

Tabla de contenido

RESUMEN EJECUTIVO	2
1. INTRODUCCIÓN	3
1.1 Objetivo General	3
1.2 Alcance	3
2. HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES	3
2.1 Trámites que no son correlacionales con el concepto de desconcentración.	3
2.2 Trámites eliminados del proceso de desconcentración	4
2.3 Profesionales con reubicación física temporal en las direcciones regionales de educación.	6
2.4 Servicios desconcentrados parcialmente.	7
2.5 Manuales de procedimientos.	8
2.6 Ampliación de mejoras al servicio de desconcentración del servicio en ventanilla	9
2.7 Continuación y funcionamiento de la segunda etapa	10
2.8 Ámbito de servicio	12
2.9 Obligatoriedad del Sistema SIGA	13
3. OPINION DEL AUDITOR	15
4. PUNTOS ESPECÍFICOS	16
4.1 Origen	16
4.2 Normativa Aplicable	16
4.3 Discusión de resultados	16
4.4 Trámite del informe	16
5. NOMBRES Y FIRMAS	17

INFORME 18-17 DESCONCENTRACIÓN DE TRÁMITES DE LA PLATAFORMA DE SERVICIOS

RESUMEN EJECUTIVO

El estudio se basa en el Plan de Trabajo de la Auditoría Interna para el año 2016, con el objetivo de evaluar la efectividad en el avance del proyecto de desconcentración de la plataforma de servicios en las Direcciones Regionales de Educación.

La desconcentración de trámites y servicios de la plataforma central del MEP, abarcaba en una primera fase 13 trámites en su totalidad, como es el bloque de diversas certificaciones y en segunda fase de 12 trámites adicionales de importante demanda, entre los que se encuentran: conformación de expediente laboral, valoración de títulos para su respectivo aval, recepción documental para ajustes de carrera profesional y grupos profesionales, exceptuando las categorías ET y VT, en donde sólo se recibía la información para ser analizada en oficinas centrales.

En función de lo anterior, se logra determinar que no existe un verdadero concepto de desconcentración total, deviniendo en un servicio que incluye trámites que solo funcionan como centro de acopio de información, debido en parte a la ausencia de un sistema de digitalización de documentos. Así mismo el proyecto de desconcentración se ve afectado por la eliminación temporal de una serie de trámites claves para la efectividad operativa, sin que medie esfuerzo alguno por las autoridades superiores, para equiparar o solventar las carencias de recursos, que impiden brindar un efectivo servicio.

De igual forma, y como complemento, se evidencia un personal reubicado temporalmente en direcciones regionales, en donde no se vislumbra una consolidación definitiva para el traslado permanente de estos profesionales, comprometiéndose de esta manera la estabilidad del servicio y las expectativas de asenso laboral que reviste el traslado.

En otros aspectos de la desconcentración, existen trámites que si bien es cierto podrían estar desconcentrados de forma total, estos se vinculan aún a oficinas centrales, debido a la falta de gestión para completar permisos y accesos necesarios a los sistemas de información, de igual manera y siempre en la línea de servicio, el material guía en el proceso de desconcentración, se encuentra parcialmente adaptado a las necesidades operativas de dichas dependencias lo cual genera confusión y aumenta el riesgo del surgimiento de errores de reprocesos.

En el mismo orden de ideas, se determinó la elección optativa por extender la desconcentración a supervisiones y centros educativos, en donde pocas direcciones regionales asumieron el reto, lo que resulta una falta de planeamiento y organización por parte de la Dirección de Recursos Humanos, para establecer los mecanismos de mejora continua del proyecto de desconcentración. Lo anterior, se complementa con las debilidades encontradas en los esfuerzos por completar la fase II de desconcentración de servicios, debido a atrasos por la falta de condiciones mínimas apropiadas para las direcciones regionales a nivel de tecnología, infraestructura y personal, así mismo por debilidades en la programación de las capacitaciones.

Finalmente, el Sistema de Información y Gestión Administrativa SIGA, diseñado para contribuir con el registro de trámites, no es utilizado según el direccionamiento indicado por la Dirección de Recursos Humanos, por lo cual no es posible mostrar una realidad razonablemente confiable de la gestión administrativa que se obtiene producto de la desconcentración de trámites.

INFORME 18-17 DESCONCENTRACIÓN DE TRÁMITES DE LA PLATAFORMA DE SERVICIOS

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Objetivo General

Recopilar y analizar la información sobre planificación, organización, ejecución y controles que abarca las etapas en ejecución del proyecto de Desconcentración de la Plataforma de Servicios, a efecto de determinar su implementación efectiva.

1.2 Alcance

El alcance del estudio comprendió la revisión del proceso de desconcentración en las direcciones regionales de educación incluidas en el proceso como lo son: Aguirre, Los Santos, Puriscal, San José Oeste, San José Central, Upala, Limón, Sarapiquí, Desamparados, Sulá, Grande de Térraba y Pérez Zeledón. El estudio cubrió del período desde el segundo semestre 2015, hasta el mes de junio del 2016.

2. HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES

2.1 Trámites que no son correlacionales con el concepto de desconcentración.

La Dirección de Recursos Humanos inicia lo denominado “Desconcentración de servicios proyecto ventanilla de la Plataforma de Servicios (PDS)”, que según calendario inició en noviembre 2014 en su primera fase con lo que llaman desconcentración de 13 trámites y disponiendo el inicio de la segunda fase para febrero 2015 con 12 trámites adicionales. Esta Auditoría mediante investigación documental y ocular, identifica trámites como: conformación de expediente laboral, valoración de títulos para su respectivo aval, recepción documental para ajustes de carrera profesional y grupos profesionales de las categorías ET y VT; que no generan autonomía funcional ni capacidad decisoria en las direcciones regionales de educación, lo cual convierte el servicio en una recepción documental o de acopio de trámites que luego son remitidos a oficinas centrales en virtud de la ausencia de un sistema de digitalización de información, específicamente en relación con el expediente laboral digital.

En este sentido, las teorías administrativas indican que la desconcentración responde a prácticas organizativas de eficiencia y simplificación de los procesos administrativos, por tal razón de no cumplirse con lo anterior, se estaría ante una desconcentración impropia, manteniendo a las direcciones regionales supeditadas funcionalmente a la Dirección Recursos Humanos y no una coordinación de rectoría técnica en materia de administración de recursos humanos.

Al respecto de la normativa, no se atiende a lo establecido en las de Normas de Control Interno para el Sector Público, N-2-2009-CO-DFOE, punto 1.2 Objetivos del SCI, inciso c) y se comprometen las funciones en cuanto a la eficiencia y eficacia, puesto que no es posible ofrecer una solución final expedita.

La raíz de lo expuesto anteriormente, podría deberse a la carencia de visión real de una desconcentración funcional, que no permite dimensionar el verdadero alcance de las posibilidades de desconcentración de la plataforma de servicios del Ministerio de Educación Pública. Es tan fuerte el arraigo del trámite de la Dirección de Recursos Humanos, que se establecen formas de mantener el control y dependencia operativa y no técnica como lo demanda la actividad.

A su vez, esto provoca ineficacia en la gestión del proceso de desconcentración de trámites claves, que permitan la simplificación y la autonomía funcional y un mayor valor público de la gestión, así mismo se induce a:

INFORME 18-17 DESCONCENTRACIÓN DE TRÁMITES DE LA PLATAFORMA DE SERVICIOS

- No se resuelvan de forma inmediata ciertos trámites a los funcionarios.
- Disposición de recursos humanos y técnicos para atender tramitologías de recolección documental, producto de que las partes involucradas no efectuado un traslado definitivo de los procesos administrativos, desmejorando la asignación de elementos y condiciones para una verdadera desconcentración.
- Aumenta el riesgo ante posible pérdida documental ante la amplitud de canales de recolección de información.
- Mayor tiempo de consumo en el traslado de trámite, en este sentido no hay simplificación de trámites.
- No existe autonomía real, ya que el trámite se somete a una segunda revisión, lo que amplía la posibilidad de devoluciones ante diferencia de criterios interpretativos.

Finalmente, a nivel de las direcciones regionales, se afecta la imagen de entidad resolutoria de trámites, desmejorando el valor público de resolver problemas, satisfacer necesidades mediante la prestación de servicios de calidad.

Recomendación: A la Dirección de Recursos Humanos

Reformular el proyecto en función de una razonable y real desconcentración de servicios, priorizando según el tipo de rectoría técnica y en trámites que puedan generar autonomía funcional y operativa a las direcciones regionales de educación, a su vez planificar los recursos necesarios para cumplir con lo dispuesto legalmente. Plazo Inmediato

Retomar el proyecto de digitalización del expediente electrónico, e implementarlo a nivel institucional, a efecto de mejorar en las direcciones regionales de educación la ejecución de trámites desconcentrados como por ejemplo, con la digitalización de títulos para apertura y ajustes de carrera profesional, asignación de grupos profesionales y soporte documental de nombramientos y licencias, entre otros. Plazo inmediato.

2.2 Trámites eliminados del proceso de desconcentración

Mediante oficio DRH-9469-2015-DIR de la Dirección de Recursos Humanos, se acordó que las 10 DRE desconcentradas, realicen los nombramientos menores o iguales a 4 meses tomando en cuenta los ascensos, descensos, suplencias, sustituciones, aumento y disminución de lecciones, lecciones de planeamiento, y traslados interinos que generen o no vacantes. Dichos nombramientos deben incluir los recargos establecidos en la acción del funcionario. Además, como complemento debe tramitar recargos como ampliación de jornada laboral en I y II ciclo (Horario Alterno), recargo de escuelas modalidad Horario Ampliado, doble y triple jornada, recargo de lecciones en primaria, recargo de video conferencia o de aula virtual, recargos de escuela laboratorio y recargo de 60 minutos.

No obstante, las mismas correspondían al bloque de servicios determinados para la segunda etapa; pero producto del volumen de trabajo, carencia de personal y ausencia de mayor capacitación, el Viceministerio Administrativo a través del oficio DVM-A-3529-2015, toma la decisión de eliminar temporalmente estos trámites del proceso de desconcentración de servicios. Esta decisión se antepone a la disposición girada al MEP en el Informe DFOE-SOC-IF12-2012 emitido por la Contraloría General de la República, que indica: desconcentrar al menos los nombramientos menores a un mes, recargos, ausencias e incapacidades.

INFORME 18-17 DESCONCENTRACIÓN DE TRÁMITES DE LA PLATAFORMA DE SERVICIOS

Por otra parte, el coordinador del proceso de desconcentración indicó que en estos servicios se cometieron errores en la práctica a nivel documental, relacionados con los requisitos no coincidentes u omisiones de los mismos en la presentación. Razones que, además, fueron sustentadas por los jefes de DESAF de las Direcciones Regionales mediante documento sin número de la Comisión de enlace de Jefes DESAF de fecha 21-10-2015; en donde a manera de resumen externaron la imposibilidad de cumplir con disposiciones anteriores por cargas laborales excesivas, carencia de capacitación y escaso personal.

Lo anterior, es congruente con los resultados del estudio efectuado por la Dirección de Recursos Humanos, mediante documento DRH-SUB-9-2014-UGC de abril del 2015, en donde se efectuó un estudio de cargas de trabajo, el cual arrojó como resultados, la alta magnitud de labores que indican los funcionarios a través de los formularios de análisis y que a su vez se salen de la realidad medible, además de la ausencia de prestación de servicios de gestión administrativa y servicios de apoyo respecto a recursos humanos.

Lo expuesto arriba contraviene lo establecido en las de Normas de Control Interno para el Sector Público, N-2-2009-CO-DFOE, punto 1.2 Objetivos del SCI, incisos b y c; que refiere hacia la confiabilidad u oportunidad de información, así como la garantía de poder contar con operaciones eficientes y eficaces.

De igual manera existe incumplimiento, relacionado con el primer párrafo de la Disposición 4.3 al Ministerio de Educación Pública, del documento DFOE-SOC-IF12-2012 del 21 de diciembre del 2012, emitido por la Contraloría General de la República.

La falta de dotación de recursos necesarios, podría deberse a la ausencias de un verdadero proceso de planificación y una inoperancia de la Dirección de Recursos Humanos, para aplicar los resultados obtenidos en el estudio. A su vez, la eliminación de nombramientos menores a cuatro meses, desvirtúa los objetivos de desconcentración en función de la eficiencia y efectividad, dejando imposibilitadas a las direcciones regionales de brindar un servicio oportuno y de calidad; además que podría estar generando sumas pagadas de más.

En adición a lo expuesto arriba, se da un incumplimiento a las disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República, lo que repercute en el debilitamiento del sistema de control interno.

Recomendaciones: Al Viceministro de Planificación Institucional y Coordinación Regional.

Instruir y dar seguimiento a la Dirección de Gestión y Coordinación Regional para que una vez que la Dirección de Recursos Humanos comunique los resultados del estudio definitivo de cargas de trabajo realizado en las Direcciones Regionales de Educación, elabore en coordinación con la Dirección de Planificación Institucional, un plan de asignación de plazas nuevas, según la necesidad determinadas para cada DRE. Este plan debe considerar, como mínimo: el perfil profesional que se requiere, la disponibilidad presupuestaria y los plazos en los que se estará dotando del personal a cada DRE, así como las necesidades particulares de cada DRE. Plazo Inmediato.

Recomendaciones: Al Viceministro Administrativo

Valorar que las direcciones regionales de educación que cuentan con el proyecto de desconcentración, implemente el proceso de nombramientos menores a 4 meses, así como los recargos como ampliación de jornada laboral en I y II ciclo (Horario Alterno), recargo de escuelas modalidad Horario Ampliado, doble y triple jornada, recargo de lecciones en primaria, recargo de video conferencia o de aula virtual,

INFORME 18-17 DESCONCENTRACIÓN DE TRÁMITES DE LA PLATAFORMA DE SERVICIOS

recargos de escuela laboratorio y recargo de 60 minutos y fortalecer la capacitación de estos procesos, en aras de mejorar el valor de la gestión de este proyecto institucional. Plazo: Inmediato.

2.3 Profesionales con reubicación física temporal en las direcciones regionales de educación.

Las Direcciones Regionales de Educación de Cartago, Pérez Zeledón, Desamparados, Puntarenas, Alajuela, Puriscal, San José Oeste y San José Central cuentan en calidad de préstamo desde agosto 2015, con profesionales de la Dirección de Recursos Humanos bajo la figura “reubicación física temporal”, para asistir el proceso de ejecución de trámites de las ventanillas de servicios, pertenecientes al proyecto de desconcentración de la Plataforma de Servicio. En este sentido, tal y como consta en cada prórroga laboral de estos funcionarios, esta medida es en procura de la continuidad del servicio, eficiencia y adaptación al cambio y con la finalidad de cumplir un interés general.

Al respecto, el encargado del proyecto indicó que las prórrogas serán constantes y que no hay fecha límite; también es importante mencionar que las direcciones regionales desconcentradas no disponen de suplencia a la fecha, para estos funcionarios reubicados, en caso de que éstos regresen a oficinas centrales.

La Dirección de Recursos Humanos estableció entre otras, como funciones a estos servidores: coordinación de procesos y subprocesos de la gestión de recursos humanos, apertura de expedientes personales, asignación de grupos profesionales, apertura de carrera profesional, envío de ajustes de carrera y demás documentación a las unidades de gestión, certificaciones varias, aval de títulos, nombramientos menores o iguales a cuatro meses, así como impartir actividades de capacitación.

Tales indicaciones, han provocado en algunas direcciones regionales, como en la Dirección Regional de Desamparados, que la funcionaria reubicada temporal, asuma un rol de coordinadora basado en una estructura inexistente y por ende no aprobada por las autoridades competentes. Se presume entonces que las aspiraciones, tanto de estos funcionarios como de las jefaturas DESAF, están en función del ascenso en la escala laboral.

Ante lo expuesto, no existe evidencia de un estudio realizado o en ejecución, por parte de la Dirección de Planificación Institucional o de la Dirección de Recursos Humanos, que contenga el análisis organizacional, administrativo y funcional de las direcciones regionales a efecto de determinar las capacidades de éstas para la implementación de la desconcentración.

Por otra parte, los funcionarios de la Dirección de Recursos Humanos destacados bajo la figura de reubicación física temporal en las direcciones regionales desconcentradas, pertenecen a la zona donde laboran y son catalogados como “expertos” en los diferentes procesos que realizan.

Llama la atención, a esta Auditoría Interna, que la Dirección de Recursos Humanos desconcentra una serie de trámites hacia las direcciones regionales de educación, sin embargo, no se visualiza una disminución razonable del personal de esa Dirección, en función de la reducción de la afluencia de los usuarios hacia las áreas de plataforma de servicios de Oficinas Centrales del MEP.

Es así, que los criterios legales referentes a la condición encontrada se ubican en lo establecido en las Normas de Control Interno para el Sector Público, N-2-2009-CO-DFOE, punto 1.2 Objetivos del SCI, inciso c, que hace reseña de la optimización de recursos. Además del punto 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el Sistema de Control Interno se indica la relación con esta carencia, en sentido de una desconcentración real de competencias.

INFORME 18-17 DESCONCENTRACIÓN DE TRÁMITES DE LA PLATAFORMA DE SERVICIOS

La situación arriba descrita, podría deberse a una ausencia de planificación respecto al traslado en firme de los funcionarios reubicados, lo cual coloca en riesgo la consecución del servicio que se presta en la ventanilla de trámites, ya que se contrapone a los principios de eficiencia, eficacia y efectividad de los mismos.

Otra circunstancia a considerar es el posible riesgo de prescindir de los funcionarios reubicados temporalmente en las direcciones regionales citadas, lo cual debilitaría los esfuerzos implementados para regularizar y perfeccionar el servicio al cliente que se brinda a través de los trámites de plataforma, tanto a nivel de fase I como fase II.

A nivel psicológico, el funcionario podría verse ante un panorama de desmotivación, ante la posible desvinculación laboral con la dirección regional, así como inestabilidad laboral en los funcionarios, afectando de esta forma su apego funcional y organizacional, tomando en consideración que estos funcionarios pertenecen a la zona donde se encuentran reubicados.

Recomendación: A la Dirección de Recursos Humanos

Trasladar de forma definitiva los funcionarios que se encuentran nombrados bajo el concepto de reubicación física temporal, en virtud de la consolidación de la necesidad en las direcciones regionales, que cuentan con el proyecto de desconcentración de la Plataforma de Servicios y gestionar a su vez el traslado presupuestario a fin de fortalecer la continuidad del servicio, en procura de la eficiencia y eficacia de los procesos que ampara este proyecto y del interés institucional; cuyas funciones están debidamente establecidas en el Decreto Ejecutivo N° 35513-MEP . Plazo: inmediato.

2.4 Servicios desconcentrados parcialmente.

Existen servicios que no se desconcentraron en su totalidad y siguen vinculados a la Plataforma de Servicios o a las Unidades Administrativas de Gestión de la Dirección de Recursos Humanos. Por consiguiente, la fase I y II presenta trámites que no se tramitan en forma eficiente o inmediata en las direcciones regionales, debido a que siguen supeditados a ciertos trámites que a juicio de la Dirección de Recursos Humanos, se consideran necesarios de consulta y ejecución en la forma indicada.

En efecto, trámites como la “Certificación de cobertura o no de escudo fiscal”, si bien es cierto, es poco solicitada, la misma pasa por un proceso de consulta en Plataforma de Servicios, que bien podrían realizarse en las direcciones regionales de educación, teniendo la autorización de consulta con el Ministerio de Hacienda. Este trámite en algunos casos obliga al funcionario a detener el trámite hasta por un día o más, al no contar con la respuesta inmediata por parte de la Plataforma de Servicios, caso contrario cuando se logra tener la información, es un trámite que se concluye de forma inmediata. Además, según indicó la encargada de la Dirección Técnica de Informática y Comunicaciones del Ministerio de Hacienda, estos perfiles de consulta serían posibles si el MEP los gestiona para Integra II cuando éste se fusione en el año 2017 con Integra I; de forma tal que todas las direcciones regionales de educación podrían tener acceso a consulta.

En la misma línea de análisis, otro de los servicios que actualmente se tramitan ante oficinas centrales, es la Licencia por paternidad, la cual provoca retrasos en las respuestas ante un trámite que podría completarse desde la misma dirección regional de educación. Las direcciones regionales reciben, verifican; avalan y tramitan los documentos probatorios, sin embargo, deben enviar la documentación a la Dirección de Recursos Humanos para que lo incluyan en el Sistema Integra2, lo cual afecta el inicio de disfrute de tal beneficio.

INFORME 18-17 DESCONCENTRACIÓN DE TRÁMITES DE LA PLATAFORMA DE SERVICIOS

También, existen consultas ante la Plataforma de Servicios, relacionadas con la incidencia de los pagos salariales y sus componentes, que en muchas ocasiones son complejas, por el poco conocimiento que manejan los funcionarios de las Direcciones Regionales acerca de estos temas salariales, que les demanda una dependencia mayor con el nivel central.

Todo lo anterior no guarda congruencia con lo establecido en las de Normas de Control Interno para el Sector Público, N-2-2009-CO-DFOE, punto 1.2 Objetivos del SCI, inciso c) ya que se antepone a la eficiencia y eficacia de las operaciones al estar ligadas a procesos compartidos innecesarios de oficinas centrales.

La raíz de los hechos podría obedecer a la falta de gestión en accesos y mejoras en los sistemas de comunicación y coordinación, que no permite la desvinculación total de algunos trámites de la ventanilla de servicios; esto a su vez provoca ineficacia de los servicios brindados, además que desvirtúa los servicios desconcentrados a un simple trámite de recepción de documentos.

Recomendación: A la Directora de Recursos Humanos

Trasladar a las Direcciones Regionales de Educación la potestad operativa para tomar decisiones, así como canalizar los permisos y herramientas necesarias, para garantizar la efectiva desconcentración de trámites tanto de primera como de segunda fase según su factibilidad. Plazo: De inmediato.

2.5 Manuales de procedimientos.

Producto de la revisión efectuada al compendio de información que disponen los funcionarios del trámite de ventanilla en las DRE desconcentradas, en las capacitaciones, se constató que:

- Ausencia de una adecuada adaptación de algunos de los procedimientos de la Plataforma de Servicios hacia las DRE desconcentradas, en cuanto a la operatividad y responsabilidad de los roles asignados.
- Carencia de firmas y sellos de revisión, visto bueno, avales y aprobación.
- No hay fechas que indiquen la elaboración o modificación.
- Ausencia de referencias textuales sobre directrices, reglamentos o circulares vinculantes a los procesos.
- Información confusa respecto a las responsabilidades y actividades de los funcionarios ejecutores del procedimiento.
- Escasa información para ciertos procesos como: asignación de grupos profesionales y avales de títulos, que podría generar inseguridades en la ejecución de actividades.
- Circulación no estandarizada de información de manuales, circulares, directrices, entre otros, así como dispersión de los mismos.

Además, se detectó a nivel de proyecto de desconcentración, la carencia de un sistema de comunicación estandarizado y de un proceso de seguimiento adecuado a la actualización y realimentación de información de forma estandarizada en las direcciones regionales desconcentradas, en especial para la fase II; que genera un espacio de consultas en línea de las direcciones regionales que guarde el histórico de la información requerida, a efecto de que sirva de realimentación del proceso.

Por otra parte, mediante correo electrónico de fecha 22 de noviembre del 2016, se les remitió a los funcionarios del proceso de desconcentración y jefes de DSAF de las DRE, los instructivos del Sistema Integra 2 de cada una de los procesos que cuenta este proyecto; para estandarizar finalmente, la manera correcta de ingresar registros en Integra I.

INFORME 18-17 DESCONCENTRACIÓN DE TRÁMITES DE LA PLATAFORMA DE SERVICIOS

Lo anterior contraviene lo estipulado en las Normas de Control Interno para el Sector Público, N-2-2009-CO-DFOE, en el punto 1.2, Objetivos del Sistema de Control Interno incisos b) y d) referentes a la calidad de la información y observancia del bloque de legalidad, además como el punto 1.4 Responsabilidades del jerarca y los titulares subordinados sobre el Sistema de Control Interno, incisos c) y f), en donde se relaciona con la documentación, oficialización y actualización de la información, además del acondicionamiento de la misma a las condiciones institucionales.

La condición expuesta es producto de la ausencia de un único bloque de manuales de procedimientos, que unifique e integre los procesos que involucra el proyecto de desconcentración y que operacionalice estos procesos en las direcciones regionales de educación.

Ante los hechos, el no contar con manuales de procedimientos completos, uniformes, debidamente oficializados y divulgados, menoscaba los objetivos del control interno, que garanticen la seguridad razonable de las operaciones que se ejecutan, lo anterior de forma más amplia, refiere que no es posible determinar si la forma en que están dispuestas las actividades y responsabilidades, permiten el aprovechamiento de los recursos, así como la eficiencia y eficacia de la gestión, a su vez no es posible dimensionar irregularidades del proceso y cumplimiento efectivo del bloque de legalidad que vincula la gestión a realizar.

Recomendación: A la Directora de Recursos Humanos

Elaborar un manual de procedimientos actualizado de los trámites desconcentrados, que contenga en forma detallada el paso a paso de todas las tareas que conllevan los trámites del proceso de desconcentración, así como la referencia de la normativa aplicable, de forma tal que se adapten a la dinámica de las direcciones regionales. A su vez formalizar y divulgar la totalidad de estos documentos vinculados a la desconcentración. Plazo: inmediato.

Utilizar el correo electrónico institucional como medio de comunicación oficial, para remitir directrices, normativa vinculante, circulares y demás disposiciones relacionadas con el proyecto. Asimismo, diseñar un espacio de consulta y repositorio de documentos relacionados con el proyecto de desconcentración en la web del MEP, para una adecuada ejecución de los procesos en las ventanillas de trámites de las direcciones regionales, logrando de esa forma estandarizar y mejorar la efectividad de la comunicación de los mismos. Plazo: inmediato.

2.6 Ampliación de mejoras al servicio de desconcentración del servicio en ventanilla

En correo electrónico direccionado a las 27 direcciones regionales de educación, de título Desconcentración de Servicios-proyecto ventanilla en las DRE, de fecha martes 5 de abril del 2016, se insta a las direcciones regionales de educación a emitir solicitud en caso voluntario para trasladar fase I a los supervisores y sus asistentes, que no están dentro de la dirección regional, a lo cual solamente se recibió solicitud voluntaria de la DRE de Aguirre (solicitando para 5 supervisiones), San Carlos (4 supervisiones), Nicoya (4 supervisiones), Pérez Zeledón una supervisión y Liberia para 2 supervisiones.

La situación expuesta anteriormente no ha permitido a la Dirección de Recursos Humanos, planificar ni calendarizar gestiones formales para ampliar el servicio hacia las supervisiones que reúnen condiciones de conveniencia, con el traslado de la fase I.

A su vez, en entrevista realizada a funcionarios de las 13 direcciones regionales en estudio, se determina que del bloque de servicios que se ofrecen a nivel de certificaciones en primera fase, tiene

INFORME 18-17 DESCONCENTRACIÓN DE TRÁMITES DE LA PLATAFORMA DE SERVICIOS

un comportamiento de poca frecuencia en trámites como: cese de funciones por pensión, cobertura o de escudo fiscal, certificación de retiro de quinquenio, certificación que no cuenta con expediente laboral y certificación de cambio por cédula de identidad. Así mismo, mediante este estudio de auditoría se ha podido comprobar que este tipo de trámites son ejecutados por funcionarios reubicados del área docente, hasta oficinistas y técnicos

Así las cosas, las Normas de Control Interno para el Sector Público, N-2-2009-CO-DFOE, en el punto 1.2, Objetivos del Sistema de Control Interno incisos c) refiere el garantizar la eficiencia y eficacia de las operaciones; así mismo en el punto 2.1 Ambiente de Control, pero inciso d) reza: Una apropiada estructura organizacional acorde con las necesidades y la dinámica de las circunstancias institucionales.

Es así que el proyecto de desconcentración no contempla a la fecha, objetivos de mejora de proceso, que garanticen una mayor distribución de funciones entre las DRE y las supervisiones, de forma tal que se adecuen los trámites a las necesidades y dinámica requeridas por los centros educativos en general adscritos a los respectivos circuitos educativos. Además falta liderazgo administrativo de la Dirección de Recursos Humanos al dejar a criterio voluntario el traslado de la fase I hacia supervisiones de las direcciones regionales.

El argumento que nos ocupa es, que los funcionarios de los circuitos de las direcciones regionales de educación desconcentradas, se dirigen a las direcciones regionales por trámites, que bien podrían gestionarse en supervisiones y centros educativos equipados, para brindar los servicios en este tipo de certificaciones. Ante los hechos, no ha sido posible maximizar el uso de los recursos en relación con las cargas laborales, así como mejorar el valor público de la gestión de trámites de ventanilla.

Recomendación: A los Directores Regionales de Educación.

Solicitar a las supervisiones de los circuitos escolares realizar un estudio de campo de la capacidad instalada de estas dependencias y de los centros educativos, para iniciar con el proceso de desconcentración de los servicios de la fase I, a su vez, coordinar con las instancias respectivas, para la equiparación de los recursos necesarios a aquellas entidades que tengan algún tipo de limitación, de forma tal que se amplíe el alcance de los servicios que se presta en ventanilla. Plazo: inmediato.

A la Directora de Recursos Humanos

Trasladar el ámbito de acción de la primera fase como mínimo las “certificaciones”, hacia las supervisiones y centros educativos que dispongan de las condiciones necesarias para brindar estos servicios, procurando a su vez que las mismas entidades que tienen a cargo los procesos desconcentrados, proporcionen la transferencia de conocimientos y capacitación necesaria para ampliar el servicio. Plazo inmediato.

2.7 Continuación y funcionamiento de la segunda etapa

La fase II de desconcentración de servicios tuvo atrasos debido a la falta de condiciones mínimas apropiadas para las direcciones regionales a nivel de tecnología, infraestructura y personal. Así mismo, hubo demoras en la programación de las capacitaciones a las direcciones regionales de educación restantes.

Con base en las 13 direcciones regionales de educación analizadas en este estudio, se determinó que 6 de ellas no están en ejecución de la fase II, ya que recién terminaron la capacitación teórica y práctica en los meses de octubre y noviembre del 2016 y que corresponden a las DRE de: Grande de

INFORME 18-17 DESCONCENTRACIÓN DE TRÁMITES DE LA PLATAFORMA DE SERVICIOS

Térraba, Limón, Aguirre, San José Oeste, Los Santos y Sarapiquí; quedando pendientes de todo el proceso de fase II Upala y Sulá.

Por último, en relación con la capacitación de esta segunda fase, surgieron inconformidades relacionadas con lo que llaman una falta de planificación de algunas unidades administrativas como: secundaria técnica, primaria, preescolar y unidad administrativa, que no lograron programar casos prácticos suficientes, para mejorar el aprendizaje de los funcionarios que se les programó días de práctica en la oficinas centrales, lo anterior llevó a lapsos de inactividad en el proceso de capacitación.

A lo expuesto, las Normas de Control Interno para el Sector Público, N-2-2009-CO-DFOE, en el punto 1.4, Responsabilidades del jerarca y titulares subordinados sobre el SCI, indica en el inciso e) la comunicación constante y el seguimiento de los asuntos asignados a los distintos miembros de la institución, en relación con el diseño, la ejecución y el seguimiento del SCI.

Así mismo se hace referencia a lo estipulado en este mismo marco normativo, pero en el punto 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de operaciones, además de lo considerado en la sub norma 4.5.1 Supervisión constante, en sus incisos b), c), d) y e).

Vinculado a lo indicado, podría decirse que la carencia de seguimiento y determinación de riesgos del proceso de desconcentración, provocan retrasos en el cumplimiento de plazos para la ejecución de la segunda fase, que a su vez se podrían solventar a través de una planificación eficiente de continuación del proyecto, tomando en cuenta además la coordinación del material de apoyo para la capacitación práctica en oficinas centrales.

Lo anterior implica un retraso en la implementación de la segunda fase, que provoca desequilibrios en los cronogramas programados para el proyecto de desconcentración, así mismo lo anterior tiene como repercusiones:

- Incumplimiento de las disposiciones de la Contraloría General de la República, indicada en informes anteriores y que se refiere a la desconcentración de servicios.
- Afectación total de la eficiencia en el servicio, ante la carencia o lentitud en la puesta en trámites contemplados en la misma y que son de relevancia para los funcionarios, tal y como sucede con aperturas de expedientes, recepción de ajustes de carrera profesional, asignación de grupos y nombramientos menores a 4 meses.
- Desequilibrio de gestión que funcionan con la segunda fase y las que no, que no permite dimensionar parámetros de medición global de la gestión de desconcentración.

Por otra parte la ausencia de casos programados para capacitar al personal de las direcciones regionales de educación etapa de desconcentración, segunda fase, provoca los siguientes efectos:

- Pérdida de tiempo destinado a la capacitación práctica.
- Dificultad en el proceso de asimilación de conocimientos a través de la práctica en sitio, lo que debilita la efectividad de la misma.
- Disgusto y preocupación por parte de los funcionarios de las direcciones regionales, ante los eventos indicados, por la pérdida de tiempo.

Finalmente podría materializarse el riesgo de errores en la ejecución de los trámites en las direcciones regionales, ante la no aclaración de dudas acerca de la aplicación del procedimiento respectivo según la gestión realizada.

Recomendación: A la Directora de Recursos Humanos

INFORME 18-17 DESCONCENTRACIÓN DE TRÁMITES DE LA PLATAFORMA DE SERVICIOS

Mejorar la planificación de las capacitaciones con casos prácticos desarrollados de previo al evento de adiestramiento a los funcionarios de las direcciones regionales desconcentradas. Plazo: de forma inmediata.

2.8 Ámbito de servicio

En el análisis se determinó que las direcciones regionales de educación de San José Central, Grande de Térraba, Limón, Upala, Aguirre, Desamparados, San José Oeste y Los Santos, presentan una o varias deficiencias con relación a la infraestructura física, en los casos más sensibles se refiere a los accesos hacia el área de ventanilla o baterías sanitarias, como es el caso de la DRE de San José Central y DRE Grande de Térraba. Es importante acotar que algunos inmuebles son alquilados como la DRE de Grande de Térraba, por lo que se dificultan los cambios estructurales.

A su vez las DRE de Limón, Puntarenas, Puriscal, Sarapiquí y Los Santos indican tener problemas con la funcionalidad de las impresoras, los faxes, scanner; así como dificultades con la disponibilidad de suministros para los equipos mencionados. Otras de las limitaciones para brindar un adecuado servicio se atribuyen a las desconexiones frecuentes de internet y fluido eléctrico como en el caso de Upala, que no cuenta ni con una planta eléctrica, para suplir este tipo de emergencia.

Por último se determinó que la mayoría de las direcciones regionales, no utilizan los buzones para quejas y sugerencias en las ventanillas de trámites de servicios. Específicamente las direcciones regionales de San José Central, Grande de Térraba, Upala, San José Oeste no tienen buzón y las de Limón, Puntarenas, Puriscal, Sarapiquí y Los Santos lo tienen pero no lo usan. Además se logra identificar que las respectivas llaves de los buzones permanecen en custodia en las oficinas de la Dirección de Gestión y Desarrollo Regional y no hay evidencia de directrices para la administración de los datos que se generan como quejas y sugerencias, así como de formularios estandarizados para la medición de la calidad del servicio brindado en las ventanillas de trámites desconcentrados.

Lo anterior vulnera el ámbito de control necesario según se dispone en las Normas de Control Interno para el Sector Público, N-2-2009-CO-DFOE, en el punto 2.1, que lo estipula como la constitución del fundamento para la operación y fortalecimiento.

Es por lo mencionado, la imposibilidad de una restructuración física del inmueble de algunas direcciones regionales a la fecha, así como una endeble planificación y administración de activos; no permiten brindar un servicio integral bajo principios de eficiencia, eficacia y efectividad.

Adicionalmente, existe la carencia de un procedimiento para el tratamiento de la información obtenida por medio de los buzones de sugerencias ubicados actualmente en las direcciones regionales, así como de una directriz que indique la ubicación ideal de los mismos.

Las limitaciones indicadas de una infraestructura con diseño no funcional a las operaciones de servicio requeridas en ventanilla, repercute en que no sea posible ofrecer una área segura y de fácil acceso, además con una aceptable percepción de ambiente tanto de funcionarios como de usuarios y con elementos de apoyo tecnológico que facilite la eficiencia de los trámites gestionados.

Es así que se desvirtúa el objetivo enfocado en la facilidad del servicio desconcentrado, poniendo en riesgo que el funcionario decida disminuir su afluencia a los servicios ofertados en la DRE respectiva.

Por último, se pierden las posibles mejoras a la gestión, producto de las sugerencias de los usuarios, además de la evaluación pública que se genera cuando se brinda el servicio.

INFORME 18-17 DESCONCENTRACIÓN DE TRÁMITES DE LA PLATAFORMA DE SERVICIOS

Recomendación: Al Director de Gestión y Desarrollo Regional

Solicitar una evaluación de condiciones estructurales a las direcciones regionales, para programar las modificaciones físicas necesarias como mínimo, para garantizar las mejoras requeridas al servicio de desconcentración en materia de accesos, uso de baterías sanitarias, ventilación, iluminación y establecimiento de zonas de seguridad. Plazo Inmediato

Implementar mejoras inmediatas, enfocadas al cambio de equipo de impresoras y faxes en estado de obsolescencia de las direcciones regionales y presupuestar la reposición de los mismos. Además planificar de forma efectiva y eficiente la dotación de suministros para el funcionamiento de dichos equipos, como en el caso de las tintas para las impresoras. Plazo inmediato.

Emitir la directriz para la colocación física y uso de los buzones en el área de atención al público, así como establecer procedimiento para el tratamiento de la información generada, para ser aplicado por el jefe DESAF de cada una de las direcciones regionales de educación desconcentradas, a efecto de mejorar el servicio. Plazo inmediato.

A la Directora de Recursos Humanos

Diseñar un formulario de aplicación para los buzones de quejas y sugerencias de las Direcciones Regionales de Educación desconcentradas, para valorar los servicios y definir a su vez las responsabilidades para el respectivo análisis de información. Plazo: De inmediato.

2.9 Obligatoriedad del Sistema SIGA

El Sistema de Información y Gestión Administrativa SIGA entró en funcionamiento en las direcciones regionales en mayo del 2016, con la finalidad de generar estadísticas estandarizadas, eliminando el reporte manual, que se solicitaba sobre la gestión en ventanilla de direcciones regionales de educación desconcentradas. El precitado sistema, hay que alimentarlo con información que ingresan los funcionarios que atienden a los usuarios del servicio, esto permite como elementos primordiales generar reportes de trámites realizados y funcionarios atendidos; lo anterior permite visualizar el comportamiento en rangos requeridos por DRE. Además a partir de estos datos, se pueden extraer inferencias, promedios y medias estadísticas, con la posibilidad de utilizar esos datos hasta para generar correlaciones.

El sistema se estableció para ser una herramienta de control inmediato a la prestación del trámite; el ingreso de datos como nombre de personas se liga al registro del funcionario en el Sistema Integra y permite registrar el bloque de trámites realizados a cada funcionario, según un esquema de selección predeterminada, con datos de alimentación manual.

La realidad es que en varias direcciones regionales no se ha seguido las indicaciones de registro inmediato, incluso algunas omiten registros, lo que indudablemente podría afectar la realidad operativa de la gestión de desconcentración. Las excusas se enfocan en caídas del sistema o en lentitud en el ingreso manual de datos que afecta el tiempo de servicio en momentos de mucha afluencia.

Al respecto, se observó que los funcionarios de la DRE de Pérez Zeledón, en donde la afluencia de clientes es mayor y más constante que en otras direcciones regionales; el resultado indica ejecución normal de registro (menos de dos minutos por trámites) y es bastante amigable según percepción de los funcionarios que lo usan.

INFORME 18-17 DESCONCENTRACIÓN DE TRÁMITES DE LA PLATAFORMA DE SERVICIOS

Adicionalmente, se constató en la entrevista a varios jefes DESAF, que en su mayoría no prestan la importancia requerida al uso y administración de esta herramienta y la refieren como un esquema más de control y registro, que bien puede suplirse con controles internos.

Por último, los registros de SIGA son procesados de forma global por parte del coordinador del proyecto de desconcentración y a su vez enviados como registro integral a las direcciones regionales respectivas, sin indicaciones adicionales, por lo que no genera mayor realimentación en procura de mejorar el proceso y de tomar decisiones oportunas al respecto.

La acción de no asumir SIGA como parte del proceso, contraviene a lo estipulado en las Normas de Control Interno para el Sector Público, N-2-2009-CO-DFOE, en el punto 4.2, Requisitos de las actividades de control, inciso a) integración a la gestión que reza:

Es por eso que se Integración a la gestión. Las actividades de control diseñadas deben ser parte inherente de la gestión institucional, e incorporarse en ella en forma natural y sin provocar menoscabo a la observancia de los principios constitucionales de eficacia, eficiencia, simplicidad y celeridad, y evitando restricciones, requisitos y trámites que dificulten el disfrute pleno de los derechos fundamentales de los ciudadanos.

Indica la falta de compromiso de gestión por parte de jefes DESAF y funcionarios a cargo de los servicios de desconcentración, que no permiten un adecuado registro para el control de la gestión diaria.

Otra de la causas es la falta de visión en el uso de datos provenientes de SIGA, para la generación de elementos de mejora en las DRE que así lo requieran, así como fuente de información para la toma de decisiones ante trámites reales y potenciales en la desconcentración de trámites.

Los efectos que pudieran suscitar las causas anteriores, son:

A nivel de dirección regional:

- Ineficacia en el control en sitio, que no permite dimensionar la realidad operativa de la DRE.
- Inobservancia de directrices superiores ante el uso del recurso proporcionado para el registro diario de la gestión.
- Inexistencia de un procesamiento efectivo de las estadísticas generadas, en función de la implementación de mejoras a la ventanilla de servicios desconcentrados.

A nivel de oficinas centrales:

- Manejo insuficiente de una fuente de datos remitida con sesgo por omisiones de registro, que no permite determinar la realidad operativa por DRE.
- Falta de liderazgo por parte de la Dirección de Recursos Humanos en la comunicación y control en el uso del SIGA, y en generación de mejora en los procesos.

Recomendación: A la Directora de Recursos Humanos

Tomar medidas necesarias para el uso obligatorio de la herramienta de registro SIGA y establecer controles para su debida aplicación por parte de las direcciones regionales de educación, así mismo indicar las responsabilidades de los jefes DESAF, en el control y generación de la estadística de operación mensual registrada en dicho sistema. Plazo: Inmediato.

INFORME 18-17 DESCONCENTRACIÓN DE TRÁMITES DE LA PLATAFORMA DE SERVICIOS

3. OPINION DEL AUDITOR

Del estudio efectuado se determina que no existe un verdadero concepto de desconcentración, con el cual poder calificar todos los trámites, siendo que algunos de ellos son un servicio que se asemeja a un simple centro de acopio de información para trámites, debido en parte a la ausencia de un sistema de digitalización de documentos, en específico en aras del expediente laboral.

Así mismo este proyecto ha sufrido la eliminación temporal de una serie de trámites claves para la efectividad operativa, a lo que la Dirección de Recursos Humanos mediante estudio de cargas laborales determinó, que se debe al volumen de trabajo, carencia de personal y ausencia de capacitación de refuerzo, pero que sin embargo a la fecha, no se han desarrollado gestiones para solventar lo indicado.

En otro aspecto, se determinó que existe personal reubicado temporalmente en direcciones regionales cuyo proceso de adaptación al servicio ya se consolidó en tiempo y operatividad; pero no se ha tomado decisión definitiva para el traslado permanente, comprometiendo la estabilidad del servicio, así como de la expectativa de ascenso laboral que reviste el traslado.

En relación con el servicio, se concluye que existen trámites que si bien es cierto podrían estar desconcentrados de forma total, siguen vinculados a oficinas centrales, debido a la falta de gestión para completar permisos y accesos necesarios, para finalizar el servicio, rompiendo de esa manera la esencia del concepto de desconcentración.

Siempre en la línea de servicio, hay que reiterar que pese a los esfuerzos por dotar a las direcciones regionales de educación del material necesario, para cumplir como guía en el proceso de desconcentración, este se encuentra parcialmente adaptado a las necesidades operativas de dichas entidades, lo cual genera confusión y pone en riesgo el surgimiento de errores de proceso.

En otro sentido, la potestad de elección voluntaria del servicio de desconcentración por parte de las direcciones regionales, disminuye los esfuerzos de mejora de los mismos, hacia las supervisiones y centros educativos con capacidades para ejecutarlos. Es evidente una falta de empoderamiento de la Dirección de Recursos Humanos, para establecer los mecanismos de mejora continua del proyecto de desconcentración.

Lo anterior, se complementa con las debilidades encontradas en los esfuerzos por completar la fase II de desconcentración de servicios, debido a atrasos por la falta de condiciones mínimas apropiadas para las direcciones regionales a nivel de tecnología, infraestructura y personal, así mismo por debilidades en la programación de las capacitaciones y asimilación práctica de los trámites. Como complemento a lo dicho arriba, se detectaron direcciones regionales con serios problemas de estructura a nivel de accesos, así como equipo técnico en mal estado, lo que provoca deterioro en la eficiencia del servicio que se presta.

Finalmente, en un esfuerzo por mejorar el control interno, se pone en funcionamiento el Sistema de Información y Gestión Administrativa SIGA, para contribuir con el registro de trámites, cuya obligatoriedad no ha sido cumplida en tiempo y forma, deviniendo en una carencia de credibilidad de la realidad operativa de las direcciones regionales que la utilizan, evitando mostrar una realidad razonablemente confiable de la gestión administrativa que se obtiene producto de la desconcentración de trámites.

INFORME 18-17 DESCONCENTRACIÓN DE TRÁMITES DE LA PLATAFORMA DE SERVICIOS

4. PUNTOS ESPECÍFICOS

4.1 Origen

El presente estudio tiene su origen en el Plan de Trabajo de la Dirección de Auditoría Interna para el año 2016. La potestad para su realización y solicitar la posterior implementación de sus recomendaciones emana del artículo 22 de la Ley General de Control Interno, en el que se confiere a las Auditorías Internas la atribución de realizar evaluaciones de procesos y recursos sujetos a su competencia institucional.

4.2 Normativa Aplicable

Este informe se ejecutó de conformidad con lo establecido en la Ley General de Control Interno, Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público y Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, de la misma forma se tomó en cuenta la siguiente normativa:

- Decreto Ejecutivo N°38170 Organización Administrativa de las Oficinas Centrales del Ministerio de Educación Pública y Decreto Ejecutivo N°35513-MEP.
- Informe DFORE-SOC-IF12-2012 del 21 de diciembre 2012, de la Contraloría General de la República.
- Informe DRH-SUB-9-2014-UGC de abril 2010.

4.3 Discusión de resultados

El día 6 de diciembre de 2017, a la 1:30 pm en la Dirección de Recursos Humanos, se discutió el borrador del informe con el Dr. Orlando de la O C., Director de Gestión y Desarrollo Regional, Máster Yaxinia Díaz Mendoza, Directora de Recursos Humanos, Lic. Juan Carlos Berrocal Fernández y Jeffry Venegas Ramos de la Dirección de Recursos Humanos, Licda. Priscilla Filomena Arguedas de la Dirección de Gestión y Desarrollo Regional. Tanto los hallazgos como las recomendaciones aquí expuestas fueron aceptadas.

Así mismo, el día 23 de marzo del 2017, a las 9:00 am, se discute el informe en presencia de los Viceministros de Planificación Institucional y Coordinación Regional; Dr. Miguel Ángel Gutierrez y Viceministro Administrativo, Dr. Marco Tulio Fallas Díaz, así como con la Máster Yaxinia Díaz Mendoza, Directora de Recursos Humanos; Dr. Orlando de la O C., Director de Gestión y Desarrollo Regional; Lic. Jesús Rivera Masís y Licda. Pilar Saborío Víquez por el despacho de Planificación Institucional y Coordinación Regional; Lic. Jean Carlo Sánchez y Licda. Karol Zúñiga Ulloa por el Despacho del Viceministro Administrativo.

4.4 Trámite del informe

Este informe debe seguir el trámite dispuesto en el artículo 36 de la Ley General de Control Interno. Cada una de las dependencias a las que se dirijan recomendaciones en este informe, debe enviar a esta Auditoría Interna un cronograma detallado, con las acciones y fechas en que serán cumplidas. En caso de incumplimiento injustificado de las recomendaciones de un informe de Auditoría, se aplicarán las sanciones indicadas en los artículos 54 y 61 del Reglamento Autónomo de Servicios del MEP, modificados mediante Decreto Ejecutivo 36028-MEP del 3 de junio del 2010.

INFORME 18-17 DESCONCENTRACIÓN DE TRÁMITES DE LA PLATAFORMA DE SERVICIOS

5. NOMBRES Y FIRMAS

MBA. Xiomara Granados Vargas
Auditora Encargada

Licda. Ingrid Castro Cubillo
Supervisora

Licda. Miriam Calvo Reyes
Jefe, Dpto. Auditoría Administrativa

MBA. Edier Navarro Esquivel
Subauditor Interno

Estudio 041-2016

INFORME 18-17 DESCONCENTRACIÓN DE TRÁMITES DE LA PLATAFORMA DE SERVICIOS

ANEXO N°1

Observaciones emitidas en la discusión del informe borrador

El día 6 de marzo a la 1:30 pm se discute el informe borrador del estudio realizado al proyecto de Desconcentración de Trámites de la Plataforma de Servicios de la Dirección de Recursos Humanos, se le indicó a los asistentes que contaban con 5 días hábiles para pronunciarse a dicho informe. A continuación se presentan los comentarios emitidos por medio de oficio DRH-MIN-016-2017-DIR del 6 de marzo del 2017.

Comentario objetado por el Auditado	Se acoge			Posición de la Auditoría Interna
	SI	NO	Parcialmente	
1. La Directora de Recursos Humanos menciona que le preocupa la redacción del documento, ya que en el mismo menciona que el proyecto no ha sido para nada exitoso; sin embargo, si ha mostrado una mejora significativa a la gestión y al servicio de cara al usuario.		x		<p>Al respecto la labor de la Auditoría Interna efectuada fue determinar la efectividad de la implementación de la desconcentración, aspecto que a la luz de los hallazgos, delimita a grandes rasgos las áreas a trabajar y de las cuales muchos entes involucrados tienen responsabilidad. En específico se refiere a lo siguiente: Trámites que no contemplan autonomía funcional y operativa, que no tiene el alcance de una verdadera desconcentración, a lo cual se insta a la administración en este caso a la DRH, a dirigir esfuerzos en los trámites que si sean de índole idóneos para una desconcentración de autoridad funcional.</p> <p>Una de las situaciones reveladas el informe, es la afectación que provocó la decisión tomada por el Viceministro Administrativo por suspender temporalmente trámites claves del proceso de desconcentración, lo que efectivamente disminuye los esfuerzos de efectividad en la gestión de desconcentración.</p> <p>A pesar de lo indicado, este borrador de informe revela la importancia de dar continuidad al proceso ya establecido de desconcentración, con el traslado permanente de los funcionarios reubicados, a sabiendas que ya se adoptó todo un esquema de organización interna en cada DRE a través de este recurso proporcionado con el objetivo de dar continuidad al servicio y mejorar la eficiencia a través de la experiencia de los funcionarios reubicados temporalmente.</p> <p>Se hace hincapié que este recurso asume roles no formales en las DRE, debido a la ausencia de un estudio que delimite el nuevo esquema de organización funcional de las DRE en función de todos estos cambios en los servicios, con lo cual los funcionarios</p>

INFORME 18-17 DESCONCENTRACIÓN DE TRÁMITES DE LA PLATAFORMA DE SERVICIOS

			<p>reubicados temporalmente se verían en la actualidad imposibilitados en sus objetivos de ascenso profesional.</p> <p>También se determinaron servicios desconcentrados parcialmente, únicamente producto de la ausencia de permisos, accesos y mejoras en la capacitación y destreza del personal que atiende la ventanilla de servicios en las DRE. Este tema contempla debilidades en la coordinación.</p>
<p>2. La Directora de Recursos Humanos realiza la observación que las recomendaciones del hallazgo 2.2 deben ser dirigidas a los dos Viceministerios (Administrativo-Planificación), lo anterior para tener un mayor impacto en lo que se busca (mejora continua).</p>	a		<p>La Auditoría acoge la observación planteada por la Directora de Recursos Humanos.</p>
<p>3. La Directora de Recursos Humanos indica que explica el tema del traslado de los códigos a las Direcciones Regionales; ya que ella no tiene ningún tipo de problema, sin embargo, preocupa que después esos recursos se utilicen para otros fines y no se tenga el compromiso de ese personal en atender temas propios de recursos humanos. Indica que primero la reforma al Decreto y seguidamente el traslado de códigos.</p>		x	<p>La Auditoría Interna no acoge la observación en función de que los procesos desconcentrados se encuentran contenidos en Decreto Ejecutivo 35513-MEP. <i>Capítulo 1 La Organización Administrativa de las Direcciones Regionales de Educación del Ministerio de Educación Pública; en donde en el Artículo 18 indica: —Las Direcciones Regionales de Educación ejercerán sus funciones y atribuciones dentro de los criterios de descentralización y desconcentración, en los grados que fije la legislación nacional y los respectivos reglamentos, así como los criterios de desconcentración mínima que se establecen en el presente decreto. En la misma línea, pero en la sección VII, del Departamento de Servicios Administrativos y financieros, se establece la siguiente descripción textual de funciones: En materia de Gestión del Recurso Humano:</i></p> <p><i>n) Velar por la prestación de servicios relacionados con la dotación y administración del recurso humano destacado en los centros educativos, de acuerdo con los manuales de procedimientos y regulaciones establecidas por la Dirección de Recursos Humanos, para orientar la desconcentración mínima de servicios hacia el nivel regional.</i></p> <p><i>o) Extender certificaciones y constancias relacionadas específicamente con acciones de</i></p>

INFORME 18-17 DESCONCENTRACIÓN DE TRÁMITES DE LA PLATAFORMA DE SERVICIOS

			<p><i>personal, salarios, desglose de salarios, grupo profesional, lugar de trabajo, patrono, años de servicio y, en general, sobre los aspectos relativos a su relación de servicio.</i></p> <p><i>q) Brindar asesoría a los servidores en el ejercicio de sus funciones, en lo concerniente a la administración de personal de conformidad con los lineamientos emitidos por la Dirección de Recursos Humanos. Por lo anterior es evidente que las funciones vinculadas en la desconcentración, ya están contempladas para las Direcciones Regionales de Educación.</i></p>
<p>4. El Viceministro Administrativo y la Directora de Recursos Humanos indican no estar de acuerdo con la recomendación 2.3 acerca del traslado de forma definitiva de los funcionarios reubicados, hasta no tener un panorama amplio del desarrollo del proyecto de desconcentración y de las necesidades de recursos humanos en las direcciones regionales de educación.</p>		x	<p>La recomendación no se va a modificar, en vista de que esos funcionarios ya consolidaron un esquema de trabajo y coordinación interna para el proceso de desconcentración de trámites, y la tendencia es hacia la consolidación de estos procesos y otros más. Se insta al Viceministerio Administrativo a indicar las razones por las cuales no puede atender esta recomendación y en su lugar proponer medidas alterna para el cumplimiento de esta recomendación, incluyendo la calendarización de las acciones.</p>
<p>5. El Dr. Orlando de la O, considera que la recomendación 2.8 debería dirigirse a la DIEE, para que sean ellos los que determinen la evaluación técnica estructural de las direcciones regionales de educación</p>		x	<p>La Auditoría le indica a don Orlando de O que la recomendación es clara y las decisiones administrativa que él debe realizar está la coordinación con las entidades correspondientes, para el cumplimiento de las misma.</p>