

Informe Nacional de Costa Rica*

Dirección General de Servicio Civil**

DOCUMENTA EN FORMA SUSCINTA LAS ACCIONES EMPRENDIDAS DURANTE EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 2002-2004, ENMARCÁNDOLAS EN EL PLAN ESTRATÉGICO IMPLEMENTADO A PARTIR DE 1998 Y EL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO "MONSEÑOR VÍCTOR MANUEL SANABRIA MARTÍNEZ 2002-2006".

PRESENTACIÓN

La Dirección General de Servicio Civil, DGSC, consciente de la necesidad de contar con un sistema integral de administración de recursos humanos que permita la promoción de una gestión pública efectiva, desde 1998 puso en marcha su Plan Estratégico, dirigido fundamentalmente a abandonar su papel de órgano centralista,

iniciando la ejecución de diversos proyectos y acciones de carácter estratégico y operativo sustantivo, de impacto interno y externo, con miras a asumir su rol rector, asesor, proveedor de ayuda técnica y contralor en tal materia.

Cabe destacar, que los logros obtenidos en el período 2002-2004 permitieron avanzar en el desarrollo de las actividades y proyectos estratégicos contemplados en tres grandes ámbitos de acción institucional que atienden: a) el desarrollo del empleo público; b) la dignificación de la función pública; y c) el desarrollo institucional.

El quehacer de la DGSC ha permitido responder ante compromisos asumidos en el Plan Nacional de Desarrollo "Monseñor Víctor Manuel Sanabria Martínez 2002-2006", de la Administración Pacheco de la Espriella, específicamente, en el eje de desarrollo denominado: Transparencia en la Función Pública y

* Documento presentado durante la "XII Reunión de Directores de Servicio Civil y de Recursos Humanos del Istmo Centroamericano: Las Reformas de Servicio Civil en Centroamérica y Tendencias Modernas en la Gestión del Empleo Público", realizada del 27 al 30 de julio del 2004, en Tegucigalpa, Honduras, y organizada por la Dirección General de Servicio Civil de la Secretaría de Estado del Despacho Presidencial de la República de Honduras, conjuntamente con el Instituto Centroamericano de Administración Pública, ICAP.

** Ministerio de la Presidencia de la República de Costa Rica.

Participación Ciudadana y en el área temática: Modernización Institucional.

Los resultados que a continuación se presentan, evidencian que la experiencia acumulada por la institución, producto del alcance de éstos, propició el desarrollo de una serie de mecanismos o instrumentos técnicos que ya están siendo utilizados por la DGSC y que, en el mediano plazo, se espera lleguen a ser utilizados por las instituciones del Régimen de Servicio Civil.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Los objetivos institucionales que le han servido de norte a esta Dirección General, para el alcance y cumplimiento de metas operativas y estratégicas, durante el período aludido son:

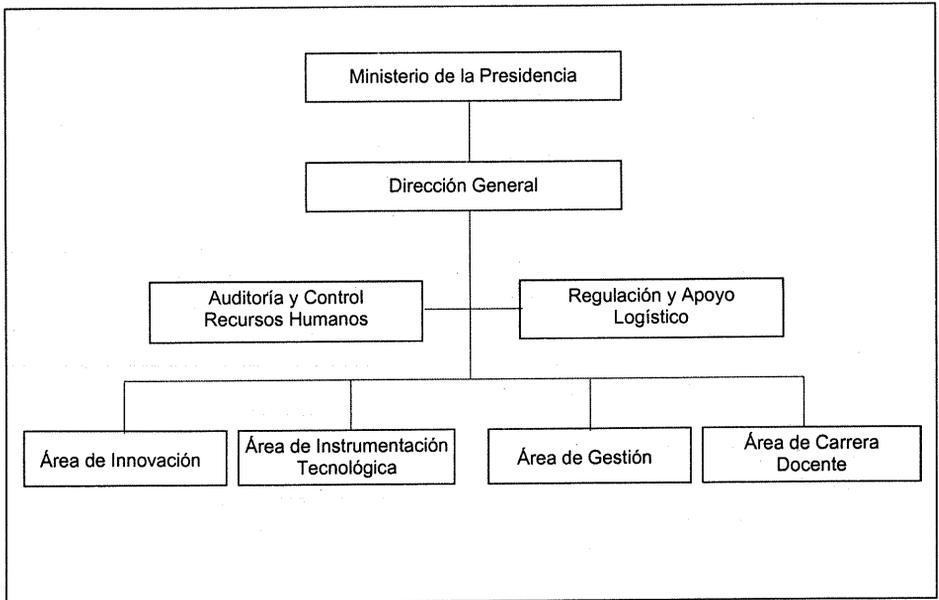
- Desarrollar sistemas de gestión para fortalecer el desarrollo institucional, el empleo público, la dignificación de la función pública y del funcionario.
- Llevar a cabo acciones e instrumentos técnicos para el

fortalecimiento del sector descentralizado.

- Fiscalizar la gestión de recursos humanos para garantizar la eficiencia de las instituciones del Régimen de Servicio Civil.
- Crear y ejecutar acciones para el desarrollo del recurso humano de las instituciones que conforman el Régimen de Servicio Civil.
- Normar técnica y legalmente la gestión de recursos humanos, para regular el accionar de las unidades especializadas del Régimen de Servicio Civil.
- Proveer a las instituciones del Estado centralizado del recurso humano idóneo, administrando adecuadamente los procesos técnicos para su ingreso y mantenimiento.
- Brindar mantenimiento y asesoría a la gestión de las oficinas de recursos humanos, con el propósito de que éstas respeten el ordenamiento técnico jurídico en el ejercicio de sus funciones.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Dirección General de Servicio Civil Organigrama Funcional



* Aprobado por el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica, MIDEPLAN, agosto, 1996.

ACCIONES EN CURSO

A la fecha, esta Dirección General se aboca al cumplimiento exitoso de las siguientes acciones:

- Seguimiento a los proyectos estratégicos iniciados desde el 2002, que continúan con etapas pendientes de desarrollar en el período 2004, a saber: rediseño organizacional de la DGSC (que

incluye la descripción de una estrategia para sensibilizar al personal, y de una metodología para nuevos perfiles ocupacionales); automatización de los modelos de gestión del factor humano; sistema para la certificación y acreditación de competencias laborales; fomento de valores; evaluación del Servicio Civil en Costa Rica (metodología BID); entre otras acciones.

- Ejecución de nuevos proyectos estratégicos que permitan consolidar propuestas generadas mediante proyectos ejecutados, tales como: sistema de calidad para los servidores públicos; propuesta de ley para la autonomía institucional; propuesta de ley de principios generales de empleo en el sector público; propuesta de afrenta a la impunidad y propuesta de reforma al Estatuto de Servicio Civil.
- Con el objetivo de dar continuidad al compromiso contraído con el Presidente de la República y con el Sistema Nacional de Evaluación, SINE, durante el 2004 se busca la forma de implantar en las instituciones del Régimen, el Sistema de Medición de Resultados y Rendición de Cuentas, SIMERC, desarrollado por esta Dirección General.
- Cumplimiento de los compromisos contraídos en los Planes Operativos Anuales 2003 y 2004, aprobados en Ley de Presupuesto Ordinario para estos períodos.
- Continuar la coordinación con el Ministerio de Hacienda para la adaptación e implementación del Sistema de Recursos Humanos y Planillas (INTEGRA).
- Implantar, a nivel local, tres nuevos modelos de gestión denominados: Clasificación y Valoración de Puestos; Reclutamiento y Selección de Personal; y Desarrollo del Factor Humano.
- Por otra parte, la DGSC ha dirigido sus esfuerzos en los últimos años a promover su imagen institucional, participando para ello de forma activa en la ejecución de diferentes actividades de corte internacional, regional y nacional, como congresos, seminarios, simposios, entre otros, en materia de recursos humanos y función pública. De hecho, se trabaja conjuntamente con la Universidad de Costa Rica, UCR, en la organización del “IV Congreso Internacional de Recursos Humanos: ¿Hacia dónde van las organizaciones?: Prácticas, limitaciones y perspectivas”, que tendrá lugar en abril del 2005.

LOGROS Y AVANCES INSTITUCIONALES

Los objetivos antes citados, han permitido a través de su cumplimiento una serie de logros, cuyo impacto no solo afecta y beneficia a esta Dirección General, sino se extiende a cada una de las instituciones adscritas al Régimen de Servicio Civil, entre los que se destacan los siguientes:

Desarrollo de proyectos estratégicos de impacto interinstitucional

A partir de 1998 la DGSC redefine su misión y replantea como

fundamento de su existencia el “regir las relaciones entre el Estado y sus servidores en procura de una efectiva administración, que permita la prestación calificada, ética y oportuna de los servicios a las instituciones que lo conforman”, en consonancia con el mandato constitucional que crea el Régimen que se administra. A partir de allí, la DGSC se ha abocado a desarrollar sistemas de gestión, que propicien el fortalecimiento del desarrollo institucional y del empleo público, y que coadyuven con la dignificación de la función pública y de sus miembros.

Lo anterior es posible si se asume al ser humano como eje central de toda actuación, de quien se espera obtener plena identificación con las funciones que desempeñe, excelencia en la atención del usuario, y constante búsqueda de celeridad, acceso y simplificación de los procesos de trabajo.

Nuevos modelos de gestión

Debido a que la transformación de la DGSC se dirige hacia un concepto más avanzado de gestión del factor humano, con una perspectiva que integre los requerimientos institucionales con el desarrollo permanente de sus colaboradores, es que entre el 2002 y el 2003 se trabajó con el diseño conceptual y la automatización de tres Nuevos Modelos Desconcentrados de Gestión, a saber:

- Clasificación y Valoración de Puestos.

- Reclutamiento y Selección de Personal.
- Desarrollo del Factor Humano.

Durante el 2004 se espera concluir con la automatización de los módulos que harán posible la desconcentración de los mismos, y su integración en un solo sistema que se pretende implantar inicialmente, mediante plan piloto en un conjunto pequeño de instituciones pertenecientes al Régimen de Servicio Civil, incluida la DGSC.

Cabe destacar, que con la implantación de estos nuevos modelos, los usuarios contarán con procesos de contratación desconcentrados y automatizados, que les permitirá el desarrollo de una gestión más ágil, eficaz y eficiente de las instituciones públicas, y el desarrollo adecuado del factor humano.

Cada uno de esos modelos de gestión representó durante el 2002 y el 2003, la conformación y el trabajo de diversos equipos de funcionarios, que asumieron responsabilidades particulares en torno a proyectos estratégicos institucionales, destinados al desarrollo de los módulos automatizados. En el 2004 se continúa trabajando, mediante el método de proyectos asumidos por equipos concretos, con el propósito de realizar las pruebas necesarias con los módulos, a lo interno de la institución, como paso previo a la desconcentración hacia instituciones del plan piloto. Su finalización está dependiendo en este momento de la consecución de recursos a través de la cooperación

internacional o interinstitucional, para concluir el desarrollo e integración de los cuatro módulos básicos (Reclutamiento; Selección de Personal; Clasificación y Valoración de Puestos; Desarrollo del Factor Humano).

A continuación se presenta, un resumen ejecutivo que describe muy sucintamente, cada uno de los modelos antes mencionados:

Modelo de Clasificación y Valoración de Puestos

El objetivo es que las oficinas de recursos humanos diseñen sus propios Manuales de Clasificación de Puestos, con la orientación y asesoría de la DGSC, y administren la clasificación de los puestos institucionales, quedando bajo la responsabilidad de la DGSC la aprobación de esos manuales y los demás instrumentos, tales como: clases anchas, especialidades, subespecialidades y sus respectivas atinencias, permitiendo que las oficinas aludidas hagan los estudios para modificar o adaptar los instrumentos de clasificación, aunque deberán mantener como referencia las normas e instructivos que al respecto dicte la DGSC y el Manual de Clasificación.

Lo anterior facilitará el proceso de reclutamiento y selección, en la medida que aportará información más precisa sobre las particularidades de las clases de cada institución y, además, formular bases de selección comunes para puestos de clases

institucionales y anchas, cuyos requisitos sean homólogos.

La visión central del modelo propuesto radica en la administración de bandas salariales, para cada estrato y clase genérica a las que estarán sometidas las clases institucionales y anchas de cada organización, con las que se podrán establecer salarios en forma periódica y en concordancia con las negociaciones salariales, que al respecto se lleven a cabo entre el Poder Ejecutivo y los representantes de los servidores, y concretadas, por medio de resoluciones de la DGSC.

La DGSC actuará de manera proactiva en el análisis ocupacional de aquellas instituciones que estén realizando o que lo hagan en el futuro, procesos de modernización y transformación. El modelo posibilita que los ciudadanos accedan por medio de Internet, a la información de los diferentes manuales, escalas salariales, glosario de términos técnicos del modelo, registro histórico de salarios, monto o porcentaje de los incentivos salariales, así como, a la normativa técnica que fundamenta los procesos de clasificación y valoración de puestos. Asimismo, las oficinas de recursos humanos, podrán presentar por la misma vía, y en los formularios diseñados al respecto, sus solicitudes de aprobación de estudios técnicos relacionados con el análisis ocupacional. Esto último implicará, que la solicitud planteada quede debidamente registrada y asignada a un funcionario, con sus plazos de respuesta establecidos, pudiéndose conocer también el estado en que se encuentra el trámite.

Modelo de Reclutamiento y Selección

Plantea la desconcentración del reclutamiento, el que puede ejecutarse, vía Internet, desde las oficinas de recursos humanos. Accediendo a la página de la DGSC, el oferente puede informarse y reclutarse en los concursos públicos para plazas vacantes, por medio de un formulario electrónico, disponible durante las 24 horas. El sistema le indicará las clases a las que puede optar, según nivel de estudios, experiencia, capacitación y pretensiones salariales.

Una vez completado el formulario electrónico, el sistema le otorgará un PIN con el que podrá acceder a información con respecto a la programación, evaluadores; lugar, fecha, hora y sala donde se realizarán las pruebas. Una vez aplicadas, serán calificadas por medio de lectora óptica y sus resultados podrán ser obtenidos por el interesado vía Internet. Por su parte, las oficinas podrán enviar las solicitudes de personal por este medio, y el Sistema les asignará un número con el que será atendido según el orden de ingreso. El sistema automáticamente conformará el registro de elegibles, la posición alcanzada por el oferente y la elaboración de la nómina respectiva.

Estas innovaciones tecnológicas agilizarán los procesos y los tiempos de respuesta (desde la programación hasta la conformación de las pruebas), evitando, entre otras cosas, la concentración de la recepción de ofertas, el desplazamiento de los

oferentes en la fase previa del concurso, largas filas, excesivos períodos de espera, pluralidad de criterios en el trámite de ofertas y pedimentos de personal.

El modelo contribuye, además, a reforzar la verificación de la idoneidad de los postulantes, en lo concerniente a los requisitos morales, físicos e intelectuales básicos para garantizar a la administración pública, que éstos cumplan con la aptitud y actitud elemental para convertirse en servidores públicos. Esto requiere de un proceso de certificación de idoneidad básica, mediante el que se analizará su conducta moral, se someterá a la aplicación de pruebas genéricas, y específicas, a la capacitación en materia del Estado costarricense, los valores de la función pública y su responsabilidad como servidor.

Las oficinas de recursos humanos tendrán una participación muy activa en el proceso de reclutamiento y selección y, en forma conjunta con las jefaturas de los distintos ministerios, serán los responsables de seleccionar a los candidatos que mejor se acerquen a los perfiles ocupacionales requeridos. Para ello, el sistema les proveerá electrónicamente los predictores de selección, según sean los requerimientos de cada clase de puesto.

Modelo para el Desarrollo del Factor Humano

El modelo es novedoso, en la medida que responde concretamente a las necesidades de capacitación

derivadas del Plan Nacional de Desarrollo, PND; es decir, a las acciones estratégicas definidas por las instituciones en el plan aludido. De esta manera, los proyectos institucionales de capacitación deben armonizar con los objetivos estratégicos y los ejes temáticos del PND. Automáticamente, el sistema contempla el cumplimiento de la exigencia de que estos planes estén estrictamente subordinados a objetivos y acciones estratégicas del PND.

En el Modelo para el Desarrollo del Factor Humano, la capacitación se orienta hacia cuatro vertientes:

- *Inductiva:* Hacia la capacitación con ética, valores y servicio público, para que los postulantes comprendan los alcances y la responsabilidad como funcionarios públicos.
- *Para el cambio y la transformación institucional:* Dirigida a fomentar la cultura organizacional y los procesos de cambio. Permite que los funcionarios desarrollen capacidades adaptativas y creativas en procura de asimilar los cambios en la forma de hacer las cosas.
- *Actualización administrativa:* Asesorar a técnicos y expertos en el uso de técnicas y herramientas de gestión. Con ello se pretende establecer de manera sistemática un programa de actualización profesional en materia administrativa.
- *Técnica:* Guiada a la capacitación permanente del funcionario,

con el propósito de que se mantenga actualizado en el desarrollo y evolución de su especialidad, pudiendo de esta forma dar un mayor valor agregado a su trabajo.

En síntesis, el modelo tiene como funcionalidades principales, la información y actualización sobre los planes institucionales de capacitación; la oferta de actividades del Centro de Capacitación y Desarrollo, CECADES, de la DGSC; disponibilidad de cupos para actividades de capacitación; el registro de facilitadores y de organizaciones; programación de actividades (fecha, lugar, hora); diseño curricular de las actividades; información sobre instalaciones físicas y recursos audiovisuales disponibles para la capacitación, los que a través de Internet se pueden acceder y consultar.

Igualmente, pueden remitir electrónicamente (en los Formularios de Capacitación, FOCAP), al CECADES la información previa y posterior a la realización de las actividades de capacitación. Todo ello contribuye a una planeación y ejecución sistémica de los procesos del Subsistema de Capacitación y Desarrollo, SUCADES, así como a una mayor celeridad en los tiempos de respuesta a los usuarios.

Rediseño organizacional de la Dirección General de Servicio Civil

Con el desarrollo de este proyecto, la DGSC busca elaborar una

propuesta dirigida a redimensionar estratégicamente el accionar institucional. Este proyecto, ha permitido redefinir el actual rol ejecutado por esta Dirección, orientando los esfuerzos institucionales a la mejora de los servicios que ofrece a la ciudadanía en su conjunto; además, el diseño de una nueva estructura organizativa que operaría plenamente en el 2006, con base en nuevos y adecuados procesos de trabajo, y perfiles renovados sobre recursos humanos necesarios para ejecutarlos.

En el período de interés, se ha logrado una propuesta de estructura ya discutida por autoridades de la institución, y fortalecida con nuevas prioridades de gestión con mayor énfasis en explicitar dentro del diseño la gestión de los recursos humanos, (para administrar la carrera docente), así como la gestión desconcentrada en diversas áreas especializadas del campo de los recursos humanos, y el ámbito de la planificación y el desarrollo estratégico.

Es importante acotar, que esta estructura se caracteriza por su nuevo estilo gerencial, tanto hacia lo interno como a lo externo de la organización, por la implantación de sistemas de gestión y la definición de las relaciones entre esta Dirección y sus diferentes usuarios. Se busca favorecer un clima organizacional más armónico y estable, por lo que en el 2004 se diseñarán programas integrales para promover, desarrollar y fortalecer al personal, sus actitudes y sus voluntades para el logro de los objetivos institucionales de manera más efectiva.

Fomento de Valores

Desde el 2001, la DGSC, como parte de las acciones por desarrollar, inició el diseño de una estrategia que le posibilitara rescatar los principios filosóficos y morales de la función pública, y la imagen del servidor público.

Es así como surge el proyecto denominado "Promoción de la Ética y los Valores en la Función Pública", cuyo objetivo es "contribuir con el fomento de la dignificación de la función pública, mediante la realización de acciones formativas y de sensibilización, que faciliten a los servidores públicos y estudiantes de I, II y III ciclos de centros educativos estatales, el conocimiento y fomento de la ética, los valores y los principios requeridos para el ejercicio de los cargos públicos".

El programa Fomento de Valores ha venido desarrollando una serie de acciones tendentes a lograr los propósitos antes citados. Del 2003 al 2006 se pretende capacitar al 50% de los servidores cubiertos por el Título I del Estatuto de Servicio Civil, que equivale a 13.014, de los cuales, a diciembre del 2003 se habían preparado 5.700 (una cantidad importante pertenecen a los diferentes Centros de Educación y Nutrición-Centros Infantiles de Atención Integral, CEN-CINAI del Ministerio de Salud). En lo que va del 2004 se ha abarcado a otros 872 funcionarios. La capacitación se ofrece en modalidad de seminario sobre Ética y Dignificación de la Función Pública Costarricense.

Adicionalmente, se ha trabajado en el diseño de una guía que permitirá a los estudiantes de I, II y III ciclos de escuelas y colegios públicos, reconocer y profundizar en los valores y principios fundamentales de la función pública, actualmente se encuentra en desarrollo y estará lista para finales del 2004, momento en el que habrá que retomar con el Ministerio de Educación Pública, las negociaciones que conduzcan al uso efectivo de la misma.

Propuesta general de procedimientos disciplinarios

Durante el período en mención, esta organización logró elaborar una propuesta, cuyo objetivo central se dirige al establecimiento de la base procesal de los procedimientos disciplinarios regulados en la Ley General de Administración Pública, y en la creación e implantación de un reglamento en esta materia.

Esta propuesta se refiere a la aplicación de un nuevo reglamento para toda la administración pública (incluyendo a la empresa pública), quedando excluidas aquellas instituciones que tienen leyes especiales, como las del Régimen de Servicio Civil.

Además, se pretende la integración de la normativa y la regulación que abarque todos los aspectos, que han quedado omisos por la legislación en aras de garantizar el dinamismo de los procedimientos y la seguridad

jurídica, todo ello enmarcado en un doble propósito, a saber:

- Procurar la protección de los derechos de los servidores para establecer formalmente los procedimientos que tiene a su alcance, quiénes son sus investigadores y garantizar sus derechos.
- Lograr eficiencia en la administración a través de la aplicación de la normativa propuesta.

Celeridad en el proceso de despido

Dado que los problemas actuales en el proceso de despido son producto, entre otras cosas, de un marco normativo desajustado con respecto a las necesidades vigentes, es que esta institución durante el período citado se dedicó a desarrollar un proyecto al que denominó "Celeridad en el Proceso de Despido", el que se orientó a la simplificación de este procedimiento, haciéndolo más oportuno y con significativas mejoras, y que permiten la reducción de tiempos en algunas fases del proceso, o bien, la eliminación de instancias o actividades, definidas en varios artículos del Estatuto de Servicio Civil.

Sistema para la Certificación y Acreditación de Competencias Laborales

La tendencia actual de la administración es considerar al ser humano

como principal recurso creativo, y con ello, centrar el logro e innovación de sus actividades en las capacidades que poseen los miembros de una organización. Desde esta perspectiva, surge la gestión por competencias, que pretende:

- Una mejor utilización de los recursos humanos, captar y proveer de acuerdo con las “competencias” ofrecidas por el mercado laboral.
- Desarrollar a los funcionarios de acuerdo con aquellas requeridas por el servicio.

En este orden, la DGSC incluyó dentro de sus actividades estratégicas el diseño de un Sistema de Certificación de Competencias Laborales, dirigido a dotar a los usuarios del Sistema de Recursos Humanos del Régimen, de conceptos e instrumentos para la gestión de personas, y que ayuden a formular planes de desarrollo y formación de destrezas, capacidades cognitivas y actitudinales en los funcionarios, con el propósito de mejorar la calidad y eficiencia de la administración pública, en concordancia con el Plan Nacional de Desarrollo.

Otras ventajas a nivel del sector público cubierto por el Régimen, son: se contaría con parámetros comunes de desempeño, de donde se alimentarían las instituciones formadoras para orientar su currícula; favorecería la movilidad horizontal en el sector público, y la empleabilidad de los trabajadores (pueden moverse en los sectores público y privado) en contextos de globalización económica.

Este proyecto ha tenido avances en términos de la investigación realizada, y la acumulación de antecedentes que han dado forma preliminar a un concepto de sistema que se concluya al final del 2004.

Desarrollo y ejecución de instrumentos técnicos y acciones de apoyo a los procesos de transformación institucional en el sector descentralizado

El área responsable de la asesoría para el desarrollo del sector descentralizado de esta Dirección General, se orientó durante el citado período a brindar a los gobiernos locales del país, la asistencia técnica requerida para el fortalecimiento de aspectos relacionados con la carrera administrativa municipal, la valoración de puestos, el establecimiento de estructuras ocupacionales, el cambio de culturas organizacionales y el apoyo de los procesos de transformación que en éstas se gestaron.

Las acciones ejecutadas proporcionaron un impacto positivo en el fortalecimiento de cada uno de los municipios atendidos. Prueba de ello, es que esta área desarrolló un total de 128 acciones e instrumentos técnicos entre el 2002 y el 2003, que vinieron a fortalecer la imagen y participación de las respectivas instituciones del sector descentralizado, sobrepasando así, en un 183% las metas fijadas al inicio del período.

Este incremento, se debió fundamentalmente a la asistencia que se brindó a las municipalidades de cabecera de cantones como: San José, Alajuela y Heredia, así como, a las inducciones proporcionadas a los nuevos funcionarios que ingresaron a ellas durante el 2002.

De manera similar funcionó entre el 2003 y el 2004, puesto que se desarrolló un total de 1.115 acciones e instrumentos técnicos, sobrepasando así, en un 60% las metas fijadas al inicio del período, y debido a la asistencia que se brindó a las municipalidades de cabecera de cantones como: Alajuela, Barva, Buenos Aires, Garabito, Grecia, Guácimo, La Unión, Nicoya, Orotina, Palmares, Parrita, Puntarenas, San Rafael, San Ramón, Santa Ana, San Pablo, Turrialba, Upala y Bagaces, y de los Concejos Municipales de Distrito de Lepanto y Monteverde. San José, Alajuela y Heredia, así como, las inducciones proporcionadas a los nuevos funcionarios que ingresaron a ellas durante el 2003.

Este tipo de asesoría adquiere gran relevancia, dado el nuevo rol de las municipalidades, en donde el control ciudadano demanda transparencia, eficiencia y eficacia en sus labores. Además, el impacto de esta transferencia de conocimiento en el campo de la gestión del factor humano, coadyuva con la gobernabilidad cantonal y los procesos de control ciudadano a los que se someten los gobiernos locales.

Fiscalización a instituciones del Régimen en materia de recursos humanos

El Sistema de Fiscalización de la DGSC permite detectar desde inconsistencias en la gestión de los recursos humanos, hasta niveles de vulnerabilidad y riesgo para cada una de las oficinas de recursos humanos adscritas al Régimen de Servicio Civil. A través del programa automatizado para la Medición del Riesgo se logra identificar cuantitativa y cualitativamente este riesgo, generando información de gran importancia para el accionar de cada una de estas oficinas. Este insumo fundamental le permite a la DGSC ofrecer recomendaciones, que de ser asumidas, pueden minimizar los riesgos de no cumplir con las normas que rigen la gestión de recursos humanos, pudiéndose evitar afectaciones negativas en los servicios que se presta en cada institución. Las recomendaciones se dan a conocer por la vía de informes técnicos, administrativos o jurídicos.

Durante el 2002, esta Dirección General logró cumplir el 90% de la meta propuesta a inicio del período evaluado, permitiéndose alcanzar la vinculación requerida para que las recomendaciones emitidas se asuman mediante acciones proactivas que corrijan los desajustes detectados en las oficinas, antes que se generen consecuencias negativas en cada uno de los procesos que se desarrollan.

En el 2003 se amplió la cobertura de aplicación de las mediciones de riesgo de tal forma que se evaluó el 71% de las oficinas de recursos humanos. Esto implica que en la actualidad un total de 27 unidades cuentan con un porcentaje estimado del nivel de riesgo, lo que posibilita la toma de acciones proactivas que corrijan los desajustes detectados.

Este sistema generó mejoras en la detección de inconsistencias en la gestión efectuada por las oficinas de recursos humanos, fortaleciendo la acción fiscalizadora de la DGSC en el ámbito de su competencia, desarrollo y actualización de los sistemas de control interno de estas oficinas.

En el ámbito de la Carrera Docente se llevaron a cabo diversos estudios en la Escuela Centroamericana de Ganadería, destinados a procurar un mejor cumplimiento de los fines del Régimen de Servicio Civil. Asimismo, se efectuaron varios estudios relacionados con la Evaluación del Riesgo en las Unidades de Trámite de Nombramientos, específicamente en las Direcciones Regionales de San José, Cartago y Puriscal, cuyas recomendaciones han sido remitidas al Ministerio de Educación Pública, a efecto de mejorar la acción en materia de nombramientos. Con esto se busca promover la transparencia administrativa en cada uno de los actos a cargo de las instancias mencionadas. Lo anterior procura la construcción de una sociedad más justa y de igualdad de oportunidades para todos.

Desarrollo integral del recurso humano de las instituciones que conforman el Régimen de Servicio Civil

La DGSC, a través del CECADES, desarrolló durante el 2002 un total de 81 acciones de capacitación, en las que participaron 2.949 funcionarios públicos. Con esta labor, el programa procuró actualizar al factor humano en las distintas actividades que éste ejecuta en su ámbito laboral, a fin de propiciar el desarrollo de su potencial, aspecto crucial para certificarle, a futuro, su idoneidad para el puesto en el que se desempeña; todo esto a través del uso de distintas herramientas de formación y capacitación tecnológica.

Por otra parte, durante el 2004 y a través del Programa denominado "Fortalecimiento de Valores", esta Dirección ha continuado con el esfuerzo efectuado el año anterior, prueba de esto, es que a la fecha se ha llevado a cabo una alianza estratégica con la Dirección Nacional de los CEN-CINAI del Ministerio de Salud, con el propósito de capacitar en este tema, al total de la población que labora en ellos durante el 2004.

Otro logro a destacar, consiste en los esfuerzos que esta Dirección General efectuó en conjunto con la Universidad de Costa Rica, para culminar con éxito la realización del Tercer Congreso Internacional de Recursos Humanos (2002) en el que participaron un total de 482 personas, nacionales y extranjeras.

Durante el 2003 se dio un total de 88 acciones de capacitación que involucran la coordinación de capacitación a clientes internos y externos del Régimen de Servicio Civil, en las que fueron capacitados un total de 1.253 funcionarios públicos. Para ello se coordinó con instituciones del Régimen y del Proyecto Estado de la Nación.

El objetivo del desarrollo de estas actividades consiste en proporcionar actualización técnica y profesional a los funcionarios de la DGSC, así como a los de las instituciones que conforman el Régimen de Servicio Civil.

La capacitación también ha abarcado la ejecución de charlas, talleres y seminarios para la presentación de los Nuevos Modelos Desconcentrados de Gestión del Factor Humano y el Sistema de Medición de Resultados y Rendición de Cuentas, SIMERC.

Normatización técnica y legal para regular el accionar de las unidades especializadas en recursos humanos de las instituciones del Régimen de Servicio Civil

Las herramientas para normar técnica y legalmente el accionar de cada una de las oficinas de recursos humanos de las instituciones adscritas al Régimen, dependen de las necesidades muy propias de cada oficina y,

por ende, de la demanda que tengan las instituciones en cuanto a instrucción de expedientes, consultas jurídicas y los estudios técnicos relacionados con el análisis ocupacional.

Durante el citado período, esta Dirección General logró crear y emitir más de 4.840 criterios técnicos y jurídicos, lo que representa un incremento del 12% en relación con el período anterior. Este aumento, obedeció fundamentalmente al ingreso y egreso de personas sustentados en el cambio de gobierno y en la política de celeridad en el proceso de despido.

Un mundo globalizado y en constante cambio exige de instrumentos técnicos igualmente actualizados, a fin de lograr el equilibrio necesario entre la norma y las constantes necesidades técnicas, que en materia de gestión de recursos humanos, tienen hoy nuestros clientes.

Ejecución de acciones de inserción y mantenimiento adecuadas para proveer a la administración pública de recurso humano idóneo

Con este objetivo estratégico la Dirección General pudo garantizar durante el período en mención la respuesta a los pedimentos de personal enviados por las instituciones del Régimen de Servicio Civil.

En el 2002 se resolvió el Concurso 04-01 del Título I, el que incluyó la atención y aprobación de 962

pedimentos de personal. En el caso del Título II (docentes) se resolvieron 4.497 pedimentos de personal y participaron un total de 12.000 oferentes en dos concursos a saber: el Administrativo y Técnico Docente y el propiamente Docente.

Cabe destacar, que el impacto de proveer a las instituciones del Régimen de Servicio Civil del recurso humano idóneo, requiere la priorización de los recursos materiales, tecnológicos y humanos para la atención masiva de oferentes.

Ejemplo de esto es la resolución del Concurso 04-01, cuya área encargada debió atender un total de 12.578 oferentes durante el 2001 y parte del 2002. De ahí, que es casi imposible programar la cantidad exacta de oferentes que participarán en el proceso de ingreso al Régimen del Servicio Civil, durante un período determinado.

En el 2003, para el Título I se llevó a cabo un total de 46 concursos (internos y externos), los que incluyeron la atención y aprobación de 2.874 pedimentos de personal, y una participación de 6.190 personas como oferentes. En el caso del Título II se realizaron dos concursos: uno para puestos Administrativo y Técnico Docentes y otro propiamente para Docentes, en los que se resolvieron 3.636 pedimentos de personal y participaron un total de 18.500 oferentes. En estos dos concursos implicó el traslado temporal del personal de la Dirección General hacia zonas específicas en procura de un mayor acercamiento a nuestros oferentes.

Mantenimiento y asesoría en materia de gestión de recursos humanos a las unidades especializadas de las instituciones adscritas al Régimen

Este objetivo estratégico permitió la ejecución de acciones necesarias para el adecuado mantenimiento y asesoría que brinda la Dirección General a las oficinas de recursos humanos, dando orientación y visto bueno a los movimientos de personal, tales como: resoluciones de carrera profesional, aumentos anuales, cambios de especialidad, reclasificaciones, entre otros; así como, la asistencia técnica en los diferentes procesos de recursos humanos, el reconocimiento de actividades de capacitación y la aprobación de tiempo extraordinario.

Durante el 2002 se logró ejecutar más de 16.117 acciones de mantenimiento y asesoría, lo que permitió sobrepasar la meta en un 121%, y en el 2003 más de 30.104, lo que representa más de un 200%.

Cabe destacar, que estos incrementos obedecieron fundamentalmente, a que durante el primer semestre del 2002 se eliminó la facultación a los jefes de recursos humanos, y por tanto, todos los movimientos de personal efectuados por las mismas, debieron ser aprobados por las Oficinas de Servicio Civil.

Tales acciones corresponden a la necesidad de que todos los movimientos de personal, realizados por

las oficinas de recursos humanos, estén debidamente ajustados a la legalidad y a la técnica, a fin de garantizar la transparencia en estas gestiones. Cuando se ha comprobado que pese a la constante capacitación y asesoría que la DGSC brinda a las oficinas, continúan sin modificar sus prácticas erróneas y técnicamente inaceptables, ha sido necesario recurrir a la desfacultación de los jefes de recursos humanos, con el propósito de dar fiel cumplimiento a los principios antes citados.

Cabe recordar, que el fin fundamental del Régimen de Servicio Civil, no solo se debe a la “dotación del recurso humano idóneo”, sino también velar para que el proceso que promueve la adquisición del recurso humano sea transparente y justo. De otro modo, se faltaría con el principio de acceso de los ciudadanos a las funciones públicas del país, en igualdad de condiciones.

De la organización de congresos y otras actividades propias del desarrollo profesional

La DGSC se abocó durante el último período a diversas actividades académicas y profesionales internacionales, regionales o nacionales en recursos humanos; así como a las propias de asesoría y capacitación. Participó por ello en la organización de varios eventos:

- Asesoría brindada a la Vicepresidencia de la República y al Ministerio de Hacienda y Crédito

Público, MHCP, en el Proyecto de Reforma de Servicio Civil en Nicaragua.

- Colaboración al Directorio Nacional de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, en la construcción de la Agenda Social en Costa Rica.
- Organizó el I Congreso de Administración de México, Centroamérica y el Caribe, denominado “Recursos Humanos y Comunicación en el Siglo XXI”, relacionado con los factores decisivos en un mundo globalizado.
- Dirigió el Foro Económico, denominado “En busca de una Nueva Economía: Riqueza, Empleo y Equidad”; esta actividad y la anterior, organizadas en forma conjunta con el Colegio de Profesionales en Ciencias Económicas de Costa Rica.
- En esta misma línea es necesario agregar que con la participación del Colegio citado, la Embajada de Estados Unidos, y el Instituto de Fomento y Asesoría Municipal, IFAM, fue posible desarrollar capacitación en el manejo contable, control ético y lucha contra la corrupción.
- Conjuntamente con la Universidad de Costa Rica, UCR, específicamente con el Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública, la Escuela de Administración Pública y la Fundación Internacional para Iberoamérica de

Administración y Políticas Públicas, FIIAP, desarrolló el Congreso denominado "El Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión y su Interpretación para la Administración Pública".

- Con el mismo Centro de Investigación y Capacitación en

Administración Pública de la UCR, se realizó el II Encuentro Internacional de Estudios Municipales.

- Actualmente la UCR desarrolla el Curso denominado "Balance de Carrera y Gestión por Competencias para Mujeres", en la DGSC ◇