



Informe anual de labores de la Contraloría de Servicios

Período 2020

Gabriela Arguedas Cartín
Contralora de Servicios

Marzo 2021

INFORME TÉCNICO

CS-INF-002-2021

Nombre del informe: Informe anual de labores de la Contraloría de Servicios, período 2020.		
Elaborado por: Gabriela Arguedas Cartín	Cargo: Contralora de Servicios	Fecha de elaboración: 25 de marzo de 2021
Revisado y aprobado por: Rómulo Castro Víquez	Cargo: Sub Director General	Fecha de aprobación: 25 de marzo de 2021

INDICE

I.	INFORMACION GENERAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO CIVIL.....	4
II.	ATENCIÓN DE CONSULTAS Y CLASIFICACIÓN DE INCONFORMIDADES SEGÚN SUBDIMENSIÓN	5
III.	ESTADÍSTICAS DE RESULTADOS DE GESTIÓN	6
IV.	APORTES DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS A PARTIR DE INICIATIVAS Y EXPERIENCIAS EXITOSAS QUE FOMENTAN LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DESARROLLO DE METODOLOGÍAS PARA FORTALECER SU GESTIÓN CONTRALORA.....	10
V.	PRINCIPALES NECESIDADES DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS	11
VI.	DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES.....	11
VII.	RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES SUPERIORES.....	12
VIII.	RECOMENDACIONES A LA SECRETARIA TÉCNICA	14
IX.	ANEXOS	15

I. INFORMACION GENERAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO CIVIL

A continuación se presenta la lista de trámites y servicios de la Dirección General de Servicio Civil, incluyendo los establecidos en el Catálogo Institucional de Trámites, conforme a la Ley N°8220 “Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos”.

BIENES Y SERVICIOS INSTITUCIONALES	
1) Reprogramación de pruebas en los concursos de Título I. De la Carrera Administrativa.	Área de Reclutamiento y Selección de Personal
2) Del Reconocimiento de puntos adicionales por carreras acreditadas por el Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior y (o) por acreditación del idioma Inglés. Título I. De la Carrera Administrativa.	Área de Reclutamiento y Selección de Personal
3) Devolución de resultados de las pruebas.	Área de Reclutamiento y Selección de Personal
4) Solicitud de exclusión del Registro de Elegibles, Título I. De la Carrera Administrativa.	Área de Reclutamiento y Selección de Personal
5) Re inclusión en el Registro de Elegibles, Título I. De la Carrera Administrativa.	Área de Reclutamiento y Selección de Personal
6) Reclutamiento Abierto y Permanente. Título I. De la Carrera Administrativa.	Área de Reclutamiento y Selección de Personal
7) Del Proceso de Reclutamiento. Título II. Puestos Propiamente Docentes - Área de Carrera Docente.	Área de Carrera Docente
8) Atención de denuncias en la Auditoría de Gestión de Recursos Humanos.	Área de Auditoría de La Gestión de Recursos Humanos
9) Certificaciones Salariales.	Área de Organización del Trabajo y Compensaciones
10) Asesoría y asistencias técnicas a las Oficinas de Gestión Institucional de Recursos Humanos de las instituciones bajo el Régimen de Servicio Civil.	Área de Gestión de Recursos Humanos
11) Asesoría Técnico Jurídica.	Se distribuye al Área correspondiente en función del tema se Asesoría
12) Apoyo a la gestión de la Capacitación y Desarrollo.	CECADES
13) Coordinación y apoyo técnico en los concursos internos institucionales	Área de Reclutamiento y Selección de Personal
14) Re inclusión en el Registro de Elegibles, por pérdida del período de prueba	Área de Reclutamiento y Selección de Personal
15) Cambio del correo electrónico Reclutamiento Abierto y Permanente, Título I de la Carrera Administrativa	Área de Reclutamiento y Selección de Personal
16) Manuales de Clases y Especialidades y Escalas Salariales	Área de Organización del Trabajo y Compensaciones

Fuente: Elaboración propia de la Contraloría de Servicios de la DGSC. Año: 2020.

II. ATENCIÓN DE CONSULTAS Y CLASIFICACIÓN DE INCONFORMIDADES SEGÚN SUBDIMENSIÓN

En esta sección se enlistan por tema, las consultas atendidas por la Contraloría de Servicios en el período 2020.

Tabla N°1

Cantidad de consultas registradas en el año por la Contraloría de Servicios

Tabla 1				
Cantidad de consultas registradas en el año por la CS				
No.	Detalle de la consulta en forma concreta	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Ampliación Oferta de Servicios	6	6	100,00%
2	Asesoría Jurídica	1	1	100,00%
3	Cambio correo RAP	9	9	100,00%
4	Capacitación	12	12	100,00%
5	Carrera Profesional	1	1	100,00%
6	Clases de Puesto, requisitos	9	9	100,00%
7	Concurso Discapacidad	1	1	100,00%
8	Concurso Interno	2	2	100,00%
9	Concurso TAD	2	2	100,00%
10	Condición en el Registro de elegibles	13	13	100,00%
11	Condición en el Registro de elegibles Docente	9	9	100,00%
12	Denuncia	2	2	100,00%
13	Devolución de resultados concursos	1	1	100,00%
14	Envío Clave dinámica RAP	17	17	100,00%
15	Especialidades	18	18	100,00%
16	Estudio de vida y costumbres	3	3	100,00%
17	Exclusión registro elegibles	1	1	100,00%
18	Fecha para pruebas RAP	49	49	100,00%
19	Fecha resultado pruebas RAP	25	25	100,00%
20	Inclusión RE Art. 18 DG-115-2015	1	1	100,00%
21	Ingreso RAP	34	34	100,00%
22	Modificación Oferta de Servicio Título I	1	1	100,00%
23	Modificación Oferta de Servicio Título II	10	10	100,00%
24	Otro	65	65	100,00%
25	Otro (Sin competencia DGSC)	38	38	100,00%
26	PD-001-2019	21	21	100,00%
27	Reprogramación de Pruebas	1	1	100,00%
28	Resolución de nóminas	3	3	100,00%
29	Resulstados concurso PD 001-2020	1	1	100,00%
30	Solicita contacto	2	2	100,00%
31	Solicita normativa	17	17	100,00%
32	T1 Art 15	38	38	100,00%
33	T1 Concursos	72	72	100,00%
34	T2 Concursos	27	27	100,00%
35	Temas salariales	7	7	100,00%
TOTAL		519	519	100,00%

III. ESTADÍSTICAS DE RESULTADOS DE GESTIÓN

En el presente apartado se exponen los datos de todas las consultas que constituyen inconformidades, presentadas por las personas usuarias externas, según subdimensión.

La Contraloría de Servicios de la Dirección General de Servicio Civil no recibe inconformidades internas, según recomendación de la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios (STSNCS), de atender solamente las gestiones presentadas por las personas usuarias externas. Consecuentemente no se incorporan las tablas referentes a dichas inconformidades. (Tablas de la 8 a la 13)

Acerca de la Tabla 15, todas las gestiones tramitadas por esta dependencia, estuvieron enmarcadas dentro los estándares establecidos, por lo cual se presenta sin datos ya que ninguna gestión aplica para esa sección.

Tabla 2
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Sub dimensión Información)

No.	Tabla 2									
	Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Información)									
	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)*	Bien o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
Total Recibidas				Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas	
1	Disponibilidad y facilidad de información sobre servicios en Web	Comunicación Institucional	No se encuentra tipificado, lo cual será una de las recomendaciones	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

Fuente: Elaboración propia de la Contraloría de Servicios de la DGSC. Año: 2020.

Tabla 3
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Sub dimensión Atención a la persona usuaria)

No.	Tabla 3									
	Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Atención a la persona usuaria)									
	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)*	Bien o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
Total Recibidas				Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas	
1	Falta de amabilidad en la atención vía telefónica	Área de Gestión de Recursos Humanos	Asesoría y asistencias técnicas a las Oficinas de Gestión Institucional de Recursos Humanos de las instituciones bajo el Régimen de Servicio Civil.	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

Fuente: Elaboración propia de la Contraloría de Servicios de la DGSC. Año: 2020.

Tabla 4

Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Sub dimensión Tramitología y gestión de procesos)

Tabla 4										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Tramitología y gestión de procesos)										
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)*	Bien o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	Exceso en tiempo de respuesta, una consulta que sobre pasó los 10 días hábiles que están dados por norma	Área de Carrera Docente	Del Proceso de Reclutamiento. Título II. Puestos Propiamente Docentes -	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Inconformidad por el tiempo que se tarda en dar resultados de Concurso Docente	Área de Carrera Docente	Del Proceso de Reclutamiento. Título II. Puestos Propiamente Docentes - Área de Carrera Docente.	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
3	Inconformidad por el tiempo que se tarda en dar resultados de RAP	Área de Reclutamiento y Selección de Personal	Reclutamiento Abierto y Permanente. Título I. De la Carrera Administrativa.	25	25	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				27	27	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

Fuente: Elaboración propia de la Contraloría de Servicios de la DGSC. Año: 2020.

Tabla N°5.

Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Uso inadecuado de los recursos)

No se presentaron disconformidades en esta sub-dimensión.

Tabla N°6.

Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Instalaciones)

Tabla 6										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Instalaciones)										
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)*	Bien o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	No había espacio de parqueo	Área de Servicios Institucionales	No se encuentra tipificado en el listado de servicios	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

Fuente: Elaboración propia de la Contraloría de Servicios de la DGSC. Año: 2020.

Tabla 7

Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Otras)

No se presentaron disconformidades en esta sub-dimensión.

IV. APORTES DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS A PARTIR DE INICIATIVAS Y EXPERIENCIAS EXITOSAS QUE FOMENTAN LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DESARROLLO DE METODOLOGÍAS PARA FORTALECER SU GESTIÓN CONTRALORA

1. La Dirección General de Servicio Civil, liderado por la Contraloría de Servicios, convoca por segunda vez a una audiencia pública, con el objetivo de informar a los ciudadanos sobre el proceso de reclutamiento y selección de personal de los puestos docentes.

Por la situación conocida en 2020 debido al Covid-19, ésta se llevó a cabo de manera virtual (Facebook Live), obteniendo los siguientes resultados:

- **Facebook Live de la Dirección General de Servicio Civil:**
 - ✓ Reproducciones de la transmisión: 26.000
 - ✓ Veces compartido el vídeo: 203
 - ✓ Comentarios y/o consultas: 1349
 - ✓ Mensajes privados: 22
2. Se genera una propuesta de modificación del Decreto 39092 denominado Reglamento General de Trámites de la Dirección General de Servicio Civil, el cual pretende que el usuario pueda autogestionar en línea los siguientes trámites ante la Institución:
 - Reprogramación de pruebas en los concursos de Título I. De la Carrera Administrativa.
 - Reconocimiento de puntos adicionales por carreras acreditadas por el Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior y (o) por acreditación del idioma inglés. Título I. De la Carrera Administrativa.
 - Devolución de resultados de las pruebas.
 - Solicitud de exclusión del Registro de Elegibles, Título I. De la Carrera Administrativa.
 - Re inclusión en el Registro de Elegibles, Título I. De la Carrera Administrativa.
 - Re inclusión en el Registro de Elegibles por pérdida de periodo de prueba.
 - Cambio de correo, Reclutamiento Abierto y Permanente.
 - Modificación de la Oferta de Servicios de la Carrera Docente.
 - Certificaciones Salariales.

En atención a esa propuesta, la Administración aprobó, de manera tal que han sido incluidos en el Plan de Mejora Regulatoria de cara a 2021, y se van cumpliendo de acuerdo con el cronograma pactado.

3. Se emitió una recomendación al Área de Reclutamiento y Selección de Personal, para que solicitaran a la Unidad de Tecnologías de Información un requerimiento de la oferta de servicios, con el fin de que al momento en que los oferentes finalicen de completar el

reclutamiento (oferta digital), se les envíe por medio de correo electrónico un comprobante con las clases inscritas, debido a que actualmente les genera incertidumbre al no recibir ningún documento concluyente. Dicha propuesta fue aprobada e implementada.

4. Debido a la propuesta de enriquecer el sitio Web, actualizando las preguntas frecuentes y habilitando consultas en línea en el período pasado, se pudo ver reflejada una disminución considerable en la cantidad de consultas, pasando de 888 a 519 para el cierre de 2020, lo cual representa un 41%, permitiendo así enfocar esfuerzos en procesos sustantivos.

V. PRINCIPALES NECESIDADES DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS

- Dadas las condiciones actuales, donde ha sido necesario digitalizar prácticamente el 100% de los trámites y hacerlos de fácil acceso incluso a distancia, se hace necesario un equipo de cómputo adecuado, que cuente con cámara web y micrófono, de manera tal que se facilite el uso de la tecnología a favor del usuario.

VI. DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES

Deficiencias institucionales
Deficiencias en el actual sistema informático en general, ha estado fluctuante y sobre todo el SAGETH ha presentado a nivel externo un problema en la generación de tarjetas dinámicas, que ha derivado en una atípica cantidad de consultas, de manera tal que el trámite se ha tenido que generar manualmente desde la DGSC en la Unidad de Tecnologías de la Información. Esto genera reprocesos a lo interno y pérdida de confianza en el usuario.

Fuente: Elaboración propia de la Contraloría de Servicios de la DGSC. Año: 2020.

VII. RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES SUPERIORES

RECOMENDACIÓN EMITIDA	BIEN O SERVICIO AFECTADO *	UNIDAD ORGANIZACIONAL (SEGÚN ORGANIGRAMA VIGENTE)	SUBDIMENSIÓN**	HUBO ACEPTACIÓN***	ACCIONES REALIZADAS
Se emitió una recomendación al Área de Reclutamiento y Selección de Personal, para que solicitaran a la Unidad de Tecnologías de Información un requerimiento de la oferta de servicios, con el fin de que al momento en que los oferentes finalicen de completar el reclutamiento (oferta digital), se les envíe por medio de correo electrónico un comprobante con las clases inscritas, debido a que actualmente les genera incertidumbre al no recibir ningún documento concluyente	6) Reclutamiento Abierto y Permanente. Título I. De la Carrera Administrativa.	Área de Reclutamiento y Selección de Personal	Tramitología y gestión de procesos	Sí	Se implementó
Generar trámite en línea de la Reprogramación de pruebas en los concursos de Título I. De la Carrera Administrativa.	6) Reclutamiento Abierto y Permanente. Título I. De la Carrera Administrativa.	Área de Reclutamiento y Selección de Personal	Tramitología y gestión de procesos	Sí	Plan de Mejora Regulatoria 2021 en marcha
Generar trámite en línea de reconocimiento de puntos adicionales por carreras acreditadas por el Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior y (o) por acreditación del idioma inglés. Título I. De la Carrera Administrativa.	2) Del Reconocimiento de puntos adicionales por carreras acreditadas por el Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior y (o) por acreditación del idioma Inglés. Título I. De la Carrera Administrativa.	Área de Reclutamiento y Selección de Personal	Tramitología y gestión de procesos	Sí	Plan de Mejora Regulatoria 2021 en marcha

Generar trámite en línea de Solicitud de exclusión del Registro de Elegibles, Título I. De la Carrera Administrativa.	6) Reclutamiento Abierto y Permanente. Título I. De la Carrera Administrativa.	Área de Reclutamiento y Selección de Personal	Tramitología y gestión de procesos	Sí	Plan de Mejora Regulatoria 2021 en marcha
Generar trámite en línea de Re inclusión en el Registro de Elegibles, Título I. De la Carrera Administrativa.	5) Re inclusión en el Registro de Elegibles, Título I. De la Carrera Administrativa.	Área de Reclutamiento y Selección de Personal	Tramitología y gestión de procesos	Sí	Plan de Mejora Regulatoria 2021 en marcha
Generar trámite en línea de Re inclusión en el Registro de Elegibles por pérdida de periodo de prueba.	14) Re inclusión en el Registro de Elegibles, por pérdida del período de prueba	Área de Reclutamiento y Selección de Personal	Tramitología y gestión de procesos	Sí	Plan de Mejora Regulatoria 2021 en marcha
Generar trámite en línea de Cambio de correo, Reclutamiento Abierto y Permanente.	6) Reclutamiento Abierto y Permanente. Título I. De la Carrera Administrativa.	Área de Reclutamiento y Selección de Personal	Tramitología y gestión de procesos	Sí	Plan de Mejora Regulatoria 2021 en marcha
Generar Trámite en línea de Modificación de la Oferta de Servicios de la Carrera Docente.	7) Del Proceso de Reclutamiento. Título II. Puestos Propiamente Docentes - Área de Carrera Docente.	Área de Carrera Docente	Tramitología y gestión de procesos	Sí	Plan de Mejora Regulatoria 2021 en marcha
Generar trámite en línea de solicitud de Certificaciones Salariales.	9) Certificaciones Salariales.	Área de Organización del Trabajo y Compensaciones	Tramitología y gestión de procesos	Sí	Plan de Mejora Regulatoria 2021 en marcha
Modificar el trámite de aplicación para Reclutamiento Título II, de manera tal que se elimine el CD como requisito para aportar atestados y se ajuste a las nuevas tecnologías a favor del usuario	7) Del Proceso de Reclutamiento. Título II. Puestos Propiamente Docentes - Área de Carrera Docente.	Área de Carrera Docente	Tramitología y gestión de procesos	Sí	Plan de Mejora Regulatoria 2021 en marcha

Fuente: Elaboración propia de la Contraloría de Servicios de la DGSC. Año: 2020.

VIII. RECOMENDACIONES A LA SECRETARIA TÉCNICA

En este apartado se indican recomendaciones o sugerencias a la Secretaría Técnica en función de su papel de instancia administradora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.

Se mantienen las tres dispuestas el año anterior.

- Apoyo y asesoría de la construcción de procesos y procedimientos institucionales.
- Propiciar un mayor contacto con las Contralorías de Servicios.
- Implementar estrategias de mayor posicionamiento de la Secretaría Técnica ante los jerarcas institucionales.

Se agregan las siguientes:

- Generar espacios aunque deban ser virtuales, para intercambio entre Contralorías de Servicios, aunque sea dentro del nuevo esquema de virtualidad.
- Generar actualización constante, ya sea mediante boletines o capacitaciones.

IX. ANEXOS

- i. Tablas del Informe Anual de Labores año 2020