



DMT-DVAS-OF-24-2021
San José, 12 de febrero del 2021

Señora
Silvia Lara Povedano
Ministra
Ministerio de Trabajo y Seguridad Social

Estimada señora:

Reciba un cordial saludo. Por este medio remito respuesta al oficio **MTSS-DMT-OF-31-2021** del 14 de enero de 2021, en atención con la Ley de Presupuesto Ordinario y Extraordinario de la República para el Ejercicio Económico del 2021 Ley N° 9926 del 01 de diciembre del 2020, específicamente en el artículo 7 en relación a las normas de ejecución presupuestarias y la contención del gasto.

Les copio lo solicitado en dicho oficio, sobre los cambios realizados por cada Dirección y/o Departamento respecto al plan de digitalización que garantiza la continuidad de la prestación de los servicios públicos y cuantifica el ahorro obtenido durante el proceso.

1. Dirección Nacional de Empleo (DNE)

La Dirección Nacional de Empleo mediante el plan de digitalización garantiza la continuidad de la prestación de los servicios públicos a las personas usuarias internas y externas; por este medio se le informa sobre los avances y logros de esta dependencia en relación al citado tema



Procedimientos asociados	Acciones implementadas	Medio digital	Estado actual de implementación	Ahorro estimado (si existe)
PROCESO: Intermediación, Orientación y Prospección de Empleo.				
DNE-10.1-P-01: Procedimiento para la realización de estudios de prospección de empleo.	<p>a. Elaboración de la última versión del formulario de prospección. Actualmente se encuentra en etapa de revisión y validación final.</p> <p>b. El formulario se diseñó en la plataforma Google Drive para una accesibilidad remota.</p>	1. Formulario en línea disponible en la página web del MTSS (dirección electrónica aún no está disponible).	1. En proceso: Presenta un avance del 80%. Fecha estimada de finalización: marzo 2021.	N/A
DNE-10.1-P-02: Procedimiento de intermediación laboral para la atención de persona usuaria buscadora de empleo. DNE-10.1-P-03: Procedimiento de intermediación laboral a personas físicas o jurídicas empleadoras.	<p>a. Desarrollo de la nueva herramienta para la intermediación establecida por el SNE.</p> <p>b. El 20 de enero de 2021 se llevó a cabo una reunión con el equipo de personas gestoras de empleo para elaborar un instrumento tipo formulario, con el fin de ofrecer el servicio de orientación laboral vía Web por medio de la plataforma Google Drive.</p>	<p>1. Plataforma Web del Sistema Nacional de Empleo (SNE), disponible en: https://ane.cr/</p> <p>2. Formulario en línea para brindar el servicio de orientación laboral a las personas usuarias.</p>	<p>1. En proceso: Tiene un avance de un 90% y está pendiente el lanzamiento oficial luego de transcurrido el período de prueba. Fecha estimada de finalización: junio de 2021.</p> <p>2. Pendiente de inicio: se tiene prevista su implementación a partir del segundo semestre de 2021.</p>	N/A
PROCESO: Migraciones Laborales.				



Procedimientos asociados	Acciones implementadas	Medio digital	Estado actual de implementación	Ahorro estimado (si existe)
DNE-10.2-P-01 Procedimiento para la elaboración de recomendación de carácter colectivo. DNE-10.2-P-02 Procedimiento para la elaboración de dictamen recomendativo de carácter individual.	a. Homologación de requisitos para las categorías migratorias con fines laborales. b. Unificación de procedimientos entre DGME y MTSS, orientados a la digitalización de expediente único. c. Digitalización de expedientes de solicitudes de categorías migratorias con fines laborales. d. Desarrollo de un sistema Gestor Documental para la autorización de categorías migratorias con fines laborales.	1. Un sistema Gestor Documental para la autorización de categorías migratorias con fines laborales. 2. Próximamente se trasladará la información del Gestor a la plataforma Trámite Ya.	1. En proceso: El Gestor Documental presenta un 80% de avance en su implementación. Fecha estimada de finalización: marzo 2021. 2. Pendiente de inicio: Se espera la migración de la información a la plataforma 'Trámite Ya' a partir de junio del 2021.	N/A
PROCESO: Generación de Empleo.				



Procedimientos asociados	Acciones implementadas	Medio digital	Estado actual de implementación	Ahorro estimado (si existe)
DNE-10.3-P-01 Procedimiento para la gestión de proyectos de naturaleza asociativa del Programa Nacional de Empleo – PRONAE.	a. Se desarrolló el sitio Web https://pronae.info/ para brindar información sobre la oferta programática del Programa Nacional de Empleo (PRONAE), dirigida a las personas usuarias.	Sitio web del Programa Nacional de Empleo, disponible en: https://pronae.info/	Finalizado	N/A
DNE-10.3-P-02 Procedimiento para la gestión de proyectos en la modalidad EMPLEATE.	b. Se incorporó en dicho sitio Web, un formulario de solicitud para las diferentes modalidades que ofrece el PRONAE. c. Se incorporó un chat en línea, así como los números telefónicos del centro de llamadas de la DNE para la atención de consultas.			

2. Dirección Nacional de Pensiones (DNP)

Cada uno de los departamentos ha establecido un rol de funciones a cargo de cada uno de los colaboradores de los departamentos, las cuales se detallan a continuación:

Dirección y Sub-Dirección Nacional de Pensiones: se encargan de resolver las solicitudes de pensión y jubilación, de revisiones, de reajustes y cualquier otra gestión posterior en relación con las pensiones con cargo al Presupuesto Nacional.

A la fecha se ejecutan las siguientes funciones:

- Elaboración y firma de oficios.
- Firma de Resoluciones.



-
- Firma de Amparos de Legalidad.
 - Firma de Mandamientos.
 - Firma de Autos de Apertura.
 - Control de los planes de trabajo de todos los departamentos de la Dirección que se encuentra teletrabajando.
 - Recibir y enviar correos electrónicos.
 - Recibir, cargar y enviar documentos por el SGD.
 - Revisar la agenda de la Directora y Sub-Directora Nacional de Pensiones.
 - Realizar cualquier otra función afín al puesto que le sea asignada por sus superiores.

Departamento Asesoría Legal: es el encargado de dar asesoramiento y emitir recomendaciones, pronunciamientos y criterios en materia jurídica, respaldadas en la legislación, normativa y jurisprudencia judicial y administrativa vigente en materia de jubilaciones y pensiones.

En el departamento se ejecutan las siguientes funciones:

Elaboración de recursos de amparo constitucionales, verificaciones de cumplimiento, mandamientos judiciales, ejecución de sentencias y criterios legales.

Tramita con el Departamento Financiera amparos de legalidad, costas, multas y daños.

Atención de consultas de la Defensoría de los Habitantes, Asamblea Legislativa (proyectos de ley), SUPEN y Contraloría General de la República.

- Acciones de Inconstitucionalidad.
Lesividades.
- Órganos directores para declarar la nulidad absoluta, evidente y manifiesta de actos administrativos.
- Caducidades de derechos.
- Realizar cualquier otra función afín que sea asignada por la Dirección.

Departamento Asesoría Económico Actuarial: es el encargado de dar asesoramiento y recomendaciones claves para la toma de decisiones, respaldadas mediante criterios, estudios, estadísticas y cálculos económicos actuariales.

En el departamento se ejecutan las siguientes funciones:

- Evacuación de consultas propias de la competencia.



- Asesorar a la Directora y Jerarcas institucionales en materia de la competencia cuando así lo requieran.
- Revisión mensual de movimientos no autorizados por la DNP en la propuesta de planilla de pagos del Régimen del Magisterio Nacional elaborada por JUPEMA.
- Atención de expedientes, para registro y validación en el sistema de movimientos de planillas de inclusión (original y traspaso), revisión, reajuste, boletas de pago (generalmente producto de contenciosos) y caducidades de pensión.
- Atención de expedientes de Ejecución de Sentencia con plazos perentorios (análisis, estudio, visto bueno y emisión de estudio técnico contable).
- Revisión de las boletas de pago de períodos anteriores del Régimen del Magisterio Nacional.
- Revisión de facturas SICERE del Magisterio Nacional y de Regímenes Especiales a fin de evitar morosidad del MTSS ante la CCSS.
- Revisión, en apego al deber de obediencia, de las facturas mensuales de cuota estatal de la CCSS para el régimen de IVM correspondiente a: Trabajadores del Sector Privado, Trabajadores Independientes, Asegurados Voluntarios, Convenios Especiales y Servicio Doméstico, a fin de evitar morosidad del MTSS ante la CCSS.
- Elaboración del informe mensual de seguimiento de caducidades (con base en los reportes de los departamentos Declaración de Derechos, Gestión de la Información y Gestión de Pagos).
- Revisión de facturas de Valoraciones Médicas a fin de evitar morosidad del MTSS ante la CCSS.
- Elaboración de Informes estadísticos mensuales (boletines estadísticos).
- Análisis y emisión de informes mensuales de SICERE de los regímenes especiales y los tres regímenes de prejubilación.
- Elaboración de datos para el anuario estadístico.
- Revisión mensual de la base de caducidades y emisión del Informe de Caducidades.
- Revisión y actualización de los porcentajes de cotización a los seguros sociales de la CCSS de los regímenes de prejubilación.
- Análisis y verificación de expedientes de la Revisión Periódica (disposición de la CGR).
- Creación de flujos temporales en el sistema.
- Revisión y actualización de ser necesario en el sistema del número de resoluciones y fecha en el sistema (requerimiento de la SUPEN).
- Asignación de expedientes de Revisión Periódica en el sistema.
- Consulta de situación Tributaria de Prejubilados para efectos de posible caducidad.



- Elaboración de Estudio Técnico anual de los Regímenes Especiales de Pensiones (ordenado por Ley N.º 7302).
- Actualización de información y elaboración del estudio económico anual de los Regímenes Especiales de Pensiones (ordenado por Ley N.º 7302).
- Elaboración de Estudio Financiero de los Regímenes Especiales de Pensiones (ordenado por Ley N.º 7302).
- Formulación del Anteproyecto de Presupuesto Regímenes Especiales de pensiones y modificaciones requeridas.
- Informe mensual de ejecución presupuestaria.
- Informe de fallecidos.
- Elaboración de las planillas mensuales de recaudación de seguros sociales de los regímenes de prejubilación de INCOP, INCOFER y JAPDEVA.
- Atención de consultas y revisión de fechas de rige de pensión a efectos de que DGI emita certificaciones solicitadas por los ciudadanos.
- Atender las solicitudes de elaboración de información y estudios especiales de su competencia que se solicite.
- Ejecución del proceso de Inclusión adelantada de prejubilados bajo el convenio de aseguramiento MTSS-CCSS para el régimen de Prejubilados de JAPDEVA.
- Fiscalizar las contrataciones de alojamiento, de soporte y mantenimiento evolutivo.
- Revisión de informes mensuales y facturas de contrataciones de alojamiento, de soporte y mantenimiento evolutivo emitidos por los proveedores de cada uno.
- Remisión de archivos de información para la CCSS.
- Realizar cualquier otra función afín que sea asignada por la Dirección.

Departamento Declaración de Derechos: es el encargado de resolver las solicitudes de pensión de los diferentes regímenes de pensión con cargo al Presupuesto Nacional y de acuerdo con la normativa vigente, presentados por los usuarios.

En el departamento se ejecutan las siguientes funciones:

- Dar VB a las resoluciones y estudios legales.
- Realización de estudios técnicos legales.
- Ejecución de pruebas del Sistema de la DNP, mediante vía remoto con Grupo Asesor.
- Digitalizar resoluciones de otorgamiento de pensión.
- Elaboración de cálculos de la deuda al fondo.
- Realización de estudios técnicos contables.
- Redacción de informes sociales.
- Elaboración de resoluciones y edictos.
- Estudio de verificación de sobrevivencia de pensionados mayores a 80 años.
- Realizar cualquier otra función afín que sea asignada por la Dirección.



Departamento Gestión de Pagos: tiene a su cargo realizar el pago y reajuste de pensiones, así como tramitar y resolver toda solicitud de pago de periodos anteriores al periodo fiscal vigente de los Regímenes de Pensiones con cargo al Presupuesto Nacional de la República, incluyendo el Régimen de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional, además de realizar las acciones correspondientes para el cálculo y recuperación de las Acreditaciones que No Corresponden.

En el departamento se ejecutan las siguientes funciones:

- Elaboración, revisión y VB de estudios técnicos contables para atención de solicitudes de cobro de periodos anteriores.
- Elaboración, revisión y VB de estudios técnicos de renta.
- Elaboración y VB de estudios contables de lesividad de casos de RE.
- Elaboración y VB de estudios contables de lesividad de casos del MN.
- Elaboración y VB de estudios contables especiales para devolución de montos de CCSS a prejubilados.
- Elaboración y VB de resoluciones especiales para devolución de montos de CCSS a prejubilados.
- Elaboración, revisión y VB de estudios técnicos contables de la Planilla de RE.
- Elaboración, revisión y VB de Estudios Legales de cobro de periodos anteriores.
- Elaboración, revisión y VB de Resoluciones de cobro de periodos anteriores que se envían al despacho de la señora ministra.
- Elaboración y VB de Informes y reportes de Acreditaciones que No Corresponden que se envían a Tesorería Nacional, CCSS, Contabilidad Nacional y Fiscalización de Hacienda.
- Elaboración y VB de requerimientos de Pago de Acreditaciones que No Corresponden.
- Elaboración, revisión y VB de estudios e informes Contables de Acreditaciones que No Corresponden.
- Actualización de las matrices de control y de seguimiento de Acreditaciones que No Corresponden.
- Elaboración, revisión y VB de Estudios Legales de Acreditaciones que No Corresponden.
- Revisión completa (por parte de la coordinadora de NPRE).
- Revisión muestral (por parte de la jefatura DGP) de la planilla de pensionados de Regímenes Especiales.



- Elaboración de oficios de respuesta a la CGR, Defensoría de los Habitantes, Procuraduría General de la República y cualquier entidad interna o externa que realice consultas.
- Elaboración, revisión y VB de las boletas de pago de Regímenes Especiales que se envían al Departamento Financiera de este Ministerio.
- Realización y revisión de Estudios Técnicos Contable para actualización de causantes del Departamento Declaración de Derechos.
- Elaboración y VB de las Resoluciones de Ejecución de Sentencia.
- Elaboración de reajustes de pensión provenientes de la Asesoría Económico Actuarial.
- Elaboración de oficios de solicitud de información a entidades externas.
- Elaboración y VB de boletas de exclusión de planillas.
- Elaboración y VB de oficios de liberación de giros.
- Elaboración y VB de boletas de cambio de cuenta cliente.
- Depuración de fallecidos por retenciones.
- Registro de depuración de montos en INTEGRA.
- Aprobación de depuración de montos en INTEGRA.
- Atención de consultas telefónicas.
- Realizar cualquier otra función afín que sea asignada por la Dirección.

Departamento Gestión de la Información: es el encargado de administrar los procesos de la información y del usuario, para brindar un servicio oportuno y de calidad.

En el departamento se ejecutan las siguientes funciones:

- Cambiar carátulas de los expedientes.
- Adjuntar documentos en los expedientes (exclusiones, cambios de cuenta IBAN, solicitudes de reajuste).
- Emisión de certificaciones para la Sala Constitucional y Procuraduría General de la República.
- Emisión de respuestas a varias instituciones, solicitando el traslado de cuotas de CCSS a la DNP y a la Comisión Calificación de Invalidez.
- Solicitar certificaciones al INS para la prejubilación de JAPDEVA.
- Elaboración de informes.
- Administración del Sistema de Revalorización y Planilla.
- Administración del Sistema Laserfiche.
- Dar soporte en línea a los usuarios de la DNP.



- Resolver casos solicitados de las diferentes dependencias de la Dirección Nacional de Pensiones (Departamento Gestión de Pagos, Departamento Asesoría Económica Actuarial, Departamento Declaración de Derechos), referentes a la solicitud de índices salariales y evolución de clases de puestos.
- Inclusión de datos en el sistema de revalorización de Pensiones y planilla referente a salario base, anualidades, componentes salariales, fórmulas de componentes, solicitados por las diferentes dependencias de la Dirección Nacional de Pensiones cuando sean necesarias.
- Revisar diariamente las actualizaciones correspondientes a la carga de movimientos y actualización de personas del Tribunal Supremo de Elecciones.
- Revisar las certificaciones de diferentes instituciones solicitadas por el Núcleo de Admisibilidad e informar cuando las mismas estén revisadas e indicar si están correctas o incorrectas en cuanto a cálculos de los diferentes pluses.
- Solicitud de los índices salariales de las diferentes instituciones y proceder a subirlas a LASEFICHE en cuanto se reciban las mismas.
- Elaborar boletas de admisibilidad de solicitudes de pensión, originales, trasposos, revisiones y su respectivo auto de apertura.
- Emisión de certificaciones de cuotas y patronos.
- Admisibilidad de inclusiones en planillas.
- Facturas de gobierno.
- Seguimiento y control de certificaciones de estudiantes.
- Oficios de cita médica.
- Resoluciones de suspensión de trámite.
- Prórrogas.
- Previos.
- Notificación de autos de apertura, autos de prevención, prórrogas, resoluciones, oficios, etc.
- Creación de expedientes digitales.
- Atención del correo recepcion.dnp@mtss.go.cr
- Realizar cualquier otra función afín que sea asignada por la Dirección.

Departamento Investigación y Desarrollo: se encarga de brindar un apoyo administrativo en las gestiones estratégicas, y operativas de la Dirección, mediante informes, planificación y seguimientos de los diferentes procesos y tareas.



En el departamento se ejecutan las siguientes funciones:

- Dar VB a los documentos generados por los colaboradores (oficios, informes, correos, entre otros).
- Seguimiento al cumplimiento de las disposiciones pendientes con los entes fiscalizadores (CGR, SUPEN, Contraloría de Servicios y Auditoría).
- Elaborar oficios de respuesta a los requerimientos de los entes fiscalizadores.
- Actualización de cronogramas de las disposiciones pendientes.
- Atención a las solicitudes recibidos por la Dirección.
- Asistencia y coordinación a reuniones virtuales.
- Aprobaciones en SICOP.
- Elaboración de informes de producción semanal y mensual y envío a la jefatura del departamento.
- Elaboración de formularios UCA, búsqueda de firmas y envío por el SGD.
- Elaboración de oficios varios.
- Solicitud de requisiciones al Departamento de Proveduría.
- Revisión de especificaciones, cronograma y carteles de licitación.
- Realización de estudios técnicos en el SICOP.
- Fiscalizar las distintas contrataciones.
- Revisión, firma de recibido a satisfacción y elaboración de acta de recepción de facturas.
- Seguimiento para que se cumpla lo establecido en el cuadro de capacitaciones.
- Dar seguimiento a las matrices de SEVRI y Control Interno.
- Realizar cápsulas informativas.
- Mantener actualizada la matriz con la recopilación de los teletrabajadores.
- Realizar el informe de producción consolidado de la DNP.
- Envío de matrices semanales y quincenales solicitadas por la Oficialía.
- Ejecución del Presupuesto Operativo (inyecciones, reservas, compras, contrataciones, modificaciones, entre otras).
- Control de facturas recibidas.
- Elaboración del plan de compras, anteproyecto presupuestario y otros documentos solicitados por los departamentos de Financiero y Proveduría Institucional.
- Ejecución del Presupuesto Operativo (elaborar inyecciones, reservas, modificaciones, entre otras).
- Realizar solicitudes de compras de bienes y servicios (oficios de inicio, especificaciones técnicas y estudios de mercado).
- Apoyo técnico a los Fiscalizadores Contractuales.



-
- Control y ejecución de los contratos de bienes y servicios.
 - Brindar seguimiento para una correcta ejecución presupuestaria y contractual en conjunto con las empresas contratistas.
 - Elaboración y coordinación de publicaciones ante el Diario Oficial La Gaceta.
 - Representación y atención de solicitudes expresas de las distintas Comisiones Institucionales.
 - Control de pedidos de compra y facturas recibidas.
 - Atender requerimientos presupuestarios del Ministerio de Hacienda.
 - Elaboración de procedimientos e instructivos de toda la DNP.
 - Realizar cualquier otra función afín al puesto que le sea asignada por sus superiores.

Específicamente con respecto al Plan de Digitalización de Servicios, se indica lo siguiente:

1- Los departamentos Gestión de Pagos y Declaración de Derechos realizan todas las resoluciones mediante el teletrabajo sin tener ninguna afectación en el servicio brindado.

2- A partir del mes de marzo se implementó el correo repcion.dnp@mtss.go.cr, con el fin de brindar al afiliado la atención de los servicios, trámites y solicitudes atendidos por la Dirección Nacional de Pensiones. Al mes de diciembre se habían atendido un total de 8.882 certificaciones digitales.

3- En el mes de abril se emitió por la viceministra Natalia Álvarez Rojas la Circular DMT-DVAS-CIR-1-2020, con el objetivo de habilitar y facilitar la presentación y tramitación de gestiones ante la Dirección Nacional de Pensiones de manera virtual. Lo anterior, a fin de disminuir el riesgo de contagio de las personas funcionarias y usuarias de estos servicios. Para ello, todos los servicios, trámites y solicitudes atendidos por esta Dirección pueden ser requeridos y gestionados a través de los medios electrónicos.

4- La DNP mantiene publicado en la página web del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social www.mtss.go.cr, todos los requisitos a aportar por la persona interesada, así como formularios y plantillas idóneos en caso de requerir estos trámites.

5- Según la Circular DNP-CIR-4-2020, emitida el mes de abril de 2020, se implementó el uso del expediente digital para uso de todos los colaboradores de la Dirección.

6- Debido a que los casos por COVIC-19, han aumentado, se tomó la medida de que solamente puede haber seis usuarios dentro de la sala de espera (incluyendo acompañantes), con el fin de evitar el contagio de la enfermedad y mantener los protocolos establecidos.

7- Se le ha indicado a la población a que utilice y aporte una dirección de correo electrónico como medio para recibir notificaciones, a fin de facilitar la tramitación y mejorar los tiempos



de respuesta. En caso de que el usuario haya dispuesto como medio para recibir notificaciones un teléfono celular, la DNP le envía este tipo de comunicaciones a través de mensajes de texto, o bien utilizando las aplicaciones Telegram o WhatsApp, de lo cual se tiene constancia en el expediente del afiliado. En los casos de que él afiliado haya notificado un número de fax solamente se hace mediante el equipo de cómputo instalado en las oficinas centrales del MTSS.

8- En relación con la atención al público, la plataforma de servicios es atendida todos los días por 1 oficinista y 1 abogado, los cuales se van rotando sus funciones todos los días con otros compañeros del núcleo.

3. Tribunal Administrativo de Seguridad Social (TASS)

Digitalización de los servicios:

El Tribunal hace un par de años implementó un expediente digital, el cual fue desarrollado en coordinación con la JUPEMA y puede ser ingresado vía remota, utilizando internet, lo cual ha permitido ahorro de recursos en papelería y suministros de oficina y es una herramienta valiosa para las labores en teletrabajo.

Plan de acción para Teletrabajo:

A partir de la emergencia por COVID 19 se ejercieron acciones para implementar el teletrabajo, garantizando la atención de los usuarios, a través de roles de atención al público y de asuntos urgentes que ingresen. Por tratarse de un Tribunal que dicta sentencias que agotan la vía administrativa, esta dinámica mixta, en teletrabajo y por roles semanal, ha permitido garantizar la salud de los funcionarios y que el servicio de dictar justicia, se continúe prestando.

Contención del gasto:

En cuanto a los ahorros que ha generado el teletrabajo y la política de congelamiento de plazas, le informo que se ha reducido el número de computadoras que se encuentran alquiladas, concretamente 2 equipos con un ahorro de \$47 mensuales por cada equipo. Los recursos sub ejecutados, serán ajustados en las modificaciones presupuestarias correspondientes.



4. Dirección Nacional de Seguridad Social (DNSS)

Con respecto a la virtualización debemos indicar las siguientes acciones:

- 1-** Se mantiene atención en los canales digitales del MTSS (Chat, correo electrónico e información con números de contacto en la página y redes sociales)
- 2-** Los expedientes de las personas menores de edad trabajadoras (PMET), son digitales desde 2017, los que se recogen de forma física en visitas de campo posteriormente se digitalizan.
- 3-** Todo el seguimiento de las PMET, se realiza en un sistema informático denominado SIGEME y las referencias para el pago de beneficios es también digital.
- 4-** Los expedientes de Personas con Discapacidad son digitales y se lleva archivo y seguimiento en Drive. Las referencias de PcD a otras instituciones para atenciones integrales, se hacen de forma digital por correo electrónico.
- 5-** Las solicitudes de la oferta de capacitación se realiza por formularios descargables y editables disponibles en la página del MTSS desde el 2017, y para este 2021 se están cambiando por formularios de Google Forms, para facilitar la proyección de la demanda, el registro de participantes y las estadísticas.
- 6-** Las Capacitaciones en materia de educación socio laboral para estudiantes de los CTP del MEP, se brindan por medio de Meets de este ministerio o Teams del MEP, dependiendo de lo acordado con cada centro educativo, y se logró duplicar la cobertura de 2019 a 2020.
- 7-** El Curso sobre trabajo infantil y adolescente peligroso de autoaprendizaje e interactivo, se desarrolló en 2019-2020 en formato virtual desde la plataforma Schoology de este Ministerio, y se empezó a impartir en el segundo semestre de 2020.
- 8-** Todas las personas funcionarias atienden las líneas asignadas en el MTSS mediante el servicio de desvío de llamadas a sus teléfonos móviles.
- 9-** Toda la oferta de capacitación, charlas y talleres, se ajustó a los formatos virtuales y en el 2020 capacitamos a 8.262 personas.
- 10-** La participación en los órganos de representación del MTSS, sean, consejos, comités, comisiones o subcomisiones, se han logrado atender de manera virtual y en el 2020 atendimos de manera virtual un total de 446 sesiones de estas instancias.



11- De marzo a diciembre 2020 se atendió a 17.877 personas de manera directa, en los servicios de la DNSS, en sus formatos virtuales o telefónicos (adjunto matriz de estadísticas de atención), mientras que, de manera presencial, desde el regreso a la atención presencial a público en octubre de 2020 y hasta la fecha se han atendido sólo a 8 personas, que han acudido de manera presencial a solicitar asesoría.

Contención del gasto:

El ahorro más significativo ha sido en viáticos, partida en la que no se superó el millón de colones, y en materiales de oficina que practicante no se usaron.

La permanencia en esta modalidad de teletrabajo y la digitalización de la atención a público, es 100% viable en nuestra Dirección, y sólo debemos cambiar algunos equipos de cómputo que no cuentan con cámara ni micrófono, y encontrar alguna solución a la gestión de las llamadas a las personas usuarias, cuyo costo en la actualidad ha sido cubierto por nuestras profesionales.

5. Dirección General de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares (DESAF)

La Dirección de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares, ha venido trabajando arduamente en la digitalización de los servicios que brinda a sus usuarios, de manera tal que al día de hoy la mayoría de los servicios que se brindan, se encuentran digitalizados como, por ejemplo:

- Certificación en línea de patrono al día con Fodesaf.
- Acceso digital a expedientes patronales.
- Acceso digital a informes de rendición de cuentas sobre el uso de fondos públicos.
- Acceso digital a información de las Unidades Ejecutoras de Fondos Públicos.



No obstante, lo anterior, para el presente ejercicio económico, como parte de las acciones enfocadas a mejorar la calidad y eficiencia de los servicios que se brindan, se está trabajando en la digitalización de los servicios que se detallan en el siguiente cuadro.

Dirección Nacional de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares

Departamento de Gestión de Cobro

Servicios a digitalizar durante el 2021			
Servicio	Procesos por digitalizar	Procedimientos por digitalizar	Estimación de ahorro
Autogestión de consulta de cobro mediante IVR.	Gestión del Fodesaf	Consultas atendidas con recurso humano. Se implementará en central telefónica menú automatizado para atención de consultas.	No se cuenta con estimación
Autogestión de consultas de cobro, mediante la página web de la Desaf.	Gestión del Fodesaf	Consultas atendidas con recurso humano. Se habilitará en sitio web un asistente de consultas con respuesta directa, sin necesidad de navegar por el sitio.	No se cuenta con estimación
Suministro de información relacionada con el Fodesaf, pagos en línea y consulta de estado de morosidad con el Fondo.	Gestión del Fodesaf	Se pondrá a disposición un app móvil con diferentes opciones para suministro de información del Fodesaf, consulta de estado de morosidad y realización de pago de deudas.	No se cuenta con estimación
Servicio de pago de deuda en línea mediante la página web.	Gestión del Fodesaf	Implementación de pago en línea en el sitio web de la institución para pago de pendientes.	No se cuenta con estimación

Plan de acción para Teletrabajo:

Al cumplimiento de lo definido en la Ley 9738 “Ley para Regular el Teletrabajo”, del 18 de setiembre del 2019, le informo que durante el presente año, durante la afectación de la pandemia provocada por el Covid-19, aproximadamente un 93% de los funcionarios que laboran en la dirección se encuentran prestando los servicios de manera remota bajo el formato de teletrabajo, garantizando en todo momento que aquellos servicios que impliquen la obligación de la presencia física para atender a los/as usuarios/as de los procesos de trabajo de las institución, no se vean afectados por la modalidad implementada, por lo que para los casos específicos se han implementado roles de trabajo rotatorios para garantizar la continuidad de la prestación de los servicios brindados.

Contención del gasto:

En la actualidad la Dirección se encuentra en una etapa de valoración y análisis de las condiciones técnicas de los servicios, con la colaboración del Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación, así como de potenciales oferentes de los mismos, por lo que de momento no se cuenta con la información necesaria para lograr cuantificar los



posibles ahorros, o bien definir con detalle los procesos y procedimientos que sería digitalizados total o parcialmente, al implementar estos nuevos servicios de manera digital, por lo que se ofrece una estimación basada en la información que se ha recabado hasta el momento.

Por lo cual conforme lo dispuesto en la normativa vigente, se estará informando oportunamente, en caso de que se generen ahorros económicos producto de la digitalización de los servicios supra indicados.

Cordialmente,

NATALIA
ÁLVAREZ
ROJAS
(FIRMA)

Natalia Álvarez Rojas
Viceministra de Trabajo y Seguridad Social
Área Social

Adj: DNE-OF-45-2021 Digitalización DNE
DNP-OF-69-2021 - Respuesta al oficio DMT-DVAS-OF-017-2021
MTSS-TAS-OF-7-2021 Digitalización TASS
DNSS-OF-11-2021
DNSS-OF-11-2021-TotaldePersonasatendidasenlaDNSSmarzo-diciembre2020
MTSS-DESAF-OF-184-2021 Plan de digitalización de servicios

Cc. Archivo