



Informe anual de labores de la Contraloría de Servicios

Período 2021

Gabriela Arguedas Cartín
Contralora de Servicios

Abril 2022

INFORME TÉCNICO

CS-INF-001-2022

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: 27 abril 2022
Revisado y aprobado por: Rómulo Castro Víquez	Cargo: Director General a.i	Fecha de aprobación: 29 abril 2022

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	13

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 y sigue vigente a 2022.

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 2021.

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	Reclutamiento Abierto y Permanente, para aplicar pruebas	418	418	100,00%
2	Cómo funciona la Evaluación de Desempeño en el RSC	7	7	100,00%
3	Temas relacionados con el ingreso de personas con discapacidad	14	14	100,00%
4	Sobre escalas de salarios en el RSC	7	7	100,00%
5	Sobre manuales de puestos y clasificación	57	57	100,00%
6	Sobre reconocimiento de institutos	50	50	100,00%
7	Reclutamiento por Artículo 15	113	113	100,00%
8	Temas técnicos sobre normativa	21	21	100,00%
9	Trámite para actualizar oferta de servicios	64	64	100,00%
10	Cómo genero mi clave dinámica	85	85	100,00%
11	Otros temas	71	71	100,00%
12	Sobre reclutamiento y concursos Docentes	233	233	100,00%
13	Sobre ampliar oferta de servicios	7	7	100,00%
14	Denuncias por irregularidades	3	3	100,00%
15	Sobre los registros de elegibles	7	7	100,00%
16	Sobre los requisitos para ingreso	14	14	100,00%
17	Otros sin competencia DGSC	57	57	100,00%
18	Sobre la tardanza por convocatoria a pruebas	113	113	100,00%
19	Sobre pago de prestaciones sector público	28	28	100,00%
20	Sobre atinencias	21	21	100,00%
21	Consultas para Oficinas de Servicio Civil	18	18	100,00%
TOTAL		1408	1408	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)

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***			
Total Recibidas				Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	
1	Sobre la caducidad de los registros de elegibles, las personas usuarias no tuvieron claro como mantenerse en el Registro	Reclutamiento y Selección de Personal	Registros de elegibles	2	2		
TOTAL				2	2	0	0

Fuente: Elaboración propia de la Contraloría de Servicios de la DGSC. Año: 2021.

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***			
Total Recibidas				Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	
1	Problemas para acceder al sistema (fue durante el traslado de edificio que se bajaron los sistemas)	Reclutamiento y Selección de Personal	Reclutamiento Abierto y Permanente	17	17		
TOTAL				17	17	0	0

Fuente: Elaboración propia de la Contraloría de Servicios de la DGSC. Año: 2021.

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***			
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas
1	Tiempos de espera excesivos en la entrega de resultados del Concurso Docente 2019	Área de Carrera Docente	Reclutamiento y Selección Título II	68	68		
TOTAL				68	68	0	0

Fuente: Elaboración propia de la Contraloría de Servicios de la DGSC. Año: 2021.

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)

No se presentaron disconformidades en esta sub-dimensión, atribuible muy probablemente al traslado de edificio mucho más céntrico, accesible y moderno.

Tabla 7

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

Tabla 7										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Otras)										
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	las personas usuarias se quejan constante de lo que tardan inscritos en el registro para ser convocados a pruebas, se coloca en "otras" ya que es desconocimiento, siendo que el servicio se enfoca en resolver plazas vacantes, no así en aplicar pruebas al 100% de los interesados	Reclutamiento y Selección de Personal	Reclutamiento y Selección de Personal	84	84	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				84	84	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

Fuente: Elaboración propia de la Contraloría de Servicios de la DGSC. Año: 2021.

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 tercera vez a una audiencia pública, con el objetivo de informar a los ciudadanos sobre el proceso los avances en materia de Derechos Humanos en el ámbito del Régimen de Servicio Civil

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: 4.000
 - ✓ Comentarios y/o consultas: 104

Se denota con ésta iniciativa, que el interés primordial de la persona usuaria es el Reclutamiento y Selección, tanto en Título I como en Carrera Docente (Título II)

2. Se lleva a cabo la 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 2021, en éste momento se encuentra a la espera de la firma por el Ministerio de la Presidencia desde Leyes y Decretos y su posterior publicación en el Diario Oficial La Gaceta.

3. Siempre en busca de la mejora continua, se aplica un instrumento para valorar el servicio de las personas usuarias en general, el comunicado se envió a 3251 usuarios y respondieron 221 personas. Se abordó desde la percepción del servicio de lo más básico (cortesía, presentación personal), hasta la oportunidad, accesibilidad, oportunidad de respuesta, entre otros. De ésta iniciativa, a raíz de sus resultados, se generó un proyecto a nivel de PTA 2022 para actualizar el Manual de atención a la persona usuaria, de manera tal que se cierren las brechas identificadas.
4. Se evaluaron también dos servicios no tan visibles a la ciudadanía en general, como lo son el trámite de nombramientos desde el Área de Gestión de Recursos Humanos, así como el sistema de asignación de tiquetes para abordaje de consultas en el Área de Carrera Docente, se generaron los informes correspondientes y se trasladaron a los Directores de esas Áreas para que tomen las medidas de mejora más adecuadas en función de cerrar la brechas detectadas.

V. PRINCIPALES NECESIDADES DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS

- Se mantiene la plasmada en el informe del período anterior: 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
<p>Se mantiene la situación de períodos anteriores, básicamente debido al tema de presupuesto que siempre ha caracterizado a la Institución, es necesario innovar en tecnología desde todos los servicios.</p> <p>No obstante la Institución continúa realizando los esfuerzos necesarios, siendo que para éste año deja de ser un tema las instalaciones, y se ha logrado el traslado a un edificio en el centro de la capital, más accesible y moderno.</p>

Fuente: Elaboración propia de la Contraloría de Servicios de la DGSC. Año: 2021.

VII. RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES SUPERIORES

RECOMENDACIÓN EMITIDA	BIEN O SERVICIO AFECTADO *	UNIDAD ORGANIZACIONAL (SEGÚN ORGANIGRAMA VIGENTE)	SUBDIMENSIÓN**	HUBO ACEPTACIÓN***	ACCIONES REALIZADAS
A nivel Web, se debe en conjunto con una adecuada estrategia de comunicación, reestructurar el sitio, la persona usuaria no puede encontrar la información, adicionalmente realizar las mejoras contundentes a nivel de SAGETH, que lleva más de un año sin que se puedan generar las claves dinámicas sin intervención de la DGSC.	Todos en General	Despacho Dirección General	Uso inadecuado de los recursos	Sí	Se está trabajando en una estrategia de comunicación que se está formalizando incluso vía Resolución
Reforma al Reglamento del Estatuto de Servicio Civil (Éste proyecto no tiene su origen en la Contraloría de Servicios, sino en el Despacho del Director General, no obstante afecta los servicios en general)	Todos en General	Despacho Dirección General	Tramitología y Gestión de Procesos	Sí	Está incorporado en PMR 2022
Generar una actualización integral al Manual de atención a la persona usuaria.	Todos en General	Contraloría de Servicios	Atención a la persona usuaria	Sí	Incorporado en PTA 2022

Fuente: Elaboración propia de la Contraloría de Servicios de la DGSC. Año: 2021.

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.
- 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.

Para este año:

- En virtud de que poco a poco se vuelve a la presencialidad, es importante generar espacios de intercambio entre Contralorías de Servicios, un mayor acercamiento.