



DESCONCENTRACIÓN DE SERVICIOS EN LAS DRE

TABLA DE CONTENIDOS

| | |
|--|-----------|
| RESUMEN EJECUTIVO | 2 |
| 1. INTRODUCCIÓN | 3 |
| 1.1 Origen | 3 |
| 1.2 Objetivo General..... | 3 |
| 1.3 Alcance | 3 |
| 1.3.1 Normativa Aplicable | 3 |
| 1.3.2 Fuentes de criterio | 3 |
| 1.3.3 Antecedentes..... | 4 |
| 1.4 Limitaciones | 4 |
| 2. HALLAZGOS | 4 |
| 2.1 Trámites desconcentrados en las DRE correspondientes a la Fase I y II | 4 |
| 2.2 Funcionarios que laboran en el proyecto de desconcentración en las DRE | 8 |
| 2.3 Estado actual del proyecto de desconcentración de servicios en las DRE | 12 |
| 2.4 Marca de ingreso y salida de labores en las DRE..... | 17 |
| 2.5 Funciones del Asesor Legal de las DRE | 18 |
| 3. CONCLUSIONES | 23 |
| 4. RECOMENDACIONES | 24 |
| 5. PUNTOS ESPECÍFICOS..... | 25 |
| 5.1 Discusión de resultados | 25 |
| 5.2 Trámite del informe | 25 |
| 6. NOMBRES Y FIRMAS..... | 25 |

RESUMEN EJECUTIVO

¿Qué examinamos?

Examinamos en las Direcciones Regionales de Educación (en adelante DRE), los procesos del Proyecto de desconcentración de servicios Fase I y II que han implementado a la fecha, la cantidad y clase de puesto y escolaridad con que cuentan los colaboradores que brindan la atención diaria en las ventanillas de cada una de las Direcciones Regionales, y la cantidad de solicitudes recibidas y atendidas de las plataformas de servicios en el año 2023. Además, fiscalizamos la forma en que los funcionarios de cada una de las DRE realizan la marca de ingreso y de salida diaria de sus labores, marcas ejecutadas por los funcionarios que laboran en el Departamento de Servicios Administrativos y Financieros (en adelante DSAF) de enero a junio 2024, y justificaciones por omisiones de marcas. Por otra parte, se examinó el cumplimiento de las funciones que ejecutan los Asesores Legales destacados en cada una de las DRE.

¿Por qué es importante?

Es necesario determinar la cantidad de Direcciones Regionales que han implementado el proyecto de desconcentración de servicios en la Fase I y la Fase II, ya que es de suma relevancia que se pueda establecer cuáles son las razones del atraso, que se está haciendo para solventar lo más pronto sea posible la situación y así dar soluciones y poder en un plazo corto concluir el proyecto desconcentración Fase I y Fase II, y posteriormente estudiar la factibilidad de proponer otros procesos que a futuro sería posible desconcentrar y así evitar que los funcionarios tengan que desplazarse largas distancias para solicitar un servicio y consecuentemente los niños y adolescentes pierdan menos días de lecciones al año por ausencias del docente.

¿Qué encontramos?

Encontramos que el Proyecto de desconcentración de servicios en la Fase I se encuentra en ejecución en las 27 DRE, mientras que en 12 de las 23 DRE que fueron visitadas por esta Auditoría Interna, es decir que a 9 años de haber iniciado el proyecto 48% de las DRE no brindan los 13 trámites con que cuenta la Fase II, por falta de personal y que no cuentan con al menos un funcionario técnico en recursos humanos, debido a la restricción del gasto que impide hacer nuevas contrataciones, pese a los esfuerzos que ha realizado la Dirección de Gestión de Talento Humano (en adelante DGTH), para cubrir esas plazas con funcionarios que quieran desplazarse a algunas zonas, pero sin que se hayan tenido resultados positivos. Además, se determinó que en la mayoría de las DRE los funcionarios que laboran en la ventanilla de servicios desconcentrados son oficinistas y secretarias, apoyados en algunos casos con funcionarios reubicados.

¿Qué sigue?

Para lograr la ejecución de la Fase 2 del Proyecto de Desconcentración en la totalidad de las DRE se emiten recomendaciones con oportunidades de mejora las cuales deben de implementarse con el propósito de cumplir con los objetivos del mencionado proyecto y que este beneficie a la totalidad de los funcionarios que habitan en el territorio que cubre cada una de las 27 Direcciones Regionales.

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Origen

El estudio cuyos resultados se presentan en este informe se realizó de acuerdo con el Plan Anual de la Auditoría Interna para el año 2024, en concordancia con el artículo 22 de la Ley General de Control Interno que confiere las competencias a las Auditorías Internas para ejecutar evaluaciones en las diferentes dependencias institucionales.

1.2 Objetivo General

Verificar el proceso de descentralización de servicios administrativos en las Direcciones Regionales.

1.3 Alcance

Es una auditoría de tipo operativa, se realizó en los Departamentos de Servicios Administrativos y Financieros de las Direcciones Regionales de Educación en adelante DRE y abarcó el período comprendido entre el 19 de enero al 30 de setiembre del año 2024, ampliándose en aquellos casos en que se consideró necesario.

1.3.1 Normativa Aplicable

Este informe se ejecutó de conformidad con lo establecido en la Ley General de Control Interno N° 8292, Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, el Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público y normativa adicional relacionada al estudio.

1.3.2 Fuentes de criterio

Adicionalmente, como principales criterios de evaluación se utilizó lo establecido en las regulaciones que se indican a continuación:

- Resolución MEP N° 2727-2015.
- Oficio Circular DRH-19506-2014-DIR.
- Resolución MEP N° 0270-2017.
- Resolución N° DRH-1382-2017-LEG.
- Oficio Circular DRH-5487-2014.
- Circular VM-A-DRH-08-048-2020.
- DRH-PRO-04-PS-160.
- Resolución MEP N° 0089-2020, Manual de procedimientos de la desconcentración de trámites de la UPS a las DRE.
- Resolución MEP N° 0089-2020.
- Resolución MEP N° 0298-2020.
- Resolución N° DRH-ULEG-0018-2020.
- Decreto N°35513-MEP.
- Manual de Procedimientos para Direcciones Regionales de Educación, 2017.

1.3.3 Antecedentes

La Dirección de Recursos Humanos (nombre anterior) actual Dirección de Gestión del Talento Humano, es el gestor del proyecto denominado “*Desconcentración de servicios proyecto ventanilla de la Plataforma de Servicios (PDS)*”, que según calendario inició en noviembre del año 2014 en su primera fase con lo que llamaron desconcentración de 13 trámites y situando el inicio de la segunda fase para febrero del año 2015, la cual consta de 12 trámites adicionales

La desconcentración de trámites y servicios de la plataforma central del MEP en las Direcciones Regionales de Educación, abarcó en una primera fase 13 trámites en su totalidad, como es el bloque de diversas certificaciones y en la segunda fase consta de 13 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: Profesores Titulados de Enseñanza Especial “*ET*” y Profesores Titulados de Enseñanza Técnico Profesional “*VT*”, en donde sólo se recibe la información para ser analizada en oficinas centrales.

A partir del 6 de noviembre del año 2014, conforme se estableció en el Oficio Circular DRH-16506-2014-DIR, inició el proyecto de apertura de ventanillas de Recursos Humanos en las Direcciones Regionales de Educación, con el objetivo de minimizar paulatinamente la dificultad de los funcionarios de trasladarse hasta San José para realizar hasta el trámite más sencillo y la segunda fase, fue prevista para iniciar el 25 de febrero del año 2015.

1.4 Limitaciones

La Ley de restricción de las finanzas públicas en el sector público ha impedido poder abrir nuevos códigos para realizar contrataciones de personal indispensables en las DRE y por otra parte, la DRE de Alajuela no cuenta con edificio propio de oficina para centralizar la labor de todos los departamentos por lo que actualmente labora en 2 edificios, distantes uno del otro, lo que ha impedido que los funcionarios de un edificio cuenten con el marcador de ingreso y salida biométrico.

2. HALLAZGOS

2.1 Trámites desconcentrados en las DRE correspondientes a la Fase I y II

En el siguiente cuadro se muestran los servicios establecidos para desconcentrar en las Direcciones Regionales que corresponden a la Fase I y a la Fase II:

Cuadro N°1
Servicios para brindar
Fases I y II del Proyecto Desconcentración de la Plataforma de servicios
Direcciones Regionales
Año 2024

| Trámites desconcentrados | |
|--|--|
| Fase I | Fase II |
| 1. Certificación de cese de funciones por pensión. | Atención de Consultas Salariales de Periodos Vigentes. |
| 2. Certificación de retiro por cese del Fondo de Capitalización Laboral (FCL). | Apertura de Expediente Laboral. |
| 3. Certificación de cobertura o No de escudo fiscal. | Apertura de Carrera Profesional. |
| 4. Certificación de permiso con o sin goce de salario. | Recibir y Enviar Solicitudes de Ajuste de Carrera Profesional. |
| 5. Certificación de si cuenta o NO con expediente laboral. | Aval de Títulos de Capacitación. |
| 6. Certificación de retiro de quinquenio. | Solicitud de cambios de cuenta cliente. |
| 7. Certificación de grupos profesionales. | Solicitud de Dedicación Exclusiva. |
| 8. Certificación para el trámite de visa. | Asignación de Grupo Profesional. |
| 9. Certificación de cambio de cédula de identidad. | Permisos con goce de salario |
| 10. Impresión de acción de personal específica (P21). | Administración de Incapacidades (Órdenes de internamiento en INS). |
| 11. Impresión de estado actual del funcionario (P22) | Rebajos salariales por ausencias justificadas. |
| 12. Impresión de desglose salarial. | Rebajos salariales por ausencias injustificadas. |
| 13. Constancias salariales | Nombramientos menores o iguales a 35 días. |

Fuente: Dirección de Gestión del Talento Humano.

De la visita realizada por esta Auditoría Interna a los Departamentos de Servicios Administrativos y Financieros (DSAF) de 23 DRE, se verificó que la totalidad de ellos brindan las 13 actividades de las cuales consta la Fase I del Proyecto de Desconcentración de Servicios en la DRE, asimismo las restantes 4 DRE que no fueron visitadas también han implementado dicha fase. Por otra parte, se determinó que solamente en 12 Direcciones Regionales de las 23 visitadas, imparten los 13 servicios con que cuenta la Fase II a saber: DRE de Cartago, Desamparados, Heredia, Liberia, Los Santos, Puntarenas, Puriscal, San José Central, San José Norte y San José Oeste, Occidente (San Ramón), y Sarapiquí.

Lo mencionado anteriormente se aprecia en el siguiente cuadro N°2:

Cuadro N°2
Servicios del proyecto de desconcentración que brindan 23 Direcciones Regionales
Año 2024

| N° | DRE | Fase 1 | Fase 2 | Aplicación Fase 2 |
|----|--------------------------|--------|--------|--------------------|
| 1 | Alajuela | SI | SI | Parcial |
| 2 | Cañas | SI | NO | |
| 3 | Cartago | SI | SI | Completa |
| 4 | Desamparados | SI | SI | Completa |
| 5 | Guápiles | SI | NO | |
| 6 | Heredia | SI | SI | Completa |
| 7 | Liberia | SI | SI | Completa |
| 8 | Limón | SI | SI | Parcial |
| 9 | Los Santos | SI | SI | Completa |
| 10 | Nicoya | SI | NO | - |
| 11 | Peninsular | SI | NO | - |
| 12 | Puntarenas | SI | SI | Completa |
| 13 | Puriscal | SI | SI | Completa |
| 14 | San Carlos | SI | NO | |
| 15 | San José Central | SI | SI | Completa |
| 16 | San José Norte | SI | SI | Completa |
| 17 | San José Oeste | SI | SI | Completa |
| 18 | Occidente (San Ramón) | SI | SI | Completa |
| 19 | Santa Cruz | SI | NO | - |
| 20 | Sarapiquí | SI | SI | Completa |
| 21 | Sulá | SI | NO | Renunciaron Fase 2 |
| 22 | Turrialba | SI | NO | Renunciaron Fase 2 |
| 23 | Zona Norte Norte (Upala) | SI | NO | - |

Fuente: Jefaturas de los Departamentos de Servicios Administrativos y Financieros de las DRE

Las 12 DRE mencionadas anteriormente representan el 52% del total de 23, que fueron visitadas en la gira, asimismo también se determinó que 2 de las DRE; Alajuela y Limón (9%), brindan la Fase I y parcialmente la Fase II y, los 9 restantes, que corresponden al 39% únicamente brindan la Fase I.

Ante la falta de recursos y las altas cargas de trabajo, algunas DRE han manifestado por escrito la dificultad que tienen para continuar con los servicios de la Fase II hasta tanto les asignen un recurso, por lo consiguiente, prescindieron de proporcionar los servicios de dicha fase, como por ejemplo la Dirección Regional de Turrialba y la de Sulá, que suministraban los servicios completos de la Fase II, sin embargo, renunciaron a dar el servicio de dicha fase y en la actualidad solamente proporcionan los 13 servicios de la Fase I.

Sobre esta problemática, relacionada con la desconcentración de la Fase II, la Directora de Gestión y Talento Humano mencionó por medio del Oficio DVM-A-DGTH-04790-2024, con fecha 18 de julio 2024, que para que las restantes DRE proporcionen los servicios de Fase II, existe la necesidad de asignar recurso humano, pues de lo contrario, deben asumir más funciones con el mismo personal de planta, siendo esto una limitante para continuar con el proceso, sin embargo, no se cuenta con la autorización presupuestaria para la creación de plazas por lo que sin este recurso humano no es posible exigirles a las DRE que implementen la Fase 2.

Relacionado con lo dicho, el Informe DF0E-SOC-I17-12-2012, disposición 4.3 emitido por la Contraloría General de la República, ordenó al Ministerio de Educación Pública definir en materia de gestión de recurso humano, los movimientos de personal susceptibles de ser tramitados, revisados, autorizados y registrados en el sistema de planillas desde las Direcciones Regionales de Educación.

Definir en materia de gestión del recurso humano, los movimientos de personal susceptibles de ser tramitados, revisados, autorizados y registrados en el sistema de pagos de planilla, por las Direcciones Regionales de Educación, y ordenar su desconcentración hacia esas unidades acorde con los recursos humanos, materiales y técnicos con que cuentan. Para esa definición se deberán considerar, al menos, los nombramientos menores a un mes, recargos, ausencias e incapacidades, sin que excluya la posibilidad de incorporar otros movimientos, con el propósito de agilizar la inclusión, trámite y control de la información necesaria para la generación de la planilla salarial.

Para acreditar esta disposición, se requiere que antes del 31 de marzo del 2013, se remita a la Contraloría General de la República un oficio que contenga los resultados de la definición realizada, el detalle de las acciones administrativas que se implementarán para hacer efectiva esa desconcentración y el plazo requerido para ello. Asimismo, se deberá remitir una declaración jurada sobre la puesta en marcha de estas acciones, cuando estas se implementen.

Además, por medio del Oficio DVM-A-02679-2013 de fecha 24 de junio del 2013, suscrito por el Despacho del Viceministerio Administrativo, se ordena realizar las acciones necesarias para iniciar con el proceso de desconcentración de procesos relacionados con la administración de recurso humano a implementar desde las Direcciones Regionales.

Sin embargo, mediante documento sin número de la Comisión de enlace de Jefes DSAF de fecha 21-10-2015; a manera de resumen externaron la imposibilidad de cumplir con la disposición anterior por cargas laborales excesivas, carencia de capacitación y escaso personal.

Al día de hoy las jefaturas de los Departamentos de Servicios Administrativos y Financieros que no implementan los servicios de la Fase II indican que la principal causa para no ejecutar o devolver los servicios de la Fase II se debe a la falta de presupuesto para contratar recurso humano o de al menos un funcionario técnico y/o profesional con especialidad en Recursos Humanos, por lo que de acuerdo a la carga de trabajo y la alta afluencia de funcionarios que asisten a solicitar los servicios les es imposible cumplir en tiempo y forma los servicios de la Fase II.

INFORME 43-2024 DESCONCENTRACIÓN DE SERVICIOS DRE

Además, mencionan como causa de no poder implementar los servicios de la Fase II del proyecto de desconcentración, la disminución del presupuesto de las Direcciones Regionales por lo que actualmente carecen de recursos materiales, tecnológicos y financieros, de ahí que no sea posible ofrecer un servicio eficiente y de calidad.

Cómo consecuencia de todo lo citado anteriormente, en las DRE que no han implementado los servicios de la fase II los funcionarios externos que pertenecen a su área de cobertura deben de desplazarse a la Dirección Regional de Educación más cercana para solicitar los servicios de la Fase II del proyecto de desconcentración, con lo que tienen que realizar erogaciones económicas en traslados y solicitar permisos, de ahí que los alumnos dejan de recibir lecciones en ese lapso de periodo que tarde el docente en desplazarse, que depende de la distancia va de medio día hasta tres días, y por otra parte, las DRE que si ofrecen los servicios de la Fase II se saturan de solicitudes y no dan abasto.

2.2 Funcionarios que laboran en el proyecto de desconcentración en las Direcciones Regionales de Educación

A las 23 DRE visitadas se les aplicó un cuestionario que fue respondido por las jefaturas de los Departamentos de Servicios Administrativos y Financieros (DSAF), de las respuestas recibidas se elaboró el cuadro N°3:

Cuadro N°3
Cantidad de funcionarios que laboran en el proyecto desconcentración
Año 2024

| N° | Dirección Regional | Cantidad funcionarios PD |
|----|--------------------------|--------------------------|
| 1 | Alajuela | 3 |
| 2 | Cañas | 4 |
| 3 | Cartago | 4 |
| 4 | Desamparados | 3 |
| 5 | Guápiles | 2 |
| 6 | Heredia | 6 |
| 7 | Liberia | 4 |
| 8 | Limón | 4 |
| 9 | Los Santos | 2 |
| 10 | Nicoya | 1 |
| 11 | Peninsular | 1 |
| 12 | Puntarenas | 4 |
| 13 | Puriscal | 4 |
| 14 | San Carlos | 2 |
| 15 | San José Central | 2 |
| 16 | San José Norte | 3 |
| 17 | San José Oeste | 2 |
| 18 | Occidente (San Ramón) | 3 |
| 19 | Santa Cruz | 3 |
| 20 | Sarapiquí | 3 |
| 21 | Sulá | 1 |
| 22 | Turrialba | 1 |
| 23 | Zona Norte Norte (Upala) | 1 |

Fuente: Jefaturas de los Departamentos de Servicios Administrativos y Financieros de las DRE

INFORME 43-2024 DESCONCENTRACIÓN DE SERVICIOS DRE

Del cuadro número 3 se determina que en 5 de las DRE el proceso del servicio de ventanilla del Proyecto de Desconcentración tiene asignado solamente a 1 funcionario para la atención de los funcionarios que acuden, lo que representa un 22% del total.

En otras 5 DRE atienden el servicio con 2 funcionarios, esto representa otro 22%. Asimismo, 6 DRE ofrecen el servicio de ventanilla con 3 funcionarios, lo que porcentualmente representa un 26%. Además, con 4 funcionarios destacados en el servicio de ventanilla laboran 6 DRE, lo que implica que un 26% de las DRE visitadas cuentan con la cantidad mencionada de funcionarios para la atención y por último solo una DRE es decir el 4% de las 23 DRE visitadas tiene 6 funcionarios para atender y suministrar los servicios de la plataforma de desconcentración que se solicitan diariamente, por lo tanto es evidente la disparidad de funcionarios con que cuentan las DRE para proporcionar los servicios del proyecto de desconcentración.

Por otra parte, también se evidenció que, en 12 de las 23 Direcciones Regionales visitadas, es decir el 52%, el servicio de plataforma de desconcentración lo realizan funcionarios que poseen un puesto de secretario y/o secretaria, sin que tengan un profesional a cargo de revisar y aprobar los procesos antes de ejecutarse, de ahí que asumen funciones y responsabilidades que no les corresponden. Igualmente, es importante exteriorizar que en repetidas ocasiones laboran hasta después de las 3 de la tarde sin que se les reconozcan horas extra, debido a la falta de presupuesto que tienen las DRE para este rubro.

Es muy importante destacar que de las 12 Direcciones Regionales que implementan la Fase I y II, 3 están proporcionando los servicios de dichas fases únicamente con 2 funcionarios, 4 ejecutan las funciones de ambas fases con 3 funcionarios, 4 lo realizan con 4 funcionarios y solamente una DRE tiene 6 funcionarios para ejecutar los mencionados procesos de ambas Fases.

También es de acotar que estas Direcciones Regionales cuentan al menos con un funcionario que posee un puesto de técnico o de profesional de Servicio Civil ya sea 1 o 2 o ambos, mientras que las Direcciones Regionales que ofrecen el servicio de la Fase I, únicamente tienen funcionarios con la clase de puesto de secretaria u oficinista, lo que les impide implementar los servicios que comprende las Fase II.

La excepción a lo dicho anteriormente es la DRE de Liberia que con 1 secretaria y 3 oficinistas 2, ofrece los servicios de las 2 fases a los funcionarios de dicha DRE y de otras, y la DRE de San José Central que con 2 funcionarios implementa las dos fases, sin embargo, la diferencia está en que dicha DRE tiene destacada a una profesional que provenía de la anterior Dirección de Recursos Humanos por lo que cuenta con el conocimiento y la experticia para ejecutar los procesos y además, capacita y asesora a la otra funcionaria.

En el caso de las Direcciones Regionales que ofrecen los diferentes trámites y solicitudes de la Fase II, se verificó que estos servicios van en continuo aumento año con año.

INFORME 43-2024 DESCONCENTRACIÓN DE SERVICIOS DRE

En adición a lo externado anteriormente, es importante destacar que del cuestionario aplicado a las jefaturas del Departamento de Servicios Administrativos y Financieros de las Direcciones Regionales se determinó que 9 de ellas es decir, el 39% de las 23 DRE, cuentan con un funcionario que su plaza pertenece a la Dirección de Gestión de Talento Humano que se encuentra destacado desde hace 9 años en una DRE, lo que agiliza más los procesos debido a que poseen un profesional capacitado técnica, académicamente y con experiencia para desempeñarse eficientemente en los 26 procesos de que constan la Fase I y II del Proyecto de Desconcentración de las Direcciones Regionales y tiene la posibilidad de capacitar, asesorar y evacuar dudas de los compañeros que no tienen dicho conocimiento.

Al respecto, la señora Yaxinia Díaz Mendoza en su calidad de Directora de Gestión de Talento Humano mencionó que han asignado 9 recursos profesionales con plazas propias de la DGTH y el último de ellos se brindó en junio del 2024 para la DRE de Alajuela. Y con la finalidad de reforzar el talento humano en algunas DRE, la DGTH invitó a participar vía correo de DGTH-Comunicaciones con fecha del 21 de octubre 2022, a funcionarios de Oficinas Centrales que mostrarán interés de ser trasladados en calidad de préstamo a algunas Direcciones Regionales, con el propósito de identificar los candidatos que cumplieran con el perfil solicitado, cuyo resultado se limitó a 2 DRE que ya poseían un recurso.

Con relación a dichos funcionarios destacados en las DRE externan un sentimiento de inestabilidad porque su plaza pertenece a la Dirección de Gestión del Talento Humano, de ahí que cada dos años deben renovar el contrato de préstamo, y piensan que en cualquier momento pueden ser trasladados a San José, con el agravante de que estas DRE se quedarían sin este importante recurso, además de la incertidumbre de dichos funcionarios ya que su lugar de residencia está en donde se encuentra su centro laboral actual.

Respecto a lo anterior la señora Díaz Mendoza indicó que para la Dirección de Gestión de Talento Humano el proyecto no ha concluido hasta que se pueda lograr la aprobación de las plazas restantes y se cuente con el apoyo de las instancias involucradas, ya que el ceder los 9 recursos de la DGTH a las DRE de manera definitiva, se corre el riesgo de que sean utilizadas para otro fin del que no fue el contemplado en el proyecto y además al trasladarlos el nivel de autoridad de la DGTH disminuiría en materia del Talento Humano.

De lo dicho, han transcurrido 9 años desde que los funcionarios fueron trasladados a las DRE y a pesar de que la plaza pertenezca a la DGTH no han sido movidos, por el contrario, son el pilar fundamental del proyecto en cada DRE, de ahí que está Auditoría no visualiza el mencionado riesgo, y confirma el riesgo de que las plazas siendo de las DRE pueden ser trasladadas a otros departamentos lo que debilitaría las gestiones que se ejecutan en el proyecto de desconcentración en las DRE.

Por otra parte, se verificó que en la DRE de Alajuela devolvieron al funcionario que su plaza pertenecía a la Dirección de Gestión y Talento Humano, por problemas de indisciplina, por lo que a falta de este recurso desistieron de ejecutar la Fase 2 y se quedaron solo brindando la Fase 1. No obstante a partir del mes de junio del año 2024 la DGTH les asignó otro funcionario y actualmente suministran de nuevo la FASE 2.

INFORME 43-2024 DESCONCENTRACIÓN DE SERVICIOS DRE

Adicionalmente, de las 23 Direcciones Regionales visitadas, 12 de ellas, es decir el 52%, se apoyan con funcionarios reubicados por salud, empero, estos funcionarios ejecutan gestiones básicas ya que, por lo delicado de la información que se resguarda y que además carecen de una formación universitaria en Administración generalista o en Recursos Humanos, no tienen las competencias necesarias por lo que la gestión, responsabilidad y conocimiento son limitados. Además, que tienen horarios especiales y no se encuentran obligados a realizar dichas funciones y asumir la responsabilidad que estas implican.

Tal y cómo se mencionó en el punto anterior el Informe DF0E-SOC-I17-12-2012, disposición 4.3 emitido por la Contraloría General de la República, ordenó al Ministerio de Educación Pública definir en materia de gestión de recurso humano, los movimientos de personal susceptibles de ser tramitados, revisados, autorizados y registrados en el sistema de planillas desde las Direcciones Regionales de Educación.

Por otra parte, respecto a la desconcentración el Decreto Ejecutivo N°35513 en el artículo 18 y 72 indican lo siguiente:

(...)

Artículo 18.-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.

(...)

Artículo 72.-Es competencia exclusiva de las autoridades superiores del Ministerio de Educación Pública, de acuerdo con las necesidades y la evolución del sistema educativo costarricense, determinar el número de plazas y las especialidades que podrán ser autorizadas para el funcionamiento de los Departamentos de Servicios Administrativos y Financieros de las Direcciones Regionales de Educación. Las decisiones en esta materia serán de acatamiento obligatorio, y comunicadas formalmente a la Dirección de Planificación Institucional, a la Dirección de Recursos Humanos y a las Direcciones Regionales de Educación.

Aunado, tras las visitas efectuadas por la Auditoría, las jefaturas de los Departamentos de Servicios Administrativos y Financieros (DSAF) de las 23 Direcciones Regionales de Educación (DRE) indican que la implementación de los servicios que brinda el proyecto de desconcentración en las Direcciones Regionales no ha sido fácil debido a las limitaciones presupuestarias por parte de la Administración Central, que ha disminuido el presupuesto para poder contratar los recursos humanos requeridos, como mínimo técnicos especialistas en recursos humanos, los cuales son concedores de los 26 procesos de los que consta la desconcentración y en especial de los 13 procesos correspondientes a la Fase II, con lo que pueden liderar el proceso y capacitar a sus compañeros desde las propias DRE.

Esta carencia de personal capacitado viene a incrementar la carga laboral y de responsabilidad de funcionarios que tienen un puesto de secretarías y oficinistas, en donde la supervisión diaria y la responsabilidad por las labores de dichos funcionarios recae directamente en la jefatura del DSAF, la cual tiene múltiples funciones que realizar.

Por otro lado, en la Dirección Regional de Cañas se verificó que se presentó un problema atípico dado que la anterior jefatura del Departamento de Servicios Administrativos y

Financieros se jubiló, y a la fecha de la visita no cuentan con dicha jefatura, por lo que este recargo sin paga recae actualmente sobre el Director Regional, esto lo satura de trabajo y no es posible que realice una supervisión constante de las labores que ejecutan las funcionarias de la ventanilla de servicios y de las labores que se ejecutan en el DSAF en general, en ese sentido indica el actual Director Regional que han realizados diversas solicitudes por escrito para que la Dirección de Gestión de Talento Humano les gestione la creación de la plaza para este puesto, que es tan importante y de tanta responsabilidad cómo lo es la jefatura del DSAF, sin embargo, no había obtenido una respuesta positiva.

Posteriormente el Director Regional de la DRE de Cañas, señor Wilmer Alvarado Fonseca el día 23 de agosto del año 2024 envía correo electrónico en donde indica lo siguiente:

Sobre el particular, el pasado 14 de junio, mediante oficio DM-0820-06-2024, fue tramitada la Tercera Adenda a la Primera Modificación Legislativa MEP 2024 con el fin de incorporar los registros presupuestarios correspondientes a plazas nuevas, que corresponden a 61 puestos y dentro de los cuales se incorpora el puesto que nos consulta.

La creación de las plazas aún se encuentra en trámite, ya que requiere del Ministerio de Hacienda y la Asamblea Legislativa.

Con lo mencionado por el señor Wilmer Alvarado Fonseca, se determina que el proceso de asignación de la plaza para contratar a la nueva jefatura del Departamento de Servicios Administrativos y Financieros solamente está a la espera de que en la Asamblea Legislativa y el Ministerio de Hacienda aprueben el presupuesto para dicha plaza, en consecuencia, se da por atendido el hallazgo.

2.3 Estado actual del proyecto de desconcentración de servicios en las DRE

De la aplicación de los cuestionarios y el conversatorio que se tuvo presencialmente con 23 jefes de los Departamentos de Servicios Administrativos y Financieros de las Direcciones Regionales de Educación (DRE), los cuales representan el 85% de la totalidad de las 27 DRE, se obtuvo información concluyente para este estudio, dado que ellos son los responsables de fiscalizar de forma directa las gestiones que se ejecutan en el proyecto de desconcentración, además de ser los conocedores de los resultados y las necesidades que se les han presentado pasados 9 años de haberse iniciado el proyecto.

El (100%) de las jefaturas mencionadas consideran que la desconcentración en las Direcciones Regionales es necesaria, debido a que los trámites o gestiones que solicitan los funcionarios usuarios se ejecutan cerca del lugar en donde laboran y o residen, evitándose así desplazamientos innecesarios de largas distancias. Lo anterior con el agravante que generaba la ausencia del docente y la pérdida de lecciones de varios días al año por parte de los alumnos, por esto las jefaturas de los DSAF mencionan que también es importante que se valore que todas las oficinas de Supervisión puedan brindar algunos o todos los servicios de la Fase I, para que las distancias se acorten aún más.

INFORME 43-2024 DESCONCENTRACIÓN DE SERVICIOS DRE

Al respecto se verificó que los servicios de desconcentración en la mayoría de las DRE son impartidos de forma presencial, y/o virtualmente por medio del correo electrónico de los Departamento de Servicios Administrativos y Financieros o un correo creado especialmente para esta finalidad. Los funcionarios desde su correo electrónico solicitan la certificación o una cita para asistir de forma presencial a la ventanilla de servicios, sin embargo, si los funcionarios llegan presencialmente a solicitar un servicio y no tienen una cita igualmente son atendidos, pero se determinó que en algunas DRE solamente ofrecen el servicio presencial por medio de citas, lo que no debe de ser, ya que el servicio se tiene que proporcionar en ambas modalidades.

Las solicitudes recibidas por medio de correo electrónico son atendidas por un funcionario que las responde por la misma vía en el transcurso del mismo día o al día siguiente, conforme al orden de ingreso. En temporadas de picos altos de demanda, cómo los son los meses de diciembre, enero, febrero, junio y julio, lo máximo que tardan en responder y enviar por la misma vía lo solicitado por el funcionario es de hasta 8 días y el documento solicitado va firmado de forma digital.

Relacionado con lo dicho anteriormente, nos indican las jefaturas de los DSAF que algunas solicitudes de servicios de la Fase II únicamente pueden ser proporcionadas de forma presencial, como es el caso en donde el funcionario necesita el documento físico, por lo que deberá acudir a la DRE correspondiente a solicitarlo y recibirlo o al menos retirarlo, en estos casos es atendido conforme al orden de llegada y se les da el servicio de forma inmediata.

Con respecto a los atrasos en la entrega de solicitudes, éstos mencionan que dichos atrasos también suceden cuando uno de los funcionarios encargados de brindar el servicio se enferma, se incapacita o cuando tienen que atender una alta demanda de solicitudes de forma física y por correo electrónico de funcionarios que laboran en el territorio o que son de otras DRE que no han implementado la Fase II de desconcentración, lo que satura la demanda y por supuesto esto aumenta el tiempo de entrega de lo solicitado, y el tiempo de respuesta aumenta a más de 10 días.

Cuadro N°4
Servicios anuales del proyecto de desconcentración
que ejecutaron 24 Direcciones Regionales
Año 2023

| N° | DRE | Cantidad | Promedio Mes |
|-----------|-----------------------------|-----------------|---------------------|
| 1 | Aguirre | 4508 | 376 |
| 2 | Alajuela | 26 816 | 2235 |
| 3 | Cañas | | - |
| 4 | Cartago | 15 423 | 1285 |
| 5 | Coto | 3419 | 285 |
| 6 | Desamparados | 5540 | 462 |
| 8 | Grande de Térraba | 602 | 50 |
| 7 | Guápiles | 6492 | 541 |
| 9 | Heredia | 5045 | 420 |
| 10 | Liberia | 15 232 | 1269 |
| 11 | Limón | 5916 | 493 |
| 12 | Los Santos | 2404 | 200 |
| 13 | Nicoya | 1662 | 139 |
| 22 | Occidente (San Ramón) | 10 454 | 871 |
| 14 | Peninsular | 909 | 76 |
| 15 | Pérez Zeledón | 14 839 | 1237 |
| 16 | Puntarenas | 4118 | 343 |
| 17 | Puriscal | 29 372 | 2448 |
| 18 | San Carlos | 13 776 | 1148 |
| 19 | San José Central | - | - |
| 20 | San José Norte | 9756 | 813 |
| 21 | San José Oeste | - | - |
| 23 | Santa Cruz | 5303 | 442 |
| 24 | Sarapiquí | 10 136 | 845 |
| 25 | Sulá | 327 | 27 |
| 26 | Turrialba | 488 | 41 |
| 27 | Zona Norte Norte (Upala) | - | - |

Fuente: Jefaturas de los Departamentos de Servicios Administrativos y Financiero de las DRE

De los datos brindados por 24 jefaturas de los Departamentos de Servicios Administrativos y Financieros de las Direcciones Regionales, 89% de las 27 DRE, se determina que los DSAF de las DRE de Alajuela, Cartago, Liberia, Occidente (San Ramón), Pérez Zeledón, Puriscal, San Carlos y Sarapiquí, son las que más solicitudes reciben y por ende las que más servicios brindan, esto más que nada se debe a que además de recibir a funcionarios de su área de cobertura, atienden a funcionarios de otras DRE que no están implementado la Fase II del proyecto de Desconcentración.

INFORME 43-2024 DESCONCENTRACIÓN DE SERVICIOS DRE

Tal y como anteriormente se había mencionado, el DSAF de la DRE de Alajuela para atender la demanda mensual cuenta con 3 funcionarias con un puesto de oficinista, por lo tanto, cada una de ellas atiende un promedio de 745 casos mensuales, en el caso del DSAF de Puriscal cuenta con 4 funcionarias que desempeñan labores en el proceso de desconcentración de las cuales 1 es secretaria, 2 tiene una plaza de técnico y 1 es profesional, lo que implica que cada uno en promedio atiende 612 casos mensuales.

Por otra parte el DSAF de Cartago cuenta con 4 funcionarios para la atención de casos, 1 oficinista, 1 técnico y 2 profesionales, que promedian la cantidad de 321 casos mensuales, Liberia igualmente con 4 funcionarios, 1 secretaria y 3 oficinistas atiende un promedio de 317 casos mensuales, asimismo la DRE de Occidente (San Ramón) tiene 3 funcionarios de los cuales 1 es oficinista y 2 tienen una plaza de profesional para brindar el servicio de la plataforma de desconcentración lo que da como resultado que cada uno de dichos funcionarios atiende un promedio de 290 casos al mes, la DRE de Pérez Zeledón no fue visitada por lo que no se cuenta con el dato de cuantos funcionarios atienden el proceso de desconcentración, en el caso del DSAF de San Carlos, tiene 2 funcionarios con una plaza de oficinista para brindar los servicios de desconcentración, por lo que mensualmente cada uno atiende un promedio de 574 solicitudes.

De estos DSAF mencionados solamente el de San Carlos no ha implementado los servicios de la Fase II de desconcentración, de lo cual se deduce la importancia de que todas las DRE, principalmente las más lejanas, cuenten con los servicios de la Fase I y II del proyecto de desconcentración. Lo mismo sucede con el DSAF de Sarapiquí, el cual posee 3 funcionarios, 2 oficinistas y un profesional, que laboran en la plataforma de servicios los cuales promedian 282 casos mensuales por funcionario.

De ahí que se concluye la importancia de que todas las plataformas de desconcentración que se encuentran en las Direcciones Regionales cuenten con al menos un funcionario con una plaza de técnico y de ser posible otro con una plaza de profesional para que este asuma las funciones de la coordinación y no sea la jefatura del DSAF la que tenga que ejecutar esta función.

También se pudo determinar que en las ventanillas de servicio de las DRE en algunas ocasiones se presentan casos complicados que los funcionarios que los atienden no saben cómo resolver, por lo tanto solicitan por medio de correo electrónico colaboración de las Unidades Sectores correspondientes o algún departamento en específico de la Dirección de Gestión del Talento Humano.

Al respecto también indican que no reciben una pronta respuesta debido a que no existe esa comunicación y atención directa con compañeros que puedan ayudar a resolver los problemas o dudas presentadas de forma más rápida, por lo tanto, se ven sometidos por parte de los solicitantes a malos tratos o presentación de Recursos de Amparo, que ellos no propician, de ahí que mencionan que es importante que existan canales de comunicación directos y de respuesta rápida con funcionarios de las Unidades Sectores y la dirección mencionada con el propósito de permitir evacuar dudas o gestionar requerimientos de forma eficiente y eficaz.

INFORME 43-2024 DESCONCENTRACIÓN DE SERVICIOS DRE

Las jefaturas de los DSAF señalan que las principales causas de esta y las deficiencias mencionadas anteriormente se deben a la falta de recurso humano para que todas las DRE brinden la Fase II, pues trabajan con el mismo personal de planta, y además se suman las funciones de desconcentración de servicios. Esto debido a que como ya se ha mencionado las restricciones presupuestarias no permiten aprobar plazas en las DRE para este proyecto.

Asimismo, afecta la falta de presupuesto para el pago de horas extras que el personal requiere invertir para encarar la demanda de trámites del usuario y las pocas posibilidades de que el personal que labora en la Unidad de Gestión de Talento Humano de la DRE tenga opciones de crecimiento profesional, oportunidad de ascensos dentro de la DRE misma, en pro de materializar sus metas y deseos de mejor calidad de vida aumenta la desmotivación y la efectividad de los procesos.

También mencionan la sobre carga de trabajo con que cuentan dichos funcionarios ya que se brinda atención a usuarios de otras Direcciones Regionales que no ofrecen los servicios de Fase II o funcionarios que vienen de otras regiones y la falta de recursos materiales, humanos, tecnológicos y financieros a este proyecto, acompañado con un seguimiento y análisis de resultados con estadísticas que muestren el volumen de trabajo y la complejidad de este, lo que generaría mejorar los macroprocesos y tener claro el perfil de los funcionarios que se destacan en esta unidad, todo bajo la filosofía de la mejora continua.

Consecuentemente, las plataformas de servicios de desconcentración que ejecutan la Fase I y II, sufren un congestionamiento que sobre carga de trabajo a los funcionarios que brindan la atención, ya que atienden a usuarios de otras Direcciones Regionales que no ofrecen los servicios de Fase II o funcionarios que vienen de otras regiones, lo que satura la demanda, por ende, aumenta el tiempo de respuesta lo que crea una mala imagen y prestigio a nivel país de las Direcciones Regionales y del MEP, generando por parte del usuario desconfianza y poco reconocimiento.

Por último, relacionado con el tema de capacitación recibida, las jefaturas de los DSAF han confirmado que los funcionarios han recibido en algún momento capacitaciones por parte de los departamentos de la Dirección de Gestión del Talento Humano relacionados con los temas de desconcentración, a pesar de esto, señalan que es importante y necesario para estos funcionarios recibir periódicamente capacitaciones y actualizaciones.

Lo anterior, con mucho más razón ante la entrada en vigencia de la nueva Ley Marco de Empleo Público, ya que cómo se mencionó anteriormente, la mayoría de las DRE no tienen un funcionario especialista en R.H, todo lo contrario, son secretarias y oficinistas las que ejecutan las labores, con mucha disposición, pero sin el conocimiento técnico adecuado para desempeñarlas, por lo que consideran que es importante que se les capacite periódicamente, para que puedan brindar de la mejor forma los servicios, además, les gustaría que las altas autoridades estuvieran más al tanto del desarrollo del proceso de desconcentración en las DRE y que ayuden a gestionar aunque sea de forma paliativa las necesidades que tienen.

Respecto al tema de las capacitaciones la señora Yaxinia Díaz Mendoza por medio del oficio DVM-A-DGTH-04790-2024 indica lo siguiente:

INFORME 43-2024 DESCONCENTRACIÓN DE SERVICIOS DRE

Según nos informa la Comisión Institucional de Integra (CINT), como parte del proyecto de Descentralización de Servicios, las capacitaciones impartidas para el 2023 y 2024, han sido impartidas por dicha Comisión de acuerdo con las solicitudes realizadas por las Direcciones Regionales de Educación.

En el año 2023 se capacitó a la DRE de Desamparados.

Para el 2024 se tiene programada capacitación para las DRE de Limón y Puntarenas.

Asimismo, se verificó que en seguimiento a los trámites de fase I y II, que se brindan en las DRES, la Unidad de Trámites y Servicios al Usuario ha impartido capacitaciones.

Es importante acotar, que los señores jefes de los Departamento de Servicios Administrativos y Financieros mencionan que en las últimas reuniones que han sido convocados en San José, se les comunicó que para el segundo semestre programaron una serie de capacitaciones relacionadas con el tema de desconcentración, lo que fue confirmado por parte de la Dirección de Gestión del Talento Humano.

2.4 Marcas de ingreso y salida labores en las DRE

También, se verificó por medio de la observación cual es el sistema que utilizan los funcionarios de las DRE para realizar la marca de ingreso y salida de las labores diarias, además, con relación al tema se aplicó un cuestionario al jefe del Departamento de Servicios Administrativos y Financieros (DSAF) y se le solicitó que remitiera por medio de correo electrónico la lista impresa de marcas efectuadas por los funcionarios de DSAF en el año 2024, hasta la fecha de la visita, así como el control de marcas presenciales y de teletrabajo, posteriormente de ser revisados los documentos recibidos fueron solicitadas por el mismo medio las respectivas justificaciones de omisiones de marcas y rebajo salarial en caso de proceder.

Debido a que en las DRE laboran una gran cantidad de funcionarios, en coordinación con la jefatura se tomó la determinación de solicitar cómo muestra para revisión las listas de marcas ejecutadas por los funcionarios que laboran en los Departamentos de Servicios Administrativos y Financieros de las DRE, en el año 2024, hasta la fecha de la visita.

En la mencionada visita a las DRE se comprobó que las directrices respecto al control de asistencia y horario laboral generadas a lo interno y externo han sido comunicadas periódicamente a los funcionarios que laboran en la DRE por medio de correo electrónico o mediante una circular, o en algunos casos, al iniciar el año laboral en reunión de personal se les hace el recordatorio de que deben de marcar el ingreso y salida a las labores y que en caso de ausencia, omisión de marca o llegada tardía, tienen que enviar a la jefatura la debida justificación, lo que igualmente se corroboró su cumplimiento.

De la observación realizada por esta Auditoría y las respuestas brindadas por las jefaturas de los DSAF, se determinó que en 20 Direcciones Regionales los funcionarios realizan las marcas de ingreso y de salida por medio del sistema biométrico y en 3 DRE marcan de forma manual a saber: DRE de Alajuela, DRE Norte Norte (Upala) y la DRE Cartago.

Igualmente se verificó que en las DRE visitadas cada jefatura de departamento se encarga de velar por el control de las marcas y justificaciones de sus funcionarios tal y como lo establece el Manual de Procedimientos para las Direcciones Regionales de Educación. Tal y cómo se mencionó en el segundo párrafo, para este estudio se tomó como muestra los funcionarios que laboran en los DSAF. También se confirmó que cada jefatura realiza la revisión de las marcas mensualmente, y si encuentra alguna omisión de marca, llegada tardía o ausencias, verifica que exista un documento de justificación, en el caso de que no lo hubiera solicita al funcionario la respectiva justificación.

En algunas DRE se ha designado formalmente a un funcionario para que ejecute la labor de verificar semanalmente las marcas de todos los funcionarios que laboran en la DRE y cerciorarse de que si hay omisiones de marca, ausencias o llegadas tardías estas cuenten con la respectiva justificación y en ambos casos mensualmente envían los datos al jefe de DSAF.

En cuanto al horario de los agentes de seguridad, se verificó que tienen horarios laborales rotativos por lo que marcan y dejan constancia de su asistencia laboral diaria por medio de la bitácora, por medio del marcador biométrico o ambas, esto según con el horario del rol semanal, de ahí, que en el reporte que emite el sistema se determinan gran cantidad de omisiones de marca de estos funcionarios, empero la totalidad de las marcas de esos días constan en la bitácora sumadas a las biométricas.

También se corroboró que todos los documentos de comprobación y justificación de marcas son resguardados por cada jefatura o por el funcionario designado para revisar las marcas, en un expediente digital por funcionario.

En el caso de la DRE de Alajuela, las marcas las ejecutan en una bitácora debido a que la DRE dejó de alquilar el edificio en donde se encontraba albergada y actualmente se encuentra laborando en dos edificios de centros educativos diferentes y solamente cuentan con un marcador biométrico y no es posible instalar otro marcador digital debido a la falta de un servidor. Por lo que los funcionarios ejecutan la marca en una bitácora por departamento.

Por otra parte, en la DRE de Upala los funcionarios ejecutan la marca de forma manual en una bitácora por departamento, debido a que el marcador biométrico no funciona y se encuentran a la espera de que les resuelva la solicitud que realizaron para el cambio del marcador, sin embargo, a la fecha no se los han cambiado. Asimismo, en la DRE Cartago debido a que el marcador se dañó, el control de las marcas lo realizaron de forma manual, igualmente por departamento desde octubre 2023 a mayo 2024, actualmente y a partir del mes de junio volvieron a utilizar el sistema biométrico.

2.5 Funciones del Asesor Legal de las DRE

De forma presencial también se les aplicó un cuestionario a los Asesores Legales con el cual fue posible verificar si ejecutan las funciones conforme a lo establecido en el Decreto Ejecutivo N°35513-MEP, el Manual de Procedimientos de las Direcciones Regionales, y en coordinación con del Departamento Asuntos Disciplinarios para los servicios tales como: la aplicación de órganos directores de los procesos administrativos entre otros.

INFORME 43-2024 DESCONCENTRACIÓN DE SERVICIOS DRE

En todos los casos se comprobó que, periódicamente por medio de correo electrónico de las DRE, y en reuniones con los Supervisores, los Asesores Legales han informado a los directores de centros educativos y a los miembros de Juntas de Educación y Juntas Administrativas que pueden realizar consultas legales y solicitar asesoría jurídica, atinentes a sus funciones, las cuales son canalizadas por medio del Director Regional, tal y como está establecido en el reglamento. Estas consultas se atienden por medio de correo electrónico, oficios, por teléfono o personalmente en las visitas que efectúa el Asesor Legal a los centros educativos.

Respecto a los recursos de amparo, los Asesores Legales preparan y tramitan la documentación para responder en tiempo y forma los recursos de amparo interpuestos en contra de la Dirección Regional de Educación, dependencias y funcionarios de cada región. Dichos recursos de amparo que involucren al Ministro de Educación Pública, al Viceministro Académico, al Viceministro Administrativo u otras dependencias de Oficinas Centrales, son atendidos en coordinación con la Dirección de Asuntos Jurídicos por medio de correo electrónico con la firma digital y los documentos físicos son custodiados dentro de un expediente identificado con el número respectivo, igualmente si son digitales los Asesores Legales cuentan con carpetas por expedientes digitales identificados por el número de Recurso de Amparo, al cual tienen acceso únicamente el Asesor Legal y el Director Regional.

Así mismo mantienen una estadística actualizada de los recursos ingresados y ordenados por fecha de ingreso, y la fecha en que se tiene que dar respuesta o presentar algún documento, de ahí que se verifica que conservan un estricto control y seguimiento de las etapas y fechas, hasta su resolución definitiva.

También quedó demostrado que si el recurso de amparo involucra a la Ministra de Educación Pública, al Viceministro Académico o al Viceministro Administrativo u otras dependencias de Oficinas Centrales, el Asesor Legal de cada región coordina con la Dirección Jurídica la respuesta o documentos que tengan que enviar al respecto y es este Ente el que se encarga de llevar el proceso.

Con relación a la participación en la fase de instrucción de los procesos disciplinarios, actualmente el Asesor Legal de las DRE únicamente procede a recibir el documento para notificarlo, la fase de instrucción tal y como se mencionó anteriormente la ejecuta el Departamento de Asuntos Disciplinarios, el cual si es necesario desplaza a sus funcionarios a la respectiva DRE para tomar declaraciones y así el o los funcionarios no tengan que desplazarse hasta San José.

Referente a las funciones del Asesor Legal estas se encuentran establecidas en la Decreto Ejecutivo N°35513, Artículo 41 el cual establece lo siguiente:

(...)

Artículo 41.- La Dirección contará con el apoyo de un asesor legal, quien dependerá jerárquicamente del Director o la Directora Regional, quien deberá de mantener una coordinación técnica con la Dirección de Asuntos Jurídicos en lo referente a las consultas jurídicas y recursos de amparo y con la Dirección de Recursos Humanos en lo referente a los procesos disciplinarios y situaciones de conflicto. Le corresponden las siguientes funciones:

- a) *Atender las consultas de las distintas dependencias de la Dirección Regional de Educación, canalizadas por medio del Director o la Directora Regional, así como brindar asesoría jurídica de conformidad con el bloque de legalidad aplicable al sistema educativo costarricense y al Ministerio de Educación Pública.*
- b) *Preparar la documentación requerida para responder, de manera oportuna, los recursos de amparo interpuestos en contra de la Dirección Regional de Educación y sus dependencias.*
- c) *Mantener un registro actualizado para el seguimiento y control de los recursos de amparo en todas sus etapas, hasta su resolución definitiva.*
- d) *Coordinar con las dependencias del nivel central, según corresponda, la respuesta de los recursos de amparo que involucren al Ministro de Educación Pública, al Viceministro Académico, al Viceministro Administrativo u otras dependencias de Oficinas Centrales.*
- e) *Participar en la fase de instrucción de procesos disciplinarios y en la atención de situaciones conflictivas, de acuerdo con los procedimientos y protocolos establecidos para tales efectos por la Dirección de Recursos Humanos.*
- f) *Coordinar con la Dirección de Asuntos Jurídicos, la Dirección de Recursos Humanos y otras dependencias del nivel central, según corresponda, aquellos asuntos que pudieren afectar el funcionamiento, competencias y ámbito de acción de las Direcciones Regionales de Educación.*

Además, en el Manual de Procedimientos de las Direcciones Regionales los artículos 2, 21, 22 y 23 indica lo siguiente:

(...)

Artículo 2: Ámbito de aplicación de esta normativa

Las disposiciones de este Manual de Procedimientos serán aplicables a cada Dirección Regional de Educación. Estas disposiciones le serán aplicables en las siguientes áreas de la administración regional:

(...)

- *Trámite y resolución de los pronunciamientos propios que emanan de las distintas dependencias de la región.*

(...)

Artículo 21: Asesoría Legal:

Se establece en el artículo 41 del Decreto Ejecutivo N° 35513-MEP, que la Dirección contará con el apoyo de un Asesor Legal, el cual dependerá jerárquicamente del Director Regional y quien deberá de mantener una coordinación técnica con la Dirección de Asuntos Jurídicos en lo referente a las consultas jurídicas y recursos de amparo y con la Dirección de Recursos Humanos en lo referente a los procesos disciplinarios y situaciones de conflicto.

Toda consulta que se presente a la Asesoría Legal de cada Dirección Regional Educación deberá plantearse por escrito dirigida al Director o Directora Regional de Educación, conforme a lo dispuesto en el Decreto Ejecutivo No. 33513-MEP. Deberá versar sobre cualquier asunto de índole jurídico concerniente a la naturaleza de las funciones o instancia ministerial, no se podrán plantear aspectos personales o relativos a procedimientos disciplinarios seguidos contra el funcionario que solicita la información.

Artículo 22: Contenido.

La consulta presentada ante la Asesoría Legal deberá contar con la siguiente información: } El nombre de quien plantea la consulta. } El nombre del Centro Educativo o instancia que plantea la consulta. } Motivo de la misma. } Firma del solicitante. } Copia de su consulta ante el jefe inmediato. } Medio para recibir notificaciones.

Artículo 23: Plazo para contestar.

Para la contestación de la consulta la Administración contará con un plazo improrrogable de diez días hábiles para responder o diligenciar la misma al Departamento al cual corresponda, gestión que se le remitirá copia al referente del trámite realizado. La respuesta en este caso, va depender en el término que la dependencia responda.

Proyecto de desconcentración de servicios disciplinarios

Por medio del oficio DVM-A-DGTH-DSCGI-0212-2024, firmado por la señora María Vanessa Ramírez Calderón del Departamento de Sistemas de Control Gerencial e innovación de la Dirección de Gestión de Talento Humano (DGTH), se refiere al avance que se tiene a la fecha con relación al proyecto de Desconcentración de servicios disciplinarios, que se está llevando a cabo en las Direcciones Regionales e indica que dicho proyecto está enfocado en cumplir con los siguientes objetivos específicos:

- *Oficializar la delegación de los servicios como órganos directores de los procesos administrativos que deban gestionarse en las DRE.*
- *Analizar la carga de trabajo regional, mediante el estudio de datos históricos tales como cantidad de trámites, instructores y regiones.*
- *Diseñar, estandarizar e implementar el proceso a seguir por los instructores resolutores en las DRE en atención a la normativa vigente y vinculante.*
- *Diseñar las pautas a aplicar por el DGD para el control y seguimiento de los servicios desconcentrados en las DRE.*

Sobre el estado actual la señora Ramírez Calderón menciona:

En gestiones efectuadas en el mes de noviembre del 2023, la DGTH conversó con el exDirector de Gestión y Desarrollo Regional, el Sr. Roberto Padilla Rivera, donde se le presentó el proyecto y se le solicitó su anuencia, sin embargo, su respuesta se direccionó a que se requiere primero fortalecer el personal de las DRES y hasta tanto no se dote de personal para llevar a cabo este proceso, no es factible su implementación.

Posteriormente en seguimiento a este proyecto el 12 de marzo de año 2024 remiten el oficio DVM-A-DGTH-1146-2024 dirigido al nuevo director Francisco Corella Rojas de la Dirección de Gestión y Desarrollo Regional, solicitando un espacio para la exposición de la propuesta para la desconcentración de servicios disciplinarios en las Direcciones Regionales de Educación y en donde se le expone que el proyecto tiene el objetivo de delegar en los Asesores Legales de cada una de las DRE las investigaciones y previas docentes de los siguientes temas:

- a. Denuncias por uso o falsificación de documentos (Títulos, comprobantes de asistencia a servicios médicos, incapacidades, etc.)*
- b. Incumplimiento a los deberes del cargo, que podrían constituir desacato manifiesto y reiterado a las órdenes giradas por el superior.*

- c. Denuncias por irregularidades en la gestión de las Juntas de Educación, Juntas Administrativas o Patronatos Escolares, que implique responsabilidad de algún funcionario ministerial –sea por negligencia o dolo.*
- d. Denuncia por funcionarios de hecho.*
- e. Denuncias por perdida, mal uso, robo o hurto de algún bien asignado a un funcionario Ministerial.*
- f. Denuncias por uso y tenencias de sustancias psicotrópicas.*
- g. Denuncias por supuesto estado étílico.*
- h. Denuncias por Incumplimientos de deberes que deben de ser sancionados por el superior inmediato de acuerdo con lo establecido en el art 102 de la Ley General de la Administración Pública.*
- i. Denuncias por no activación de protocolos.*
- j. Denuncias por amenazas, agresiones verbales, psicológicas y físicas entre funcionarios.*
- k. Denuncias contra: misceláneos y cocineros, donde se haya incumplido la normativa establecida.*
- l. Denuncias por faltas pedagógicas cometidas por un funcionario.*
- m. Denuncias por presuntas irregularidades en la matrícula.*
- n. Denuncias remitidas por el Programa de Alimentación y Nutrición del Escolar y del Adolescente –PANEA- donde se dan recomendaciones*
- o. Denuncias por superposición horaria.*
- p. Denuncias por supuesto tráfico de influencias.*
- q. Incumplimiento a lo establecido en el inciso b) del artículo 9 del Reglamento del Estatuto de Servicio Civil.*
- r. Faltas constatables a nivel documental como lo son Resoluciones judiciales en firme que prueban la inaptitud para pertenecer al Servicio Civil.*
- s. Recursos de apelación contra amonestaciones.*
- t. Llegadas tardías, abandonos y ausencias cuando la sanción a imponer sea menor a ocho días.*
- u. Calificaciones de desempeño deficientes.*
- v. Uso inadecuado de licencias y permisos registrados mediante acción de personal*

Este proyecto además tiene la finalidad de reducir los plazos en la resolución de gestiones disciplinarias y mejorar la atención que se le brinda a las personas usuarias, mediante una desconcentración planificada, coordinada y ordenada.

El 12 de abril del 2024, se remite al Director Francisco Corella Rojas de la Dirección de Gestión y Desarrollo Regional el oficio DVM-A-DGTH-8355-2024, donde se le expone el proyecto para la Desconcentración de la atención de situaciones conflictivas en los centros educativos, sin embargo, no se ha obtenido respuesta y debido a la renuncia de éste queda pendiente para que el próximo director que se nombre responda, lo cual aumenta el tiempo de respuesta debido a que al ser este proyecto donde se involucran diferentes instancias del MEP como es el Despacho Ministerial, el Viceministerio de Planificación Institucional y Coordinación Regional, la Dirección de Gestión y Desarrollo Regional, los directores de las 27 Direcciones Regionales de Educación e instancias de carácter legal, se requiere contar con el visto bueno para dar continuidad con esta gestión; lo que puede producir más atrasos e ineffectividad en el desarrollo y aplicación del proyecto de desconcentración de gestiones administrativas o legales en las DRE.

3. CONCLUSIONES

Del estudio efectuado se determina que el proyecto de desconcentración en la fase I está implementado al 100% en las 27 Direcciones Regionales de Educación ubicadas a lo largo y ancho del país, mientras que, de las 23 DRE visitadas, se verificó que en 12 es decir en el 52% implementaron la fase 2 y un 48% a la fecha no la ha implementado. Además 2 de las DRE ofrecían los servicios de la Fase 2 sin embargo debido al volumen de trabajo y carencia de personal dejaron de ofrecer dichos servicios, sin que a la fecha haya sido posible desarrollar gestiones para solventar lo indicado más que nada debido a la aplicación de la Ley de restricción del gasto público que estará en vigencia hasta el año 2025, lo que impide ejecutar nuevas contrataciones.

En otro aspecto, se determinó que desde hace 9 años existe personal reubicado temporalmente en direcciones regionales cuyo proceso de adaptación al servicio ya se consolidó en tiempo y operatividad; sin embargo, la plaza sigue perteneciendo a la Dirección de Gestión de Talento Humano debido al riesgo que se corre de que si la plaza se traslada a las DRE estas la utilicen en otras gestiones lo que debilita el proceso del proyecto.

Con relación al servicio, se concluye que los trámites se realizan y entregan en tiempo y forma a pesar del alto volumen de solicitudes anuales con que cuentan algunas de las DRE, de esto hay que reiterar que, pese a los esfuerzos por dotar a las Direcciones Regionales de educación del material necesario, para cumplir con los servicios del proceso de desconcentración, este se encuentra limitado por la reducción del presupuesto destinado a las DRE.

Por otra parte, la potestad de elección voluntaria del servicio de desconcentración por parte de las Direcciones Regionales ha disminuido los esfuerzos de mejora de algunas y hacia las gestiones de desconcentrar algunos servicios de la fase 1 en las supervisiones que tiene las capacidades para ejecutarlos. Es evidente una falta de empoderamiento de la Dirección de Recursos Humanos, para establecer mecanismos alternos de mejora continua del proyecto de desconcentración.

Lo anterior, se complementa con los pocos esfuerzos que se han ejecutado por completar la fase II de desconcentración de servicios, debido a la falta de presupuesto para contratar personal nuevo, consecuencia de la Ley de restricción del gasto público que afecta a los Entes Estatales y seguirá afectándolos hasta el año 2025 Como complemento a lo dicho, se detectaron direcciones regionales que tenían serios con serios problemas de infraestructura que en la mayoría de los casos se ha solventado con alquiler de edificios adecuados para albergar cómodamente todos los Departamento de las DRE y en especial la desconcentración de servicios.

Con respecto a las marcas que realizan los funcionarios que laboran en los Departamentos de Servicios Administrativos y Financieros de las DRE y las funciones ejercidas por los Asesores Legales se determina que son ejecutadas de forma razonable y conforme con lo normado.

4. RECOMENDACIONES

A la Directora de la Dirección de Gestión de Talento Humano

4.1 Desarrollar un estudio técnico de cargos, realizado por la Unidad de Análisis Ocupacional que determine de mediante criterio vinculante, la cantidad y tipo de plazas y funciones de éstas, requeridas para completar el proyecto de desconcentración de servicios en las Direcciones Regionales de Educación, que sirva de base para que las Autoridades Ministeriales puedan negociar con el Ministerio de Hacienda las plazas necesarias.

Como producto de dicha gestión se debe remitir el estudio técnico de cargos y confeccionar un cronograma de acciones que incluya las actividades, las fechas, los responsables que permitan medir el avance en el desarrollo del estudio, la concreción de este y la socialización sus recomendaciones. (Plazo máximo para cumplir la recomendación 30/04/2025)

A la Directora Planificación Institucional

4.2 Establecer con el visto bueno del Viceministro de Planificación Institucional y Coordinación Regional, una estrategia presupuestaria, que permita negociar con el Ministerio de Hacienda la apertura de las plazas que se requieren para desarrollar el proyecto de desconcentración en las veintisiete DRE, previo estudio de cargos (realizado por la DGTH) que determine técnicamente la cantidad y tipo de plazas que se requieren para completar el proyecto. (Plazo máximo para cumplir la recomendación 30/06/2025)

Para efectos del cumplimiento deben de remitir a la Auditoría Interna la estrategia presupuestaria establecida y el cronograma de cumplimiento o de negociación con el Ministerio de Hacienda.

A la Directora de la Dirección de Gestión de Talento Humano

4.3 Establecer un análisis de las funciones de desconcentración, a fin de generar otras alternativas se pueden implementar en el personal destacado en las DRES, para fortalecer el proceso de desconcentración de servicios en las Direcciones Regionales relacionados con algunos servicios de la Fase II incluyendo la desconcentración de los servicios relacionados a asuntos disciplinarios a partir del estudio técnico de cargos que ejecute la Dirección de Gestión de Talento Humano.

Con el propósito de dar seguimiento al cumplimiento de la recomendación remitir a esta Auditoría Interna el estudio de cargos y el análisis de las funciones de desconcentración realizados. (**Ver comentarios 2.1, 2.2 y 2.3**). (Plazo máximo para cumplir la recomendación 30/05/2025)

A la Dirección de Gestión de Talento Humano

4.4 Designar como enlace directo un colaborador o colaboradores de la Plataforma de Servicios para cada Dirección Regional, para que gestionen y resuelvan de forma rápida y eficiente las dudas y consultas que realizan la operación de las Fase I y II del proyecto de desconcentración y comunicar formalmente a las Direcciones Regionales, los canales que se establecieron, los funcionarios encargados de atenderlos y la periodicidad en la cual se gestionarán las consultas y requerimientos.

Las acciones que reflejan el seguimiento de esta recomendación fueron ejecutadas posteriormente a la exposición del borrador del informe mediante el oficio DVM-A-DGTH-021842-2024 con fecha 5 de diciembre 2024 por lo tanto se da por cumplida.

Al Viceministro Planificación y Coordinación Regional

4.5 Analizar, en coordinación con el Director de Gestión y Desarrollo Regional, y la Dirección de Gestión del Talento Humano la viabilidad de la propuesta relacionada con la implementación de la desconcentración de servicios disciplinarios en las DRE, considerando los resultados que arroje el estudio de cargos propuesto en la recomendación.

Para determinar el cumplimiento de la recomendación se debe de elaborar un informe del análisis de factibilidad realizado y remitir copia a la Auditoría Interna y al Despacho del Viceministro Administrativo. (Ver comentario 2.5). (Plazo máximo para cumplir la recomendación 30/07/2025)

5. PUNTOS ESPECÍFICOS

5.1 Discusión de resultados

La comunicación de los resultados se realizó a la Dirección de Gestión de Talento Humano, el día 20 de noviembre del año 2024, a las 9:00 a.m horas, de forma virtual por medio de la Plataforma Microsoft Teams, con la presencia de las siguientes personas: Por parte de la Dirección de Gestión y Talento Humano la señora Yaxinia Díaz Mendoza, Directora y las funcionarias, María Vanessa Ramírez Calderón, Paola Zúñiga Corrales, Yessenia Chaves Sancho, Hannia Montiel Cortes. Por parte de la Auditoría Interna: Sarita Pérez Umaña y Eric Rivas Ellis.

Además, el día 28 de noviembre del año 2024, a la 1:00 p.m, igualmente de forma virtual, se realizó la comunicación de los resultados con la presencia de las siguientes personas: Por parte del Viceministerio de Planificación y Coordinación Regional: señora Gidget Adriana Monge Mora y señor Ronny Josué Torres Acevedo. Por parte de la Auditoría Interna: Sarita Pérez Umaña y Eric Rivas Ellis.

5.2 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, deberá ordenar la implantación de las recomendaciones o seguir el trámite correspondiente en caso de discrepancia. En caso de incumplimiento injustificado de las recomendaciones de un informe de Auditoría, se aplicarán las sanciones indicadas en los artículos 61 y 54 del Reglamento Autónomo de Servicios del MEP, modificados mediante Decreto Ejecutivo 36028-MEP del 3 de junio del 2010.

INFORME 43-2024 DESCONCENTRACIÓN DE SERVICIOS DRE

Se recibió oficio DM-DVM-PICR-0925-2024, con fecha 10 de diciembre, 2024 y recibido el jueves 12 del mismo mes, firmado por el señor José Leonardo Sánchez Hernández Viceministro Planificación Institucional y Coordinación Regional, en donde comunican a esta Auditoría Interna las modificaciones al borrador de este Informe, posteriormente por medio del oficio AI-1728-2024 se le informa al mencionado señor que se dan por atendidas las modificaciones y se procede a remitir a los destinatarios finales el informe definitivo.

6. NOMBRES Y FIRMAS

Lic. Eric Rivas Ellis
Auditor Encargado

Licda. Nancy Castro Céspedes
Auditora Colaboradora

MBA. Sarita Pérez Umaña
Jefe. Departamento Auditoría
Administrativa

MBA. Edier Navarro Esquivel
AUDITOR INTERNO



EST-005-2024