



MINISTERIO DE
EDUCACIÓN PÚBLICA

GOBIERNO
DE COSTA RICA

Manual de Cargos

PERFILES DE CARGOS UBICADOS EN LA
DIRECCIÓN DE CONTRALORÍA DE SERVICIOS
MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA

Departamento de Vinculación y Desarrollo Humano

Unidad de Análisis Ocupacional



PRESENTACIÓN

Los perfiles de los cargos de una institución nos brindan claridad y agilidad en los diferentes procesos administrativos, es una herramienta práctica que nos permite visualizar la esencia de los mismos, y los procesos de trabajo, reflejan las responsabilidades, obligaciones, condiciones y competencias, requeridos para dar cumplimiento a las metas y objetivos de la dependencia donde se encuentren ubicados.

La Unidad de Análisis Ocupacional del Departamento de Vinculación y Desarrollo Humano de la Dirección de Gestión del Talento Humano, desde el año 2020 inició con las Fases señaladas en la Guía para la elaboración de los Manuales de Cargos Institucionales de la Dirección General de Servicio Civil, estableciendo cronogramas y sistemas de acción para la elaboración del proceso y la ruta a seguir para abarcar cada una de las dependencias pertenecientes al Ministerio de Educación Pública.

Los Manuales de Cargos significó para dicha instancia un proceso nuevo que se emprendió con gran entusiasmo y miras a alcanzar las metas propuestas, durante el camino se encontraron varias situaciones que obstaculizaron, presentaron retrasos y dificultaron el mismo, se comprendió que es un proceso meticuloso que requiere diligencia y exige tiempo para su elaboración; sin embargo, todo esto solo se convirtió en aprendizaje utilizado para poner en práctica nuevas destrezas y capacidades.

La gestión del talento humano por competencias es una estrategia administrativa que busca aprovechar las habilidades y los conocimientos de los funcionarios, para conseguir el máximo provecho de ellos y como producto obtener eficacia en su gestión. Los perfiles de los cargos toman en cuenta las competencias asociadas a los mismos, lo cual tiene como fin aprovechar el valor implícito del talento humano: el conocimiento, la experiencia y la creatividad; como una forma de administrar el personal.

Para el Ministerio de Educación Pública, la implementación del Manual de Cargos tiene el propósito de contar con el ordenamiento de las actividades, deberes, responsabilidades y competencias asociadas de cada cargo, con lo que se logra un aprovechamiento máximo del trabajo realizado por cada miembro de su personal, obtener diferenciación organizacional y brindar un mejor servicio que responda a las necesidades propias de este Ministerio.

Para la Unidad de Análisis Ocupacional la implementación del Manual de Cargos implica asumir una mayor agilidad en la facilitación de los procesos de clasificación de puestos, ya que establecería una estructura ocupacional menos densa. El Manual de cargos es una herramienta de apoyo que permite visualizar de forma más clara los procedimientos, ya que en el manual se describen las funciones, objetivos, características, requisitos y responsabilidades de cada puesto de trabajo que hay en una organización.



Ficha de aprobación

AVALADO POR:	MBA. Yaxinia Díaz Mendoza Directora de Gestión del Talento Humano
V°B°:	MBA. Eliécer Xatruch Araya Jefe, Departamento de Vinculación y Desarrollo Humano
APROBADO POR:	Licda. Melania Benavides Espinoza Jefa, Unidad de Análisis Ocupacional
ELABORADO POR:	Licda. María Tatiana Garita Cordero Profesional Analista con Experiencia, Unidad de Análisis Ocupacional
ASUNTO:	Perfiles de Cargos de los puestos pertenecientes al Título I del Reglamento del Estatuto de Servicio Civil, ubicados en la Dirección de Contraloría de Servicios del Ministerio de Educación Pública
FECHA:	15 de enero del 2025



Ficha de aval por parte de jefatura

Sra. Ana Catalina Chinchilla Casares. Contralora, Dirección de Contraloría de Servicios (Asume además la Jefatura del Departamento de Atención al Usuario)	
Sra. Laura Cruz Soto. Jefa, Departamento de Mejora Continua	



INDICE

Contenido

Ficha de aprobación.....	2
Ficha de aval por parte de jefaturas	3
PRECEDENTES	5
FUENTES DE INFORMACIÓN	5
CONSIDERACIONES GENERALES	7
MARCO DE REFERENCIA ORGANIZACIONAL	9
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	15
ESTRUCTURA OCUPACIONAL.....	15
PERFILES DE CARGOS	17
Nota aclaratoria	18



PRECEDENTES

Mediante el Oficio Circular AOTC-CIR-005-2019 de fecha 03 de diciembre del año 2019, suscrito por el MSc. Francisco Chang Vargas, en calidad de Director del Área de Organización del Trabajo y Compensaciones, en ese momento, se emitió la “Guía para la Elaboración de Manuales de Cargos Institucionales”, como parte de los nuevos instrumentos técnicos diseñados con miras a modernizar el modelo clasificatorio y dotar a las Oficinas de Gestión Institucional de Recursos Humanos (OGEREH), de herramientas que permitan una adecuada gestión del talento humano.

Posteriormente, por medio de oficio AOTC-CIR-002-2020 del 15 de junio del 2020, suscrito por el MSc. Francisco Chang Vargas, en calidad de Director del Área de Organización del Trabajo y Compensaciones, en ese momento, se instruye a las OGEREH del Régimen de Servicio Civil, a elaborar los manuales de cargos institucionales, en cumplimiento de lo dispuesto en el inciso d) del Oficio Circular AOTC-CIR-005-2019, por medio del cual se insta a dar inicio con las Fases dispuestas en la Guía, así como la aplicación de la metodología e instrumentos que les permita el levantamiento de la información con miras a conformar los Perfiles de todos los Cargos presentes en las instituciones.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Estatuto de Servicio Civil y su Reglamento (Ley N° 1581 del 30 de mayo de 1953, Decreto Ejecutivo N° 21 del 14 de diciembre de 1954 y sus reformas).
- Resolución DG-055-97, de fecha 16 de junio de 1997 y sus reformas, emitida por la Dirección General de Servicio Civil, mediante la cual se crea el Manual de Clases Anchas para el Régimen de Servicio Civil.
- Resolución DG-221-2004, de fecha 03 de setiembre del 2004 y sus reformas, emitida por la Dirección General de Servicio Civil, mediante la cual se crea el Manual Descriptivo de Especialidades del Régimen de Servicio Civil.
- Resolución DG-279-2007, de fecha 25 de noviembre del 2007, emitida por la Dirección General de Servicio Civil, mediante la cual se crean nuevas Clases Anchas para los estratos Profesional y Gerencial del Régimen de Servicio Civil.
- Decreto Ejecutivo N°38170-MEP, Decreto de la Organización Administrativa de las Oficinas Centrales del Ministerio de Educación Pública, publicado en la Gaceta N° 31 del 13 de febrero del 2014.
- Resolución DG-170-2019 del 06 de noviembre del 2019, suscrita por el MSc. Francisco Chang Vargas, en calidad de Director del Área de Organización del Trabajo y Compensaciones, en ese momento, por medio de la cual se resuelve modificar la estructura de las clases de puesto que conforman el Título Primero del Estatuto de Servicio Civil, para que en adelante se componga de apartados y factores de clasificación.



Perfiles de Cargos
Dirección de Contraloría de Servicios

- Guía para la Elaboración de Manuales de Cargos Institucionales de noviembre del 2019, emitida por el Área de Organización del Trabajo y Compensaciones de la Dirección General de Servicio Civil, la cual contiene las pautas para que las Oficinas de Gestión Institucional de Recursos Humanos (OGEREH), plasmen de manera estandarizada y objetiva la caracterización de los cargos institucionales, y de esta forma se logren articular y complementar los procesos de la Gestión del Recurso Humano que ejecuta la DGSC, así como las OGEREH.
- Diccionario de Competencias para la función pública en el Régimen de Servicio Civil, Título I del Estatuto de Servicio Civil, emitido por el Área de Organización del Trabajo y Compensaciones de la Dirección General de Servicio Civil.
- Oficio Circular AOTC-CIR-005-2019 de fecha 03 de diciembre del año 2019, suscrito por el MSc. Francisco Chang Vargas, en calidad de Director del Área de Organización del Trabajo y Compensaciones, en ese momento, se emitió la “Guía para la Elaboración de Manuales de Cargos Institucionales”.
- Oficio AOTC-CIR-002-2020 del 15 de junio del 2020, suscrito por el MSc. Francisco Chang Vargas, en calidad de Director del Área de Organización del Trabajo y Compensaciones, en ese momento, se instruye a las OGEREH del Régimen de Servicio Civil a elaborar los manuales de cargos institucionales.
- Circular VM-A-DRH-08-047-2020 del 20 de agosto de 2020, por medio de la cual la MBA. Yaxinia Diaz Mendoza, Directora de Recursos Humanos, informa el procedimiento para elaboración de manuales de cargos por funciones a los Directores, Jefes de Departamento y Unidades de Oficinas Centrales, y Directores Regionales de Educación.
- Resolución DG-RES-228-2023 de las catorce horas del veintiuno de diciembre del año dos mil veintitrés, en la cual el Director General de Servicio Civil, en uso de las atribuciones que le confiere el Estatuto de Servicio Civil y su Reglamento, decide prorrogar la Resolución DG-114-2016 del veinticuatro de mayo de dos mil dieciséis, en la que se delega en la funcionaria Yaxinia Díaz Mendoza, cédula de identidad 5-271-790, quien ocupa la Jefatura de la Oficina de Gestión Institucional de Recursos Humanos del Ministerio de Educación Pública, como responsable designada en esa institución, y en tanto ocupe el cargo de Directora de Recursos Humanos, para que suscriba los distintos trámites y actos que a la Dirección General de Servicio Civil le corresponden en materia de Administración de Recursos Humanos de dicho Ministerio. Rige del 1º de enero al 31 de diciembre del 2024, salvo que la persona delegada deje el cargo por cualquier motivo, antes del vencimiento del plazo establecido.



CONSIDERACIONES GENERALES

El Manual de Cargos es la nomenclatura interna con la que se conoce a cada uno de sus puestos en una institución (Reglamento del Estatuto de Servicio Civil, Art. 3). El cargo representa el conjunto de deberes y responsabilidades que lo separan y lo distinguen de los demás.

Para confeccionar el Manual de Cargos, se debe llevar a cabo un procedimiento detallado para la recopilación de información necesaria, identificación de los cargos específicos, revisión de información y antecedentes de los puestos, análisis y procesamiento de información, entre otros; tomando en cuenta los diversos factores asociados a los cargos y las competencias asociadas a los mismos.

Dichos Manuales facilitan el acceso a la información de manera organizada, sistemática y objetiva, estos suministrarán el perfil de cada cargo que posea la institución, las características, actividades, conocimientos, competencias, entre otros factores específicos, según su ubicación ocupacional, funcional y organizacional; es un documento que constituye la oficialización de las prácticas administrativas institucionales, donde se establece lo que deben realizar todas las personas funcionarias de la institución según el cargo asignado, para el buen desempeño de la misma.

USOS Y OBJETIVOS DE LOS PERFILES DE CARGO

Entre los objetivos o posibles usos para los perfiles de cargo es posible señalar los siguientes:

Reclutamiento:

Proporcionar información sobre las características que debe poseer un candidato/a que pretende llegar a ocupar un cargo. Sus definiciones resultan de gran utilidad a la hora de determinar las fuentes de reclutamiento, aquellas ubicaciones, donde es más probable que encontremos suficiente número de personas que se ajustan a los requisitos exigidos.

Selección de Personal:

Proporcionar datos suficientes para elaborar el perfil del puesto, en el que se especifican las características y requisitos tanto profesionales como personales que debe cumplir un candidato para desarrollar de forma adecuada las tareas y actividades propias del puesto. Esta información guiará la elección y las herramientas que se utilizarán para medir las características aptitudinales y de personalidad que buscamos. También servirá de guía para la entrevista de selección y para los distintos procedimientos selectivos que se utilicen.

Formación y capacitación:

Comparando el ajuste existente entre los requisitos exigidos por el cargo y los conocimientos, aptitudes y características que aporta el candidato, podremos determinar la existencia de posibles desajustes que indiquen la necesidad de desarrollar acciones formativas encaminadas a subsanar las carencias y potenciar los aspectos positivos. De esta



Perfiles de Cargos
Dirección de Contraloría de Servicios

forma, una vez detectado el perfil del puesto, la dependencia puede diseñar e implementar los planes de formación más adecuados.

Evaluación del desempeño:

Dado que la descripción de puestos indica las tareas, actividades, deberes y obligaciones de las que es responsable la persona que ocupa el cargo, dicha descripción servirá para determinar hasta qué punto la persona está desarrollando un rendimiento acorde a lo exigido por el puesto. Esto cobra especial relevancia si se está utilizando un procedimiento de evaluación por objetivos o por valores.

Evaluación de Cargos:

El Perfil de Cargo constituye la herramienta básica a partir de la cual se determina el sistema de valoración de cargos a utilizar. Sin el análisis de cargos no resultaría posible la posterior realización de la evaluación, procedimiento mediante el cual se pretende determinar el valor relativo de los distintos puestos que componen una organización. Esto se hace de cara al establecimiento de sistemas retributivos más justos y equitativos.

Para la elaboración del Manual de Cargos, es necesaria la ejecución de diferentes fases que establecen el proceso a seguir, entre ellas:

FASE 1

Planificación:

Determinar de manera clara y sencilla la totalidad de actividades que se deben realizar para poder desarrollar de manera exitosa el Manual de Cargos.

FASE 2

Equipo de trabajo y sensibilización:

Primera etapa- Integración del equipo de trabajo

Segunda etapa- Comunicación y socialización

Tercera etapa- Apoyo y compromiso jerárquico

FASE 3

Metodología para el levantamiento de la información:

Primera etapa- Identificación de puestos y cargos

Segunda etapa- Revisión de información y antecedentes de los puestos

Tercera etapa- Obtención de información

FASE 4

Análisis y procesamiento de información:

Identificación básica del cargo

Propósito del cargo

Actividades clave según los resultados de la clase

Factores de clasificación asociados

Requerimientos específicos

Competencias

Control de actualizaciones



FASE 5

Diseño, aprobación y divulgación del manual de cargos institucional:

Primera etapa- Estructura de manual de cargos institucional

Segunda etapa- Aprobación del manual de cargos institucional

Tercera etapa- Divulgación del manual de cargos institucional

MARCO DE REFERENCIA ORGANIZACIONAL

Mediante Decreto N° 38170-MEP, publicado en la Gaceta N° 31, de fecha 13 de febrero del 2014, se establece la Organización Administrativa de las Oficinas Centrales del Ministerio de Educación Pública.

En el Artículo 23 del citado decreto se define a la Dirección de Contraloría de Servicios como el órgano técnico responsable de promover el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios que brinda el MEP, de conformidad con la normativa que regula la simplificación de trámites y procedimientos, como base para propiciar una cultura pública centrada en la atención digna, oportuna y eficiente de los usuarios del Sistema Educativo Costarricense.

Además el Artículo 24 cita que la Dirección de Contraloría de Servicios (DCS) desarrollará las funciones generales establecidas por el Poder Ejecutivo y Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN), materializados en la Ley N° 9158, para el funcionamiento del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, además del Reglamento Interno de funcionamiento del Sistema de Contraloría de Servicios del MEP.

Según el Artículo 25 del mismo Decreto, a la Dirección de Contraloría de Servicios le corresponde las siguientes funciones:

- a) Planear, dirigir, coordinar, supervisar y evaluar las actividades del Sistema de Contraloría de Servicios del MEP, que incluye la Dirección de Contraloría de Servicios, los Enlaces y las Redes de Apoyo Institucional.
- b) Formular el Plan Operativo Anual (POA) del Sistema de Contraloría de Servicios del MEP y el correspondiente anteproyecto de presupuesto, así como remitirlos al Ministro de Educación Pública para su aprobación.
- c) Tomar las medidas y acciones necesarias para asegurar el cumplimiento del control interno en el Sistema de Contraloría de Servicios del MEP.
- d) Formular los objetivos, programas y procedimientos de trabajo del Sistema de Contraloría de Servicios del MEP.



Perfiles de Cargos
Dirección de Contraloría de Servicios

- e) Evaluar la prestación de los servicios de las diversas dependencias del MEP, de conformidad con las metodologías y técnicas que regulen la materia, en términos de calidad, mejora continua e innovación.
- f) Asesorar a las autoridades superiores en el campo de su competencia para promover la mejora continua de los servicios que se ofrecen al usuario.
- g) Proponer a las autoridades ministeriales y a las jefaturas de las distintas dependencias recomendaciones para mejorar la prestación de los servicios que brindan.
- h) Atender oportunamente las gestiones que presenten los usuarios sobre los servicios organizacionales.
- i) Promover procesos de modernización en la prestación de los servicios del MEP con base en las investigaciones realizadas por la Dirección de Contraloría de Servicios.
- j) Controlar que se lleven a la práctica las normas, directrices y políticas que en materia de servicios dicten las autoridades ministeriales.
- k) Velar porque se cumplan las políticas y directrices emitidas por el órgano rector del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.
- l) Aprobar los manuales de procedimientos requeridos para el funcionamiento del Sistema de Contraloría de Servicios del MEP, velando por su actualización y apego al marco legal.
- m) Presentar informes sobre los estudios realizados por la Dirección de Contraloría de Servicios ante las autoridades ministeriales y las dependencias involucradas, brindando las recomendaciones para la mejora de los servicios.
- n) Presentar informes de labores al Ministro sobre el quehacer de la Dirección de Contraloría de Servicios y el cumplimiento de los planes de trabajo.
- o) Otras funciones inherentes, relacionadas con su ámbito de competencia y atribuciones, asignadas por el superior jerárquico

Asimismo, según el Artículo 26, para el cumplimiento de sus funciones la Dirección de Contraloría de Servicios contará con los siguientes departamentos:

- a) Departamento de Atención al Usuario (DAT).
- b) Departamento de Mejora Continua (DMC).



Perfiles de Cargos
Dirección de Contraloría de Servicios

Según el artículo 27, el Departamento de Atención al Usuario es el responsable del diseño y operación de los diferentes mecanismos de atención al usuario (personal, telefónica, fax, electrónica, virtual, entre otros), así como desarrollar Redes de Apoyo Institucional a partir del trabajo conjunto con los Enlaces de las diferentes dependencias del nivel central y regional, aprovechando la plataforma de comunicación virtual para mejorar la efectividad y la respuesta oportuna al usuario. Le corresponde recibir, tramitar y canalizar las diferentes consultas, denuncias, quejas, inconformidades o recomendaciones que presentan los usuarios de los servicios que ofrece el MEP. Asimismo, brindar apoyo especializado a los funcionarios que conforman las Redes de Apoyo Institucional.

De acuerdo con el artículo 28, son funciones del Departamento de Atención al Usuario:

- a) Coadyuvar con la Dirección de Contraloría de Servicios (DCS) en la elaboración del Plan Operativo Anual (POA) y otros planes complementarios, así como el cumplimiento de la normativa del control interno.
- b) Establecer, en conjunto con la Dirección de Contraloría de Servicios (DCS), los procedimientos para la atención, tramitación y canalización de las consultas, recomendaciones, denuncias e inconformidades presentadas por los beneficiarios y usuarios de los servicios que ofrece el MEP mediante los centros educativos, las Direcciones Regionales de Educación y las Oficinas Centrales, así mismo velar por su adecuada actualización y apego a la normativa jurídica establecida.
- c) Recibir, sistematizar y canalizar, hacia las instancias competentes del MEP, las consultas, inconformidades y denuncias que presentan los usuarios internos y externos de los servicios que ofrece el MEP, mediante los mecanismos de atención diseñados Dirección de Contraloría de Servicios, las ventanillas de atención desconcentrada o partir de medios de comunicación virtual o electrónica.
- d) Dar seguimiento a las consultas, denuncias e inconformidades presentadas por los usuarios de los servicios del MEP hasta que se concrete la respuesta institucional, para lo cual se realizará la investigación documental preliminar y de campo, la solicitud de información a las dependencias institucionales y otras organizaciones externas involucradas, utilizando los medios de comunicación institucionales y atendiendo los plazos definidos por la normativa legal.
- e) Presentar informes periódicos a la Dirección de Contraloría de Servicios (DCS) sobre el grado de cumplimiento de los planes operativos y de trabajo, para su presentación ante el Nivel Político, la Dirección de Planificación Institucional y el MIDEPLAN.
- f) Velar porque la información relacionada con los principales servicios y trámites que brinda el MEP estén disponibles para consulta y uso de los administrados, en las plataformas tecnológicas del MEP.



Perfiles de Cargos
Dirección de Contraloría de Servicios

g) Otras funciones inherentes, relacionadas con su ámbito de competencia y atribuciones, asignadas por el superior jerárquico.

Según el artículo 29, bajo la coordinación del Departamento de Atención al Usuario funcionarán las siguientes instancias:

- Enlaces de la Dirección de Contraloría de Servicios.
- Redes de Apoyo Institucional.
- Red de Atención Virtual.

El artículo 30, detalla que los enlaces de la Dirección de Contraloría de Servicios son funcionarios de las diferentes Direcciones de las Oficinas Centrales y de las Direcciones Regionales de Educación, que brindarán la atención que realiza la Dirección de Contraloría de Servicios en forma desconcentrada. Tendrán las siguientes funciones:

- a) Recibir, sistematizar y canalizar hacia las instancias competentes del MEP, las consultas, recomendaciones, inconformidades y denuncias que presentan los usuarios internos y externos de los servicios que ofrece el MEP en el ámbito de acción de la correspondiente dependencia, mediante los mecanismos de atención diseñados para tal fin, que incluyen la atención personalizada en la ventanilla, enviados por vía fax, correo electrónico u otros formatos electrónicos.
- b) Canalizar a la Dirección de Contraloría de Servicios las consultas, recomendaciones, inconformidades y denuncias que se refieran a los servicios que brindan las Oficinas Centrales, las Direcciones Regionales de Educación y los Centros Educativos, en su ámbito de acción.
- c) Presentar propuestas ante la Dirección de Contraloría de Servicios y al superior de la Dirección Regional de Educación o de las Oficinas Centrales correspondiente, para que se establezcan y mejoren los procedimientos de atención al usuario en procura de una prestación de servicios oportuna y eficaz.
- d) Promover el respeto a las normas y procedimientos, particularmente en cuanto a plazos y calidad del servicio, establecidos por las autoridades del Ministerio de Educación Pública en su ámbito de trabajo.
- e) Promover que las dependencias del nivel central o regional apliquen acciones correctivas en los servicios que presentan quejas sobre su funcionamiento. Además de coadyuvar en la mejora de procesos de modernización de atención al usuario, incluyendo la introducción de tecnologías de información y comunicación en la prestación de los servicios regionales.
- f) Llevar el control estadístico de las denuncias, quejas, recomendaciones, consultas e inconformidades que se reciben



Perfiles de Cargos
Dirección de Contraloría de Servicios

en la correspondiente dependencia y preparar informes periódicos a la Dirección de Contraloría de Servicios para apoyar la toma de decisiones.

g) Otras funciones inherentes, relacionadas con su ámbito de competencia y atribuciones, asignadas por el superior jerárquico.

El artículo 31 señala que las Redes de Apoyo Institucional representan en primera instancia el equipo de Enlaces de la Contraloría de Servicios a nivel nacional, que a partir del trabajo conjunto deberán solucionar las diversas problemáticas que se presentan en su ámbito de competencia.

La Dirección de Contraloría de Servicios y sus Redes de Apoyo Institucional efectuarán análisis de problemáticas de atención al usuario y buscarán soluciones conjuntas, a partir del desarrollo de proyectos que impulsen la mejora continua en los servicios, los cuales se ejecutarán en conjunto con el Departamento de Mejora Continua.

Según el artículo 32, el Departamento de Atención al Usuario operará como un componente organizativo, la Red de Atención Virtual, cuyo principal propósito es la vigilancia y revisión permanente de las principales Redes Sociales en internet como medio de comunicación hacia los usuarios del MEP y la ciudadanía en general en la web, a continuación se citan las principales funciones:

a) Proponer al Despacho del Ministro, los lineamientos y procedimientos de coordinación interna, para la adecuada atención de las redes sociales en las que participe el MEP.

b) Gestionar la plataforma de Atención Virtual, mediante un seguimiento a las principales Redes Sociales (Facebook, twitter, entre otras) para brindar una comunicación efectiva y oportuna con la ciudadanía, de tal forma que se informe sobre los principales proyectos, metas, eventos y actividades del Ministerio.

c) Brindar un seguimiento continuo y atención oportuna a las denuncias, inconformidades, consultas y observaciones que realizan los usuarios de los servicios del MEP mediante las Redes Sociales, ofreciendo un servicio de respuesta ágil y efectiva, a partir de una adecuada canalización de la información con las dependencias institucionales involucradas.

d) Realizar las coordinaciones necesarias con las diferentes instancias ministeriales para que la Redes Sociales mantengan información actualizada sobre el quehacer del MEP.

e) Otras actividades inherentes, relacionados con su ámbito de competencia y atribuciones, solicitadas por el superior jerárquico.

Según el artículo 33 El Departamento de Mejora Continua es el responsable de promover la optimización de los servicios que ofrece el MEP para los usuarios internos y externos, lo cual realizará mediante diversas actividades y proyectos de análisis, diseño y replanteamiento de procesos, capacitación y acompañamiento técnico a las dependencias que brindan atención



Perfiles de Cargos
Dirección de Contraloría de Servicios

al cliente, tendientes a mejorar la calidad y eficiencia. Le corresponden las siguientes funciones:

a) Coadyuvar con la Dirección de Contraloría de Servicios en la elaboración del Plan Operativo Anual (POA) y otros planes complementarios, así como el cumplimiento de la normativa del Control Interno.

b) En conjunto con la Dirección de Contraloría de Servicios diseñar, actualizar y divulgar el Manual de Servicio al Cliente y programar actividades de capacitación para las diferentes áreas y departamentos del MEP que atienden público.

c) Coadyuvar con la Dirección de Contraloría de Servicios para que las distintas Direcciones Regionales de Educación y Oficinas Centrales del MEP establezcan los Manuales.

de Procedimientos de atención al Cliente, requeridos para orientar la prestación de servicios y la realización de trámites bajo su responsabilidad, en estrecho apego a lo establecido en la Ley de Simplificación de Trámites y normativa conexas.

d) Coadyuvar con la Dirección de Contraloría de Servicios para el desarrollo y actualización de la Plataforma Virtual de Servicios del MEP en conjunto con la Dirección de Planificación Institucional y la Dirección de Informática de Gestión.

e) Coadyuvar en la coordinación con la Dirección de Contraloría de Servicios y la Dirección de Planificación Institucional, para el desarrollo de un plan institucional de simplificación de trámites y procedimientos de conformidad con la normativa vigente.

f) Establecer los Manuales de Procedimientos requeridos para el funcionamiento de la Dirección de Contraloría de Servicios y su red de Enlaces Regionales, además de velar por una adecuada actualización y ajuste a los cambios en normativa legal y a la operatividad de la institución.

g) A solicitud de la Dirección de la Contraloría de Servicios realizar estudios de mejora de procesos de atención al usuario en diferentes direcciones, áreas o departamentos de la institución, a fin de evaluar la efectividad y oportunidad de los mismos, presentando los informes y recomendaciones pertinentes al Nivel Político y a las dependencias involucradas. Los estudios se podrán realizar en conjunto con otras dependencias del MEP.

h) Desarrollar proyectos de mejora continua de los servicios a partir de las iniciativas propuestas por los Enlaces y las Redes de Apoyo Institucional, integrando esfuerzos y recursos para lograr la solución a problemáticas institucionales en materia de atención al usuario.

i) A solicitud de la Dirección de Contraloría de Servicios elaborar estudios periódicos de la atención de consultas, denuncias e inconformidades en el Sistema de Contraloría de Servicios del MEP y brindar las recomendaciones de mejora para solucionar los problemas



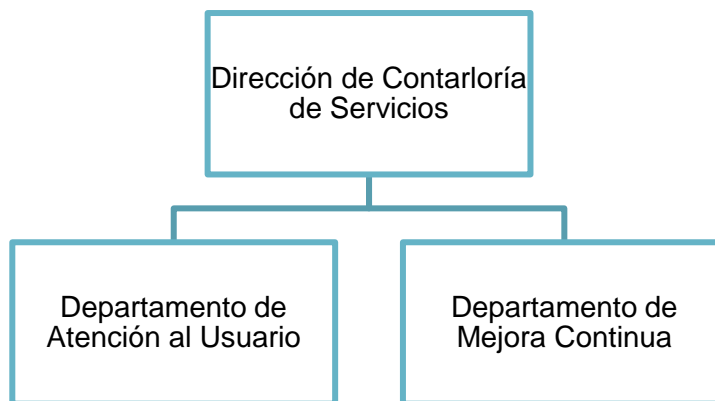
Perfiles de Cargos
Dirección de Contraloría de Servicios

identificados, mediante presentaciones al Nivel Político y a otras instancias institucionales involucradas.

j) Brindar apoyo logístico, asesoramiento, capacitación y supervisión a los enlaces Regionales que administran las ventanillas de atención desconcentradas de la Dirección de Contraloría de Servicios en las Direcciones Regionales de Educación.

k) Otras funciones inherentes, relacionadas con su ámbito de competencia y atribuciones, dictadas por el superior jerárquico.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



Estructura organizacional avalada por MIDEPLAN mediante Decreto Ejecutivo N° 38170-MEP, Decreto de la Organización Administrativa de las Oficinas Centrales del Ministerio de Educación Pública, publicado en la Gaceta N° 31 del 13 de febrero del 2014.

ESTRUCTURA OCUPACIONAL

La Dirección de Contraloría de Servicios, cuenta con un total de 18 puestos, asignados en diversas clases y especialidades pertenecientes al Título I del Estatuto de Servicio Civil, tal como se detalla a continuación.

Dirección de Contraloría de Servicios	
Clase de Puesto y Especialidad	Cantidad
Profesional Jefe de Servicio Civil 2, Administración/Negocios	1
Profesional de Servicio Civil 3, Administración de Recursos Humanos	1



Perfiles de Cargos
Dirección de Contraloría de Servicios

Profesional de Servicio Civil 2, Administración/Generalista	1
Profesional de Servicio Civil 1-B, Administración/Generalista	1
Técnico de Servicio Civil 3, Administración/Generalista	1
Oficinista de Servicio Civil 2, Labores Varias De Oficina	1
Departamento de Atención al Usuario	
Profesional Jefe de Servicio Civil 2, Derecho	1
Profesional de Servicio Civil 2, Administración/Generalista	1
Profesional de Servicio Civil 2, Administración Educativa	1
Profesional de Servicio Civil 2, Administración de Recursos Humanos	2
Técnico de Servicio Civil 3, Administración/Generalista	1
Departamento de Mejora Continua	
Profesional Jefe de Servicio Civil 2, Administración/Generalista	1
Profesional de Servicio Civil 3, Administración/Generalista	1
Profesional de Servicio Civil 2, Administración/Generalista	1
Profesional de Servicio Civil 1-B, Administración/Generalista	1
Profesional de Servicio Civil 1-B, Ingeniería Industrial	1
Profesional de Servicio Civil 1-B, Administración Educativa	1



PERFILES DE CARGOS

En el presente informe se avalan los perfiles de los cargos ubicados en la Dirección de Contraloría de Servicios del Ministerio de Educación Pública.

La labor fue realizada por el equipo de trabajo de la Unidad de Análisis Ocupacional del Departamento de Vinculación y Desarrollo Humano de la Dirección de Gestión del Talento Humano, el cual realizó la coordinación con la jefatura correspondiente y personal contribuyente de la dependencia, los cuales brindaron los insumos requeridos para la elaboración de los perfiles, dentro de estos se encuentra el cuestionario del cargo, así como entrevistas y reuniones de coordinación que facilitaron la comprensión de la información y el avance en el proceso.

La totalidad de los perfiles de cargos elaborados es de 13, a continuación, se desglosan los cargos ubicados en la Dirección de Contraloría de Servicios y los departamentos que la conforman.

Dirección de Contraloría de Servicios

- Contralor(a) de Servicios Institucional
- Gestor Administrativo y de Consultas de la Dirección de Contraloría de Servicios
- Gestor de Procesos Administrativos de la Dirección de Contraloría de Servicios
- Gestor Experto de Procesos Administrativos
- Oficinista de la Contraloría de Servicios

Departamento de Atención al Usuario

- Jefe(a) del Departamento de Atención al Usuario
- Profesional Analista de Atención al Usuario con Experiencia
- Gestor de Documentación

Departamento de Mejora Continua

- Jefe(a) Departamento de Mejora Continua
- Profesional de Mejora Continua en Administración Generalista, con Experiencia
- Profesional Investigador de Mejora Continua en Administración Generalista / Administración Educativa
- Profesional Investigador de Mejora Continua en Ingeniería Industrial
- Gestor Experto de Procesos Administrativos y Mejora Continua



Nota aclaratoria

Es importante indicar, que los perfiles de los cargos es una herramienta de uso práctico dentro de la organización, que se puede ver afectada por los cambios a los que se ve sometida la administración del recurso humano, estrategias de la administración, establecimiento de nuevos decretos ejecutivos, entre otros; por lo que dichos perfiles deben ser revisados y actualizados de forma periódica, con el propósito de que los mismos se ajusten a los requerimientos de la estructura y objetivos actuales de la dependencia.

Los perfiles de cada cargo se pueden encontrar en la página web oficial de la Dirección de Gestión del Talento Humano, en la pestaña denominada Quienes Somos, Manual de Cargos Institucional – Cargos de la Dirección de Contraloría de Servicios.

Ci: - Archivo 2025