



ÁREA DE ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO Y COMPENSACIONES Unidad de Organización del Trabajo ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DESCRIPTIVO DE ESPECIALIDADES		
Formulario: 001-2015	Versión 01	
Dictamen Técnico N°: AOTC-UOT-D-038-2018	Fecha: 14 de noviembre del 2018	
SECCIÓN N° 1: DATOS GENERALES		
TRÁMITE:	Especialidades: Labores Varias de Oficina Recepción Telefonía	Códigos: Labores Varias de Oficina 089000 Recepción 127000 Telefonía 148000
<input type="checkbox"/> Creación	<input checked="" type="checkbox"/> Modificación	<input checked="" type="checkbox"/> Eliminación
CAUSA DEL ESTUDIO:	<input checked="" type="checkbox"/> Actualización de oficio	<input type="checkbox"/> Oficio ORH:
<p>El Área de Organización del Trabajo y Compensaciones (AOTC), por medio de su Unidad de Organización del Trabajo (UOT), como responsable de mantener actualizados los instrumentos de clasificación de puestos, con la participación de las instituciones pertenecientes al RSC, de conformidad con el Artículo 104 del Reglamento del Estatuto de Servicio Civil, procede con el estudio y actualización del Manual Descriptivo de Especialidades, en este caso particular mediante el análisis de las Especialidades: Labores Varias de Oficina, Recepción y Telefonía.</p> <p>Justifique: (Indique los argumentos básicos que motivan el trámite)</p> <p>El AOTC, en su Plan Operativo Institucional (POI) del presente año, establece como parte de sus intervenciones: "Evaluar la pertinencia y eventual rediseño de los componentes del sistema de análisis ocupacional del Régimen de Servicio Civil, considerando los aspectos técnicos y normativos, promoviendo una gestión eficiente del empleo público", proyecto que tiene su origen desde el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2015-2018 y 2025 (DGSC, 2015).</p>		



ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO Y COMPENSACIONES
"Contribuyendo a la gobernabilidad democrática de Costa Rica desde 1953"

Para dicho fin, como parte de las actividades planteadas, se establece hacer una revisión y análisis de algunas Especialidades que contempla el Manual Descriptivo de Especialidades del Título I, para estudiar y determinar la conveniencia de mantener, modificar o bien eliminar Especialidades, con el objetivo de poseer Especialidades dentro de nuestro instrumento que satisfagan las necesidades reales de las instituciones del RSC.

En el presente dictamen, se consideran de manera conjunta por el campo de actividad al que pertenecen, las siguientes Especialidades: Labores Varias de Oficina, Recepción y Telefonía.

SECCIÓN N° 2: VALORACIÓN TÉCNICA PARA ACTUALIZACIÓN DE ESPECIALIDADES

ELEMENTOS	JUSTIFICACION
<p>Definición</p> <p>Características</p>	<p>En cumplimiento del Artículo 104 del Reglamento del Estatuto de Servicio Civil y con base en las actividades planteadas en el POI 2018 del AOTC, esta Unidad de Trabajo procedió a realizar una consulta el día 26 de julio de los corrientes, vía correo electrónico a las Oficinas de Gestión Institucional de Recursos Humanos (OGEREH) de las instituciones que pertenecen al RSC, con el fin de conocer si las mismas se encontraban utilizando las Especialidades de: Telefonía y Recepción, y el requerimiento de las mismas en las instituciones. Dichas respuestas fueron recibidas del 26 de julio al 01 de octubre de los corrientes, donde se identificó que el IAFA, CNE, ICD, MIDEPLAN y MOPT, son las instituciones que poseen puestos en la Especialidad: Recepción, puestos que suman un total de 6. Con relación a la Especialidad: Telefonía, ninguna institución manifiesta tener puestos ubicados en la misma, sin embargo el Ministerio de Obras Públicas y Transportes, indica que la labor de telefonía es requerida por cuanto poseen una Central Telefónica.</p> <p>Analizada la información presentada por las OGEREH de las distintas organizaciones del Régimen, así como el análisis efectuado a las Especialidades: Labores Varias de Oficina, Telefonía y Recepción, en donde se estudiaron y compararon todos sus factores, esta Área determina precedente de conformidad con la técnica de análisis ocupacional y el enfoque que se lleva para dar mantenimiento al Manual de Descriptivo de Especialidades, fusionar la caracterización de éstas, con el fin de visualizar de una manera más ágil y dinámica los procesos relacionados con el quehacer administrativo de una oficina y la atención del público en sus distintas modalidades.</p>

Dicho análisis permite concluir que las características de las tres especialidades son de similar naturaleza y que las mismas pueden considerarse de manera somera contenidas en Labores Varias de Oficina, donde se indica:

- Atender público (personalmente o vía telefónica), resolver sus consultas, suministrar información verbal o documental.

Con el impacto que tendrá esta propuesta, se estaría contribuyendo con las instituciones públicas, para que se cuente con una Especialidad que logre visualizar un campo de actividad adecuado que atienda las labores de una oficina; documentales, de atención al ciudadano (física, electrónica, telefónica, entre otras), por lo cual, se considera conveniente modificar el Manual Descriptivo de Especialidades; fusionando las labores que enmarca este campo de actividad, mediante la eliminación de las Especialidades: Telefonía y Recepción, y la modificación de la Especialidad: Labores Varias de Oficina.

La definición y características de la Especialidad: Labores Varias de Oficina, se ven modificadas de forma parcial, con el fin de poder brindar un enfoque más dinámico, amplio y actualizado para las labores administrativas y de atención a realizarse en una dependencia u oficina institucional considerando los avances que se han dado en el campo de la informática y demás herramientas requeridas en dicha especialidad.

Con respecto al Rango de Aplicación, se determina que las Clases que se consideran en las Especialidades a eliminar, se encuentran dentro de las que la Especialidad: Labores Varias de Oficina contempla, sean estas: Oficinista de Servicio Civil 1 y 2, por lo cual, no se visualiza la existencia de alguna afectación al Sistema, en este sentido. Asimismo, se consulta al Área de Reclutamiento y Selección de Personal de esta Dirección General, sobre la existencia de registro de elegibles y pedimentos de personal que poseen de las Especialidades sujetas de eliminación, para lo cual, la misma de conformidad con la información suministrada por personal de la Unidad de Tecnologías e Información, mediante correo electrónico de fechas 24 y 26 de octubre de los corrientes, remite a esta



ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO Y COMPENSACIONES
"Contribuyendo a la gobernabilidad democrática de Costa Rica desde 1953"

Unidad de trabajo, información relacionada con las Especialidades: Recepción y Telefonía, indicando que **no hay registro** de elegibles en la base de datos del SAPRES ni en la del SAGETH para éstas, asimismo, se reportan 6 puestos con Especialidad Recepción, con pedimentos de personal, los cuales poseen distintas condiciones (para nomina anulado, para concurso externo, en espera, resuelto, devuelto).

En razón de lo expuesto se sugiere aprobar la modificación del Manual Descriptivo de Especialidades, para que se Eliminen las Especialidades: Recepción y Telefonía, y se modifique la Especialidad: Labores Varias de Oficina, tal y como se presenta en la siguiente sección:

SECCIÓN N° 3: DICTAMEN TÉCNICO

Variar el Anexo a la Resolución DG-221-2004 para **ELIMINAR** las Especialidades Recepción, Código 127000 y Telefonía, Código 148000 y **MODIFICAR** la Especialidad Labores Varias de Oficina, Código 089000, la cual quedará de la siguiente manera:

Código: 089000

LABORES VARIAS DE OFICINA

1. DEFINICIÓN

Ejecución de labores diversas orientadas a la atención y orientación al público, operación de dispositivos tecnológicos de comunicación, digitación y escaneo de documentos, cotejo de datos, redacción sencilla, archivo, registro y control variado de trámites administrativos y otras actividades similares.

2. CARACTERÍSTICAS

Los puestos con esta Especialidad se caracterizan por realizar labores varias de oficina, tales como: archivo, digitación de documentos, atención al público, entre otras. Asimismo revisten características particulares, en cuanto a exigencias y condiciones de trabajo dependiendo de la Institución o Unidad donde se destaquen. Puede implicar tareas como:



- Realizar trabajos de digitación y reproducción de documentos, tales como informes, cuadros numéricos, formularios, constancias, circulares, oficios y otros similares, así como redactar correspondencia sencilla.
- Atender público mediante el suministro de información y documentación, ubicando oficinas, localizando o conduciendo al usuario(a) ante la persona con la que se requiere tratar y otros aspectos similares.
- Operar dispositivos tecnológicos para establecer el contacto respectivo, entre la o el usuario y la persona a la que va dirigida la comunicación, así como recibir y suministrar información variada, mediante la atención de los distintos medios de comunicación que tenga asignados.
- Llevar registros y controles variados sobre el trabajo que realiza, tales como: llamadas y comunicaciones entrantes y salientes, personas atendidas, entrada y salida de material de oficina, control de vacaciones de personal y otros.
- Confrontar datos en facturas, estados de cuenta, listados, cuadros numéricos y otros semejantes.
- Ejecutar cálculos aritméticos sencillos tales como sumatorias, promedios, porcentajes y otros.
- Orientar al personal subalterno en la ejecución de sus labores.
- Recibir, numerar, desglosar y distribuir cheques, reportes, listados, recibos, oficios y otros documentos.

3. RANGO DE APLICACIÓN

- Oficinista de Servicio Civil 1 (G. de E)
- Oficinista de Servicio Civil 2 (G. de E)
- Secretario de Servicio Civil 2 (G. de E), (Informe DGOT-007-2013)
- Asistente Administrativo y de Servicios 1-INA, 2-INA y 3-INA (G. de E), (Dictamen Técnico N° AOTC-UOT-D-008-2018)

Notas importantes:

- La resolución DG-234-2009 (artículo 34) establece el procedimiento para la modificación del Rango de



Aplicación.

- Las Oficinas de Gestión Institucional de Recursos Humanos de las instituciones pertenecientes al Régimen del Servicio Civil, deberán proceder en el término máximo de tres (3) meses, a partir de la fecha de comunicado del presente dictamen, con la identificación y el estudio de los puestos que tengan como Especialidad: Telefonía y/o Recepción, con el fin de realizar un "Cambio de Especialidad", para asignarles así la Especialidad: Labores Varias de Oficina.
- Igual proceder se deberá realizar con los pedimentos de personal que se poseen para trámite ante esta Dirección General.
- Partiendo del hecho que la modificación a realizarse en los puestos es un Cambio de Especialidad, y que las Especialidades; Recepción y Telefonía, contemplaban dentro de su Rango de Aplicación, las clases de Oficinista de Servicio Civil 1 y 2, y éstas están contenidas en la Especialidad: Labores Varias de Oficina, y además, ninguna de las Especialidades sujetas de estudio poseen asignadas atinencias académicas, se visualiza que los servidores que se encuentran nombrados en alguna de estas Especialidades Eliminadas, tienen los requisitos necesarios para satisfacer los Requisitos de la Clase en la que se mantendrán y la Especialidad a asignar. Caso contrario, la Oficina de Gestión Institucional de Recursos Humanos (OGEREH) que detecte alguna anomalía, deberá actuar para normalizar y regular el caso.
- Las personas nombradas en propiedad en puestos con alguna de las Especialidades sujetas de eliminación y que serán ubicadas en la Especialidad: Labores Varias de Oficina, mantendrán los derechos a la carrera administrativa, inclusive a la reasignación de puesto, por cuanto las características de Recepción y Telefonía, se pueden visualizar en el campo de actividad de Labores Varias de Oficina, esto en procura de no afectar a la persona funcionaria y no contravenir alguna ley específica.
- Las personas nombradas en forma interina actualmente, podrán mantenerse nombradas en esa condición mientras subsistan las causas que le dieron origen a su nombramiento, salvo que ello contravenga alguna ley específica, en cuyo caso, como generador de la situación, la OGEREH deberá promover la normalización del caso, sin menoscabo de las atribuciones que los numerales 140 inciso segundo de la Constitución Política y 12 inciso a) del Estatuto de Servicio Civil, otorgan al Ministro de ramo de que se trate, en lo que respecta al nombramiento y remoción de los servidores de sus dependencias.
- Igualmente, las personas que a la fecha del presente dictamen, se encuentren en procesos de



ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO Y COMPENSACIONES
"Contribuyendo a la gobernabilidad democrática de Costa Rica desde 1953"

consolidación de funciones avalados por el superior jerárquico o jefe autorizado, mantendrán el derecho a continuar con el estudio de reasignación, siempre y cuando ello no contravenga alguna ley o norma específica.

- En caso de que alguna persona haya sido sujeta de reasignación y se encuentre en período de provisionalidad, la OGEREH deberá tomar las medidas del caso para realizar el cambio de Especialidad del puesto que ocupe, sin que dicho proceso afecte la Clasificación asignada.

Licda. Gabriela Serrano Chinchilla, MBA
Profesional Responsable

Firma:

MSc. César Alvarado Alvarado
Coordinador de la Unidad de Organización del Trabajo
Visto Bueno

Firma:

SECCIÓN N° 4: APROBACIÓN DEL DICTAMEN TÉCNICO

Director del Área de Organización del Trabajo y Compensaciones

Nombre: Lic. Rafael Ángel Soto Miranda
Fecha:

Firma:



SECCIÓN N° 5: REGISTRO DEL MANUAL EN EL SISTEMA
(para uso del Área de Organización del Trabajo y Compensaciones)

Profesional Responsable:

Firma:

Fecha de registros (SAGETH, PDF, WEB):

- C.
- MSc. José Joaquín Arguedas Herrera, Director, Área de Gestión de Recursos Humanos.
 - MBA. Rómulo Castro Víquez, Director, Área de Reclutamiento y Selección de Personal.
 - OGEREH'S, RSC.