



SERVICIO CIVIL

Dirección General de Servicio Civil

INFORME ANUAL AL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COSTA RICA

Periodo 2021

San José, Costa Rica
Febrero 2022

TABLA DE CONTENIDOS

Resumen Ejecutivo	3
Presentación	5
I. Gestión Estratégica.....	6
1.1 Eje 1: Reforma al Empleo Público: Innovación y modernización integral en procura de la eficiencia:.....	7
1.2 Eje 2: Eficiencia de la Gestión del Talento Humano: Régimen de Servicio Civil y DGSC:	8
Reforma al Reglamento al Estatuto de Servicio Civil.....	8
Marco Jurídico Integrado y Simplificado:.....	8
Medición Control y Seguimiento de los Resultados de Planificación.....	10
Cooperación Nacional e Internacional.	10
Reclutamiento y Selección de Personal de la DGSC.....	11
Gestión del Empleo Docente.....	13
•Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria	14
Modelo de Gestión de Desempeño.....	15
Gestiones de Despido.....	16
Aplicación del Trabajo en Casa en la DGSC.....	17
Mejoras en las Condiciones Laborales para los funcionarios de la DGSC.....	17
Transformación Digital.....	18
1.3 Eje 3: Promoción de la eficiencia y generación de valor público:.....	18
Programa Modular de Capacitación.....	20
Otras actividades de capacitación gestionadas.....	21
Auditorias y Hallazgos.....	21
Inclusividad y Derechos Humanos.....	22
Derecho de Petición.....	23
Gestión Presupuestaria.....	23
Conclusiones.....	24
Anexo No. 1 - Resumen del Plan Estratégico Institucional 2019-2022	26
Anexo No. 2 - Resumen de acceso a la información y transparencia 2021 CS- INF-001-2022	28

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 para el siguiente. Este informe deberá ser publicado en el Diario Oficial”.

Resumen Ejecutivo

El objetivo del mismo es exponer los alcances del cometido de la Dirección General de Servicio Civil (DGSC) en el año 2021, fundado en las líneas dispuestas en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2019-2022 y en acatamiento de lo regulado en el Artículo 13 inciso j) del Estatuto de Servicio Civil (ESC).

Es importante destacar que, la Dirección General se ha enfocado en desarrollar su planificación estratégica y operativa en el marco de los objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y en armonía con los estándares de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).

En razón de lo anterior, mantuvo el seguimiento para la permanencia de Costa Rica en el Comité de Gobernanza, Capítulo de Empleo Público, mediante reuniones virtuales, especialmente con el estudio de Integridad Pública en Costa Rica, además, avanzó en la calidad y consistencia de la información, por medio de la actualización de la base de datos para el sector público y la emisión del segundo informe de estadísticas de empleo público; evolucionó en la incorporación de la gestión por competencias en todos los procesos de la Gestión de Recursos Humanos, y mejoró la coherencia del Régimen de Servicio Civil (RSC), mediante un liderazgo institucional e individual fortalecido, con el desarrollo de instrumentos para la evaluación y progreso de las Oficinas de Recursos Humanos (ORH), así como la continuidad e implementación del programa modular de capacitación para directivos.

Teniendo presente las mejores prácticas nacionales e internacionales, la DGSC se dio a la tarea de analizar a profundidad las tres formas principales de nombramiento en el RSC, validando y generando la emisión de normativa técnica en la totalidad de subsistemas de la Gestión de Recursos Humanos (GRH) que respondiera a las expectativas de los usuarios y contemplara el nuevo contexto de Empleo Público.

Se continuó con el replanteamiento del Proceso de Reclutamiento y Selección de Personal comprometido ante la Sala Constitucional, logrando concluir la confección e implementación de la batería de pruebas de conocimiento para los diferentes estratos profesionales, así como la elaboración y aplicación de pruebas para evaluar las competencias transversales, conforme con las mejores prácticas sugeridas por la OCDE. Además; se optimizó el Proceso de Reclutamiento Abierto y Permanente (RAP), mediante la simplificación y automatización del proceso, esto último gracias a la continuidad del Convenio de Cooperación con la Universidad Técnica Nacional (UTN)

Como parte de este esfuerzo por mejorar el **proceso** para el ingreso a puestos del Título I, se depuraron los Registros de Elegibles con la finalidad de mantener los mismos actualizados para atender la demanda de candidatos idóneos por parte de las ORH; se avanzó en los resultados y estadísticas correspondientes

a 24 concursos internos en diferentes instituciones del RSC; en materia de derechos humanos se adoptaron disposiciones transversales, por ejemplo la implementación de nóminas con paridad de género en el proceso de Reclutamiento y Selección, así como en los productos de apoyo de personas con discapacidad; medidas que en su conjunto permitieron coadyuvar en la atención de la prevalencia de personas nombradas interinamente en el RSC.

En relación con la optimización del Proceso de Gestión del Empleo Docente se obtuvieron resultados y estadísticas sobre el concurso propiamente docente (incluyendo el enfoque de género); logrando la emisión de la "Nómina de Personas Candidatas Calificadas" derivada del Concurso PD-01-2019, para nombramientos en el curso lectivo 2022 y posteriores. Se optimizó este proceso bajo un enfoque de reclutamiento abierto y permanente; se trabajó en el "Anteproyecto de Resolución" que oficialice el "Diccionario de Competencias Laborales Docentes de aplicación para el Título II del Estatuto de Servicio Civil; documento técnico auxiliar para la labor de Análisis Ocupacional Docente en el RSC, referenciado incluso con insumos derivados de la participación del Ministerio de Educación Pública en el proceso de construcción del mismo.

También se le dio especial seguimiento y apoyo a la función de las ORH de las 44 instituciones del RSC, por medio de programas de Asistencia Técnica en materia de Planificación de Recursos Humanos; Gestión del Desempeño, Concursos Internos, reconocimientos de Incentivos y planes de mejora en su gestión.

Se dio continuidad a la mejora en general de la gestión administrativa de la Dirección General, por medio de simplificación de los trámites y procedimientos ; seguimiento a los indicadores de gestión; atención de las medidas en materia de control interno; seguimiento y monitoreo constante de los planes institucionales; promoción de concursos internos en la DGSC, logrando que el 96 % de personas funcionarias ostenten propiedad; además se cumplió con la Ley 8862 mediante la contratación de 3 personas con discapacidad; se le dio especial atención a las medidas sanitarias, manteniendo la política de brindar horario flexible, respeto al aforo y trabajo en casa, cumpliendo así con las medidas sanitarias establecidas por el Ministerio de Salud, con el objetivo de disminuir el contagio del Covid 19; se establecieron acuerdos de cooperación y convenios con instituciones y países amigos, para mejorar los procesos de trabajo institucionales, siendo este último fundamental para atenuar las grandes carencias institucionales, producto del endémico problema de la falta de recursos presupuestarios .

Luego de ingentes esfuerzos, en el 2021 se culminó con uno de los mayores anhelos del personal de la DGSC, al disponer de una nueva sede, en un edificio que reúne las condiciones en pro del bienestar del personal y que facilita la prestación de los servicios que se debe brindar a los usuarios conforme la misión y visión institucional.

También fue un año que trajo consigo la posibilidad de lograr la Transformación Digital de todos los procesos de la Gestión de Recursos Humanos a nivel del RSC, producto del convenio suscrito con el

Ministerio de Hacienda, mediante el cual se formaliza la participación de la DGSC en el Proyecto de Hacienda Digital para el Bicentenario, siendo un proyecto país, cuyos beneficios se proyectan a la ciudadanía y en particular a nuestros usuarios internos y externos.

Presentación

Mediante el proceso de Planificación Estratégica, la DGSC ha trabajado desde el año 2019 en la generación de propuestas dirigidas a la innovación del empleo público, apoyada en su experiencia técnica, la exploración en la transformación y mejora de resultados. no sólo de su actuación, sino en la de otros actores del Sistema de Recursos Humanos bajo el ámbito del Estatuto de Servicio Civil, con el propósito de implementar las mejores prácticas y la generación de valor público desde el ámbito de su competencia.

Conforme los tres ejes estratégicos definidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2019-2022; en el contenido de este informe se detallan el avance del cumplimiento de los mismos durante el año 2021:

E1. Reforma al Empleo Público: Innovación y modernización integral en procura de la eficiencia

O1. Contribuir al proceso de reforma legal integral del Empleo Público, como respuesta al mandato dado en los artículos 191 y 192 de la Constitución Política.

E2. Eficiencia de la Gestión del Talento Humano: Régimen de Servicio Civil y Dirección General de Servicio Civil.

O2. Impulsar la transformación de la gestión estratégica y operativa de las Oficinas de Gestión Institucional de Recursos Humanos y sus servicios, alineados a las expectativas de sus usuarios.

O3. Innovar la gestión estratégica y operativa de la DGSC en congruencia con su rol rector en el contexto de Empleo Público.

E3. Promoción de la eficiencia y generación de valor público.

O4. Incorporar mejores prácticas de gestión de Recursos Humanos en las instituciones del Régimen de Servicio Civil, que contribuyan a la eficiencia y generación de valor público.

I. Gestión Estratégica

Avances obtenidos del Plan Estratégico Institucional

Las estadísticas sobre el nivel de cumplimiento de los compromisos del PEI 2019-2022 y Plan de Trabajo Anual (PTA) 2021, permiten afirmar que el nivel de avance logrado en los compromisos incluidos dentro del Plan Estratégico Institucional (2019-2022), corresponde al 84,26%, mientras que el nivel de avance por cada uno de los ejes indicados previamente es el siguiente:

Tabla 1: Porcentaje de cumplimiento por cada eje del PEI 2019-2022

Ejes	Porcentaje de cumplimiento
Eje 1	91,66%
Eje 2	88,20%
Eje 3	72,92%

Fuente: Elaboración propia ADE-UPI

Valga indicar que muchas de las estrategias ligadas a cada eje estratégico, están programadas para finalizar en 2022.

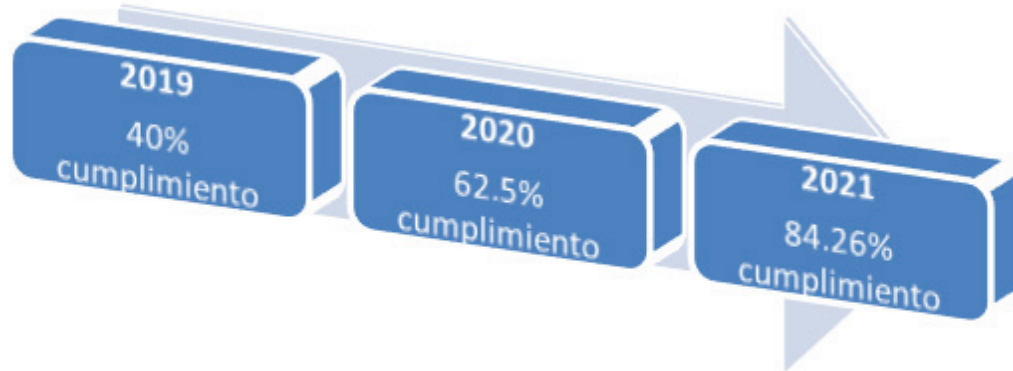
Con respecto al Eje número 1 denominado “Reforma al Empleo Público: Innovación y modernización integral en procura de la eficiencia” presenta un 91,66% de cumplimiento, ya que las estrategias 1.1 y 1.3 ya están cumplidas de acuerdo con lo que se planificó; solo la estrategia 1.2 debe completarse en el 2022. Al respecto, ver Anexo 1.

En el Eje número 2, sobre la “Eficiencia de la Gestión del Talento Humano”, se tiene también un importante avance del 88,20%, dados, entre otros, los esfuerzos realizados en los procesos de Reclutamiento y Selección de Personal, tanto del Título I y II del Estatuto de Servicio Civil. Ver Anexo 1.

Con respecto al Eje número 3 sobre la “Promoción de la eficiencia y generación de valor público”, se tuvo un avance del 72,92%, el cual se encuentra dentro del plazo previsto, ya que las estrategias culminan en el 2022. Ver Anexo 1.

En la Figura 2 se puede observar el avance del cumplimiento de las acciones comprometidas en el PEI, desde el año 2019 y hasta el 2021.

Figura 2: Avances Plan Estratégico Institucional 2019-2022 DGSC



Fuente: Elaboración propia ADE-UPI

1.1 Eje 1: Reforma al Empleo Público: Innovación y modernización integral en procura de la eficiencia:

Para el año 2021 se progresó en las estrategias propuestas para el seguimiento del Objetivo Estratégico **“Contribuir al proceso de reforma legal integral del Empleo Público, como respuesta al mandato dado en los artículos 191 y 192 de la Constitución Política.”**, relacionado con este Eje:

Se da el seguimiento para la permanencia de Costa Rica en el Comité de Gobernanza, Capítulo de Empleo Público de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) mediante reuniones virtuales, y el estudio sobre Integridad Pública en Costa Rica, Oficio CCD-OF-367-2021 del 29 de junio del 2021.

Se participa activamente en la creación y mantenimiento de una Base de Datos que integre la información en materia de empleo y salarios de las entidades públicas, además, se está en el desarrollo de herramientas informáticas que permitan una mejor alimentación de la misma, depuración y validación de la información que se le incluye, así como la emisión de informes, esto ha brindado datos de empleo público e información para la toma de decisiones y para brindar respuesta a organismos nacionales e internacionales.

En la generación de escenarios y datos estadísticos en materia de empleo y salarios en el RSC, se logró el 100% de atención de la información solicitada con referencia al mercado salarial público, que es insumo para la toma de decisiones de los altos niveles de la administración pública. Las autoridades de la Administración Pública se encuentran debidamente informadas y asesoradas para la toma de decisiones en materia de empleo y salarios.

Se efectuó un esfuerzo importante en coordinación con las ORH de las 44 instituciones del RSC, para la generación de la segunda edición del Informe Anual Estadístico sobre temas relevantes del Régimen,

que permite obtener información de naturaleza salarial, condición de nombramientos, género de las personas funcionarias, resultados de la evaluación de servicios, entre otros aspectos de interés.

1.2 Eje 2: Eficiencia de la Gestión del Talento Humano: Régimen de Servicio Civil y DGSC:

Para el logro de los Objetivos Estratégicos correspondientes a este Eje, en el año 2021 se desarrollaron las siguientes estrategias:

• Reforma al Reglamento al Estatuto de Servicio Civil.

Se realizó la revisión integral del Reglamento al Estatuto de Servicio Civil, y se cuenta con un Proyecto de Decreto Ejecutivo, el cual se espera presentar a consideración de la Presidencia de la República en el primer semestre de 2022. Esta revisión integral complementa las reformas que se realizaron a varios procesos, mediante diversas resoluciones emitidas durante el período. Dicha revisión y actualización comprendió cuatro fases:

- I- Conformación del equipo de trabajo y elaboración de un borrador de propuesta de actualización,
- II- Revisión y ajustes de la propuesta,
- III- Entrega de la propuesta para revisión legal y
- IV- Formalización.

Para el año 2021 se realiza la revisión final de la propuesta, se concluyeron las 4 fases programadas; se revisaron de forma detallada los aspectos legales y se cuenta con el anteproyecto citado conforme Oficio N°SDG-OF-014-2021 del 07 de mayo del 2021.

• Marco Jurídico Integrado y Simplificado:

Se realizó la validación y emisión de nueva normativa técnica, en la totalidad de subsistemas de la GRH, que respondiera a las expectativas de los usuarios y que contemple el nuevo contexto de Empleo Público, esto mediante la definición de los cuerpos normativos y metodología para preparar versiones actualizadas y concordadas de Carrera Profesional y Dedicación Exclusiva. Además; se integraron los cambios y notas de concordancia o aclaración, se revisaron y validaron las propuestas de cambios y se conciliaron con las instancias correspondientes, según el caso, a efecto de formalizar las versiones de los cuerpos normativos, y se emitieron las investigaciones de campo al respecto.

Se trabajó sobre la actualización o redefinición de los instrumentos de gestión salarial en respuesta a lo indicado en la Ley N°9635: Fortalecimiento de las Finanzas Públicas y su Reglamento, identificando el estudio y nominalización del 92% de los incentivos aplicados por resoluciones de la DGSC.

De igual forma, se participó activamente en la Comisión integrada por la Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria (STAP), Ministerio de Hacienda, DGSC, MIDEPLAN y Presidencia, en la cual se trataron temas de aplicación e implementación de la Ley N° 9635 en los Sistemas Integra 1 y 2, logrando como resultado la Resolución DG-001-2021 del 6 de enero del 2021.

Se emite la normativa técnica en materia de organización del trabajo, con el fin de orientar el adecuado uso del instrumental facilitado y coadyuvar con el desarrollo y mejoramiento de la GRH, actualizando el instrumento y norma técnica que permite fortalecer la gestión de las ORH en el RSC. Para ello se trabajó en la Resolución DG-002-2021 referente a la eliminación y vaciado de manuales y clases institucionales, la Resolución DG-015-2021 la cual modifica requisitos para las clases Técnicas Especialidad Operación Aeroportuaria y la Resolución DG-017-2021 que incluye un requisito específico a cumplir por las personas que deseen laborar en zonas indígenas, esto para puestos del Título I del ESC.

Se implementó el enfoque por Competencias en el Régimen, logrando un avance del 100% en el proceso de Organización del Trabajo (129 clases anchas), con el rediseño de clases de puestos a la nueva estructura dispuesta mediante las Resoluciones DG-002-2021, DG-020-2021, DG-112-2021 y una en proceso de publicación. Además; se actualizó la estructura de clase que se mantenía en uso desde los años 80; así como el Sistema Clasificador, direccionando el modelo de Gestión del Recurso Humano bajo el enfoque por competencias laborales e incorporando las mejores prácticas de GRH en las instituciones que conforman el RSC.

Respecto a la regulación y estandarización de los sistemas informáticos de pagos y de GRH del RSC, se configuró y ajustó a los Sistemas Integra 1 y 2, logrando así la parametrización de múltiples componentes salariales, tanto para la efectiva nominalización de pluses, como para el efectivo pago de salarios.

Se brinda apoyo a la gestión de otras instancias de la Administración Pública, excluidas del RSC, cumpliendo el 100% de atención (336 casos en total), a consultas y asesoría requerida de instancias fuera del Régimen, en temas clasificatorios y salariales. Es importante mencionar la asesoría brindada a la Asamblea Legislativa sobre aplicación del Incentivo de Desarrollo a la Docencia con miras a presentar proyecto de Ley.

Además, se brinda una atención oportuna de solicitudes salariales de Juzgados y demás entes reguladores del Estado, en donde más del 90% de las gestiones ejecutadas fueron en tiempo y forma, siendo dicha información precisa, de tal manera que permita la toma de decisiones y la correcta gestión de los diferentes procesos administrativos y judiciales, con la excepción de aquellas que requieren información que por su antigüedad es difícil de determinar y suministrar.

• **Medición Control y Seguimiento de los Resultados de Planificación.**

Se realizó la autoevaluación del sistema de control interno institucional y del SEVRI, así como la revisión y el seguimiento de los Indicadores de gestión de cada una de las áreas, replanteándolos, en algunos casos. Lo anterior con miras a fortalecer la gestión interna de la DGSC.

Se revisan y mejoran los instrumentos en materia de Planificación de Recursos Humanos; como antecedente conviene citar que mediante Informe No. DFOE-PG-IF-00010-2019 de fecha 18 de octubre 2019, la Contraloría General de la República, solicitó a la DGSC, diseñar, elaborar, oficializar e implementar normativas y herramientas que regulen el proceso de planificación de recursos humanos en las instituciones cubiertas por el RSC. Dicho proceso se ha venido implementando según los lineamientos elaborados, no obstante, como una acción de mejora en el año 2021, se trabajó en la revisión de los instrumentos diseñados, con el fin de simplificar los mismos, para su aplicación en el año 2022. Este proceso permitió coadyuvar con la eficiencia institucional, a mejorar y simplificar los lineamientos elaborados para la implementación del proceso de Planificación de Recursos Humanos en las instituciones del RSC

Se atendieron las diversas disposiciones de la Contraloría General de la República, tanto las indicadas previamente, como las de la auditoría de carácter especial sobre el proceso de Reclutamiento y Selección Título I, lo cual derivó en una serie de acciones tomadas para el cumplimiento de las disposiciones y su posterior comunicación al órgano contralor.

Asimismo, se brinda especial atención a las observaciones formuladas por la Auditoría Interna de la Presidencia de la República, cuyas recomendaciones fueron objeto de seguimiento y aplicación, sin perjuicio de las aclaraciones u objeciones que en algunos casos fue necesario hacer.

• **Cooperación Nacional e Internacional.**

Respecto al desarrollo de proyectos y actividades de cooperación tanto nacional como internacional, para el mejoramiento de la gestión de la DGSC para el año 2021, se vio afectado por la pandemia del COVID-19, ante la emergencia mundial, las directrices a nivel nacional sobre el cambio de metodologías de trabajo, suspensión de actividades masivas, restricciones migratorias de movimiento de personas y cierre de fronteras, recortes presupuestarios y otras situaciones fuera del control institucional y nivel país. Así, como restricciones de esta misma índole por parte de empresas privadas, organizaciones no gubernamentales, organizaciones internacionales, entre otros.

No obstante, lo anterior, podemos mencionar que durante el 2021 se llevaron a cabo once proyectos y dos convenios por diferentes entidades que cooperaron para dicho fin, como son: el Consejo Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD), el Colegio de Profesionales en Informática y Computación (CPIC), la Comisión Nacional de Servicio Civil de Colombia (CNSC), el Instituto Centroamericano de

Administración Pública (ICAP), la Fundación Konrad Adenauer (KAS), el Programa Sociuex+ de la Unión Europea (UE), la Oficina Nacional de Servicio Civil de Uruguay (ONSC), el Instituto Centroamericano de Administración de Empresas (INCAE), la Universidad Técnica Nacional (UTN), la OCDE, entre otros. Con respecto a los dos convenios que se suscribieron, las contrapartes son: el Ministerio de Hacienda y el ICAP.

Cabe resaltar el Convenio de Cooperación Interinstitucional entre la DGSC y la UTN, donde esta última requirió de recurso humano profesional y especializado en el Área de Administración de Recursos Humanos, y a su vez dicha institución proporciona a esta DGSC asistencia técnica y/o capacitación y formación en desarrollo de software.

Importante mencionar que el ICAP ha sido un actor clave en el establecimiento del convenio específico de colaboración con esta Dirección General, cuyo fin es el acompañamiento técnico en la construcción de pruebas estandarizadas de medición de competencias transversales a partir del Diccionario de Competencias para la función pública en el RSC, en concordancia con las recomendaciones de la OCDE.

Otro tipo de actividades a mencionar, se encuentran cursos, congresos y asesorías, las cuales se caracterizan por el intercambio de experiencias y buenas prácticas, transferencia de conocimientos por parte de expertos en la materia de cada cooperante. Por último, el resto de las categorías tienen una actividad como son donación y consultoría.

• **Reclutamiento y Selección de Personal de la DGSC.**

Amparado a la normativa vigente, se ha contribuido en la resolución de la problemática de la condición de servidores interinos en el Régimen. El avance de dicha actividad durante el año 2021 consistió en la reactivación de la aplicación de pruebas para demostración de idoneidad bajo el nuevo esquema avalado por la Sala Constitucional y además considerando las mejores prácticas sugeridas por la OCDE en esta materia.

Dentro de las acciones ejecutadas durante el 2021 con respecto al replanteamiento del Proceso de Reclutamiento y Selección de Personal en el tema de Pruebas de Conocimiento, se terminó de confeccionar la batería de pruebas para los diferentes estratos profesionales a saber: inicial, técnico, profesional y gerencial. Para el periodo 2022 se prevé ajustar la versión "A" de las mismas para la población con discapacidad.

Por su parte, también se está trabajando en la Fase II de este proceso que consiste en el desarrollo de una resolución y una guía de trabajo dirigida a las ORH con la finalidad de capacitarlas en materia de pruebas específicas de conocimiento, tanto para el proceso del RAP como de concursos internos. Como resultado, se cuenta con la prueba de conocimiento general ensamblada y puesta en funcionamiento y las ORH capacitadas en materia de pruebas específicas de conocimiento.

De igual manera se trabajó en el tema para las pruebas de competencias laborales, logrando la prueba de competencias transversales ensamblada y puesta en funcionamiento. Además se está trabajando en el desarrollo de una guía de trabajo dirigida a las ORH con la finalidad de capacitarlas en materia de pruebas de competencias específicas para ser aplicadas en los procesos de concursos internos.

Se optimizó el RAP bajo un nuevo enfoque más actual y exigible para los procesos de demostración de idoneidad. Dicha optimización se ha trabajado mediante convenio de cooperación con la UTN y además con personal de diferentes áreas de la DGSC, se elaboró y puso en producción un sistema informático para el procesamiento del RAP, mismo que permite revisar y dar trazabilidad a las ofertas de servicios de los oferentes que ingresan, reduciendo los tiempos de respuesta del proceso, así como llevar de manera automatizada la siguiente etapa de convocatoria, aplicación y calificación de pruebas, reduciendo los tiempos de respuesta del proceso. Para el periodo 2022 se espera replicar este modelo para el procesamiento de oferentes bajo el formato de concursos internos.

En atención a disposiciones de la Sala Constitucional, esta Dirección General se ha dado a la tarea de depurar los Registros de Elegibles que administra esta instancia, con la finalidad de mantener los mismos actualizados, evitando poner a concursar en un mismo registro a oferentes que fueron evaluados mediante diferentes procesos de demostración de idoneidad. Dicha depuración, que inició en el año 2021, se constituye en una actividad permanente para el Área de Reclutamiento y Selección de Personal, la cual se irá realizando de forma gradual, de acuerdo con la demanda de pedimentos de personal por parte de las ORH.

Como resultados y estadísticas sobre concursos internos y externos durante el año 2021 se avanzó y se declararon 2.632 líneas de oferta, correspondiente a 24 concursos internos resueltos de las siguientes instituciones: DGAC, CONAPAM, CONAPDIS, CTP, DGSC, DINADECO, DNN, Imprenta Nacional, INCIENSA, MEP, MICITT, MIDEPLAN, Migración y Extranjería, MIVAH, MSP, MTSS, PGR, Presidencia, Registro Nacional, RREE, TRA.

Se enviaron 570 nóminas de personal, solicitadas por las instituciones adscritas al RSC, las cuales fueron resueltas con personal idóneo, además se declararon 9.358 líneas de oferta producto del RAP.

En cuanto a la normativa e instrumentos técnicos se emitieron las Resoluciones: DG-047-2021, DG-038-2021 y DG-132-2021, las cuales regulan todos los procesos concernientes al Reclutamiento y Selección del Personal cubierto por el Título I del ESC. Estas resoluciones promueven mayor participación de personas interesadas en los procesos de ingreso al Régimen, se respeta la paridad de género y en general, la integración de toda población vulnerable y se disponen medidas para atenuar la prevalencia de personas nombradas interinamente. Con estos cambios, se obtienen procesos más eficientes y acordes con las mejores prácticas, tanto para esta instancia como ente rector técnico como para las ORH.

• Gestión del Empleo Docente.

En materia docente, las actividades ejecutadas en el 2021 permitieron obtener resultados y estadísticas sobre el concurso propiamente docente (incluye el enfoque de género); emitiéndose la “Nómina de Personas Candidatas Calificadas” derivada del Concurso PD-01-2019.

Como Estadísticas del Concurso PD-01-2019 se obtuvo:

- 59.540 personas llenaron oferta de servicios.
- 165.437 ofertas calificadas.
- 50.219 personas calificadas e ingresadas a la Nómina de Personas Candidatas Calificadas.
- 169 personas Registro Paralelo de personas con discapacidad.
- 43.012 personas se identificaron con el género femenino.
- 16.528 con el género masculino.

Como excepción a lo indicado previamente, en las clases de puesto propiamente docentes relacionadas con la enseñanza de idioma extranjero y educación bilingüe, se aplica la nómina derivada del concurso PD-01-2017, en virtud a litigios presentados por docentes con especialidad en idioma inglés.

Se debe resaltar que, con la emisión de la Ley 9871, la “Nómina de Personas Candidatas Calificadas” se integró con personas candidatas que ya cuentan con nombramientos en puestos docentes en propiedad, para que sean eventualmente seleccionados en esa misma condición en otros puestos docentes para los cuales concursaron, y por personas candidatas que ya tienen calificación de sus atestados, pero que aún no podrían ser nombradas de pleno en propiedad dentro del Régimen de Carrera Docente, sino solamente de forma interina, por no contar aún con el examen de idoneidad. Esto para efectos del curso lectivo 2022.

En la optimización en el Proceso de Gestión del Empleo Docente bajo un enfoque de RAP, se obtiene un “Anteproyecto de Resolución” que oficializará el “Diccionario de Competencias Laborales Docentes de aplicación para el Título II del ESC. Se diseña y estructura dicho diccionario, con la participación del Ministerio de Educación Pública. De igual forma se elabora el Catálogo de Competencias Laborales Docentes, aplicable al Título II, documento técnico auxiliar para la labor de Análisis Ocupacional Docente en el RSC.

Con el Diccionario de Competencias se logra identificar y conceptualizar desde un enfoque basado en competencias, todas aquellas habilidades, destrezas y comportamientos requeridos para el desempeño exitoso de puestos de trabajo asociados al Título II del ESC. Lo anterior permitirá, entre otros aspectos:

- Describir las competencias laborales que deben prevalecer en el capital humano vinculado al Título II del ESC.
- Identificar comportamientos asociados a las competencias demandadas en los diferentes ámbitos de acción del Ministerio de Educación Pública.
- Fortalecer desde la DGSC las transformaciones y cambios que requiera el Sistema de Educación Pública Nacional, en coordinación con el Ministerio de Educación Pública.

En cuanto a la emisión de Normativa e Instrumentos Técnicos, se logra brindar mantenimiento y actualización al Manual de Clases Docentes, además de su auxiliar denominado Manual de Especialidades Docentes. Ambos instrumentos de consulta básica para los procesos de reclutamiento, selección, valoración, capacitación y evaluación del desempeño dentro del Ministerio de Educación Pública. Lo anterior en estricto apego a lo dispuesto en los incisos c) y d) del artículo 13 del ESC y artículo 100 de su Reglamento.

En virtud de lo anterior, se actualizaron 66 clases Docentes y 97 especialidades.

Entre otras acciones importantes a considerar, se cuenta con la modernización del marco regulatorio que habilita la identificación de reclutamiento insuficiente de oferta docente y la carencia de ella por inopia, mediante la Resolución R-DG-110-2021 de fecha 22 de noviembre del 2021 publicada en el Diario Oficial La Gaceta N°233 del 3 de diciembre de 2021, que viene a:

- Simplificar y eliminar el exceso de trámites.
- Brindar continuidad en el servicio educativo de acuerdo con los procedimientos establecidos en la normativa de reciente emisión.
- Garantizar mediante la GRH en el RSC el fortalecimiento y mantenimiento del Derecho a la Educación Pública Costarricense.

•Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria

Se trabajó en la reforma del Decreto Ejecutivo 39092-MP "Reglamento General de Trámites de la Dirección General de Servicio Civil" con el objetivo de facilitar al ciudadano su experiencia con la Institución, digitalizando el 100% de los trámites que realiza ante la DGSC y que están enmarcados en la mencionada norma; accesibles desde el sitio web <http://www.dgsc.go.cr/tramitesServicios.html> . Para oficializar solamente se está a la espera del Oficio del Departamento de Leyes y Decretos del Ministerio de la Presidencia para su publicación en el Diario Oficial La Gaceta.

El acceso a información pública y transparencia institucional está en constante mejora, para el período 2021 se realizó una Audiencia Pública en el tema de Derechos Humanos; se tiene una participación mucho más activa a nivel de redes sociales, en coordinación con el Proceso de Comunicación.

Se reestructura la Sección de Transparencia del sitio web, se trabajó en una mejora sustancial del formato y acceso del Boletín Informativo. Se genera una mayor cercanía y claridad con la persona usuaria, de manera tal que, a la hora de acercarse a la DGSC, sea una experiencia más personal y acorde con su realidad.

Se generaron tres instrumentos para medir la calidad del servicio al usuario, uno para medir el trámite de aprobación de nombramientos en el Área de Gestión de Recursos Humanos, otro para medir el sistema de tiquetes automáticos en el Área de Carrera Docente y otro dirigido a la persona usuaria, que ha acudido a cualquiera de las áreas, bajo cualquier modalidad, con la finalidad de conocer su experiencia.

Producto de lo anterior, se generan los Informes: CS-INF-003-2021, CS-INF-004-2021 y CS-INF-005-2021, de los mismos se desprenden observaciones comunes entre los usuarios, referidas a la percepción del trato que se les brinda, así como proporcionar confiabilidad en la información suministrada a la persona usuaria. Esta información la tienen los directores de Área respectivos, quienes ya han instruido a su personal para desarrollar las mejoras correspondientes.

• **Modelo de Gestión de Desempeño**

Respecto al desarrollo e implementación de un nuevo Modelo de Gestión de Desempeño (MGD), se elaboró la Resolución DG-043-2021 de fecha 30 de agosto de 2021: "Lineamientos administrativos generales que deben observar las jefaturas y personas servidoras en sus diversas etapas del modelo de gestión del desempeño". Al mismo tiempo; se brinda asistencia técnica en este tema, realizando un evento general para todas las ORH, así como asistencias individualizadas a cargo de las Oficinas de Servicio Civil.

Se le dio seguimiento a las ORH, para que el modelo fuera implementado conforme la normativa vigente. De las 44 instituciones se tuvo un cumplimiento total por parte de 24 instituciones (55%), 16 instituciones tuvieron un avance parcial (36%) y 4 instituciones no tienen avance: DINADECO, DNN, CONAPDIS y MEP (las cuales representan un 9%).

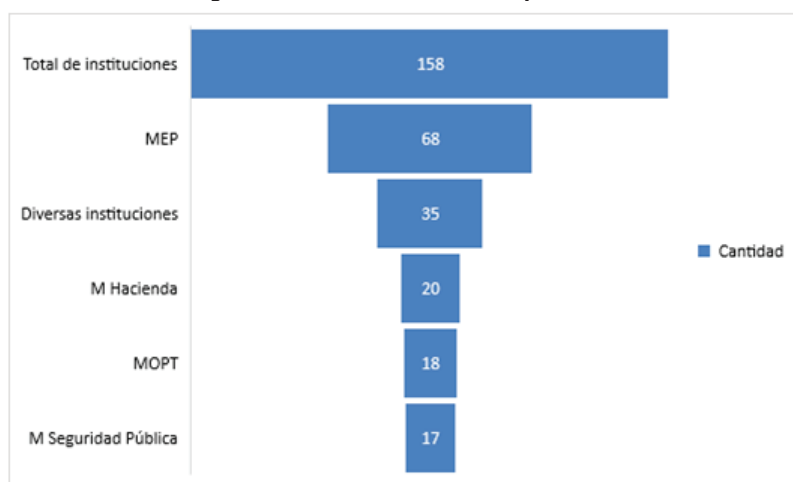
Se atendieron consultas y asistencias a otras ORH fuera del Régimen, como es el caso de INFOCOOP, SINART, Municipalidad de Peñas Blancas, Tribunal Supremo de Elecciones, Poder Judicial, así como el intercambio de experiencias con la ONSC de Uruguay y Colombia en dicho tema.

• Gestiones de Despido.

De enero a diciembre de 2021, se atendieron 158 Gestiones de Despido, el 70% de estas fue contra servidores públicos mientras que el 30% restante correspondió a servidoras públicas.

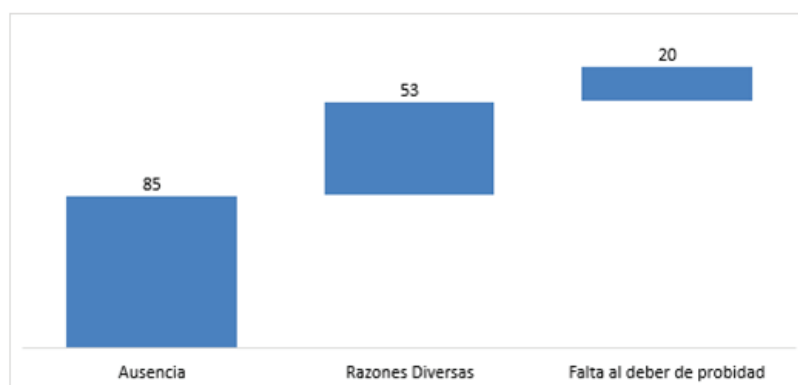
Estas gestiones se presentaron mayoritariamente en el Ministerio de Educación Pública, Ministerio de Hacienda, MOPT y Ministerio de Seguridad Pública. Además, el motivo de estas se debió a ausencias, razones diversas y falta al deber de probidad. Lo anterior se presenta gráficamente en las Figuras 3, 4 y 5.

Figura 3: Total de Gestiones de Despido año 2021



Fuente: Área Asesoría Jurídica

Figura 4: Motivos de las Gestiones de Despido 2021



Fuente: Área Asesoría Jurídica

Figura 5: Porcentaje de Gestiones de Despido por Sexo



Fuente: Área Asesoría Jurídica

De enero a diciembre de 2021, se atendieron 54 Gestiones de Despido; 3 Reclamos Administrativos y 95 Recursos de Apelación; todos dentro del plazo establecido para su atención, a saber: procesos de Gestión de Despido (plazo máximo 40 días hábiles), Reclamos Administrativos (plazo máximo 20 días hábiles) y para los Recursos de Apelación el plazo máximo de atención son 8 días hábiles.

• Aplicación del Trabajo en Casa en la DGSC.

La institución continúa con la modalidad de Trabajo en Casa, implementada y regulada desde el 2019, y que se ha venido incrementando paulatinamente, en acatamiento a las disposiciones sanitarias del Ministerio de Salud y del Consultorio Médico Institucional, para la prevención del contagio del COVID 19.

Asimismo, se continuó implementando el horario flexible en tres distintos horarios: 7:00 am a 3:00 pm, 7:30 am a 3:30 pm y de 8:00 am a 4:00 pm. Ambas facilidades han permitido mejorar las condiciones laborales de las personas servidoras de esta Dirección General

• Mejoras en las Condiciones Laborales para los funcionarios de la DGSC.

Con el traslado oficial de las oficinas centrales al Edificio Acorde a partir del 16 de abril del año 2021, se mejoró la infraestructura física, brindando las condiciones adecuadas, tanto para las personas funcionarias como para la ciudadanía. Para tal efecto se ejecutó el contrato administrativo número 0432020000100063-00, el cual se hizo efectivo mediante el Oficio DG-OF-009-2021 de fecha 11 de enero de 2021.

Para efectos del traslado, se gestionó el cambio de NISE y NIS para los servicios públicos, se habilitó línea telefónica, internet y línea para uso de Integra, entre otros y se concretó la donación de todos aquellos activos en desuso.

Se realiza un estudio del bienestar físico, psicosocial y ergonómico de las personas servidoras de la DGSC en su ambiente de trabajo, integrando las recomendaciones propuestas por el estudio de Clima Organizacional realizado (Informe Condiciones de Salud Ocupacional en los colaboradores de la DGSC en Modalidad Trabajo en Casa 2020-2021)

• **Transformación Digital.**

En acatamiento a las disposiciones emitidas tanto por la Contraloría General de la República como por el MICITT, ente rector en tecnología, en el año 2021 se inició con la divulgación de las nuevas “Normas Técnicas para la Gestión y el Control de Tecnologías de Información” emitidas por el MICITT, las cuales deben implementarse en el año 2022.

Otro aspecto a resaltar en la conexión con la “Estrategia de transformación digital hacia la CR del bicentenario 4.0” para el aprovechamiento de las herramientas disponibles en el mercado fue la implementación del Sistema de Gestión Documental donado por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social; lo que permite gestionar el mantenimiento, organización y disposición de los documentos creados electrónicamente en la institución, garantizando la trazabilidad de la documentación y oportunidad de la información.

Asimismo, en el 2021 se han realizado las gestiones y acciones correspondientes para la participación de esta Dirección General en el Proyecto de Hacienda Digital, lo que permitirá mejoras sustanciales en los servicios prestados a la ciudadanía, generando valor público.

1.3 Eje 3: Promoción de la eficiencia y generación de valor público:

Incorporar mejores prácticas de gestión de Recursos Humanos en las instituciones del Régimen de Servicio Civil, que contribuyan a la eficiencia y a la generación de valor público.

En el 2021, se desarrolla, implementa y transfiere las mejores prácticas en la GRH que contribuyen a la eficiencia y valor público; para ello se elabora e implementa el Plan de Asistencia Técnica, definiendo así cada una de las actividades por trimestre según los temas de atención abarcando a todas las ORH del RSC:

Asimismo, se elaboraron los siguientes procedimientos:

- DG-PR-001-2021 "Procedimiento Designación de Funciones" comunicado mediante Oficio Circular AGRH-CIR-010-2021.
- DG-PR-002-2021 "Procedimiento Delegación de Funciones", comunicado por medio Oficio Circular AGRH-CIR-011-2021.
- AGRH-PR-003-2021 "Procedimiento para revisar Informes de Reasignación por parte de la OSC".
- GRH-PR-004-2021 "Procedimiento para el cálculo de nivel de satisfacción de la ORH hacia la gestión de las OSC".
- AGRH-PR-005-2021 "Procedimiento para revisión, aprobación o denegación de movimientos de personal por parte de la OSC".

Con este esfuerzo se logra la estandarización de procedimientos internos y externos, minimizando la probabilidad de errores y permitiendo así la mejora continua de los procesos de trabajo.

Durante el 2021 se continúan las acciones relacionadas con el Proceso de Planificación de Recursos Humanos y se brindó el seguimiento a la implementación por parte de las ORH. Según el informe elaborado al efecto (DG-ADE-INF-5-2021) se determina un 44% de avance en la implementación de este proceso y se continúa con esta labor para incrementar un mayor nivel de avance.

Se emitieron nuevas normas de Carrera Administrativa, para la aplicación de ascensos directos, contempladas en la Resolución DG-132-2021. Además; se emitió el Oficio Circular AGRH-CIR-006-2021 sobre la "Aplicación del artículo 109 RESC", señalando la importancia de que los puestos a estudiar por reasignación estén contemplados dentro del Plan de Actualización de Puestos de cada institución.

Asimismo, se emitió el Oficio Circular AGRH-CIR-009-2021 sobre "Actualización de los lineamientos referentes a la Administración de Expedientes de Personal", sustentado en las recomendaciones de los Informes AGRH-INF-003-2021 y AGRH-INF-004-2021; además, se actualizaron las normas sobre Concursos Internos, mediante la Resolución DG-047-2021.

Otra acción desarrollada para fortalecer la gestión de las ORH y mejorar la coherencia del Régimen, fue el diseño de un plan de mejora para dichas oficinas, para lo cual se han dado asistencias técnicas sobre las estrategias a considerar para tal fin. Dicho plan, establece que las ORH realicen acciones concretas para mejorar aspectos en 6 variables básicas: Planificación, Liderazgo, Comunicación, Mejora, Recursos, Análisis de Datos y Operación. Cabe destacar que dicho plan se genera a partir de la evaluación que se hizo en 2019 a las ORH.

Debido a lo anterior, se elaboró el informe AGRH-INF-010-2021 con los resultados del seguimiento realizado, detectando que el avance no fue el esperado, sin embargo, éste fue significativo.

Se logra incorporar la Gestión por Competencias de manera integral en todos los procesos de la GRH y su interrelación entre sí, en armonía con las recomendaciones del Comité de Gobernanza que evaluó al país para su ingreso a la OCDE, mejorando procesos como la selección del personal al desarrollar pruebas estandarizadas y exclusivas para evaluar las competencias a quienes aspiran a cargos en el RSC; asistencia técnica a las instituciones del Régimen para que consideren las competencias en el desarrollo de instrumentos técnicos como los Manuales de Cargos y los modelos de Gestión del Desempeño

Por otra parte, la incorporación de la temática de Empleo Público en el Proyecto Hacienda Digital es garantía de que en el futuro, los procesos que corresponden a la Dirección General, serán mucho más eficientes. Gracias al Convenio Específico de Cooperación suscrito el 13 de julio del 2021 entre el Ministerio de Hacienda y la DGSC, queda formalizada nuestra participación y se asegura el desarrollo informático de esta Dirección y del Régimen, con miras a lograr la transformación digital y la automatización de los procesos de la GRH, en beneficio de la DGSC, el RSC y la ciudadanía, fomentando la efectividad de la Administración Pública y el valor público.

Dicho convenio contiene los términos, regulaciones y relaciones entre las partes, vinculadas con la participación en el proyecto y el uso de las soluciones tecnológicas adquiridas en el mismo. Durante el 2021 se elaboraron los términos de referencia para el sistema del Talento Humano, que fueron entregados al proyecto en noviembre del 2021; se trabajó en la elaboración de las primeras bases para migración de datos del sistema SAGETH al sistema que entrará en operación en el 2024, conforme el cronograma previsto por el proyecto; así como en la depuración de los expedientes de personal para la digitalización de los mismos y se participó en diversas actividades de capacitación dispuestas por el proyecto con miras a la transformación digital.

• Programa Modular de Capacitación.

En materia de desarrollo del personal, se cumplió con las metas de capacitación de directivos del 2021, capacitando a 766 directivos en el módulo I "Orientación para el ingreso y ejercicio de puestos de dirección pública", 1091 directivos en el módulo II "Estado abierto, integridad y derechos humanos" y se construyó el Módulo III "Gestión del cambio orientado a resultados" que será impartido en el 2022.

Lo anterior favorece la profesionalización de los puestos directivos del Régimen, con especial énfasis en los directivos de alto nivel, con el fin de mejorar la prestación de servicios en beneficio de la calidad de vida de la ciudadanía.

• **Otras actividades de capacitación gestionadas.**

Sobre la capacitación de Educación Financiera para los funcionarios del Régimen, se colaboró con el MEIC para la construcción del curso de autocapacitación. De junio a noviembre de 2021 se inscribieron en el Campus Virtual de CECADES 255 personas funcionarias. Además, se realizaron las gestiones para que algunas instituciones del RSC alojaran el curso en sus plataformas, a saber: MEP, Comisión Nacional de Emergencias, MOPT y MIDEPLAN, asimismo están en proceso de alojarlo el Ministerio de Hacienda y el Ministerio de Seguridad Pública.

Se implementó la capacitación hacia las ORH sobre Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad, según Resolución DG-107-2020. Además, se impartió el Curso Virtual “Reclutamiento para puestos reservados del título primero del Estatuto de Servicio Civil,” en donde participaron 13 de las 44 instituciones que conforman el Subsistema de Capacitación y Desarrollo (SUCADES), lo que representa un 30% del total de instituciones. Cabe destacar que este curso continuará siendo impartido en los próximos años. Adicionalmente se brindó la “Conferencia en Derechos Humanos y Discapacidad. Situación actual y retos” con la participación de 101 personas del sector público.

Desde el año 2010, esta Dirección General mediante el Centro de Capacitación y Desarrollo (CECADES) brinda apoyo a las instituciones del RSC para que desarrollen virtualmente sus propias actividades, por medio de la capacitación “Tutoría Virtual”. Esta actividad es de vital interés, ante la realidad de la presencia de la COVID 19 que continúa restringiendo la presencialidad. Este año se construyeron 15 cursos virtuales, 12 de ellos se impartieron y el resto se programan para 2022, con la participación de 6 instituciones del RSC.

De acuerdo con estadísticas sobre actividades de capacitación desarrolladas por instituciones del RSC, 2.265 actividades fueron desarrolladas bajo la normativa de la DGSC, con una participación de 77.482 personas funcionarias.

• **Auditorias y Hallazgos.**

En cuanto a la gestión de la Auditoría de la Gestión de Recursos Humanos se generan resultados y estadísticas sobre temas auditados y hallazgos identificados, se evaluaron algunas ORH en el uso y aplicación del marco regulador en temas de compensación salarial como: Dedicación Exclusiva y Prohibición, así como en el incentivo de Carrera Profesional, en completa transparencia para ofrecer aportes esenciales para la mejora continua.

Además, se atendieron 27 denuncias sobre supuestos actos realizados de forma anómala por parte de las ORH o por considerar que no se aplicó la normativa vigente en temas como: nombramientos, cese

de nombramientos, asignación de funciones, ascensos en propiedad, traslados, funciones, horarios, ascensos directos, ascensos interinos, trámite de nóminas, reorganizaciones, entre otros.

Se elaboraron y actualizaron los procedimientos internos sobre diversos temas de la GRH, utilizados para auditar, ajustados a la virtualidad, a fin de continuar con el cumplimiento del quehacer de la Auditoría de la Gestión de Recursos Humanos en las diferentes Oficinas.

También, se estandarizan las metodologías y herramientas de trabajo a nivel interno, útiles para la comprobación del cumplimiento de la normativa establecida para los diversos temas de la GRH, por parte de las ORH del RSC.

Inclusividad y Derechos Humanos.

Se realizan acciones para la transversalización de los Derechos Humanos en las áreas sustantivas de la DGSC, cumpliendo con otras normativas existentes, a fin de garantizar la inclusión y equidad de los derechos humanos. Ejemplo de ello ha sido la implementación de la Ley 8862, que otorga el 5% de las plazas vacantes a personas con discapacidad. Asimismo, por primera vez en la historia del RSC, se dispone la obligación de que exista paridad de género en la conformación de las nóminas de personas oferentes.

Igualmente, esta Dirección General en coordinación con el INAMU y el aporte de profesionales de varias instituciones¹ emitieron el “Manual Auxiliar de Cargos para mejorar los perfiles profesionales de los equipos de trabajo en una unidad para la igualdad de género”, como una herramienta auxiliar para la conformación de las mismas.

Además, mediante la Resolución DG-017-2021 se modificó el Manual de Clases Anchas, con el fin de incorporar el siguiente requisito: “Para los puestos ubicados en territorios indígenas, es necesario cumplir con las condiciones especiales, dominio de la cultura e idioma originario del territorio respectivo, de así requerirlo el cargo”. Lo anterior a efecto fortalecer el Subsistema de Educación Indígena y dar cumplimiento a los alcances del Convenio Internacional 169 de la Organización Internacional del Trabajo sobre pueblos indígenas y tribales y demás normas conexas.

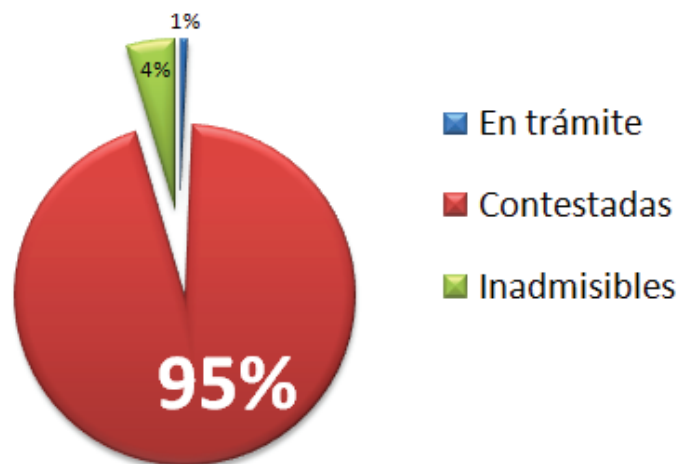
Lo anterior a fin de garantizar a las personas pertenecientes a esos pueblos una protección eficaz en materia de contratación y condiciones de empleo.

¹ MTSS, AYA, INAMU, entre otras

• **Derecho de Petición.**

Conforme lo establece la Ley No 9097 Ley de Regulación del Derecho de Petición, para el año 2021 se presenta el siguiente gráfico:

Figura 6: Solicitudes de información
Ley de Regulación del Derecho de Petición No. 9097



Fuente: Elaboración propia

Se menciona que para el año 2021 se reciben 933 solicitudes de Petición, de las cuales 884 fueron contestadas, 43 inadmisibles y 6 en trámite.

• **Gestión Presupuestaria.**

Para el año 2021 se logró una ejecución del 94,84% del total de recursos asignados, según el siguiente detalle:

Tabla 2: Detalle del porcentaje de ejecución presupuestaria según subpartida

Ejes	Porcentaje de cumplimiento
Subpartida	Porcentaje de Ejecución
0-Remuneraciones	94,77%
1-Servicios	97,59%
2-Materiales y Suministros	90,62%
6-Transferencias corrientes	92,02%

Fuente: Elaboración propia ADE

Asimismo, el plan de adquisiciones del 2021 tuvo una ejecución de 97,48%. Lo anterior permitió el cumplimiento de las acciones incluidas en el PEI, haciendo un eficiente uso de los recursos asignados para el logro de los objetivos propuestos.

Conclusiones

Uno de los mayores logros del período sin lugar a duda, fue la incorporación de los temas de la DGSC en el Proyecto Hacienda Digital, ya que este conlleva un cambio en el modelo operativo asociado con la aplicación de tecnologías digitales, que redundará en el futuro en un sistema de empleo público actualizado y acorde con los retos que enfrenta nuestra sociedad. Ante la crónica falta de recursos presupuestarios institucionales, se constituye en la única garantía para la DGSC de poder disponer de sistemas de información de primer nivel, que le permitan mejorar la efectividad, reducir el tiempo de atención y mejorar todos los procesos y servicios de la GRH en el RSC.

No obstante, resulta esencial para el año 2022 y siguientes, que se pueda contar con los recursos necesarios para la renovación del hardware y los sistemas de comunicación de la DGSC, por cuanto resulta indispensable contar con un equipamiento robusto, que permita albergar sistemas de alta gama para una funcionalidad sistémica integral, como lo exige el citado proyecto.

Por otra parte, fue un año en que se avanzó con firmeza en el cumplimiento de las metas y compromisos institucionales ante la Sala Constitucional y en el fortalecimiento de los procesos de Reclutamiento y Selección de Personal, por medio de la optimización de sus procesos y la mejora en los instrumentos de análisis ocupacional, todo en armonía con la transformación que se requiere para satisfacer en tiempo la demanda de candidatos idóneos por parte de las instituciones del Régimen, a fin de impactar directamente en la reducción de funcionarios interinos en las instituciones pertenecientes al RSC.

En armonía con las buenas prácticas recomendadas por el Comité de Gobernanza de la OCDE, se les da continuidad a las acciones requeridas para modernizar el accionar del Régimen y se le brinda seguimiento oportuno a la permanencia de Costa Rica en el citado Comité.

Durante este periodo se continuó con la generación de estadísticas y Base de Datos que integra la información en materia de empleo y salarios de las entidades públicas, además, se está en el desarrollo de herramientas informáticas que permitirán la emisión de informes, para la oportuna toma de decisiones.

En atención al dictado del PEI, la Dirección General continuó impulsando la transformación de la gestión estratégica y operativa de las ORH y sus servicios, por medio del seguimiento a las 44 Oficinas del Régimen, en la implementación de diversos temas como: Planificación de Recursos Humanos, Modelo

de Gestión de Desempeño, implementación de planes de mejora, asistencias técnicas en la aplicación de la normativa, así como la simplificación de los instrumentos técnicos.

En concordancia con la eficiencia de la gestión del talento humano, se continuó con la mejora constante en la gestión administrativa de la DGSC, por medio del seguimiento de los planes institucionales, monitoreo por medio de indicadores de gestión, simplificación de trámites, disminución en los tiempos de respuesta, fomento del Trabajo en Casa como práctica institucional y a la vez, como una de las medidas sanitarias para la protección del personal ante la pandemia; además el fortalecimiento de la cooperación externa (nacional e internacional) para contribuir con los procesos de modernización institucional, siendo uno de los mayores logros el traslado a un edificio que cumple con todos los requerimientos de ley y cuenta con ubicación más accesible para las personas usuarias y que a la vez dignifica a la personas funcionarias.

Finalmente se fue un año en el que se le dio continuidad y se desarrollan las acciones programadas para la incorporación de la Gestión por competencias en los procesos de la Gestión de Recursos Humanos aplicables al RSC, todo en línea con las buenas prácticas y recomendaciones de la OCDE, en pro de la eficiencia y a la generación de valor público.

Anexo No. 1

Resumen del Plan Estratégico Institucional 2019-2022

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Descripción de Estrategias
E1. Reforma al Empleo Público: Innovación y modernización integral en procura de la eficiencia.	O1. Contribuir al proceso de reforma legal integral del Empleo Público, como respuesta al mandato dado en los artículos 191 y 192 de la Constitución Política.	<p>1.1 Coadyuvar a la adhesión del país en el Comité de Gobernanza, Capítulo de Empleo Público de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE).</p> <p>1.2 Contribuir a la creación de un Régimen único de Empleo, mediante una reforma integral del Empleo Público y del Estatuto de Servicio Civil.</p> <p>1.3 Apoyar en la creación de una Base de Datos que integre la información en materia de empleo y salarios de las entidades públicas.</p>
E2. Eficiencia de la Gestión del Talento Humano: Régimen de Servicio Civil y Dirección General de Servicio Civil.	O2. Impulsar la transformación de la gestión estratégica y operativa de las Oficinas de Gestión Institucional de Recursos Humanos y sus servicios, alineados a las expectativas de sus usuarios.	<p>2.1. Revisión y actualización del Reglamento al Estatuto del Servicio Civil.</p> <p>2.2 Implementar una plataforma normativa que coadyuve en la desconcentración y eficiencia de los procesos de la Gestión de Recursos Humanos.</p> <p>2.3 Fortalecer la gestión de las Oficinas de Gestión Institucional de Recursos Humanos para mejorar la coherencia del Régimen de Servicio Civil.</p> <p>2.4 Coadyuvar en la resolución de la problemática de servidores interinos en el Régimen de Servicio Civil, de conformidad con la normativa vigente. (concursos internos)</p>

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Descripción de Estrategias
<p>E2. Eficiencia de la Gestión del Talento Humano: Régimen de Servicio Civil y Dirección General de Servicio Civil.</p>	<p>O3. Innovar la gestión estratégica y operativa de la Dirección General de Servicio Civil en congruencia con su rol rector en el contexto de Empleo Público.</p>	<p>2.5. Desarrollo de proyectos y actividades de cooperación nacional e internacional para mejorar la gestión de la Dirección General de Servicio Civil.</p> <p>2.6. Optimizar el Proceso de Reclutamiento Abierto y Permanente (RAP).</p> <p>2.7 Replantear el Proceso de Reclutamiento y Selección de Personal en el tema de Pruebas de Conocimiento.</p> <p>2.8 Implementación de metodología institucional fundamentada en Indicadores de gestión para la medición, control y seguimiento de los resultados planificados por la Dirección General de Servicio Civil.</p> <p>2.9 Generar nuevas modalidades de trabajo: teletrabajo, trabajo en casa, horarios flexibles y otros.</p> <p>2.10 Gestionar mejoras a las condiciones laborales de las personas funcionarias de la DGSC.</p> <p>2.11 Conexión con la Estrategia de Transformación Digital hacia la Costa Rica del Bicentenario 4.0.</p> <p>2.12 Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria.</p> <p>2.13 Optimizar el proceso de gestión del empleo docente bajo un enfoque de reclutamiento abierto y permanente.</p>
<p>E3. Promoción de la eficiencia y generación de valor público.</p>	<p>O4. Incorporar mejores prácticas de gestión de Recursos Humanos en las instituciones del Régimen de Servicio Civil, que contribuyan a la eficiencia y generación de valor público.</p>	<p>3.1. Desarrollar, implementar y transferir mejores prácticas en la gestión de recursos humanos que contribuyan a la eficiencia y valor público.</p> <p>3.2 Modelo de Gestión del Desempeño.</p> <p>3.3 Fortalecimiento Directivo en el Régimen de Servicio Civil.</p> <p>3.4 Desarrollo de un modelo articulado de la Gestión por Competencias en el Régimen de Servicio Civil, específicamente en los procesos de: Organización del Trabajo, Gestión de Empleo, Gestión del Desempeño y Capacitación.</p>

Anexo No. 2

Resumen de acceso a la información y transparencia 2021 CS- INF-001-2022

ACCESO A LA INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA RESUMEN DE RESULTADOS 2021 CONTRALORÍA DE SERVICIOS DGSC

Por medio del Decreto Ejecutivo Número 40200-MP-MEIC-MC, de fecha 27 de abril del 2017, publicado el 2 de junio de ese mismo año en el Diario Oficial La Gaceta, Alcance 122, se promulgó la Transparencia y Acceso a la Información Pública.

A continuación, se presenta una síntesis de los elementos contemplados en dicho informe:

a) Estadísticas de las solicitudes de información pública recibidas durante el año, el número total de estas, el plazo de atención brindado, la existencia de recursos de amparo sobre el cumplimiento del derecho de acceso a la información pública y el resultado de dichos procesos:

Desde el apartado Consultas en línea del sitio Web, se genera por cada una, un formulario específico y accesible en la página electrónica institucional, el cual se recibe en el buzón **contraloria@dgsc.go.cr**, con el fin de que existan canales de comunicación para atender las solicitudes de información pública.

De dicho medio se obtienen los siguientes datos:

- Total de solicitudes recibidas: 1379
- Total de solicitudes ingresadas mediante el correo electrónico oficial: 413
- Total de solicitudes ingresadas mediante formulario específico: 966
- Plazo promedio de resolución de las mismas: 5 días naturales, 3 hábiles

En el caso de los Recursos de Amparo, para este período no se atendió ninguno relacionado con acceso a la información pública.

b) Número de funcionarios y usuarios capacitados durante el período.

A través del Centro de Capacitación y Desarrollo, en conjunto con la Procuraduría General de la República de Costa Rica, se impartió la Video Conferencia "Ética y Probidad en el ejercicio de la Función Pública", el 13 de octubre de 2021, en horario de 8:30 am a 11:00 am, vía Zoom.

c) Cantidad y características de procedimientos administrativos, disciplinarios y sus resultados vinculados con el acceso a la información pública, cuando estos se encuentren concluidos.

En el año 2021 no se llevó a cabo ningún caso de Procedimiento Administrativo disciplinario vinculado al acceso a la información pública.

d) Mejoras y avances presentados durante el período para hacer más ágil y efectivo el derecho de acceso a la información.

El sitio web institucional está en constante mejora, se reorganizó de manera tal que las personas usuarias, accedan con mayor facilidad a las herramientas técnicas para los procesos propios de la Gestión de Recursos Humanos, en el RSC; para esto se incorporó una sección llamada Instrumentos Técnicos por Tema: <http://www.dgsc.go.cr/instrumentosTecnicos.html>

De igual forma, se estableció en el sitio web una sección específica para informar a la persona usuaria sobre las medidas adoptadas de cara al COVID-19.

Asimismo, se divulgó ampliamente el traslado del edificio, de cara a brindar un servicio de calidad a la ciudadanía. Se realizó también una Audiencia Pública para dar a conocer a la persona usuaria los esfuerzos y acciones transversales en materia de Derechos Humanos, que viene realizando la DGSC.

e) Sugerencias recibidas del OAI y los resultados de estas.

Las medidas tomadas en el apartado anterior son producto de las sugerencias del Oficial de Acceso a la Información, atendiendo las encuestas realizadas a las personas usuarias, y los resultados obtenidos de estas.

f) Lugar que ocupaba el período anterior en el Índice de Transparencia del Sector Público y el avance conseguido durante el período, con los comentarios u observaciones que estime pertinentes a ese respecto.

Al 02 de febrero de 2022, no se han recibido los resultados correspondientes al 2021, por lo que en atención a la norma se deja para referencia el cuadro aportado del año 2020:

Período	Índice General	Acceso a la información	Rendición de cuentas	Participación ciudadana	Datos abiertos de gobierno
2019	76,34	94	87	67	33
2020	73,12	87	77	65	51

g) Plan de seguimiento, actualización y monitoreo de la información pública de publicación proactiva.

En el 2021, se designó a dos funcionarios, adicionales a los indicados en la normativa, para la conformación de una Comisión de Comunicación Institucional, tanto a nivel interno como externo.

Seguidamente, se presenta la información referida al Plan de seguimiento:

Acción	Fecha	Responsable
Verificación de que la información dispuesta en el artículo N° 17 de Ejecutivo Número 40200-MP-MEIC-MC se encuentre actualizada en el sitio web institucional.	Trimestral	Equipo de Trabajo para la Transparencia Institucional. Oficializado el procedimiento mediante DG-OF-768-2020 (Lineamientos sobre Transparencia)
Identificar oportunidades de mejora y plantear recomendaciones con base en el análisis de las solicitudes de información pública recibidas.	Trimestralmente	
Análisis de resultados de Índice de Transparencia por ítem para propuestas de mejora	En cuanto esté a disposición el Estudio	Oficial de Acceso a la Información Pública.
Verificación de los formatos en los que se dispone la información, atendiendo las mejoras de conformidad con los resultados del Índice de Transparencia período 2020	En cuanto esté a disposición el Estudio	Equipo de Trabajo para la Transparencia Institucional.
Elaboración de estrategias de mejora en cercanía y comunicación, para atender las encuestas a la persona usuaria, plasmadas en informes CS-INF-003-2021 / CS-INF-004-2021 / CS-INF-005-2021	Enero a marzo 2022	Equipo de Trabajo para la Transparencia Institucional.
Fortalecimiento de la presencia en redes sociales y divulgación de información	Durante 2022	Oficial de Acceso a la Información.



SERVICIO CIVIL

Dirección General de Servicio Civil

www.dgsc.go.cr

San José, Costa Rica