

# Informe al Presidente de la República

PERIODO 2016



***RUMBO A UN EMPLEO PÚBLICO INTEGRADO***

San José, Costa Rica  
2017



El siguiente informe se elabora a fin de dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 13, Inciso j), del Estatuto de Servicio Civil que señala: "Presentar en la primera quincena del mes de febrero de cada año, un informe al Presidente de la República sobre las acciones desarrolladas por la Dirección General en el ejercicio anterior y de sus proyectos siguientes. Este informe deberá ser publicado en el Diario Oficial".

## TABLA DE CONTENIDO

### PRESENTACIÓN GENERAL .....2

### CAPÍTULO I

#### GESTIÓN ESTRATÉGICA .....3

### CAPÍTULO II

#### GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO .....13

### CAPÍTULO III

#### GESTIÓN DE SOPORTE .....23

### CAPÍTULO IV

#### PROYECTOS E INICIATIVAS INSTITUCIONALES .....26

### CAPÍTULO V

#### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....31

## NUESTRA PORTADA

Nuestra portada refiere a la organización del Sector Público Costarricense según niveles de agrupación institucional que, dadas sus características propias, requieren armonizarse en materia de empleo público promoviendo y desarrollando una capacidad integradora que evidencie y destaque a la función pública costarricense. De ahí que ese transitar de una realidad a otra, sea el proceso que permita avanzar hacia un ordenamiento del empleo público de Costa Rica.

En este esfuerzo la Dirección General de Servicio Civil participa con una propuesta de empleo público desde la perspectiva técnica, propia de la gestión del talento humano, que integra y reconoce las particularidades de cada esquema hoy día vigentes, pero a la vez permite abordar dentro de dicho contexto, los planteamientos emitidos en el Plan Nacional de Desarrollo "Alberto Cañas Escalante" 2014-2018, que textualmente indica: "... Así, en esta Administración se realizarán los esfuerzos necesarios para avanzar en materia de empleo público que permea a toda la institucionalidad, en la cual confluyan y participen los diferentes actores sociales, se identifiquen acciones y posibles escenarios a ejecutar, construir plataformas de información y comunicación y se busquen soluciones a corto, mediano y largo plazo en la materia y que, sobre todo, permitan contar con un Estado más eficiente, eficaz, transparente."

**Director General**  
Hernán Alberto  
Rojas Angulo

**Subdirectora General**  
Miriam Rojas González

**COMITÉ**  
**INFORME DE LABORES**

**Coordinación General**  
Olman Luis Jiménez Corrales  
oljimenez@dgsc.go.cr

**Edición de Textos**  
Bernal Robles Robles  
brobles@dgsc.go.cr

Marianella Guardiola Leiva  
mguardiola@dgsc.go.cr

Ruth Piedra Marín  
rpiedra@dgsc.go.cr

**Diseño y diagramación**  
Juan Pablo Barrientos Jiménez  
jpbarrientos@dgsc.go.cr

**Fotografías**  
Archivo fotográfico.  
Oficina de  
Comunicación Institucional

#### **Contáctenos:**

Tel: (506) 2586-8300  
Fax: (506) 2227-0231  
Apartado postal  
3371-1000

 [www.dgsc.go.cr](http://www.dgsc.go.cr)

 Dirección General de Servicio Civil

 @DGSC1

San Francisco de Dos Rios,  
125 m oeste del Templo Católico

San José, Costa Rica  
Febrero 2017



**SR. HERNÁN A. ROJAS ANGULO**  
**Director General de Servicio Civil**



**SRA. MIRIAM ROJAS GONZÁLEZ**  
**Subdirectora General de Servicio Civil**

## PRESENTACION GENERAL

El año 2016 fue especialmente intenso caracterizado por un debate nacional enfocado a lograr alternativas de solución a la temática de empleo público que se ha retomado en múltiples instancias y espacios de discusión, particularmente durante la actual Administración.

Altas autoridades de gobierno, organizaciones de la sociedad civil y académicas así como en el ámbito legislativo, fueron escenarios que abordaron esta discusión evidenciada en el Plan Nacional de Desarrollo 2015-2108 "Alberto Cañas Escalante", cuando en el apartado 4.8 se afirma que "Costa Rica, en la actualidad, se enfrenta a una fragmentación de responsabilidades en cuanto al empleo público y a una heterogeneidad en los marcos normativos que regulan las relaciones de empleo en el país...".

En ese sentido, la Dirección General de Servicio Civil también se ha abocado al análisis de la realidad nacional, no sólo en su ámbito de acción: el Poder Ejecutivo y sus adscritas, sino también de todo el sector público, desde la perspectiva que le brinda la experiencia de un ente rector desde 1953. De esta manera, la Dirección General de Servicio Civil propuso un modelo de empleo público que pretende convertirse en un insumo a ser considerado por las autoridades de gobierno y legisladores para enfrentar una realidad compleja y a la vez impostergradable.

Por otra parte, el 2016 fue un año de ajustes fiscales importantes que en definitiva impactaron en la gestión de las instituciones públicas, puntualmente en aquellas cuyos recursos provienen del Presupuesto Ordinario y extraordinarios de la República, como es el caso de la Dirección General de Servicio Civil que, pese a ser un órgano rector en su materia, con personería jurídica y con desconcentración máxima, es también un Subprograma Presupuestario de la Presidencia de la República y como tal le han afectado las medidas de contención de gasto aplicadas por las políticas hacendarias, como lo son recortes al presupuesto institucional y congelamiento de plazas, entre otros.

Pese a esas limitaciones, la institución gestionó efectivamente los recursos disponibles y acorde con su planificación estratégica y operativa desarrolló la función rectora, asesora y contralora que le faculta la normativa. Es sobre estos temas a que hace referencia el presente Informe al Presidente, correspondiente al periodo enero-diciembre de 2016, orientada en dos ejes: 1. Mejora y fortalecimiento de la gestión de recursos humanos y 2. Organización del Empleo Público.

# 1 Gestión Estratégica

## 1.1. GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y OPERATIVA INSTITUCIONAL 2016-2018.

### 1- PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

La Dirección General de Servicio Civil (DGSC), actualmente se encuentra realizando acciones con el fin de dar cumplimiento a lo propuesto en el Plan Estratégico Institucional 2015-2018 y 2025, dichos proyectos se agrupan en los siguientes ejes principales que demarcan la orientación estratégica de la DGSC:

- **Eje 1: Mejora y Fortalecimiento de la Gestión de Recursos Humanos**, cuyas dimensiones son: a) Planificación de recursos humanos, b) Organización del trabajo, c) Gestión del empleo, d) Gestión del rendimiento, e) Gestión de la compensación, f) Gestión del desarrollo del talento humano público, g) Gestión de las relaciones humanas y sociales.

- **Eje 2: Organización del Empleo Público**

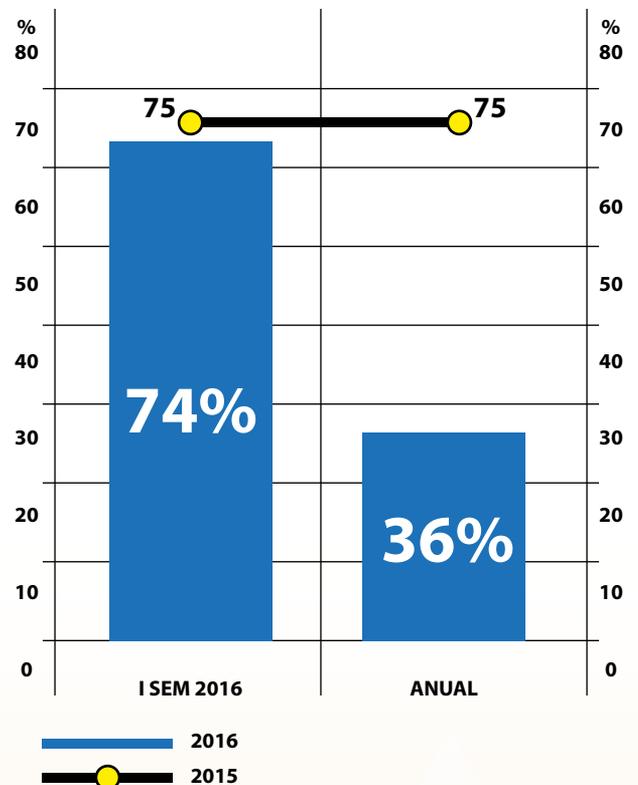
En este sentido, actualmente se desarrollan quince proyectos, con el fin de colaborar con la ejecución del Plan Nacional de Desarrollo vigente, los cuales se desglosan en el **Cuadro 1** (pag 4).

### 2- PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL

Tomando como referencia el primer seguimiento semestral del 2016, realizado por la Unidad de Planificación Institucional (UPI) del Área de Desarrollo Estratégico (ADE), la programación operativa alcanzó un 74% de nivel de eficacia en dicho periodo, lo que corresponde a un 36% anual en la ejecución del Plan Operativo Institucional 2016 (POI), según se detalla en el **Gráfico 1**.

En este sentido, el porcentaje de eficiencia de acuerdo con las actividades ejecutadas por cada una de las Áreas de esta Dirección General, se desglosa en el **Cuadro 2** (pág 5).

**Gráfico 1**  
Nivel de Eficacia, Plan Operativo Institucional  
Primer Semestre 2016  
Dirección General de Servicio Civil.



Fuente: Unidad de Planificación Institucional, Área de Desarrollo Estratégico, I semestre 2016

**Cuadro N°1**  
**Cartera de Proyectos Institucionales 2015-2018**  
**Dirección General de Servicio Civil**

Eje Asociado	Objetivo	Estrategia/Proyecto	
Eje 1. Mejora y fortalecimiento de la gestión 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.	Disponer de un sistema de información estadística que recapitule los datos disponibles y variables de gestión de recursos humanos necesarias para la planificación y desarrollo de los componentes del SIGEREH.	
	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.	<p>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.</p> <p>Incursionar en un modelo de gestión por competencias, a través de la definición del conjunto de competencias necesarias para valorar posibilidades de aplicación en el Régimen de Servicio Civil.</p>	
	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.	<p>Diseñar propuesta de un marco regulatorio de gestión del empleo para las instituciones del Estado Costarricense.</p> <p>Diseño y aplicación de un Modelo y tipo de pruebas de conocimiento para evaluación de la idoneidad de los aspirantes a ingresar en el Régimen de Servicio Civil.</p>	
	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.	<p>Definir e implementar un programa de concursos y actualización del registro de elegibles en el Régimen de Servicio Civil.</p> <p>Rediseñar e implementar el modelo de evaluación del rendimiento de los servidores públicos</p>	
	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.	Diseño y emisión de propuesta normativa que permita reorganizar los componentes del sistema de compensaciones de la Administración Pública con visión de equidad, justicia y rendimiento.	
	Contribuir a la eficiencia y transparencia de la Administración Pública, mediante la profesionalización del personal directivo.	Implementación de un Modelo de Fortalecimiento del Personal Directivo en el Régimen de Servicio Civil, inicialmente, integrado con los componentes de ingreso, la evaluación y el desarrollo de carrera.	
	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.	Implementación de un sistema automatizado para la gestión de la capacitación y el desarrollo, en el Centro de Capacitación y Desarrollo de la Dirección General de Servicio Civil y en cada una de las Unidades de Capacitación de las Instituciones del Régimen de Servicio Civil.	
	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	<p>Diagnóstico sobre la implementación de las políticas de relaciones humanas y sociales para el Régimen de Servicio Civil.</p> <p>Desarrollo de un instrumento de medición de clima organizacional en el Régimen de Servicio Civil</p>	
	Eje 2. Organización del Empleo Público.	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.	Propuesta de un nuevo Modelo de Empleo Público en el Estado Costarricense
			Proponer la metodología y herramientas con miras a la obtención de un marco normativo y técnico para integrar la gestión de empleo público de las instituciones del Estado costarricense
<p>Formulación de un proyecto para la implementación del Modelo de Empleo Público integrado en el Estado Costarricense</p> <p>Promover el proyecto de implementación del Modelo de Empleo Público integrado en el Estado Costarricense ante diversos actores sociales y de decisión política.</p>			

**Cuadro N°2**  
**Porcentaje de eficiencia según el Origen**  
**Plan Operativo Institucional, Primer Semestre 2016**  
**Dirección General de Servicio Civil**

Porcentaje de eficacia de acciones ejecutadas, según origen. I Semestre 2016							
Origen	Cantidad de acciones programadas al inicio del semestre	Cantidad de acciones reprogramadas para II Semestre	Cantidad de acciones incluidas	Cantidad de acciones excluidas	Cantidad de acciones programadas al 30 de junio del 2016	Cantidad de acciones ejecutadas	Porcentaje de Eficacia
Plan estratégico Institucional	60	3	3	2	58	32	55
Control interno (Sevri - Autoevaluación SCI)	26	1	0	0	25	22	88
Iniciativa o Acciones estrictamente operativas	117	7	3	0	113	104	92
Evaluaciones (IGI, CS, etc)	30	2	0	2	26	6	23
Plan Operativo (Plan de acción)	0	0	0	0	0	0	0
Auditorías	4	0	0	0	4	3	75
<b>Total</b>	<b>237</b>	<b>13</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>226</b>	<b>167</b>	<b>74</b>

**Fuente:** Unidad de Planificación Institución, Área de Desarrollo Estratégico, I semestre 2016

En lo que respecta al seguimiento del porcentaje anual, se obtiene que para el segundo semestre del 2016, correspondería la ejecución de un 59% de las acciones comprometidas en el Plan Operativo Institucional Anual, realidad que pone en riesgo el cumplimiento contexto sobre el cual se ha ido implementado la toma de decisiones correspondiente, considerando que esa situación se ha presentado debido a la asignación de actividades no programadas, al cambio de prioridades, reprogramaciones, y constantes cambios de los enlaces de las áreas con la Unidad de Planificación, por la rotación de personal en atención actividades propias por ejemplo del proceso de Gestión del Empleo, y así atender otras necesidades institucionales muchas de ellas derivadas de Sentencias Constitucionales. Lo anterior se muestra en el siguiente cuadro:

**Cuadro N°3**  
**Porcentaje de eficiencia anual por cumplir**  
**Plan Operativo Institucional, Dirección General de Servicio Civil**

Cantidad de acciones programadas según estado de cumplimiento Dirección general de Servicio Civil			
Estado de Cumplimiento	I Semestre	Anual	Porcentaje anual
Cumplido	167	199	36
Acance parcial (no hay atraso en cumplimiento)	0	61	11
Avance parcial (atraso en cumplimiento)	26	26	5
Sin avance pero se tiene tiempo para cumplir	0	222	40
Incumplimiento indefinido	33	34	6
No reportado pero se tiene tiempo para cumplir	0	18	3
<b>Total</b>	<b>226</b>	<b>560</b>	<b>100</b>

} 59%

**Fuente:** unidad de Planificación Insitucional, Área de Desarrollo Estratégico, I semestre 2016



*Imágenes de los talleres*

Como parte de las operaciones que durante este año han sido de atención central en nuestro accionar, tal y como lo señala nuestro tema de fondo, en la búsqueda y definición de un Empleo Público Integrado, bajo el liderazgo de la Dirección General de Servicio Civil (DGSC), se formula el Plan Estratégico del Sistema de la Gestión de los Recursos Humanos (SIGEREH) denominado “Modernización, integridad y mejoramiento de la gestión de los recursos humanos bajo el Régimen de Servicio Civil y su reconocimiento en el marco del empleo público costarricense”, en el cual participan los Directores de las áreas sustantivas de la DGSC, un representante del Tribunal de Servicio Civil y Directores de las Oficinas de Gestión Institucional de Recursos Humanos (OGEREH).

El propósito de este Plan es:

- 1) Lograr el desarrollo de los procesos de gestión de recursos humanos.
- 2) Consolidar la articulación estratégica de los distintos órganos e instancias que componen el SIGEREH.
- 3) Mejorar la capacidad de nuestros sistemas de información, en procura de alcanzar nuestros objetivos.
- 4) Fortalecer la medición de resultados e impactos logrados por este sistema, lo que permitirá promover un reconocimiento dentro del marco del empleo público costarricense como un sistema modelo y generador de buenas prácticas.

Congruente con lo indicado en el párrafo anterior, durante el año se han realizado talleres con el fin de obtener como productos la validación del diagnóstico del sistema, un análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA), el marco filosófico y el diseño de la matriz estratégica del sistema SIGEREH.

## 1. 2. RATIFICACIÓN Y EMISIÓN DE POLÍTICAS INSTITUCIONALES EN DIVERSOS ÁMBITOS.

Otro de los avances que nos continúa acercando hacia esa unión en materia de Empleo Público lo constituye el acto en que formaliza la política para fortalecer la función directiva profesional en el Régimen de Servicio Civil, con la cual se pretende que el Gobierno solvete el limitado desarrollo de liderazgo individual e institucional de gerentes actuales y futuros amparados a dicho Régimen, debilidad que ha sido detectada por la Organización para la Cooperación de Desarrollo Económico (OCDE), según lo señalado en el estudio de Gobernanza Pública de Costa Rica OCDE-2015.

En dicho estudio, se puntualiza que se debe mejorar la coherencia del Servicio Civil por medio de un liderazgo institucional e individual, mediante mecanismos de rendición de cuentas en la gestión y la creación de espacios de discusión y diálogos, fortaleciendo las capacidades directivas para robustecer la gestión de funcionarios de rango superior a nivel de jefaturas, cuya toma de decisiones resulta esencial para el desarrollo de planes, programa y políticas públicas.

Por otra parte, se emitió una política para establecer las pautas generales que habiliten los lineamientos básicos y orientadores para la atención inclusiva a las personas usuarias de los servicios que ofrece el Régimen de Servicio Civil, lo anterior, se gestiona en concordancia con las directrices inclusivas y no discriminatorias formuladas por la Administración Solís Rivera. Esto significa no solamente ratificar la seguridad en la prestación de servicios bajo un esquema amplio y democrático, también la generación de una apertura hacia la búsqueda de esquemas de empleo público solidarios, consistentes e integrales bajo estándares uniformes en todo el sistema bajo lineamientos y políticas generalizadas.

## 1. 3. INVESTIGACIÓN APLICADA: INVESTIGACIONES REALIZADAS.

En este periodo la Unidad de Investigación y Desarrollo (UNIDE), dependencia del Área de Desarrollo Estratégico de esta Dirección General, obtuvo como principales logros el diseño y validación del "Instrumento Técnico para realizar Estudios de Medición del Trabajo en las Instituciones Cubiertas por el Régimen de Servicio Civil", el objetivo de esta investigación es establecer una metodología que permita estudiar las cargas del trabajo para que las instituciones del Régimen, determinen el número recomendable de funcionarios que deben integrar las Oficinas de Gestión Institucional de Recursos Humanos (OGEREH), para atender de forma efectiva los procesos de recursos humanos, en razón de la cantidad de funcionarios que laboran en la institución, lo que permite optimizar mejor los recursos existentes.

Asimismo, el equipo que conforma la UNIDE, impartió este año por primera vez, un taller virtual sobre elementos fundamentales que faciliten la generación de investigaciones e innovación, a veinte funcionarios de diferentes instituciones del Régimen.

Ambas intenciones formulan una oportunidad para que dentro del marco de una visión de empleo público compartida, se genere conocimiento de aplicación práctica y unificada en las distintas instituciones del Sistema de Gestión de Recursos Humanos, bajo el ámbito del Estatuto de Servicio Civil, pero a la vez con la apertura de poder compartir esta investigación en un marco más general e institucional en el Empleo Público Costarricense.

## 1. 4. CONVENIOS Y COOPERACIÓN INSTITUCIONAL

En cuanto a este tema, de especial significancia para sustentar nuestras iniciativas, enmarcadas dentro del contexto de un Empleo Público sólido y cohesionado dentro del Estado Costarricense, en el marco de Cooperaciones, Convenios y Alianzas con Organismos Nacionales e Internacionales, se logró la ejecución de un Panel Internacional denominado "Cultura de innovación social en la Administración Pública: responsabilidad gerencial en la transformación digital de los gobiernos para favorecer el desarrollo socioeconómico del país", el cual fue posible gracias al Convenio de Cooperación entre el Programa GOBERNA-ESPAÑA y esta Dirección General.

En dicho panel se contó con la participación de cinco expositores, dos españoles, un venezolano y un argentino, jóvenes ligados al Instituto Ortega y Gasset con conocimientos novedosos. En esta actividad asistieron encargados de capacitación de las instituciones cubiertas por el Régimen de Servicio Civil.



*Imágenes de los talleres*



Momento de la firma de la Adenda al convenio



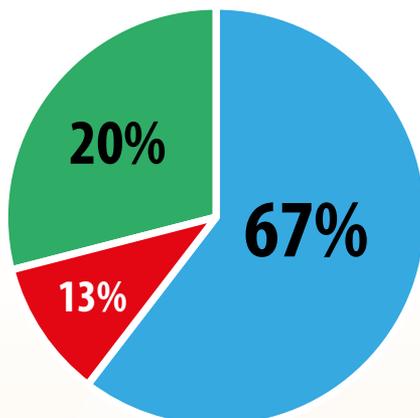
Panel de expertos

Asimismo producto de las alianzas de cooperación, se obtuvo por parte de la Escuela de Informática de la Universidad Nacional, cinco sistemas desarrollados, durante año y medio por estudiantes de Ingeniería de Sistemas, cuatro están actualmente ejecutándose, lo que ha agilizado trámites y servicios a funcionarios de la Institución, usuarios externos y el mejoramiento de los servicios prestados, los cuales se detallan a continuación:

- Sistema de Informática de la Gestión de la Contraloría de Servicios (SIGECSE)
- Sistema de control de salas equipo audiovisual (SICOSAE)
- Sistema de Administración del comedor del Servicio Civil (SACSC)
- Rediseño de SAGET-Título II
- Sistema automatizado de expediente médico (SAEM) (En proceso).

En este periodo se ha suscrito un 2% más de convenios de cooperación con instituciones nacionales, así como un aumento de un 4% en convenios con entidades internacionales y 6% menos en lo que concierne a convenios Municipales en comparación con el año 2015, datos que se muestran gráficamente a continuación:

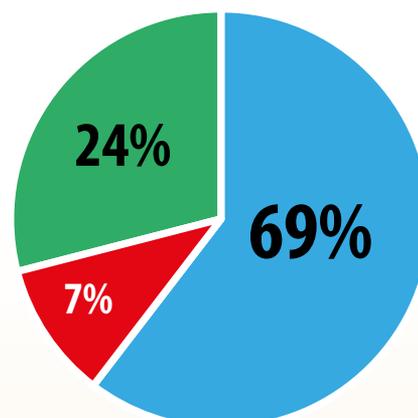
**Gráfico 2**  
 Convenios suscritos con entidades internacionales,  
 Municipales y Nacionales.  
 Dirección General de Servicio Civil  
 Año 2015



- Convenios Nacionales
- Convenios Municipales
- Convenios Internacionales

Fuente: Unidad de Cooperación Internacional,  
 Dirección General de Servicio Civil, 2016

**Gráfico 3**  
 Convenios suscritos con entidades internacionales,  
 Municipales y Nacionales.  
 Dirección General de Servicio Civil  
 Año 2016



- Convenios Nacionales
- Convenios Municipales
- Convenios Internacionales

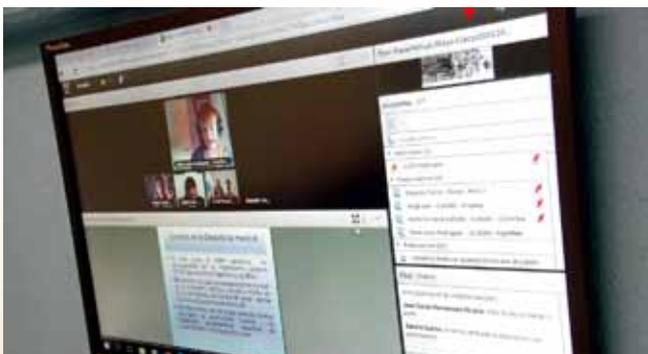
Fuente: Unidad de Cooperación Internacional,  
 Dirección General de Servicio Civil, 2016

## 1.5. PARTICIPACIÓN DGSC EN DIVERSOS FOROS DE EMPLEO PÚBLICO: MODERADORES, EXPOSITORES, PANELISTAS EN FOROS, TALLERES, SEMINARIOS Y OTROS (CLAD, OEA, FOROS DE LA FUNCIÓN PÚBLICA).

Transcendental en la búsqueda de esquemas y modelos de gestión del empleo público, lo es obtener experiencias tanto a nivel local como internacional de puestas en ejecución y avances que en esta materia se han desarrollado, así como conocer los resultados, derivaciones y particularmente el aprendizaje sobre los esfuerzos emprendidos.

De esta forma y siendo congruentes con nuestra ruta estratégica de integración de un empleo público que permita políticas estandarizadas, pero a la vez reconozca aquellas diferencias que la gestión del talento humano perfila, hemos participado en distintos foros y espacios que nos han permitido la observación, análisis y generación de alternativas para nuestra realidad país en esta materia.

**Costa Rica:** Funcionarios de la Dirección General de Servicio Civil participaron en una Conferencia Virtual con expertos de Argentina, Colombia, Uruguay y Perú, la actividad fue organizada por el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD), como parte del programa Académico Regional 2015-2016, temática que resultó enriquecedora para la mejor acción de esta Dirección General en materia de Empleo Público.



Asimismo, el Centro de Capacitación y Desarrollo (CECADES) y GOBERNA-América Latina, Instituto Universitario de Investigación Ortega y Gasset de España, organizaron el panel internacional "Cultura de innovación social en la Administración Pública: responsabilidad gerencial en la transformación digital de los gobiernos para favorecer el desarrollo socioeconómico del país", el objetivo del mismo fue compartir pensamientos, experiencias y propuestas de acción con sentido estratégico, dirigido a la construcción de una cultura de innovación social en la Administración Pública, considerando la responsabilidad gerencial ante la deseable incidencia de la digitalización de los gobiernos, en las condiciones de gobernanza y el desarrollo de los países

**México:** La Dirección General de Servicio Civil, atendió invitación por parte del Departamento para la Gestión Pública Efectiva (DGPE) de la Organización de Estados Americanos (OEA) y la Secretaría de la Función Pública de los Estados Unidos, para el evento "Promoción de la Integridad en la Relación de los Servidores Público con los Ciudadanos", en el cual se elabora un Estudio Regional, sobre cómo abordar la relación del servidor público con la ciudadanía, desde el punto de vista de la promoción de la integridad en la Gestión de los Recursos Humanos mediante la transparencia, la simplificación de los procedimientos de gestión pública y la participación ciudadana.

Por otra parte, la Dirección General de Servicio Civil se hace presente en la "Ronda de análisis sobre Gestión de Recursos Humanos", en el tema específico de "Integridad del Servidor Público en el Ejercicio de la Función Pública" del Mecanismo de Cooperación Interamericana para la Gestión Pública Efectiva (MECIGEP), organizado con el patrocinio de la Organización de Estados Americanos (OEA) a petición de la Secretaría de la Función Pública (SFP) de México. La participación en esta actividad fue de gran relevancia para esta Dirección General, en lo que respecta a la construcción de aprendizajes, implementación de cambios estructurales y normativos que permitió conocer mejores prácticas en la promoción de la integridad, prevención de la corrupción y la incorporación de medidas disuasivas dirigidas a combatir los actos contrarios a la ética pública.

**Uruguay:** Participación en el II Foro Iberoamericano sobre Servicio Civil: Estrategias para avanzar y consolidar el Servicio Civil, invitación del Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD), la Oficina Nacional del Servicio Civil de la República Oriental del Uruguay, la Dirección Nacional del Servicio Civil de la República de Chile y el auspicio del CAF-Banco de Desarrollo de América Latina, el cual tuvo como propósito dar continuidad al Seminario Internacional Desarrollando Capacidades del Empleo Público en Latinoamérica.

**Honduras:** En el XVIII Foro de la Función Pública de Centroamérica, Panamá y República Dominicana, organizado por la Dirección General de Servicio Civil (DGSC) de la República de Honduras y el Instituto Centroamericano de Administración Pública (ICAP), se generó una apertura a discusiones sobre los principales retos y desafíos que enfrentan las Direcciones Generales de Servicio Civil, y los mecanismos de fortalecimiento que deben ser



considerados para lograr una Gestión Pública eficiente en los próximos años.

**Guatemala:** Participación en el evento “Derecho laboral en Latinoamérica y España: protección del trabajador y responsabilidad empresarial”, organizado por el Consejo General de la Abogacía Española, el cual tuvo como objetivo realizar una promoción de políticas legislativas y planes de formación que lleven a respetar los derechos de las personas en el ámbito laboral.

**Chile:** La “Pasantía de trabajo colaborativo entre la Dirección General de Servicio Civil de Costa Rica y la Dirección Nacional del Servicio Civil de Chile”, coordinado por la Dirección Nacional de Servicio Civil de Chile y la Agencia Chilena de Cooperación Internacional (AGCI), permitió analizar el impacto en la mejora de la prestación de servicios a la ciudadanía por parte de los servicios públicos, fortaleciendo la función pública a través del desarrollo de los subsistemas de gestión de personal.

Asimismo, en el evento sobre Fortalecimiento del sistema de gestión de recursos humanos del Régimen de Servicio Civil (RSC) de Costa Rica con énfasis en el Desarrollo de capacidades gerenciales generales y vinculadas a la gestión de personas en los directivos del RSC, se creó un reconocimiento del origen, contexto, operatividad y utilidad, para el caso chileno, y la pertinencia para el caso costarricense, de las estrategias, herramientas e instrumentos técnicos sobre Gestión de Recursos Humanos que aplica la Dirección Nacional del Servicio Civil de Chile, especialmente en el fortalecimiento del personal gerencial público.

**Colombia:** En lo que respecta al “Tercer Encuentro Iberoamericano de Escuelas e Institutos de Administración Pública”, realizado por el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo-CLAD, del Instituto Nacional de Administración Pública-INAP; de la Escuela Superior de Administración Pública-ESAP-de Colombia y el Banco de Desarrollo de América latina-CAF, se facilitó la continuidad al Primer y Segundo Encuentro Iberoamericano de Escuelas e Institutos de Administración Pública, realizados en Antigua Guatemala (2014) y Asunción Paraguay (2015).

## 1. 6. DISPOSICIONES Y ACATAMIENTOS DE ÓRGANOS CONTRALORES O AUDITORES SUPERIORES (CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA, AUDITORÍA INTERNA, PROCURADURÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA.

Se atendió el hallazgo de la Auditoría Interna de la Presidencia de la República citado en el Informe N°AI-DI-001-14/15-DGSC, emitiéndose el Oficio Circular DG-013-2016 del 05 de Diciembre de 2016, en el que se adjunta el “Documento Integral de la Gestión de la Calidad de TIC de la Dirección General de Servicio Civil de Costa Rica”, el cual tiene como finalidad establecer políticas, estándares y prácticas de calidad para todos los servicios de Tecnologías de Información (TI) prestados por la Unidad de Tecnologías de Infocomunicación (UTIC) de la Dirección General de Servicio Civil (DGSC), definiendo los deberes y responsabilidades con sus clientes internos y externos por parte de los miembros que conforman la UTIC y se establecen las responsabilidades y obligaciones a las que están sujetos los clientes internos y externos que hacen uso de los servicios de TI de la DGSC.

## 1. 7. GOBIERNO ABIERTO.

La Dirección General con la colaboración de funcionarios de la Presidencia de la República responsables directos de impulsar compromisos de Gobierno Abierto y, el Ministerio de Educación Pública, ha logrado avanzar en el compromiso de “Transparentar el proceso de selección de funcionarios públicos bajo el Régimen de Servicio Civil”, particularmente con la colocación en nuestro sitio web de consulta abierta al ciudadano para que puedan acceder información sobre registros de elegibles vigentes y que son administrados por esta Dirección General como resultado de concursos realizados, así como la incorporación de consulta para la divulgación de concursos abiertos en los Ministerios, Instituciones y Órganos Adscritos bajo el ámbito del Estatuto de Servicio Civil, esto con vista al Plan de Acción ante la Alianza de Gobierno Abierto 2015-2017, en el curso de sus ejes: “Transparencia y Acceso a la Información” sobre apertura de datos a la ciudadanía.

En ese sentido, se han desarrollado y puesto en el sitio web institucional los siguientes aplicativos:

- Herramienta automatizada para la comunicación y consulta de concursos.
- Herramienta automatizada para la consulta de registros de elegibles vía web.

Lo anterior se ha realizado con la identificación de variables susceptibles a divulgación, conforme los criterios

emitidos tanto por nuestra Asesoría Jurídica Institucional, como por la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes (PRODHAD). Asimismo, estas iniciativas se han coordinado y han estado bajo la supervisión del Programa de Gobierno Abierto, mediante la Sra. Angélica Vega Hernández desde Casa Presidencial, con el seguimiento y control del Viceministerio de la Presidencia de Asuntos Políticos y Diálogo Ciudadano a cargo de la Sra. Ana Gabriel Zúñiga Aponte, además se ha tenido la colaboración del Ministerio de Educación Pública como socio estratégico del compromiso que esta Dirección General ha asumido y sobre el cual creemos continuaremos trabajando bajo la égida de un esquema de empleo público integrado en el Estado Costarricense.

## 1. 8. REORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL.

Esta Dirección General, como ente rector del Régimen de Servicio Civil; consciente de la necesidad de cambiar y adaptarse a un entorno cada vez más exigente, y responsable de gerenciar la aplicación del Estatuto de Servicio Civil, elabora una propuesta de reestructuración parcial de su estructura organizacional, la cual le permitirá fortalecer y mejorar los procesos en la prestación de los servicios y propiciar un acercamiento con nuestros usuarios para satisfacer mejor sus necesidades.

En el Informe Técnico de Reorganización Parcial de la Dirección General de Servicio Civil, remitido mediante el oficio DG-655-2016 del 28 de noviembre del 2016 a la señora Olga Marta Sánchez Oviedo, Ministra de Planificación Nacional y Política Económica, se describe la situación actual de esta institución, y la propuesta de reorganización con la estructura organizacional ideal, sus componentes y razones que justifican la presencia de cada uno de estos, evidentemente anexando el aval previo del Ministro de la Presidencia, Sr. Sergio Alfaro Salas, cuya cartera ministerial tiene la autoridad de línea delegada sobre esta institución.

## 1. 9. INCLUSIVIDAD.

Se ratifica el compromiso con la inclusividad y la no discriminación en el Régimen de Servicio Civil, por lo que se impulsa una campaña que contempla disposiciones señaladas en la Constitución Política de Costa Rica, la Ley General de la Administración Pública, así como diversos instrumentos internacionales y políticas de gobierno que protegen los derechos de las personas con discapacidad, de las mujeres, de la comunidad LGBTI (Lesbianas, gays, bisexuales y transexuales), y de las personas afro descendientes.

Asimismo, se aborda la discapacidad con una nueva visión en la participación social, para lo cual el Centro de Capacitación y Desarrollo (CECADES), promueve la formación de facilitadores internos en las instituciones que conforma el Régimen de Servicio Civil, mediante la ejecución del Taller "Una nueva visión de discapacidad

para la participación social", el cual es realizado con el apoyo de el Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad (CONAPDIS). Con la colaboración de la Unidad de Tecnologías de Infocomunicación, se ha venido rediseñado la página web inclusiva y desarrollo de oferta digital inclusiva.

## 1. 10. PREMIO NACIONAL DE LA CALIDAD Y RECONOCIMIENTO A PRÁCTICAS PROMISORIAS EN LA GESTIÓN PÚBLICA 2015-2016.

La Dirección General de Servicio Civil, conjuntamente con el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica, realizaron en el mes de agosto del 2016, la V entrega de galardones correspondientes al "Premio Nacional de la Calidad en la Gestión Pública y Reconocimiento a Prácticas Promisorias en la Gestión Pública", para este año se contó con la postulación de once instituciones las cuales presentaron la implementación de proyectos alineados a conseguir una gestión pública transparente para la ciudadanía y dirigida a los resultados, estos modelos fueron valorados por un grupo de evaluadores ad honorem conformado por funcionarios de esta Dirección General y de diferentes instituciones del sector público.

De acuerdo con las bases definidas para este Premio, las organizaciones son evaluadas en lo que respecta a criterios de liderazgo, planificación estratégica, orientación al ciudadano, gestión del conocimiento organizacional, orientación al talento humano, gestión de procesos y resultados en el desempeño organizacional, prestación de servicios claves, satisfacción de las necesidades y expectativas de la ciudadanía y un liderazgo que garantice el cumplimiento de la estrategia y responsabilidad social.

## 1. 11. COMUNICACIÓN Y TRANSPARENCIA.

Conscientes de la relevancia de la comunicación y la transparencia, a lo largo de este año 2016, tanto la Oficina de Comunicación Institucional, como los equipos de trabajo Web, Transparencia y "DGSC Comunica" realizaron las siguientes acciones:

- Elaboración y circulación del Boletín interno "La Brújula". 12 Brújulas
- Atención de Consultas a la prensa, según solicitud. Total atendidas: 36
- Emisión de 40 boletines informativos para todo el sistema, con copia a la Dirección de Comunicaciones de la Presidencia de la República.
- Emisión de 3 boletines sobre el Consejo de Jefes.
- Envío de noticias y artículos relacionados con el macro y micro entorno de la DGSC.
- Desarrollo de la Campaña "Régimen de Servicio Civil



*Premio Nacional a la Calidad y Prácticas Promisorias en la Gestión Pública 2015-2016*

totalmente inclusivo desde 1953”, misma que continuará en el periodo 2017-2018.

En materia de Transparencia y Gobierno Abierto:

- Actualización permanente de la Página Web en cuanto al acceso de la ciudadanía a información institucional.
- Asistencia a actividades de capacitación por parte del Equipo de Transparencia.
- o Charla-taller sobre buenas prácticas en acceso a información y datos abiertos
- o Foro “El sector empresarial como aliado estratégico para el gobierno abierto”
- o “Word café” para conversar sobre la elaboración de una Guía de diseño para portales web transparentes. Trust of Americas de la OEA y CICAP.
- Atención permanente de redes sociales (Facebook). Total de comentarios respondidos, 5454.
- Publicación de 11 Cápsulas de Transparencia.
- Participación de la Coordinadora del Equipo de Transparencia en el Diálogo nacional sobre gobierno abierto, por invitación de la Presidencia de la República y la OEA

El principal impacto es que cada día se consolidan mejores mecanismos por los cuales la ciudadanía tiene conocimiento del quehacer de la Dirección General de Servicio Civil y gestionar directamente sus consultas. También se reciben críticas y comentarios positivos al trato recibido.

Estos últimos puntos de este apartado, desde el tema de inclusividad, Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento de Prácticas Promisorias, comunicación y transparencia, han sido elementos que tratados de manera transversal dentro de un enfoque de empleo público constituido desde la óptica de la integración, aportan a reconocer que en los sistemas de gestión del talento humano se requiere buscar las oportunidades, la accesibilidad, la competitividad y la apertura de información pública a todos los ciudadanos, con el fin de que, como sistema, se pueda brindar servicios oportunos y bajo estándares comunes que aseguren la homogeneidad de los mismos, independientemente si se trata de resultados de los Poderes de La República, Sector Descentraliza Institucional o Sector Descentralizado Territorial, que perfilan la Administración total del Estado Costarricense.

# 2

# Gestión del Talento Humano

## 2.1. GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO.

### 1- SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES Y MANTENIMIENTO CON LA MODERNIZACIÓN DE LOS MANUALES DE ESPECIALIDADES Y CLASES.

El Área de Salarios e Incentivos ha continuado con la depuración de las bases de datos del histórico salarial del Sistema de Salarios, con la finalidad, entre otros, de automatizar la emisión de certificaciones salariales, acortando significativamente el tiempo de respuesta y lograr incrementar la confiabilidad de los datos.

En el proceso constante de mantenimiento de los instrumentos de Clasificación de Puestos del Régimen de Servicio Civil, se han efectuado las propuestas de mejora al Manual de Clases del INA en el sector No-profesional así como continuado con las acciones hacia la actualización de las clases de Enfermería en todas las instituciones del RSC, la modificación de las clases de Médicos Veterinarios. Asimismo, se han actualizado varias Especialidades y creado una. Finalmente se han actualizado los requisitos de clases técnicas en informática. Todo lo anterior con la finalidad de promover la estandarización del modelo de Clasificación de Puestos así como la actualización de estructuras ocupacionales en las instituciones con manual institucional.

## 2.2 GESTIÓN DEL EMPLEO.

### 1 - EVALUACIÓN DE LA IDONEIDAD PARA EL INGRESO AL RÉGIMEN DE SERVICIO CIVIL A PARTIR DE LOS FALLOS DE LA SALA CONSTITUCIONAL-PE: PROYECTO DE PRUEBAS ESPECÍFICAS DE CONOCIMIENTOS.

En cumplimiento de las Sentencias de la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, la Dirección General de Servicio Civil, continuó durante el 2016 con el programa comprometido, cumpliéndose el 95% de éste. Como avance se reporta el diseño y juzgamiento de 150 ítems para pruebas de conocimiento específico. Este proceso, además de cumplir con lo exigido por la Sala, permitirá una más efectiva contratación de personal y, por ende, se proyecta, que tal condición coadyuvará en una mejor prestación de servicios y de productos entregables a la ciudadanía en general.

### 2- CONCURSOS DESARROLLADOS.

#### Título I De la Carrera Administrativa.

Como parte de la gestión del Área de Reclutamiento y Selección de Personal, la Dirección General logró el trámite de 979 nóminas de elegibles de las cuales se seleccionaron a 612 candidatos para ocupar puestos en propiedad. Adicionalmente, se ocuparon 213 puestos de las clases contempladas en el artículo 15 del Reglamento del Estatuto de Servicio Civil por lo que el total de nombramientos realizados en el periodo ascendió a 825 en 67 clases de puesto y con 64 especialidades.

Además es relevante reportar que durante el periodo se aprobaron 40 Propuestas de Concursos Internos, mecanismo que permitirá solventar el problema del interinazgo dentro del Régimen de Servicio Civil, permitiendo a las instituciones del Régimen contar con personal laboralmente estable en puestos vacantes y fomentar paralelamente la Carrera Administrativa. Con esto, se ha conseguido que en un 95% de las instituciones del Régimen se reactive el uso de los concursos internos con las ventajas que caracterizan a este tipo de mecanismos de ingreso y desarrollo de carrera.

## Título II De la Carrera Docente.

En el periodo, el Área de Carrera Docente gestionó la totalidad del Concurso Propiamente Docente, de especialidades artísticas PD-ART-01-2016 y las etapas de validación, calificación, atención de apelaciones y conformación del Registro de Elegibles del Concurso Técnico-Docente y Administrativo-Docente N°TAD-01-2015. En el primero de estos concursos se inscribieron 566 oferentes y presentaron ofertas 414. Por su parte en el concurso TAD-01-2015 se realizó una inscripción de 16.401 oferentes lo que derivó en un total de 75.632 ofertas de servicio que fueron procesadas en el 2016.

Como resultado de ambos concursos, se conformó el registro de elegibles propiamente Docente de especialidades artísticas y otro propiamente Docente entregado al MEP, debidamente actualizado para realizar nombramientos interinos en puestos de los estratos Técnico-Docente y Administrativo-Docente, de acuerdo con las necesidades de personal que surjan en los distintos Centros Educativos, 27 Direcciones Regionales y Oficinas Centrales del citado Ministerio.

Igualmente se hizo entrega de la Propuesta de Nombramientos propiamente Docente, logrando estabilizar a personal en los distintos centros educativos para niveles de Preescolar, Primaria y Secundaria de acuerdo con los puestos vacantes reportados.

Es importante indicar, que estos procesos concursales brindan igualdad de oportunidad de participación al segmento de ciudadanos que se han formado en el campo educativo costarricense y que desean formar parte de un registro de elegibles, para ser candidatos a laborar en alguna Institución o dependencia del Ministerio de Educación Pública, como el ente rector del ramo y mayor empleador del país en ese campo. De esta manera que miles de educadores han tenido opción de mejorar su condición laboral.

## 3- MEJORAS EN EL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL: REFORMAS NORMATIVAS Y TRATAMIENTO DE NOMBRAMIENTOS INTERINOS.

Se ha establecido una Comisión Bipartita Dirección General de Servicio Civil-Ministerio de Educación Pública para coordinar esfuerzos y toma de decisiones en materia de concursos para el Título II del Estatuto de Servicio Civil (ESC). En ese sentido, se han estado realizando reuniones semanales o quincenales para dar seguimiento a las actividades a ejecutar en el cumplimiento del Cronograma de los diferentes concursos docentes que administra esta Dirección General. Esto ha facilitado los recursos humanos y materiales que evidencian el avance en las etapas de cada concurso. Además permite el diálogo permanente entre funcionarios de ambas instituciones para el logro de los objetivos.

Por otra parte, se ha definido una política de mantener Registros de Elegibles actualizados, estableciéndose la realización de concursos cada dos años. De esta manera se cuenta con un registro activo y robusto de oferentes, en procura que sea insumo principal para la realización de los nombramientos interinos. Es disponer del recurso idóneo que se desempeñe en las aulas, solventando las necesidades de personal que surjan, brindando así el servicio educativo requerido a nivel de todos los Centros Educativos del país y que, de este modo, se disminuyan las solicitudes de inopias de personal ante la Dirección General de Servicio Civil.

## 2.3 GESTIÓN DE LA COMPENSACIÓN.

### 1- ADMINISTRACIÓN DE SALARIOS:

#### Negociación salarial

En materia de Administración Salarial y Procesos de Negociación, la Dirección General, representada por el Director General y el Director del Área de Salarios e Incentivos, participaron en los procesos de negociación salarial como parte del equipo de Gobierno que derivaron en los ajustes salariales semestrales del 2016.

Durante este año, la Dirección de Servicio Civil ha recibido, analizado y realimentado múltiples propuestas para modificar la metodología para el cálculo de los aumentos salariales semestrales para el sector público presentadas por los representantes sindicales que participan en la Comisión Negociadora de Salarios. Esas iniciativas han recibido toda la atención de la DGSC mediante el Área de Salarios e Incentivos y el Despacho del Director General.

Como producto de dichos procesos de negociación se emitieron para el Régimen de Servicio Civil las resoluciones: DG-053-2016 que revalora la Escala de Sueldos de la Administración Pública y los Índices Salariales de los Títulos I, II, IV y Manuales Institucionales vigentes para el Primer Semestre de 2016. Para el Segundo Semestre de 2016 se emitieron la DG-073-2016 que revalora la Escala de Sueldos de la Administración Pública y los Índices Salariales de los Títulos I, II, IV (Carrera Administrativa, Docente y Artística, respectivamente) y Manuales Institucionales vigentes; DG-074-2016 que revalora las clases de puestos profesionales en Ciencias Médicas; la DG-075-2016 revalora los montos por "Riesgo Seguridad y Vigilancia" y "Riesgo Policial" y, la DG-2019-2016 sobre las clases de Formador Artístico de Servicio Civil 1 y 2.

#### Aplicación de la Directriz Presidencial N°23-H:

En febrero de 2016 se impartió una capacitación para el manejo del sistema que se utilizará para registrar la información correspondiente a los sobresueldos por prohibición y dedicación exclusiva denominados: "Sistema Informático para el Registro de Incentivos (SIRI)".



En mayo se informó al Presidente de la República el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 19 de la Directriz Presidencial N°023-H, publicada en el Diario Oficial La Gaceta N°75 del 20 de abril del 2015, dirigida al Sector Público, titulada "Sobre la Eficiencia, Eficacia y Transparencia en la Gestión Presupuestaria de la Administración Pública", en la cual se instruye a esta Dirección General a lo siguiente:

*"Artículo 19.—Todo jerarca institucional deberá elaborar anualmente un informe, dirigido a la Dirección General de Servicio Civil, en donde detalle la cantidad de funcionarios que reciben la compensación económica por concepto de Prohibición o Dedicación Exclusiva, precisando, según corresponda el fundamento legal, la vigencia contractual, los porcentajes percibidos.*

*Recibida la información, en un plazo no mayor de dos meses, la citada Dirección procederá a consolidar la misma y a elaborar el informe respectivo, para ser remitido a la Presidencia de la República, con copia al Ministerio de Hacienda y al Ministerio de Trabajo."*

En acatamiento a lo anterior, la Dirección General de Servicio Civil por intermedio de los Oficios Circulares Números SDG-004-2015 del 7 de setiembre del 2015, SDG-001-2016 y SDG-002-2016 del 4 y 6 de enero 2016 instruyó a las instituciones del sector público costarricense, a remitir la información señalada en el artículo 19 de marras, según los procedimientos y parámetros establecidos en los Oficios Circulares antes indicados, utilizando un sistema informático creado por la Dirección General del Servicio Civil, para tal fin. Es oportuno agregar, que producto de las gestiones realizadas se logró notificar a 229 instituciones.

En el caso de la compensación económica por Prohibición se logró recabar la información de 107 instituciones, mientras que en el caso de Dedicación Exclusiva se obtuvieron datos de 100 instituciones.

Es preciso agregar, que representantes de algunas instituciones indicaron que por su naturaleza jurídica y/o competencias, no les era aplicable la Directriz de previa cita, por lo que no remitirían la información solicitada, como se indica a continuación:

- Banco Popular y subsidiarias, oficios número PEN-0162-2016 y GGC-0121-2016 del 08 y 16 de febrero de 2016 respectivamente.
- Compañía Nacional de Fuerza y Luz, Oficio No. 2201-5-2016 (DJI).

En el caso del Régimen de Servicio Civil, las siguientes instituciones que no registraron información en el sistema informático:

- Museo Histórico Cultural Juan Santamaría
- Museo Calderón Guardia
- Tribunal de Servicio Civil
- Teatro Nacional
- Tribunal Registral Administrativo

Ahora bien, de acuerdo con el artículo 36 de la Directriz citada inicialmente, se instó e invitó a las instituciones de los Supremos Poderes, Legislativo (Asamblea Legislativa, Contraloría General de la República y Defensoría de los Habitantes) y Judicial, así como a los jerarcas del Tribunal Supremo de Elecciones y Universidades Estatales, Municipalidades y de la Caja Costarricense de Seguro Social para que registraran la información en nuestro sistema informático, para lo cual hubo respuesta de gran parte de ellas.

## 2.4 GESTIÓN DEL DESARROLLO.

### 1- INVERSIÓN TOTAL EJECUTADA Y RESULTADOS OBTENIDOS.

El Centro de Capacitación y Desarrollo (CECADES), es el órgano central del Subsistema de Capacitación y Desarrollo (SUCADES), el cual está conformado, por las Unidades de Capacitación de las instituciones cubiertas por el Régimen de Servicio Civil, durante el año 2016 se invirtió un total de quinientos cinco millones ciento cuarenta y un mil colones en capacitación, considerando a las treinta y un entidades que contaban con presupuesto para ejecutar acciones formativas; veintisiete tienen menos del 1% del presupuesto total de la institución y cuatro más de 1% del presupuesto institucional, específicamente: el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones, el Consejo Nacional de Vialidad y Ministerio de Economía, Industria y Comercio.

En este sentido, ocho instituciones no cuentan con recursos para este beneficio, tales como Dirección General de Servicio Civil, Ministerio de Comercio Exterior, Ministerio de Gobernación y Policía, Ministerio de Justicia y Paz, Ministerio de la Presidencia, Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos, Procuraduría General de la República y PRODHAB (Agencia de protección de datos de los habitantes). Lo anterior se describe de forma porcentual en el cuadro de la página siguiente.

Cuadro N°4

**Disposición de Presupuesto para la Ejecución de  
Acciones Formativas de las Unidades de Capacitación, 2016**

Condición presupuestaria Unidades de Capacitación	Cantidad	Porcentaje
Cuentan con presupuesto	31	79,49%
No cuentan con presupuesto	8	20,51%
Cuentan con menos de 1% del presupuesto total de la institución	27	87,10%
Cuentan con más de 1% del presupuesto de la institución	4	12,90%

**Fuente:** Centro de Capacitación y Desarrollo, Dirección General de Servicio Civil, 2016

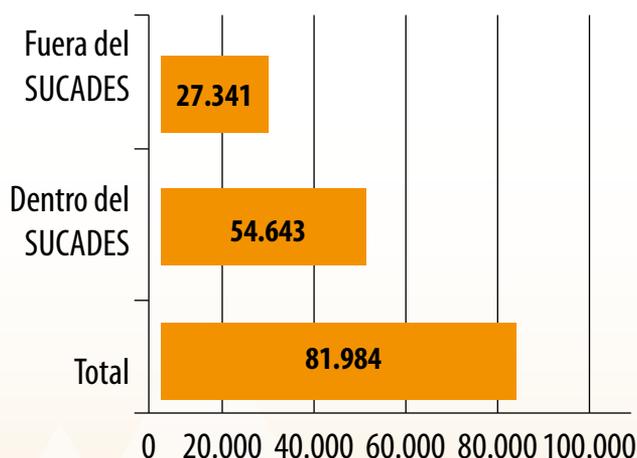
## 2) CANTIDAD DE HORAS DE FORMACIÓN POR FUNCIONARIO DEL RSC.

En lo que respecta a este ítem, a pesar de la fuerte restricción presupuestaria para la subpartida de capacitación en las Instituciones del Régimen de Servicio Civil, se logró un total de 81.984 horas de capacitación impartida, haciendo uso de los recursos existentes, trabajando en las instituciones sin presupuesto mediante la ejecución de actividades de capacitación con facilitadores internos. Producto del esfuerzo de las Unidades de Capacitación por mejorar las habilidades, destrezas, valores y conocimientos de los funcionarios, se contabiliza un 45.90% en promedio de personas capacitadas tanto en acciones formativas recibidas dentro como fuera del Régimen de Servicio Civil o del Subsistema de Capacitación y Desarrollo (SUCADES), datos al III trimestre del 2016 que se muestran seguidamente:

Gráfico 4

Cantidad de horas de capacitación realizadas,  
dentro y fuera del SUCADES.

III Trimestre 2016



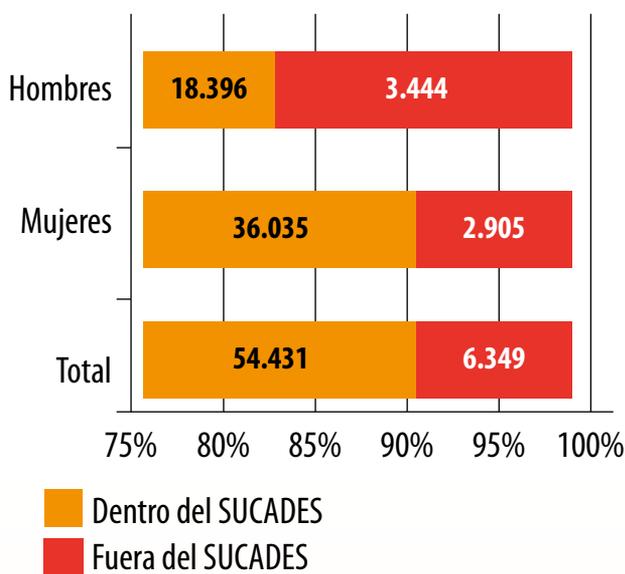
**Fuente:** Centro de Capacitación y Desarrollo,  
Dirección General de Servicio Civil, 2016

Tomando como referencia lo señalado, se obtiene que la capacitación fue recibida por 18.396 hombres y 36.035 mujeres dentro del Subsistema de Capacitación y de Desarrollo y fuera de éste 3.444 hombres y 2.905 mujeres, datos que se muestran gráficamente:

Gráfico 5

Cantidad de horas de capacitación realizadas,  
dentro y fuera del SUCADES, según sexo.

III Trimestre 2016



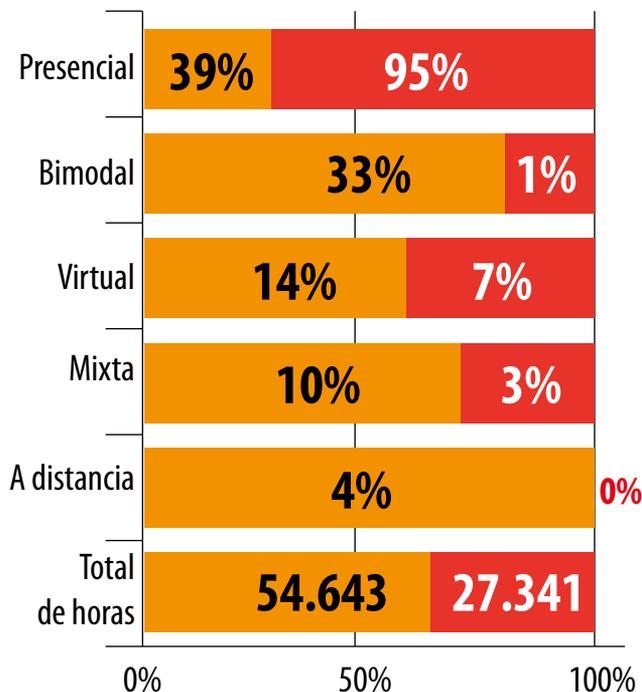
**Fuente:** Centro de Capacitación y Desarrollo,  
Dirección General de Servicio Civil, 2016

### 3- CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN EN EL RÉGIMEN DE SERVICIO CIVIL.

Con el fin de capacitar y desarrollar a los funcionarios del Régimen de Servicio Civil, se utilizaron diferentes estrategias metodológicas, a saber presencial, bimodal, virtual, mixta y a distancia, obteniéndose un total de 54.643 de horas de capacitación impartida dentro del SUCADES y 27.341 fuera de este, en las modalidades de participación, asistencia y aprovechamiento para el III trimestre 2016, en los siguientes cuadros se desglosa porcentualmente lo señalado:

Gráfico 6

Cantidad de horas de capacitación impartidas, dentro y fuera del SUCADES, según estrategia metodológica. III Trimestre 2016

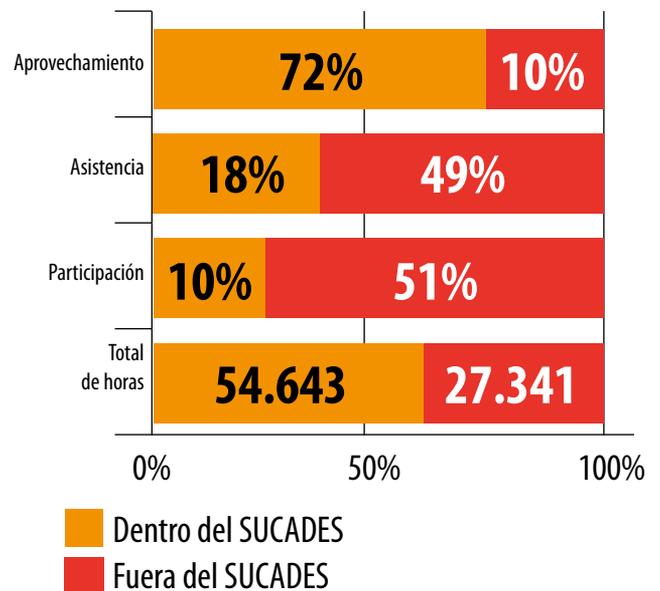


■ Dentro del SUCADES  
■ Fuera del SUCADES

Fuente: Centro de Capacitación y Desarrollo, Dirección General de Servicio Civil, 2016

Gráfico 7

Cantidad de horas de capacitación impartidas, dentro y fuera del SUCADES, según modalidad. III Trimestre 2016

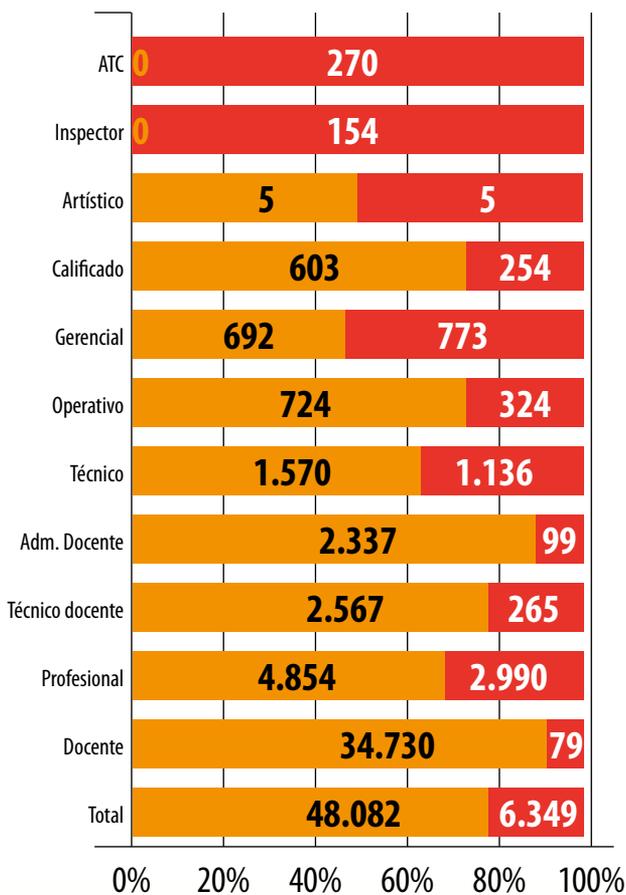


Fuente: Centro de Capacitación y Desarrollo, Dirección General de Servicio Civil, 2016

En este sentido, de acuerdo con las estadísticas, esta capacitación fue recibida tanto dentro y fuera del Subsistema de Capacitación y Desarrollo, por funcionarios de diferentes estratos ocupacionales tal y como se desglosa en el siguiente gráfico:

**Gráfico 8**

Cantidad de participantes que recibieron capacitación, dentro y fuera del SUCADES, según estrato ocupacional al III Trimestre 2016.



**Dentro del SUCADES**  
**Fuera del SUCADES**

**Nota:** Inspector y ATC son puestos excluidos al Régimen de Servicio Civil

**Fuente:** Centro de Capacitación y Desarrollo, Dirección General de Servicio Civil, 2016

Cabe indicar que los cuadros y gráficos son elaborados por el Centro de Capacitación y Desarrollo, con base en los datos reportados por las Unidades de Capacitación del SUCADES.

Por último, un logro importante a mencionar lo constituye el aumento de las acciones de capacitación destinadas a formar facilitadores internos en las instituciones, tanto para temas sustantivos de éstas, como para aquellos de atención prioritaria para el Gobierno tales como: 1) Combate a la discriminación de poblaciones vulnerables como las de diversidad sexual, 2) Personas con necesidades especiales y 3) Fortalecimiento de la Ética y los Valores en la Función Pública. Esto se logró mediante convenios con otras entidades o bien con esfuerzos propios del CECADES.

Entre los convenios más destacados se tiene el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA), el Centro de Investigación y Promoción para América Central de Derechos Humanos (CIPACDH) y el Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (CONAPDIS). Esta estrategia ha sido muy exitosa para contrarrestar la disminución o eliminación de partidas presupuestarias dedicadas a la capacitación de personal en el Régimen de Servicio Civil.



#### 4- SISTEMA AUTOMATIZADO PARA LA CAPACITACIÓN Y LA FORMACIÓN DEL PERSONAL DEL RÉGIMEN DE SERVICIO CIVIL (SINCAP)

Se construyó una alianza interinstitucional entre la Dirección de Tecnologías de Infocomunicación del Ministerio de Hacienda y esta Dirección General para el diseño, desarrollo e implantación del Sistema Automatizado para la Capacitación y la Formación del personal del Régimen de Servicio Civil "SINCAP". Es un logro importante en razón de que se tiene aproximadamente veinte años en espera de obtener un sistema que apoye la labor en esta importante materia, ello permitirá contar con estadísticas integradas, la transparencia y efectividad necesarias en todo lo que respecta a las acciones formativas y de capacitación en el Régimen.

El proyecto consta de cinco fases a saber: I Entendimiento de los requerimientos, II Análisis y Diseño pre-eliminar de la arquitectura, III Implementación del Ambiente de Desarrollo y Pruebas, IV Diseño del sistema y V Desarrollo del sistema, las primeras cuatro etapas se encuentran concluidas por lo que durante el año 2017 se trabajará en la V fase.

#### 5- CONMEMORACIÓN DEL VIGÉSIMO ANIVERSARIO DE LA CREACIÓN DEL CENTRO DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO (CECADES)

El Centro de Capacitación y Desarrollo fue creado en la Dirección General de Servicio Civil, mediante el Decreto Ejecutivo N°25383-MP del 3 de setiembre de 1996, como órgano central del Subsistema de Capacitación y Desarrollo (SUCADES) del Régimen de Servicio Civil, el cual tiene como propósito ser propulsor de las políticas, estrategias, planes y programas de capacitación, y promotor del desarrollo humano integral y permanente como medio para la prestación de un servicio sustentado en el conocimiento técnico, la capacidad profesional y las características actitudinales que comprometen el sentido de responsabilidad pública y ética de cada funcionario del Sector Público.

En este sentido, la DGSC, el Consejo de Capacitación y el SUCADES del Régimen de Servicio Civil, celebraron el 28 de setiembre del 2016, el vigésimo aniversario de la creación del CECADES, y el Día de la Capacitación con el Seminario "Nuevas experiencias y tendencias en el desarrollo de la dirección pública gubernamental" en el cual participaron expositores de gran experiencia y trayectoria, como la señora Paula Leñero, Gerente Senior de Consultoría de Capital Humano Deloitte Costa Rica y el señor Manuel Enrique Rovira Ugalde, Director del Centro de Investigación y Formación Hacendaria del Ministerio de Hacienda.



*Imágenes de la Conmemoración del Vigésimo aniversario de la creación del Centro de Capacitación y Desarrollo (CECADES)*

## 2.5 EVALUACIÓN Y CONTROL DE RECURSOS HUMANOS

### 1- SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN EL RÉGIMEN DE SERVICIO CIVIL:

El Área de Auditoría en la Gestión de Recursos Humanos, es responsable de realizar auditorías, seguimientos, y la atención de denuncias, con el fin de evaluar la aplicación de la normativa, detección de carencias y limitaciones, por lo que en los informes se emitieron recomendaciones de acciones preventivas y correctivas, con el propósito de poner a derecho, actos gestionados por las Oficinas de Gestión Institucional de Recursos Humanos (OGERH) que transgreden la normativa.

Esta Área en su Plan Anual de Trabajo 2016, incluyó para su ejecución 9 auditorías y 8 seguimientos, adicionalmente a lo programado se realizaron 5 auditorías, para un total de 19 Intervenciones en temas como: Incentivos Salariales (Dedicación Exclusiva, Prohibición, Carrera Profesional, Reconocimiento de Anualidades), Análisis Ocupacional, Reubicaciones de Puestos, Reasignaciones, Ascensos en Propiedad, Traslados y Concursos Internos.

En este sentido, se abarcó un 46% de las 47 instituciones que conforman el Régimen de Servicio Civil, con un 100% de cumplimiento de dicho plan, siendo auditadas las instituciones que a continuación de detallan en el **Cuadro 5**.

Por otra parte, en lo que respecta a la atención de denuncias este año se tramitaron 12 casos, en las instituciones y temas que se detallan en el **Cuadro 6**.

Cuadro N°5  
Auditorías y Seguimientos ejecutados  
Instituciones cubiertas por el Régimen de Servicio Civil, 2016

Tipo de Intervención	Institución
Auditorías	1) Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad
	2) Ministerio de Seguridad Pública
	3) Ministerio de Hacienda
	4) Ministerio de Salud
	5) Dirección General de Aviación Civil
	6) Imprenta Nacional
	7) Instituto de Alcoholismo y Farmacodependencia
	8) Dirección General de Servicio Civil
	9) Instituto Nacional de Aprendizaje
	10) Comisión Nacional de Emergencias
	11) Consejo de Transporte Público
	12) Ministerio de Trabajo y Seguridad Social
	13) Ministerio de Ambiente y Energía
Seguimientos	1) Ministerio de Justicia
	2) Registro Nacional
	3) Sistema Nacional de Áreas de Conservación
	4) Ministerio de Ciencia y Tecnología
	5) Ministerio de Vivienda y Asentamiento Humano
	6) Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto.
	7) Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica.
	8) Ministerio de Hacienda
	9) Ministerio de Obras Públicas y Transportes

Fuente: Área de Auditoría en la Gestión de Recursos Humanos, 2016

Cuadro N°6  
Atención de denuncias  
Instituciones cubiertas por el Régimen de Servicio Civil, 2016

Institución	Tema denunciado	Total
Dirección General de Servicio Civil	Incumplimiento Directrices del Archivo Nacional	1
Ministerio de Obras Públicas y Transportes	Traslado de plaza	1
Ministerio de Economía	Cambio de Especialidad	1
Consejo de Transporte Público	Utilización indebida de plazas	1
Ministerio de Ambiente y Energía	Utilización indebida de plazas	2
Ministerio de Gobernación	Reasignación de puestos	1
Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad	Reasignación de puestos	2
Ministerio de Educación Pública	Concurso Interno	1
Ministerio de Cultura	Nombramiento Docente	1
	Concurso Interno	1
	<b>Total</b>	<b>12</b>

Fuente: Área de Auditoría en la Gestión de Recursos Humanos, 2016

## 2.6 GESTIÓN DE LAS RELACIONES HUMANAS Y SOCIALES.

### 1- EXTENSIÓN REALIZADA POR LA UNIDAD MÉDICA.

Se logró el avance del 60% en el SAEM (Sistema Automatizado Expediente Electrónico), que permitirá mejorar la calidad del servicio de citas y enfermería para los funcionarios; igualmente se logró la cobertura del 87% de la población de funcionarios en consulta de prevención y promoción de la salud, lo que ayuda a la detección temprana de patologías y su intervención.

El resultado de estas medidas pretende la disminución del ausentismo laboral, impacto en la mejora de productividad del personal en razón de horas laboradas versus horas de abandono de trabajo, por asistencia a otros centros de salud, tanto para atención médica aguda como seguimientos.

### 2- ACTUACIÓN DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS (CS) INSTITUCIONAL

Un total de 86,2% del total de funcionarios de la DGSC (150 de 174) de todos los niveles ocupacionales fueron capacitados por la Contralora de Servicios mediante talleres, sobre la normativa que regula la actuación de la Contraloría de Servicios y su relación con la administración activa (Ley n° 9158 y su Reglamento, DG-036-2015: Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento de la Contraloría de Servicios de la Dirección General de Servicio Civil).

La anterior acción se ejecutó con la finalidad de propiciar el cumplimiento de la normativa que regula la actuación de la Contraloría de Servicios y su relación con la administración activa, lo cual propicia a su vez la mejora en la aplicación de los procedimientos y en el cumplimiento de plazos para la atención de las gestiones, así como en el planteamiento y atención de las recomendaciones planteadas por la Contraloría de Servicios sobre los servicios que presta la institución.

En un proyecto conjunto con estudiantes de informática de la Universidad Nacional, se desarrolló un software (sistema) para la gestión de la información de la Contraloría de Servicios de la DGSC. Este permitirá gestionar en línea las recomendaciones planteadas por la Contraloría de Servicios a la administración activa, así como las gestiones presentadas por los usuarios, mejorando con ello el procedimiento y manteniendo un mayor control sobre los plazos de cumplimiento.



*Imágenes de la Capacitación impartida por la Contraloría de Servicios de la DGSC.*

### 3- REPORTE ANUAL SOBRE EL DERECHO A PETICIÓN (LEY N° 9097):

Conforme lo establece la Ley N° 9097 sobre Regulación del Derecho de Petición, todo ciudadano, independientemente de su nacionalidad, puede ejercer el derecho de petición, individual o colectivamente, en los términos y con los efectos establecidos por esta ley y sin que de su ejercicio pueda derivarse ningún perjuicio o sanción para el peticionario, solicitud que debe ajustarse al precepto establecido en el artículo 27 de la Constitución Política de la República de Costa Rica.

Bajo el marco referencial la mencionada ley estipula en su artículo 11 inciso e) que la autoridad u órgano competente tendrá que habilitar dentro de su memoria anual de actividades el resumen de las peticiones recibidas, contestadas o declaradas por resolución inadmisibles, siendo que para el año bajo informe (2016) el resultado es el siguiente:

Tipo de Solicitud	Cantidad
Solicitudes recibidas	23.644
Solicitudes contestadas	23.644
Solicitudes declaradas por resolución inadmisibles	0

**Fuente:** Oficio Gestión-358-2016, emitido por El Área de Gestión de Recursos Humanos.

### 4) DIAGNÓSTICO CLIMA ORGANIZACIONAL:

En febrero de 2016 se realizó una serie de sesiones donde se analizó junto con cada área los resultados del estudio de clima organizacional realizado por la OGEREH con la colaboración de la Unidad de Investigación del Área de Desarrollo Estratégico. El resultado de estas sesiones (conclusiones y recomendaciones de los funcionarios) junto con el informe final le fue entregado al Director General mediante Oficio RH-592-2016 del 15 de octubre de 2016, dándose así por concluido este importante proceso de la gestión de recursos humanos de toda institución.

### 5) FORTALECIMIENTO DE LA ÉTICA Y PROBIDAD EN LA FUNCIÓN PÚBLICA:

Con el propósito de estimular un proceso de reflexión sobre la ética y los valores en la función pública costarricense, se realizó la charla "Ética y probidad en el ejercicio de la función pública", la misma forma parte del ciclo de charlas sobre ética y probidad en el ejercicio de la función pública, coordinado por la Comisión Institucional de ética y valores de la DGSC y la Procuraduría de la Ética de la Procuraduría General.

Asimismo, Técnicos y profesionales de la DGSC analizaron generalidades, manejo y represión del "Conflicto de Interés". La Comisión Institucional de Ética y Valores

(CIEV) de la DGSC, en procura de estimular un proceso de reflexión sobre la ética y los valores en la función pública costarricense, el 25 de abril promovió para que se impartiera la charla "Conflicto de interés en la función pública".

Finalmente interesa reportar que la DGSC, representada por un funcionario del Centro de Capacitación y Desarrollo participó en el marco de las actividades del Mecanismo de Cooperación Interamericana para la Gestión Pública Efectiva (MECIGEP) en la "Ronda de análisis sobre Gestión de Recursos Humanos, en el tema específico de Integridad del Servidor Público en el Ejercicio de la Función Pública" en Ciudad de México.



Imágenes de la Charla  
"Ética y Probidad"



Imágenes de la Charla  
"Conflicto de Intereses"

# 3

## Gestión de Soporte

### 3.1 TECNOLOGÍAS DE INFOCOMUNICACIÓN.

El resultado de la gestión en materia de infocomunicación se resume en cuatro apartados que seguidamente se detallan:

a) Soporte: Se emitió un documento con políticas y procedimientos para el licenciamiento de software de la DGSC, se mantuvo actualizada la infraestructura tecnológica de la DGSC y se documentó sobre Calidad de las TIC's. Como consecuencia se mejoraron el control del software con que cuenta la institución, la comunicación con nuestros socios estratégicos y, los productos que ofrece la DGSC a sus usuarios, respectivamente.

b) Desarrollo: Se definió un Plan de Gestión de la Seguridad de la Información y se desarrollaron los sistemas de Comedor, Correspondencia, Transporte e Inventario institucionales por medio de convenio con la Universidad Nacional. Lo anterior derivó en una mejora en la seguridad de sistemas informáticos de la DGSC y por otra parte los nuevos sistemas informáticos permitirán agilizar las solicitudes de transporte, soda e inventario de los funcionarios de la DGSC, así como llevar el control de la documentación que se tiene en la Contraloría de Servicios Institucional.

c) Mejoras en el sitio web institucional: Desarrollo de aplicativos para mostrar por medio de la web Concursos, Plazas vacantes y el Registro de elegibles (ver detalle en el apartado de Gestión Estratégica sobre los aplicativos de Gobierno abierto).

d) SAGETH: Promoción de recursos para el desarrollo versión 2 Sistema Automatizado para la Gestión del Empleo y Talento Humano en el Régimen de Servicio Civil. Mientras tanto se han hecho mejoras en el módulo de salarios, incorporando un histórico salarial e interface para certificaciones y se dio atención de incidentes y nuevos requerimientos del Sistema SAGETH, dando la posibilidad con ambas gestiones de emitir certificaciones salariales antiguas de funcionarios públicos y mejorar el Sistema SAGETH en beneficio de las OGEREH.

### 3.2 ACCIÓN DE LA ASESORÍA JURÍDICA.

#### 1- MEJORA REGULATORIA (SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES)

Con el propósito de cumplir con los Artículo N° 4 y 5 de la Ley N°8220 sobre "Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos" y el Artículo N° 8 del Reglamento a esta Ley, se reformó el trámite para la actualización de datos personales en la Oferta de Servicios utilizada para efectos del Título II de la Carrera Docente del Estatuto de Servicio Civil, el cual fue incorporado en el Decreto Ejecutivo N°39092-MP y la asignación de puntos para carreras acreditadas por el Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (SINAES), estos cambios benefician al usuario al tener que presentar menos requisitos y el mejoramiento del servicio ofrecido.

Por otra parte, se cumple con el Artículo N° 22 del Decreto Ejecutivo N°37045-MP-MEIC, se elaboró y aprobó el Plan de Mejora Regulatoria 2017, el cual puede ser consultado en el sitio web de esta Dirección General.

#### 2- GESTIÓN DE LA DESVINCULACIÓN, ATENCIÓN DE ASUNTOS CONSTITUCIONALES, OTROS

La Asesoría Jurídica de la DGSC, además de ser una instancia asesora del Despacho de la Dirección General, también atiende y gestiona múltiples asuntos que están relacionados con otras áreas de la institución e instituciones del Régimen.

En el 2016, se contestaron dentro de los plazos de ley 267 Recursos de Amparo, interpuestos contra la Dirección General y sus diversas Áreas Técnicas. En este rubro se ha mantenido una tendencia al alza, lo cual obedece, fundamentalmente, a denuncias relacionadas con las pruebas de idoneidad y los concursos internos y externos.

Bajo este escenario, se ha hecho un esfuerzo importante por definir una estrategia jurídica de defensa de los

intereses institucionales, de manera que las resoluciones finales no impacten negativamente desde el punto de vista técnico y financiero a la organización. Las acciones tomadas igualmente se orientan, al acompañamiento en las labores realizadas por las Áreas Técnicas en ésta y otras materias, a fin de reducir el número de recursos que, eventualmente, pueda recibir la institución.

Se realizó una instrucción exitosa de 138 Gestiones de Despido, trasladadas posteriormente al Tribunal de Servicio Civil. La correcta instrucción de los expedientes de Gestión de Despido, hace posible que las instituciones y organismos públicos del Régimen de Méritos cuenten con el personal idóneo para el servicio que brindan; garantizando para ello el debido proceso y derecho de defensa a los accionados, así como imparcialidad y objetividad en las diversas etapas procesales.

Se atendieron 15 Reclamos Administrativos, interpuestos ante el Tribunal de Servicio Civil. Esto refiere a los Reclamos Administrativos instruidos o bien contestados por haberse presentado contra la institución. Se han ejercido así las competencias legales, garantizando el debido proceso y derecho de defensa en cada caso particular, y salvaguardando los intereses y objetivos institucionales.

Atención de 23 procesos contenciosos administrativos, divididos en procesos de conocimiento, empleo público y amparos de legalidad. Se han atendido oportunamente todas las audiencias y etapas procesales de los diversos procesos contenciosos interpuestos contra la Dirección General de Servicio Civil, con ocasión de su actividad ordinaria.

Dicho pasivo litigioso ha mostrado un incremento significativo en el último año, lo cual ha sido un tema que se ha venido abordando con especial cuidado e interés, a efectos de revertir en la medida de lo posible, el número de demandas recibidas.

Emisión de 65 criterios jurídicos, los cuales corresponden a diversas solicitudes de criterios técnicos jurídicos, efectuadas por las instituciones y organismos públicos cubiertos por el Régimen Estatutario, en temas relacionados con la normativa que les aplica en materia de gestión del

empleo público, dando cumplimiento la Asesoría Jurídica a lo ordenado en el numeral 7, Nivel Asesor, inciso a) del Reglamento Autónomo y Organización de la Dirección General de Servicio Civil, Decreto Ejecutivo N° 35573-MP del 16 de setiembre de 2009.

### 3.3 SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

#### 1- CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DEL SERVICIO CIVIL – IMPLEMENTACIÓN Y SERVICIOS

Con el propósito de cumplir con los Artículo N° 4 y 5 de la Ley N°8220 sobre “Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos” y el Artículo N° 8 del Reglamento a esta Ley, se reformó el trámite para la actualización de datos personales en la Oferta de Servicios utilizada para efectos del Título II de la Carrera Docente del Estatuto de Servicio Civil, el cual fue incorporado en el Decreto Ejecutivo N°39092-MP y la asignación de puntos para carreras acreditadas por el Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (SINAES), estos cambios benefician al usuario al tener que presentar menos requisitos y el mejoramiento del servicio ofrecido.

Por otra parte, se cumple con el Artículo N° 22 del Decreto Ejecutivo N°37045-MP-MEIC, se elaboró y aprobó el Plan de Mejora Regulatoria 2017, el cual puede ser consultado en el sitio web de esta Dirección General.

#### 2- COMPRAS E INVERSIONES 2016

El porcentaje de presupuesto asignado a la DGSC para la atención de la parte operativa: Servicios, Materiales y Suministros, y Bienes Duraderos ascendió apenas a un 8.7%; y de solo un 0.9% en las partidas para la adquisición de materiales, suministros y bienes duraderos. No obstante ese panorama, se puede mencionar la realización relevante de las siguientes compras:

**Cuadro N°7**  
**Compras relevantes realizadas en la**  
**Dirección General de Servicio Civil, 2016**

Bien o Servicio	Monto en millones de colones
Alquiler de equipo informático (servidores e impresoras multifuncionales).	29.0
Impresión de la Revista de Servicio Civil N° 34	1.4
Tercera fase del proyecto para la realización de pruebas de conocimiento, proyecto con la UCR.	12.9
Cintas reflectivas y antideslizantes para demarcación del edificio	0.5
Doce impresoras multifuncionales	10.0
Detectores de humo, extintores y extractores de humedad para el acondicionamiento del CIDSECI.	1.8
Renovación de licencias antivirus, Windows server, etc.	5.5

**Fuente:** Área de Administración de Servicios Institucionales, 2016

Cuadro N°8  
Presidencia de la República - Dirección General de Servicio Civil  
Presupuesto Ordinario Asignado y Ejecutado  
Al 31 de diciembre de 2016

Partida	Autorizado	Ejecutado	% Ejecución
Remuneraciones	4.140.446.283	3.756.201.784	91
Servicios	363.057.447	333.352.661	92
Materiales y Suministros	21.359.515	16.879.767	79
Bienes Duraderos	20.800.000	16.768.125	81
Transferencias Corrientes	113.868.672	101.602.881	89
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>4.659.531.917</b>	<b>4.224.805.217</b>	<b>91</b>

Fuente: Área de Administración de Servicios Institucionales, 2016

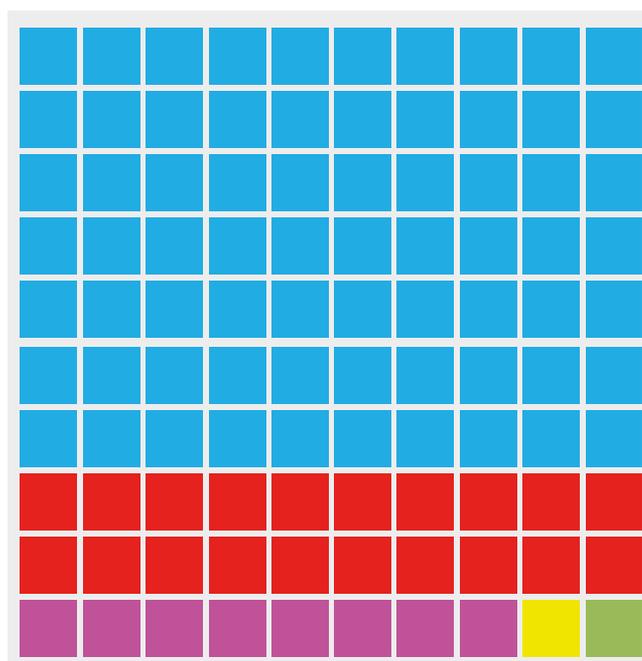
### 3- GESTIÓN PRESUPUESTARIA

El presupuesto ordinario 2016, asignado a la Dirección General de Servicio Civil (DGSC), ascendió a la suma de € 4.659.531.917; del cual un 91.3% correspondió al pago de la planilla institucional, partida de remuneraciones y transferencias corrientes (salarios, cargas sociales y otras obligaciones); los restantes 8.69% se distribuyeron entre las restantes partidas: Servicios, Materiales y Suministros y Bienes Duraderos; si se analiza solamente la compras de bienes y materiales solo se dispuso de un 0.9%; ya que cerca de un 6.7% del presupuesto se destina al pago del alquiler del edificio.

En ese orden de cosas, el presupuesto para la DGSC, en el año 2016 se detalla en el Cuadro 8.

El **Gráfico 9**, ilustra la realidad del presupuesto asignado en donde más del 91%, se emplea en los pagos de los rubros relacionados con la planilla institucional.

Gráfico 9  
Presupuesto Ordinario Asignado y Ejecutado  
Dirección General de Servicio Civil,  
al 31 de diciembre de 2016



Remuneraciones	4.140.446.283
Servicios	363.057.447
Transferencias corrientes	113.868.672
Bienes duraderos	21.359.515
Suministros	20.800.000

Fuente: Área de Administración de Servicios Institucionales, 2016

## 4

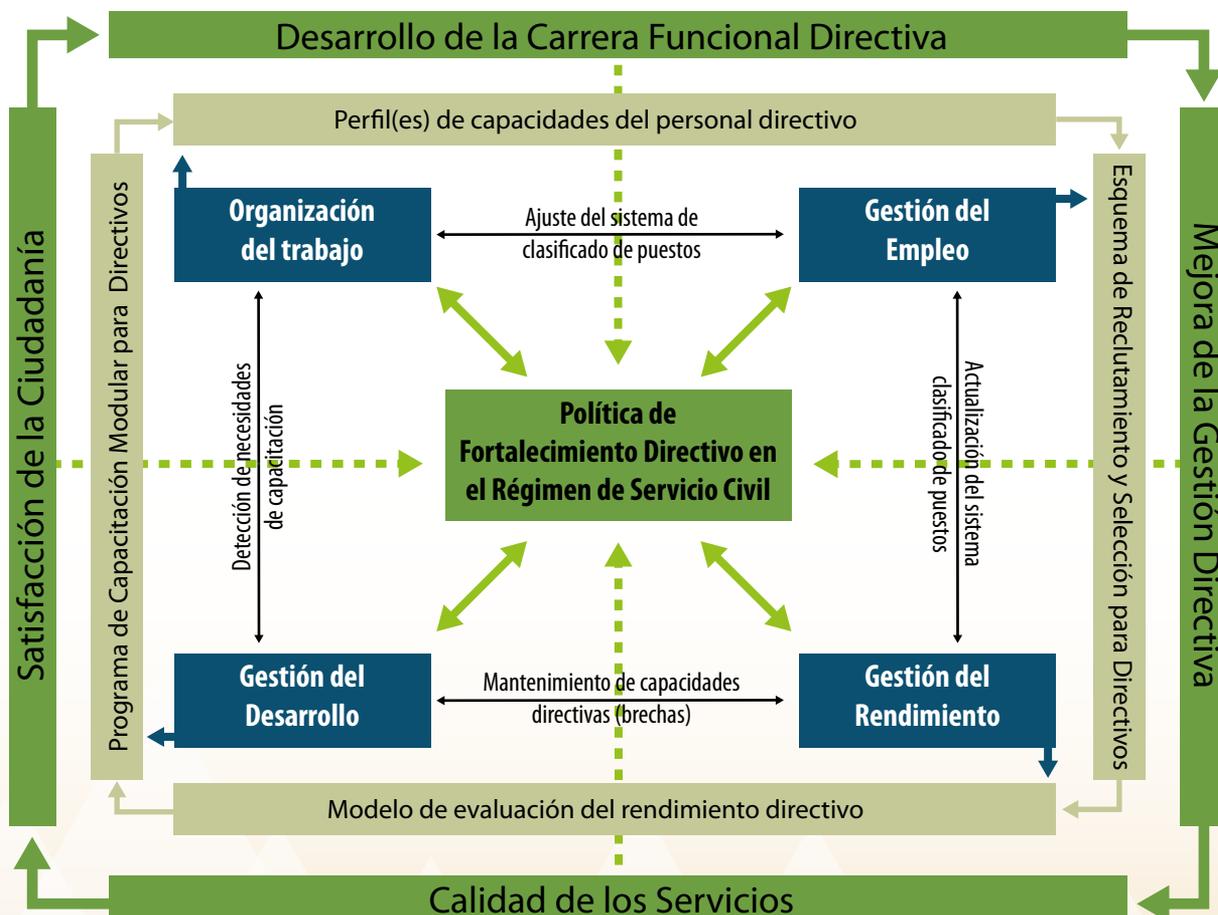
# Proyectos e iniciativas para el año 2017-2018

## 4.1. SEGUIMIENTO PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA CARRERA FUNCIONARIAL DIRECTIVA EN EL RÉGIMEN DE SERVICIO CIVIL.

La Dirección General de Servicio Civil consiente de la importancia de desarrollar el liderazgo individual e

institucional de gerentes actuales y futuros amparados al Régimen de Servicio Civil, en el Plan Estratégico Institucional 2015-2018 y 2025, se planeó como objetivo estratégico: “la contribución a la eficiencia y transparencia de la Administración Pública, mediante la profesionalización del personal directivo”. En este contexto durante este periodo, se han redoblado esfuerzos en el cumplimiento y avance del proyecto “Fortalecimiento de la Carrera Funcionarial Directiva en el Régimen de Servicio Civil”, contenido en dicho Plan, a partir de un modelo conceptual generado como resultado de esta iniciativa (**Ver Imagen 1**)

Imágen 1 Modelo Conceptual



Este proyecto comprende nueve etapas de las cuales se programaron para el año 2016, la “Etapa III Diseño de perfiles de capacidades del personal directivo” y la “Etapa IV Diseño de un Esquema de Reclutamiento y Selección para Directivos”, para lo cual se ha obtenido como principales productos, el Perfil Directivo aplicable en el Régimen de Servicio Civil y el Esquema de Reclutamiento y Selección aplicable a los perfiles directivos, instrumentos necesarios para efectuar una detección de necesidades de capacitación y evaluación del rendimiento, con el fin de ratificar o identificar las brechas existentes entre el perfil directivo ideal y el actual.

En razón de lo anterior, se formalizó el 19 de agosto del 2016, una política para fortalecer la función directiva profesional en el Régimen de Servicio Civil, con la cual se pretende que el Gobierno de Costa Rica, pueda solventar el limitado desarrollo de liderazgo individual e institucional de gerentes actuales y futuros, debilidad que ha sido detectada por la Organización para la Cooperación de Desarrollo Económico (OCDE), de acuerdo con lo señalado en el estudio de Gobernanza Pública de Costa Rica OCDE-2015, en donde se puntualizó que este Régimen, debe mejorar su coherencia por medio de un liderazgo institucional e individual, fortaleciendo mediante mecanismos de rendición de cuentas en la gestión y la creación de espacios de discusión y diálogos, la gestión de funcionarios de rango superior a nivel de jefaturas, cuya toma de decisiones resulta un pilar fundamental para el desarrollo de planes, programas y políticas públicas.

Para el año 2017 se tiene programado la ejecución de las siguientes Etapas: V Ajuste de las clases de puestos directivos, VI Rediseño del modelo de evaluación del desempeño para directivos y VII Diseño detallado del programa de capacitación modular para directivos. Asimismo se espera para el 2018 realizar la fase de seguimiento y evaluación de los primeros resultados obtenidos de las etapas anteriores, según la puesta en marcha de los programas de desarrollo que se deriven de esta iniciativa.

## 4.2. MONITOREO PROPUESTA DE MODELO DE EMPLEO PÚBLICO INTEGRADO EN EL ESTADO COSTARRICENSE.

En relación con la propuesta del Modelo de Empleo Público, proyecto inscrito en el Plan Estratégico Institucional 2015-2018 y 2025, nace una Directriz Presidencial dirigida al sector público: “Sobre la eficiencia, eficacia y transparencia en la gestión de recursos humanos de la Administración Pública”, el mismo cuenta con cuatro etapas siendo la segunda programada para el 2016, “Proponer la metodología y herramientas con miras a la obtención de un marco normativo y técnico para integrar la gestión del empleo público de las instituciones del Estado costarricense”.

En virtud de lo anterior, se elaboró un plan de trabajo y las herramientas con las que se procederá a recopilar y determinar las diferencias, similitudes y mejores prácticas en esta materia, instrumentos que a partir de una autorización política han de ser aplicados en las instituciones del sector público seleccionadas en la muestra respectivamente. Esta actividad, se espera, pueda ser desarrollada en el 2017, al igual que el análisis integral de los datos recopilados conjuntamente con la ejecución de la Etapa III Formulación de un proyecto para la implementación del Modelo de Empleo Público integrado en el Estado Costarricense. De esta manera se plantea que para el 2018 nos encontremos en la IV fase relativa a “Promover el proyecto de implementación del Modelo de Empleo Público integrado en el Estado Costarricense ante diversos actores sociales y de decisión política”.

Conscientes de la importancia de este compromiso, se elaboró una “Directriz Presidencial” que integre la filosofía y contenido del Modelo Integral de Empleo Público en el Estado Costarricense, producto preliminar que se asocia con la tercera etapa de este proyecto, el cual se elevó ante mi Despacho y que nos proponemos será trasladarlo al Despacho del Ministro de la Presidencia para su consideración y emisión correspondiente, como una iniciativa de anteproyecto de normativa para la implementación del Modelo elaborado en esta Dirección General de Servicio Civil, con el propósito de generar una respuesta a la inminente necesidad de ordenamiento estandarizado, pero a la vez incluyendo las particularidades de los esquemas de Gestión de Talento Humano en el Estado Costarricense.

Asimismo, es importante mencionar que este Modelo fue entregado al señor Carlos Alvarado Quesada, Ministro de Trabajo y Seguridad Social, quien en el mes de noviembre del 2016, lo expuso al Consejo de Gobierno para su divulgación y análisis.

A continuación se muestra en el siguiente esquema, el Modelo de Empleo Público integrado en el Estado Costarricense, construido y propuesta por esta Dirección General (ver **Imagen 2 en la página siguiente**)

**Imagen 2**  
**Propuesta de Modelo de Empleo Público Integrado en el Estado Costarricense.**



### 4.3. PROMOCIÓN DE RECURSOS PARA EL DESARROLLO VERSIÓN 2 “SISTEMA AUTOMATIZADO PARA LA GESTIÓN DEL EMPLEO Y TALENTO HUMANO EN EL RÉGIMEN DE SERVICIO CIVIL”.

El desarrollo del proyecto relacionado con el “Sistema Automatizado para la Gestión del Empleo y Talento Humano (SAGETH) versión 2, pretende incorporar mejoras significativas de carácter normativo, estructural, procedimental y tecnológico, e incluye aplicaciones para el Reclutamiento y Selección de Personal, Gestión y Trámite de sus procesos, la Clasificación y Análisis de Puestos que contiene descripciones de clases, especialidades, requisitos, competencias, entre otros, la Administración Salarial y de Incentivos, así como un Módulo de Capacitación sistemático e integral haciendo énfasis en la utilización de la metodología e-learning para aumentar la cobertura de los programas y actividades de capacitación de servidores públicos, estadísticas de capacitación y presupuestos asignados en todas las instituciones centralizadas o desconcentradas, a nivel nacional, para los Títulos I, II y IV del Estatuto de Servicio Civil. Igualmente incluye un módulo para el registro y sistematización de Estadísticas de Empleo Público en el Estado Costarricense que se espera en una primera fase permita el repositorio de información relativa a instituciones bajo el ámbito del Estatuto de Servicio Civil, y paulatinamente ir abarcando otras instituciones de la Administración del Estado.

Esta nueva versión del SAGETH se simboliza bajo un concepto de la administración del talento humano con una perspectiva integral, generando la concentración de los procesos indicados y su correspondiente información en una sola plataforma que coadyuve a la toma de decisiones en este ámbito, de ahí su diseño gráfico (ver Imagen 3):

Imágen 3  
Logo SAGETH2



# SAGETH2

SISTEMA AUTOMATIZADO PARA LA  
GESTIÓN DEL EMPLEO Y TALENTO HUMANO

En virtud de lo anterior, durante este periodo se elaboró el perfil del proyecto enfocado en el desarrollo de un modelo de gestión y desarrollo del talento humano eficiente dentro de la Administración Pública costarricense, factor determinante para la competitividad del Estado, razón por la que resulta imprescindible asegurar el ingreso de los servidores públicos más idóneos y mantener su desarrollo y motivación en el Régimen de Servicio Civil.

### 4.4. MIGRACIÓN DE BASE DE DATOS ASISTIDA DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO CIVIL, A UN SERVICIO EN LA NUBE.

La Dirección General de Servicio Civil, cuenta con una infraestructura de servidores adquirida con recursos propios en los años 2009 y 2011 y otra bajo modalidad leasing a una empresa externa. En razón de las limitaciones existentes en la institución y con el fin de obtener el mejor provecho de los recursos con que se cuenta, la Unidad de Tecnologías de Infocomunicación (UITC) ha adoptado un esquema de virtualización de los equipos bajo arrendamiento, con el cual se espera potenciar algunos servicios prestados actualmente.

De acuerdo con un estudio de factibilidad realizado por la UITC, se determinó que el equipo actual se encuentra obsoleto y que su vida útil venció varios años atrás, lo que genera un alto riesgo para la institución por cuanto no existen piezas en el mercado que permitan reponer partes dañadas, asimismo, las características de almacenamiento, procesamiento y memoria, distan enormemente de los equipos actuales por tratarse de hardware construido hace muchos años. Este retraso tecnológico hace que su mantenimiento se convierta en un serio problema ya que se deben redoblar esfuerzos para mantenerlos activos y en funcionamiento.

En razón de lo anterior, es que funcionarios de esta Dirección General se reunieron con personeros de Presupuesto Nacional del Ministerio de Hacienda, con el fin de exponerles la situación y solicitar la autorización de la partida presupuestaria para la ejecución de este proyecto, reunión que tiene como resultado el aval correspondiente para que durante el año 2017 se inicie con la migración gradualmente de información y bases de datos a la nube, iniciando para el 2017 con cinco servicios prioritarios, para luego por año ir incrementando los mismos hasta concluir con la totalidad de los servicios que la DGSC ofrece y que se virtualicen con miras a obtener mejor rendimiento y oportunidad en sus resultados.

## **4.5. MODELO EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO:**

La Dirección General de Servicio Civil es consciente de la necesidad de avanzar de una evaluación del desempeño a una gestión del rendimiento, por esto la Unidad de Investigación y Transferencia Técnica del Área de Gestión de Recursos Humanos, trabajó en una propuesta de modelo de gestión del desempeño, enfocado en la medición de los funcionarios y en la contribución a los objetivos institucionales.

Este planteamiento considera las buenas prácticas implementadas en la aplicación de los modelos institucionales de evaluación del desempeño, y las debilidades detectadas en la implementación de éstos, retomando los puntos críticos señalados en algunos informes emitidos por la Contraloría General de la República, el Barómetro de la Profesionalización del Servicio Civil en Centroamérica y República Dominicana, el Banco Interamericano de Desarrollo, y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), donde Costa Rica proyecta su ingreso.

En virtud de lo anterior, es que esta DGSC para el año 2017, programó la continuidad del desarrollo de esta propuesta, con el fin de concretar un modelo aplicable a las necesidades laborales actuales en dicha materia.

5

# Conclusiones y recomendaciones

Empleo público y crisis fiscal, fueron dos de los grandes temas que ocuparon el interés nacional durante el 2016. La relevancia de ambos ocupó prácticamente todos los ámbitos nacionales, desde la opinión pública, gremios hasta Asamblea Legislativa y por supuesto a lo interno de la Administración Pública.

En ese contexto, la Dirección General de Servicio Civil no estuvo exenta; no solo por las limitaciones de recursos con las que tuvo que llevar a cabo sus gestiones, sino porque fue el motivo para colaborar en el debate nacional con propuestas relevantes esperables de un órgano rector, en nuestro caso del Régimen de Servicio Civil.

De esta coyuntura, que fue más intensa en 2016, fueron tomando madurez dos importantes proyectos para la función pública:

En primera instancia, un Modelo de Empleo Público integrado en el Estado Costarricense, cuya génesis se dio a lo interno de la institución para ser compartido con altas autoridades de gobierno y diputados por tener un enfoque integral para atender una problemática compleja y urgente.

Durante el 2017 se espera avanzar a otro nivel de discusión dándole a ésta temática un formato que permita ser discutido en instancias políticas del más alto nivel donde corresponde su conocimiento y toma de decisiones.

En segundo lugar, continuó el avance del Proyecto de Fortalecimiento Directivo cuyo impacto en un estrato sensible y estratégico de la estructura ocupacional del Poder Ejecutivo, vendría a fortalecer la función de dirección y toma de decisiones de cara a los nuevos retos que plantean los usuarios a las instituciones públicas.

De este último proyecto se destaca la firma de una política emitida por esta Dirección General con el apoyo del Sr. Ministro de la Presidencia don Sergio Alfaro Salas, sin embargo el proyecto continuó con otras etapas programadas para el período, cuyos resultados también fueron logrados como se detalló con antelación en este informe.

Ambos proyectos están íntimamente relacionados con el Plan Nacional de Desarrollo 2015-2018, "Alberto Cañas Escalante", por lo que es importante destacar el apoyo político que estas iniciativas requieren particularmente, en sus etapas de ejecución.

Resulta evidente la necesidad que tiene la Dirección General de Servicio Civil de actualizar sus procesos frente a las numerosas y cada vez más complejas gestiones de sus usuarios, que se han judicializado en muchas ocasiones y que según datos de la Asesoría Jurídica se están manifestando mediante los recursos ante la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, de la cual han surgido fallos que exigen cambios impostergables en los servicios que brinda la institución.

Para abordar efectivamente este contexto, la institución ha planteado una serie de iniciativas que, pese a haber sido ampliamente discutidas y seleccionadas por su efectividad, requieren de recursos que la Dirección no dispone. Esto pese a ser una importante limitante, hemos promovido mediante gestiones con las autoridades institucionales y cooperación, contar con el apoyo verbal y en algunos casos ejecutivo de las autoridades de Casa Presidencial para su implementación.

Una de esas iniciativas, refiere a la propuesta de una nueva plataforma informática integrando de manera automatizada los procesos clave de la gestión de recursos humanos en el Régimen de Servicio Civil llamado SAGETH Versión 2, que reemplazaría a la actual que presenta evidentes signos de obsolescencia; esto complementaría la migración de datos a la nube cuyo presupuesto ya ha sido aprobado para el 2017 bajo una estrategia progresiva y paulatina de traslado de nuestros servicios dentro de ese esquema, y que minimiza el riesgo por vencimiento de contratos de alquiler de equipos y fallas en hardware con vida útil superada.

Fundamental en este proceso el apoyo y acompañamiento de las autoridades de la Presidencia de la República y del Ministerio de la Presidencia, elementos claves para que durante el 2017 la Dirección General de Servicio Civil renueve su infraestructura tecnológica, de manera que le permita brindar más y mejores servicios a la ciudadanía desde una perspectiva rectora como lo demanda nuestro marco normativo.

# INFORME AL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA PERIODO 2016



## **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](http://www.dgsc.go.cr)

San José, Costa Rica





## **Dirección General de Servicio Civil**

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

## **Informe al Presidente de la República**

PERIODO 2016

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](http://www.dgsc.go.cr)

San José, Costa Rica  
2016