

Costa Rica: Sistema de Información de Recursos

Delegación de Costa Rica*

Humanos**

EL PRESENTE DOCUMENTO MUESTRA UN SISTEMA DISEÑADO PARA BRINDAR A LAS OFICINAS DE RECURSOS HUMANOS DE LA ADMINISTRACION PUBLICA, LA INFORMACION REQUERIDA PARA LA PLANIFICACION DE ESTOS RECURSOS, DE TAL FORMA QUE LE PERMITA TOMAR LAS DECISIONES MAS CONVENIENTES RESPECTO A ELLOS. DELINEA MUY BREVEMENTE LOS CATORCE MODULOS DE QUE CONSTA EL SISTEMA.

Introducción

La Dirección General de Servicio Civil, ha unido sus esfuerzos a partir de 1995, con el objetivo de diseñar un Sistema de Información de Recursos Humanos.

El fin primordial del Sistema es dotar a las Oficinas Especializadas de Recursos Humanos de la Administración Pública de una herramienta que les brinde la información necesaria para la planificación de sus recursos y la toma de decisiones.

El Sistema está dirigido a los funcionarios de las Unidades de Recursos Humanos, a los Directores y personas que tengan a cargo el establecimiento de estrategias tácticas en la Organización.

Otro de los objetivos del Sistema es lograr que las Unidades de Recursos Humanos agilicen sus procesos de trabajo y brinden un servicio de alta calidad.

* **Miembros de la Delegación Oficial:** Joaquín Arguedas, Juan Otárola, German Villalobos, de la Dirección General de Servicio Civil, DGSC.

** Documento presentado a la "VIII Reunión de Directores de Servicio Civil y de Personal del Istmo Centroamericano: Modernización de los Sistemas de Empleo Público", organizada por el Instituto Centroamericano de Administración Pública, ICAP y la Oficina Nacional de Servicio Civil de la Presidencia de la República de Guatemala, ONSEC, realizada del 5 al 9 de agosto de 1996 en la ciudad de Guatemala, Guatemala.

Antecedentes

Las Unidades Especializadas de Recursos Humanos como parte de su transformación han asumido la ejecución de funciones técnico-operativas, que antes le correspondían a la Dirección General de Servicio Civil.

Como parte de este proceso, estas Unidades necesitan contar con herramientas de trabajo que les permita procesar su información y poder obtener datos que sirvan de base para la planificación de sus recursos y para la toma de decisiones.

Actualmente las Oficinas de Recursos Humanos de las Instituciones cubiertas por el Régimen de Servicio Civil, no poseen recursos tecnológicos para afrontar su nuevo papel y dar un servicio de calidad al cliente. Ante esta necesidad la Dirección General ha diseñado un Sistema que integra las actividades y sirve de apoyo a la importante gestión de estas Unidades Especializadas de Recursos Humanos.

Los Sistemas de Información, están asociados a la eficiencia y eficacia para brindar servicios y al uso de tecnologías que permita llevar información proveniente del proceso transaccional a los niveles gerenciales de planeación y control (operativo, táctico y estratégico).

De acuerdo al desarrollo tecnológico que ha experimentado nuestro país, los Sistemas de Información se han convertido en una exigencia de los

usuarios y clientes de las Instituciones. Ejemplo de esto, lo constituyen las cajeros automáticos, las ventanillas únicas de trámites, los pedidos por teléfono, entre otros.

Mediante la implementación de Sistemas de Información las Organizaciones están en capacidad de establecer estrategias que faciliten el acceso a los usuarios y clientes a los servicios que brinda la Institución.

La utilización de estos sistemas, requieren cambios en la forma de hacer las cosas. Por ello, es importante realizar los estudios respectivos, los presupuestos, la capacitación y los análisis de costo/beneficio.

Con un Sistema de Información se puede lograr integrar la gestión de recursos humanos de las instituciones públicas: centralizadas y descentralizadas en un sólo sistema, además de unificar los procedimientos y dar una mayor aprovechamiento a los recursos materiales y humanos.

Las Oficinas de Recursos Humanos deben establecer un cambio y mejoramiento continuo en los servicios que ofrecen, estableciendo procesos de trabajo que satisfagan las demandas de sus usuarios y logrando alcanzar los objetivos institucionales.

Justificación

Los constantes cambios sociales, políticos, económicos y los grandes

avances tecnológicos, nos exige contar con un Sistema de Recursos Humanos ágil que responda a las necesidades de nuestros usuarios.

La Dirección General de Servicio Civil ha adquirido el compromiso de facilitar la gestión a las Oficinas Especializadas de Recursos Humanos y de proveer los recursos necesarios para que lleven a cabo su labor de una forma eficiente.

Las Oficinas de Recursos Humanos han iniciado un proceso de modernización que demanda la definición de procesos ágiles y eficaces de trabajo; así como tener al alcance información que les facilite la toma de decisiones.

Actualmente estas Unidades no cuentan con Sistemas de Información que les permita integrar las actividades que ejecutan y satisfacer la creciente demanda de información por parte de los usuarios.

Ante esta problemática la Dirección General ha diseñado el Sistema de Información de Recursos Humanos que permita a estas Unidades sistematizar la información, facilitar la toma de decisiones en materia de Recursos Humanos y administrar eficientemente los recursos humanos del Estado.

Mediante este Sistema, los Gerentes podrán solicitar información en materia de recursos humanos, tal como la cantidad de funcionarios, la clasificación de los puestos, el costo de los incentivos salariales, el costo del funcionamiento de una Área u Departamento, la ubicación presupuestaria, geográfica y real de cada uno de los

puestos, el nivel profesional de sus funcionarios, el número de puestos vacantes, la cantidad de personas interinas, el nivel de capacitación y el académico de sus funcionarios, entre otros datos.

Mediante este instrumento las Unidades Especializadas de Recursos Humanos sistematizarán la información y ésta facilitará la planificación en materia de Recursos Humanos, además de consolidar el nuevo rol que han asumido a nivel estratégico.

Objetivo general

Dotar al Régimen de Servicio Civil y al Sector Público de una herramienta que permita avanzar hacia la planificación de los Recursos Humanos del Estado.

Objetivos específicos

- Brindar productos e información que sustituyan los procesos manuales.
- Contar con controles reales, actualizados y ágiles.
- Coadyuvar a que las Oficinas Especializadas de Recursos Humanos brinden un servicio más eficiente y oportuno.
- Proporcionar información codificada, estandarizada e integrada oportunamente.

Descripción de la propuesta

El Sistema de Información de Recursos Humanos –SIREHU– permite compilar toda la información de los puestos y los funcionarios del Régimen de Servicio Civil. Contribuyendo a la transformación de las Oficinas Especializadas de Recursos Humanos y satisfaciendo las demandas de servicio por parte de los usuarios.

El Sistema está compuesto por 14 módulos, cada uno de ellos con información importante relacionada con el funcionario o con el puesto. Los módulos son los siguientes:

Información Personal

Brinda toda la información relacionada con datos personales del servidor tales como: nombre completo, número de cédula de identidad, fecha de nacimiento, estado civil, número de teléfono, número de apartado, número de dependientes y la ubicación geográfica.

Estudios Académicos

Este aparte contiene toda la información académica del servidor desde la enseñanza primaria, enseñanza secundaria y técnica, estudios universitarios, el grado académico obtenido, el nombre de la universidad y la carrera de estudio.

Capacitación Recibida

Contiene el nombre de cada uno de los nombres de los cursos de capacitación recibidos, el número de horas, año en que se recibió, modalidad de la actividad (aprovechamiento o participación) y si la actividad está reconocida por parte de la Dirección General de Servicio Civil.

Capacitación Impartida

Comprende información sobre el nombre los cursos de capacitación impartidos, el número de horas, año en que se impartió y si la actividad está reconocida por parte de la Dirección General de Servicio Civil.

Evaluación del Desempeño

Abarca el período de la evaluación, la calificación obtenida cuantitativa y cualitativa.

Contratos de Estudio

Se incluyen los datos del número de contrato, tipo de contrato: adiestramiento, estudios y financiamiento, fecha de inicio y vence del contrato, carrera que cursa y el nombre del centro de estudios.

Control de Permisos

Contiene la fecha de rige y vence, tipo de permiso: con sueldo o sin sueldo, motivo de solicitud del permiso, se puede anotar la normativa que sustenta el mismo.

También muestra si el funcionario ya tiene un permiso y permite anotar la prórroga del permiso.

Información de Sanciones

Se anota la fecha de rige, el tipo de sanción: amonestación, suspensión y gestión de despido, y el motivo que provocó la aplicación sanción disciplinaria.

Incapacidades

Permite llevar el control de incapacidades, se incluye la fecha de inicio y vence, Institución que extiende la incapacidad y el motivo.

Experiencia

Registra toda la experiencia del servidor en la Institución o fuera de ésta, se digita el número de puesto, nombre de la clase, fecha de ingreso y finalización al puesto y el nombre de la Organización.

Información del Puesto

Se incluye el número de puesto, el estado del puesto: si esta ocupado por un propietario, si es de servicios especiales, si lo ocupa un interino, si esta vacante, entre otros. Además se anota la clasificación funcional, el nombre de la clase de puesto, la especialidad, ubicación geográfica, ubicación presupuestaria y la ubicación real.

También se registra la fecha de ingreso del funcionario al Régimen de Servicio Civil, a la Institución y al puesto que desempeña, igualmente los años de servicio a la Administración Pública, fecha de la anualidad, tipo de incentivo salarial que disfruta: prohibición, dedicación exclusiva, zonaje, etc.

Vacaciones

Brinda información sobre el período vigente de las vacaciones, saldo, días disfrutados, días solicitados y el saldo actual; los períodos acumulados. El módulo se alimenta con cada boleta y también permite aplicar vacaciones colectivas.

Unidad Médica

Importante herramienta para el médico de la empresa le ofrece información sobre el nombre de los medicamentos y enfermedades, le permite incluir, consultar, excluir o modificar

cualquier dato. Además se lleva un expediente clínico de cada paciente.

Relación de Puestos

Registra cada uno de los puestos de la Institución, la partida presupuestaria, la clasificación del puesto, los incentivos que se le pagan a cada funcionario y el estado del puesto: propiedad, interino, servicios especiales.

Proporciona reportes sobre el monto invertido en el pago de dedicación exclusiva, prohibición, anualidades, carrera profesional o cualquier otro incentivo. Igualmente da el costo de determinada Area u Departamento, el costo de una clase determinada, entre otros.

Este módulo se actualiza con las escalas salariales y los montos de los incentivos salariales, asimismo con el estado del puesto. Es un auxiliar para preparar el presupuesto de cada año.

El Sistema de Recursos Humanos contiene información codificada sobre los nombres de las clases de puesto y las especialidades, los nombres de las universidades: publicas o privadas, nombres de carreras universitarias, división geográfica, ubicación presupuestaria. Esta información será actualizada por la Dirección General de Servicio Civil, de acuerdo a las variaciones que se den en cada una de éstas áreas.

Con el SIREHU se puede incluir y consultar la información en el momen-

to que el usuario lo crea conveniente, además se puede emitir los reportes que se necesite en cada Institución.

La Dirección General se compromete con cada una de las Instituciones que instalen el SIREHU a revisar semestralmente nuevas necesidades de información y efectuar una actualización anual.

El Sistema de Información de Recursos Humanos, se instala mediante una copia electrónica, la cual se realiza de la forma más apropiada para la Institución y se inicia con un programa de asesoría y capacitación para los funcionarios que utilicen el Sistema.

Resultados esperados

Con la implementación del presente proyecto se espera que las Unidades Especialidades de Recursos Humanos estén en capacidad de obtener información real y de una forma ágil para la planificación de sus recursos y para la toma de decisiones.

Estas Unidades estarán en capacidad de brindarle al usuario un servicio eficiente y rápido en cada uno de los trámites que éstos realicen.

La Dirección General de Servicio Civil logrará integrar, estandarizar y acceder la información de cada una de las Instituciones que cuenten con este Sistema, con lo cual facilitará los trámites entre éstas y se podrá dar un intercambio de información entre

Organizaciones, maximizándose los recursos materiales y humanos.

La información confiable y oportuna del Sistema sirve de apoyo a las altas Gerencias en la definición de políticas y en la toma de decisiones, y con ésto el nuevo rol de las Oficinas Especializadas de Recursos Humanos se consolida y les da una visión más estratégica.

Impacto de los resultados

El Sistema de Información de Recursos Humanos producirá un impacto positivo en las Instituciones, ya que se reducirán los costos en la inversión de recursos materiales y humanos.

El tiempo invertido en llevar controles manuales se minimizará y se reflejará en un eficiente servicio al cliente.

Por lo anterior las Oficinas Especializadas de Recursos Humanos tendrán las siguientes fortalezas:

- Contar con controles reales y ágiles.
- Estar de acuerdo con el avance tecnológico del país.
- Brindar información estandarizada y actualizada.
- Tener personal capacitado de acuerdo a las nuevas técnicas tecnológicas.
- Identificación e integración de cada una de las actividades que se ejecutan en estas Unidades.
- Usuarios y clientes satisfechos con la tarea realizada por la Oficina.

- Satisfacción por parte del personal de las Oficinas, por la labor que realizan y por el servicio que brindan.
- Personal dedicado a labores más técnicas.

Viabilidad de implementación

El equipo informático necesario para la instalación de este software no genera costos adicionales para las Instituciones, ya que la mayoría de éstas ya cuentan con el mismo:

Las especificaciones son las siguientes:

- Microcomputadora 386 o superior con las siguientes características:
- 4 mb de memoria RAM.
- 2 mb de espacio en disco para el Sistema.
- 4 mb de espacio por cada 1000 funcionarios.

Por lo tanto la implementación del Sistema es totalmente factible, ya que la inversión en equipo es mínima y la Dirección General de Servicio Civil brinda capacitación y asesoría al recurso humano que tenga a cargo la implementación del Sistema.

Las Oficinas que cuenten con este Sistema experimentarán un ahorro en sus recursos humanos, materiales y de tiempo, y se reflejará en un adecuado servicio al cliente

Δ