses aproximadamente según certificado médico y oficios remitidos).

## Inducciones al personal

- Se realizan inducciones al personal con perfil de administradores del Sistema, sobre el proceder o gestión del mismo de manera continua.
- Se realizaron reuniones virtuales y presenciales, con funcionarios de Oficinas Centrales del MEP, en algunos casos en las DRE con instancias que cuentan con los mismos relojes marcadores.

## Mantenimiento preventivo y correctivo

- En el período del año 2023, se dio el acompañamiento virtual y presencial, sobre el mantenimiento preventivo y correctivo de los relojes marcadores con la empresa adjudicada, este acompañamiento se brindó hasta diciembre 2023, que termino el debido contrato con la empresa que estaba adjudicada.

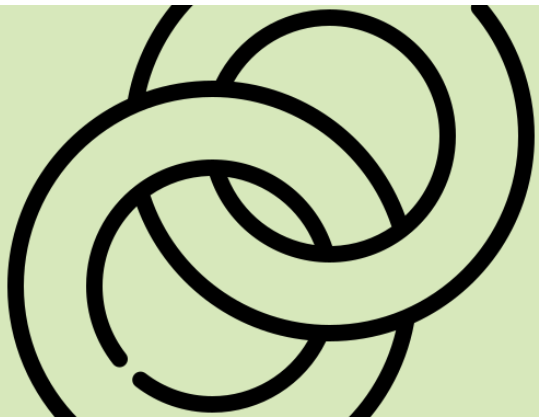


# Ética y valores

## COMPROMISO:

Se asumieron con diligencia, dedicación y esfuerzo las labores realizadas.

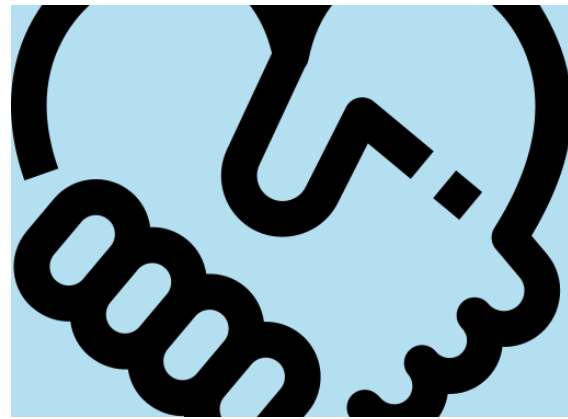
El equipo está dispuesto al aprendizaje día a día.



## RESPECTO:

Se propició la planificación estratégica real y contextualizada.

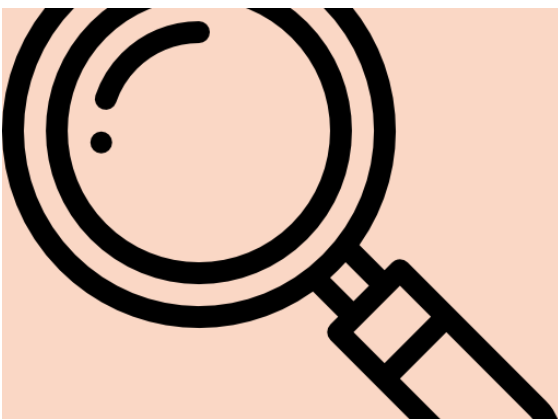
Se valora el recurso humano y material del que se dispone, independientemente de las líneas jerárquicas.



## TRANSPARENCIA:

Se generó información accesible, útil y oportuna para los usuarios tanto internos como externos.

Se promueve la participación de la comunidad y de la ciudadanía como actor y referente en la definición, priorización, ejecución y seguimiento de los servicios que se prestan.



## RESPONSABILIDAD:

Se atendieron con puntualidad los distintos deberes y obligaciones.

Se fomentó una cultura de pertenencia y de identidad institucional.

Se dirigen esfuerzos al cumplimiento de los objetivos y metas fijados por la organización.



# Oportunidades de mejora

## Priorización planificada de los proyectos

Realizar una adecuada priorización de los proyectos que tome en cuenta además del nivel de necesidad, el recurso humano disponible para su ejecución.

## Fortalecer la identidad del Proceso en el Departamento

En el PIM hacemos mucho más que administrar proyectos de valor público. Al encontrarnos en el punto de inflexión de la reorganización y la recomposición del equipo, se hace necesario plantear un punto de revisión sobre quiénes somos (como proceso y como departamento) y hacia dónde vamos.



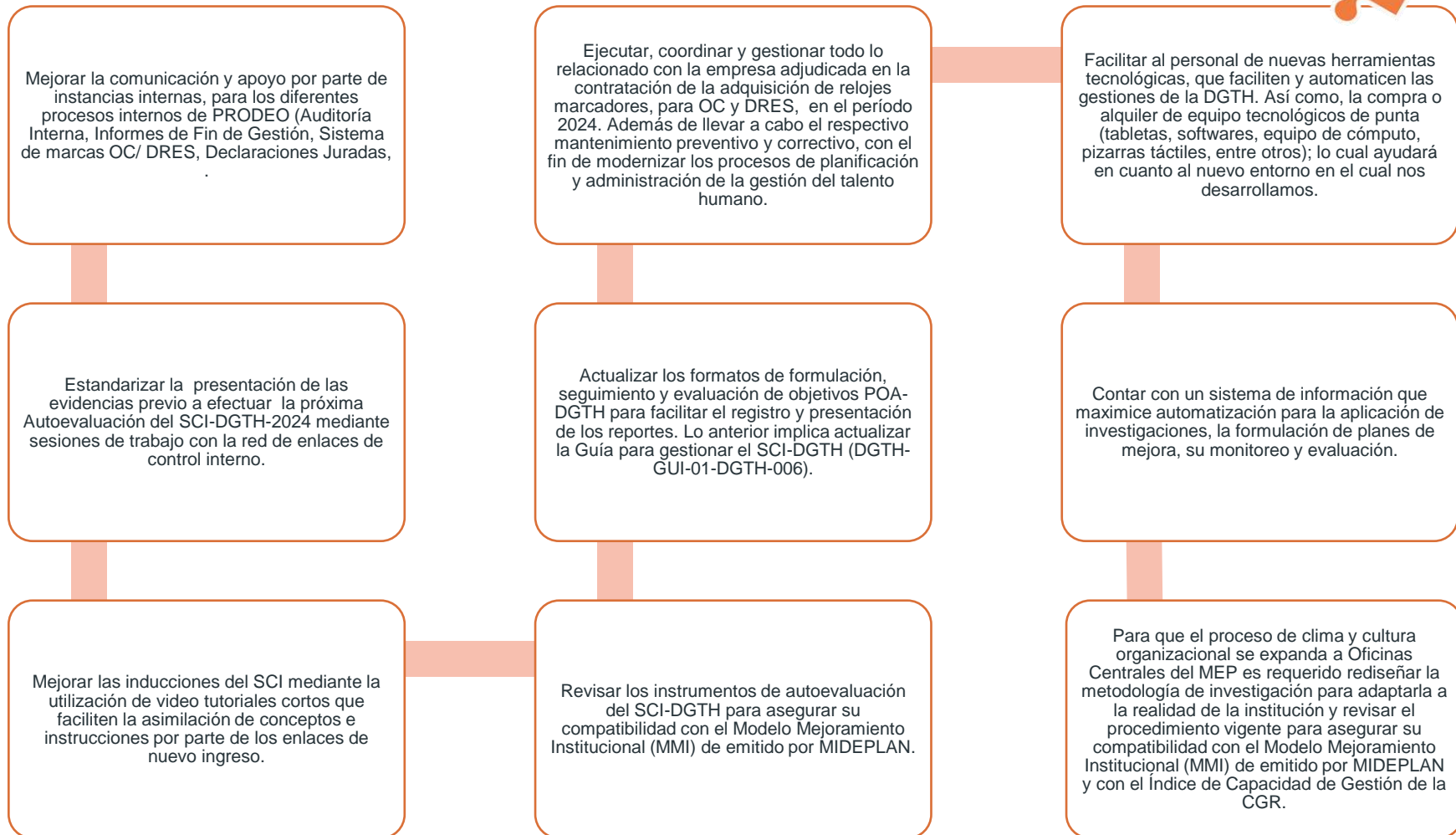
## Retomar roles de respaldo

Al conformar un equipo con pocas personas (al inicio del 2024, seremos 5 personas), es pertinente que nos acompañemos lo máximo posible en nuestras labores, de forma que se prevengan los riesgos de manejos individualizados de la gestión.

## Valorar nuestra participación

Tener visión de qué es realmente lo que se pretende obtener de nuestras participaciones en los distintos proyectos y actividades, antes de iniciar nuestros aportes.

# Oportunidades de Mejora



# Lecciones aprendidas

## LECCIONES APRENDIDAS



1. Contar con **mayor flexibilidad** en el tiempo al momento del desarrollo de los proyectos, para que estos no se alteren por situaciones que se presentan en el día a día.
2. Contar con **propuestas o herramientas alternas** que se puedan desarrollar si la solución inicial no es efectiva o se dan cambios en el camino en el desarrollo del proyecto.
3. Realizar **evaluaciones grupales periódicas de las colaboraciones que son brindadas** a otras instancias, con el objetivo de detectar a tiempo la incompatibilidad de las gestiones, la disminución de la necesidad de las partes interesadas o la disminución de personal disponible que limite la concreción de los objetivos.

# Lecciones aprendidas

## LECCIONES APRENDIDAS



- Ante los constantes cambios en la DGTH hemos aprendido a adaptarnos, aceptarlos, en aras de contribuir con los usuarios y nuestra Dirección.
- Se han fortalecido las habilidades de comunicación con los superiores inmediatos, mejores estrategias y herramientas para trabajar en equipo.
- Como parte del perfeccionamiento del SCI-DGTH las sesiones de trabajo con la red de enlaces de control interno, fueron más efectivas previo a la autoevaluación.
- La presentación de las evidencias para la autoevaluación del SCI-DGTH, cumplieron con la información aportada, completa, describiendo con detalle todos los datos requeridos y resguardando la información en caso de estudios de la Auditoría Interna.
- Hacer uso de la tecnología para continuar capacitando al personal.
- Continuar mejorando las relaciones públicas para atraer capacitación con ayuda de empresas privadas y públicas.

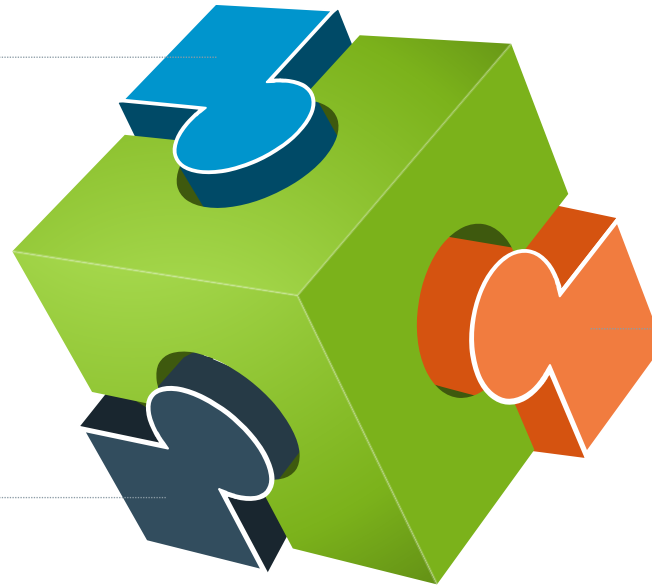
# Limitaciones

## Manejo de cargas laborales ajenas

No contar con la disponibilidad de las dependencias para el desarrollo de las actividades del proyecto. O el rechazo de las propuestas por falta del personal.

## Urgencias vs prioridades

Atención de necesidades emergentes (urgencias) que se convirtieron en prioridad.



## Reducción del personal PIM

La salida de 2 personas del equipo impone condiciones operativas relevantes para la planificación del trabajo del próximo año, así como la continuidad de la totalidad de los proyectos iniciados en el 2023.

# Limitaciones

## Limitación Tecnológica

- Para un mejor actuar del Depto y la Dirección se requiere mayores Recursos Tecnológicos, para contribuir con la automatización de procesos.

- Existen problemas con la conexión de Internet en el edificio Torre Mercedes lo cual limita la función principal.

- Falta de acceso al canal de YouTube de la DGTH para exportar el material informativo elaborado

## Limitación Presupuestaria

- Se cuenta con recursos presupuestarios limitados, lo cual imposibilita el actuar de la administración en la contratación de capacitación técnica y para los diferentes proyectos y líneas estratégicas.



## Limitación Personal y empresarial

Falta de Recurso Humano. Las plazas existentes son trasladadas a otras instancias y el personal no se repone, por lo que se recarga la labor en otros funcionarios o se reduce nuestro actuar.

Priorización de contingencias que atrasan proyectos y procesos asignados.

Las cargas de trabajo de las personas integrantes de la Red de enlaces de Control interno afectan la presentación de los insumos en las fechas establecidas en el calendario anual de trabajo.

Exceso de cargas de trabajo en el personal de los diferentes departamentos impiden que participen en capacitaciones.

Falta de apoyo de las empresas privadas al no colaborar al sector público.

# Proyectos desarrollados y en ejecución

Reorganización de la  
DGTH

Participación  
Modernización de  
procesos DGD

Participación  
Plan Estratégico  
Institucional-PEI

Optimización DAD

Trazabilidad

Contratación de relojes  
Marcadores

# Proyectos desarrollados



Sitio web “Mi Centro Educativo”

En virtud de la solicitud del Despacho Ministerial, se conforma el proyecto para facilitar la labor de las personas directoras de los centros educativos en la gestión del talento humano mediante la implementación de un sitio web enfocado en información requerida para su quehacer diario.

## LOGROS

- Creación de un espacio dentro del sitio web de la DGTH, donde se ha colocado y direccionado toda la información relevante para la persona directora de centros educativos.
- Facilidad para las personas directoras para encontrar la información que requieren para el desarrollo de su cargo y trámites asociados.

**100%**

## LIMITACIONES

- La recopilación y actualización de la información disponible en los módulos del sitio web siguió recayendo en el equipo del proyecto y no en el personal encargado de su gestión.

**Concluido**

# Proyectos desarrollados



## Optimización de procesos en el DAD

Análisis de los procesos del Depto. Asuntos Disciplinarios, para optimizarlos y digitalizarlos.

### LOGROS

- Recopilación de información para conocer todos los procesos.
- Creación de un único formulario para la recepción de denuncias.
- Rediseño de procesos y manuales de procedimiento.
- Bases de datos en Access, Canales de Teams y Excel.

67%

### LIMITACIONES

- Cargas de trabajo del personal.
- Existe un nuevo proyecto para la implementación del sistema de trazabilidad, el cual viene a sustituir la optimización de procesos del DAD.

Fusionado con otro proyecto

# Proyectos desarrollados



Desconcentración de servicios del DAD en las DRE

Delegar algunos de los servicios ofrecidos por el DAD en las DRE mediante la desconcentración de procesos disciplinarios, con el fin de impactar en una mejor atención a las personas usuarias.

## LOGROS

- Se avanzó en la documentación del proceso, necesaria para su implementación en las DRE.
- Se expuso ante las autoridades, sin embargo, no existe viabilidad política para realizarlo.

50%

## LIMITACIONES

- Poca viabilidad ante las DRE, para asumir las funciones a desconcentrar.

Detenido

# Proyectos desarrollados



Apoyo procesos de Juntas de Educación

A solicitud de la Ministra, se construyen los diagramas de flujo para la optimización de procesos en las Juntas de Educación y Juntas Administrativas.

## LOGROS

- Se construyeron los diagramas de flujo y los informes de hallazgos sobre los procesos de la Dirección de Infraestructura Educativa que impacta en las Juntas de Educación y Juntas Administrativas.

100%

## LIMITACIONES

- Al ser propuestas radicales y de gran inversión de recursos, el Viceministerio Administrativo no presentó interés en valorar las propuestas realizadas, pese a la solicitud de la señora Ministra.

Concluido

# Proyectos desarrollados



## Apoyo inversiones públicas

A solicitud de la Ministra, se construyen los diagramas de flujo para la solicitud de financiamiento con el BID y el Banco Mundial, para diferentes proyectos de inversión a nivel educativo.

### LOGROS

- Se construyeron los diagramas de flujo necesarios para que la Unidad Ejecutora de estos proyectos de inversión puedan realizar los pasos necesarios para su completación.

100%

### LIMITACIONES

- Incertidumbre de tiempos en la Asamblea Legislativa no permitió definir una ruta crítica en la Fase de aprobación de los préstamos.

Concluido

# Proyectos desarrollados



## Optimización Unidad de Licencias

Como parte de la segunda Fase del proyecto para la optimización de procesos de la Unidad de Licencias, se están construyendo los instructivos de trabajo de la Unidad, así como la actualización de videos en el sitio web de la DGTH. También se requiere el diseño de una revista sobre licencias.

### LOGROS

- Se rediseñaron 4 videos.
- Se actualizaron con los cambios de la nueva estructura los manuales de proceso de ULIC y están en revisión en la DPI.

10%

### LIMITACIONES

- N/A.

Julio 2024

# Proyectos desarrollados



Optimización Unidad de Trámites y Servicios al Usuario

Como parte de la optimización de procesos en la Unidad de Trámites y Servicio al usuario, se hizo un rediseño completo del proceso para su optimización y digitalización

## LOGROS

- Impacto en la digitalización de procesos.
- Disminución de filas al presentar trámites de forma digital.
- Optimización del tiempo con el nuevo sistema de autogestión de citas (pasó de un mes a 8 días las gestiones).

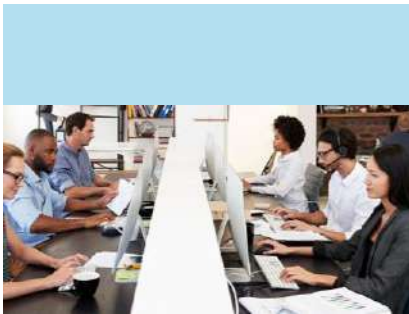
100%

## LIMITACIONES

- N/A.

Concluido

# Proyectos desarrollados



Apoyo Estratégico al DDTH -  
Optimización de procesos

A solicitud del Departamento de Dotación del Talento Humano, se requiere una optimización de procesos en atención a la reorganización administrativa de la DGTH.

## LOGROS

- Reuniones de seguimiento para la recolección de información

15%

## LIMITACIONES

- Poca o nula colaboración por parte de los funcionarios del DDTH por cargas excesivas de trabajo y falta de interés.

**Suspendido para retomar en el I semestre del 2024**

# Proyectos desarrollados



Implementación de la reorganización DRH - DGTH

Está pendiente la revisión de Manual de Organización y Funciones por parte de la DPI (Borrador Decreto Ejecutivo).

## LOGROS

- Implementación de un 100% de la reorganización administrativa de la DGTH.
- Planes de comunicación y socialización realizados con las partes involucradas.
- Manuales de proceso y documentación del SGI actualizada.

100%

## LIMITACIONES

- MIDEPLAN aún no ha remitido pronunciamiento respecto a la Unidad de Procedimientos Administrativos del DAD, lo que ha atrasado significativamente la revisión del borrador de decreto ejecutivo por parte de la DAJ.

Diciembre 2024

# Proyectos desarrollados



Implementación de la Planificación Estratégica del Talento Humano en el MEP

Según la normativa vigente, lineamientos del ente rector y las disposiciones de la CGR, se debe implementar el proceso de planificación estratégica del talento humano en el MEP.

## LOGROS

- Validación de los ítems para la consulta a las instancias ministeriales participantes de la gestión institucional del talento humano.
- Continuación en el desarrollo de instrumentos para apoyar distintas actividades del proceso.

66%

## LIMITACIONES

- Manejo del tiempo disponible para el proyecto, junto a las demás actividades prioritarias y urgentes que se presentan.

**Julio del 2024 (cierre ante la CGR)**

# Proyectos desarrollados



Implementación de soluciones informáticas de trazabilidad en los procesos de la DGTH –Fase I

Implementar las soluciones informáticas de trazabilidad, mediante la integración de los procesos de gestión del talento humano, a cargo de las instancias de la DGTH, con el fin de optimizar la labor de esta Dirección.

## LOGROS

- Análisis de las funcionalidades de las soluciones informáticas disponibles.
- Cronograma de implementación del proyecto.

17%

## LIMITACIONES

- Requerimientos del sistema construido impiden realizar mejoras sustantivas, por lo que se tiene que implementar bajo las condiciones actuales en que fueron diseñadas dichas soluciones informáticas.
- Limitación de presupuesto para mantenimiento y cambios menores a las soluciones informáticas.
- Restricción en el número de licencias de uso y accesos actuales, a las soluciones informáticas del proyecto.

Diciembre 2024

# Proyectos desarrollados



Apoyo Estudios de Clima y Cultura Organizacional

Se brinda colaboración con la realización de estudios de clima organizacional tanto en la planificación como en las actividades de recolección, análisis y devolución de la información, además de elaboración de planes de mejora.

## LOGROS

- Elaboración del plan de trabajo 2023.
- Apoyo a las unidades en la elaboración de planes de mejora y su seguimiento.

100%

## LIMITACIONES

- Debido a la priorización de otros proyectos no fue posible continuar con el avance y el proyecto fue suspendido.

Concluido

# Proyectos desarrollados



## Implementación del proceso de Inducción/Reinducción

Se brinda colaboración con el manual y diversos documentos, planificación de videos, grabaciones de audios para videos, coordinación de información a incluir en el Sitio Web de la DRH.

### LOGROS

- Manual "Inducción al MEP para las personas funcionarias de la institución".
- Creación de diversos insumos para el proceso.
- Creación del reporte de nombramientos por fecha.
- Elaboración envío de circular para oficializar el proceso de inducción.
- Acompañamiento a las personas encargadas designadas por la URS durante los primeros ciclos del proceso.

100%

### LIMITACIONES

- N/A

Concluido

# Proyectos desarrollados



Programa de Ética y Valores DRH

Inducción en el manual de ética y conducta del MEP

## LOGROS

- Realización de charlas a diversas instancias.
- Elaboración de material divulgativo referente a los diversos elementos del manual.

100%

## LIMITACIONES

- Si bien fueron realizadas diversas actividades, debido a la priorización de otros proyectos y a la escasez de tiempo para las personas a las cuales se les brindan las charlas, no fue posible avanzar con el proyecto de la forma que inicialmente fue programado y se tuvieron que hacer cambios en su ejecución.

Concluido

# Metas al 2024



# Metas futuras SCI

Consiste en la utilización de video tutoriales cortos que faciliten la asimilación de conceptos e instrucciones por parte de los enlaces de nuevo ingreso.

## ELABORAR VIDEO TUTORIALES PARA ENLACES DEL SCI-DGTH

Consiste en el seguimiento a las acciones de fortalecimiento del SCI-DGTH por parte de las dependencias a ejecutar en 2024 con la finalidad de asegurar su cumplimiento.

## SEGUIMIENTO A LOS PLANES DE MEJORA SCI-DRH-2024

## ACTUALIZAR FORMATOS DE LOS OBJETIVOS POA-DGTH

Consiste en verificar la vigencia de los temas analizados en la herramienta de autoevaluación a fin de garantizar la mejora continua del SCI-DGTH a raíz de la emisión de nuevos lineamientos o cambios en el entorno institucional

## SESIONES DE TRABAJO PARA ESTANDARIZAR PRODUCTOS PRESENTADOS

Consiste en sesiones de trabajo con la Red de enlaces para sensibilizar sobre la importancia de completar correctamente los instrumentos y construir colectivamente acuerdos sobre los requerimientos mínimos de calidad.

## ACTUALIZAR LA GUÍA PARA GESTIONAR EL SCI-DRH

Consiste la actualización de la DGTH-GUI-01-DGTH-006 Guía para gestionar el SCI-DGTH.

# Metas futuras Clima y Cultura organizacional



## Proyecto para rediseñar el proceso para incluir a Oficinas Centrales

Rediseñar Manual de Evaluación y análisis de la cultura y clima organizacional (DGTH-DSCGI-PRO11-2023), para implementarlo con rigurosidad técnica y metodológica en Oficinas Centrales, con base en el marco normativo, y con factibilidad política, logística, tecnología, presupuestaria y la disponibilidad de talento humano



## Proyecto Medición del Índice de Capacidad de Gestión de la CGR

Desarrollo de la medición del Índice de Capacidad de Gestión de la CGR, con base a la definición de recursos por parte del MEP.

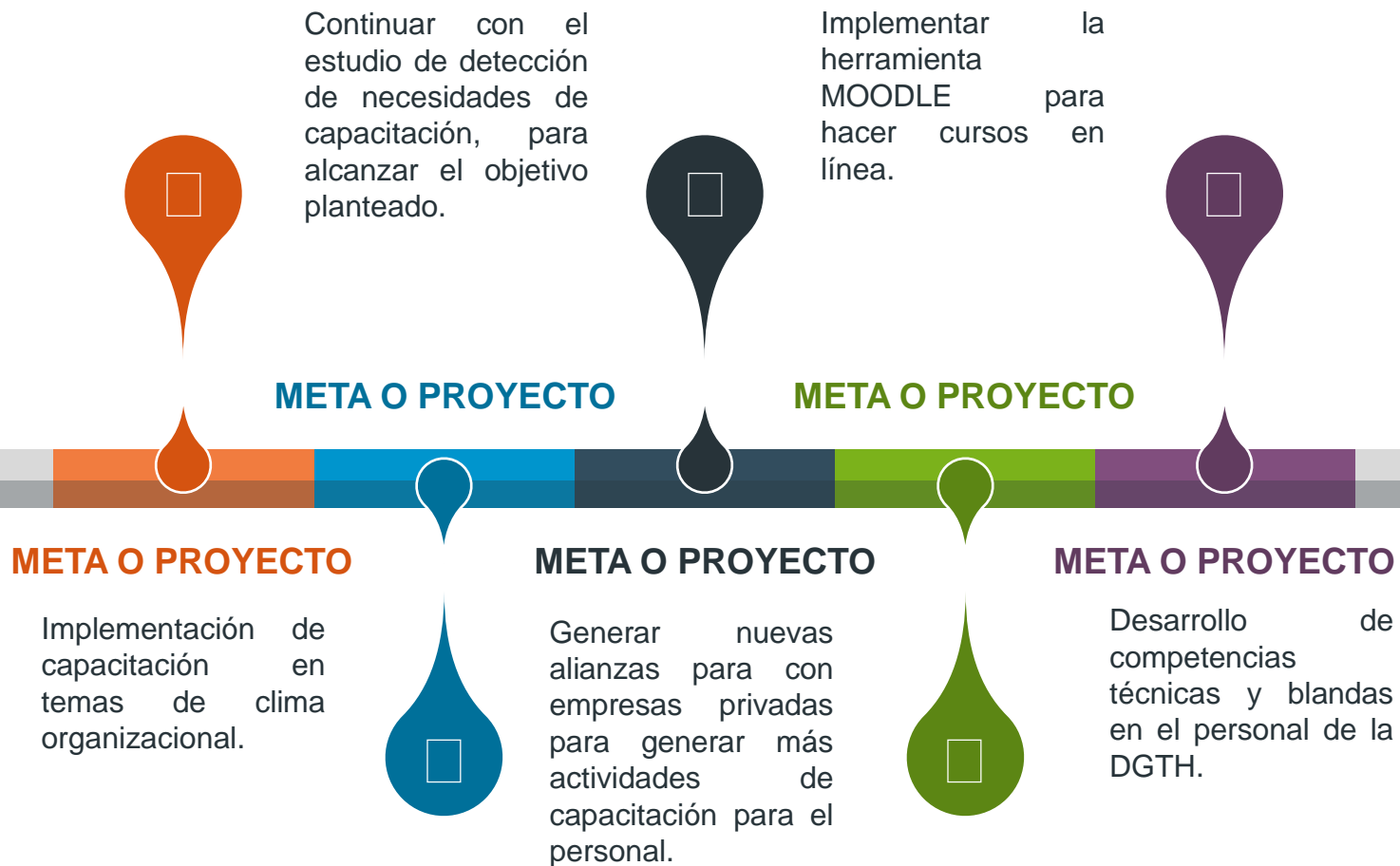
# Metas futuras

## Implementación de la contratación de Relojes Marcadores



Ejecutar, coordinar y gestionar todo lo relacionado con la empresa adjudicada en la contratación de la adquisición de relojes marcadores, para Oficinas Centrales y las Direcciones Regionales de Educación, en el período 2024.

# Metas futuras Capacitación



# Metas futuras material audiovisual



# Cumplimiento normativo vigente

**Ley para regular el Teletrabajo** Ley N° 9738, Decreto Ejecutivo N° 42083 N° 43456 / Directriz N°002-2022

**Informes de Fin de Gestión**  
Directriz R-CO-61 de la Contraloría General de la República

**META O PROYECTO**

**META O PROYECTO**

**META O PROYECTO**

**Declaraciones Juradas de Bienes:**

Ley 8422, Ley contra la corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la función Pública N° 8422. Artículo 55.

**META O PROYECTO**

**Pólizas de caución**

Directriz N°40-MEP-2016 que dicta sobre la "Normativa interna relativa a la rendición de cauciones para los funcionarios del Ministerio de Educación Pública".