

Departamento Gestión de Trámites y Servicios **Informe de Gestión 2014 - 2018**

Labor sustantiva:

Gestionar los procesos relacionados al expediente laboral de los funcionarios, evaluaciones de desempeño, tramites para su retiro laboral, pago de prestaciones legales, atención de público mediante la implementación de Tecnologías de Información y atención de reclamos administrativos a fin de poner a derecho el salario de los funcionarios.

Unidad Gestión de Expedientes Laborales **Informe de Gestión 2014 - 2018**

Labor sustantiva:

Gestionar, regular, estandarizar y revisar el proceso de Evaluación del Desempeño que involucra toda la población del Ministerio de Educación Pública, tanto en Título Primero como en Título Segundo.

Certificar los tiempos laborados e información del Expedientes Laboral a solicitud de los funcionarios para presentar en otras carteras ministeriales.

Resguardar la información contenida en los Expedientes Laborales de los funcionarios del Ministerio de Educación Pública.

Objetivos y resultados

1. **Objetivo:** Brindar respuesta a solicitudes de Certificaciones Especiales por medio de Firma Digital a fin de optimizar la utilización de recursos, acortar tiempos de espera y evitar el traslado del funcionario a oficinas centrales.

Resultado: Mejora a la gestión implementada exitosamente,

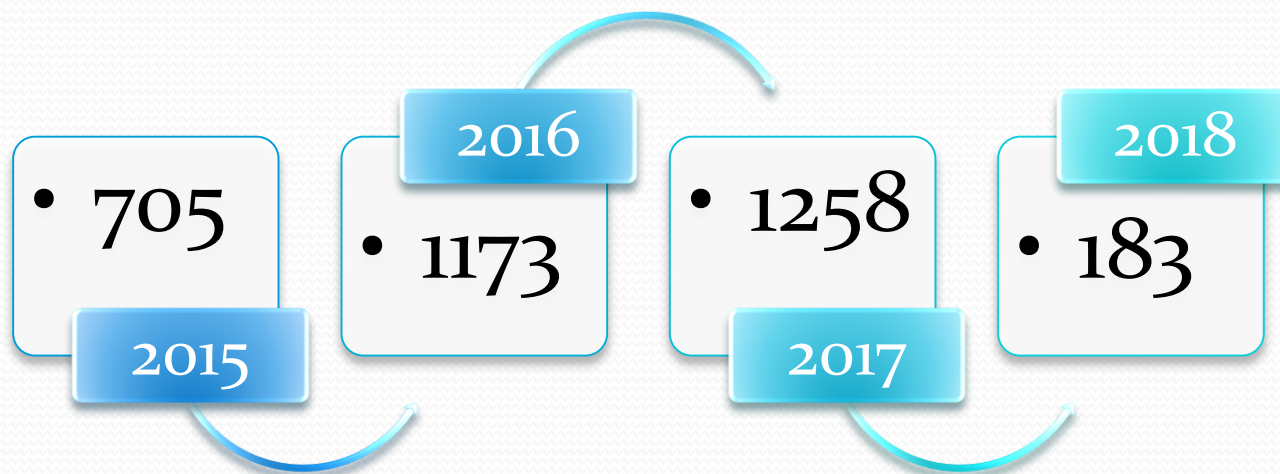
2. **Objetivo:** Realizar acompañamiento por medios electrónicos al proceso de Evaluación del Desempeño de los funcionarios del Ministerio de Educación Pública para incrementar la población de evaluados cada año.

Resultado: Mejora realizada exitosamente.

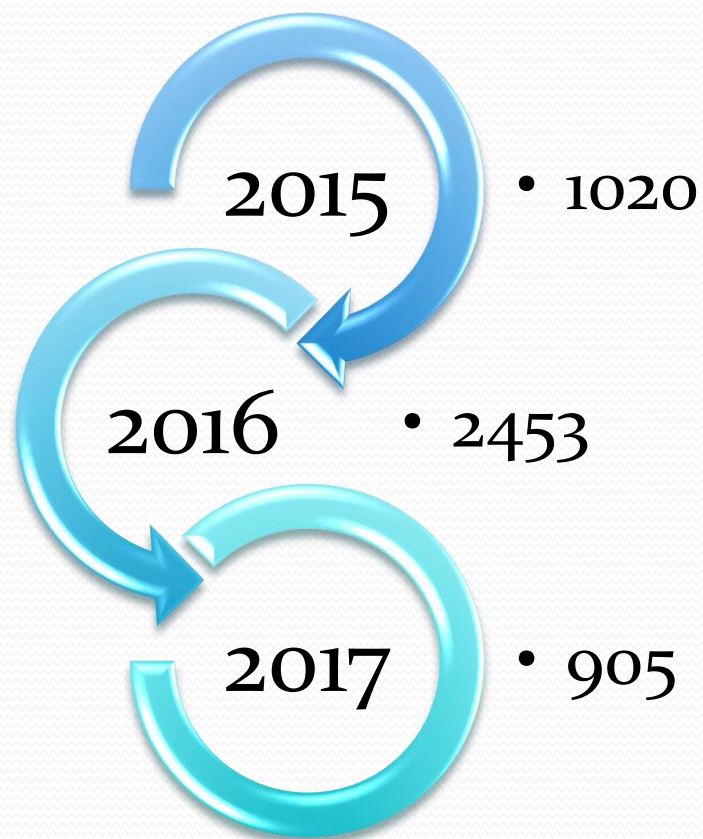
Objetivos y resultados

3. **Objetivo:** Implementar por medio del Sistema Integra 2 la corrida masiva de aumentos anuales a los funcionarios que cumplan con el período anual.
Resultado: Mejora implementada exitosamente.

Certificaciones Especiales Atendidas



Expedientes Laborales de Funcionarios Inactivos enviados al Archivo Central



Creación de Controles en búsqueda de la Mejora Continúa

20/03/2018



Recursos
Humanos

Departamento Gestión de Trámites y Servicios
Unidad Gestión de Expedientes Laborales
Control Proceso Certificaciones Especiales

Fecha Recibida	Fecha límite de entrega	Estado	Nº Cédula	Funcionario	Nº Oficio	Observación	Asignado A:	Fecha Finalizada	Estado Entrega
22/01/2018	05/03/2018	Vencido	109180458	Turcios Vargas Ana Yancy		PGR	Ingrid	22/01/2018	En Tiempo
22/01/2018	05/03/2018	Vencido	401910192	Saenz Pakers Tiffany Lorena		PGR	Ingrid	22/01/2018	En Tiempo
22/01/2018	05/03/2018	Vencido	205310147	Chinchilla Arrieta Maria Alejandra		PGR	Ingrid	22/01/2018	En Tiempo
22/01/2018	05/03/2018	Vencido	502970939	Mayorga Ortega Maria		PGR	Ingrid	22/01/2018	En Tiempo
22/01/2018	05/03/2018	Vencido	205840561	Barrientos Alvarado Vivianna		PGR	Ingrid	22/01/2018	En Tiempo
22/01/2018	05/03/2018	Vencido	206170364	Francis Avendaño Romel Moises		PGR	Ingrid	22/01/2018	En Tiempo
22/01/2018	05/03/2018	Vencido	111060436	Villanueva Briceño Angie Patricia		PGR	Ingrid	22/01/2018	En Tiempo
22/01/2018	05/03/2018	Vencido	109710159	Zamora Quiros Maricela Auxiliadora		PGR	Ingrid	22/01/2018	En Tiempo
22/01/2018	05/03/2018	Vencido	303640516	Ramirez Cisneros Doris Eugenia		Poder Judicial	Ingrid	22/01/2018	En Tiempo
22/01/2018	05/03/2018	Vencido	401810527	Sanchez Godinez Keren Eliana		Poder Judicial	Ingrid	22/01/2018	En Tiempo
22/01/2018	05/03/2018	Vencido	603270847	Araya Rojas Nanci Lisbeth		Poder Judicial	Ingrid	22/01/2018	En Tiempo
22/01/2018	05/03/2018	Vencido	109710758	Blanco Duarte Maria Yanci		Poder Judicial	Ingrid	22/01/2018	En Tiempo
22/01/2018	05/03/2018	Vencido	204510500	Campos Bogantes Seidy Emilia		Poder Judicial	Ingrid	22/01/2018	En Tiempo

Creación de Controles en búsqueda de la Mejora Continúa

20/03/2018

Departamento Gestión de Trámites y Servicios
Unidad Gestión de Expedientes Laborales
Control Proceso Escaneo de Expedientes Laborales

Fecha de Solicitud	Fecha de Entrega	Estado Entrega	N° Cédula	Nombre	Observación	Fecha de Entregado	Estado Entrega
16/02/2018	30/03/2018	En Tiempo	202840442	Avila Vega Roxana		22/02/2018	En Tiempo
16/02/2018	30/03/2018	En Tiempo	105780670	Cruz Maduro Guiselle		22/02/2018	En Tiempo
16/02/2018	30/03/2018	En Tiempo	203290097	Gamboa Guerrero Mariluz		22/02/2018	En Tiempo
16/02/2018	30/03/2018	En Tiempo	800990162	Garcia Gutierrez Cándida		22/02/2018	En Tiempo
16/02/2018	30/03/2018	En Tiempo	104120924	Gómez Salvatierra Raul		22/02/2018	En Tiempo
16/02/2018	30/03/2018	En Tiempo	501790908	Gutierrez Cisneros Enalberth		22/02/2018	En Tiempo
16/02/2018	30/03/2018	En Tiempo	700530479	Gutierrez López Ana Cecilia		22/02/2018	En Tiempo
16/02/2018	30/03/2018	En Tiempo	202720259	Hernández Obando Félix		22/02/2018	En Tiempo
16/02/2018	30/03/2018	En Tiempo	202791249	Jara Mora Jose Francisco		22/02/2018	En Tiempo
16/02/2018	30/03/2018	En Tiempo	600560742	Leighton Sáncho Olga		22/02/2018	En Tiempo
16/02/2018	30/03/2018	En Tiempo	104540030	León Aguilar María Benita		22/02/2018	En Tiempo
16/02/2018	30/03/2018	En Tiempo	104500264	Mayrand Fernández Harry		22/02/2018	En Tiempo
16/02/2018	30/03/2018	En Tiempo	700590206	Mendoza Vaquero Nubia		22/02/2018	En Tiempo
16/02/2018	30/03/2018	En Tiempo	501460855	Mondragón López Irasema		22/02/2018	En Tiempo

Creación de Controles en búsqueda de la Mejora Continúa

Departamento Gestión de Trámites y Servicios Unidad Gestión de Expedientes Laborales Gestión 2018			
Mes	Expedientes Escaneados	Certificaciones Especiales	Envío de Expedientes Inactivos al Archivo Central
Enero	24	82	
Febrero	40	101	
Marzo			
Abril			
Mayo			
Junio			
Julio			
Agosto			
Septiembre			
Octubre			
Noviembre			
Diciembre			
Total	64	183	0
I Trimestre	64	183	0
II Trimestre	0	0	0
III Trimestre	0	0	0
IV Trimestre	0	0	0

Creación de Controles en búsqueda de la Mejora Continúa

Mes	Ingreso de Solicitudes Escaneos	Expedientes Escaneados	% Aplicativo Escaneos	Nivel de Tolerancia Escaneos	Ingreso de Solicitudes Certificaciones	Certificaciones Especiales	% Aplicativo Certificaciones	Nivel de Tolerancia Certificaciones
Enero	19	24	126%	Verde	82	82	100%	Verde
Febrero	56	40	71%	Rojo	223	101	45%	Rojo
Marzo	1	0	0%	Rojo	1	0	0%	Rojo
Abril	1	0	0%	Rojo	1	0	0%	Rojo
Mayo	1	0	0%	Rojo	1	0	0%	Rojo
Junio	1	0	0%	Rojo	1	0	0%	Rojo
Julio	1	0	0%	Rojo	1	0	0%	Rojo
Agosto	1	0	0%	Rojo	1	0	0%	Rojo
Septiembre	1	0	0%	Rojo	1	0	0%	Rojo
Octubre	1	0	0%	Rojo	1	0	0%	Rojo
Noviembre	1	0	0%	Rojo	1	0	0%	Rojo
Diciembre	1	0	0%	Rojo	1	0	0%	Rojo

Los Porcentajes Aplicativos están ligados a los Manuales de Procedimientos y sus Sistemas de Control y Tolerancia.

Resultados de Evaluación del Desempeño 2016 Título I

MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA - RESULTADO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO 2016 (TÍTULO I)												
DIMENSIONES INSTITUCIONES	ESTRATOS										TOTAL ABSOLUTO	TOTAL RELATIVO
	OPERATIVO		CALIFICADO		TÉCNICO		PROFESIONAL		GERENCIAL			
	TOTAL ABS	TOTAL REL	TOTAL ABS	TOTAL REL	TOTAL ABS	TOTAL REL	TOTAL ABS	TOTAL REL	TOTAL ABS	TOTAL REL		
DEFICIENTE	5	0,05%	1	0,03%	0	0,00%	0	0,00%	0	0%	6	0,04%
REGULAR	12	0,12%	3	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0%	15	0,09%
BUENO	212	2,05%	95	2,41%	8	3,39%	27	1,43%	0	0%	342	2,09%
MUY BUENO	579	5,60%	150	3,81%	23	9,75%	81	4,29%	1	33%	834	5,09%
EXCELENTE	9526	92,18%	3685	93,67%	205	86,86%	1779	94,28%	2	67%	15197	92,70%
TOTAL	10334	100%	3934	100%	236	100%	1887	100%	3	100%	16394	100%

Resultados de Evaluación del Desempeño 2016 Título II

MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA RESULTADO DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO 2016 (TITULO II)								
CATEGORIAS	ESTRATOS						TOTAL ABSOLUTO	TOTAL RELAT %
	DOCENTE		TECNICO DOCENTE		ADMINISTRATIVO DOCENTE			
	TOTAL ABS	TOTAL REL %	TOTAL ABS	TOTAL REL %	TOTAL ABS	TOTAL REL %		
INACEPTABLE	3	0,01%	0	0,00%	1	0,02%	4	0,006%
INSUFICIENTE	15	0,03%	1	0,04%	2	0,04%	18	0,028%
BUENO	1211	2,16%	54	2,05%	43	0,91%	1308	2,062%
MUY BUENO	1221	2,18%	33	1,25%	95	2,00%	1349	2,127%
EXCELENTE	53598	95,63%	2546	96,66%	4606	97,03%	60750	95,776%
TOTAL	56048	100,00%	2634	100,00%	4747	100,00%	63429	100,00%

Principales obstáculos por superar

Encontrar los recursos a fin de contratar personal que se encargue del ordenamiento, folio y escaneo por medio del sistema Visión 20/20 de los Expedientes Laborales de los funcionarios del Ministerio de Educación Pública, logrando así digitalizar la gestión del expediente.

Unidad Gestión de Reclamos

Informe de Gestión 2014 - 2018

Labor sustantiva:

Atención a reclamos administrativos presentados por los Servidores del MEP por períodos fiscales vencidos de todos los rubros que se contemplan a nivel de pagos de la Dirección de Recursos Humanos; este proceso conlleva el estudio, digitación de acciones de personal, cálculo de diferencias salariales, elaboración de resolución administrativa, revisión y envío a pago, atención de conciliaciones, debidos procesos y causas judiciales y notificaciones respectivas a dichos procesos.

Objetivos y resultados

1. **Objetivo:** Dar trámite oportuno a las causas judiciales presentadas por los servidores del MEP, llevando un estricto control de los plazos para evitar condenatorias por vencimientos.

Resultado: No se han presentado condenatorias en el trámite de Causas Judiciales en la UGR.

Entre el año 2014 y el 2018 se han recibido un total de 25,487 causas judiciales con incremento del 66% entre ambos años; en ese mismo período se han tramitado por Resolución 18,167 causas para un 71%.

2. **Objetivo:** Dar trámite de pago a los reclamos presentados por los servidores del MEP, por períodos fiscales vencidos, mediante procesos de Estudios, Cálculos y Resoluciones Administrativas.

Resultado: Entre el año 2014 y el 2018 a la fecha, se han tramitado un total de 34,535 casos mediante Resolución Administrativa, lo cual es muy representativo a nivel de producción.

Objetivos y resultados

3. Objetivo: Actualizar el salario ordinario de los servidores del MEP en los conceptos de Anualidades y Carrera Profesional, con base en los Estudios Técnicos.

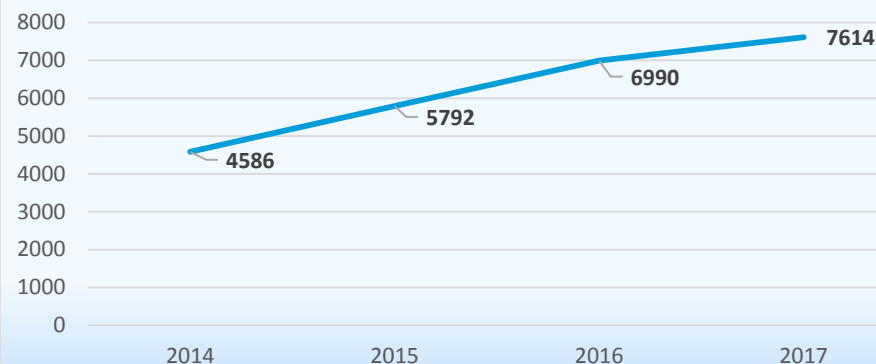
Resultado: De Enero 2017 a Febrero 2018 se han actualizado por esta vía alrededor de 6,700 funcionarios por estos conceptos, para un promedio de 30.000 acciones de personal en diferentes riges, tanto para experiencia como ajustes por títulos presentados.

Indicadores y estadísticas de la gestión

Ingreso Anual de Causas Judiciales

Año	Causas Judiciales	Variación Anual	% Variación
2014	4586		
2015	5792	1206	26%
2016	6990	1198	21%
2017	7614	624	9%
2018	505		
Total→	25487	3028	66%

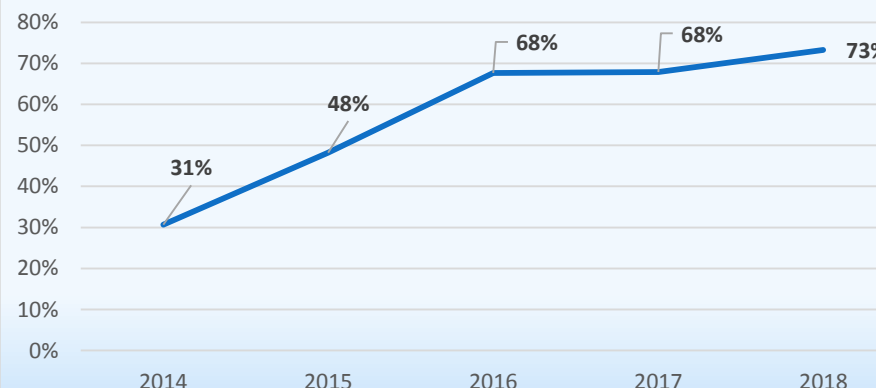
Tendencia Anual Ingreso de Causas Judiciales



Producción Resoluciones

Año	Diferencias Salariales	Judicial	% Judicial
2014	9534	2925	31%
2015	8910	4299	48%
2016	9387	6350	68%
2017	5952	4042	68%
2018	752	551	73%
Total→	34535	18167	

Producción de Resoluciones Porcentaje Causas Judiciales vs Reclamos



Principales obstáculos por superar

- 1. Plazos de Causas Judiciales:** Al existir un alto trámite de reclamos y ajustes presentados por los servidores todos los meses, el volumen de los reclamos pendientes de resolver es alto y provoca que exista riesgo por incumplimientos, por lo cual en la gestión de la Unidad se tiene sumo cuidado y estricto control sobre dichos vencimientos con el fin de evitar incumplimientos.
- 2. Pagos por Integra:** ante la necesidad de ejecutar el pago de Resoluciones a través Integra, como lo realizan los demás Ministerios, para iniciar con esta nueva etapa y forma de pago garantizando su correcta ejecución, fue necesario llevar a cabo innumerables trámites y gestiones internas y externas, efectuar procesos productivos con mayor nivel de detalle e inversión de tiempo, incorporar una estructura sólida y funcional para llevar a cabo nuevos procesos y nuevas formas de efectuar el proceso, llevar controles operativos y financieros necesarios, destacar personal, etc.
 - Dado lo anterior, a partir de Abril del 2017 se inició el pago de Resoluciones mediante el Sistema Integra.
 - A través de Integra en el año 2017 se tramitó un monto total ¢ 9,087 millones con sobresueldos y deducciones.

Principales obstáculos por superar

3. **Sistemas Automatizados:** los resultados actuales e históricos de los procesos productivos se registran tanto en Sistemas Informáticos como en bases de datos como Excel o Access que no están vinculados sistemáticamente, por lo cual las consultas propias para el proceso y para efectos de información deben realizarse en diferentes lugares y no en una consulta consolidada en Sistemas, con el fin de reducir tiempos y los riesgos en la gestión.
 - Como por ejemplo, a nivel Cálculos para los 4 períodos registrados en Integra las diferencias deben ser determinadas manualmente, lo cual implica un incremento significativo en los tiempos.
4. **Firma de Resoluciones LyD:** el promedio de tiempos de tramitación de casos es de 3 meses, de los cuales el 52% corresponde a firmas en Leyes y Decretos.
5. **Personal de planta (?):** las Jefaturas han realizado las gestiones pertinentes por mantener el equilibrio a nivel del personal en la Unidad; sin embargo, para los años 2016 y 2017 se dieron movimientos importantes de funcionarios por nombramientos en otras Entidades relacionado con el Servicio Civil; el personal en el año 2016 era de 60 funcionarios y 48 en Febrero 2018, dándose una reducción del 20%.

Unidad de Pensiones y Retiro Laboral

Informe de Gestión 2014 - 2018

Labor sustantiva:

La Unidad de Pensiones y Retiro Laboral como funciones fundamentales desarrolla el análisis del fondo de pensión para el cual cotizan los funcionarios del Ministerio de Educación Pública; traslada las cotizaciones de un régimen a otro en caso de proceder con el traslado, asimismo certifica los años de servicio para efectos de pensión de los funcionarios activos e inactivos del Ministerio de Educación Pública. Igualmente tramita los cambios de fondo de pensión en el Sistema Integra y los ceses de funciones por pensión de los funcionarios activos.

Así como velar por la veracidad de la información y la aplicación de la normativa que rige la materia.

Objetivos y resultados

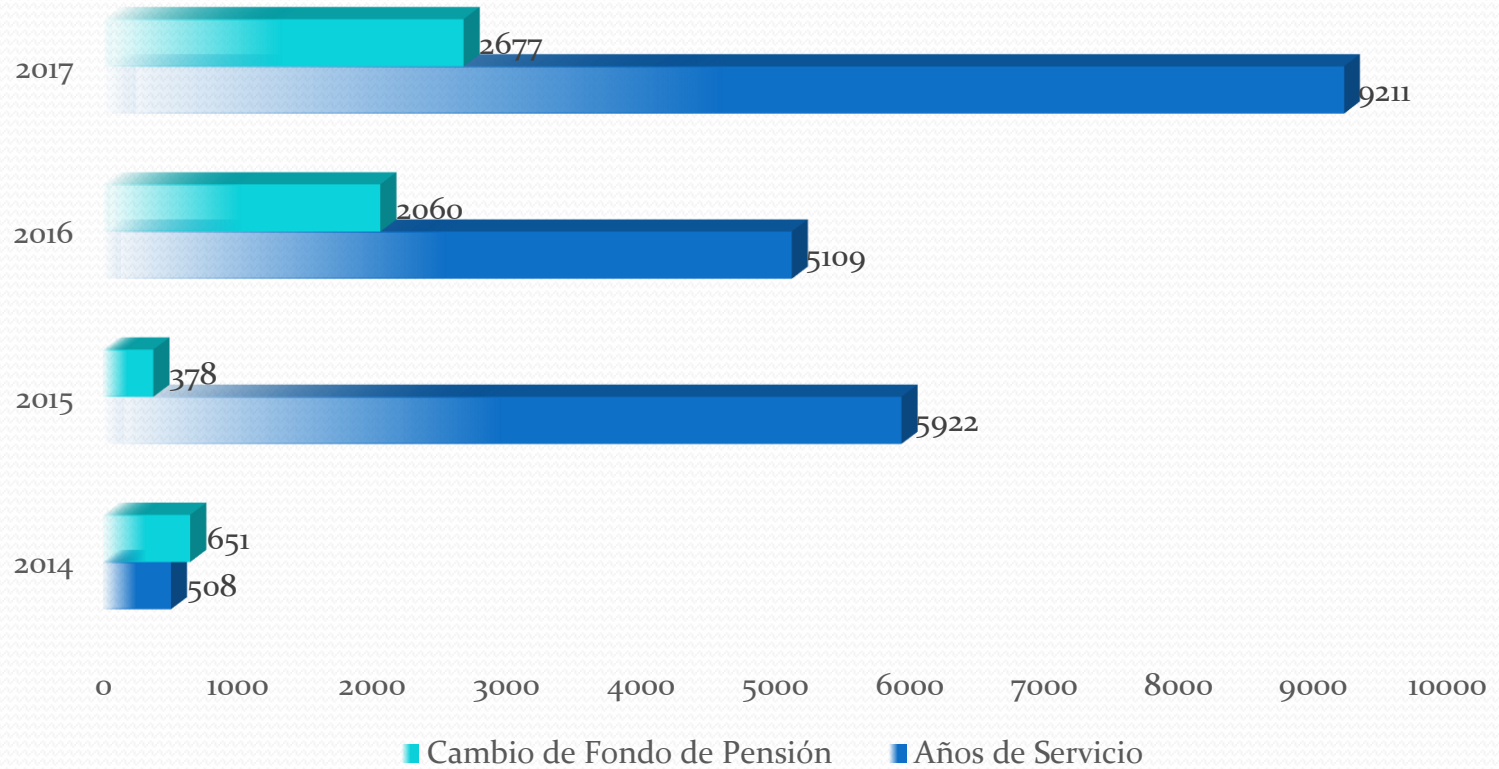
1. Objetivo: Brindar un mejor servicio a los funcionarios que requieran de iniciar los trámites para su jubilación, así como brindar una respuesta pronta a los funcionarios que requieran de alguna información sobre su fondo de pensión y traslado de sus cotizaciones.

Resultado: Que coticen para el fondo de pensión que por ley les corresponde.

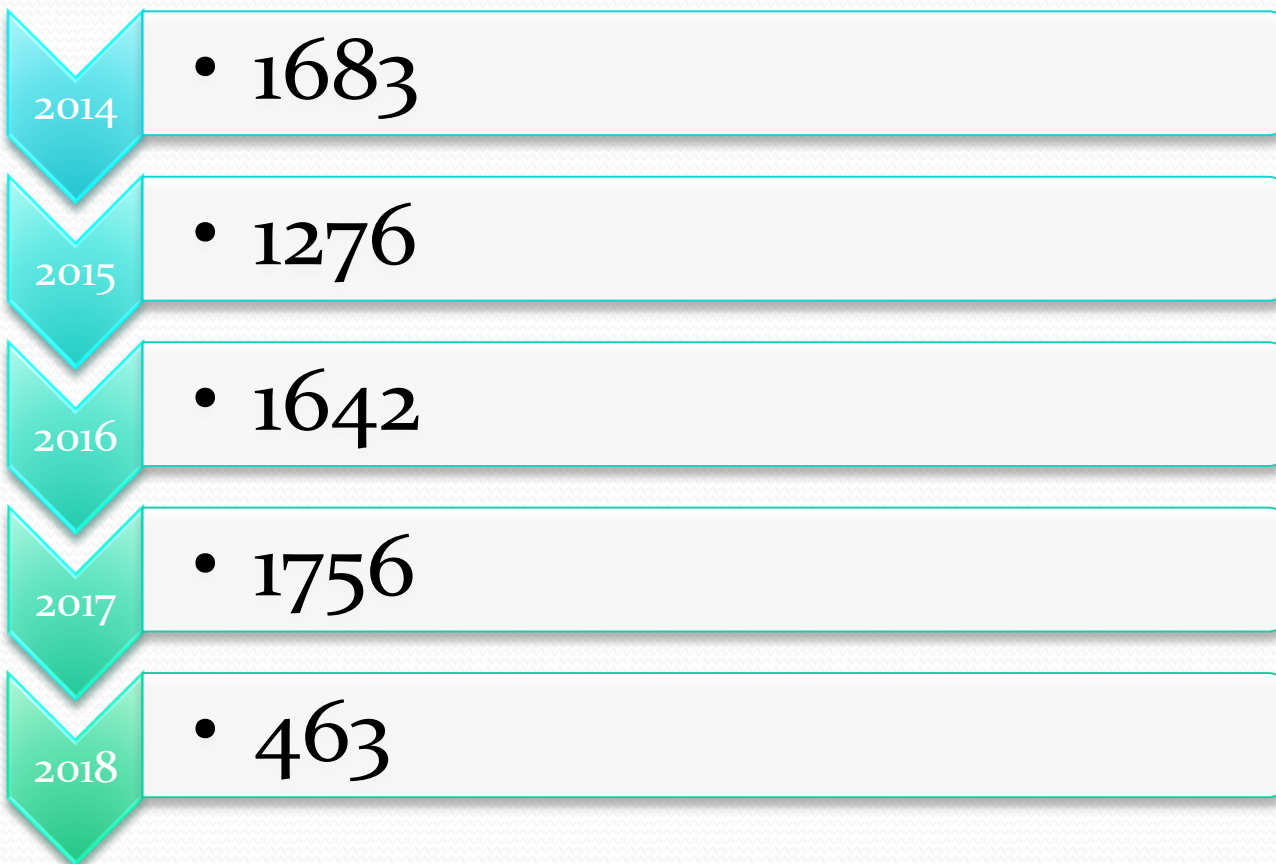
2. Objetivo: Brindar un servicio eficiente y eficaz para los funcionarios que se jubilen o pensionen.

Resultado: Tramitar con prontitud las acciones de personal de cese de funciones por pensión o jubilación.

Estadísticas de Gestión



Acciones de Ceses de Funciones por Pensión o Jubilación 2014 -2018



Principales obstáculos por superar

1. Implementar de manera adecuada las TICS a favor del usuario, con esto las solicitudes se recibirán por medio de correo electrónico y se hará llegar por medio de Firma Digital, ahorrando el uso de los recursos públicos, tiempos de traslados y respuesta al funcionario.

Unidad Plataforma de Servicios Informe de Gestión 2014 - 2018

Labor sustantiva:

Brindar atención oportuna, eficiente y amable a los usuarios, en los trámites y servicios de la gestión de recursos humanos del Ministerio de Educación Pública.

Objetivos y resultados

1. **Objetivo:** Implementar una Solución integral de administración de filas de espera, una herramienta tecnológica integrada por componentes de hardware y software que permiten administrar en forma eficiente la atención de los funcionarios del MEP y público en general.

Resultado: Sistema implementado con éxito.

2. **Objetivo:** Desarrollar e implementar una herramienta informática, que permita reconocer de manera masiva el ajuste de carrera profesional por el rubro de experiencia profesional.

Resultado: Herramienta desarrollada e implementada.

Objetivos y resultados

3. **Objetivo:** Desarrollar e implementar un Sistema de Vacaciones, para los funcionarios del Título I del Estatuto de Servicio Civil, de Oficinas Centrales y de las Direcciones Regionales de Educación.

Resultado: Sistema Digital de Vacaciones (SDV) implementado con éxito.

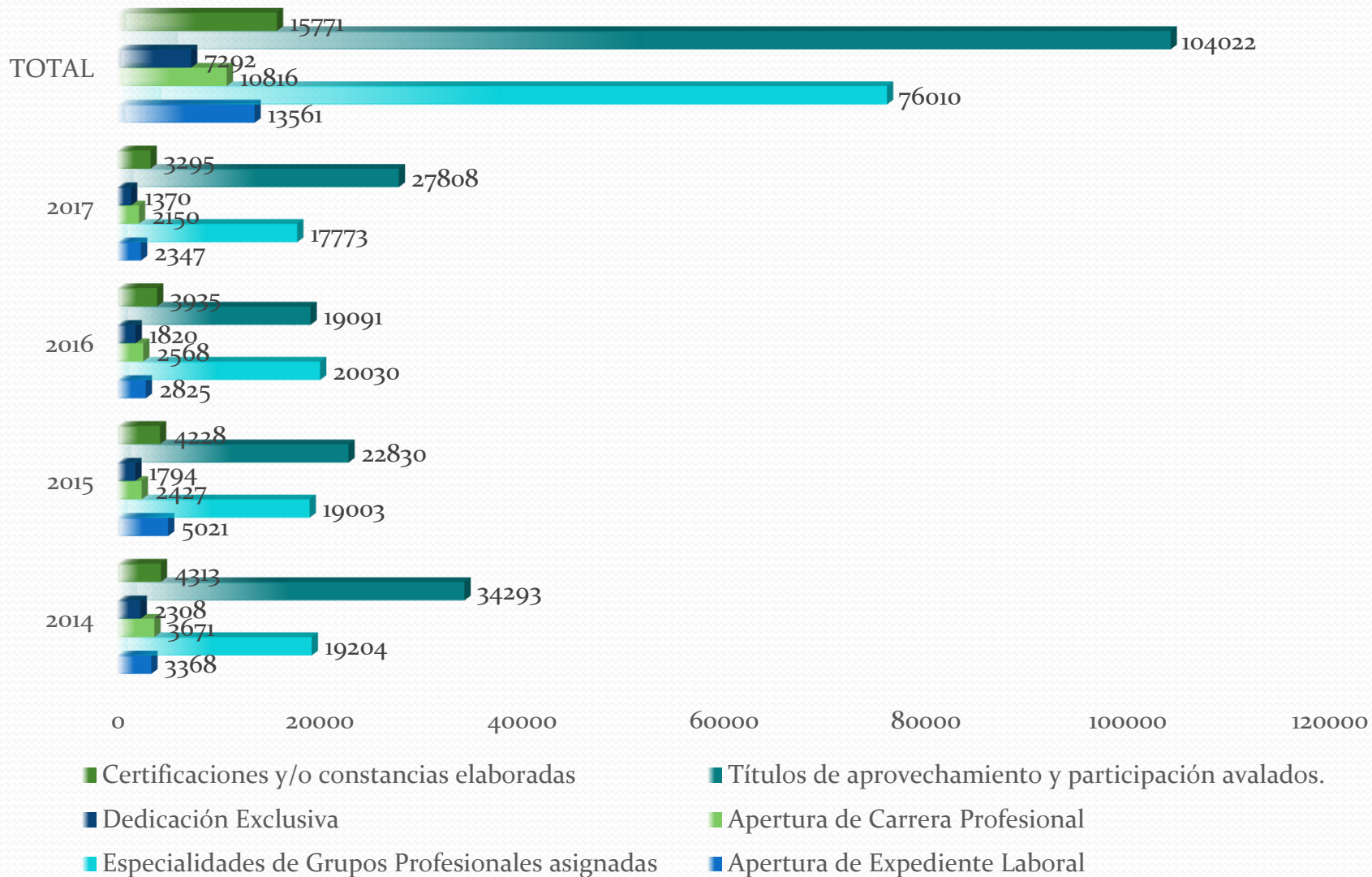
4. **Objetivo:** Implementación de servicios virtuales a través del uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC'S)

Resultado: Servicios virtuales implementados (Programa de Citas, consultas atendidas a través de la cuenta electrónica plataformaservicios@mep.go.cr, aplicación MEP móvil.

Indicadores y estadísticas de la gestión

Gestión Realizada	
Atención Correos Electrónicos	Atención Mediante Programa de Citas
2014	
5398	1280
2015	
6372	1395
2016	
6112	204
2017	
4168	867
Total	
22050	8556

Trámites y Servicios Brindados

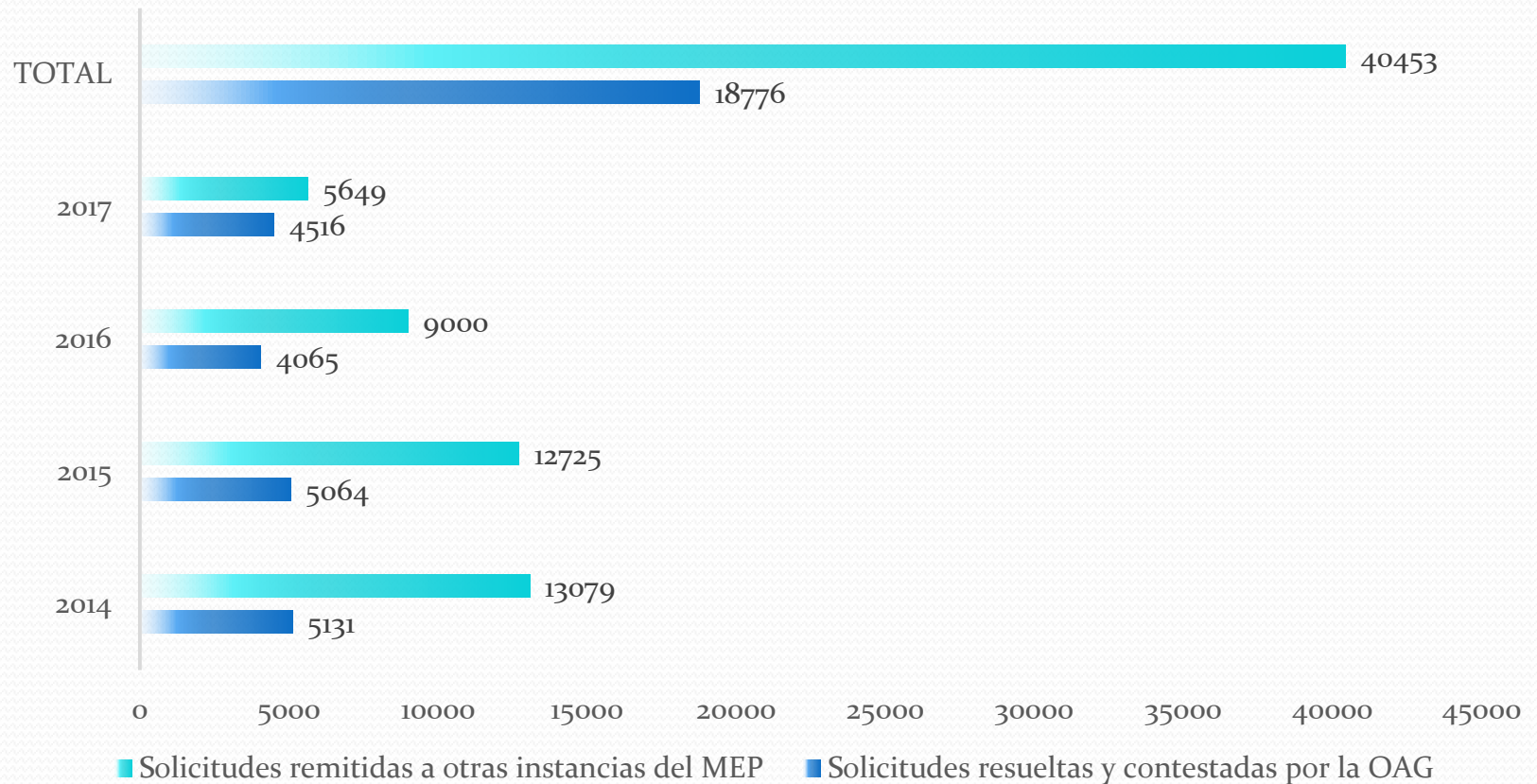


Implementación del Proyecto de Carrera Profesional



- 11 378 funcionarios con la carrera profesional actualizada en el 2017

Consolidación de la Oficina de Atención a Gremios (OAG)



Principales obstáculos por superar

Satisfacer la demanda de servicios relacionados con la Gestión de Carrera Profesional. La cantidad de reclamos administrativos pendientes de resolver, conlleva al incremento de causas judiciales, impactando directamente en la calidad del servicio brindado.

Prestaciones Legales

Informe de Gestión 2014 - 2018

Labor sustantiva:

Dado a que las prestaciones legales son un derecho constitucional de todo trabajador, surge la iniciativa en setiembre del año 2011 de separar y atender de una manera pronta y cumplida dicho proceso.

Prestaciones Legales es un proceso sustantivo de la Dirección de Recursos Humanos, a cargo del Departamento de Gestión de Trámites y Servicios, que consiste en el trámite de las liquidaciones de extremos laborales de las personas que rompen su relación laboral con el Ministerio de Educación Pública, ya sea por pensión, defunción, cese de interinidad, no prórroga, renuncia o despido. Además pago de indemnizaciones por supresión de la plaza y postergaciones.

Se pretende mostrar los objetivos y métodos que ayuden a actuar y a comprender hacia donde se quiere llegar y así dar seguimiento de que se estén cumpliendo.

Objetivos y resultados

1. **Objetivo:** Atender diariamente las tareas para buscar estar al día con la atención de las diferentes gestiones que solicitan los usuarios, adquiriendo excelencia en el proceso de Prestaciones Legales.

Resultado: Procesar diariamente los reclamos administrativos que se reciben (apertura de expediente, documentación necesaria obtenida de distintos sistemas, informe técnico del cálculo, resolución administrativa, firmas de Leyes y Decretos, envío a la Dirección Financiera para pago y notificación al ex funcionario), para brindar una atención efectiva a los usuarios.

2. **Objetivo:** Que todo el equipo que conforma el Proceso de Prestaciones Legales posea total conocimiento que permita brindar una buena atención al usuario.

Resultado: Personal capacitado, con conocimiento total del proceso, lo que permite que la atención al usuario sea de excelencia e información brindada certera.

Objetivos y resultados

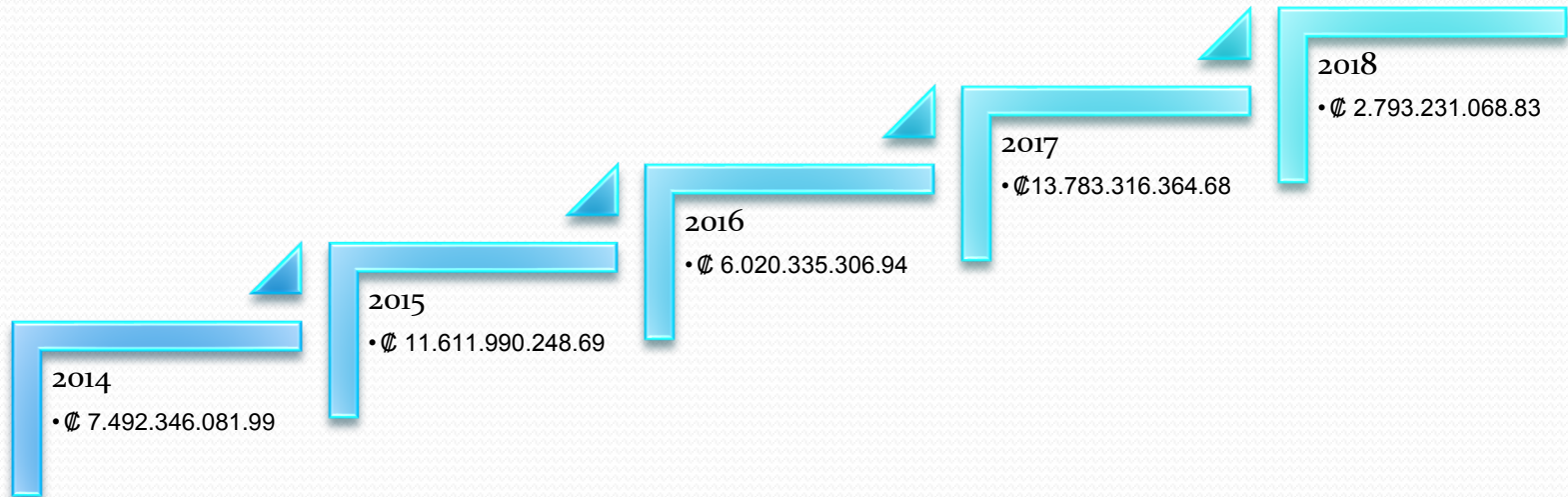
3. Objetivo: Acciones efectivas de los distintos agentes que intervienen en los suministros de insumos en el Proceso de Prestaciones Legales, tales como la Unidad Administrativa en la confección de Distintas acciones de personal, la Unidad de Pensiones en la confección de ceses por pensión, la Dirección Financiera en presupuesto, Leyes y Decretos en firmas, sistemas, entre otros para garantizar el pago de las prestaciones legales.

Resultado: Obtener los insumos necesarios para gestionar el trámite que conlleva el proceso de prestaciones legales, así mismo estar en constante seguimiento y actualización de los mismos.

4. Objetivo . Acatar normas, leyes, procedimientos, políticas entre otros, que permitan cumplir con los objetivos y metas....).

Resultado: Lograr gestionar los procedimientos que contribuyen al cumplimiento de los objetivos y metas, bajo las pautas que dictan las normas, leyes, entre otros.

Montos Ejecutados para el pago de Prestaciones Legales



Principales obstáculos por superar

1. Tiempo de duración en el trámite de firmas de las resoluciones administrativas, en la Dirección de Leyes y Decretos, Ministerio de la Presidencia.
2. Frecuentes interrupciones en el Sistema Integra II para la realización de los cálculos de prestaciones legales y consultas ocasionales de verificación de datos.
3. Tiempo de pago de las resoluciones administrativas, por asuntos de presupuesto asignado.
4. Escaso número de colaboradores asignados, para ejecución de todas las tareas y poder atender el abundante número de reclamos administrativos, para pago de prestaciones legales.
5. Estrecha área física, asignada a los colaboradores del proceso de Prestaciones Legales.