

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO CIVIL

Documento elaborado por:
Lic. Bernal Robles Robles

Revisado por:
MBA. Olman Luis Jiménez Corrales
Director Área de Desarrollo Estratégico

Setiembre 2017

CRÉDITOS

Unidad de Planificación Institucional

–UPI–

Área de Desarrollo Estratégico

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO CIVIL

**(Con fundamento en la reorganización de 2008
y reorganización parcial de 2017)**

Documento elaborado por:

Lic. Bernal Robles Robles

Revisado por:

MBA. Olman Luis Jiménez Corrales
Director Área de Desarrollo Estratégico

Diseño gráfico

Lic. Juan Pablo Barrientos Jiménez

Dirección General de Servicio Civil

San José, Costa Rica

-2017-

TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN	3
Finalidad del manual	3
Alcance	3
Marco filosófico	3
Misión.....	3
Visión	3
Política de Calidad	3
Valores.....	4
Ejes y Objetivos Estratégicos	4
Objetivos estratégicos. Eje 1	4
Objetivo Estratégico. Eje 2.....	4
Organigrama Vigente	5
Estructura Organizacional de la	6
Dirección General de Servicio Civil.....	6
1. NIVEL POLÍTICO	6
1.1 DIRECCIÓN GENERAL	6
Propósito:	6
2. INSTANCIAS ASESORAS	7
2.1 CONTRALORÍA DE SERVICIOS	7
Propósito.....	7
Objetivo General	8
Objetivos Específicos.....	8
Competencias y atribuciones	8
Funciones de la Contraloría de Servicios.....	9
Funciones de la persona Contralora de Servicios	10
Funciones de la persona Contralora de Servicios	11
2.2 ASESORÍA JURÍDICA	11
Propósito	11
Competencias y atribuciones	12
2.3 ÁREA DESARROLLO ESTRATÉGICO	12
Propósitos	12
Competencias y atribuciones	12
2.3.1 Unidad de Planificación Institucional (UPI).....	13
Propósito	13
Competencias y atribuciones	14
Productos y servicios	15

2.3.2 Unidad de Investigación y Desarrollo (UNIDE).	15
Propósito	15
Competencias y atribuciones	15
Productos y servicios	17
3. INSTANCIA OPERATIVA.....	17
3.1 UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN (UTI)	17
Propósito	17
Competencias y atribuciones	17
Productos y servicios	18
4. NIVEL OPERATIVO	18
4.1 ÁREA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	18
Propósito	18
4.1.1 Unidad de Gestión Institucional de Recursos Humanos	19
Propósito	19
Competencias y atribuciones	19
Productos y servicios	19
4.1.2 Gestión Presupuestaria y Suministros	19
Competencias y atribuciones	19
4.1.3 Servicios Generales	20
Competencias y atribuciones	20
4.1.4 Centro de Información y Documentación	20
Competencias y atribuciones	20
4.2 ÁREA DE AUDITORIA DE LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	21
Propósito	21
Competencias y atribuciones	21
4.3 ÁREA DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	21
4.3.1 Unidad de Oficinas de Servicio Civil	21
Propósito	21
Competencias y atribuciones	22
Productos y servicios	23

4.3.2 Unidad de Fortalecimiento Técnico de la Gestión de Recursos Humanos23
Propósito 23
Competencias y atribuciones 23
Productos y servicios 24

4.3.2 CENTRO DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO (CECADES)24
Propósito 24
Competencias y atribuciones 24

4.5 ÁREA DE ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO Y COMPENSACIONES25
Propósito 25

4.5.1 Unidad de Organización del Trabajo25
Propósito 25
Competencias y atribuciones 26
Productos y servicios 26

4.5.2 Unidad de Compensaciones27
Propósito 27
Competencias y atribuciones 27

4.6 ÁREA DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL28

4.6.1 Unidad de Administración de Concursos28
Propósito 28
Competencias y atribuciones 28
Productos y servicios 29

4.6.2 Unidad de Postulación de Candidatos29
Propósito 29
Competencias y atribuciones 29
Productos y servicios 30

4.6.3 Unidad de Sistematización y Estandarización para la Evaluación de la Idoneidad ..30
Propósito 30
Competencias y atribuciones 30
Productos y servicios 31

4.7 ÁREA DE CARRERA DOCENTE.....31
Propósito 31

4.7.1 Unidad de Reclutamiento y Postulación de Candidatos Docentes31
Propósito 31
Competencias y atribuciones 31
Productos y servicios 32

4.7.2 Unidad de Administración de Concursos Docentes32
Propósito 32
Competencias y atribuciones 33
Productos y servicios 33

4.7.3 Unidad de Sistematización y Análisis Ocupacional34
Propósito 34
Competencias y atribuciones 34
Productos y servicios 34

PRESENTACIÓN

El presente Manual de Organización y Funciones (MOF) de la Dirección General de Servicio Civil (DGSC), se sustenta en los dos últimos procesos de reorganización administrativos de que ha sido objeto la DGSC.

Uno ocurrido en 2008 cuya estructura fue aprobada por el Sr. Ministro de la Presidencia mediante Oficio DMP-180-08 del 10 de marzo de 2008 y registrada en el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN) mediante Oficio DM-156-08 de 7 de abril de 2008, pues en esa fecha el MIDEPLAN únicamente registraba las reorganizaciones aprobadas por los Jerarcas institucionales. La estructura organizacional resultante de este proceso se formalizó a nivel institucional mediante Resoluciones DG-020-2008 del 6 de febrero de 2008, posteriormente modificada mediante resolución DG-098-2008 del 7 de abril de 2008, con fecha rige 25 de febrero de 2008, misma de la fecha de rige de la resolución DG-020-2008.

El más reciente proceso de reorganización se concretó en 2017 y fue de tipo parcial, por lo que únicamente se requirió actualizar la estructura de algunas unidades organizacionales y sus funciones. Esta reorganización parcial, fue aprobada por MIDEPLAN mediante oficio DM-145-17 del 13 de marzo de 2017 y posteriormente aclarada mediante Oficio DM-245-17 del 24 de abril de 2017. Finalmente mediante Resolución DG-059-2017 del 11 de mayo de 2017, el Director General de Servicio Civil, instruye a las distintas dependencias de la DGSC para que implementen la estructura orgánica aprobada por MIDEPLAN.

En consideración de los dos procesos citados con anterioridad, la estructura de la DGSC y las funciones de las unidades organizacionales de la DGSC, corresponden a la reorganización aprobada en 2008 con las modificaciones realizadas en 2017 mediante la reorganización parcial, por lo que en adelante habrá que tomar en consideración esta particularidad para comprender especialmente las funciones.

Finalidad del manual

El Manual de Organización y Funciones se constituye en un documento de referencia para la descripción de la organización formal de la Dirección General de Servicio Civil y las funciones cuyas competencias corresponden a cada una de las unidades administrativas de la institución.

Alcance

Este Manual aplica con exclusividad en la Dirección General de Servicio Civil, en todas sus unidades administrativas, formalmente creadas o actualizadas mediante procesos de reorganización administrativas. En ese sentido, lo descrito en este documento corresponde a los procesos de reorganización administrativa de los años 2008 y 2017.

MARCO FILOSÓFICO

Misión

La Dirección General de Servicio Civil es rectora de la gestión de recursos humanos, en la relación entre el Estado costarricense y sus servidores, fundamentándose en la transparencia, equidad, excelencia y flexibilidad, promoviendo la efectividad de la Administración Pública.

Visión

La Dirección General de Servicio Civil será rectora del Empleo Público costarricense, con capacidad para integrar de manera flexible e innovadora los distintos regímenes de empleo, estableciendo un marco regulador congruente con los principios y valores de un sistema de méritos.

Política de Calidad

El equipo humano de la Dirección General de Servicio Civil, como órgano rector, asume el compromiso de brindar asesoría y servicios de gestión en recursos humanos a la ciudadanía, funcionarios e instituciones públicas; de manera ágil, oportuna, transparente y cálida, comprometidos con la mejora continua y la gobernabilidad democrática.

Valores

Respeto	Discrecionalidad	Excelencia
Equidad	Servicio	Flexibilidad
Solidaridad	Transparencia	Lealtad
Cortesía	Confianza	Civismo

Ejes y Objetivos Estratégicos

Eje 1 : Mejora y fortalecimiento de la gestión de Recursos Humanos:

- Planificación de Recursos Humanos
- Organización de Trabajo
- Gestión de Empleo
- Gestión del Rendimiento
- Gestión de la Compensación
- Gestión del Desarrollo del Talento Humano Público
- Gestión de las relaciones humanas y sociales

Eje 2: Organización del Empleo Público.

Fuente: Plan Estratégico 2015-2018 y 2025, DGSC

Objetivos estratégicos. Eje 1

1. Planificación de Recursos Humanos: Disponer de estadísticas de empleo público que permitan la vinculación de la planificación de RRHH y la toma de decisiones con la planificación estratégica nacional e institucional, que finalmente redunde en una mejora de los servicios públicos.

2. Organización del trabajo: Contar con un sistema moderno de análisis ocupacional en RSC, inicialmente, que satisfaga las necesidades actuales y permita una gestión más eficiente del empleo público.

3. Gestión del empleo: Fortalecer la gestión de empleo público, mediante el diseño e implementación de normas y procedimientos que regulen el ingreso, movilidad y desvinculación de los funcionarios de las instituciones del Estado Costarricense.

4. Gestión del rendimiento: Promover una mejora en la prestación de los servicios públicos, mediante la implementación de un modelo de evaluación del rendimiento de los servidores, que incentive el buen desempeño y facilite la aplicación de medidas correctivas.

5. Gestión de la compensación: Mejorar la competitividad salarial del RSC, de acuerdo con las capacidades económicas y presupuestarias, que permita atraer y retener a las y los mejores servidores.

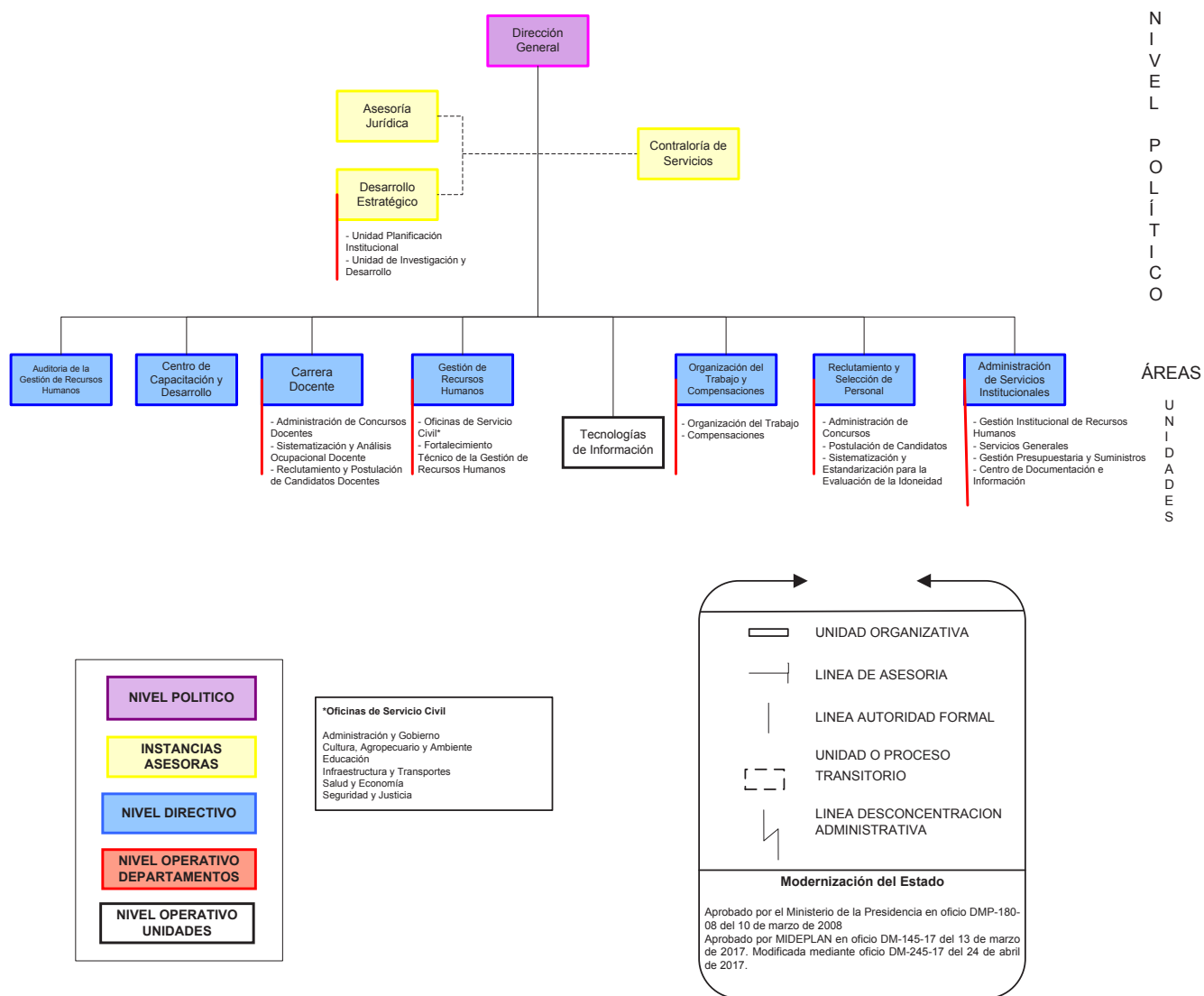
6. Gestión del desarrollo del talento humano público: Contribuir a la eficiencia y transparencia de la Administración Pública, mediante la profesionalización del personal directivo.

7. Gestión del desarrollo del talento humano público: Implementar un sistema informático confiable, oportuno e integrado que permita la administración de la capacitación y la formación de los servidores y servidoras del Poder Ejecutivo, así como su interacción con otros sistemas de la gestión de recursos humanos en lo que corresponda.

8. Gestión de las relaciones humanas y sociales: Promover políticas y estrategias en materia de relaciones humanas y sociales, que propicien un ambiente de trabajo armónico y favorezcan el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Objetivo Estratégico. Eje 2

Organizar el sistema institucional costarricense, mediante un modelo de empleo público que regule las relaciones entre el Estado y sus trabajadores, y promueva la eficiencia de la administración.

ORGANIGRAMA VIGENTE¹PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO CIVIL

1. Según DM-245-17 del 24 de abril de 2017 de la Ministra de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN)

Estructura Organizacional de la Dirección General de Servicio Civil

Dirección General

- Contraloría de Servicios (Asesora)
- Asesoría Jurídica (Asesora)
- Unidad de Tecnologías de Información (operativa)

Área de Desarrollo Estratégico (asesora)

- Unidad de Planificación Institucional
- Unidad de Investigación y Desarrollo

Área Administración de Servicios Institucionales

- Unidad de Gestión Institucional de Recursos Humanos
- Unidad de Gestión Presupuestaria y Suministros
- Unidad de Servicios Generales
- Centro de Documentación e Información

Área de Auditoría de la Gestión de Recursos Humanos

Área de Gestión de Recursos Humanos

- Unidad de Oficinas de Servicio Civil
- Unidad de Fortalecimiento Técnico de la Gestión de Recursos Humanos

Centro de Capacitación y Desarrollo (CECADES)

Área de Organización del Trabajo y Compensaciones

- Unidad de Organización del Trabajo
- Unidad de Compensaciones

Área de Reclutamiento y Selección de Personal

- Unidad de Administración de Concursos
- Unidad de Postulación de Candidatos
- Unidad de Sistematización y Estandarización para la Evaluación de la Idoneidad

Área de Carrera Docente

- Unidad de Administración de Concursos Docentes
- Unidad de Reclutamiento y Postulación de Candidatos Docentes
- Unidad de Sistematización y Análisis Ocupacional Docente

1. NIVEL POLÍTICO

Está compuesto por la Dirección General, como el máximo nivel de decisión de la Institución, al que corresponde la definición y orientación estratégica institucional. Cuenta con el apoyo de una Subdirección General y de las Direcciones de Área, tanto en la toma de decisiones superiores, como para la determinación de acciones y lineamientos de carácter estratégico para el funcionamiento eficiente y la consolidación eficaz del sistema de Administración del Recurso Humano del Sector Público en el Poder Ejecutivo. Como tales responsables de la conducción estratégica y operativa de la institución, correspondiéndoles emanar políticas, objetivos, estrategias, planes, programas y normas.

Lo anterior exige el cumplimiento de ellas y al mismo tiempo ejercer la orientación y dirección de la organización. Su principal objetivo es el logro de la profesionalización de la función pública y su eficiente gestión, contribuyendo así a la gobernabilidad democrática de Costa Rica. Además, se dirige, coordina y controla las acciones desarrolladas por las áreas administrativas y técnicas de la institución; por estas razones se debe contar con insumos de información procedente de todos los niveles de la organización, con la finalidad de disminuir los riesgos inherentes en la gestión que se desarrolla.

1.1 DIRECCIÓN GENERAL

(Según el proceso de reorganización de 2008)

Propósito:

- Propulsar, establecer y promover de manera permanente e innovadora, la gestión y desarrollo del Recurso Humano del Sector Público Costarricense al amparo de lo que dicta la legislación vigente.

- Determinar las políticas y directrices generales que regirán el quehacer institucional. Además, tiene la responsabilidad de la gestión operativa de la Institución para el cumplimiento de su cometido.

- Aprobar los planes anuales de trabajo y presupuestarios, y autorizar su envío a las autoridades externas competentes para su aprobación.

- Coordinar acciones relacionadas con el desarrollo y la gestión del Recurso Humano con grupos gremiales, instituciones gubernamentales e instancias similares.

Competencias y atribuciones:

- a. Dar directrices sobre desarrollo estratégico y sobre la elaboración e implementación de los planes estratégicos institucionales, sus compromisos y proyectos subsidiarios.

- b. Delimitar las políticas estratégicas de la Institución en materia de Gestión y Desarrollo del Recurso Humano.

- c. Establecer, en concordancia con el Plan Nacional de Desarrollo, las políticas, estrategias y directrices en materia de gestión y desarrollo del Recurso Humano de los entes adscritos al Régimen de Servicio Civil.

- d. Manejar las relaciones políticas de la DGSC con otras instituciones y organizaciones.

- e. Establecer alianzas, convenios, proyectos y otros mecanismos de cooperación internacional y local que favorezcan y promuevan el mejoramiento permanente de los sistemas de gestión y desarrollo del recurso humano de la Administración Pública costarricense.

- f. Identificar fuentes de financiamiento para proyectos y programas de mejora de la gestión y desarrollo del Recurso Humano y plantear los proyectos correspondientes.

- g. Diseñar las estrategias de comunicación, prensa y relaciones públicas concordantes con la visión, misión y planes estratégicos de la DGSC.

- h. Producir, editar y difundir material informativo; monitorear diariamente la información brindada por los

medios de comunicación, con el fin de analizar el entorno político, social y económico en el que se desenvuelve la DGSC.

- i. Mantener un ambiente laboral adecuado para el desarrollo de las actividades de la DGSC y la prestación de sus servicios.

- j. Conducir las acciones hacia el entorno que favorezcan la proyección e imagen institucional.

- k. Velar por la buena administración de los recursos materiales, financieros y físicos de la DGSC.

2. INSTANCIAS ASESORAS

2.1 CONTRALORÍA DE SERVICIOS

(De acuerdo con lo establecido en la normativa vigente)

Propósito

Es un órgano creado con el fin de promover, con la participación de las personas usuarias, el mejoramiento continuo e innovación en la prestación de los servicios que brindan la Dirección General de Servicio Civil.

Es una instancia asesora, canalizadora y mediadora de los requerimientos de efectividad y continuidad de las personas usuarias de los servicios que presta la Dirección General de Servicio Civil. Ejercerá sus funciones con independencia funcional y de criterio respecto del jerarca y los demás componentes de la administración activa de la institución, por ello no deberá realizar funciones ni actuaciones de la administración activa, excepto las necesarias para cumplir sus funciones.

Esta instancia podrá actuar de oficio en procura del mejoramiento continuo e innovación de los servicios o a petición de parte, para realizar investigaciones, visitar las dependencias y requerir la información pertinente para el cumplimiento de sus funciones.

Su creación y funcionamiento se fundamenta en la Ley n° 9158 Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, del 10 de setiembre de 2013 y su Reglamento, Decreto Ejecutivo n° 39096-PLAN, Reglamento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, del 10 de agosto de 2015 y lo dispuesto en la Resolución n° DG-036-2015 del 19 de marzo de 2015.

Por otro lado, en el Decreto Ejecutivo n° 40200 Transparencia y Acceso a la Información Pública, del 2 de junio de 2017, se disponen funciones para la Contraloría de Servicios como Oficial de Acceso a la Información.

Objetivo General

Promover el mejoramiento continuo e innovación en la prestación de los servicios que brinda la Dirección General de Servicio Civil.

Objetivos Específicos

a. Proporcionar mecanismos de comunicación que permitan la participación de las personas usuarias en los procesos de prestación de servicios de la Dirección General de Servicio Civil, con el fin de identificar sus necesidades y expectativas e implementar acciones de mejora.

b. Garantizar una oportuna y efectiva respuesta a las gestiones que presenten las personas usuarias sobre los servicios que presta la Dirección General de Servicio Civil.

c. Procurar una cultura institucional orientada a la satisfacción de las necesidades y expectativas de las personas usuarias.

d. Promover el proceso de modernización de la Dirección General de Servicio Civil, mediante la generación de recomendaciones y propuestas orientadas hacia acciones de mejora de los servicios.

Competencias y atribuciones

Funciones dispuestas en la Ley N° 9158

a. Impulsar y verificar el cumplimiento de la efectividad de los mecanismos y procedimientos de comunicación a las personas usuarias, de manera tal que les permita contar con información actualizada en relación con los servicios que ofrece la Dirección General de Servicio Civil, sus procedimientos y los modos de acceso.

b. Velar por el cumplimiento de las directrices y los lineamientos de política pública emitidos acorde con la presente ley, en materia de mejoramiento continuo e innovación de los servicios. Lo anterior, sin perjuicio de las acciones que se desarrollen y respondan a las necesidades específicas de la Dirección General de Servicio Civil.

c. Presentar al jerarca de la Dirección General de Servicio Civil un plan anual de trabajo que sirva de base para evaluar el informe anual de labores. Una copia de dicho plan deberá presentarse a la Secretaría Técnica a más tardar el 30 de noviembre de cada año.

d. Presentar a la Secretaría Técnica un informe anual de labores elaborado acorde con la guía metodológica propuesta por MIDEPLAN, el cual deberá tener el aval del jerarca de la organización. Dicho informe será presentado durante el primer trimestre del año.

e. Elaborar y proponer al jerarca los procedimientos y requisitos de recepción, tramitación, resolución y seguimiento de las gestiones, entendidas como toda inconformidad, reclamo, consulta, denuncia, sugerencia o felicitación respecto de la forma o el contenido con el que se brinda un servicio, presentadas por las personas usuarias ante la contraloría de servicios, respecto de los servicios que brinda la organización. Dichos procedimientos y requisitos deberán ser públicos, de fácil acceso y su aplicación deberá ser expedita.

f. Atender, de manera oportuna y efectiva, las gestiones que presenten las personas usuarias ante la

contraloría de servicios sobre los servicios que brinda la organización, con el fin de procurar la solución y orientación de las gestiones que planteen, a las cuales deberá dar respuesta dentro de los plazos establecidos en la presente ley y en la normativa vigente.

g. Vigilar el cumplimiento del derecho que asiste a las personas usuarias de recibir respuesta pronta a gestiones referidas a servicios, presentadas ante las organizaciones que los brindan, todo dentro de los plazos establecidos en la ley o en los reglamentos internos aplicables.

h. Evaluar, en las organizaciones que brindan servicios, la prestación de los servicios de apoyo y las ayudas técnicas requeridos por las personas con discapacidad, en cumplimiento de la legislación vigente en la materia.

i. Promover, ante el jerarca o ante las unidades administrativas, mejoras en los trámites y procedimientos del servicio que se brinda, en coordinación con el área de planificación y el oficial de simplificación de trámites (en el caso de las organizaciones públicas) nombrado para ese efecto por el jerarca, de conformidad con la legislación vigente; lo anterior con el fin de que ambos propongan las recomendaciones correspondientes y propicien el mejoramiento continuo e innovación de los servicios que presta la organización.

j. Emitir y dar seguimiento a las recomendaciones dirigidas a la administración activa respecto de los servicios que brinda la organización con el fin de mejorar su prestación, en búsqueda del mejoramiento continuo e innovación y de cumplimiento de las

k. expectativas de las personas usuarias. Si la jefatura respectiva discrepa de dichas recomendaciones, dicha jefatura o la persona contralora de servicios deberá elevar el asunto a conocimiento del superior jerárquico de la organización, para la toma de decisiones.

l. Mantener un registro actualizado sobre la naturaleza y la frecuencia de las gestiones presentadas ante

la contraloría de servicios, así como de las recomendaciones y las acciones organizacionales acatadas para resolver el caso y su cumplimiento o incumplimiento.

m. Informar al jerarca de la organización cuando las recomendaciones realizadas por la contraloría de servicios hayan sido ignoradas y, por ende, las situaciones que provocan inconformidades en las personas usuarias permanezcan sin solución.

n. Elaborar y aplicar, al menos una vez al año, instrumentos que permitan medir la percepción para obtener la opinión de las personas usuarias sobre la calidad de prestación de los servicios, grado de satisfacción y las mejoras requeridas; para ello contará con los recursos y el apoyo técnico de las unidades administrativas.

o. Informar a las personas usuarias sobre los servicios que brinda la contraloría de servicios.

p. Realizar las investigaciones internas preliminares, de oficio o a petición de parte, sobre las fallas en la prestación de los servicios, con el fin de garantizar la eficiencia de las gestiones de la organización. Lo anterior, sin perjuicio de los procedimientos administrativos que la administración decida establecer para encontrar la verdad real de los hechos y que la contraloría de servicios permita a cualquier funcionario involucrado brindar explicaciones sobre su gestión, así como proteger sus derechos fundamentales.

Funciones de la Contraloría de Servicios

Dispuestas en el Decreto Ejecutivo n° 39096-PLAN

a. Mediar para una solución pacífica de las gestiones presentadas por las PERSONAS USUARIAS relativas a la prestación del servicio, siempre y cuando sea posible de acuerdo con la naturaleza del servicio.

b. Tomar las acciones necesarias a los efectos de que la administración o departamento respectivo le haga llegar a la PERSONA USUARIA la información que solicite relativa a los servicios, normas, procedimientos o demás que se

refieran a los servicios que presta la organización respectiva y esta no sea brindada de manera expedita, correcta, actualizada y completa de conformidad con la LEY.

Funciones de la persona Contralora de Servicios

Dispuestas en el Decreto Ejecutivo n° 39096-PLAN

a. Realizar evaluaciones periódicas de los servicios para conocer la percepción de las PERSONAS USUARIAS sobre los mismos y emitir las recomendaciones pertinentes. Estas evaluaciones pueden realizarse por medios escritos, telefónicos, digitales, entre otros.

b. Informar al Jerarca sobre situaciones que considere que se deben atender de forma especial y oportuna, relacionadas con la prestación de los servicios.

c. Elaborar, cuando se le solicite por parte del jerarca institucional y la SECRETARÍA TÉCNICA, informes periódicos sobre la gestión y actividades realizadas.

d. Recomendar al jerarca la adopción de políticas, programas, proyectos e investigaciones tendientes a lograr un mayor conocimiento sobre la calidad del servicio que presta la institución, así como de procesos de modernización de los mismos.

e. Atender oportunamente las gestiones que presenten las PERSONAS USUARIAS sobre los servicios organizacionales, procurar y/o gestionar una solución a estos. Para ello gestionará con las instancias responsables de brindar los servicios, la atención de las inconformidades según los plazos establecidos en la LEY y en este reglamento.

f. Promover procesos de mejora en la prestación de los servicios con base en las investigaciones realizadas por la CONTRALORÍA, en virtud de una o varias gestiones presentadas por las personas usuarias en relación con algún servicio, proceso o procedimiento.

g. Verificar que se pongan en práctica las normas, directrices y políticas que en materia de servicios dicten las autoridades de la organización, para lo cual las dependencias deberán informar de previo a la CONTRALORÍA sobre el particular. Así mismo, las instancias deberán enviar a la CONTRALORÍA la información que les solicite al respecto.

h. Mantener registros actualizados sobre las gestiones atendidas, para lo cual se le suministrará el equipo y las herramientas informáticas necesarias, que permitan darle trazabilidad a las gestiones presentadas por las PERSONAS USUARIAS. El Registro debe contener nombre de la PERSONA USUARIA y datos personales, oficina donde se generó el servicio o inconformidad, motivo de la inconformidad así como de las recomendaciones y las acciones organizacionales acatadas para resolver el caso y su cumplimiento o incumplimiento.

i. Velar por que se cumplan las políticas y directrices emitidas por la SECRETARÍA TÉCNICA con el área de su competencia. En caso de incumplimiento comunicar al jerarca institucional y a la SECRETARÍA TÉCNICA para que tomen las acciones correspondientes.

j. Participar en los diferentes Consejos Directivos, Comisiones de Trabajo u otros órganos a nivel institucional, cuando la función de estos esté relacionada con la prestación, evaluación y mejora continua de los servicios institucionales.

k. Coadyuvar en la elaboración y aprobación de manuales, códigos y/o protocolos de atención de servicio a las PERSONAS USUARIAS.

l. Identificar conflictos actuales y potenciales en la relación PERSONA USUARIA-institución, para determinar sus causas y formular las recomendaciones correspondientes.

m. Suministrar al jerarca institucional la información que se le requiera en la redacción de su Informe anual.

Funciones de la persona Contralora de Servicios

Dispuestas en la Resolución DG-036-2015

a. Emitir y dar seguimiento a recomendaciones orientadas hacia la mejora continua y modernización en la prestación de los servicios que brinda la Dirección General de Servicio Civil.

b. Realizar una valoración de manera periódica del efecto de las recomendaciones emitidas por la Contraloría de Servicios.

c. Determinar las necesidades de equipos, recursos humanos y materiales de la Contraloría de Servicios.

d. Administrar los equipos y recursos materiales de la Contraloría de Servicios.

e. Coordinar con los Directores de Área para la atención eficaz y oportuna de las gestiones presentadas por los usuarios ante la Contraloría de Servicios y que deben ser resueltas por las Áreas, en concordancia con los plazos establecidos en la ley N° 9158.

f. Mantener un registro de las gestiones, indicando la naturaleza de las mismas, plazos de resolución y aquellas otras variables de considere convenientes.

g. Actuar como mediador entre las personas usuarias y la Dirección General de Servicio Civil, en situaciones de conflicto, así como en procesos de planteamiento de mejoras institucionales.

Funciones de la persona Contralora de Servicios

Dispuestas en el Decreto Ejecutivo N° 40200 en calidad de Oficial de Acceso a la Información

a. Recibir las sugerencias planteadas de forma oral, física o electrónica referentes a conductas administrativas que obstaculizan o afectan el ejercicio del derecho de acceso a la información pública.

b. Proponer al jerarca institucional todo tipo de recomendaciones de mejora en materia de la gestión institucional de cumplimiento efectivo del derecho de acceso a la información pública.

c. Liderar el cumplimiento de la disposición contemplada en el artículo 15 de este Decreto.

d. Recomendar a la autoridad jerárquica competente la apertura de investigación de funcionarios institucionales debido al incumplimiento de lo establecido en el presente Decreto.

e. Coordinar capacitaciones para la correcta implementación de este decreto en su respectiva institución.

2.2 ASESORÍA JURÍDICA

(Según proceso de reorganización de 2008)

La Dirección General dispondrá de una Unidad Jurídica que se ubicará en el nivel staff de la jerarquía de la institución, dado que su función se dirige a asesorar al más alto nivel jerárquico institucional en la toma de decisiones, así como al resto de la organización (artículo 356 de la Ley General de la Administración Pública).

Le corresponde emitir criterios para asegurar la correcta aplicación del orden jurídico vigente en las actuaciones de la organización, en su relación con las instituciones cubiertas por el Régimen de Servicio Civil y los administrados.

Propósito

Asesorar en materia jurídica a la Dirección General, Subdirección General, a las Áreas funcionales técnicas y administrativas de la DGSC y a los proyectos y programas afectos por ésta.

Además, le corresponde brindar asesoría y orientación a las ORH, usuarios de servicios e interesados en materia de su competencia.

Competencias y atribuciones

a. Asesorar a la Institución en aspectos jurídicos relativos al Sistema de Méritos y formar parte en los procesos administrativos judiciales que se interpongan contra la misma.

b. Asesorar a la Dirección General y a las instituciones que conforman la Administración Pública, en el análisis, interpretación y resolución especializada de los asuntos jurídicos de la gestión de Recursos Humanos, planteados o surgidos en la relación con usuarios internos y externos.

c. Instruir las gestiones de despido, reclamos y tramitar las solicitudes de reestructuraciones solicitadas por los altos jerarcas institucionales.

d. Revisar la normativa existente en los proyectos de resolución, para garantizar que las resoluciones que se firmen en la DGSC, se encuentren a derecho, garantizando con ello el cumplimiento de los principios legales.

e. Colaborar en la revisión de proyectos y programas de mejora que requieran su concurso técnico.

f. Dar seguimiento a las acciones judiciales establecidas por la Dirección General ante terceros.

g. Desarrollar normativa para regular y coordinar las acciones de las ORH y usuarios de los servicios de la DGSC.

h. Realizar investigaciones y elaborar propuestas de orden jurídico para el desarrollo institucional. Elaborar proyectos de ley, decretos y demás instrumentos jurídicos cuando se le requieran.

i. Representar a la DGSC y sus intereses institucionales ante los Tribunales de Justicia.

j. Resolver las consultas legales de la institución y recomendar las acciones a seguir.

k. Revisar que los convenios, proyectos y programas de cooperación técnica se ajusten al marco legal y normativo establecido.

2.3 ÁREA DESARROLLO ESTRATÉGICO

(Según proceso de reorganización parcial de 2017)

El Área de Desarrollo Estratégico tiene a cargo actividades relacionadas con la planeación, diseño, desarrollo, control y evaluación de los procesos de investigación, planificación estratégica y operativa institucional, con el fin de propiciar un tránsito, ordenado y coherente, de su gestión sustantiva hacia el cumplimiento efectivo de su misión y el alcance pleno de su visión institucional, se encuentra conformada actualmente por dos unidades menores: Unidad de Planificación Institucional (UPI), y Unidad de Investigación y Desarrollo (UNIDE); asumiendo las funciones de Cooperación Internacional.

Propósitos

a. Formular la estrategia institucional que oriente la gestión de la planificación y la ejecución de los respectivos proyectos.

b. Orientar y asesorar en el proceso de definición, implantación y evaluación de los proyectos estratégicos institucionales tendientes a favorecer y promover el cumplimiento de los objetivos y el cometido filosófico de la institución.

c. Innovar, de manera permanente, sistemas, procedimientos y modelos de mejora de la gestión y desarrollo del recurso humano.

Competencias y atribuciones

a. Someter a aprobación del Director General el Plan Estratégico Institucional y el Plan Operativo Institucional.

b. Definir junto con el Despacho y las Áreas de la DGSC las metas y acciones estratégicas cada cuatrienio,

comprometidas en el Plan Nacional de Desarrollo (MIDEPLAN) y la Dirección General de Presupuesto Nacional (Ministerio de Hacienda).

c. Incidir en los procesos de planificación y desarrollo del Sistema de Gestión de Recursos Humanos (SIGEREH).

d. Desarrollar funciones de monitoreo, seguimiento y evaluación de planes, programas y proyectos estratégicos, según los lineamientos, metodologías y procedimientos vigentes en coordinación con las unidades de Planificación Institucional e Investigación y Desarrollo, con el fin de fortalecer la gestión institucional y su incidencia en la Gestión de Recursos Humanos del SIGEREH.

e. Integrar y aportar información estratégica institucional y nacional en materia de empleo público y Función Pública para organismos nacionales e internacionales, así como el monitoreo nacional e internacional de variables y tendencias para la toma de decisiones a nivel institucional y nacional.

f. Incorporar la información generada por la Contraloría de Servicios institucional a los procesos evaluativos, para asegurar que los servicios institucionales respondan a las necesidades de las y los usuarios.

g. Identificar, formular y evaluar los proyectos objeto de cooperación internacional, en coordinación con la Unidad de Planificación Institucional.

h. Someter los proyectos de cooperación internacional ante MIDEPLAN, para su aprobación e incorporación en SIGESI.

i. Velar por la ejecución de los proyectos de cooperación, conforme a la formulación aprobada, en coordinación con la Unidad de Planificación Institucional.

j. Elaborar informes de seguimiento y evaluación de la ejecución de los proyectos de cooperación, en coordinación con la Unidad de Planificación Institucional.

k. Establecer alianzas, convenios, proyectos y otros mecanismos de cooperación internacional y local que favorezcan y promuevan el mejoramiento permanente de los sistemas de gestión y desarrollo del recurso humano de la Administración Pública costarricense.

l. Realizar otras funciones propias de su competencia.

Es importante indicar que las funciones y competencias del Área, por ser una instancia asesora del máximo nivel jerárquico de un órgano rector, en nuestro caso del Régimen de Servicio Civil, no se circunscriben únicamente al nivel institucional, sino que se extrapola a los demás componentes del Sistema de Recursos Humanos en el que ejerce los roles de rectoría, contraloría y asesoría técnica.

En el sentido expuesto, se definen las funciones de la UPI y UNIDE, aclarando que dichas unidades ya forman parte de la estructura orgánica vigente aprobada por MIDEPLAN según oficio DMP-180-08 del 10 marzo de 2008.

2.3.1 Unidad de Planificación Institucional (UPI).

Propósito

A esta Unidad le compete cumplir con las acciones propias de Sistema Nacional de Planificación, la implementación y el control y seguimiento de la planificación estratégica y operativa institucional y la programación presupuestaria institucional anual, para asegurar el cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales ante el Plan Nacional de Desarrollo (MIDEPLAN) y la Dirección General de Presupuesto Nacional (DGPN) del Ministerio de Hacienda; así como asegurar ante instituciones o instancias contraloras la ejecución de soluciones a las no conformidades encontradas, también le corresponde el fortalecimiento, la implementación y el seguimiento del Control Interno y el Sistema de Valoración del Riesgo Institucional, fomentando así, la rendición de cuentas institucional.

Competencias y atribuciones

a. Dirigir los procesos de formulación del Plan Estratégico Institucional (PEI) y el Plan Operativo Institucional (POI), dentro de los lineamientos, metodologías y procedimientos establecidos a lo interno de la institución y por el Sistema Nacional de Planificación (SNP), verificando su incorporación en la formulación del presupuesto institucional.

b. Apoyar los procesos de formulación del Plan Estratégico de Tecnologías de Información, velando por el alineamiento estratégico de los proyectos de TI.

c. Facilitar la efectiva participación de los componentes del Sistema de Gestión de Recursos Humanos (SIGEREH), en los procesos de planificación institucional como ente rector del SIGEREH.

d. Velar porque el Plan Estratégico Institucional y el Plan Operativo Institucional, se encuentren debidamente alineados al Plan Nacional de Desarrollo (PND), así como realizar las negociaciones pertinentes para la eventual inclusión de metas comprometidas por la DGSC en el PND.

e. Dirigir y coordinar los procesos de seguimiento y evaluación del cumplimiento institucional de los proyectos y metas incluidas en el Plan Nacional de Desarrollo (PND), las metas comprometidas ante la DGPN del Ministerio de Hacienda, así como en los instrumentos de planificación institucional (PEI y POI).

f. Identificar, formular y evaluar los programas y proyectos estratégicos de conformidad con los lineamientos, metodología y procedimientos establecidos a lo interno de la DGSC, así como su inscripción en el Portafolio de Proyectos Institucional, velando por el debido seguimiento de su ejecución.

g. Identificar, formular y evaluar los programas y proyectos de inversión pública de conformidad con los lineamientos, metodología y procedimientos establecidos

por MIDEPLAN, así como su inscripción en el Banco de Proyectos de Inversión Pública de ese Ministerio, velando por el debido seguimiento de su ejecución.

h. Verificar el alineamiento de los proyectos de cooperación internacional que se realicen en la institución con las prioridades nacionales e institucionales y velar por su inscripción en SIGESI.

i. Apoyar a los jefes y titulares subordinados en el funcionamiento y mejoramiento del Sistema de Control Interno y el Sistema Específico de Valoración de Riesgos Institucional (SEVRI), en concordancia con el marco normativo.

j. Apoyar a los jefes en el proceso de autoevaluación del Índice de Gestión Institucional Anual (IGI) de la Contraloría General de la República.

k. Coordinar la incorporación en Plan Operativo Institucional de las oportunidades de mejora identificadas a partir de la autoevaluación del IGI, los planes de mejora derivados de la Autoevaluación del Sistema de Control Interno y las medidas de Administración de Riesgos derivadas de la Valoración de Riesgos, así como las recomendaciones de los diferentes órganos de control y fiscalización internos o externos, y velar por su ejecución.

l. Proponer iniciativas de evaluación que sirvan para analizar los efectos de planes, programas y proyectos estratégicos que han sido implementadas.

m. Realizar análisis y estudios sobre el comportamiento institucional, en materia de planificación, con el fin de apoyar y promover iniciativas de desarrollo estratégico, de mediano y largo plazo.

n. Impulsar medidas de mejoramiento continuo de la gestión estratégica institucional.

o. Mantener actualizados registros sobre información y estadísticas de la gestión estratégica institucional,

incluyendo la generación de estándares y parámetros que sirvan de insumos para la formulación y ejecución de la gestión institucional y para la evaluación de sus resultados e impactos.

p. Apoyar a los jerarcas institucionales en las actividades de rendición de cuentas de la gestión institucional, con inclusión de la elaboración de memorias e informes que fomenten mayor transparencia ante la ciudadanía.

q. Brindar a MIDEPLAN los insumos y requerimientos que solicite a la Unidad de Planificación Institucional.

r. Proponer los diseños de los procesos de organización institucional, a través de la asesoría directa e indirecta respecto a la aplicación de lineamientos emitidos en la materia, así como dar pronunciamiento sobre los procesos de Reorganización Administrativa que se planteen en la institución y dar seguimiento a las reorganizaciones aprobadas por MIDEPLAN, informando oportunamente al jerarca institucional y a MIDEPLAN.

s. Establecer y coordinar acciones de capacitación institucional en aspectos de planificación, control interno, valoración de riesgos, formulación y evaluación de proyectos y cualquier otra que estime necesaria.

t. Cualquier otra que se le designe según su competencia en el marco del Sistema de Planificación Nacional (SNP).

Productos y servicios

- Plan Estratégico Institucional
- Plan Anual Operativo
- Metas estratégicas institucionales incluidas en el PND
- Informe anual a la Presidencia de la República
- Programación presupuestaria Institucional Cuatrienal y Anual
- Autoevaluación del Índice de Gestión Institucional (IGI)
- Control y seguimiento de no conformidades de Auditorías

Externas

- Control y seguimiento de casos evaluados por la CGR
- Evaluación y seguimiento de metas o acciones establecidas en el POI de Áreas.
- Administración y seguimiento del Sistema de Control Interno Institucional
- Administración y seguimiento del Sistema de Valoración del Riesgo Institucional.
- Informe de seguimiento de metas, semestrales para MIDEPLAN
- Informe de ejecución presupuestaria, semestral para la DGPN
- Reprogramación anual de metas institucionales
- Políticas y procedimientos en materia de planificación, control y seguimiento institucional.

2.3.2 Unidad de Investigación y Desarrollo – (UNIDE)

Propósito

Esta unidad le corresponde impulsar la innovación de modelos, sistemas y procesos de gestión y desarrollo de Recursos Humanos mediante la promoción, la coordinación, la orientación y el desarrollo de la investigación e innovación en temas como: función pública, Administración de Recursos Humanos y Talento Humano, entre otros.

Competencias y atribuciones

a. Crear los lineamientos metodológicos pertinentes y flexibles (sobre enfoques, métodos, procedimientos e instrumentos) que normalicen el diseño y ejecución de investigaciones en el Sistema de Gestión de Recursos Humanos (SIGEREH), que permitan adaptarse a las necesidades de los diversos usuarios y entornos estudiados.

b. Ejecutar planes de investigación en el RSC, que coadyuven en la toma de decisiones, innovación, mejora de la gestión y desarrollo del recurso humano dentro de la Administración Pública.

c. Desarrollar los fundamentos de una cultura fuerte y sostenida de investigación sobre función pública, administración de recursos humanos, talento humano y temas afines, en el SIGEREH, de cara a la configuración de una red interinstitucional de investigación, mediante el diseño de instrumentos técnicos de investigación y monitoreo.

d. Organizar y coordinar un Subsistema de Investigación dentro del Sistema de Gestión de Recursos Humanos (SIGEREH) del Régimen de Servicio Civil (RSC).

e. Organizar y coordinar un Consejo de Investigación en el ámbito del SIGEREH, como órgano colegiado, para el establecimiento de las políticas, lineamientos y otras normas de aplicación en el Subsistema de Investigación del RSC.

f. Coordinar con distintas instancias técnicas dedicadas a la investigación, la actualización de tendencias investigativas que faciliten el desarrollo de innovaciones en temas de interés.

g. Capacitar en metodologías de investigación al personal del SIGEREH que, por su gestión regular o temporal, se vea involucrado en labores de investigación.

h. Aplicar periódicamente la Detección de Necesidades de Investigación (DNI) en la DGSC, Oficinas de Gestión Institucional de Recursos Humanos (OGEREH) y en general dentro del Sistema de Gestión de Recursos Humanos en operación.

i. Inventariar periódicamente el desarrollo y las necesidades de investigación, a efectos de compararlo con la Detección de Necesidades de Investigación.

j. Generar pautas que orienten la gestión investigativa a desarrollar por las Áreas de la DGSC y OGEREH del RSC, conforme a los resultados obtenidos con la DNI, en aras del mejoramiento de la gestión pública.

k. Promover oportunidades investigativas innovadoras aplicables al SIGEREH, desde los distintos temas de interés relacionados con la función pública, administración de recursos humanos, entre otros.

l. Coordinar la realización de pasantías y eventos regulares de debate, que vinculen al personal directamente relacionado con proyectos de investigación, con experiencias de avanzada en esta materia, de manera que se aprovechen los éxitos metodológicos y de aplicación de conocimiento (innovación) realizados por otras instancias de orden nacional o internacional.

m. Asesorar la práctica investigativa que se desarrolle en cada área o inter áreas de la DGSC u otras instancias externas que se establezcan a futuro y en las OGEREH del RSC, en relación con la función pública, la administración de recursos humanos, talento humano y temas afines; de manera que ésta se realice de conformidad con los lineamientos establecidos por la UNIDE y aquellos que resulten pertinentes reformar producto del intercambio de mejores prácticas en este campo.

n. Difundir, comunicar y registrar la autoría de los resultados de las investigaciones realizadas por la UNIDE a fin de socializar los nuevos conocimientos aportados.

o. Llevar el registro de forma periódica de las investigaciones realizadas en la DGSC en principio y paulatinamente del Subsistema de Investigación del RSC.

p. Velar por el cumplimiento de las normas, directrices, políticas y procedimientos generales establecidos para la ejecución de investigaciones de la DGSC y de las OGEREH del RSC, a partir de criterios consensuados.

q. Propiciar concursos o iniciativas de reconocimiento o premiación que apoyen la generación de ideas innovadoras para resaltar los mayores logros y mejores prácticas en materia de investigación en el SIGEREH.

r. Recopilar información nacional en materia de empleo público y afines, para la toma de decisiones a nivel institucional, a disposición de la ciudadanía, entidades nacionales e internacionales que así lo requieran.

s. Apoyar a la Unidad de Planificación Institucional (UPI) en el diseño, estructura y composición metodológica de los proyectos donde operen los principios y técnicas de la labor investigativa, a efecto de conciliar los resultados producto de la ejecución de tales iniciativas.

t. Recibir y valorar las intenciones de investigaciones devenidas de comités, autoridades, comisiones u otros organismos institucionales para recomendar a la Unidad de Planificación Institucional (UPI) de esta Dirección General la posible inclusión en el Plan Estratégico Institucional, Plan Operativo Institucional, entre otros, confrontándolas a su vez con lo detectado en la DNI.

u. Fomentar la escritura de ensayos, publicaciones, artículos, boletines, entre otros, con el objetivo de comunicar y dar cobertura de los procesos de investigación que se desarrollen en la DGSC y el SIGEREH.

v. Realizar otras funciones propias de su competencia.

Productos y servicios

- Registros de necesidades específicas de investigación.
- Informes de investigación técnica o científica.
- Proyectos de mejora o innovación de la GTH.
- Reportes de investigaciones realizadas.
- Cápsulas informativas, papers o resúmenes especializados sobre los nuevos o renovados conocimientos en materia de GTH.
- Charlas, conferencias, conversatorios y otros sobre temas investigados y resultados alcanzados (proyectos de innovación o mejora).
- Bases de datos e informes estadísticos de empleo público y GTH.

3. INSTANCIA OPERATIVA

3.1 UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN (UTI)

(Según proceso de reorganización parcial de 2017)

La UTI, en su campo de acción altamente especializado, deberá brindar servicio de apoyo y desarrollo de sistemas, operación de computadoras, soporte técnico y demás actividades vinculantes.

Propósito

Su propósito es impulsar el desarrollo tecnológico de la Dirección General, y dar sustentabilidad técnica a los proyectos y programas desarrollados por ésta y, desarrollar, con visión estratégica y operativa, los sistemas de información de los proyectos de la DGSC tal que estimulen la productividad y competitividad institucional y la oportuna toma de decisiones y así, mejorar el servicio al cliente interno y externo, afines y en sintonía con una Cultura de Calidad.

Competencias y atribuciones

a. Diseñar, ejecutar y actualizar el Plan Estratégico de Tecnologías de Información (PETI), de conformidad con los lineamientos dictados por el Director General, la Contraloría General de la República y el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN).

b. Identificar, desarrollar, aplicar, controlar, evaluar y dar seguimiento a las decisiones gerenciales de informatización e infocomunicación que exigen los proyectos estratégicos y operativos en ejecución.

c. Asesorar a las diferentes instancias institucionales en materia informática, para asegurar que sus proyectos y actividades sustantivas que lo requieran satisfagan las características básicas establecidas en el PETI y en las normas de calidad informáticas adoptadas por la DGSC para el diseño y desarrollo de proyectos de esta naturaleza.

d. Desarrollar la arquitectura de los sistemas informáticos que requiera la DGSC.

e. Diseñar modelos operativos para los sistemas de información y su integración, basada en la utilización de la informática y las telecomunicaciones (Telemática).

f. Identificar las necesidades de software y hardware en la DGSC, sus proyectos y programas, así como emitir criterio técnico en la adquisición de equipo y programas para la institución, sus proyectos y programas de gestión y desarrollo del recurso humano.

g. Dar seguimiento a los proyectos informáticos contratados por la DGSC, evaluar su efectividad y recomendar los ajustes necesarios al respecto.

h. Mantener un registro al día de las garantías de los equipos o servicios informáticos adquiridos y velar por su cumplimiento y aprovechamiento efectivo.

i. Participar en los programas de capacitación del personal de la Dirección y los proyectos y programas afectados por la tecnología de la información.

j. Velar por el uso adecuado del equipo informático y las redes y programas por parte de los funcionarios, así como de los proyectos y programas desarrollados por DGSC.

k. Dar mantenimiento preventivo y correctivo a la red informática, equipo de cómputo, sitio web, Intranet y correo electrónico de la DGSC.

l. Asesorar y recomendar a los componentes del SIGEREH el uso, diseño, implementación y mantenimiento de la plataforma tecnológica requerida para el apoyo y desarrollo de la gestión de recursos humanos en el Régimen de Servicio Civil.

m. Diseño de aplicaciones informáticas destinadas a la innovación de modelos, sistemas y procesos de gestión y desarrollo de recursos humanos.

n. Apoyar al Comité Gerencial de Informática, brindando opinión experta desde la perspectiva informática sobre los proyectos y actividades que conforman el Portafolio de Desarrollo de Sistemas y de adquisición y mantenimiento de equipo tecnológico, acordados por los miembros del citado Comité y aprobados por el Despacho del Director General.

o. Ejecutar otras funciones atinente

Productos y servicios

- Desarrollo y mantenimiento de sistemas informáticos y web
- Soporte Técnico
- Desarrollo y mantenimiento del sitio Web
- Administración, configuración y mantenimiento de la plataforma E-learning
- Administración, configuración y mantenimiento de la plataforma de comunicaciones
- Mantenimiento de aplicaciones informáticas
- Gestión de la interoperabilidad informática institucional

4. NIVEL OPERATIVO

4.1 ÁREA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES

(Según proceso de reorganización de 2008)

Propósito

Administrar, adquirir y custodiar los bienes y servicios, la gestión del recurso humano, los servicios generales, servicios médicos y la documentación e información institucional, requerida por la Dirección General de Servicio Civil.

Esta área cuenta con cuatro unidades que en conjunto coadyuvan al cumplimiento de su propósito y objetivos funcionales, conforme al detalle de seguido, las cuales activan sus competencias y atribuciones bajo el marco de este propósito.

4.1.1 Unidad de Gestión Institucional de Recursos Humanos

(Según proceso de reorganización parcial de 2017)

Propósito

El propósito de la Unidad de Recursos Humanos, ahora OGEREH, es: apoyar, dar soporte y asesoría a los procesos de dirección estratégica y los misionales para el logro de los objetivos institucionales mediante una correcta administración de los recursos humanos de la Institución. Gestionar los Recursos Humanos de la Dirección General de Servicio Civil, a través de: análisis ocupacional, reclutamiento y selección de personal, incorporación de servidores (Inducción), promoción interna y desvinculación, gestión de servicios de personal, desarrollo del personal, relaciones humanas y sociales, evaluación del rendimiento.

Competencias y atribuciones

- a. Gestionar y desarrollar en forma integral al grupo humano de la Dirección General de Servicio Civil.
- b. Administrar y conducir el desarrollo y la gestión de recursos humanos de la DGSC.
- c. Capacitar y actualizar de manera continua al funcionario de la Dirección General.
- d. Emitir resoluciones administrativas y sanciones disciplinarias relacionadas con la gestión humana, aplicando el régimen disciplinario correspondiente
- e. Controlar y brindar el seguimiento de los sistemas de pago a servidores y velar por su actualización y mantenimiento permanentes.

f. Establecer estudios técnicos que garanticen la equidad interna en el pago de los servicios de los funcionarios de la DGSC.

g. Cumplir las políticas y directrices para el reclutamiento, selección contratación, promoción y desarrollo del equipo humano de la DGSC.

h. Emisión de estudios de clima organizacional, así como el impulso de los ajustes que sean necesarios producto de la realización de dichos estudios.

i. Aplicar técnicas modernas en la administración de recursos humanos que permitan la confección de Cuadros de Reemplazo, el coaching y cualesquiera otras que coadyuven al desarrollo de los recursos humanos de la DGSC.

Productos y servicios

- Estudios de análisis ocupacional
- Detección de necesidades de capacitación
- Plan institucional de capacitación
- Estudios de clima organizacional
- Servicios médicos
- Certificaciones
- Procesos de inducción
- Sistema de pago actualizado
- Procesos de reclutamiento, selección contratación, promoción y desarrollo del equipo humano.

4.1.2 Gestión Presupuestaria y Suministros

(Según proceso de reorganización de 2008)

Competencias y atribuciones

a. Formular, ejecutar y el control presupuestaria, oportuna administración de los recursos financieros; asignación, registro y control de éstos; así como la generación de informes y reportes presupuestarios.

b. Dotar a la organización de materiales, equipos y servicios de manera oportuna para la adecuada prestación de sus servicios.

c. Establecer mecanismos de control interno que garanticen el adecuado manejo de los materiales y suministros en custodia.

d. Establecer mecanismos de seguimiento para el pago deservicios prestados a la institución.

e. Promover el desarrollo y mantenimiento de una cultura institucional de uso racional de los recursos financieros y la elaboración de informes y reportes financieros y presupuestarios para la toma oportuna de decisiones.

f. Administrar la adquisición de bienes y servicios de conformidad con los requerimientos y la disponibilidad de recursos financieros; manejo y mantenimiento de la bodega de materiales y suministros.

g. Elaborar, conjuntamente con las diferentes áreas de la institución, la formulación presupuestaria de la institución, y participar activamente en el proceso de planificación estratégica institucional.

4.1.3 Servicios Generales

(Según proceso de reorganización de 2008)

Competencias y atribuciones

a. Establecer sistemas de mantenimiento preventivo y correctivo de la planta física, equipo y flota vehicular institucional para garantizar la adecuada prestación de los servicios institucionales.

b. Garantizar la adecuada vigilancia institucional para proteger los edificios, bienes, funcionarios y usuarios de la DGSC.

c. Administrar las tarjetas de combustible y establecer los parámetros de acceso al sistema de información computadorizado, las conciliaciones, el control de combustible y la presentación de los reportes mensuales.

d. Brindar eficientemente el servicio de soda comedor, garantizando el manejo y uso racional de los recursos y bienes que se adquieren, así como, la calidad y los buenos hábitos de higiene.

e. Dar soporte a las actividades institucionales que se realicen durante el año, tales como actos culturales, sociales y cívicos, conferencias y reuniones de trabajo.

f. Mantener sistemas de limpieza y ornato que garanticen el aseo de las instalaciones de la DGSC.

g. Brindar servicios de transporte a los funcionarios de la DGSC en actividades propias de la institución.

h. Brindar el servicio de reproducción de documentos.

4.1.4 Centro de Información y Documentación

(Según proceso de reorganización de 2008 y reorganización parcial 2017)

Competencias y atribuciones

a. Velar el adecuado archivo de la información y documentación de la institución, de manera que se encuentre en medios impresos o magnéticos.

b. Asesorar a las diferentes instancias institucionales en materia de archivo y clasificación de la documentación institucional.

c. Desarrollar normativa y procedimientos técnicos, que permitan una adecuada clasificación y archivo de la información y documentación institucional.

d. Diseñar modelos operativos para los sistemas de información y documentación de la institución.

e. Velar por el uso adecuado de la información y documentación de la institución por parte de los funcionarios de la DGSC.

4.2 ÁREA DE AUDITORÍA DE LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

(Según proceso de reorganización de 2008)

Propósito

Área que facilita, mediante la aplicación de los enfoques de evaluación y auditoría en recursos humanos, la definición de estrategias y políticas tendientes al mejoramiento continuo de la Gestión en el Sistema de Administración de Recursos Humanos.

Facilitar, mediante la aplicación de los enfoques de evaluación y auditoría en recursos humanos, la definición de estrategias y políticas tendientes al mejoramiento continuo en la gestión en el Sistema de Administración de Recursos Humanos.

Competencias y atribuciones

a. Verificar que la gestión realizada por las Oficinas de Recursos Humanos se haya efectuado de conformidad con la normativa legal y técnica vigente.

b. Evaluar el uso y aplicación del marco regulador y la efectividad de los instrumentos técnicos de la ARH en el Régimen de Servicio Civil.

c. Investigar denuncias sobre irregularidades en el desempeño de los funcionarios públicos y brindar las recomendaciones respectivas a las autoridades competentes.

d. Evaluar la efectiva utilización de los Recursos Humanos y el uso de las tecnologías de Administración de

Recursos Humanos disponibles en el Régimen de Servicio Civil.

e. Brindar asesoría y asistencia técnica en materia de su competencia a ORH, usuarios del servicio e interesados.

f. Desarrollar indicadores claros y debidamente comunicados para la evaluación de la ejecutoria y actuación.

g. Desarrollar normativa técnica para regular y coordinar las acciones de las ORH y usuarios de los servicios de la DGSC, en materia de su competencia.

h. Dictar políticas, directrices y procedimientos en materia técnica de su competencia.

i. Establecer sistemas, divulgarlos y capacitar a los involucrados en materia de evaluación de la gestión.

j. Preparar informes oportunos sobre los resultados de las evaluaciones practicadas.

k. Velar porque los programas de gestión y desarrollo del recurso humano favorezcan el mejoramiento permanente en la calidad de los servicios.

4.3 ÁREA DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

(Según proceso de reorganización parcial de 2017)

4.3.1 Unidad de Oficinas de Servicio Civil

Propósito

Las Oficinas de Servicio Civil están organizadas para atender un grupo de instituciones propias de un determinado sector, permitiendo así un mayor acercamiento, atención y asesoría para con las Oficinas de Gestión Institucional de Recursos Humanos (OGEREH) que pertenezcan a dicho sector:

TABLA 1 - OFICINAS DE SERVICIO CIVIL

Oficina de Servicio Civil / Sector	Ubicación física actual
Administración y Gobierno	Ubicada temporalmente en las Oficinas Centrales DGSC
Cultura, Agropecuario y Ambiente	Biblioteca Nacional, Ministerio de Cultura
Educación	Ubicada temporalmente en las Oficinas Centrales DGSC
Infraestructura y Transportes	Ministerio de Obras Públicas y Transportes
Salud y Economía	Ministerio de Salud
Seguridad y Justicia	Ministerio de Seguridad Pública

Fuente: Área de Gestión de Recursos Humanos, 2016.

La intención de esta dependencia que agrupa estas oficinas, es proveer de ayuda técnica a las OGEREH, asesorarlas en todos los diversos métodos, técnicas y procedimientos de la gestión de recursos humanos en el Régimen de Servicio Civil, y controlar la efectiva ejecución de todas las actividades que demanda el Sistema de la Gestión de Recursos Humanos, sirviendo a su vez de enlace entre la Dirección General y las OGEREH y velando por el cumplimiento de la normativa y los procedimientos técnicos del Sistema de Gestión de Recursos Humanos.

Competencias y atribuciones

- a. Atender todas las consultas que se les formulen por las OGEREH, propias de la Gestión de Recursos Humanos del Régimen de Servicio Civil.
- b. Brindar asesoría a las OGEREH y usuarios del Sistema sobre todo el quehacer de la Gestión de Recursos Humanos dentro del Régimen de Servicio Civil.
- c. Controlar la labor de las OGEREH, revisar los aspectos funcionales de estas, brindar informes de situaciones y recomendar medidas de atención.
- d. Refrendar los movimientos de personal, con el fin de controlar la funcionalidad de las OGEREH.
- e. Analizar y validar los estudios de puestos que sean requeridos por las diferentes OGEREH.

f. Efectuar el estudio de las propuestas emitidas por las OGEREH con la finalidad de declarar las atinencias académicas en las Especialidades contenidas en el Manual Descriptivo.

g. Asesorar y participar en el desarrollo de los Concursos Internos y Externos que lleven a cabo las Oficinas de Gestión Institucional de Recursos Humanos y el Área de Reclutamiento y Selección de Personal.

h. Ejercer por delegación las atribuciones del Director General, ante las OGEREH cubiertas por el Régimen de Servicio Civil, cuyo coordinador o jefatura no haya sido Facultado.

i. Realizar el análisis de los casos, y efectuar los Dictámenes Técnicos que permitan al Director General determinar la designación, facultación y/o separación del cargo, de los coordinadores o jefaturas de la Gestión del Recursos Humano.

j. Efectuar el análisis de los casos para otorgar o eliminar, según sea el caso, la condición de cargo de confianza señalada en el artículo 4º, inciso f) o g) del Estatuto de Servicio Civil.

k. Llevar controles de los trabajos que realizan a lo interno y brindar información de su labor.

Productos y servicios

- Asesoría y orientación.
- Atención de Consultas.
- Control y Supervisión Operacional.
- Dictámenes Técnicos.
- Promoción de la Gestión.
- Validaciones.

4.3.2 Unidad de Fortalecimiento Técnico de la Gestión de Recursos Humanos

Propósito

El propósito de esta unidad es asegurar el funcionamiento del Sistema de la Gestión de Recursos Humanos, por medio de la emisión de criterios técnicos, impulsar la formulación y desarrollo de planes estratégicos en las OGEREH y de la implementación y evaluación de los productos que se generen en materia de la gestión de recursos humanos.

Competencias y atribuciones

a. Impulsar la formulación y desarrollo de planes estratégicos que los componentes del Sistema de la Gestión de Recursos Humanos deben de ejecutar, con miras a la mejora continua de la gestión de recursos humanos, que repercuta a su vez en el efectivo servicio público.

b. Coordinar con las Áreas Funcionales de la Dirección General, la transferencia hacia las OGEREH, de modelos, sistemas, procesos de gestión, instrumental técnico y tecnológicos creados para la innovación, modernización y el cambio en los métodos y procedimientos de trabajo de los procesos de la gestión de recursos humanos, como lo son: la organización del trabajo, gestión del empleo, compensaciones, gestión del desarrollo que incluye el rendimiento del personal, la planificación estratégica y la gestión de servicios de personal.

c. Establecer políticas, estrategias, instrumentos, directrices y otras normas técnicas que permitan el desarrollo y consolidación del proceso de relaciones

humanas y sociales en las OGEREH, coordinando para ello con las áreas sustantivas de la DGSC, cuando sea necesario.

d. Establecer políticas, estrategias, instrumentos, directrices y otras normas técnicas que permitan el desarrollo y regulación del proceso de Evaluación del Rendimiento de los funcionarios cubiertos por el RSC.

e. Fortalecer la gestión de recursos humanos por medio de la planificación y organización directa con las Oficinas de Servicio Civil para que se implemente, asesore, controle y evalúe, ante las Oficinas de Gestión Institucional de Recursos Humanos, todos los productos que se generen de las investigaciones que en esta materia se ejecuten por las Áreas Funcionales de la Dirección General.

f. Evaluar el desarrollo de los componentes del Sistema de la Gestión de Recursos Humanos, que permita valorar los obstáculos con que se cuentan, plantear acciones de mejora ante las instancias competentes, realimentar el sistema e impulsar su perfeccionamiento.

g. Generar y procesar información diversa debidamente estructurada, sobre el funcionamiento de la Gestión del Recurso Humano, así como proponer mecanismos de control que promuevan la eficacia de las OGEREH.

h. Elaborar procedimientos funcionales, instructivos, formularios e instrumental técnico que considere necesario para implementar y evaluar la gestión de recursos humanos.

i. Realizar revisiones del instrumental diseñado por el área, llevar controles y realizar las mejoras o actualizaciones que requieran para que estos promuevan el fortalecimiento del Sistema de la Gestión del Recurso Humano.

j. Coordinar aspectos técnicos y administrativos con las Oficinas de Servicio Civil o con las diferentes Áreas de la Dirección General, con el propósito de contar con información actualizada que colabore con la toma de decisiones.

k. Brindar criterio experto sobre temas específicos que se presenten por parte de las Oficinas de Servicio Civil, usuarios del Sistema u otras instancias, con el fin de emitir los lineamientos técnicos, ajustados a la norma estatutaria, que coadyuven con la labor que se desarrolla en el SIGEREH.

l. Atender los estudios técnicos que se presentan ante el Director del Área en los cuales no existe congruencia de criterio entre las Oficinas de Servicio Civil y la Oficina de Gestión Institucional de Recursos Humanos.

m. Atender los casos urgentes que son remitidas por el Despacho del Director General, que requieren la emisión de criterios técnicos por parte de esta Dirección General de Servicio Civil, en todos los temas propios de nuestra gestión.

n. Brindar apoyo estratégico y asistencia técnica al Director del Área, que le colabore con su toma de decisiones.

o. Dar numeración a los puestos que no son pagados por presupuesto nacional, así como llevar control de los mismos y de los puestos que son declarados como de confianza, de conformidad con la norma dispuesta en el Artículo 4, inciso f) del Estatuto de Servicio Civil.

Productos y servicios

- Políticas, estrategias, instrumentos, directrices y otras normas técnicas de su competencia.
- Asesoría a instancias superiores y máximos jerarcas.
- Apoyo estratégico al Director de Área.
- Criterios Técnicos y Marco Normativo.
- Planificación Estratégica de los componentes del SIGEREH.
- Evaluación del Desarrollo del SIGEREH.
- Instrumental Técnico Operacional.

4.3.2 CENTRO DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO (CECADES)

(Según proceso de reorganización de 2008)

El Centro de Capacitación y Desarrollo (CECADES), es el Área central del Subsistema de Capacitación y Desarrollo del Régimen de Servicio Civil; como tal es el propulsor de las políticas, estrategias, planes y programas de capacitación de los funcionarios del Sector Público, así como promotor del desarrollo humano integral y permanente, como medio para la prestación de los servicios, sustentado en el conocimiento técnico, la capacidad profesional y las características actitudinales que comprometen el sentido de responsabilidad pública y ética de cada individuo y cada grupo de trabajo.

Propósito

Establecer planes, programas y proyectos tendientes al desarrollo del Recurso Humano y la carrera administrativa.

Además, brindar asesoría y orientación en materia de capacitación de personal a las Unidades de Capacitación, las Oficinas de Gestión Institucional de Recursos Humanos (OGEREH), usuarios de servicios e interesados.

Competencias y atribuciones

a. Actualizar a los funcionarios del Régimen de Servicio Civil en temas relacionados con la gestión del recurso humano y desarrollar las diferentes acciones de coordinación en los eventos formativos y especiales del RSC.

b. Brindar asistencia técnica en materia de su especialidad a las OGEREH y usuarios del servicio de la DGSC.

c. Promover, desarrollar y evaluar acciones capacitadoras tendientes al mejoramiento de las capacidades técnicas y actitudinales en el servicio público, con miras al desarrollo integral de las personas y las organizaciones.

d. Establecer políticas, estrategias y directrices para el desarrollo de programas de capacitación y desarrollo de personal en el Sector Público.

e. Asesorar en capacitación y desarrollo de recursos humanos a las instituciones del Sector Público, aplicando marcos conceptuales y técnicos adecuados a las características de las culturas y requerimientos de transformación y modernización de las instituciones.

f. Brindar a órganos y servidores públicos la información oportuna y necesaria sobre la existencia de recursos, condiciones técnicas y bases teóricas adecuadas y actualizadas para la capacitación y desarrollo personal y organizacional, mediante investigaciones y recursos informáticos, documentales y bibliográficos.

g. Promover y participar en el establecimiento de convenios de cooperación con entidades nacionales e internacionales, para la adquisición, préstamos e intercambio de recursos útiles para el desarrollo de las distintas acciones capacitadoras en las diferentes entidades cubiertas.

h. Fijar normas de calidad para la validez de programas de capacitación que ofrezcan otras instancias del Sector Público y que orienten los procesos de reconocimiento de la capacitación efectuada fuera de ese Sector.

i. Regular la ejecución de los programas y procesos de capacitación y desarrollo de los servidores públicos, con base en la formulación y emisión de directrices técnicas para esas áreas de actividad.

j. Promover la participación de los funcionarios públicos en las políticas y prácticas efectivas para el aprovechamiento de la capacitación en las distintas fases de la administración de recursos humanos y para el desarrollo de actitudes favorables hacia los cambios de la época.

k. Desarrollar normativa técnica para regular y coordinar las acciones de las ORH y usuarios de los servicios de la DGSC, en materia de su competencia.

l. Elaborar, divulgar y supervisar el cumplimiento de normativa y procedimientos técnicos en materia de su competencia.

m. Formular, desarrollar, ejecutar y evaluar, con la colaboración de los jefes de capacitación de las OGEREH, los planes nacionales de capacitación.

4.5 ÁREA DE ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO Y COMPENSACIONES

(Según proceso de reorganización parcial de 2017)

Propósito

Organización del Trabajo, es una función fundamental de la administración del trabajo, su objetivo es ayudar a las personas a laborar juntas y con eficiencia. Esta definición, encierra conceptos de gran importancia y necesidad para toda organización, como son: el diseño de puestos, la división del trabajo, el estudio de cargas de trabajo, los perfiles profesiográficos del personal que ha de desempeñar el trabajo, la evaluación y estudio de puestos, entre otros.

Compensaciones no solo implica el tema de todas aquellas formas de compensación y asignación salarial a los puestos de trabajo, sino también aquellas remuneraciones que reciben los trabajadores por su labor y contribución a la organización, así como el uso de métodos cuantitativos para valorar los distintos puestos cuando estos sean de nueva creación o bien para el mantenimiento de los mismos, por ello involucra temas como retribuciones e incentivos económicos y no económicos y todas aquellas formas de pago o sistemas de recompensa que se dan a los empleados producto de su trabajo.

4.5.1 Unidad de Organización del Trabajo

Propósito

Le corresponderá emitir normas, modelos e instrumentos para la organización del trabajo en el ámbito

del Régimen de Servicio Civil, lo cual implica, entre otras labores, la creación y mantenimiento de manuales de puestos, de especialidades, elaboración de guías para la elaboración de estudios de análisis ocupacional, definición de vías de carrera administrativa, entre otras, que sirvan de base o insumo para otros procesos de la gestión de recursos humanos.

Competencias y atribuciones

a. Diseñar las estructuras ocupacionales y vías de carrera administrativa (promoción) para ser aplicadas en el Régimen de Servicio Civil, específicamente para los puestos regulados por las disposiciones del Estatuto de Servicio Civil.

b. Emitir normativa técnica en materia de organización del trabajo y carrera administrativa, con el fin de orientar el adecuado uso del instrumental creado y la aplicación de actos administrativos que se deriven de estas materias.

c. Brindar mantenimiento a los instrumentos y normativa creada en materia de organización del trabajo y de promoción de servidores con el fin de adecuarlos a las necesidades del Sistema de Gestión de Recursos Humanos del Régimen de Servicio Civil.

d. Coordinar con las Áreas Funcionales y Asesoras de la Dirección General de Servicio Civil respectivas, la transferencia del instrumental técnico y tecnológico creado para la innovación, modernización y el cambio en los métodos y procedimientos de trabajo, suministrando la orientación necesaria sobre los instrumentos creados, con el fin de que éstas puedan realizar la debida transferencia técnica a las instancias que conforman el Sistema de Gestión de Recursos Humanos del Régimen de Servicio Civil.

e. Aprobar o denegar las propuestas que presenten las OGEREH, Áreas de esta Dirección General y usuarios en general, orientadas a crear, modificar o eliminar manuales de puestos, de especialidades, manual general

de clasificación de clases, realizando el estudio técnico respectivo que fundamente una u otra decisión.

f. Coadyuvar con la implementación de los planes de evaluación de la gestión del talento humano, acatando las acciones correctivas que se estimen necesarias para mejorar la Gestión de Recursos Humanos.

g. Generar nuevo conocimiento en la gestión de recursos humanos del Régimen de Servicio Civil, a partir de la ejecución de investigaciones que traten análisis de problemas complejos o estratégicos que afectan integralmente los servicios sustantivos institucionales.

h. Proveer asesoría técnica a las instituciones del sector descentralizado, para la elaboración de Manuales de organización y de funciones, con el fin de contribuir al desarrollo de las respectivas instituciones.

i. Mantener una base de datos actualizada de los cambios en la estructura ocupacional del Régimen de Servicio Civil, así como de los cambios en las clases de puesto, con el fin de proveer información para la realización de estudios y la toma de decisiones.

j. Atender consultas que planteen usuarios en general, respecto a la aplicación de la normativa e instrumentos en materia de organización del trabajo y carrera administrativa, debiendo emitir la interpretación técnica correspondiente cuando se presentan casos de mayor complejidad.

Productos y servicios

- Manuales de puestos y de cargos, creados, modificados, eliminados
- Clases de puesto creadas, modificadas o eliminadas
- Propuestas de manuales y de especialidades estudiadas
- Estudios de requisitos de las clases de puestos
- Vías de carrera administrativa
- Investigaciones de modelos de organización del trabajo y sistemas de promoción

- Manuales Básicos de Organización por Procesos.
- Elaboración de perfiles para nuevos cargos.
- Asesorías en temas de organización del trabajo y afines.
- Actividades de Capacitación pertinentes a la naturaleza de su trabajo.
- Información histórica de clases y especialidad sistematizada
- Guías metodológicas
- Criterios diversos en materia de organización del trabajo
- Normativa técnica en materia de organización del trabajo y carrera administrativa.

4.5.2 Unidad de Compensaciones

Propósito

Mantendrá labores tradicionales del ámbito de Salarios e Incentivos, en razón que las acciones que se realizan en el Régimen en este campo (por ejemplo, valoraciones y revaloraciones de clases, mantenimiento a las Escalas de Sueldos de la Administración Pública en sus diferentes cuerpos normativos, creación y modificación de sobresueldos, emisión de normativa y criterios en materia salarial), por su naturaleza sensible en las finanzas públicas, se encuentran centralizadas en la Dirección General de Servicio Civil, limitándose las OGEREH únicamente a la administración y pago de incentivos salariales como Prohibición, Dedicación Exclusiva, anualidades, entre otros.

Competencias y atribuciones

- a. Diseñar y dar mantenimiento a la Escala de Sueldos de la Administración Pública, de acuerdo con las necesidades del entorno y la normativa aplicable.
- b. Emitir normativa técnica en materia salarial, incentivos económicos y no económicos, con el fin de orientar la aplicación del instrumental creado en los diversos actos administrativos que se deriven de esta gestión.
- c. Brindar mantenimiento a los instrumentos y normativa creada en materia de de compensaciones con el fin de adecuarlos a las necesidades del Sistema de Gestión de Recursos Humanos del Régimen de Servicio Civil.

d. Aprobar o denegar las propuestas que presenten los usuarios en general, orientadas a modificar la Escala de Sueldos de la Administración Pública, revalorar clases de puesto o bien crear incentivos o pluses salariales, realizando el estudio técnico respectivo que fundamente una u otra decisión.

e. Implementar planes de evaluación de las compensaciones de los servidores públicos, con la finalidad de contar con indicadores que permitan tomar acciones en procura de mejorar la gestión de las instituciones y de los recursos humanos.

f. Efectuar investigaciones del mercado salarial y monitorear el comportamiento de los distintos componentes y sistemas salariales, así como su evolución en los diferentes sectores de la economía nacional, para proponer y tomar acciones de política salarial, así como otras que favorezcan la administración de las compensaciones y la gestión del talento humano.

g. Suministrar la orientación necesaria sobre los instrumentos creados a las Áreas de la institución responsables, con el fin de que éstas puedan realizar la debida transferencia técnica a las instancias que conforman el Sistema de Gestión de Recursos Humanos del Régimen de Servicio Civil.

h. Proveer asesoría técnica a las instituciones del sector descentralizado, para la elaboración de escalas salariales, valoraciones de clases.

i. Coordinar con las Áreas Funcionales y Asesoras de la Dirección General de Servicio Civil respectivas, la transferencia del instrumental técnico y tecnológico creado para la innovación, modernización y el cambio en los métodos y procedimientos de trabajo, suministrando la orientación necesaria sobre los instrumentos creados, con el fin de que éstas puedan realizar la debida transferencia técnica a las instancias que conforman el Sistema de Gestión de Recursos Humanos del Régimen de Servicio Civil.

j. Mantener una base de datos actualizada de los cambios en la estructura salarial de las clases de puestos del Régimen de Servicio Civil y sus ajustes periódicos, incluyendo los incentivos salariales aplicables, para proveer información necesaria para la realización de estudios y la toma de decisiones.

k. Proveer criterios técnicos para la conformación y validación de la estructura ocupacional; así como parametrizar lo pertinente al Sistema de Clasificación de Puestos.

Productos y servicios:

- Escalas de Sueldos y Salarios en sus diferentes cuerpos normativos
- Clases de puesto valoradas y revaloradas
- Normas en materia salarial e incentivos emitidas
- Actualizaciones de bases de datos salariales
- Investigaciones realizadas (por ejemplo parámetros e indicadores salariales, escenarios y estimaciones)
- Participaciones en las Negociaciones salariales
- Resoluciones salariales
- Escenarios de proyecciones salariales, de costos, de revaloraciones y similar
- Encuestas y estudios salariales
- Elaboración de Índices salariales
- Actividades de capacitación en materia salarial y de aplicación de incentivos
- Certificaciones salariales y de clases de puestos
- Normas y criterios diversos en el campo
- Sistema de Pagos parametrizado, estructurado y validado

4.6 ÁREA DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL

(Según proceso de reorganización parcial de 2017)

4.6.1 Unidad de Administración de Concursos

Propósito

Reclutar las personas que presentan interés en ocupar una determinada clase de puesto y especialidad del Título I y del Título IV del Estatuto de Servicio Civil.

Competencias y atribuciones

a. Planificar, organizar, direccionar y controlar todas las diferentes actividades necesarias para desarrollar los concursos ordinarios, lo cual involucra:

I. Formulación de las especificaciones del concurso (programación de actividades a desarrollar durante todo el proceso y la preparación de la documentación necesaria para su realización).

II. Elaboración del manual de interpretación de requisitos.

III. Capacitación del recurso humano que se va a ver involucrado.

IV. Elaboración del afiche publicitario y logística de divulgación de los detalles definidos en la etapa de formulación del concurso.

V. Recepción y empadronamiento de las ofertas de servicio, de las personas que cumplan con las condiciones y requisitos de la clase, especialidad y cargo del puesto en Concurso.

VI. Evaluar la documentación aportada por los oferentes.

VII. Realizar los Estudios de Vida y Costumbres que se requieran producto de la realización de los concursos.

VIII. Determinar los oferentes que cumplan con los requisitos necesarios para la aplicación de pruebas.

b. Coordinar con las Oficinas de Gestión Institucional de Recursos Humanos (OGEREH) las acciones pertinentes para ejecutar los Concursos Internos.

c. Efectuar los Estudios de Reingreso por pérdida de período de prueba, visados, estudios de reingreso por aplicación del Artículo 14 del Reglamento del Estatuto de Servicio Civil, estudios de homologación de clases, entre otros similares y coordinar con la Unidad de Postulación de Candidatos el trámite pertinente para la eventual inclusión en el Registro de Elegibles.

d. Administrar el Registro de Inelegibles, aplicando las inclusiones, modificaciones o exclusiones que se ameriten, de conformidad con los estudios efectuados.

e. Estudio y asignación de puntos adicionales por concepto de presentar títulos universitarios de carreras acreditadas por el Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (SINAES), o por títulos de formación en el idioma inglés u otra condición normada que permita tal reconocimiento.

f. Atender las consultas presentadas por las instancias competentes del Sistema de la Gestión de Recursos Humanos sobre diversos temas propios de la unidad y asesorar sobre el uso adecuado del Módulo de Reclutamiento y Selección en el SAGETH en lo correspondiente a su competencia.

g. Representar a la DGSC en comisiones de Personas con Discapacidad y brindar asesoría a entidades autónomas o del Régimen de Servicio Civil en materia de reclutamiento y selección para esta población.

Productos y servicios

- Oferentes reclutados
- Estudios resueltos en tiempo
- Mantenimiento de Registro de Inelegibles.

4.6.2 Unidad de Postulación de Candidatos

Propósito

El propósito de esta unidad es Postular los candidatos idóneos que satisfagan los Pedimentos de Personal que son remitidos por las Oficinas de Gestión Institucional de Recursos Humanos de los Ministerios, Instituciones u Órganos Adscritos al Régimen de Servicio Civil.

Competencias y atribuciones

a. Recepción, verificación, modificación, aprobación y resguardo de los Pedimentos de Personal, así como definir su debida tramitación, sea resolver por Nómina o iniciar proceso de Concurso.

b. Confeccionar las Nóminas de elegibles, controlar la tramitación y desarme de las mismas.

c. Administrar y controlar la escogencia del personal idóneo para los puestos que presenten los Ministerios, Instituciones u Órganos Adscritos al Régimen de Servicio Civil.

d. Estar atentos al cumplimiento de la evaluación del período de prueba, para proceder con la activación y trámite del pedimento de personal en caso necesario.

e. Administrar el Registro de Elegibles, aplicando las inclusiones, modificaciones o exclusiones que se ameriten, de conformidad con los estudios efectuados por las demás unidades del área.

f. Efectuar los estudios que se ameriten ante eventuales reclamos interpuestos por postulantes o la administración que se trate, y aplicar las re-inclusiones o exclusiones de elegibles ante el Registro pertinente, como respuesta a los estudios efectuados.

g. Llevar controles estadísticos de la información extraída del SAGETH sobre pedimentos de personal y nóminas, que permitan alertar las necesidades concursales

con que se cuentan y establecer las acciones más apropiadas para la mejora continua de la selección del personal idóneo en los puestos del Régimen de Servicio Civil.

h. Llevar control, realizar el análisis y validar las solicitudes de Perfiles que realizan los usuarios del Sistema Automatizado de la Gestión del Talento Humano (SAGETH).

i. Determinar la necesidad de nuevos requerimientos para el módulo de Reclutamiento y Selección de Personal e interfaces del Sistema Automatizado de la Gestión del Talento Humano (SAGETH).

j. Atención de consultas presentadas por las instancias competentes del Sistema de la Gestión de Recursos Humanos sobre diversos temas propios de la postulación de candidatos y asesoría sobre el uso adecuado del Módulo de Reclutamiento y Selección en el SAGETH, en lo que respecta al trámite de pedimentos y nóminas.

Productos y servicios

- Pedimentos de personal resueltos
- Nóminas de elegibles tramitadas
- Mantenimiento de Registro de Elegibles

4.6.3 Unidad de Sistematización y Estandarización para la Evaluación de la Idoneidad

Propósito

Determinar los candidatos idóneos y elegibles para ingresar al Régimen del Servicio Civil.

Competencias y atribuciones

a. Elaborar las tablas de especificaciones ocupacionales de conformidad con los perfiles de los puestos.

b. Construir y juzgar los bancos de ítems para ser utilizadas en las pruebas estandarizadas de mediciones psicológicas y de conocimientos específicos.

c. Validación y confiabilidad de los ítems contruidos y juzgados.

d. Determinar los contenidos de las pruebas de conocimientos específicos y estandarizar las pruebas.

e. Determinación de predictores a evaluar.

f. Organizar, aplicar, supervisar y calificar las pruebas de mediciones psicológicas y de conocimientos específicos.

g. Declarar las personas idóneas para ingresar al Régimen del Servicio Civil.

h. Determinar la calificación final de los oferentes, obtenida de la sumatoria final de todos los predictores dispuestos y la calificación obtenida de las pruebas aplicadas.

i. Comunicación de resultados por los medios válidos.

j. Recepción de los reclamos y recursos legales, su resolución y la comunicación que resulte de los mismos.

k. Conformación del registro de elegibles.

l. Mantener y resguardar la batería de pruebas.

m. Administrar la Asesoría para la construcción de pruebas específicas.

Productos y servicios

- Bancos de Ítems validados
- Batería de pruebas
- Contenidos para pruebas de conocimiento
- Estandarización de Pruebas
- Aplicación de Pruebas
- Calificación de Pruebas
- Calificación de Predictores
- Declaratoria de personas idóneas
- Atención de reclamos
- Declaratoria de Elegibilidad
- Concursos declarados

4.7 ÁREA DE CARRERA DOCENTE

(Según proceso de reorganización parcial de 2017)

Propósito

Garantizar la aplicación y funcionalidad de los principios y normas de la Ley de Carrera Docente, fomentando y consolidando la estructura corporativa (con el MEP como socio estratégico) en la atención y resolución de los asuntos relacionados con la administración de los recursos humanos docentes, técnico docentes y administrativo-docentes (especialmente los relacionados con análisis ocupacional, reclutamiento y selección de personal docentes), en contribución al logro de un mayor grado de eficiencia en la Educación Pública.

4.7.1 Unidad de Reclutamiento y Postulación de Candidatos Docentes

Propósito

Conducir los procesos de reclutamiento de personal docente y el registro de elegibilidad en coordinación con el Ministerio de Educación Pública, como fundamento de la elaboración de propuestas de nombramientos en propiedad y/o nóminas (según corresponda).

Competencias y atribuciones

a. Colaborar en la planificación, organización, coordinación y control de los concursos externos a nivel nacional, en los segmentos propiamente docentes, administrativo docente y técnico docente, en directa coordinación con y mediante asesoría al Ministerio de Educación Pública.

b. Normar e instrumentar los procesos de reclutamiento para puestos docentes (oferta de servicios, afiche, instructivo digital con las disposiciones del proceso).

c. Brindar asesoría técnica a la Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de Educación Pública en materia de reclutamiento de personal docente.

d. Revisar las vacantes y aprobar los pedimentos de personal que se presentan desde el Ministerio de Educación Pública, en las diferentes modalidades de la Educación y los segmentos: propiamente docente, administrativo docente y técnico docente.

e. Dirigir, coordinar y controlar los procesos de reclutamiento y el Registro de Elegibles producto de los concursos docentes.

f. Depurar ofertas de servicio en temas de antecedentes laborales y discapacidad, así como dar el visado a estudios de Vida y Costumbres para ocupantes de puestos de la Carrera Docente.

g. Coordinar con la Unidad de Administración de Concursos Docentes para la elaboración de instrumentos técnicos requeridos para cada concurso y la convocatoria de Jurados Asesores para la actualización de bases de selección, y con la Unidad de Análisis Ocupacional y Sistematización de Carrera Docente, para la actualización y ajuste de manuales, especialidades y requisitos de los puestos para un determinado concurso.

h. Determinar periódicamente y aplicar cambios (de formato y contenido) en la herramienta informática que soporta el reclutamiento (Oferta de servicios electrónica) de acuerdo con las necesidades y proyección de cada concurso.

i. Coordinar el apoyo informático requerido para el adecuado funcionamiento de los procesos de reclutamiento, habilitación de herramientas, ajustes, actualización de datos y reportes del proceso.

j. Autorizar (o no) las solicitudes para aplicación de inopia, sea por reclutamiento insuficiente o por ausencia de candidatos con requisitos para el nombramiento de servidores interinos, en plazas vacantes permanentes o temporales en los diferentes segmentos del sector educativo.

k. Preparar información, controlarla y darle seguimiento (reportes, estadísticas, alertas) para cada una de las etapas de reclutamiento que conlleve a la toma oportuna de decisiones.

l. Proponer la resolución de los pedimentos de personal para la asignación de personal en plazas vacantes pertenecientes a los segmentos docente, técnico-docente y administrativo-docente.

m. Participar en la operación y uso del Sistema INTEGRA 2 mediante coordinación, control técnico de perfiles, actualizaciones de parámetros y registros, carga y consumo del registro de elegibles producto de los concursos, ajustes del sistema que sean competencia del ente rector en materia del Título II, ejecución de excepciones, además de participación en el Comité Técnico Funcional del Sistema INTEGRA 2.

n. Controlar las operaciones de la Unidad, el cumplimiento y seguimiento del plan operativo, elaborar y diseñar los procesos y procedimientos más adecuados para el cumplimiento de los objetivos y velar por el cumplimiento del control interno.

o. Informar a estudiantes y personal Docente de Centros de Educación Superior que así lo soliciten, sobre los procesos de reclutamiento y postulación, selección del personal docente, registro de las carreras universitarias y parauniversitarias, entre otros aspectos.

p. Participar en la elaboración de propuestas y colaboración con las otras unidades administrativas, toda vez que se requiera por prioridades que defina la Dirección del Área.

Productos y servicios

- Cronograma aprobado, afiches publicados con plazas en concurso, guías e instructivos divulgados sobre procedimiento y plazos y entrega de atestados, acceso efectivo y seguro de oferentes al sistema automatizado, ofertas digitales de servicios recibidas, bases y criterios de selección establecidos.

- Pedimentos de personal registrados y aprobados.
- Oferentes reclutados.
- Candidatos elegibles calificados e idóneos suministrados al MEP.
- Nóminas de elegibles tramitadas.
- Pedimentos de personal resueltos.
- Registros de inelegibles actualizados.
- Solicitudes de inopias de personal atendidas.
- Normativa de aplicación en la gestión de los recursos humanos docentes del MEP, disponible en ventanilla, en Web y en el CIDSECI.
- Consultas atendidas y resueltas.
- Reclamos atendidos y resueltos.
- Actualizaciones aplicadas al Sistema INTEGRA 2 en materia docente pertinentes al ente rector.

4.7.2 Unidad de Administración de Concursos Docentes

Propósito

Dirigir la ejecución y el control del desarrollo y los resultados de los diferentes concursos orientados a la

ocupación de los puestos docentes del Ministerio de Educación Pública.

Competencias y atribuciones

a. Dirigir, coordinar y controlar el desarrollo y resultados de los diferentes concursos externos a nivel nacional, a excepción de las fases de reclutamiento y postulación de candidatos docentes, en los segmentos propiamente docente, administrativo docente y técnico docente.

b. Controlar los archivos y documentos relacionados con los oferentes para documentar la participación y sus resultados en los distintos concursos.

c. Coordinar la planificación, la preparación de instrumentos y la ejecución de los concursos que se organicen para los segmentos del personal docente.

d. Coordinar la propuesta de elaboración de bases de selección para la convocatoria de Jurados asesores.

e. Determinar las necesidades de actualización de los registros de carreras universitarias y de las especialidades, como base de estudios y actualizaciones que se han de solicitar a través de diferentes medios de difusión.

f. Emitir criterio sobre la aplicación de la Ley de Carrera Docente para la determinación de grupos del escalafón, atestados y combinaciones requeridas para la asignación de grupos, lo mismo que sobre las solicitudes de excepción a la aplicación de la Ley.

g. Brindar asesoría técnica a la Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de Educación Pública en materia de selección de personal docente.

h. Resolver consultas de los oferentes y usuarios en general del Sector Educativo con miras a la resolución de sus inquietudes y la concreción de ajustes en los respectivos registros según corresponda.

i. Resolver reclamos de los oferentes, producto de sus participaciones y de los resultados obtenidos en los concursos.

j. Preparar informes técnicos para dar respuesta a recursos de amparo ante la Sala IV, o bien, reclamos ante el Tribunal Contencioso Administrativo o tribunales de trabajo.

k. Refrendar certificados de capacitación extendidos al personal del Ministerio de Educación Pública.

l. Controlar las operaciones de la Unidad, el cumplimiento y seguimiento del plan operativo, elaborar y diseñar los procesos y procedimientos más adecuados para el cumplimiento de los objetivos y velar por el cumplimiento del control interno.

m. Participar en la elaboración de propuestas y colaboración con las otras unidades administrativas, toda vez que se requiera por prioridades que defina la Dirección del Área.

Productos y servicios

- Expedientes de oferentes revisados, información uniforme y válida ingresada al sistema, predictores calificados.
- Concursos declarados.
- Declaratorias de Elegibles.
- Registros de elegibles actualizados.
- Informes de ubicación de carreras universitarias en el escalafón docente.
- Atinencias académicas establecidas para las carreras universitarias registradas según necesidades reales del MEP.
- Certificados de capacitación refrendados.
- Normativa de aplicación en la gestión de los recursos humanos docentes del MEP, disponible en ventanilla, en Web y en el CIDSECI.
- Consultas atendidas y resueltas.
- Reclamos atendidos y resueltos.
- Actualizaciones aplicadas al Sistema INTEGRA 2 en la

materia de administración de concursos docentes pertinente al ente rector.

4.7.3 Unidad de Sistematización y Análisis Ocupacional

Propósito

Desarrollar y aplicar normas, modelos e instrumentos para el análisis ocupacional y la sistematización en el ámbito de los puestos docentes en el Régimen de Servicio Civil.

Competencias y atribuciones

a. Actualizar los instrumentos del Sistema Clasificado de Puestos del Ministerio de Educación Pública, principalmente el Manual Descriptivo de Clases de Puestos Docentes y el Manual de Especialidades Docentes para que en la estructura ocupacional se mantenga la adecuación entre la clasificación y remuneración de los puestos docentes, las funciones que en ellos se realizan y las condiciones académicas, de experiencia y capacitación requeridas por sus ocupantes.

b. Monitorear e investigar situaciones que afectan el sistema ocupacional docente, tales como las vías de carrera profesional y la creación y modificación de clases y de requisitos.

c. Sistematizar la información y las normas que regulan el accionar del Área y el control informático de los instrumentos básicos disponibles desde la Web (manuales de especialidades y atinencias y registro de carreras universitarias por modalidad), así como de la resolución de consultas y la atención de otros aspectos que afecten el sistema y que estén disponibles desde esa vía (Web).

d. Mantener control sobre los informes y propuestas del Ministerio de Educación Pública en lo que respecta al análisis ocupacional y sus derivados y a la elaboración de resoluciones (para incorporación de nuevas carreras, definición de grupos, combinaciones, otros), según criterios

aportados por la Unidad de Administración de Concursos Docentes.

e. Brindar asesoría técnica a la Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de Educación Pública en materia de análisis ocupacional y sistematización de puestos docentes.

f. Coordinar con las Unidades de Administración de Concursos Docentes y de Reclutamiento y Postulación de Candidatos de Carrera Docente, para cooperar y armonizar el sistema clasificado, según las necesidades que se detecte.

g. Controlar las operaciones del Área, el cumplimiento y seguimiento del plan operativo, elaborar y diseñar los procesos y procedimientos más adecuados para el cumplimiento de los objetivos y velar por el cumplimiento del control interno.

h. Participar en la elaboración de propuestas y colaboración con las otras unidades administrativas, toda vez que se requiera por prioridades que defina la Dirección del Área.

i. Aportar a la Asesoría Jurídica de la Dirección General del Servicio Civil la redacción preliminar de resoluciones, atención de recursos de amparo y atención de consultas de diversas instituciones.

Productos y servicios

- Manual Descriptivo de Clases de Puestos Docentes actualizado y disponible en la página Web de la DGSC.
- Manual Descriptivo de Especialidades Docentes actualizado y disponible en la página Web de la DGSC.
- Estructura ocupacional del MEP actualizada y normalizada.
- Actualizaciones aplicadas al Sistema INTEGRA 2 pertinentes al ente rector en las materias de análisis ocupacional y sistematización.
- Normativa de aplicación en la gestión de los recursos humanos docentes del MEP, disponible en ventanilla, en Web y en el CIDSECI.
- Consultas atendidas y resueltas.
- Reclamos atendidos y resueltos.



DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO CIVIL

"Contribuyendo a la Gobernabilidad Democrática de Costa Rica desde 1953"

San Francisco de Dos Ríos,
125 metros este del templo católico.

Central telefónica (506) 2586-8300
Apartado Postal 3177-1000 SJ
www.dgsc.go.cr
San José, Costa Rica