

Informe Nacional Dirección General de Servicio Civil** de Costa Rica*

DESCRIBE LA REORIENTACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO CIVIL COMO INSTITUCIÓN RESPONSABLE DE CONDUCIR LA APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DEL RÉGIMEN, EFECTUANDO PROFUNDAS REFORMAS DIRIGIDAS A LA MODERNIZACIÓN INSTITUCIONAL, PARA SATISFACER EN FORMA EFECTIVA LAS DEMANDAS DE LA SOCIEDAD COSTARRICENSE Y LOS REQUERIMIENTOS DE LAS ORGANIZACIONES CUBIERTAS POR EL RÉGIMEN DE SERVICIO CIVIL.

Presentación

El Régimen de Servicio Civil ha sido uno de los principales logros cívicos y democráticos de Costa Rica. En efecto, valores tan importantes como la libertad y la igualdad ante la

ley son dos de los principios que lo fundamentan. Con ello queremos decir, que es un sistema abierto en oportunidades para todos los ciudadanos, sin distinción ideológica, religiosa, étnica o política.

Esta relación de igualdad justifica la afirmación de que el Régimen de Servicio Civil es un sistema de méritos en el que ingresan y progresan los ciudadanos más distinguidos por su preparación, sus dotes intelectuales y, especialmente, por su calidad humana, ética y moral.

Por otra parte, el mandato constitucional expresado en el Artículo 191 "...Un Estatuto de Servicio Civil regulará las relaciones entre el Estado y sus servidores que garantice la eficiencia de la Administración...", ha obligado a la Dirección General de Servicio Civil, como institución respon-

* Documento presentado en la "X Reunión de Directores de Servicio Civil y de Recursos Humanos del Istmo Centroamericano: Ética, Transparencia y Productividad en la Gestión de Recursos Humanos", durante los días del 20 al 22 de setiembre del 2000, en Tegucigalpa, Honduras y organizada por el Instituto Centroamericano de Administración Pública, ICAP, y la Dirección General de Servicio Civil de la Secretaría de Estado del Despacho Presidencial de la República de Honduras.

** Dependencia adscrita al Ministerio de la Presidencia de la República de Costa Rica.

sable de conducir y orientar la aplicación de los principios del régimen, efectuar profundas reformas orientadas a la modernización institucional, para satisfacer en forma efectiva las demandas de la sociedad costarricense y los requerimientos de las instituciones cubiertas por el Régimen de Servicio Civil.

Tales logros sólo pueden llegar a feliz término, con esfuerzos que se centren en el desarrollo de un sistema de recursos humanos para el cumplimiento de la misión de las instituciones públicas, en el ámbito del empleo público y la sana administración de los recursos humanos.

Bajo esa perspectiva, esta Dirección General inició un proceso de cambio organizacional que permitió la transformación interna de sus distintas áreas de trabajo, su clima y su cultura organizacional y el desarrollo de planes, programas y estrategias para dar respuesta efectiva a las demandas de sus clientes y usuarios.

Tales esfuerzos han facilitado que las acciones emprendidas por esta Dirección General hayan concluido de forma satisfactoria, al alcanzar en el período 1998-1999, los logros operativos sustantivos y estratégicos que se anuncian respectivamente a continuación:

Logros operativos sustantivos

- Producto del proceso de reestructuración institucional de

1996, esta Dirección General inició esfuerzos interinstitucionales con el fin de desconcentrar algunas de las acciones técnico-operativas que a la fecha había ejecutado, para lo cual se facultó la toma de decisiones de algunos responsables de las Unidades Especializadas en Recursos Humanos de las instituciones adscritas al Régimen. Lo anterior, logró consolidar actividades tales como: agilización en los movimientos de personal; alianzas entre las oficinas de recursos humanos y esta Dirección General; mayor coordinación en la elaboración de instrumentos como los manuales institucionales; ejecución de perfiles de puestos; el fortalecimiento de la dirección de programas de capacitación; el reclutamiento de personal y la coordinación institucional, entre otros. Además, se impartieron acciones de formación en Gerencia Pública a las jefaturas responsables de las citadas oficinas especializadas en recursos humanos.

- Con base en necesidades latentes de esta Dirección General, se implantó un Archivo Central Institucional, se elaboró un Diagnóstico del Clima Organizacional, cuyos resultados fueron actualizados en 1998 con el fin de implantar acciones de carácter interno que minimizaran las debilidades que en esta materia posee esta Dirección.

- La Unidad Médica dio un cambio radical en su funcionamiento, pasó de ser un centro de atención médica curativa y asistencial a una unidad de atención integral en la cual se involucran conceptos de salud ocupacional, atención curativa personal y familiar. Es por ello que a partir de julio de 1998 se le denomina "Unidad de Salud Ocupacional".
- Se elaboró un Catálogo de Pruebas cuyo objetivo consistió en proveer al Proceso de Dotación de Recursos Humanos de un documento actualizado, el cual ya fue concluido y entregado a los interesados.
- Se diseñó la Guía Técnica de Entrevista Situacional y su metodología de aplicación en el Sistema de Selección de Personal del Régimen de Servicio Civil, en busca de nuevas formas para la selección del personal idóneo.
- Se diseñaron Escalas de Calificación tipo VARS para evaluar el desempeño en el Sistema de Recursos Humanos del Régimen de Servicio Civil costarricense, las cuales fueron aplicadas como prueba piloto en la clase de Técnico en Administración Vial 1 de la Policía de Tránsito.
- Se elaboró un modelo para evaluar el costo de la capacitación, el cual fue aplicado en los programas de adiestramiento en 16 de las 37 unidades existentes.
- Se evaluaron los procesos de detección de necesidades de adiestramiento aplicados por las Unidades de Capacitación del Subsistema y contenido de sus programas. Fueron evaluados 37 programas de las instituciones cubiertas por el Régimen de Servicio Civil. Con base en esos resultados, se planteó un nuevo esquema de asesoría directa para la preparación de esta actividad y la elaboración del "Plan Institucional de Capacitación", lo anterior para cada período fiscal.
- Se continuó con el establecimiento de disposiciones normativas, técnicas y operativas para la certificación de la capacitación.
- Como una labor permanente, se continuó con el proceso de revaloración semestral de las Escalas de Salarios de la Administración Pública y sus respectivos índices salariales.
- Se continuó con la promoción, elaboración y mantenimiento de Manuales Institucionales, mediante la aplicación del análisis ocupacional, con el objetivo de ofrecer una orientación a las instituciones públicas en este campo.

- Se diseñaron la Guía y el Sistema que permiten la elaboración de las vías de Carrera Administrativa y la movilidad entre las diversas clases institucionales. Este proyecto contempló la definición teórica de las estructuras ocupacionales con base en lineamientos que faciliten el ascenso y traslado vertical y horizontal de los funcionarios cubiertos por el Régimen de Servicio Civil.
- Se diseñó el Manual de Procedimientos de la Auditoría de la Carrera Docente. La auditoría de recursos humanos constituye una actividad muy importante para esta área, principalmente por el proceso de traslado de actividades técnico-operativas a la Dirección de Personal del Ministerio de Educación Pública, por lo que fue necesario el diseño del citado manual como un instrumento que oriente la labor auditora.
- Se trasladó en 1999 la aplicación de pruebas sicométricas a algunas instituciones cubiertas por el Régimen de Servicio Civil, lo que incrementa la desconcentración de actividades propias de la gestión de los recursos humanos en oficinas que han sido facultadas y vinculadas a éstos.
- Para cumplir con las exigencias en cuanto a calidad, oportunidad, eficiencia y eficacia de los respectivos servicios, se elaboraron 24 investigaciones en materia de recursos humanos que incluyen proyectos dirigidos a orientar la preparación para la jubilación, evaluación del desempeño institucional, sistematización y dotación de personal, mejoramiento en la calidad de los servicios públicos, fortalecimiento de la salud ocupacional, creación de perfiles gerenciales, el diseño de conceptos y prácticas sobre equipos de trabajo y distintas metodologías para el análisis en el diseño organizacional, entre otros.
- En el campo de la valoración, esta Dirección durante el período logró evaluar 22 manuales institucionales. Además, se revisó el concepto y aplicación del pago por disponibilidad e incentivos de los riesgos: policial, penitenciario en las instituciones que se adopten y se revaloraron los puntos por carrera profesional y fueron analizadas 26 escalas de salarios con sus respectivas proyecciones para el año 2000.
- En lo que respecta a técnicas e instrumentos para el análisis de procesos de trabajos, fueron diseñados: la guía metodológica para planear los procesos de trabajo y la guía metodológica para el mejoramiento de la calidad en las instituciones públicas.

- La Dirección General desarrolló un total de 192 actividades de capacitación (cursos, talleres, seminarios y charlas), las cuales le permitieron capacitar un total de 4.700 funcionarios públicos; que incluyen personal de la Dirección y servidores de otras instituciones cubiertas por el Régimen de Servicio Civil y Gobiernos Locales.
- Durante el período se brindaron asesorías integrales a 37 unidades de recursos humanos en sus distintos procesos de gestión, dando énfasis a los procesos de reclutamiento y selección de personal.
- En lo que respecta a los avances técnicos informáticos en el período anterior de esta entidad se logró crear un sistema automatizado para los expedientes médicos: prueba y desarrollo del *software* para el manejo de datos y expedientes médicos. Para el año 1999 la Unidad de Salud Ocupacional programó la inclusión de los datos y expedientes médicos del período 1989-1999; además, se logró finalizar y fortalecer el desarrollo de los cuatro sistemas automatizados iniciales: el DIGESTO: un sistema automatizado de consulta jurídica en materia de administración de recursos humanos; el SAPRES: un sistema que sirve de apoyo a los procesos de selección de personal, reclutamiento, evaluación, calificación y confección de ternas; el SINCAP: un sistema de registro de apoyo al desarrollo de los planes y programas de capacitación que se llevan a cabo, tanto en instituciones cubiertas por el Régimen de Servicio Civil, como en organizaciones fuera del ámbito público; y por último, el Sistema de Evaluación del Riesgo: una aplicación que le brinda al usuario un panorama virtual sobre las posibles situaciones de riesgo en el desarrollo de la gestión de los recursos humanos en las instituciones cubiertas por el Régimen de Servicio Civil.
- Se diseñaron herramientas entre las cuales se destacan por su impacto: un Nuevo Sistema de Reclutamiento y Selección para los Puestos Administrativo-Docentes, una Metodología para Facultar al Personal en las Unidades de Capacitación, un Sistema para la Capacitación a Distancia, un Sistema para integrar la Gestión de Capacitación y por último, un Sistema para la Gestión de Recursos Humanos, entre otros.

Logros estratégicos

La Dirección General de Servicio Civil, consciente de la urgente necesidad de ajustar la organización a las demandas y necesidades que plantea nuestro entorno, ha desa-

rollado una serie de acciones estratégicas orientadas a definir los aspectos prioritarios de su quehacer y a redoblar los esfuerzos que le permitan atender efectivamente los requerimientos del nuevo milenio, por lo que se abocó al desarrollo de un proceso de Planeamiento Estratégico, que dio inicio en el mes de octubre de 1998, mediante un seminario-taller titulado: "Dirección de Servicio Civil hacia el Siglo XXI". Esta actividad, condujo a la reflexión sobre los cambios y el nuevo rol que debe asumir esta Dirección para los próximos años.

El resultado del trabajo en equipo de un grupo de colaboradores de esta Dirección sirvió de base para la definición de la nueva visión/misión, los valores compartidos en la organización y la filosofía operacional, como insumo para la determinación de tres grandes ámbitos estratégicos, a saber: Desarrollo del Empleo Público, Dignificación de la Función Pública y Desarrollo Institucional. Éstos se constituyen en la plataforma de la cual se parte para la ejecución de planes, programas y acciones de carácter vital, productos del Plan Estratégico Institucional.

Como complemento al establecimiento de acciones para la ejecución de este plan, fue necesario realizar un diagnóstico institucional de los ámbitos interno y externo a la organización. De los resultados obtenidos, se derivan cambios y modificaciones en los procedimientos y en los instrumentos utilizados en la integración y asignación de recursos de

los planes anuales operativos, aspectos que contribuyen a consolidar el proceso de desarrollo institucional.

Al poner en operación el Plan Estratégico Institucional, esta Dirección ha obtenido los logros que se enuncian a continuación:

- En primera instancia, en la Dirección General se constituyeron grupos de aproximadamente 20 funcionarios de las diferentes áreas y procesos, indistintamente de su nivel ocupacional, con el fin de sensibilizar e informar al total de la población de la organización, sobre el contenido y la proyección institucional con respecto a este plan para el corto, mediano y largo plazo; además, la administración superior de esta entidad en el marco de los tres grandes ámbitos estratégicos ya citados, priorizó 10 del total de proyectos insertos en el plan que deben ejecutarse en el año 2000 y cuyo impacto interno y externo mejoran la eficiencia y eficacia de la gestión interinstitucional e intersectorial, además de dignificar la función pública y el Régimen de Méritos. Es importante destacar, que los citados 10 proyectos para el año 2000 se orientan a fortalecer las debilidades internas de la organización, generando así, un impacto externo positivo y estar acorde con los requerimientos tanto del actual Plan Nacional de Desarrollo y las políticas emanadas del Gobierno Central, como

de las demandas de los clientes externos que acceden a los distintos servicios que brinda la Dirección General y las instituciones cubiertas por el Régimen de Servicio Civil.

- Para lograr el desarrollo óptimo de los proyectos mencionados, se procedió a seleccionar un grupo de 50 colaboradores para que se constituyeran en equipos de trabajo y así, se convirtieran en los responsables de darle contenido a cada una de las ideas de estos proyectos.

A continuación se detallan el nombre, contenido y grado de avance de los proyectos prioritarios para el 2000:

Sistema Estadístico sobre Variables de Empleo Público¹

El proyecto consiste en el diseño e implementación de un sistema de información estadístico sobre variables relacionadas con el empleo público.

-
1. Los compromisos adquiridos por la Dirección General de Servicio Civil, DGSC, para el año 2000, corresponden a los siguientes 4 proyectos: Sistema Estadístico sobre Variables de Empleo Público; Sistema de Fiscalización para la Gestión de Recursos Humanos en el Régimen de Servicio Civil; Programa Estratégico para la Promoción de Valores y Simplificación de los Procesos de Admisión y Despido de la DGSC.

Para el éxito del proyecto se requiere de un trasiego de información interinstitucional ágil y oportuno, para lo cual se está creando una plataforma jurídica que le garantice a la Dirección General la captación de datos, cifras y otros elementos, básicos para alimentar y actualizar este sistema.

Las variables que a la fecha se incorporan, son las siguientes:

- Cantidad de funcionarios por institución y sector económico.
- Cantidad de plazas vacantes por institución y sector económico.
- Cantidad de profesionales y técnicos por ocupación económica.
- Rotación de funcionarios públicos por institución y sector económico.
- Alternativas y fuentes de capacitación para funcionarios públicos.
- Inversión en recurso humano en planilla por institución.
- Impacto económico por incapacidades, permisos, ausencias por cada institución.
- Sueldos y pluses por institución.
- Niveles académicos, profesionales y técnicos por institución.
- Cantidad de personas pensionadas y por pensionarse por institución, otras.

**Centro de Información
y Documentación
en Materia de Empleo Público**

El proyecto consiste en la creación de un órgano de la Dirección General de Servicio Civil especializado en la gestión de información en materia de empleo público, dirigido a investigadores, políticos, planificadores, encargados o gerentes de recursos humanos, profesionales y técnicos en ese campo, así como estudiantes y público en general.

A la fecha esta Dirección trabaja en tres etapas claramente diferenciadas: diseño; sistematización y automatización; y funcionamiento del Centro.

**Sistema de Fiscalización
para la Gestión de Recursos
Humanos en el Régimen
de Servicio Civil**

El proyecto se orienta a establecer un sistema que permita a la Dirección General, como órgano rector, asumir un rol fiscalizador con carácter vinculante en la Gestión de Recursos Humanos que realizan las Unidades Especializadas del Régimen. Por consiguiente, los alcances del mismo involucran aspectos que van desde la detección de inconsistencias en la gestión hasta la concreción efectiva de las recomendaciones sugeridas en los dictámenes; sean éstas de índole técnico, administrativo o jurídicas. Actual-

mente el sistema se encuentra en operación.

**Programa Estratégico
para la Promoción de Valores**

Este programa pretende desarrollar acciones integrales enfocadas desde tres puntos de vista complementarios: aquellas dirigidas a mejorar la autopercepción que tienen de sí mismos los funcionarios públicos, las que procuran fomentar comportamientos adecuados y congruentes con los valores deseables que deben practicar estos servidores y, por supuesto, aquellas otras acciones tendientes a mejorar la imagen que tiene la colectividad de tales funcionarios.

A la fecha, se ha concluido con la elaboración de un programa que se propuso al Ministerio de Educación Pública, cuyo fin consiste en permear en el Primer y Segundo Ciclo el Tema de Valores Fundamentales de la Función Pública; además, se efectúan las alianzas interinstitucionales necesarias para lograr impartir capacitación a funcionarios de las instituciones cubiertas por el Régimen sobre el mismo tema.

**Tipificación de Delitos
e Identificación y Creación
de Mecanismos para Prevenir
y Combatir la Corrupción
en la Función Pública**

Con la implementación del proyecto, se espera desarrollar y

aplicar mecanismos jurídicos y procedimentales que permitan prevenir o sancionar los delitos de corrupción en la función pública, en procura de una administración transparente que goce de la confianza de la ciudadanía y de un cambio de actitud de nuestros servidores.

El proyecto se estructura en tres fases, a saber: investigación, tipificación e implementación y la consolidación y divulgación de toda la normativa creada para prevenir y combatir la corrupción en la función pública.

En la actualidad, el equipo responsable se encuentra en la primera fase de desarrollo que se refiere a la investigación y a la detección de delitos a tipificar y los mecanismos de detección necesarios para su éxito.

Promoción de la Dirección General de Servicio Civil y del Régimen de Servicio Civil

Este proyecto se desarrollará en torno a dos grandes dimensiones: la DGSC y el Régimen de Servicio Civil consecuentemente.

La población meta a la cual se dirigirán los esfuerzos de este Proyecto de Promoción es toda la ciudadanía costarricense, con nichos debidamente identificados. En ese sentido, se abordará la educación formal: primaria, secundaria y uni-

versitaria (pública y privada), así como instituciones bajo el Régimen de Servicio Civil y a la ciudadanía en general.

Actualmente colaboradores destacados de esta Dirección, se encuentran diseñando la campaña y coordinando a nivel interinstitucional, la elaboración del material de divulgación en diversos temas.

Sistema Integrado de Atención y Servicio al Cliente

El Proyecto pretende lograr la creación de un "Sistema Integral de Atención y Servicio al Cliente", propiciando un mejoramiento notable en el servicio que se brinda en la actualidad. Para alcanzar este propósito, se inició con el diseño de la plataforma técnica informática requerida y la ejecución de una serie de soluciones para obtener el desarrollo adecuado en cuanto al servicio deseado, paralelo a estas actividades, se ejecutan acciones formativas que le permitirán a los colaboradores de la organización, iniciar un proceso de cambio dirigido a la satisfacción en el cliente.

Modelo de Medición de Resultados y Rendición de Cuentas para la Dirección General de Servicio Civil

El Proyecto está dirigido a la formulación de un modelo de medición de resultados y rendición de cuentas,

que permita el monitoreo y la evaluación de los proyectos estratégicos y de las actividades técnico operativas que normalmente ejecuta la institución. Su ejecución promoverá el desarrollo de una cultura de rendición de cuentas (*accountability*) en el cuerpo de funcionarios de la Dirección General de Servicio Civil.

Asimismo, el desarrollo de este modelo, supone la determinación de cada uno de los componentes que lo constituyen tales como: los acuerdos de éxitos; las matrices de desempeño individual y grupal; los sistemas de información y los métodos de evaluación, entre otros.

Este modelo es uno de los logros más sobresalientes de la institución, el cual ya está concluido y su implantación se hará en el transcurso del año 2000.

Plan de Atención al Clima Organizacional y Preparación al Cambio en la Dirección General de Servicio Civil

Propone fortalecer las actuales debilidades de la Dirección General de Servicio Civil, con el fin de mejorar su actual clima y por ende, cultura organizacional.

Para esto, el proyecto consiste en efectuar estudios que permitan conocer nuestras debilidades en cuanto a clima se refiere, crear y ejecutar talleres de sensibilización para el cambio, capacitar y por último, crear

equipos de mejoramiento continuo; éstos últimos, se dedicarán a plantear acciones correctivas que minimicen las debilidades previamente detectadas, garantizando así, el éxito de las acciones estratégicas desarrolladas en el ámbito organizacional.

Se actualizó el estudio de clima organizacional antes mencionado y se ejecutaron los Talleres de Sensibilización para el Cambio.

Simplificación de los Procesos de Admisión y Despido de la Dirección General de Servicio Civil

El proyecto contempla un análisis e implementación de cambios que transformen la gestión de los procesos de admisión y despido del personal, en el Régimen de Servicio Civil. Para su desarrollo, se recurre al empleo de las técnicas modernas en materia de simplificación de trámites (*Simplifit*) y análisis administrativo, que permitan detectar las principales deficiencias de cada proceso y determinar los ajustes que deben efectuarse en los diferentes procedimientos.

Actualmente el grupo coordinador se ha abocado a la revisión y análisis de las funciones y responsabilidades que, sobre los procesos de admisión y despido de personal les compete a las Oficinas de Recursos Humanos facultadas y no facultadas del Régimen de Servicio Civil, a la

Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria, a la Dirección de Informática del Ministerio de Hacienda, al Tribunal de Servicio Civil y a la Dirección General de Servicio Civil.

Otros logros

- El Compromiso de Resultados es un logro estratégico producto del Proceso de Planeamiento Estratégico, coordinado con el Sistema Nacional de Evaluación, SINE, y firmado por el Presidente de la República Dr. Miguel Angel Rodríguez en el mes de febrero del 2000.
- En coordinación con el Ministerio de Hacienda, esta Dirección General ha adaptado e implantado un Sistema de Recursos Humanos y Planillas, y de este modo, contar con un modelo estandarizado que soporte la gestión desconcentrada de la administración de recursos humanos, planillas y pagos de los ministerios del Gobierno Central, y el proceso de planilla y pago en la Dirección General de Pensiones, Defensoría de los Habitantes, Asamblea Legislativa y Tribunal Supremo de Elecciones. Con respecto al Ministerio de Educación Pública y el Poder Judicial, se trabaja en el establecimiento y desarrollo de interfaces que permitirán la realización del pago, de acuerdo con una estructura estándar de transferencia electrónica de datos, atendiendo los requerimientos de los distintos usuarios participantes del sistema.
- La Dirección General de Servicio Civil en coordinación con la Universidad de Costa Rica e International Personnel Management Association, IPMA, organizó el “Congreso Internacional de Recursos Humanos, Avances y Desafíos al Inicio del Tercer Milenio”, celebrado en el mes de febrero del año 2000. Este congreso tuvo como objetivo analizar los retos que presenta la nueva agenda de administración de recursos humanos, así como, las nuevas estrategias en el desarrollo de las funciones en este campo y conocer las experiencias exitosas en Iberoamérica y Estados Unidos. En esta actividad participaron un grupo de expositores de alto nivel, entre los cuales se destacan: Michel Crozier, Idalberto Chiavenato, Donald E. Klingner, Phillippe Dupont, Sharon Morris, Neil Reichnberg, Carol Hopkins, Oscar Tromben, entre otros. Estos expertos enfocaron aspectos de gran relevancia en el campo de la administración de recursos humanos, tales como: sus avances y desafíos para el nuevo milenio, los acontecimientos que coadyuvan a las organizaciones a maximizar las oportunidades que surgen del entorno para el desarrollo y actualización de una mejor gestión del recurso humano, los cambios ambientales que influ-

yen en la administración de personal en el sector público, sus consecuencias y sus efectos en el rol del administrador de personal público, además de dar énfasis a la gestión de calidad aplicada a los recursos humanos con su respectiva paradoja (estructural e individual).

Los expositores, en su mayoría, propusieron bases metodológicas apoyadas en una gestión por competencias, rigurosa y flexible, que permita la coexistencia, garantice la calidad y libere la innovación del capital humano de las organizaciones.

Cabe destacar, que en este evento participaron un total de 500 congresistas de distintas nacionalidades.

- Es importante destacar las gestiones desarrolladas por esta institución para acceder al empréstito del Banco Interamericano de Desarrollo, BID. Durante 1999, la administración superior definió los requerimientos necesarios para la contratación, los cuales fueron establecidos a través de los respectivos términos de referencia solicitados por el BID. Cabe resaltar, que ya están convocadas las empresas que participarán en el proceso de licitación restringida, se espera con esto, poder obtener en este año los siguientes productos: un Sistema Integral de Administración de Recursos Humanos para el

Sector Público Costarricense, un Sistema Alternativo y Ley de Empleo Público para el Sector Público Costarricense, Revisión de la Propuesta del Sistema de Administración de Recursos Humanos y el Diseño de la Nueva Arquitectura Organizacional.

- En acatamiento con las directrices emanadas por el Señor Presidente de la República y con el objeto de contribuir al desarrollo de la organización municipal motivando y promoviendo en los regidores, alcaldes, responsables del recurso humano y demás funcionarios, sobre la importancia, alcances y aplicaciones de la Carrera Administrativa Municipal apoyada en el diseño y puesta en práctica de una instrumentalización técnica; en el mes de enero del 2000, esta Dirección General inició una labor de coordinación para el desarrollo humano de los gobiernos locales y de esta forma poder:
 - Impulsar el mejoramiento y fortalecimiento de los municipios fomentando la Carrera Administrativa Municipal, como sistema generador del desarrollo del recurso humano municipal.
 - Contribuir a la transformación de las organizaciones municipales para una mayor eficiencia y eficacia en el uso de los recursos humanos.

- Impulsar la cultura de excelencia en el servicio al cliente, sustentada en procesos de transformación institucional, de frente a las demandas y necesidades del desarrollo local.
- Fortalecer la estabilidad laboral del funcionario municipal, entre otros.
- Por último, es importante acotar que con el propósito de contar con un proceso de reclutamiento y selección más eficiente, el Área de Carrera Docente de la Dirección General de Servicio Civil, realizó esfuerzos que se orientaron a tres aspectos medulares y de gran importancia en el ámbito docente, a saber:

Lo anterior, se logra con base en la asistencia técnica para la elaboración de los Manuales de Organización, Manuales Institucionales, Escalas Salariales, Acciones Formativas y Asesoría Directa a cada uno de los municipios del país.

- En el ámbito del desarrollo del capital humano de las organizaciones, la Dirección General de Servicio Civil ha dirigido sus acciones formativas hacia tres grandes vertientes estratégicas: la gobernabilidad, la dignificación de la función pública y el desarrollo del potencial humano. Todo lo anterior, en procura del desarrollo integral de los recursos humanos, considerando aspectos según su dimensión axiológica (sus valores, su dignidad), como sus potencialidades cognoscitivas, afectivas y físicas; para una respuesta oportuna a las demandas de los ciudadanos y a la celeridad de los cambios del entorno globalizado del mundo presente.
- a. Incorporación de pruebas de aptitudes y conocimientos específicos para profesores de segunda lengua (francés e inglés para primero y segundo ciclo) y profesores de enseñanza media bilingüe.
- b. Desarrollo de acciones con la Dirección General de Personal del Ministerio de Educación Pública del Módulo Reclutamiento y Selección de Docentes, para agilizar el proceso de reclutamiento, calificación de atestados y selección de personal docente, que debe formar parte del Sistema Integrado de Recursos Humanos Docentes.
- c. Coordinación con los Centros de Educación Universitaria para la incorporación de los profesionales egresados, al proceso de reclutamiento del Ministerio de Educación Pública ◇