

INFORME N°. DFOE-PG-IF-00001-2020

24 de febrero, 2020

**INFORME DE AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL
SOBRE EL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN
DE PERSONAL, QUE GESTIONA LA DIRECCIÓN GENERAL
DE SERVICIO CIVIL COMO RECTOR DEL SISTEMA DE
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS (SIGEREH)**

2020

CONTENIDO

Resumen Ejecutivo	3
Introducción	6
Origen de la Auditoría	6
Objetivos	6
Alcance	7
Criterios de Auditoría	7
Metodología aplicada	7
Generalidades acerca del objeto auditado	8
Mejoras implementadas por la Administración durante la Auditoría	12
Comunicación preliminar de los resultados de la Auditoría	12
Siglas	14
Resultados	14
Gestión del proceso de reclutamiento y selección de recursos humanos, a cargo de la Dirección General de Servicio Civil	15
Debilidades en el proceso de incorporación de las ofertas en el registro de elegibles	15
Debilidades en el manejo y operación del Sistema Automatizado para el Reclutamiento y la Selección de Personal (SAPRES)	18
Desactualización del registro de elegibles	20
Ejercicio de la rectoría técnica en materia de reclutamiento y selección, a cargo de la Dirección General de Servicio Civil	23
Falta de claridad de la normativa emitida por la DGSC respecto del proceso de reclutamiento y selección de personal	23
Aspectos de Control Interno	25
Ausencia de valoración de riesgo integral para el proceso de reclutamiento y selección de personal	25
Conclusiones	26
Disposiciones	27

A Arnoldo Zambrano Madrigal en su calidad de Director de la Unidad de Tecnologías de información de la Dirección General de Servicio Civil, o a quien en su lugar ocupe el cargo. Así como, a María Eugenia Espinoza Zamora en su calidad de Directora del Área de Reclutamiento y Selección de Personal de la Dirección General de Servicio Civil, o quien en su lugar ocupe el cargo	28
A Alfredo Hasbum Camacho en su calidad de Director General de la Dirección General del Servicio Civil, o a quien en su lugar ocupe el cargo	28
Recomendación	30
A Alfredo Hasbum Camacho en su calidad de Director General de la Dirección General del Servicio Civil, o a quien en su lugar ocupe el cargo	30
FIGURAS Y GRÁFICOS	
Figura N.º 1 Detalle del proceso de reclutamiento y selección llevado a cabo para el ingreso al Régimen del Servicio Civil	11
Figura N.º 2 Detalle del proceso desde la recepción de la oferta hasta la inclusión del nuevo oferente	16
Gráfico N.º 1 Pirámides poblaciones de los oferentes en el SAGETH y el SAPRES, evolución de la edad desde el ingreso de la oferta al año 2019	22
ANEXOS	
Anexo N.º 1 Listado de instituciones consultadas, tipo de institución y sector institucional	30
Anexo N.º 2 Glosario	33
Anexo N.º 3 Comentarios emitidos por las instituciones acerca de normativa	34

Resumen Ejecutivo

¿QUÉ EXAMINAMOS?

La auditoría de carácter especial tuvo como objetivo determinar si el proceso llevado a cabo en materia de reclutamiento y selección de personal, cumple con el marco normativo vigente y si permite satisfacer las necesidades de recursos humanos de las instituciones que integran el Sistema de Gestión de Recursos Humanos (SIGEREH) del Régimen de Servicio Civil. Para ello, se analizó la gestión de competencias asignadas a la Dirección General de Servicio Civil (DGSC), como rector técnico del proceso de reclutamiento y selección de personal, así como la selección de personal llevado a cabo por los Ministerios, Instituciones y Órganos Adscritos, cubiertos por el ámbito del Estatuto de Servicio Civil y su Reglamento. El período de análisis comprendió del 1° de enero de 2017 al 30 de diciembre de 2018 y se amplió cuando se consideró necesario.

¿POR QUÉ ES IMPORTANTE?

A la DGSC le compete, en su rol de rector técnico en materia de reclutamiento y selección de personal, la responsabilidad de propiciar la atracción del talento humano idóneo, y que los nuevos funcionarios públicos coadyuven en el cumplimiento de las metas y objetivos de la gestión institucional; al dirigir y administrar la aplicación del Estatuto de Servicio Civil en las distintas instituciones del Régimen. En este sentido, le corresponde no solo la elaboración y comunicación de políticas, directrices, lineamientos y normativa necesaria respectiva, sino también la implementación de mecanismos oportunos que permitan un sistema de reclutamiento y selección adecuado a las necesidades de la estructura actual del Sector Público.

¿QUÉ ENCONTRAMOS?

Un sistema de reclutamiento abierto y permanente creado en noviembre de 2017, en el cual se habían registrado 968.738 ofertas de servicio a octubre de 2019, de las cuales a esa fecha aún estaban pendientes por ser revisadas por parte de la DGSC un 75% de las mismas. Esta situación se constituye en una debilidad, por cuanto la tardanza en la integración al registro de elegibles para los nuevos oferentes limita la oferta de sujetos posiblemente idóneos para satisfacer la necesidad de recursos de las instituciones sujetas al Régimen del Servicio Civil. Además, genera incertidumbre en la persona interesada en ingresar al Servicio Civil, pues una vez ingresada su oferta, desconoce el tiempo que tardará la DGSC para la revisión de la misma, aumentando a su vez la existencia de riesgos de oportunidad sobre el contenido de la oferta.

Además, se evidenció que la DGSC utiliza dos sistemas informáticos para contener el registro de elegibles, uno desarrollado en 1996 (SAPRES) y otro desarrollado en 2011 (SAGETH), respecto al SAPRES se determinó que no permite la conectividad con el SAGETH, carece además de otras características que impiden la uniformidad de los datos contenidos en ambos sistemas, esto provoca la existencia de vulnerabilidades que generan un riesgo de que no se pueda asegurar la disponibilidad, confiabilidad y oportunidad de la información en el tiempo.

Aunado a lo anterior, el registro de elegibles almacenado en el SAGETH y en el SAPRES, contiene ofertas que carecen de una caducidad periódica definida, por lo cual, se acumulan datos desactualizados que engrosan dicho registro. Dicha desactualización no contribuye a satisfacer las necesidades de recursos humanos de las instituciones, debido a que no se asegura que la información sobre los posibles sujetos idóneos para los puestos se encuentre actualizada, por lo

que se podrían presentar casos en los que las personas interesadas no puedan ser localizadas, o bien ya no se encuentre interesada en participar para la clase de puesto en la que figuran. Esto se ve reflejado entre otros elementos, en la duración para la resolución de nóminas por parte de las instituciones sujetas al Régimen del Servicio Civil.

Por otra parte, el Órgano Contralor verificó que la normativa relacionada con el proceso de reclutamiento y selección de personal emitida por la DGSC, como rector técnico en materia de gestión de recursos humanos, se encuentra organizada por temas de relevancia, sin embargo, la forma en cómo se visualiza no permite identificar ágilmente el marco normativo vigente ni observar dicho marco en un orden cronológico. Lo cual podría generar dificultades para dar una eficiente trazabilidad a la normativa estrictamente vigente, aumentando esto la probabilidad de inducir a un error al usuario, quien pudiese aplicar normativa que no corresponda.

Finalmente, se determinó la falta de una valoración integral de los riesgos específicos para el proceso de reclutamiento y selección, lo cual haría vulnerable a la institución ante la materialización de los mismos. Además, una valoración de riesgos que comprenda todo el proceso, permitirá a la administración monitorear de forma permanente e integral las diversas etapas del reclutamiento y selección de personal, de forma tal que con ello se coadyuve a que la institución cumpla sus objetivos.

¿QUÉ SIGUE?

Se le dispone al Director General de la DGSC, definir e implementar mecanismos periódicos de revisión integral al proceso de reclutamiento y selección, destinados a monitorear el avance de la ejecución de las actividades de las diferentes etapas que componen el proceso de incorporación de ofertas al registro de elegibles, y a establecer acciones considerando los resultados del monitoreo. Además, emitir, divulgar e implementar mecanismos de depuración periódica del registro de elegibles, que permitan que la composición de dicho registro se mantenga actualizada. También, establecer, divulgar e implementar un mecanismo para identificar respecto a la normativa vigente y la no vigente relativa al tema de reclutamiento y selección de personal, elaborada por la Dirección General de Servicio Civil, cuyo resultado permita unificar de la forma más ordenada las distintas temáticas en las cuales tiene injerencia la DGSC. Adicionalmente, se dispone realizar, en conjunto con los titulares subordinados y demás responsables de las diferentes fases del proceso de reclutamiento y selección de recursos humanos, la valoración de los riesgos asociados a dicho proceso, con el propósito de disponer de información actualizada para la administración de los riesgos y monitorearlos de manera permanente; que incluya al menos la documentación de las actividades de identificación, análisis, evaluación, y las medidas para la administración de riesgos que consideren la descripción, los resultados esperados en el tiempo, los recursos necesarios y los responsables para llevarlas a cabo.

Se dispone al Director de la Unidad de Tecnologías de Información de la Dirección General de Servicio Civil y a la Directora del Área de Reclutamiento y Selección de Personal de la Dirección General de Servicio Civil, definir, oficializar e implementar una hoja de ruta para lograr una migración de la totalidad de la información contenida en el SAPRES, dicha hoja de ruta deberá ser establecida con objetivos, etapas, programación, actividades y metas de migración anuales. Adicionalmente, detener cualquier incorporación de nuevas ofertas al SAPRES.

Finalmente, se recomienda formular una estrategia que permita a la Dirección General de Servicio Civil identificar de manera prospectiva sus necesidades para satisfacer en el mediano y largo plazo los objetivos por los cuales fue creada.

**DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN OPERATIVA Y EVALUATIVA
ÁREA DE FISCALIZACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS GENERALES**

**INFORME DE AUDITORÍA (DE CARÁCTER
ESPECIAL SOBRE EL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN
DE PERSONAL, QUE GESTIONA LA DIRECCIÓN GENERAL DE
SERVICIO CIVIL COMO RECTOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE
RECURSOS HUMANOS (SIGEREH))**

1. Introducción

ORIGEN DE LA AUDITORÍA

- 1.1. La auditoría se efectuó de conformidad con las competencias conferidas a la Contraloría General de la República (CGR) en los artículos 183 y 184 de la Constitución Política, y los numerales 17 y 21 de su Ley Orgánica N.º 7428, en cumplimiento del Plan Anual Operativo del Área de Fiscalización de Servicios Públicos Generales de la División de Fiscalización Operativa y Evaluativa (DFOE).
- 1.2. El reclutamiento y selección de personal que gestiona la DGSC para ocupar los puestos cubiertos por el Régimen de Servicio Civil, tiene como misión fundamental proveer del personal idóneo en el servicio público a las instituciones que conforman el Poder Ejecutivo (Ministerios y sus adscritas), en cumplimiento de lo establecido en los numerales 191 y 192 de la Constitución Política.
- 1.3. En virtud del proceso de reclutamiento llevado a cabo por la DGSC, y la selección de personal llevado a cabo por los Ministerios, Instituciones y Órganos Adscritos, cubiertos por el ámbito del Estatuto de Servicio Civil y su Reglamento; resulta relevante revisar el proceso de ingreso al Régimen de Servicio Civil, de forma tal que se propicie la atracción del talento humano idóneo, y que estos oferentes coadyuven en el cumplimiento de las metas y objetivos de la gestión institucional.

OBJETIVOS

- 1.4. El objetivo general de la presente auditoría fue determinar si el proceso llevado a cabo en materia de reclutamiento y selección de personal, cumple con el marco normativo vigente y si permite satisfacer las necesidades de recursos humanos de las instituciones que integran el SIGEREH.

ALCANCE

- 1.5. La auditoría de carácter especial comprendió el análisis del marco normativo y los mecanismos que rigen a la DGSC en materia de reclutamiento y selección de personal, para promover una atracción de personal idóneo, así como la gestión de esa Dirección en su calidad de rector competente para dirigir los procesos del SIGEREH en el Régimen de Servicio Civil, y las acciones de las OGEREH como órganos ejecutores y de participación activa en dicho sistema. El período de análisis comprendió los años 2017 y 2018, el cual se amplió en los casos que se consideró necesario.
- 1.6. Para efectos de este informe, se considera únicamente el Título I del Estatuto del Servicio Civil, el cual hace referencia a los puestos de la Carrera Administrativa, dejando de esta manera excluidos el Título II (de la Carrera Docente), Título III (Del Tribunal de Servicio Civil) y Título IV (del Régimen Artístico). Además, los análisis se centrarán en el reclutamiento y selección de personal por medio de pedimentos de personal realizado a la DGSC, este sistema es el segundo utilizado por las instituciones sujetas al Régimen¹, y su relevancia se centra en que es el único método en el cual se atrae personal externo al Régimen del Servicio Civil, permitiendo a la ciudadanía su incorporación previa demostración de idoneidad.

CRITERIOS DE AUDITORÍA

- 1.7. Los criterios de auditoría fueron presentados el 12 de noviembre de 2019 al Máster Alfredo Hasbum Camacho, Director General; Rómulo Castro Víquez, Subdirector General; María Adelia Leiva Mora, Jefe de Despacho; y María Eugenia Espinoza Zamora, Directora del Área de Reclutamiento y Selección de Personal; todos de la Dirección General de Servicio Civil. Estos criterios se comunicaron el 22 de noviembre de 2019 formalmente a la Dirección General de Servicio Civil, mediante el oficio DFOE-PG-0562 de fecha del mismo día.

METODOLOGÍA APLICADA

- 1.8. La auditoría se realizó de conformidad con las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, Resolución R-DC-064-2014, con el Manual General de Fiscalización Integral de la CGR y el Procedimiento de Auditoría vigente, establecido por la DFOE.
- 1.9. Para el desarrollo de esta auditoría se utilizó la información suministrada en las entrevistas a funcionarios de la DGSC así como a jefaturas de Recursos Humanos en instituciones sujetas al Régimen. Además, se realizaron consultas por escrito ante funcionarios tanto de la DGSC como de otros entes considerados de interés para el objetivo de la auditoría.
- 1.10. Asimismo fueron seleccionadas 45 instituciones² cubiertas por Régimen del Servicio Civil. Sobre el particular, se elaboró un instrumento de consulta para solicitar a los jefes de las OGEREH de esas instituciones información que permitiera determinar tanto las acciones desarrolladas relativas al proceso de reclutamiento y selección de personal, así como su valoración respecto

¹ Se consideran 4 métodos para llenar una plaza vacante: ascenso interno; ascenso interinstitucional; concurso interno; pedimento de personal. Según el instrumento de consulta, en promedio para los años 2017 y 2018 para las 45 instituciones analizadas, para el 49.8% de las plazas vacantes se cubrieron por medio de ascenso interno, mientras que el pedimento de personal se utilizó en el 32.78% de los casos. Del total de pedimentos realizados durante los años indicados el MEP fue el responsable del 57.7% de los nombramientos.

² El Instituto Costarricense sobre Drogas (ICD), es un órgano de desconcentración máxima adscrito al Ministerio de la Presidencia y cubierto por el Régimen del Servicio Civil. Pero en la Ley 8204, en su artículo 168 excluye a la institución de los procedimientos de ingreso, selección, promociones y traslados que establece el Estatuto de Servicio Civil y su Reglamento. Por lo tanto no se considera dentro del análisis presentado.

de la gestión de la DGSC en dicho proceso. El instrumento de consulta, se elaboró a partir del Estatuto de Servicio Civil y su Reglamento, resoluciones emitidas por la DGSC, el marco normativo aplicado y análisis de literatura en materia de reclutamiento y selección de recursos humanos. El listado de instituciones se detalla en el anexo N.º 1.

- 1.11. Para el análisis de los datos correspondientes al registro de elegibles de la DGSC y la cantidad de pedimentos realizados por las OGEREH, se analizaron las bases de datos suministradas por la entidad. En los casos donde se hubiese considerado necesario ampliar dicha información y la DGSC no tuviese la posibilidad de satisfacer dicho requerimiento, se gestionó con las OGEREH de manera individual la remisión de la misma.
- 1.12. Finalmente, para el análisis de la información proporcionada por las OGEREH, mediante el instrumento de consulta enviado por este Órgano Contralor. Esta clasificación se realizó considerando la metodología utilizada en el Informe de la auditoría de carácter especial acerca del proceso de planificación del recurso humano llevado a cabo por las instituciones cubiertas por el Régimen de Servicio Civil (N.º DFOE-PG-IF-00010-2019), en el mismo se realizaron observaciones sobre el papel de la DGSC y las 46 instituciones sujetas al Régimen utilizando una agregación de instituciones mediante múltiples criterios, a saber: cantidad de funcionarios con que disponen las oficinas de recursos humano, total de funcionarios por institución y total de recursos ejecutados en la partida de remuneraciones de la institución para el 2018.

GENERALIDADES ACERCA DEL OBJETO AUDITADO

- 1.13. El Régimen de Servicio Civil es un sistema jurídico-administrativo, que busca garantizar la eficiencia de la Administración Pública, el cual fue creado por la Asamblea Constituyente con rango constitucional, determinado por los principios fundamentales que habrían de definirle, a saber: Especialidad para el servidor público; requisito de idoneidad comprobada para el nombramiento y garantía de estabilidad en el servicio. Todo con fin de lograr mayor eficiencia en la administración dejando a la ley el desarrollo de la institución (Acta No. 167, art. 3, T. III). Siendo regulado por sectores, como lo es el Estatuto de Servicio Civil (que se aplica a los servidores del Poder Ejecutivo) y posteriormente otros estatutos, para regular la prestación de servicios en los restantes poderes del Estado y en algunas instituciones descentralizadas.
- 1.14. Por su parte, la DGSC encuentra sustento en los artículos 191 y 192 de la Constitución Política y 1º del Estatuto de Servicio Civil, Ley N.º 1581, como una institución técnico especializada en materia de empleo público y administración de personal, cuya finalidad última consiste en que la Administración Pública esté conformada por servidores idóneos que garanticen la eficiencia del servicio que se brinda, debiendo también proteger los derechos de estos últimos.
- 1.15. A partir de lo expuesto, entre el Estado y sus servidores públicos existe una relación especial de empleo público comúnmente llamada: “relación estatutaria”, que se rige por el Derecho Público, estando en principio sujeto al Régimen de Servicio Civil, los funcionarios de los respectivos Ministerios y sus órganos desconcentrados; constituyéndose así el trámite de reclutamiento y selección, como el mecanismo de comprobación de la idoneidad de las personas interesadas en ocupar cargos públicos, de acuerdo con el inciso d) del artículo 20 del Estatuto citado, que establece que para ingresar al Régimen se requiere “Demostrar idoneidad sometiendo a las pruebas, exámenes o concursos que contemplan esta ley y sus reglamentos”.

- 1.16.** Esto significa que los servidores públicos son nombrados al reunir las características y condiciones que los facultan para desempeñarse óptimamente en el trabajo, puesto o cargo público, reuniendo los méritos que la función demande; ocurriendo el principio de idoneidad comprobada y estabilidad.
- 1.17.** Aunado a lo señalado, en la resolución N.º 3529-96 de las 09:00 horas del 12 de julio de 1996, la Sala Constitucional estableció que aunque la Constitución Política no lo contemplara expresamente, se reconoce un derecho fundamental de acceso a los cargos públicos, considerándose así como una consecuencia necesaria del principio de igualdad que garantiza equidad de oportunidades a todas las personas para aspirar a los cargos y funciones públicas, a partir del sistema de méritos que el propio constituyente denominó “idoneidad comprobada”; impregnando diversas disposiciones constitucionales y sustrato de diversos derechos de tal naturaleza, del derecho al trabajo y en esencia, del carácter democrático de la comunidad nacional. Aclarándose que dicho derecho fundamental de acceso a los cargos y funciones públicas, no debe ser entendido circunscrito a los cargos de elección popular o cargos representativos, sino que es extensivo a todos los cargos y funciones públicas.
- 1.18.** Al respecto, la Procuraduría General de la República ha indicado que, en materia de función pública, el principio derivado de la Declaración de Derechos del Ciudadano de 1789 es el de: “igual acceso a todos los empleos públicos” (Dictamen C-001-2011). Ocurriendo que los instrumentos internacionales de Derechos Humanos han hecho eco de dicha disposición, consagrando el derecho de acceso a los empleos públicos.
- 1.19.** En suma a lo indicado, un antecedente de especial consideración para la presente auditoría, fueron las resoluciones de la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia: 2012-7163 de las 16:00 horas del 29 de mayo de 2012, 2013-15697 de las 09:20 horas del 29 de noviembre de 2013 y 2016-18737 de las 10:45 horas del 21 de diciembre de 2016; en las que se resolvió que para garantizar el mérito y la capacidad del oferente (y con ello el principio de idoneidad), se requería que en los concursos para puestos profesionales promovidos por la DGSC, se evaluaran aspectos relativos al razonamiento verbal, numérico o abstracto, así como conocimientos científicos atinentes al ámbito profesional objeto del concurso respectivo, para asegurar el nivel de razonamiento necesario para el desempeño óptimo de sus funciones.
- 1.20.** Complementando lo anterior, la Sala Constitucional³ indicó en el año 2012 que las pruebas psicométricas no podrían exceder el 50% del total de la calificación de un oferente, y que además debía evaluarse aspectos relacionados con conocimientos científicos atinentes al ámbito profesional objeto del concurso respectivo, esto va en línea con las evaluaciones a las cuales ha sido sometido el país como parte del proceso de ingreso a la OCDE, indicando que la nación costarricense tiene como parte de sus retos:

*Introducir la gestión por competencias como una base para una gestión de recursos humanos más estratégica, aprovechando el sistema existente de clasificación de puestos e integrando eventualmente este marco de competencias en las prácticas de planificación, contratación/selección, movilidad y desarrollo.*⁴

³ Sentencia N° 2012-7163 del 29 de mayo de 2012.

⁴ Estudio de Gobernanza Pública de Costa Rica de 2015, OCDE.

- 1.21.** Respecto a buenas prácticas internacionales, la OCDE, señaló en relación con la Gobernanza Pública de Costa Rica⁵, la inminente necesidad e importancia de mejorar la calidad y consistencia de los datos referentes a la fuerza laboral en aras de propiciar transparencia y lograr así una toma de decisiones más informada. Además, dicha organización internacional recomienda como parte de las buenas prácticas necesarias para el desarrollo de una función pública eficaz y confiable, el desarrollar procesos de reclutamiento y selección transparentes, abiertos y basados en mérito⁶, con la finalidad de garantizar la igualdad de acceso de todos los candidatos debidamente calificados, una selección de candidatos rigurosa e imparcial, basada en criterios y métodos que generen resultados transparentes; así como la satisfacción de la necesidad de personal oportuna para contribuir con la generación de valor público y fomentar la diversidad, mitigando la posibilidad de discriminar bajo alguna circunstancia.
- 1.22.** En relación con lo anterior, se percibe que tanto la Sala Constitucional como la OCDE, hacen referencia a un re-direccionamiento de la gestión del recurso humano, para que sea implementado el modelo que considere al candidato idóneo, no solamente por aprobar una prueba psicométrica, y cumplir con experiencia y atestados, sino que también sean consideradas las competencias necesarias del oferente para ejercer en la función pública según el campo profesional relacionado.
- 1.23.** Dicha necesidad de un nuevo diseño de reclutamiento y selección de personal para el Régimen del Servicio Civil, se ha venido desarrollando por parte de la DGSC al amparo de lo dictaminado por la Sala Constitucional⁷.
- 1.24.** En atención a lo indicado por la Sala Constitucional, la DGSC mediante el oficio DG-OF-284-2019 del 27 de mayo de 2019, hizo referencia a las principales acciones realizadas en los años comprendidos entre el 2014 y el 2018, señalando que en el desarrollo del proceso se presentaron limitaciones, permitiendo determinar que de continuarse con la implementación de la metodología empleada, implicaría la imposibilidad del desarrollo de las pruebas de conocimiento para 92 especialidades aplicables a los estratos profesional y directivo en el plazo ordenado de 7 años y 6 meses; en virtud de esto, se brindó una propuesta para cambiar el modelo tradicionalmente utilizado de realizar el reclutamiento y selección de personal en las instituciones cubiertas por el Régimen Estatutario, esta implementación sería en dos fases: Proceso de selección general de los oferentes y proceso de selección específico de oferentes.
- 1.25.** Lo anterior, permitiría migrar a un Servicio Civil descentralizado, flexible y meritocrático, que permitiera reclutar a las personas idóneas para ser funcionarios públicos, considerando, que la valoración de conocimientos específicos debe ir directamente vinculado al tipo de labor que desempeña la persona funcionaria, y que responda de esta manera a las necesidades particulares de la institución para la cual va a prestar sus servicios, coadyuvando a una mejor calidad en la selección de las personas aspirantes a un puesto de trabajo.

⁵ Estudio de Gobernanza Pública de Costa Rica 2015 - Aspectos Claves.

⁶ El tema relacionado con un sistema de compensación más transparente, sostenible y meritocrático, fue abordado en el DFOE-PG-SGP-00001-2018, del 17 diciembre de 2018.

⁷ A la fecha de realización de este informe, no se tenía en firme la respuesta de la Sala Constitucional ante la propuesta generada por la Dirección del Servicio Civil en su informe DG-OF-284-2019 del 27 de mayo de 2019 y DG-OF-318-2019.

1.26. Respecto al proceso de reclutamiento y selección de personal llevado a cabo por la DGSC, el fundamento tiene su origen en diversas Leyes, Reglamentos, Resoluciones y Circulares, las cuales en su conjunto conforman la plenitud del proceso. El Órgano Contralor segrega para una mayor comprensión, las etapas del proceso en 4 áreas, las cuales pueden observarse en la figura N.º 1. Asimismo, cabe destacar que la etapa de reclutamiento contempla las tres primeras áreas (reclutamiento y revisión de atestados, las pruebas de idoneidad, modificaciones de las ofertas), siendo esta etapa responsabilidad principalmente de la DGSC. Finalmente, la selección y el período de prueba corresponde a las instituciones sujetas al Régimen del Servicio Civil, con el apoyo de la DGSC en su papel de ente rector en la materia.

Figura N.º 1

Detalle del proceso de reclutamiento y selección llevado a cabo para el ingreso al Régimen del Servicio Civil



Fuente: Elaboración propia con base en la Ley N.º 1581 (artículos 20, 22, 23). Decreto Ejecutivo N.º 21 (artículos 9 y 15). Decreto Ejecutivo 39092-MP (artículos 3 al 13). Resoluciones: DG-107-2005, DG-271-2009, DG-94-2012, DG-091-2013. Circulares: DG-006-2016; Circular gestión-003-2011; Circular-006-2015; Circular ARSP-001-2013; Circular ARSP-007-2013; Circular ARSP-008-2013.

1.27. La etapa de reclutamiento finaliza con la inclusión de los oferentes en el registro de elegibles, en este momento el oferente es considerado idóneo y debe esperar a ser enviado en una nómina a la institución que requiera satisfacer una necesidad de personal, y su oferta pueda satisfacer los requerimientos solicitados. La posición que tendrá en dicho Registro dependerá únicamente de

la nota final obtenida⁸ por el oferente. Asimismo, el registro de elegibles posee un comportamiento dinámico⁹, lo cual no hace posible conocer con exactitud la cantidad de personas que lo componen. Para efectos del presente informe, el Órgano Contralor utiliza la información suministradas por la DGSC del Sistema Automatizado de Gestión del Empleo y el Talento Humano (SAGETH) con fecha de corte al 29 de octubre de 2019, así como la información del Sistema Automatizado para el Reclutamiento y la Selección de Personal (SAPRES) con corte al 19 de noviembre de 2019.

MEJORAS IMPLEMENTADAS POR LA ADMINISTRACIÓN DURANTE LA AUDITORÍA

- 1.28.** Dentro de las mejoras señaladas que han sido implementadas por la Administración se indican las siguientes:
- a) La DGSC realizó el Plan de Atención del Reclutamiento Abierto y Permanente durante el año 2019, entre las mejoras se estableció:
 - Un mecanismo para filtrar las ofertas mostradas al oferente, procurando evitar que se seleccionen ofertas para las cuales la persona no cumple requisitos.
 - Se procesan las ofertas dando prioridad a las clases y especialidades donde existe demanda de candidatos.
 - Se dispuso al servicio de los usuarios varias cuentas de correo mediante las cuales se atienden y orientan las consultas de los interesados.
 - b) Dado que “El Centro de Información Documental o CIDSECI”, es una herramienta que contiene toda la información normativa sin distinguir los documentos vigentes, la DGSC ha desarrollado una plataforma normativa con acceso desde el link <http://www.dgsc.go.cr/normativa.html>, en la cual se incluye solamente la normativa vigente.
 - c) A nivel normativo se han planteado reformas en el Manual General de Trámites de esta Dirección General (Decreto Ejecutivo No. 39029-MP), en búsqueda de simplificar los trámites para los usuarios.

COMUNICACIÓN PRELIMINAR DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

- 1.29.** La comunicación preliminar de los principales resultados, conclusiones y disposiciones producto de la auditoría a que alude el presente informe, se efectuó el 9 de diciembre de 2019, en las instalaciones de la Dirección General de Servicio Civil, actividad a la que se convocó mediante el oficio N.º 19226 (DFOE-PG-0617) del 6 de diciembre de 2019. En la reunión estuvieron presentes los señores: Alfredo Hasbum Camacho, Director General; María Eugenia Espinoza Zamora, Directora a.i., Área de Reclutamiento y Selección de Personal; Arnoldo Sambrano Madrigal, Jefe, Unidad de Tecnologías de Información; Rómulo Castro Víquez, Subjefe, Unidad

⁸ La nota obtenida no será menor a 70 (indicado en el artículo 20 de la ley N° 1581), y puede exceder los 100 puntos debido al otorgamiento de puntos adicionales, otorgados por factores como: curso del idioma inglés, experiencia profesional en el Sector Público o carreras acreditadas por SINAES. Lo anterior indicado en el Decreto Ejecutivo 39093-MP, así como en la Resolución DG-094-2012.

⁹ La cantidad de personas que componen un registro de elegibles es fija, pero al ser remitida una nómina a una institución solicitante esas personas que lo componen son separadas de manera momentánea del Registro, una vez seleccionada la personas que ocupará el puesto de dicho concurso, el resto de la nómina regresa al registro de elegibles.

de Tecnologías de Información y Karla Sánchez Vargas, Asesora del Director General, funcionarios de la Dirección General de Servicio Civil y Xinia Solís Torres, Auditora Interna del Ministerio de la Presidencia; Jinnette Gamboa Jiménez y Edgar Chavarría Herrera, funcionarios del Ministerio de la Presidencia.

- 1.30.** Asimismo, mediante el oficio N.° 19269 (DFOE-PG-0619), del 9 de diciembre de 2019, se envió al Director General de la Dirección General de Servicio Civil, el borrador del presente informe; con el propósito de que remitiera, las observaciones y el sustento documental que considerara pertinente.
- 1.31.** Al respecto, se recibió el oficio N.° DG-OF-809-2019 del 16 de diciembre de 2019, suscrito por el Director General de la Dirección General de Servicio Civil que contiene observaciones efectuadas al borrador del informe. Entre las cuales se destacan:
- La programación manual de las pruebas implica verificar cada una de las líneas de oferta presentada por parte de los oferentes contra cada uno de los registros que se tengan, datos que a su vez se encuentran en archivos de Excel fragmentados desde el año 2016; por lo que considera esa Dirección General de Servicio Civil que esa labor, convertida por cada una de las miles de líneas de oferta que se procesan manualmente, no solo implica una labor que demanda de muchos recursos, sino que aumenta el riesgo de incurrir en errores al no contar con un sistema informático que realice estas actividades.
 - El Sistema SAGETH fue diseñado para otra realidad en donde se tenía la posibilidad de administrar los Concursos Externos que se requerían, en un momento histórico en el que no se tenía una afluencia masiva de datos como ocurre con el RAP, ni se gestionaban los Concursos Internos tal como se tramitan en la actualidad, lo cual convierte al SAGETH en un sistema obsoleto para las necesidades actuales.
 - Existen carencias financieras para atender requerimientos internos, sumado a condiciones de infraestructura deficientes para la atención de los compromisos institucionales, actualmente más del 90% de los ingresos institucionales son destinados al pago de remuneraciones, y no se han otorgado recursos económicos para la adquisición de los equipos informáticos (tanto a nivel de Software como a nivel de Hardware) necesarios para realizar una modernización integral de sus sistemas de información).
- 1.32.** Dichas observaciones luego del respectivo análisis fueron acogidas de manera parcial, modificando elementos que permiten dar una mayor profundidad a la información presentada, así como generando disposiciones destinadas a enriquecer los aportes del presente informe. El análisis efectuado de las observaciones presentadas se comunicó mediante el oficio N.° DFOE-PG-0092 (2504)-2020, remitido al Director General de la Dirección General de Servicio Civil.

SIGLAS

1.33. A continuación se incluye el significado de las siglas utilizadas en el presente documento.

Sigla	Significado
CGR	Contraloría General de la República
DFOE	División de Fiscalización Operativa y Evaluativa de la CGR
DGSC	Dirección General de Servicio Civil
LGCI	Ley General de Control Interno
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico
OGEREH	Oficina de Gestión de Recursos Humanos
RAP	Reclutamiento Abierto y Permanente
SAGETH	Sistema Automatizado de Gestión del Empleo y el Talento Humano
SAPRES	Sistema Automatizado para el Reclutamiento y la Selección de Personal
SCI	Sistema de Control Interno
SEPEC	Sistema de Ensamblaje de Pruebas Estandarizadas de Conocimiento
SIGEREH	Sistema de Gestión de los Recursos Humanos
SINAES	Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior
UAC	Unidad de Administración de Concursos
UPC	Unidad de Postulación de Candidatos
USEEI	Unidad de Sistematización y Estandarización para la Evaluación de la Idoneidad

2. Resultados

- 2.1. Del proceso derivado de la etapa de examen realizado en esta auditoría se determinó que hay cumplimiento parcial de la normativa existente en las diversas etapas del proceso de reclutamiento y selección de personal, de igual manera, se plantearán resultados que identifican aspectos sustanciales de mejora destinados a la satisfacción de necesidades de recursos humanos.
- 2.2. La mejora en la gestión se hace más relevante en un contexto coyuntural como el actual, donde los cambios estructurales en el proceso de reclutamiento y selección harán necesario administrar de la forma más eficaz y eficiente la normativa existente, así como la nueva normativa que será generada en el mediano plazo.

Debilidades en el proceso de incorporación de las ofertas en el registro de elegibles

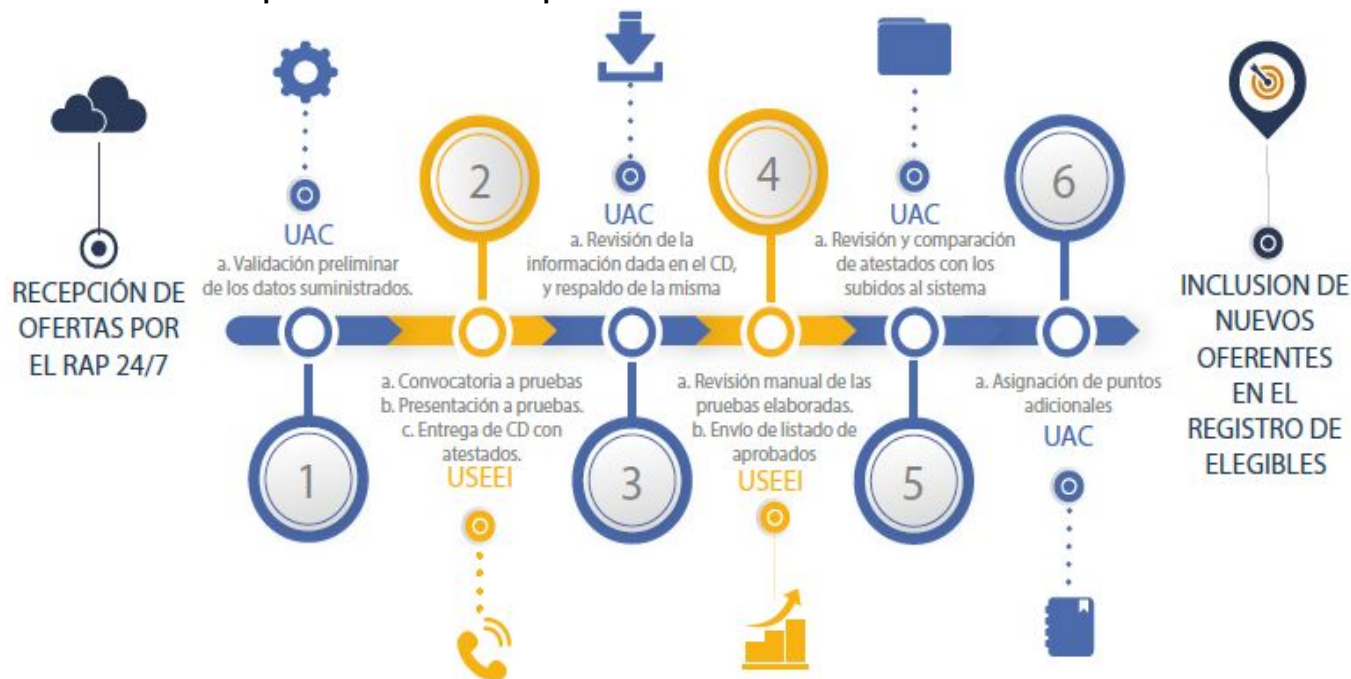
- 2.3.** Con la emisión de la sentencia N.º 2016-17064 del 18 de noviembre de 2016 y la resolución N.º 2017-003674 del 10 de marzo de 2017, ambas emitidas por la Sala Constitucional, se le ordenó a la DGSC la creación de un sistema de reclutamiento abierto y permanente, de forma tal que permitiera al interesado, el ingreso al registro de elegibles del Servicio Civil en el puesto o puestos de su interés. Ocurriendo con ello el establecimiento del RAP, el cual entró en funcionamiento el 20 de noviembre de 2017, otorgando la posibilidad al ciudadano de subir a la Web¹⁰ el perfil del oferente, con el propósito de dotar a la gestión del recurso humano de mayor transparencia e igualdad mediante el sistema de reclutamiento.
- 2.4.** En ese contexto, el RAP ha permitido que el oferente pueda ingresar todas las líneas de oferta que considere le son aplicables. Es así que durante el período comprendido entre el 20 noviembre de 2017 al mes de octubre de 2019, según las estadísticas reportadas¹¹, la plataforma registró 968.738 ofertas de servicio y un total de 56.153 oferentes.
- 2.5.** Para mayor comprensión del proceso de incorporación de ofertas que lleva a cabo la DGSC, se señala en primer orden que las ofertas pasan por una validación de los atestados académicos y de las certificaciones de experiencia, que realiza manualmente la Unidad de Administración de Concursos (UAC) del Área de Reclutamiento y Selección de Personal. Una vez efectuada la revisión preliminar, se convoca al oferente a la realización de pruebas, por parte de la Unidad de Sistematización y Estandarización para la Evaluación de la Idoneidad (USEEI), y ese día el oferente deberá remitir la información incluida en su oferta de servicios, en un Disco Compacto que respalde dicha información, el cual revisa la UAC.
- 2.6.** Cuando las pruebas han sido aplicadas y calificadas de manera manual, la USEEI remite la información de las personas que aprobaron las pruebas a la UAC, donde nuevamente el personal de la UAC procederá a revisar manualmente y comparar lo incluido en la oferta de servicios digital con respecto a la información aportada en el CD; también se aprovecha para asignar los puntos adicionales por el Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (SINAES), inglés y experiencia, según corresponda, de acuerdo con la normativa vigente.
- 2.7.** En la figura N.º 2 que se muestra de seguido, se presenta el diagrama del proceso descrito en los párrafos anteriores:

¹⁰ <http://www.dgsc.go.cr/rap.html>

¹¹ Oficio DG-OG-713-2019 de 29 de octubre de 2019.

Figura N.º 2

Detalle del proceso desde la recepción de la oferta hasta la inclusión del nuevo oferente



Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por la DGSC, mediante oficios ARSP-OF-0561-2019, del 9 de octubre de 2019.

- 2.8.** En ese contexto, la DGSC realiza un trabajo manual en las etapas del proceso de registro de nuevos oferentes, incluyendo la asignación de puntos adicionales, resultando que este proceso carece de herramientas para la automatización y el respaldo en línea de la información suministrada por los oferentes. Además, es importante indicar que las herramientas utilizadas para el procesamiento de los datos ingresados al RAP, son las mismas que se han tenido en la institución desde el 2011, cuando el sistema no era sometido a altos volúmenes de trabajo, y que además podría no ser el sistema óptimo para la nueva realidad de la institución.
- 2.9.** Del examen realizado por el Órgano Contralor, se determinó que desde la creación del RAP hasta el 30 de octubre de 2019 (etapa 1 en la Figura N.º 2), la Unidad de Administración de Concursos (UAC) de la DGSC ha finalizado la revisión de aproximadamente 242.000 ofertas de servicio; lo cual implica que a dicha fecha aún existía un 75% de ofertas recibidas pendientes por revisar (726.785). Respecto a las etapas 2, 3 y 4 de la figura, en el mismo período antes indicado, se convocó a pruebas psicométricas a 7.013 oferentes, de estos oferentes convocados 3.230 aplicaron la prueba y 3.783 (54% del total) no se presentaron.
- 2.10.** Respecto de la elaboración de un nuevo sistema de reclutamiento de oferentes, la resolución N.º 2017003674, del 10 de marzo de 2017, de la Sala Constitucional, indicó:

Se declara parcialmente con lugar el recurso en cuanto a la falta de implementación de un sistema de reclutamiento abierto y permanente del Registro de Elegibles. Se ordena a Hernán Alberto Rojas Angulo, en su condición de Director General de Servicio Civil, o a quien en su lugar ejerza ese cargo, que dentro del plazo establecido por la sentencia número 2016-17064 de las 9:05 horas del 18 de noviembre de 2016, lleve a cabo todas las actuaciones que se

encuentren dentro del ámbito de sus competencias y atribuciones a efectos de que se proceda a crear un sistema de reclutamiento abierto y permanente, de forma tal que se le permita a la recurrente el ingreso al registro de elegibles del Servicio Civil en el puesto o puestos de su interés, en aras de garantizar el cumplimiento de lo que se ha ofrecido en el informe rendido bajo juramento. (...).

De esta forma la DGSC permite a toda persona interesada en ingresar al registro de elegibles del Servicio Civil en el puesto o puestos de su interés, sin necesidad de esperar procesos concursales específicos, tal como se realizaba antes de la elaboración del RAP.

2.11. Por otra parte, la Ley N.º 8292 en el artículo 15 establece en relación con las actividades de control, que serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, los siguientes:

a) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente, las políticas, las normas y los procedimientos de control que garanticen el cumplimiento del sistema de control interno institucional y la prevención de todo aspecto que conlleve a desviar los objetivos y las metas trazados por la institución en el desempeño de sus funciones. (...).

2.12. Además, las Normas de Control Interno para el Sector Público, en su punto 4.4 sobre exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información, señalan que:

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente que se recopile, procese, mantenga y custodie información de calidad sobre el funcionamiento del SCI y sobre el desempeño institucional, así como que esa información se comunique con la prontitud requerida a las instancias internas y externas respectivas.

2.13. Si bien el proceso que inicia desde la recepción de la oferta hasta la inclusión del oferente en el registro de elegibles, tiene una secuencia lógica establecida entre las distintas unidades, la Dirección de Servicio Civil no ha establecido mecanismos periódicos de revisión integral al proceso de reclutamiento y selección, destinados a monitorear el avance de la ejecución de las actividades de las diferentes etapas que componen este proceso, y a establecer acciones considerando los resultados del monitoreo, tal como la definición de un plazo razonable de duración para la incorporación de los oferentes al registro de elegibles, entre otras medidas.

2.14. La tardanza en la integración al registro de elegibles para los nuevos oferentes limita la oferta de sujetos posiblemente idóneos para satisfacer la necesidad de recursos de las instituciones sujetas al Régimen del Servicio Civil.

2.15. Por otra parte, la situación antes descrita genera incertidumbre en la persona interesada en ingresar al Servicio Civil, pues una vez ingresada su oferta, desconoce el tiempo que tardará la DGSC para la revisión de la misma. Aunado a lo anterior, la demora en el procesamiento de las ofertas registradas en el RAP, aumenta la existencia de riesgos sobre la oportunidad del contenido de la oferta.

2.16. Adicionalmente, al tratarse de procedimientos manuales, pueden darse asignaciones de puntos de manera inadecuada, por errores en el registro por parte del analista. Aspecto que se ha presentado ya en el pasado según información suministrada por la Auditoría Interna del Ministerio de la Presidencia¹², quienes detectaron situaciones en las cuales un oferente sufrió variaciones en su puntaje final.

Debilidades en el manejo y operación del Sistema Automatizado para el Reclutamiento y la Selección de Personal (SAPRES)

2.17. La DGSC actualmente utiliza dos sistemas informáticos para el registro de elegibles. El sistema SAPRES desarrollado en 1996, y utilizado como único sistema activo durante 15 años y el sistema SAGETH desarrollado en el 2011.

2.18. El sistema SAPRES, se compone de 111 tipos de clases diferentes, y 38 especialidades¹³. Asimismo, estos registros equivalen a 2.439 oferentes, los cuales contemplan información del mes de febrero del 2001 al mes de mayo de 2019. Además, ciertas clases de puestos y especialidades solo se ubican en este. De la misma manera, el SAGETH está conformado por un total de 86 tipos de clases diferentes, con 98 especialidades¹⁴, a su vez compuesto por 39.847 oferentes en estado vigente. Para el período comprendido entre 2011 a 2019, se han nombrado un total de 2.701 personas.

2.19. El 1 de noviembre del año 2012, mediante oficio circular ARSP-006-2012, la DGSC le informó a las OGEREH que los procedimientos de trámite y aprobación de pedimentos de personal, así como el envío, recepción y trámite de las nóminas se ejecutaría, única y exclusivamente mediante el SAGETH.

2.20. Del examen realizado el Órgano Contralor determinó que las ofertas de servicio, luego de ser procesadas, son registradas por la misma DGSC en el SAGETH o en el SAPRES, dependiendo de la especialidad del oferente, resultando que desde el 2012 se han incluido 176 personas en el registro paralelo¹⁵ con un total de 252 ofertas de servicio (antes de esa fecha únicamente habían 20 personas con un total de 67 ofertas de servicio), y un total de 211 personas en el registro de elegibles general (para un total de 240 ofertas de servicio). Por ese motivo, una vez que las instituciones formulan un pedimento en el SAGETH la DGSC confecciona la nómina correspondiente utilizando la información del sistema que corresponda¹⁶, según se encuentre la información del puesto en uno u otro sistema.

¹² Oficio AI-054-2206-ASR15 suscrito por el Auditor Interno del Ministerio de la Presidencia.

¹³ Según oficio DG-OF-756-2019, del 19 de noviembre de 2019, en SAPRES existen clases de puesto que ya no están vigentes, y que difieren de lo establecido en la Resolución DG-106-2019. Cabe destacar que para los efectos de este informe no se distinguió entre las clases vigentes y no vigentes para el caso del SAPRES.

¹⁴ La clase de puesto representa el tipo de categoría en la cual se ubica el puesto, mientras que la Especialidad corresponde al tipo de énfasis académico que tiene dicha categoría, por ejemplo, para la Clase de puesto Jefe de Ingresos 1 -Hacienda, se pueden tener 4 diferentes Especialidades, a saber: Administración, Administración Tributaria, Auditoría y Derecho. En términos generales la Clase de puesto Profesional de Servicio Civil 1B cuenta con un total de 52 especialidades, mientras que en 50 tipos de clase se cuenta únicamente con 1 especialidad por cada tipo.

¹⁵ Registro de elegibles elaborado para incorporar a personas con discapacidad, ver glosario ubicado en el anexo N.º 2.

¹⁶ Información contenida en el Oficio Circular DG-OF-760-2019, del 20 de noviembre de 2019.

- 2.21.** Es importante señalar, que al ingresar el pedimento por el SAGETH, la unidad encargada en la DGSC constata que dicho pedimento pueda ser resuelto con las clases de puesto, especialidades y subespecialidades que están disponibles para estos efectos en dicho sistema; no obstante, si las características no están registradas en el SAGETH, pero sí están registradas en el SAPRES, se digita por parte de la DGSC el pedimento manualmente en este último.
- 2.22.** En relación con el sistema SAPRES, se determinó que dada la antigüedad de este sistema informático, no resulta posible instalarlo en ordenadores que cuentan con sistemas operativos recientes, debido a que el paradigma con el cual se desarrolló este sistema ya ha sido tecnológicamente superado, por ende no es posible armonizar esta herramienta con las necesidades actuales de la DGSC; adicionalmente, no permite la conectividad con el SAGETH, no existe un plan de mantenimiento para dicho sistema y las prestaciones de seguridad no se ajustan a los estándares actuales.

- 2.23.** En vista de lo mencionado, el artículo 26 del Estatuto de Servicio Civil, Ley N.º 1581, señala que:

Al recibir el pedimento, la Dirección General de Servicio Civil, deberá presentar al Jefe peticionario, a la mayor brevedad posible, una nómina de los candidatos más idóneos, agregadas las preferencias a que tengan derecho.

En los casos en que sea necesario hacer concurso para la vacante, a juicio de la Dirección General de Servicio Civil, el jefe peticionario podrá nombrar interinamente sustitutos.

- 2.24.** Aunado a lo anterior, la integración y estandarización de los sistemas que contienen el registro de elegibles debe buscar que la información contenida, cumpla con lo establecido en el artículo 16 de la Ley General de Control Interno, Ley N.º 8292, a saber:

Sistemas de información. Deberá contarse con sistemas de información que permitan a la administración activa tener una gestión documental institucional, entendiendo esta como el conjunto de actividades realizadas con el fin de controlar, almacenar y, posteriormente, recuperar de modo adecuado la información producida o recibida en la organización, en el desarrollo de sus actividades, con el fin de prevenir cualquier desvío en los objetivos trazados.
(...)

a) Contar con procesos que permitan identificar y registrar información confiable, relevante, pertinente y oportuna; asimismo, que la información sea comunicada a la administración activa que la necesite, en la forma y dentro del plazo requeridos para el cumplimiento adecuado de sus responsabilidades, incluidas las de control interno.

- 2.25.** Adicionalmente, es necesario que la gestión de la DGSC en el proceso de reclutamiento y selección de personal, utilice un sistema que le permita dar cumplimiento a lo establecido en las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información¹⁷, particularmente en su capítulo II, punto 2.1 sobre el modelo de arquitectura de información, indican que:

La organización debe optimizar la integración, uso y estandarización de sus sistemas de información de manera que se identifique, capture y comunique, en forma completa, exacta y oportuna, sólo la información que sus procesos requieren.

¹⁷ N-2-2007-CO-DFOE, R-CO-26-2007 del 7 de junio, 2007.

- 2.26.** La situación antes descrita obedece a que la DGSC ha realizado esfuerzos insuficientes para la migración de toda la información contenida en el SAPRES hacia el SAGETH, a pesar de que se ha realizado la migración de algunas clases de puesto y de oferentes que se encuentran en el registro de elegibles paralelo; además, no se ha girado una instrucción u orden con la cual se indique el no registro de nuevas ofertas en el sistemas SAPRES.
- 2.27.** Es importante indicar además que la DGSC posee recursos financieros altamente comprometidos con los gastos fijos de la institución, siendo las remuneraciones un rubro cercano al 90% del presupuesto total¹⁸, esto ha implicado una limitación para la contratación de nuevas herramientas tecnológicas así como el mantenimiento del equipo físico disponible. Esta carencia se ha presentado en los últimos años, lo cual evidencia una necesidad de plantear el papel de la DGSC ante los retos venideros en el mediano y largo plazo.
- 2.28.** Debido a que el registro del pedimento de personal en el SAPRES se realiza mediante la digitación manual por parte de la DGSC, existe el riesgo de introducir los datos erróneamente, adicionalmente ambos sistemas no contienen los mismos campos de información, de lo cual se deriva una falta de uniformidad en el contenido.
- 2.29.** Asimismo, ante las vulnerabilidades del SAPRES señaladas en el párrafo 2.22 se presenta el riesgo de que no se pueda asegurar la disponibilidad, confiabilidad y oportunidad de la información en el tiempo.
- 2.30.** Es importante indicar que según el instrumento de consulta aplicado a las instituciones, la duración actual del proceso de selección no siempre es calificado como eficiente para lograr una contratación oportuna.

Desactualización del registro de elegibles

- 2.31.** El registro de elegibles almacenado en el SAGETH y en el SAPRES, contiene ofertas las cuales no tienen una caducidad periódica definida, por lo cual, se acumulan datos desactualizados que engrosan dicho registro. Según el instrumento de consulta 29 de las 45 instituciones consultadas indicaron que el estado de la actualización en el registro de elegibles representa un aspecto de mejora.
- 2.32.** Un ejemplo de lo anterior, es que mediante el análisis de la información disponible, el Órgano Contralor evidenció que en el registro de elegibles que mantiene la DGSC en el SAGETH, se encuentran 106 candidatos reportados como fallecidos¹⁹ por la Dirección General del Registro Civil, resultando que a estas personas se asocian un total de 308 ofertas de servicios correspondientes a 29 clases de puestos. En el caso del SAPRES, la cantidad de casos como el indicado ascendió a 31 personas.

¹⁸ Oficio DG-OF-806-2019, del 16 de diciembre de 2019.

¹⁹ Cifra obtenida como resultados de la comparación realizada con el número de cédula y nombre, entre los datos del Tribunal Supremo de Elecciones disponibles al mes de Octubre del año 2019. Y el registro de elegibles otorgados por la DGSC.

2.33. Adicionalmente, se determinó que se han enviado en nóminas a 14 personas que tenían en promedio 2,47 años de aparecer reportadas como fallecidas por la Dirección General del Registro Civil, de las cuales en 10 casos las OGEREH señalaron que estas personas no se presentaron a la entrevista. También se identificó un caso de candidato fallecido enviado en nómina, que se registró en el sistema SAGETH con el estado de que no aceptó las condiciones del puesto, así como, el caso de un individuo que aparece con un estado de que sí aceptó el puesto, ambos en fecha posterior a la que el Registro Civil reporta como fecha de su deceso.

2.34. De conformidad con lo establecido en el artículo 16 de la Ley General de Control Interno, N.º 8292, los sistemas de información deben administrarse para asegurar su pertinencia y oportunidad:

Sistemas de información. Deberá contarse con sistemas de información que permitan a la administración activa tener una gestión documental institucional, entendiendo esta como el conjunto de actividades realizadas con el fin de controlar, almacenar y, posteriormente, recuperar de modo adecuado la información producida o recibida en la organización, en el desarrollo de sus actividades, con el fin de prevenir cualquier desvío en los objetivos trazados. (...)

a) Contar con procesos que permitan identificar y registrar información confiable, relevante, pertinente y oportuna; asimismo, que la información sea comunicada a la administración activa que la necesite, en la forma y dentro del plazo requeridos para el cumplimiento adecuado de sus responsabilidades, incluidas las de control interno.

b) Armonizar los sistemas de información con los objetivos institucionales y verificar que sean adecuados para el cuidado y manejo eficientes de los recursos públicos. (...).

2.35. Adicionalmente, la DGSC en su Resolución N.º DG-347-2011 del 1º de julio de 2011, detalla las actividades que competen a las distintas dependencias del órgano rector del SIGEREH, en este caso se indica en el inciso n:

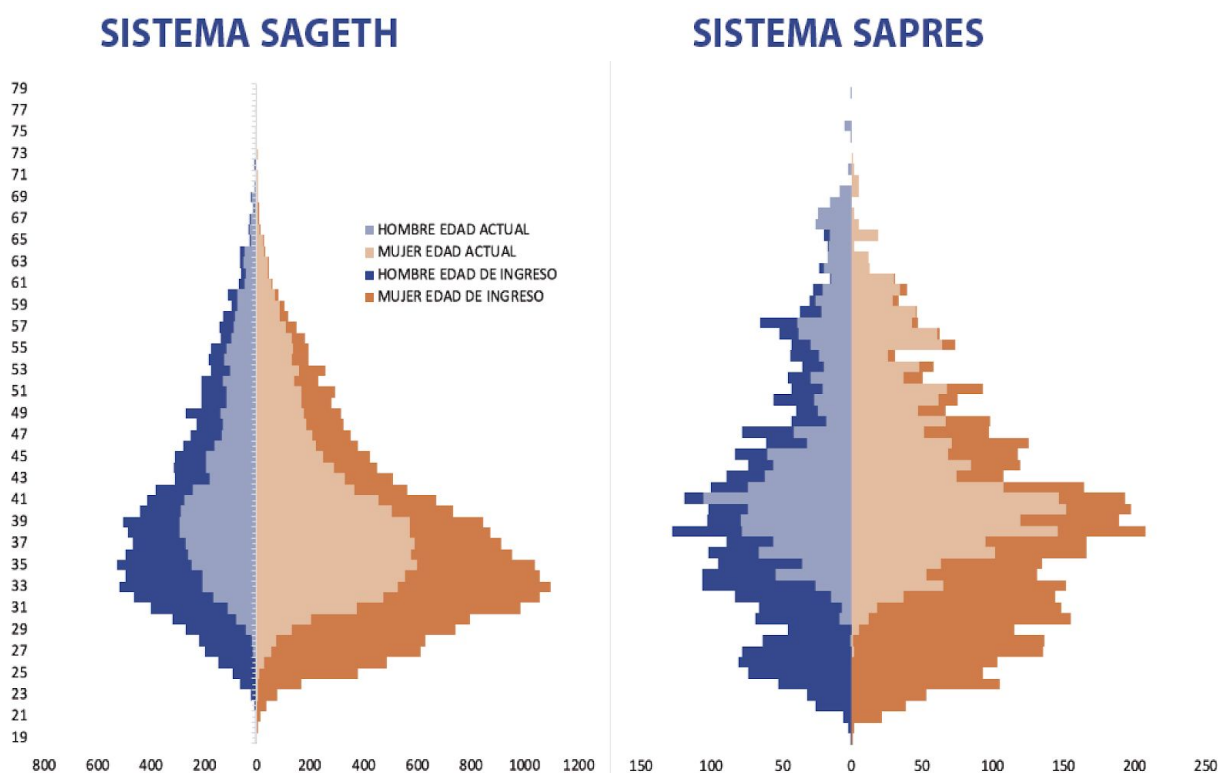
Administrar y custodiar los Registros de Elegibles Ordinarios y Paralelos Especiales (aplicables al ingreso de personas con discapacidad, según la normativa que regula este acto) que le competan, así como recomendar la caducidad de los mismos cuando así se estime conveniente, preparando la resolución correspondiente cuando se declara el nuevo concurso o por razones de oportunidad y conveniencia.

2.36. La situación antes descrita se debe a la inexistencia de procesos formalmente establecidos para generar la actualización del registro de elegibles ni para depurar el mismo mediante el uso de la figura de la caducidad, según resolución DG-347-2011. En ese sentido, la DGSC no ha establecido mecanismos como los convenios con las entidades que le podrían facilitar información para la actualización automática de los datos contenidos en el registro de elegibles, tales como el Registro Civil, la Caja Costarricense del Seguro Social, los Colegios Profesionales, la Contraloría General de la República, entre otras instituciones que se puedan determinar como parte de un proceso de valoración de riesgos.

- 2.37.** La desactualización en los datos no contribuye a satisfacer las necesidades de recursos humanos de las instituciones, debido a que no se asegura que la información sobre los posibles sujetos idóneos para los puestos se encuentre actualizada, por lo que se podrían presentar casos en los que las personas interesadas no puedan ser localizadas, o bien ya no se encuentren interesadas en participar para la clase de puesto en la que figuran.
- 2.38.** En esta línea, el 92,4% del total de personas que componen el registro de elegibles ubicado en el SAGETH ha permanecido en el registro por un lapso entre 5 a 8 años. En el caso de SAPRES, dicho período corresponde a 4 años para el caso del registro de elegibles paralelo, mientras que para el registro de elegibles regular un total de 93,4% de los oferentes han permanecido más de 8 años en el registro (incluyendo 67 personas que han estado en el registro por 18 años); situación que genera cambios significativos en la composición de los atestados y condiciones de la oferta.
- 2.39.** Asimismo, ante el paso del tiempo existe un riesgo de que el interés del oferente haya cambiado, y se presenta una posibilidad de que la persona ya no conserve interés en ocupar el puesto ofertado. En relación con lo anterior, se puede observar la evolución de la edad de las personas oferentes incluidas en los sistemas que contienen el registro de elegibles en el gráfico N.º 1.

Gráfico N.º 1

Pirámides poblaciones de los oferentes en el SAGETH y el SAPRES, evolución de la edad desde el ingreso de la oferta al año 2019



Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por la DGSC.

- 2.40.** Un reflejo de lo anterior, es que el porcentaje de personas que aceptan las condiciones de los puestos a los cuales son enviados en nómina ha ido decreciendo, para el año 2014 de las personas que enviaban en nómina un 77,9% del total aceptaban el puesto, ya para el año 2019 ese porcentaje cayó a un 54%. En ese sentido, es necesario considerar que con la implementación de la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas, del 1° de julio de 2019, los porcentajes de la dedicación exclusiva variaron (de un 25% en los bachilleres a un 10%, y de un 55% en los licenciados a un 25%), así como en la prohibición (de un 30% en los bachilleres a un 15%, y de un 65% en los licenciados a un 30%), esto es un elemento de interés, dado que las condiciones de los puestos por los que las personas concursaron en determinado momento han variado en el tiempo.
- 2.41.** Otro efecto de la desactualización en los registros de elegibles podría presentarse en la duración del proceso de selección de personal, ya que a pesar de que la normativa indica que debería tardar 10 días²⁰, la evidencia empírica indica que durante el período comprendido entre el 2017 y octubre de 2019, la duración del proceso de selección por parte de las Unidades de Recursos Humanos, fue de 18,52 días. Mediante el instrumento de consulta aplicado por el Órgano Contralor, las instituciones señalaron que existe dificultad para contactar a las personas enviadas por la DGSC en la nómina, y adicionalmente indicaron que los oferentes no siempre están interesados en el puesto, esto implica que en lugar de entrevistar a los 3 candidatos con las notas más altas, se tenga que convocar a más personas.

EJERCICIO DE LA RECTORÍA TÉCNICA EN MATERIA DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN, A CARGO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO CIVIL

Falta de claridad de la normativa emitida por la DGSC respecto del proceso de reclutamiento y selección de personal

- 2.42.** En la página Web de la DGSC, específicamente en el Centro de Información Documental²¹, se encuentra expuesta la normativa relacionada con el proceso de reclutamiento y selección de personal, que ha emitido la DGSC como rector técnico en materia de gestión de recursos humanos, en el marco del Servicio Civil costarricense. Dicha normativa se encuentra organizada por temas de relevancia, sin embargo, la forma en cómo se visualiza no permite identificar ágilmente el marco normativo vigente, así como tampoco permite observar la misma según un orden cronológico.
- 2.43.** De acuerdo con los datos obtenidos producto de la aplicación del instrumento de consulta detallado antes, en el capítulo de metodología que contiene este informe; las OGEREH expresaron la necesidad de que la normativa contenida en el sitio Web de la DGSC pueda ser ubicada de una forma más expedita y consolidada, de forma tal que la normativa vigente se encuentre unificada en una misma directriz, esto se indicó por parte de un total de 9 instituciones, cuyos comentarios se pueden ver en el anexo N.º3.

²⁰ Establecido en el artículo 15 del Reglamento del Estatuto de Servicio Civil, así como el oficio circular DG-011-2014 del año 2014, y el oficio circular ARSP-008-2013 donde se dan los lineamientos complementarios de la normativa aplicable sobre la conformación y trámites de nóminas de candidatos elegibles.

²¹ <http://cidseci.dgsc.go.cr/>

2.44. El artículo 4 del Reglamento al Estatuto del Servicio Civil, señala que la DGSC, como rector técnico en materia de gestión de recursos humanos en el marco del Servicio Civil costarricense, tendrá entre sus funciones la siguiente:

e. Dictará las normas y procedimientos que se requieren para la promoción e implantación de un sistema moderno de administración de personal, así como para la debida coordinación en cuanto a condiciones de trabajo de las diferentes dependencias públicas. A este respecto, la Dirección General estará facultada para solicitar a los ministerios y dependencias públicas la revisión de sus reglamentos autónomos de servicio y para sugerir en cualquier tiempo la adición de reglas y normas, la modificación de las existentes o su supresión.

2.45. En relación con el principio de seguridad jurídica de las normas, la Procuraduría General de la República²² hizo referencia a esta definición, indicando que:

(...) implica que el legislador debe perseguir la claridad y no la confusión normativa, debe procurar que acerca de la materia sobre la que legisle sepan los operadores jurídicos y los ciudadanos a qué atenerse, y debe huir de provocar situaciones objetivamente confusas (...). Hay que promover y buscar la certeza respecto a qué es Derecho y no provocar juegos y relaciones entre normas como consecuencia de las cuales se introducen perplejidades difícilmente salvables respecto a la previsibilidad de cuál sea el Derecho aplicable, cuáles las consecuencias derivadas de las normas vigentes, incluso cuáles sean éstas.

2.46. Ante esto, la Sala Constitucional²³ ha establecido que la seguridad jurídica (en íntima conexión con el principio de publicidad) es un valor fundamental del Estado social de Derecho costarricense, para garantizar la paz y la armonía social; que incide en todas las relaciones jurídicas que los diversos sujetos entablan a consecuencia del ejercicio de sus derechos fundamentales, como un elemento que debe ser tomando en cuenta para interpretar correcta, y acorde con los parámetros de justicia, las consecuencias jurídicas que se derivan de esa relación. Por tanto, las instituciones generadoras o aplicadoras de las normas, están obligadas a desarrollar una actividad cuyo producto o resultado (normas o actos administrativos), estén siempre caracterizadas de la máxima tutela de los derechos fundamentales.

2.47. En razón de lo anterior, en nuestro Estado Social de Derecho, no pueden ni deben existir relaciones jurídicas que estén guiadas por la incerteza, donde una de las partes no sabe a ciencia cierta a qué atenerse. Es por ello que la certeza jurídica y la buena fe han de ser las notas predominantes en las relaciones jurídicas y sociales.

2.48. La situación antes descrita obedece a que, la DGSC desde su creación en 1953, ha generado una serie de normativas, entre ellas directrices que con el pasar del tiempo se han acumulado, ante lo cual la administración ha realizado esfuerzos insuficientes para lograr una estandarización en el modo de cómo se organiza y presenta la normativa de interés.

2.49. Para quienes tengan el interés de conocer sobre el proceso de reclutamiento y selección, llevado a cabo por la DGSC, la situación expuesta genera dificultades para dar una eficiente trazabilidad a la normativa estrictamente vigente, principalmente porque no permite ubicarla ágilmente, aumentando esto la probabilidad de inducir a un error al usuario, al aplicar normativa que no corresponda, por el desconocimiento sobre las últimas versiones de la normativa de interés.

²² Opinión Jurídica OJ-062-2004.

²³ Voto 2011-010375 de las 12:08 horas del 5 de agosto de 2011.

- 2.50.** Aplicar una técnica de depuración jurídica durante el proceso de elaboración de las normas, es de especial importancia para la certeza del derecho y la seguridad jurídica, con ello se evitará la creación de normativa o procedimientos confusos, e incompletos, y facilitará su aplicación al generar la confianza en las Administraciones a quienes les aplica, así como en los mismos ciudadanos interesados.

ASPECTOS DE CONTROL INTERNO

Ausencia de valoración de riesgo integral para el proceso de reclutamiento y selección de personal

- 2.51.** La valoración de riesgos realizada por la DGSC, mediante el Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI) 2017-2018, identificó 12 riesgos a nivel institucional²⁴, de los cuales se vincula únicamente un riesgo para el proceso de reclutamiento y selección, relacionado con el Título I, a saber: Un proceso de reclutamiento abierto y permanente para el Título I, que supere la capacidad instalada del Área de Reclutamiento y Selección.
- 2.52.** Del examen realizado por la CGR no se evidencia de que exista una valoración integral de los riesgos específica para el proceso de reclutamiento y selección, que incluya, no sólo la identificación de los riesgos sino también su análisis, evaluación y la administración de cada uno de ellos.
- 2.53.** La Ley General de Control Interno en el artículo 14, señala que serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, realizar una valoración de riesgos, que permita:
- a) Identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas institucionales, definidos tanto en los planes anuales operativos como en los planes de mediano y de largo plazos.*
 - b) Analizar el efecto posible de los riesgos identificados, su importancia y la probabilidad de que ocurran, y decidir las acciones que se tomarán para administrarlos.*
 - c) Adoptar las medidas necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo y para ubicarse por lo menos en un nivel de riesgo organizacional aceptable.*
 - d) Establecer los mecanismos operativos que minimicen el riesgo en las acciones por ejecutar.*
- 2.54.** Además, establece en el artículo 18 que “Todo ente u órgano deberá contar con un sistema específico de valoración del riesgo institucional por áreas, sectores, actividades o tarea que, de conformidad con sus particularidades, permita identificar el nivel de riesgo institucional y adoptar los métodos de uso continuo y sistemático, a fin de analizar y administrar el nivel de dicho riesgo.”
(..)

²⁴ Oficio DG-OF-713-2019, del 29 de octubre de 2019.

- 2.55.** Asimismo, las Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE), establecen en el punto 3.1 sobre la valoración del riesgo que
- “El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben definir, implantar, verificar y perfeccionar un proceso permanente y participativo de valoración del riesgo institucional, como componente funcional del SCI. Las autoridades indicadas deben constituirse en parte activa del proceso que al efecto se instaure.”*
- 2.56.** También, la Contraloría General de la República (CGR) estableció mediante las Directrices Generales para el Establecimiento y Funcionamiento del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI), Resolución R-CO-64-2005, los criterios que sirven de base para el establecimiento y funcionamiento del SEVRI, los cuales son de acatamiento obligatorio para toda institución pública y prevalecen sobre los que se les opongan. Dicho sistema tiene el objetivo de producir información que apoye la toma de decisiones orientada a ubicar a la institución en un nivel de riesgo aceptable y así promover, de manera razonable, el logro de los objetivos institucionales.
- 2.57.** Pese a la existencia de normativa para realizar la valoración de riesgos, la DGSC ha omitido aplicarla para la valoración integral del proceso de reclutamiento y selección, lo cual dificulta la identificación y administración de riesgos correspondientes, y podría afectar la continuidad de las operaciones específicas del Área de Reclutamiento y Selección de personal.
- 2.58.** Debido a la falta de identificación de riesgos asociados específicamente al proceso de reclutamiento y selección, la DGSC podría ser vulnerable a la materialización de riesgos como producto de la ausencia de actividades formalmente establecidas que permitan mitigar la probabilidad de ocurrencia o reducir el impacto. Por otra parte, una valoración de riesgos que comprenda todo el proceso, permitirá a la administración monitorear de forma permanente e integral las diversas etapas del reclutamiento y selección de personal, de forma tal que con ello se coadyuve a que la institución cumpla sus objetivos.

3. Conclusiones

- 3.1.** A la Dirección General del Servicio Civil, le corresponde asegurar razonablemente que las instituciones que se encuentran bajo el Régimen del Servicio Civil, realicen la gestión del recurso humano apegada a un marco que comprenda la correcta aplicación del Estatuto de Servicio Civil y su Reglamento, mediante la definición clara, precisa y ordenada de políticas, directrices y lineamientos que direccionan el accionar de las Oficina de Gestión de Recursos Humanos.
- 3.2.** Cabe destacar que la labor realizada por la Dirección General del Servicio Civil es fundamental para garantizar un sistema de reclutamiento y selección justo y transparente, que logre captar a servidores públicos idóneos para ejercer la función pública de forma tal que contribuyan con el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, generando así un incremento en el valor público.

- 3.3.** La incorporación de personal idóneo a la función pública, es la principal exigencia que debe alcanzarse en lo que a gestión de empleo público corresponde, por lo que el proceso de reclutamiento y selección de personal debe garantizar mediante los procesos que lo integran, este cometido. En razón de ello, es indispensable el trabajo constante que permita la construcción de la capacidad institucional precisa que oriente hacia una gestión del reclutamiento y selección de personal que logre satisfacer las necesidades institucionales.
- 3.4.** El proceso de Reclutamiento y Selección de personal requiere apoyarse en un sistema de información que brinde datos confiables, relevantes, pertinentes y oportunos, y que a su vez garantice la seguridad de la información contenida, de manera que sea una única herramienta óptima para el mantenimiento y uso del registro de elegibles. La conformación y mantenimiento del registro de elegibles con personal idóneo, es un proceso medular y determinante para la satisfacción de la necesidad de personal en las instituciones solicitantes, de forma oportuna.
- 3.5.** Adicionalmente es necesario generar una estrategia institucional en la cual se pueda caducar los registros de elegibles una vez que se hayan realizado cambios estructurales en los sistemas de reclutamiento de personal, ya sea por pruebas de conocimiento general, o bien por competencias, esto con el objetivo de no poner a concursar en un mismo registro a individuos que han sido sometidos a diferentes procesos para demostrar su idoneidad.
- 3.6.** La selección de personal es un proceso que no solo compete a la Oficina de Gestión de Recursos Humanos solicitante, sino que también requiere de un acompañamiento por parte de la Dirección General del Servicio Civil, quien en su papel de Rector tiene la potestad de generar los insumos que permitan una identificación oportuna del ofertante más idóneo según las características de la clase de puesto y la clasificación, para esto es necesario no solo el establecimiento de mecanismos que permitan gestionar el apoyo, sino también valorar los plazos actualmente establecidos, con el fin de ajustarlo a la realidad actual del Régimen.

4. Disposiciones

- 4.1.** De conformidad con las competencias asignadas en los artículos 183 y 184 de la Constitución Política, los artículos 12 y 21 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, y el artículo 12 inciso c) de la Ley General de Control Interno, se emiten las siguientes disposiciones, las cuales son de acatamiento obligatorio y deberán ser cumplidas dentro del término conferido para ello, por lo que su incumplimiento no justificado constituye causal de responsabilidad.
- 4.2.** Para la atención de las disposiciones incorporadas en este informe deberán observarse los “Lineamientos generales para el cumplimiento de las disposiciones y recomendaciones emitidas por la Contraloría General de la República en sus informes de auditoría”, emitidos mediante resolución N.º R-DC-144-2015, publicados en La Gaceta N.º 242 del 14 de diciembre de 2015, los cuales entraron en vigencia desde el 4 de enero de 2016.

- 4.3. Este Órgano Contralor se reserva la posibilidad de verificar, por los medios que considere pertinentes, la efectiva implementación de las disposiciones emitidas, así como de valorar el establecimiento de las responsabilidades que correspondan, en caso de incumplimiento injustificado de tales disposiciones.

A ARNOLDO ZAMBRANO MADRIGAL EN SU CALIDAD DE DIRECTOR DE LA UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO CIVIL, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO. ASÍ COMO, A MARÍA EUGENIA ESPINOZA ZAMORA EN SU CALIDAD DE DIRECTORA DEL ÁREA DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO CIVIL, O QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

- 4.4. Definir, oficializar e implementar una hoja de ruta para lograr una migración de la totalidad de la información contenida en el SAPRES, dicha hoja de ruta deberá ser establecida con objetivos, etapas, programación, actividades y metas de migración anuales. Adicionalmente, detener cualquier incorporación de nuevas ofertas al SAPRES. Ver párrafos del 2.17 al 2.30 de este informe. Para acreditar el cumplimiento de esta disposición, remitir a la Contraloría General:
- A más tardar el 29 de mayo de 2020, una certificación donde se haga constar que el sistema SAPRES dejó de ser alimentado con nuevas ofertas.
 - A más tardar el 31 de agosto de 2020 una certificación donde se haga constar que se estableció la hoja de ruta para la migración de la información contenida en el sistema SAPRES.
 - A más tardar el 26 de febrero de 2021 una certificación donde se hagan constar las actividades realizadas de la hoja de ruta.

A ALFREDO HASBUM CAMACHO EN SU CALIDAD DE DIRECTOR GENERAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL SERVICIO CIVIL, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

- 4.5. Definir e implementar mecanismos periódicos de revisión integral al proceso de reclutamiento y selección, destinados a monitorear el avance de la ejecución de las actividades de las diferentes etapas que componen el proceso de incorporación de ofertas al registro de elegibles, y a establecer acciones considerando los resultados del monitoreo. Ver párrafos del 2.3 al 2.16 de este informe.
- A más tardar el 29 de mayo de 2020 una certificación donde se haga constar que se definieron dichos mecanismos periódicos de revisión integral del proceso.
 - A más tardar el 30 de noviembre de 2020 una certificación de la implementación de los mecanismos periódicos de revisión integral del proceso.
- 4.6. Emitir, divulgar e implementar mecanismos de depuración periódica del registro de elegibles, que permitan que la composición de dicho registro se mantenga actualizada. Ver párrafos del 2.31 al 2.41 de este informe. Para acreditar el cumplimiento de esta disposición, remitir a la Contraloría General:

- A más tardar el 31 de agosto de 2020 una certificación donde se haga constar que se emitieron y divulgaron los mecanismos de depuración periódica del registro de elegibles.
 - A más tardar el 26 de febrero de 2021 una certificación donde se hagan constar los avances de la implementación de la depuración realizada al registro de elegibles.
 - A más tardar el 30 de junio de 2021 una certificación donde se hagan constar que se realizó la implementación de dicho mecanismo.
- 4.7.** Establecer, divulgar e implementar un mecanismo para identificar respecto a la normativa vigente y la no vigente relativa al tema de reclutamiento y selección de personal, elaborada por la Dirección General de Servicio Civil, cuyo resultado permita unificar de la forma más ordenada las distintas temáticas en las cuales tiene injerencia la DGSC. Ver párrafos del 2.42 al 2.50 de este informe. Para acreditar el cumplimiento de esta disposición, remitir a la Contraloría General:
- A más tardar el 31 de agosto de 2020 una certificación donde se haga constar que se estableció y divulgó un mecanismo que permita diferenciar entre la normativa vigente y no vigente relativa al tema de reclutamiento y selección de personal.
 - A más tardar el 18 de diciembre de 2020 una certificación donde se haga constar que se implementó el mecanismo solicitado.
- 4.8.** Realizar, en conjunto con los titulares subordinados y demás responsables de las diferentes fases del proceso de reclutamiento y selección de recursos humanos, la valoración de los riesgos asociados a dicho proceso, con el propósito de disponer de información actualizada para la administración de los riesgos y monitorearlos de manera permanente; que incluya al menos la documentación de las actividades de identificación, análisis, evaluación, y las medidas para la administración de riesgos que consideren la descripción, los resultados esperados en el tiempo, los recursos necesarios y los responsables para llevarlas a cabo. Ver párrafos del 2.3 al 2.16 y 2.51 al 2.58 de este informe. Para acreditar el cumplimiento de esta disposición, remitir a la Contraloría General:
- A más tardar el 31 de agosto de 2020 una certificación donde se haga constar la valoración del sistema específico de riesgos realizada para el proceso de reclutamiento y selección.
 - A más tardar el 18 de diciembre de 2020 una certificación donde se haga constar la implementación de las actividades resultantes de la valoración del sistema específico de riesgos, realizada para el proceso de reclutamiento y selección.

5. Recomendación

A ALFREDO HASBUM CAMACHO EN SU CALIDAD DE DIRECTOR GENERAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL SERVICIO CIVIL, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

- 5.1. Formular una estrategia que permita a la Dirección General de Servicio Civil identificar de manera prospectiva sus necesidades para satisfacer en el mediano y largo plazo los objetivos por los cuales fue creada. Ver párrafos del 2.17 al 2.30 de este informe. Para acreditar el cumplimiento de esta disposición, remitir a la Contraloría General a más tardar el 31 de agosto de 2020 una certificación donde se haga constar la elaboración de dicho proyecto.

Falon Stephany Arias Calero
Gerente de Área

Mari Trinidad Vargas Álvarez
Asistente Técnico

Jose Pablo Arroyo Castro
Coordinador

/ghj
Ce: Archivo
Exp: CGR-INAU-2019000394
G: 2019000335-1

Anexo N.º 1

Listado de instituciones consultadas, tipo de institución y sector institucional

Número	Nombre completo de la institución
1	Dirección Nacional de Centros de Educación y Nutrición y de Centros Infantiles de Atención Integral (CEN-CINAI)
2	Consejo Nacional de Concesiones (CNC)
3	Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias (CNE)
4	Ministerio de Comercio Exterior (COMEX)
5	Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor (CONAPAM)
6	Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (CONAPDIS)
7	Consejo Nacional de Vialidad (CONAVI)
8	Consejo de Seguridad Vial (COSEVI)
9	Consejo de Transporte Público (CTP)
10	Dirección General de Servicio Civil (DGSC)
11	Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad (DINADECO)
12	Dirección General de Aviación Civil
13	Dirección General de Migración y Extranjería
14	Dirección Nacional de Notariado (DNN)
15	Fondo Nacional de Becas (FONABE)
16	Fondo Nacional de Financiamiento Forestal (FONAFIFO)
17	Instituto sobre Alcoholismo y Farmacodependencia (IAFA)
18	Imprenta Nacional
19	Instituto Nacional de Aprendizaje
20	Instituto Costarricense de Investigación y Enseñanza en Nutrición y Salud (INCIENSA)
21	Laboratorio Costarricense de Metrología (LACOMET)
22	Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG)

23	Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC)
24	Ministerio de Educación Pública (MEP)
25	Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT)
26	Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN)
27	Ministerio del Ambiente y Energía (MINAE)
28	Ministerio de Cultura y Juventud (MCJ)
29	Ministerio de Gobernación y Policía
30	Ministerio de Hacienda (MH)
31	Ministerio de Justicia y Paz (MJP)
32	Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto (RREE)
33	Ministerio de Salud (MINSA)
34	Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos (MIVAH)
35	Ministerio de Obras Públicas y Transportes (MOPT)
36	Ministerio de Seguridad Pública (MSP)
37	Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS)
38	Procuraduría General de la República
39	Ministerio de la Presidencia (MP) y Presidencia de la República
40	Agencia de Protección de Datos de los Habitantes (PRODHAB)
41	Registro Nacional
42	Sistema Nacional de Áreas de Conservación (SINAC)
43	Tribunal Administrativo de Transporte
44	Tribunal de Servicio Civil
45	Tribunal Registral Administrativo

Anexo N.º 2

Glosario

Término	Concepto
Predictores	Son una base de selección de personal que comprende los aspectos a evaluar.
Registro de elegibles o Registro de elegibles general	Lista que contiene los candidatos elegibles que han sido declarados idóneos para ocupar determinadas clases y cargos públicos
Registro de inhabilitados	Está conformado por las personas que han sido despedidos o por las personas que aparecen en La Gaceta, con alguna situación particular. El término “inhabilitado” se refiere a las condiciones del artículo 9 inciso d) del Reglamento del Estatuto de Servicio Civil que establece lo siguiente: d) No haber sido destituido por infracción de las disposiciones del Estatuto, del presente Reglamento, o de los reglamentos autónomos de las instituciones cubiertas por el Régimen Estatutario, durante un período no menor a tres ni mayor a diez años, anteriores a la fecha de ingreso, de acuerdo con la gravedad de la falta y conforme a los lineamientos que sobre esta materia se establecerán por parte de la Dirección General de Servicio Civil.
Registro paralelo de elegibles	Lista que contiene los candidatos elegibles de personas con discapacidad que han sido declarados idóneos para ocupar determinadas clases y cargos públicos. Según Reglamento a la Ley de Inclusión y Protección Laboral de las Personas con Discapacidad en el Sector Público, Ley N.º 8862, en su artículo N.º 1.
Pedimento de Personal	Término utilizado para hacer referencia a la solicitud de candidatos que la dependencia respectiva del Poder Ejecutivo remite a la Dirección General para llenar plazas vacantes, según el Reglamento del Estatuto del Servicio Civil, artículo N.º 2.
Estudio de Vida y Costumbres	Acto emitido por la administración, que por medio de un proceso investigativo, pretende determinar la idoneidad moral requerida para el desempeño del cargo, de las personas interesadas que procuran ingresar al Régimen de Servicio Civil. El Estudio de Vida y Costumbres, se realiza en caso de que la persona fue despedida o cesada sin responsabilidad patronal, haber sido declarado no idóneo en un Estudio de Vida y Costumbres (en este caso debe de haber cumplido con el período establecido), contar con antecedentes penales o haber mostrado inexactitud en los atestados presentados en la Dirección General de Servicio Civil.
Puestos en reserva	Puestos asignados a personas que presentan alguna discapacidad física comprobada, considerado en la Ley de Inclusión y Protección Laboral de las Personas con Discapacidad en el Sector Público, Ley N.º 8862, del 11 de noviembre del año 2010
Sistema de Gestión de Recursos Humanos (SIGEREH)	conjunto de órganos e instancias competentes bajo el ámbito del Régimen de Servicio Civil, necesarios para gerenciar y desarrollar los procesos de dicha gestión aplicables en los Ministerios, Instituciones u Órganos Adscritos cubiertos por éste, autorizados para realizar y ejecutar dichos procesos derivados de las competencias conferidas por el Estatuto de

	Servicio Civil. Está integrado por: las Oficinas de Gestión Institucional de Recursos Humanos (OGEREH), la Asamblea de Jefes de Gestión de Recursos Humanos, el Consejo Técnico Consultivo de Gestión de Recursos Humanos y el Tribunal de Servicio Civil
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Anexo N.º 3

Comentarios emitidos por las instituciones acerca de normativa

Número	Institución	Observación dada
1	Dirección Nacional de CEN-CINAI	Las directrices, lineamientos o procedimientos emitidos por la DGSC, no logran optimizar el proceso de Reclutamiento, por cuanto ya son sistemas que no se ajustan a las realidades actuales, incluyendo el propio Estatuto de Servicio Civil y su Reglamento, que ya son muy antiguos y hay normas que ya no pueden ser aplicables en la actualidad.
2	Dirección General de Aviación Civil	Asimismo se necesita que la DGSC realice de forma más constante conversatorios en temas relacionados con el Reclutamiento y Selección, dirigidos al personal que trabaja en dichos procesos. Se debería contar con un sistema integrado de Recursos Humanos ágil en el que se encuentre la información de forma inmediata y a la vez flexible con el fin de poder realizar los movimientos de personal requeridos.
3	Dirección Nacional de Notariado	Establecer circulares que unifiquen la normativa y un modelo de reclutamiento a seguir.
4	Tribunal Administrativo de Transporte	Los lineamientos se limitan a regular los procesos y no a ser eficientes.
5	Ministerio de Cultura y Juventud	La normativa de la Dirección General de Servicio Civil es un poco obsoleta, no se ajusta a la dinámica de los perfiles profesionales actuales ni a las necesidades de los empleadores.
6	Consejo Nacional de Personas con Discapacidad	Recomendación a la DGSC: Diseño de procedimientos formales, con formatos alineados según el procedimiento.
7	Inciensa	Las políticas son muy generales, hablan de los sistemas, pero son antiguas, desactualizadas y no buscan la mejora continua, entran el proceso.
8	Instituto Nacional de Aprendizaje	Sería muy útil una especie de GLOSARIO actualizado y formal (con la normativa vigente y con los procedimientos más comunes en reclutamiento). Por ejemplo: interpretación de requisitos como experiencia en supervisión de labores profesionales, experiencia profesional, contenidos obligatorios de las certificaciones

		de experiencia, de las declaraciones juradas. De todo esto hay mucha normativa, alguna hasta contradictoria, lo que hace que las unidades reclutadoras se desgasten más aclarando dudas de requisitos que en la estrategia para identificar el talento idóneo.
9	Agencia de Protección de Datos de los Habitantes	Emiten normativa, circulares y directrices con la información actualizada y con los cambios en la forma de desarrollar los procesos de reclutamiento y selección de personal.

Fuente: Información tomada de la herramienta de consulta relacionada con el proceso de reclutamiento y selección de personal. Octubre, 2019.