



2022

# 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 2022 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)

Abril, 2023

## 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 .....	8
5. Principales desafíos del proceso .....	10
6. Conclusiones.....	11

## 1. Introducción

La evaluación del desempeño en el contexto universitario se ha convertido en los últimos años en un recurso estratégico para el mejoramiento de la calidad de la educación, la toma de decisiones, el cumplimiento de los objetivos y la promoción de la transparencia en todos los procesos institucionales. Con su implementación en la Universidad Estatal a Distancia (UNED) ha permitido identificar las fortalezas y áreas de mejora del personal, enriquecer el trabajo colaborativo entre jefaturas y colaboradores al dialogar respecto a la definición de planes de acción orientados a la excelencia profesional incentivando la eficiencia y eficacia y formular estrategias acordes a los resultados obtenidos que contribuyan positivamente con el quehacer de la Universidad como agente de transformación en el desarrollo social, cultural y económico de Costa Rica.

Desde la Unidad de Evaluación del Desempeño se ha trabajado por el mejoramiento de los instrumentos de evaluación que se aplican respondiendo a las competencias establecidas en el manual de puestos de la institución, apegados a la normativa nacional en relación a su rúbrica y fortaleciendo el sentir de mejoramiento continuo en todo el personal de la UNED.

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 2022 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 2022, establecidos en función del estrato que se está evaluando, según detalle:

Estrato		Aplicación
No profesionales		Del 04 de abril al 15 de mayo del 2022
Teletrabajo		Del 2 de junio al 27 de junio del 2022
Académicos docentes	Cátedra y programa	Del 20 de setiembre al 14 de octubre del 2022
	Profesores tutores	Del 20 de setiembre al 24 de octubre del 2022
Profesionales		Del 31 de octubre al 25 de noviembre del 2022*

\*Debido a la debido a la solicitud de migración a la plataforma de encuestas Limesurvey Cloud realizada por la DITC, se hizo necesario un proceso de ajuste en el calendario de aplicación de la evaluación del desempeño de las personas funcionarias en puestos profesionales correspondiente al periodo 2022, acción respaldada por acuerdo tomado por el Consejo de Rectoría con referencia CR-2022-1736 del 25 de octubre del 2022, de manera que fue programada para el 2023 específicamente del 13 de febrero al 31 de marzo del 2023.

### *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 y Académicos Docentes se desarrolló con la plataforma Limesurvey mientras que para la aplicación Profesionales se acata la indicación de DTIC de migrar a la plataforma Limesurvey Cloud.

### *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 2021 y marzo 2022.
- Académico-Docentes: se evaluó el periodo de enero a diciembre 2022.
- Teletrabajo: se evaluó el periodo de junio, 2021 a mayo 2022.
- Profesionales: se evaluó el periodo de enero a diciembre, 2022.

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

De conformidad con la programación que ejecuta la Unidad, durante el 2022 se aplicaron un total de **3799** evaluaciones del desempeño. Estas evaluaciones se hayan distribuidas de la siguiente manera, según el grupo ocupacional del funcionario evaluado:

- 238 evaluaciones realizadas en Puestos Operativos.  
 375 evaluaciones realizadas en puestos Auxiliares y Asistenciales.  
 257 evaluaciones realizadas en Puestos Técnicos.  
 34 evaluaciones realizadas en Encargados de Programa.  
 124 evaluaciones realizadas en Encargados de Cátedra.  
 1766 evaluaciones realizadas en Tutores.  
 667 evaluaciones realizadas en Puestos Profesionales Académicos.  
 263 evaluaciones realizadas en Puestos Profesionales Administrativos.  
 48 evaluaciones realizadas en Puestos de Jefaturas y Direcciones Académicas.  
 20 evaluaciones realizadas en Puestos de Jefaturas y Direcciones Administrativas.  
 7 evaluaciones realizadas en Puestos Fiscalización Universitaria.

De las 3799 evaluaciones realizadas durante el año 2022, 367 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 2022:

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

Estrato	Evaluaciones Realizadas	Evaluaciones Proyectadas	ICE
Puestos No Profesionales	870	879	98.98%
Puestos Académico-Docentes	1924	1932	99.59%
Puestos Profesionales	1005	1065	94.37%
<b>Total</b>	<b>3799</b>	<b>3876</b>	<b>97.64%</b>

Para el periodo 2022, se obtiene un índice de cobertura por estrato del personal evaluado (ICEA) superior al mínimo establecido del 95% para los puestos No Profesionales y Académicos Docentes, en el caso de 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 3799 evaluaciones realizadas de un total de 3876 proyectadas al inicio de cada modalidad.

### 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:

<b>Estrato</b>	<b>Grupo Ocupacional</b>	<b>Puesto</b>
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
Jefaturas y Direcciones	Jefaturas y Direcciones Académicas	Jefe de Centro o Sede Académica Jefe de Oficina Área Académica Director Área Académica

Estrato	Grupo Ocupacional	Puesto
	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:

- Sesiones de trabajo con el equipo interdisciplinario de la ECEN para la revisión y revalidación de la sección Plan de Mejora, que se tradujeron en la elaboración de la versión 0.3 de este apartado. En el que se responde al interés de la UED de brindar un formulario amigable, comprensible y oportuno respecto del quehacer de las y los colaboradores UNED. Dentro de sus mejoras fue la inclusión para cada uno de los roles las competencias de acuerdo al manual de puestos, un compendio de competencias distintas a las definidas en este documento para ser

consideradas por el personal evaluador, la posibilidad de indicar si el avance del cumplimiento del plan de mejora con su justificación, una sección de observaciones y la opción de finalizar la sección cuando la persona evaluada esté próxima a jubilarse, ya no labore para la dependencia o la institución. Se presenta un formulario más eficiente junto con su respectivo instructivo para ser consultado por la comunidad universitaria ante los cambios del mismo.

- Elaboración de video informativo del proceso de evaluación del desempeño, profundizando en las acciones y responsabilidades de cada etapa, al igual que el diseño de la Guía metodológica de orientación a personas funcionarias evaluadoras y evaluadas sobre el proceso de evaluación del desempeño, fueron los dos principales recursos diseñados por la UED durante el 2022 como parte de la sensibilización y capacitación en el tema de la evaluación del desempeño que se difundió con todo el personal UNED.
- Se desarrolla la base de consolidados del 2017 al 2022, en el que se encuentra ingresado y homologado los datos del personal evaluado y su respectiva calificación y nivel de desempeño obtenido por año de aplicación. De esta manera, se atiende uno de los desafíos definido en el informe del periodo 2021. Siendo un recurso valioso para la atención de consultas y primer paso para la verificación de solicitudes.
- Se ajustan los criterios de interpretación del nivel de desempeño con el fin de alinear la cualificación de los valores según lo establecido en el Estatuto de Personal, los reglamentos de gestión del talento humano vigentes en la UNED y los parámetros en materia de evaluación del desempeño en el Régimen de Educación Superior Universitaria, entrando en vigencia a partir de mayo del 2022.
- La articulación con las otras dependencias de la Oficina de Recursos Humanos de manera que se comparte la información actualizada por estrato de las evaluaciones realizadas y que ya tienen el pronunciamiento de acuerdo de la persona funcionaria (enviada a expediente de personal), acción que solvento las consultas por evaluaciones para concursos, becas u otro trámite institucional requerido, fortaleciendo el compromiso de la UED de transparencia de la información, y el uso eficiente de los recursos digitales que se disponen.

- Preparación y entrega de los Informes de acciones de mejora identificadas por las personas evaluadoras para cada aplicación a la jefatura de Recursos Humanos y a la UCAB como parte del compromiso de la UED por brindar información que sirva de consulta para la toma de decisiones de las respectivas instancias de acuerdo a sus planes de trabajo.
- 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 finalización del desarrollo de la herramienta informática que se ha venido desarrollando para automatizar el proceso de evaluación del desempeño.** A pesar de los esfuerzos conjuntos al 2022 no se dispone del sistema informático requerido para la ejecución de todo el proceso que implica la evaluación del desempeño. Se deben realizar modificaciones al prototipo contemplando la homologación en una única base todos los formularios de evaluación correspondientes a cada uno de los roles del personal UNED.
- **El ajuste del proceso de evaluación del desempeño institucional para el cumplimiento de la Ley N° 9635 Fortalecimiento de las finanzas públicas.** Se debe establecer directrices para la evaluación del desempeño de todo el personal UNED en una única aplicación de manera que se pueda cumplir con lo establecido en la normativa para el otorgamiento del beneficio de la anualidad al personal con nota igual o superior a muy bueno.

## 6. Conclusiones

Al finalizar el proceso de evaluación del desempeño 2022 en cada una de las aplicaciones No Profesionales, Teletrabajo, Académicos Docentes y Profesionales se generan las siguientes conclusiones:

- Se ejecutaron un total de 3799 evaluaciones, con un 97,64% de cobertura del personal a evaluar superando el mínimo establecido de cobertura por la UED del 95% cumpliendo satisfactoriamente con el mínimo establecido.
- Se fortalece la colaboración entre las dependencias Servicio al Personal y Unidad de Capacitación y Becas de la Oficina de Recursos Humanos al compartir la información de manera oportuna respecto a las evaluaciones realizadas por aplicación y su respectivo envío al expediente y validación conjunta, reduciendo los tiempos de respuesta, minimizando las consultas y permitiendo la consulta en tiempo real para los diversos trámites institucionales que realicen las personas evaluadas.
- La automatización del proceso de gestión del desempeño mediante el desarrollo de una herramienta tecnología continúa siendo el principal desafío de la UED, sin embargo, el equipo ha realizado un valioso trabajo con los recursos disponibles permitiendo 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 2022:

- Al personal evaluado, recordar su rol fundamental dentro del proceso de evaluación ya que son quienes aceptan la valoración recibida y la definición del plan de mejora realizado por las jefaturas inmediatas de manera que es responsabilidad de los mismos cumplir el plan antes del plazo establecido generando las evidencias que respaldan lo realizado y comunicarlas a sus respectivos evaluadores.
- Recordar a las jefaturas inmediatas, la importancia de completar todos los campos requeridos en la sección de plan de mejora, haciendo uso de los espacios de observación en caso de que lo requieran, detallando y siendo concreto de la propuesta brindada como ayuda al personal que recibe el mismo y debe posteriormente atenderlo, finalizando con su respectivo seguimiento.
- A la oficina de Recursos Humanos, promover en las coordinaciones, jefaturas y direcciones un mayor compromiso y colaboración con el proceso de gestión del desempeño, al ser los responsables de evaluar al personal a cargo de manera que se priorice la transparencia y comunicación durante cada una de las etapas de la evaluación del desempeño.