



2020

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

Enero, 2021

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.....	6
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

Transformación, creatividad, visión se consolidaron en el quehacer de la Universidad Estatal a Distancia durante este periodo de incertidumbre que trajo la pandemia (SARS-COV-2) para lograr alcanzar los objetivos, como unidad de Evaluación del Desempeño nuestro accionar estuvo enfocado en el factor humano, lograr mantener los vínculos entre funcionarios en cada periodo de aplicación a pesar de la virtualidad. Orientación, acompañamiento y disposición ante los cambios permitieron un uso eficiente de los recursos para alcanzar las metas con eficiencia.

Como coordinador de la Unidad de Evaluación del Desempeño externo mi agradecimiento a cada persona funcionaria de la UNED que participó durante este periodo al proceso de evaluación mostrando su alto sentido de pertenencia, compromiso y resiliencia en momentos de incertidumbre, su colaboración fue muy valiosa para continuar brindando valor en la gestión académica.

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 2020 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 2020, establecidos en función del estrato que se está evaluando, según detalle:

Estrato		Aplicación
No profesionales		Del 15 de abril al 15 de mayo del 2020
Teletrabajo		Del 25 de mayo al 8 de junio del 2020
Académicos docentes	Cátedra y programa	Del 30 de setiembre al 23 de octubre del 2020
	Profesores tutores	Del 30 de setiembre al 23 de octubre del 2020
Profesionales		Del 18 de noviembre al 18 de diciembre del 2020

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.

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 2019 a marzo 2020.
- Académico-Docentes: se evaluó el periodo de setiembre 2019 a agosto 2020.
- Teletrabajo: se evaluó el periodo de junio 2019 a mayo 2020.
- Profesionales: se evaluó el periodo de noviembre 2019 a diciembre 2020.

2.4 Alcance del proceso, según el grupo ocupacional evaluado

De conformidad con la programación que ejecuta la Unidad, durante el 2020 se aplicaron un total de **3018** evaluaciones del desempeño. Estas evaluaciones se hayan distribuidas de la siguiente manera, según el grupo ocupacional del funcionario evaluado:

235 evaluaciones realizadas en Puestos Operativos.

359 evaluaciones realizadas en puestos Auxiliares y Asistenciales.

251 evaluaciones realizadas en Puestos Técnicos.

37 evaluaciones realizadas en Encargados de Programa.

115 evaluaciones realizadas en Encargados de Cátedra.

1219 evaluaciones realizadas en Tutores.

530 evaluaciones realizadas en Puestos Profesionales Académicos.

236 evaluaciones realizadas en Puestos Profesionales Administrativos.

12 evaluaciones realizadas en Puestos de Jefaturas y Direcciones Académicas.

17 evaluaciones realizadas en Puestos de Jefaturas y Direcciones Administrativas.

7 evaluaciones realizadas en Puestos Fiscalización Universitaria.

De las 3018 evaluaciones realizadas durante el año 2020, 320 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 2020:

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

Estrato	Evaluaciones Realizadas	Evaluaciones Proyectadas	ICE
Puestos No Profesionales	845	861	98,14%
Puestos Académico-Docentes	1371	1400	97,92%
Puestos Profesionales	802	859	93,36%
Total	3018	3120	96,47%

Para el periodo 2020, 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 3018 evaluaciones realizadas de un total de 3120 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:

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

Estrato	Grupo Ocupacional	Puesto
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
	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 programó y ejecutó un trabajo conjunto con personal del CPPI para el levantamiento y aprobación de los procedimientos de la Unidad de Evaluación del Desempeño. La propuesta trabajada se validó inicialmente con el equipo de trabajo de la Unidad y se incorporaron las mejoras aportadas por el equipo. Posteriormente fue validado en conjunto con la Jefatura de Recursos Humanos y una funcionaria de la Oficina Jurídica surgiendo una serie de mejoras que fueron incorporadas al documento y finalmente fue remitido para su aprobación por parte del Consejo de Rectoría; instancia que finalmente aprobó los procedimientos de la Unidad mediante acuerdo tomado por el Consejo de Rectoría, sesión 2136-2020, Artículo IV, inciso 2), celebrada el 14 de diciembre del 2020 y los comunicó a la comunidad universitaria mediante correo del 18 de diciembre de 2020.

- Se desarrolló el diseño de un instructivo para orientar a los evaluadores en la formulación de los Planes de Compromiso de Mejora, lo anterior como recurso valioso de consulta explicando la intención y la finalidad del modelo, así como el significado de conceptos, y el desarrollo de cada uno de los componentes del plan.
- Se coordinó con la Unidad de Capacitación y Becas un trabajo conjunto que tomó en cuenta los insumos otorgados por los planes de mejora que se definieron por las jefaturas inmediatas para cada funcionario de las sedes regionales al momento de ser evaluado, se estipulan acciones de mejora las cuales son promocionadas o incentivadas por la Unidad de Capacitación y Becas para el cierre de brechas del desempeño derivadas de los periodos evaluativos de la universidad.
- En relación con lo planificado para el 2020, se brindó apoyo con la generación de 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 SINAES.
- Se digitalizó el proceso de pronunciamiento, a razón de la emergencia sanitaria por el SARS-CoV-2 evolucionando de forma física impresa a una forma digital. Esto implicó una revisión y mejoramiento a los controles para garantizar que el funcionario conoce su resultado y que está de acuerdo con la calificación recibida.
- La implementación exitosa de las aplicaciones programadas para No Profesionales, Teletrabajo, Académicos Docentes y Profesionales en modalidad ordinaria como extraordinaria (solicitudes por concurso, incorporación al programa de teletrabajo, 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:

- **El envío a expediente de las evaluaciones realizadas durante el 2020.** Debido a la pandemia, los ajustes en los procesos por el plan de contingencia de la Universidad Estatal a Distancia. No fue posible el envío de la documentación posterior pronunciamiento de las personas, a razón de que anteriormente se llevaba a cabo de manera física y en papel. Por lo que, se considera uno de los aspectos relevantes de retomar el 2021.
- **La situación pandémica:** durante este año se debió afrontar el desafío de mantener la operatividad de los procesos evaluativos del desempeño, afrontando el reto que el 100% del personal, tanto evaluadores y evaluados se hallaba realizando trabajo domiciliario como medida de contención de la pandemia. Para ello se incorporaron estrategias para optimizar los recursos tecnológicos existentes (Teams, Zoom, Google Meet, Skype y otros) para potenciar que la evaluación fuera realizada en presencia de la persona colaboradora. Al concluir el año el único proceso que se vio impactado fue el de comunicado de los informes de resultados, ya que requirió una transformación digital. No obstante fue posible evaluar a todas las personas funcionarias que laboran en la institución.
- **Digitalización del proceso de pronunciamiento:** El proceso requirió por Pandemia ajustes para la migración a un proceso digitalizado de realización de pronunciamientos, lo cual se resolvió, luego de determinarse que la pandemia no concluida, realizar el proceso a través de un informe digital completando un formulario en línea que se accede con la información única que se le brinda a la persona evaluada, donde adicionalmente se eliminó del proceso la necesidad de firmas.

6. Conclusiones

Al finalizar el proceso de evaluación del desempeño 2020 en cada una de las aplicaciones No Profesionales, Teletrabajo, Académicos Docentes y Profesionales se generan las siguientes conclusiones:

- Se ejecutaron un total de 3018 evaluaciones, con un 96,47% de cobertura del personal a evaluar superando el mínimo establecido de cobertura por la UED del 95% cumpliendo satisfactoriamente con el mínimo establecido.
- La transformación digital del proceso de evaluación del desempeño al remitir los informes de resultado con firma digital, tener su respaldo en línea para consulta, y la creación del formulario de pronunciamiento mediante la aplicación del Limesurvey siendo el registro del acuso de recibido por parte de cada persona evaluada su acuerdo o desacuerdo de la calificación obtenida y ofrecer un espacio de retroalimentación para la UED.
- Se brindaron insumos de información relevantes sobre las sedes regionales para la definición de acciones de mejora las cuales son promocionadas o incentivadas por la Unidad de Capacitación y Becas para el cierre de brechas del desempeño derivadas de los periodos evaluativos de la universidad.
- A pesar de las circunstancias del entorno particulares que experimentó el país (pandemia) el equipo UED ha realizado un valioso trabajo con los recursos disponibles permitiendo ejecutar exitosamente 4 aplicaciones ordinarias, solicitudes extraordinarias, presentación de informes y resultados a las distintas dependencias y jefaturas, así como el trabajo articulado con IGESCA para los procesos de acreditación ante SINAES.

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 2020:

- Al personal evaluado, mantener comunicación con las jefaturas inmediatas de manera que puedan informar si no han sido evaluados en un periodo aún cuando cuentan con el plazo de seis meses requerido por el procedimiento. Consultar a la UED en los casos en los que no se encuentren de acuerdo con la calificación brindada para asesorar del debido proceso para impugnar. Y cumplir con lo concerniente al plan de mejora diseñado por la persona evaluadora antes del plazo definido.
- A las jefaturas inmediatas, concientizar respecto de su responsabilidad con el proceso de evaluación, de manera que todo el personal a su cargo cuente con la respectiva evaluación del desempeño, se cumpla con los plazos definidos por la UED para su ejecución, informen de la misma teniendo apertura al diálogo, así como brindar el seguimiento respectivo al plan de compromiso definido.
- A la oficina de Recursos Humanos, incluir dentro de los proyectos a realizar en corto plazo la creación de un sistema informático para la Unidad de Evaluación del Desempeño en la que se ingrese cada una de las etapas del proceso y pueda ser consultada por las otras dependencias de la Oficina de Recursos Humanos para tramites institucionales que lo requirieren agilizando los procesos y tiempos de respuesta.