



2021

# UNIDAD DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

INFORME EJECUTIVO





Universidad Estatal a Distancia  
Vicerrectoría Ejecutiva  
Oficina de Recursos Humanos  
Unidad de Evaluación del Desempeño

Informe ejecutivo de las evaluaciones realizadas durante el 2021 en las aplicaciones No Profesionales, Teletrabajo, Académicos Docentes y Profesionales modalidad ordinaria y extraordinaria.

Elaborado por  
Mag. Sócrates Salas Sánchez  
Coordinador  
Unidad de Evaluación del Desempeño  
[ssalas@uned.ac.cr](mailto:ssalas@uned.ac.cr)

Enero, 2022

## Tabla de contenido

1. Introducción.....	4
2. Generalidades de la aplicación.....	4
2.1 Fecha de aplicación.....	4
2.2 Tipo de aplicación.....	5
2.3 Periodo evaluado.....	5
3.Descripción de los formularios de evaluación.....	7
4. Informe cualitativo sobre la optimización de procesos de la unidad de evaluación del desempeño.....	9
5. Principales desafíos del proceso.....	10
6. Conclusiones.....	10

## 1. Introducción

Durante el año 2021 la Universidad Estatal a Distancia; al igual que la mayoría de las instituciones, organizaciones y empresas del mundo, atendió las repercusiones en los procesos de un riesgo para el que no se tenía un plan previo: la emergencia sanitaria ocasionada por el virus SARS-CoV-2 (COVID) y sus variantes. A un año de haber sido comunicado los primeros casos y de experimentar transformaciones en la economía, política, cultura, salud y educación del país de manera abrupta y vertiginosa aunado al ya altamente dinámico y competitivo entorno, la Universidad Estatal a Distancia orienta sus esfuerzos y recursos por continuar brindando educación de calidad al alcance de toda la población, reforzando su compromiso con el desarrollo social al vincular la academia con los territorios desde la extensión, investigación y docencia.

El éxito o avance en la atención de los procesos internos subsanando las condiciones del entorno fueron gracias en gran medida a la claridad en los objetivos, la información oportuna y la capacidad de flexibilización y adaptación. Triada que encabezó el quehacer de la Unidad de Evaluación del Desempeño (UED) durante este periodo aunado al compromiso de las y los colaboradores.

En concordancia con la transparencia del proceso la Unidad de Evaluación del Desempeño (UED) presenta a la comunidad universitaria y el público en general el siguiente Informe ejecutivo de las evaluaciones realizadas durante el 2021 en las aplicaciones No Profesionales, Teletrabajo, Académicos Docentes y Profesionales modalidad ordinaria y extraordinaria, en el que se detalla la cobertura obtenida, desafíos, conclusiones y recomendaciones luego de concluido el proceso.

## 2. Generalidades de la aplicación

### *2.1 Fecha de aplicación*

La evaluación del desempeño de las y los colaboradores de la Universidad Estatal a Distancia es un proceso planificado en diferentes momentos durante el 2021, establecidos en función del estrato que se está evaluando, según detalle:

<b>Estrato</b>		<b>Aplicación</b>
No profesionales		Del 5 de abril al 30 de abril del 2021
Teletrabajo		Del 16 de junio al 1 de julio del 2021
Académicos docentes	Cátedra y programa	Del 22 de setiembre al 15 de octubre del 2021
	Profesores tutores	Del 22 de setiembre al 15 de octubre del 2021
Profesionales		Del 15 de noviembre al 15 de diciembre del 2021

### *2.2 Tipo de aplicación*

Para cada uno de los grupos ocupacionales el proceso de evaluación se realizó en línea, en el caso de las aplicaciones No Profesionales, Teletrabajo, Académicos Docentes y Profesionales se desarrolló con la plataforma Limesurvey.

### *2.3 Periodo evaluado*

La evaluación se realizó sobre el periodo establecido en función del grupo ocupacional que se estaba evaluando, según detalle:

- No Profesionales: se evaluó el periodo de abril 2020 a marzo 2021.
- Académico-Docentes: se evaluó el periodo de setiembre 2020 a agosto 2021.
- Teletrabajo: se evaluó el periodo de junio 2020 a mayo 2021
- Profesionales: se evaluó el periodo de noviembre 2020 a octubre 2021.

### *2.4 Alcance del proceso, según el grupo ocupacional evaluado*

De conformidad con la programación que ejecuta la Unidad, durante el 2021 se aplicaron un total de **3317** evaluaciones del desempeño. Estas evaluaciones se hayan distribuidas de la siguiente manera, según el grupo ocupacional del funcionario evaluado:

**257** evaluaciones realizadas en Puestos Operativos.

**367** evaluaciones realizadas en puestos Auxiliares y Asistenciales.

**258** evaluaciones realizadas en Puestos Técnicos.

**35** evaluaciones realizadas en Encargados de Programa.

**123** evaluaciones realizadas en Encargados de Cátedra.

**1412** evaluaciones realizadas en Tutores.

**578** evaluaciones realizadas en Puestos Profesionales Académicos.

**251** evaluaciones realizadas en Puestos Profesionales Administrativos.

**12** evaluaciones realizadas en Puestos de Jefaturas y Direcciones Académicas.

**18** evaluaciones realizadas en Puestos de Jefaturas y Direcciones Administrativas.

**6** evaluaciones realizadas en Puestos Fiscalización Universitaria.

De las 3317 evaluaciones realizadas durante el año 2021, 376 corresponden a personal teletrabajador a quienes se les aplicó el modelo institucional de evaluación integral del desempeño en el que se les evalúa tanto las competencias como la gestión a través del cumplimiento de objetivos y metas plasmados en el plan de trabajo; indicar fueron evaluados en la aplicación Teletrabajo y ya han sido contabilizados en el detalle anterior por cuanto desempeñan puestos de cada grupo ocupacional.

A continuación, se presenta en la Tabla 1. Índice de Cobertura por Estrato del Personal Evaluado (ICE) para el periodo 2021:

*Tabla 1. Índice de Cobertura por Estrato del Personal Evaluado (ICE)*

Estrato	Evaluaciones Realizadas	Evaluaciones Proyectadas	ICE
Puestos No Profesionales	882	950*	92,84%
Puestos Académico-Docentes	1570**	1558	100.8%
Puestos Profesionales	865	929*	93,11%
<b>Total</b>	<b>3317</b>	<b>3437</b>	<b>96.50%</b>

\* La diferencia se da por la exclusión en el proceso de personal que dejó de laborar en la institución.

\*\*La diferencia se debió a la inclusión de un grupo de tutores semestrales que no estaban siendo considerados previamente

Para el periodo 2021, se obtiene un índice de cobertura por estrato del personal evaluado (ICEA) superior al mínimo establecido del 95% para los puestos Académicos Docentes, en el caso de No Profesionales y Profesionales no se alcanza el mínimo a pesar de los esfuerzos de la Unidad de Evaluación del Desempeño al solicitar su ejecución a las jefaturas inmediatas, dejando la evidencia del proceso realizado y que al cierre de las aplicaciones no se atendió lo solicitado. Rescatando las 3317 evaluaciones realizadas de un total de 3437 proyectadas al inicio de cada modalidad.

Es importante aclarar que la diferencia entre las evaluaciones proyectadas y las evaluaciones realizadas se debe a casos articulares ocasionados porque no se cumple con los 6 meses de desempeño en el puesto tanto por el funcionario evaluado como por el evaluador, incapacidades, licencias, permisos con o sin goce de salario renunciadas, despidos, incapacidades u otros.

### 3.Descripción de los formularios de evaluación

Los formularios de evaluación responden a una agrupación derivada de la estructura ocupacional vigente en la institución, ofreciendo formularios que evalúan el desempeño del personal según los puestos desempeñados agrupados por grupos y estratos ocupacionales, según detalle:

Estrato	Grupo Ocupacional	Puesto
No Profesional de Apoyo Operativo	Puestos Operativos	Trabajador Misceláneo Oficial de Seguridad Operadores de Servicios de Apoyo I (Chófer) Operadores de Servicios de Apoyo I (Mensajero) Operadores de Servicios de Apoyo I (Bodeguero) Operadores de Servicios de Apoyo II y III
No Profesional de Apoyo Administrativo	Puestos Auxiliares y Asistenciales	Auxiliar Administrativo I Auxiliar Administrativo II Auxiliar Administrativo III Asistentes de Servicios Universitarios Auxiliar de Sede Académica
No Profesional de Apoyo Técnico	Puestos Técnicos	Técnicos A, B y C Técnico Especializado Área de Cómputo Técnico Especializado Área de Electricidad Técnico Especializado Área de Mantenimiento General Técnico en Artes Gráficas Operario de Litografía Técnico en Actividades de Apoyo Académico Técnico en Servicios de Informática Facilitador Universitario A o B
Profesional	Profesionales Administrativos	Profesional Administrativo Universitario Coordinador Administrativo Universitario Valoración Coordinador Producción Editorial A Valoración Coordinador Producción Editorial B Valoración Editor Filológico Valoración Productor Diseño Gráfico
	Profesionales Académicos	Personal Docente Profesor Universitario designado como Encargadode Programa Profesor Universitario designado como Encargadode Cátedra Profesor Universitario designado como Tutor Facilitador Académico Investigador Extensionista Profesional Académico Analista Académico Coordinador Académico Asesor Académico Productor Académico

Estrato	Grupo Ocupacional	Puesto
Jefaturas y Direcciones	Jefaturas y Direcciones Académicas	Jefe de Centro o Sede Académica Jefe de Oficina Área Académica Director Área Académica
	Jefaturas y Direcciones Administrativas	Jefe de Oficina Área Administrativa Director Área Administrativa
Fiscalización Universitaria	Fiscalización Universitaria	Inspector de auditoría. Inspector de auditoría en Tecnologías de información. Supervisor de auditoría. Supervisor de auditoría en Tecnologías de información. Auditor Interno

Para ingresar a los formularios se les envía por correo electrónico a los superiores inmediatos un comunicado anunciando la apertura del periodo de aplicación, las instrucciones y la fecha máxima de tiempo para evaluar al personal y se le detalla, además, los links de ingreso a los respectivos formularios de evaluación.

Los formularios están compuestos por los siguientes apartados:

- Identificación y presentación del formulario
- Instrucciones generales y datos de identificación del puesto
- La valoración del desempeño del funcionario
- Evidencias del desempeño
- Evaluación del Cumplimiento Normativo
- Plan de Compromiso con Acciones de Mejora
- Espacio para la notificación y gestión de firmas

#### 4. Informe cualitativo sobre la optimización de procesos de la unidad de evaluación del desempeño

Los principales logros gestionados durante este periodo, que se orientan a la optimización de los procesos que ejecuta la Unidad fueron:

- Se actualiza el envío a expediente de todos los informes correspondientes al periodo 2020 y 2021 de manera que se atiende uno de los desafíos descritos en el informe del periodo 2020. El trabajo se realizó en conjunto con el responsable de la Unidad de Servicio al Personal. Además, se creó una carpeta compartida con las y los funcionarios indicados por la jefatura inmediata para que tuvieran acceso de consulta a las evaluaciones del desempeño por año y por estrato en tiempo real.
- Se elaboran los instructivos del proceso realizado por la UED tanto en la etapa de aplicación como la procesamiento, análisis y seguimiento. Como material de respaldo de la dependencia.
- Se brindó apoyo con la generación informes técnicos en lo referente con el proceso de evaluación del desempeño, insumos indispensables requeridos por el IGESCA en los procesos de autoevaluación y acreditación ante el SINES de los programas de Manejo de Recursos Naturales y de la Escuela de Ciencias de la administración.
- Se concretó la reunión con la Vicerrectora Ejecutiva para valorar posibles escenarios alternativos a la automatización del proceso de evaluación del desempeño. La propuesta con toda la información concerniente al mismo fue elevada a las jefaturas para ser presentada ante la CETIC.
- La implementación exitosa de las aplicaciones programadas para No Profesionales, Teletrabajo, Académicos Docentes y Profesionales en modalidad ordinaria como extraordinaria (solicitudes por concurso, para becas o recién cumplimiento periodo para ser evaluado por primera vez).

## 5. Principales desafíos del proceso

Los principales desafíos que enfrenta el proceso a nivel institucional son:

- **La consolidación de las bases de históricos de resultados de las evaluaciones del desempeño.** Como dependencia se tiene el respaldo de la documentación generada en cada aplicación, sin embargo, al no tratarse de un único formulario se tienen las bases por grupo ocupacional y modalidad (ordinaria, teletrabajo, extraordinaria) De manera que aumentan los tiempos en la búsqueda de la información ante las solicitudes de distintas instancias. Motivo por el cual se considera uno de los puntos prioritarios a atender durante el 2022 la implementación de una alternativa para poder consolidar los históricos de resultado de las calificaciones consolidadas para agilizar y aumentar la eficiencia del proceso de verificación y consulta.
- **Cambio del 100% del personal asistencial y técnico de apoyo a la Unidad:** durante el 2021 se vivió un proceso de transformación del equipo dado una serie de temas administrativos que afectaron el desempeño del equipo incidiendo en una sobrecarga de funciones, aunado a la renuncia de una de las colaboradoras y la jubilación del otro colaborador. Lo anterior incidió en la necesidad de priorizar la inducción, capacitación y entrenamiento del nuevo personal para la ejecución efectiva del proceso de evaluación del desempeño sobre atención de los compromisos laborales. Esto implicó una serie de acciones de conformación de equipo, capacitación y entrenamiento que debió generarse dado el cambio en la totalidad del personal de apoyo asistencial y técnico

## 6. Conclusiones

Al finalizar el proceso de evaluación del desempeño 2021 en cada una de las aplicaciones No Profesionales, Teletrabajo, Académicos Docentes y Profesionales se generan las siguientes conclusiones:

- Se ejecutaron un total de 3317 evaluaciones, con un 96.50% de cobertura del personal a evaluar superando el mínimo establecido de cobertura por la UED del 95% de cobertura cumpliendo satisfactoriamente con el mínimo establecido.

- Se logra actualizar y completar el envío al expediente de todas las evaluaciones del desempeño realizadas durante el 2020 y 2021 para que sean consultadas en tiempo real por las distintas dependencias de la oficina de Recursos Humanos para los diversos trámites institucionales que realice el personal evaluado.
- A un año de la pandemia de los planes de contingencia, y de los cambios en el equipo y el proceso hacia una digitalización de los mismos, se lograron atender 4 aplicaciones ordinarias, solicitudes extraordinarias, presentación de informes y resultados a las distintas dependencias y jefaturas.

## 7. Recomendaciones generales derivadas de la aplicación

En concordancia con el proceso de evaluación, resulta relevante para el mejoramiento continuo en la gestión organizacional y el desarrollo de las competencias de las personas funcionarias señalar las siguientes recomendaciones, que surgen a partir del procesamiento de la información recopilada durante las aplicaciones No Profesionales, Académicos Docentes, Teletrabajo y Profesionales 2021:

- Al personal evaluado, incentivar su participación en el proceso de evaluación mediante el dialogo con las jefaturas inmediatas, proponer aspectos de mejora desde su labor diaria desde el respeto y como parte de la iniciativa y conocimiento de sus posibilidades, recursos de la institución y ventajas de su aplicación para el cumplimiento de los objetivos profesionales, personales e institucionales.
- A las jefaturas inmediatas, informar oportunamente cualquier situación que impida la aplicación de la evaluación solicitada a un funcionario (incapacidad, no cumplimiento del tiempo, cambio de jefatura, cambio de puesto, vacaciones, fallecimiento entre otro) de manera que el equipo de la UED pueda realizar los ajustes y debido proceso en el plazo oportuno y no posterior a la conclusión de este.
- A la oficina de Recursos Humanos, generar espacios de concientización con las coordinaciones, jefaturas y direcciones respecto a la importancia y relevancia de la evaluación del desempeño a lo interno y externo de la UNED.