



**MINISTERIO DE PLANIFICACIÓN NACIONAL
Y POLÍTICA ECONÓMICA**

***Lineamientos Generales para
Reorganizaciones Administrativas***

Enero 2013

TABLA DE CONTENIDOS

TABLA DE CONTENIDOS	2
A.- INTRODUCCIÓN	3
A.1 Proceso de construcción	4
B.- OBJETIVOS GENERALES DE LA REFORMA INSTITUCIONAL	4
C.- ¿QUÉ ES LA MODERNIZACIÓN INSTITUCIONAL?	5
D.- MODALIDADES DE REORGANIZACIONES ADMINISTRATIVAS	5
D.1 Reorganización Administrativa Integral	6
D.2 Reorganización Administrativa Parcial	6
D.3 Reorganización Administrativa fundamentada en ley	6
E.- LINEAMIENTOS GENERALES DE REORGANIZACIONES ADMINISTRATIVAS	7
E.1 Lineamiento en el Componente de Normativa	8
E.2 Lineamientos en el Componente de Estructura	10
E.3 Lineamientos en el Componente de Recurso Humano	14
E.4 Lineamientos en el Componente de Tecnología	16
E.5 Lineamientos en el Componente de Gestión	17
E.6 Lineamientos en el Componente de Infraestructura	18

A.- INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN) como institución rectora del Sistema Nacional de Planificación debe ejercer un control sobre la cantidad y las calidades de las unidades organizacionales que componen las instituciones públicas costarricenses, esta responsabilidad se ve reforzada por el **Decreto Ejecutivo N.36086 MP-PLAN-MTSS**, es así como los procesos de reorganización administrativa deberán contar en primera instancia con el aval del Ministro Rector del Sector al que pertenezca la institución en cuestión, y posteriormente ser aprobados por MIDEPLAN.

Complementariamente y de conformidad con las disposiciones contenidas en la **Ley de Planificación Nacional, Ley N° 5525**, reforzadas con los criterios emitidos por la Procuraduría General de la República en los dictámenes N. C-084-2006 del 1 de marzo de 2006 y el N. C-070-2007 del 5 de marzo de 2007, al MIDEPLAN se le confieren una serie de atribuciones en materia de planificación nacional, la cual incluye dentro del concepto de mejoramiento de la Administración Pública, lo concerniente a la reorganización interna de los ministerios e instituciones públicas.

En atención a tal obligación legal, el Ministerio se ha propuesto contribuir a la modernización de las instituciones del Sector Público, por medio de la emisión de lineamientos generales, con el propósito de aumentar su eficiencia y dar cumplimiento a los objetivos que la Ley de Planificación Nacional, N.5525, establece para el Sistema Nacional de Planificación. Se trata de acompañar los esfuerzos dirigidos a impactar en el marco normativo, en la plataforma tecnológica, infraestructura, en la gestión, en el recurso humano y en la estructura organizativa de las dependencias públicas y finalmente otorgar la aprobación de las iniciativas de reorganización administrativa en el Sector Público.

Tradicionalmente la reorganización institucional ha sido vista desde el enfoque de cambio de estructura prioritariamente, sin tomar en consideración, que también implica considerar los elementos indicados. De ahí la necesidad de inducir cambios en las instituciones que consideren todos los aspectos que influyen en el clima y desempeño organizacional.

Para orientar los procesos de reorganización administrativa MIDEPLAN ha establecido lineamientos generales que constituyen un valioso instrumento de consulta al servicio de los interesados, especialmente, Jerarcas, Ministros Rectores y Unidades de Planificación.

Sobre esta base, se pretende avanzar hacia la reactivación del Sistema Nacional de Planificación y dentro de ese objetivo, involucrar a las Unidades de Planificación en la elaboración y el pronunciamiento respecto a las propuestas de reorganización institucional, de previo a la aprobación definitiva por parte de MIDEPLAN.

Dichos lineamientos contemplan seis componentes que son:

- **Normativa:** Se refiere a las leyes, decretos, directrices, circulares que se deben seguir y obedecer para realizar la gestión dentro de los parámetros establecidos en el marco jurídico vigente y establecido para una entidad pública.
- **Estructura:** En el campo de las organizaciones públicas, son los elementos que conforman la organización formal, sus relaciones jerárquicas, líneas de dependencia y relación con otros elementos que conforman la organización.
- **Recurso Humano:** Se refiere a las personas que trabajan permanentemente en la organización o tienen una relación laboral directa con ésta. Se refiere a las personas que desarrollan algún trabajo en una organización, pertenecen a la organización formal e informal y ejercen una influencia directa o indirecta en la gestión y desarrollo de la organización.

- **Tecnología:** Se refiere a los conocimientos acumulados y desarrollados en el significado de la ejecución de la gestión (acervo de conocimientos) y por sus manifestaciones físicas derivadas (máquinas, equipos, instalaciones) que constituyen un enorme complejo de técnicas utilizadas para transformar en resultados los insumos recibidos, es decir, en los bienes y servicios públicos. Todas las organizaciones dependen de un tipo de tecnología o de una matriz de tecnologías para poder funcionar y alcanzar sus objetivos.
- **Gestión:** Se refiere a cómo se formulan y operan los servicios públicos y el trabajo detallado de las organizaciones públicas. La gestión busca desarrollar el conocimiento en torno a los procesos que se dan en la organización.
- **Infraestructura:** Se refiere a las condiciones físicas de instalaciones, espacios, mobiliario y equipo adecuadas para el desarrollo de la gestión institucional y atención de los usuarios de los servicios públicos.

Con base en los elementos explicados, es propicia la oportunidad para fortalecer y sistematizar los procedimientos de revisión y aprobación de las reorganizaciones administrativas, así como establecer los requerimientos mínimos que deben contener los estudios técnicos que fundamentan estos procesos.

Con la emisión de estos lineamientos, MIDEPLAN sienta las bases para el desarrollo de procesos de reorganización administrativa y mejorar la gestión de las instituciones públicas costarricenses.

A.1 Proceso de construcción

- La elaboración de estos lineamientos ha implicado el desarrollo de un proceso de trabajo, sustentado en el estudio de las propuestas de reorganización que son sometidas a conocimiento del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica, y las que a lo largo del tiempo, han arrojado información importante con respecto a los problemas que usualmente enfrentan las entidades en sus reorganizaciones así como sobre la forma de organizar una entidad.
- De igual manera y dado que en el proceso de reorganización administrativa participan dependencias ajenas al MIDEPLAN, tal es el caso de la Dirección General de Servicio Civil o la Autoridad Presupuestaria, ambas instituciones fueron debidamente consultadas sobre las propuestas preliminares de lineamientos. Por su especialidad en la materia, de igual forma, fue sometido este documento a estudio por parte de la Escuela de Administración Pública de la Universidad de Costa Rica. De ese ejercicio resultaron observaciones valiosas, algunas de las cuales fueron incorporadas en el presente documento.
- Finalmente, las disposiciones aquí planteadas han implicado también una fase de revisión bibliográfica y documental, en términos de los planteamientos que se han formulado como guía para el estudio de las organizaciones institucionales.

B.- OBJETIVOS GENERALES DE LA REFORMA INSTITUCIONAL

Las organizaciones públicas costarricenses deben estar en un proceso continuo de modernización institucional y adaptación a la cambiante realidad a la que están sometidas. Las características y necesidades de sus usuarios así como el entorno en el que se desenvuelven, demandan transformaciones institucionales que permitan adaptar sus procesos, productos o servicios a las necesidades y requerimientos de la sociedad costarricense. Desde esta perspectiva, se torna indispensable la existencia de procesos de reforma institucional con ese fin.

Los lineamientos en materia de reforma institucional aquí propuestos tienen como propósito fundamental lo siguiente:

1. Contribuir a que la organización de cada institución le permita cumplir con la misión plasmada en su marco jurídico vigente, con las políticas y acciones definidas en el Plan Nacional de Desarrollo, Plan Estratégico y Plan Anual Operativo y asegure, por tanto, el cumplimiento de los objetivos de la misma, y fundamentalmente, la mejora de los servicios públicos.
2. Fortalecer la rectoría de los Ministros en sus competencias básicas de planificación, coordinación e integración de las actividades sectoriales, regulación del desarrollo (normalización) en los ámbitos jurídico, económico, administrativo y técnico, vigilancia del desarrollo (análisis, monitoreo y control), investigación científica y desarrollo tecnológico, entre otras.
3. Transitar hacia un proceso continuo y sistemático de modernización y reforma de la administración pública, que rompa con la casuística y tenga visión de futuro, de manera que las reformas institucionales respondan a condiciones plenamente justificadas. El mejoramiento creciente en la gestión se dará a través de rediseños de los procesos de trabajo, simplificación de trámites, indicadores de calidad, eficiencia, eficacia y de la evaluación de la gestión pública. Esto debe evitar la duplicidad de funciones y de programas, para el correcto uso de los fondos públicos.
4. Fortalecer la capacidad de conducción de los jefes de las instituciones públicas, de manera que sus decisiones sean debidamente atendidas en los niveles inferiores.
5. Lograr a través del mecanismo de la reorganización, que las instituciones consideren el mejoramiento de la plataforma tecnológica, en pro de la gestión y de la atención del usuario, cuyo objetivo final será ofrecer, por vía digital, servicios públicos integrados y de alta calidad (gobierno digital).
6. Promover reformas institucionales que estimulen una efectiva transferencia de funciones por parte de las entidades centrales hacia lo local, mediante la descentralización y fortalecimiento municipal, o hacia lo regional, a través de delegación o desconcentración, de modo que se garantice la prestación de los servicios en todo el territorio nacional. La idea es acercar el servicio público al ciudadano.

C.- ¿QUÉ ES LA MODERNIZACIÓN INSTITUCIONAL?

La modernización institucional es un proceso continuo y sistemático en el cual se busca aplicar a la realidad de una organización pública, técnicas e instrumentos novedosos, que incidan en la normativa, tecnología, gestión, infraestructura, recursos humanos y estructura, para satisfacer las demandas de los habitantes del país.

D.- MODALIDADES DE REORGANIZACIONES ADMINISTRATIVAS

Con el objeto de establecer la organización interna que cada institución requiere para dar cumplimiento al cometido que le ha asignado el marco jurídico, se han utilizado los términos de reorganización, reestructuración, reestructuración administrativa, reforma institucional, que aunque la doctrina no necesariamente los considera sinónimos, en la práctica son conceptos usados de forma indistinta.

Según el artículo 15 del Decreto Ejecutivo N.23323-PLAN, "Reglamento General del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica", modificado mediante Decreto Ejecutivo N.36086-MP-PLAN-MTSS se entenderá por una

reorganización administrativa la modificación de unidades administrativas en cuanto a su gestión, normativa, tecnología, infraestructura, recursos humanos y estructura¹.

Con la definición de estos términos, se persigue generar una serie de estudios, análisis y acciones conducentes a lograr un ordenamiento de la estructura organizacional de las dependencias públicas, que faciliten la mejora en la prestación de los servicios públicos que le competen.

D.1 Reorganización Administrativa Integral

Comprende el estudio, revisión y análisis de toda la organización y su correspondencia con la misión que define el marco legal y normativo institucional, así su adaptación a las necesidades y requerimientos de la sociedad costarricense. Los componentes básicos para la elaboración del estudio que fundamente una reorganización total se establecerán en la Guía N.1 emitida por MIDEPLAN.

D.2 Reorganización Administrativa Parcial

Se refiere al estudio, revisión y análisis de una parte de la organización, con el propósito de incorporar unidades, suprimir, modificarlas o redimensionarlas. Los componentes básicos para la elaboración del estudio que fundamente una reorganización parcial se establecerán en la Guía N.2 emitida por MIDEPLAN.

D.3 Reorganización Administrativa fundamentada en ley

Se refiere a la creación de una nueva estructura integral, modificación, supresión o establecimiento de unidades administrativas en alguna institución por disposición de ley. Para su aprobación se atenderá a la Guía N.3 emitida por MIDEPLAN.

Las reorganizaciones administrativas fundamentadas por disposición de Ley, supondrán modificaciones en la estructura organizacional estrictamente relacionadas con las unidades organizacionales a las que expresamente se refiera la Ley.

¹ En el Manual de normas generales de control interno para la Contraloría General de la República y las entidades y órganos sujetos a su fiscalización, se explica que la organización es una de las funciones administrativas básicas. Significa definir una estructura organizativa que apoye el logro de los objetivos institucionales, lo cual implica definir las actividades, procesos o transacciones, especificar las labores que deben completarse dentro de la organización, distribuirlas entre los diferentes puestos, y asignarles a estos últimos no sólo la responsabilidad por su cumplimiento, sino también la autoridad necesaria para ejecutarlas a cabalidad. Adicionalmente, deben establecerse las relaciones jerárquicas entre puestos, los canales de

E.- LINEAMIENTOS GENERALES DE REORGANIZACIONES ADMINISTRATIVAS

E.1 Lineamientos en el Componente de Normativa

E.2 Lineamientos en el Componente de Estructura

E.3 Lineamientos en el Componente de Recursos Humanos

E.4 Lineamientos en el Componente de Tecnología

E.5 Lineamientos en el Componente de Gestión

E.6 Lineamientos en el Componente de Infraestructura

E.1 Lineamiento en el Componente de Normativa

Se refieren a aquellos aspectos vinculados propiamente con el proceso a seguir por toda institución en materia de reforma institucional.

1. Después de la aprobación de la reorganización administrativa por parte de MIDEPLAN, los ministerios y sus órganos deberán tramitar la promulgación de un Decreto Ejecutivo en el cual se oficialice la estructura organizacional. En todos los casos, el contenido del Decreto deberá corresponder con la estructura y competencias aprobadas por MIDEPLAN.

Las instituciones descentralizadas actualizarán su estructura por la vía de reglamentación interna. La Unidad de Reforma Institucional de MIDEPLAN llevará un archivo específico, donde constarán todos los organigramas aprobados de la Administración Pública centralizada y descentralizada institucional; dicho archivo será de consulta pública.

2. La reorganización administrativa debe respetar el marco jurídico de la institución en el proceso de reforma, así como las directrices, manuales, guías e instructivos emitidos por MIDEPLAN.
3. Toda propuesta de reorganización administrativa debe ser conocida y avalada por la máxima jerarquía institucional. Si una propuesta de reorganización administrativa sufre modificaciones posterior al aval de la máxima jerarquía, deberá ser nuevamente conocida y avalada por la máxima jerarquía.
4. Para efectos de aprobación de las reorganizaciones administrativas, el jerarca institucional enviará a MIDEPLAN una copia de los siguientes documentos:
 - a. **Estudio técnico que justifica la propuesta de reorganización administrativa**, sea integral o parcial. Este documento debe ser preparado de acuerdo con los requisitos establecidos en la Guía de Reorganización – Integral, Parcial o Por Ley-, emitidas por MIDEPLAN.
 - b. **Pronunciamiento de la Unidad de Planificación Institucional** en el cual indique expresamente, el grado de cumplimiento de los lineamientos de Reorganización Administrativa. De ser el caso, este documento deberá indicar los lineamientos que han sido irrespetados en la propuesta y las razones de dicho incumplimiento.
 - c. **Aval del Ministro Rector del Sector**. Debe entenderse como este aval una nota firmada por el Ministro Rector al que pertenece la institución que se reorganiza, donde éste expresa que ha conocido la propuesta y la avala en todos sus alcances.
 - d. **Acuerdo de Junta Directiva**. En el caso de que la máxima jerarquía institucional recaiga sobre un Órgano Colegiado (Junta Directiva, Consejo Directivo, Consejo Nacional, entre otros), se debe remitir copia del Acuerdo de Junta Directiva en el cual se avala la propuesta de reorganización administrativa.
5. MIDEPLAN iniciará el proceso de análisis de la propuesta de reorganización administrativa, solamente cuando todos los documentos citados en el numeral 4 anterior hayan sido debidamente recibidos en forma impresa. A su vez, debe ser aportado en formato digital el Estudio Técnico que justifica la propuesta de reorganización administrativa, con el propósito de contar con un registro electrónico.
6. Las instituciones públicas a las que MIDEPLAN les ha aprobado una reorganización integral o parcial deberán informar a éste en un plazo máximo de un mes, contado a partir de la fecha en que la reorganización fue completamente implementada.

7. Toda reorganización administrativa deberá cumplir los siguientes plazos:
- a. Cuando se trate de una reorganización integral, la institución dispondrá de un plazo de hasta un año para implementarla. Este plazo regirá a partir del día siguiente de la fecha de recibido del oficio por medio del cual MIDEPLAN comunica a la institución sobre la aprobación de las modificaciones de la estructura organizacional.
 - b. Cuando se trate de una reorganización parcial, la institución dispondrá de un plazo de hasta seis meses para implementarla. Este plazo regirá a partir del día siguiente de la fecha de recibido del oficio por medio del cual MIDEPLAN comunica a la institución sobre la aprobación de las modificaciones de la estructura organizacional.
 - c. En ambos casos, podrá disponerse de una prórroga de hasta seis meses otorgada por MIDEPLAN. Para ello, el jerarca institucional deberá solicitarla a MIDEPLAN, con al menos un mes de antelación previo al vencimiento del plazo, indicando las razones que la motivan.
 - d. Si finalizó el plazo para implementar la reorganización –con o sin prórroga-, y existen cambios organizacionales aprobados que no hayan sido ejecutados, estos quedarán sin efecto y MIDEPLAN tendrá la potestad de enmendar de oficio aquellas estructuras que total o parcialmente no se hayan implementado en plazo y las mismas no se reflejarán en la estructura organizacional aprobada y registrada en MIDEPLAN. Para determinar el grado de implementación deben valorarse los principios de conservación, ejecutoriedad e integralidad del acto, quedando a salvo situaciones de fuerza mayor o caso fortuito que puedan interrumpir el plazo de implementación, las que deben ser debidamente justificadas.
8. Toda reorganización administrativa deberá ser implementada en estricto cumplimiento de la propuesta aprobada. En caso de que la institución interesada desee dejar sin efecto dicha aprobación, el jerarca institucional podrá plantear una nueva propuesta, debidamente justificada, que se ajuste a los requerimientos y necesidades propias de la organización. Asimismo, se deberá informar a MIDEPLAN en caso de suspenderse la implementación de la reorganización aprobada.
- Cualquier modificación realizada durante el proceso de implementación una reorganización administrativa integral aprobada por MIDEPLAN será considerada como una reorganización administrativa parcial, que deberá cumplir con el procedimiento establecido y le corresponderán los plazos establecidos en los incisos b y c del numeral 8 anterior.
9. La estructura organizacional debidamente aprobada por MIDEPLAN será requisito para:
- a. Trámites ante la Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria (cuando se necesiten cambios en los Manuales de Puestos, en estudios integrales de puestos y en la creación de plazas).
 - b. Trámites ante la Dirección General de Servicio Civil, en lo que a estudios de puestos² se refiere, para las instituciones cubiertas por el Régimen.
 - c. Tramitar ante la Dirección de Leyes y Decretos del Ministerio de la Presidencia, la publicación del Decreto de Modificación de la Estructura Organizacional en el Diario Oficial La Gaceta, en el caso de las Instituciones del Poder Ejecutivo. Las instituciones públicas fuera del Poder Ejecutivo deben realizar las respectivas modificaciones en sus manuales, reglamentos o procedimientos de organización.

² Art. 110 del Reglamento del Estatuto de Servicio Civil

10. Las Unidades de Planificación Institucional deberán participar activamente en los procesos de reorganización administrativa, bajo los siguientes términos:
 - a. Durante todo el proceso de reorganización administrativa, la Unidad de Planificación Institucional brindará la asesoría respectiva sobre la aplicación de directrices, lineamientos generales, manuales, guías y otros instrumentos en materia de reorganización administrativa que emita MIDEPLAN.
 - b. Manifestarse por escrito en cuanto al cumplimiento de los lineamientos de reorganización administrativa emitidos por MIDEPLAN o de cualquier otro aspecto que estime conveniente, según disposiciones internas.
 - c. En caso de que el jerarca conforme una comisión o decida contratar a una entidad externa para el desarrollo de la propuesta de reorganización administrativa de la institución, se deberá coordinar con la Unidad de Planificación Institucional para el debido cumplimiento de las directrices, lineamientos generales, manuales, guías y otros instrumentos que en materia de reorganización administrativa emita MIDEPLAN.
 - d. En caso de que el jerarca institucional haya decidido que la Unidad de Planificación Institucional sea la encargada de elaborar la propuesta de reorganización administrativa, dicha Unidad la realizará de acuerdo con las directrices, lineamientos generales, manuales, guías y otros instrumentos que en materia de reorganización administrativa emita MIDEPLAN.

E.2 Lineamientos en el Componente de Estructura

Constituyen orientaciones que deben ser tomadas en cuenta por las instituciones para la formulación de la reorganización estructural.

1. Las reorganizaciones administrativas tendrán en cuenta la dimensión sectorial, de acuerdo con la conformación de sectores que para tales efectos disponga el Poder Ejecutivo, promoviendo una mejor distribución y organización de competencias, aunando y racionalizando los recursos disponibles en el sector y trasladando las competencias -que se valoren necesarias- a órganos desconcentrados, descentralizados o al sector privado³.
2. Los órganos desconcentrados y con personalidad jurídica instrumental funcionarán, hasta donde sea posible, aprovechando la estructura y capacidad de gestión instalada de la institución o ente al que pertenecen. De conformidad con esto, solo deberán crear unidades asesoras y de apoyo logístico, si es estrictamente imprescindible para su buen funcionamiento, tomando en consideración su dimensión, la complejidad y volumen de las funciones que atienden y la distancia geográfica que las separa del ente mayor al que están adscritas.
3. Todo Ministerio, cuyo titular ejerza una función de rectoría, deberá contar con una instancia para desarrollar las funciones, competencias y capacidades a fin de monitorear el cumplimiento de las directrices y políticas emanadas del Ministro Rector.
4. Todo proceso de reforma integral deberá ser liderado por el jerarca institucional, tomando como norte la misión institucional plasmada en su marco jurídico vigente, el Plan Nacional de Desarrollo, plan estratégico institucional, plan anual operativo, el programa de Gobierno y las políticas nacionales que los vinculen, para lo cual conformará el equipo que considere necesario para la elaboración del estudio técnico de diagnóstico y de propuesta organizacional que los respalde, de acuerdo con las Guías de Reorganización elaboradas por este Ministerio.

³ Decreto Ejecutivo N. 33151 del 8 de mayo de 2006 Reglamento Orgánico del Poder Ejecutivo.

5. Todo proceso de reorganización, integral o parcial, deberá tener una orientación hacia el mejoramiento de los servicios públicos en cuanto a calidad, cobertura, mecanismos de entrega –presencial, digital-, tiempos de respuesta y asignación de los recursos, a partir de la necesidad del cliente externo, pero sin olvidar la correcta coordinación entre las diferentes unidades que intervienen en la prestación del servicio⁴. Se persigue, por tanto, ofrecer productos y servicios que satisfagan las expectativas de la ciudadanía e inclusive las supere. Igualmente, promoverá el trabajo en equipo tendiente a la prestación continua e ininterrumpida de los servicios públicos.

Las instituciones orientadas a la atención de usuarios de manera presencial podrán contar con una plataforma de servicios.

6. A menos que una entidad u órgano público esté enfocado a una población específica, todas las demás entidades que desarrollen actividades en diversas regiones del país deben procurar la prestación de servicios con estándares de calidad igual o superior a los que ofrecen en su sede central. De igual forma, deben hacer esfuerzos por desconcentrar el ejercicio de las competencias.
7. Deberá existir proporcionalidad entre la cantidad de unidades organizacionales dedicadas a labores de apoyo (administrativas/logística), con respecto a la cantidad de unidades organizacionales abocadas a labores sustantivas, que son la razón de ser de la Institución, considerando y privilegiando la naturaleza de sus funciones.
8. La determinación de la organización interna de la institución deberá ser el resultado de un proceso de diseño y/o rediseño de los procesos de trabajo de la institución, de tal manera que estos procesos, la estructura organizacional y los bienes o servicios resultantes correspondan con la misión, visión y objetivos institucionales.

Los insumos provenientes de las Contralorías de Servicios podrán considerarse como parte de las razones que justifican una reorganización administrativa. Para tal efecto, se tomará en cuenta la información obtenida sobre inconformidades, sugerencias, solicitudes, de manera que el cambio organizacional tenga por objeto mejorar los procesos, procedimientos, simplificar y agilizar trámites y requisitos.

9. El diseño de la estructura debe respetar la figura y la nomenclatura de mayor jerarquía que determina la legislación de cada institución. Por tanto, se respetarán las Juntas Directivas, Gerencias, Subgerencias, que están establecidas en alguna ley. Para garantizar la homogenización de la nomenclatura de las unidades organizacionales, las instituciones deben utilizar como insumo la “Guía de Nomenclatura para la Estructura Interna de las Instituciones Públicas” que para tales efectos ha emitido el MIDEPLAN.
10. El nombramiento de Ministros y Viceministros, está regulado por la Constitución Política y la Ley General de la Administración Pública, siendo potestativo del Presidente de la República por tratarse de puestos de confianza. En virtud de lo anterior, las instituciones donde se creen estas instancias, únicamente deberán solicitar a MIDEPLAN el ajuste respectivo en su organigrama.
11. Se deberán instaurar estructuras planas y flexibles, independientemente del modelo de organización que la institución adopte. Las estructuras deberán tener las siguientes características:
 - a. La menor cantidad posible de niveles jerárquicos flexibilizará la organización de acuerdo con las necesidades cambiantes de la demanda de trabajo y permitirá operar en función de un producto o resultado común para eliminar la rigidez de las jerarquías tradicionales, y lograr agilidad en la toma de

⁴ Carta Iberoamericana de la Función Pública, aprobada por la V Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado Santa Cruz de la Sierra, Bolivia, junio de 2003, 62º párrafo.

Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica
Lineamientos Generales para Reorganizaciones Administrativas

decisiones, ya que existe una mayor cercanía entre el nivel superior -nivel decisorio- y el nivel de ejecución u operativo. Por ende, se tiene mayor información en el momento oportuno.

- b. Las unidades organizacionales se ubicarán dentro de uno de los siguientes niveles: político –estratégico, directivo y operativo. Cada uno de estos niveles deberá contar con las unidades organizacionales que sean necesarias para cumplir con los objetivos organizacionales encomendados, evitando duplicidades y separando funciones excluyentes según la normativa, como Control Interno, directrices de la Contraloría General de la República, Normas Internacionales de Contabilidad, entre otras.

Dentro del nivel directivo se encontrarán las Direcciones o Gerencias, que para efectos de MIDEPLAN son equivalentes, **pero la denominación recomendable a utilizar para las Instituciones Públicas es la de Dirección**. En el nivel operativo se encuentran los Departamentos y las Unidades. La denominación “División” se utilizará cuando la Institución cuente con grandes áreas de acción y temáticas a desarrollar y las mismas son excluyentes, entre sí. En la práctica, esta labor se le asigna a los viceministerios, como encargados del desarrollo y correcta ejecución de las grandes áreas y temáticas.

- c. La unidad es el nivel organizacional mínimo que se representará en las estructuras institucionales. Una unidad es un conjunto de procesos desarrollados por un grupo de personas que buscan un mismo fin. Un Departamento es el conjunto de unidades y una Dirección es el conjunto de Departamentos. Cada uno de estos niveles deberá contar con una jefatura.
- d. La determinación del nivel asignado a una unidad organizacional no debe guardar relación con el cargo o puesto de la persona que ocupe la jefatura. La determinación del cargo de la jefatura es competencia de la Dirección General de Servicio Civil y la Autoridad Presupuestaria, bajo los procedimientos y métodos debidamente establecidos por dichas instancias.
- e. Los procesos de reorganización administrativa deberán buscar una estandarización de la nomenclatura de las unidades organizacionales en el Sector Público, de acuerdo con la “*Guía de nomenclatura para la estructura interna de las instituciones públicas*” de MIDEPLAN.
- f. No se crearán unidades unipersonales, salvo aquellas cuya existencia esté determinada por alguna Ley y las instituciones no cuenten con la disponibilidad de recursos para ubicar a más de una persona.
- g. Los procesos no deberán ser graficados como unidades organizacionales, aún y cuando haya sido designado un funcionario para coordinarlos. Los traslados de personal de una unidad organizacional a otra para dar el adecuado cumplimiento a los objetivos y funciones de las mismas, no requieren de la aprobación de MIDEPLAN, siempre y cuando, sólo se trate de un traslado de funcionarios y no afecte la estructura o funciones de alguna de ellas.
- h. No se creará otra unidad organizacional cuando sea fundamentada en la delegación de competencias por parte de un superior a un subordinado⁵. Las subdirecciones, subjefaturas o subgerencias deberán ser consideradas como puestos y no como unidades organizacionales. Este tipo de figuras se constituirán en unidades organizacionales únicamente cuando una Ley así lo establezca.
- i. No podrá existir una unidad organizacional sin que estén claramente delimitadas sus competencias y su relación con los procesos de trabajo. Toda unidad organizacional que se refleje en una estructura organizacional deberá tener un jefe o responsable de su coordinación.
- j. Todas las unidades organizacionales realizan funciones técnicas y asesoras, pero la prevalencia en sus competencias de alguna de estas determinará su clasificación.

⁵ De acuerdo con las limitaciones de la delegación establecidas en los artículos 89 y 90 de la Ley General de Administración Pública.

Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica
Lineamientos Generales para Reorganizaciones Administrativas

- k. Las unidades asesoras (staff) se conciben como tales en el tanto sus competencias primordiales son de naturaleza asesora al nivel superior de la organización para la toma de decisiones, y por tanto se ubicarán únicamente en ese nivel. En el ejercicio de sus funciones brindarán asesoría al resto de la organización, sin perder por ello, su naturaleza asesora y afiliación jerárquica al nivel superior.
- l. Las unidades asesoras (staff) se podrán subdividir en unidades menores, siempre y cuando un alto volumen, periodicidad y complejidad de sus competencias así lo justifiquen. Para hacer esta excepción, deberá incluirse en el estudio técnico un análisis que demuestre la necesidad de segregar la unidad asesora (staff) en cuestión.
- m. Si en la propuesta de reorganización administrativa se crean oficinas regionales, se debe indicar la cobertura y distribución geográfica que abarcan las mismas.
- n. Todos los mecanismos de coordinación y/o consulta que la institución desee conformar a nivel de consejos o comités, por su naturaleza, no forman parte de la estructura funcional de la organización, por lo que no deben incluirse en el organigrama institucional. Por lo tanto, su creación o transformación no requiere ser fundamentada ni contemplada en el estudio de reorganización.
- o. La unidad de Informática deberá estar ubicada en el nivel operativo, independiente de la estructura administrativa-financiera y de la técnica, con el rango que se determine en la institución según el ámbito de competencias, recursos humanos disponibles y tamaño de la plataforma tecnológica. Deberá brindar servicio a toda la institución, de apoyo y desarrollo de sistemas, operación del computador, soporte técnico, digitalización de trámites y demás actividades vinculadas⁶.
- p. Toda institución pública dispondrá de un Archivo Central, que por el volumen y complejidad de sus funciones podría conformarse eventualmente en una unidad encargada de reunir, conservar, clasificar, ordenar, describir, seleccionar, administrar y facilitar la documentación producida por la organización; además, centralizará la documentación de todo el ente, la cual se ubicará en el nivel operativo con dependencia jerárquica de la máxima autoridad administrativa⁷.
- q. Las instituciones públicas que presten servicios a los usuarios, designarán una Contraloría de Servicios subordinada al máximo jerarca, para garantizar una comunicación fluida y directa en la toma de decisiones para la mejor atención al usuario. Esta unidad deberá ser totalmente independiente de cualquier otra dentro de la institución, tanto desde el punto de vista de estructura como de puestos.
- r. Toda institución pública dispondrá de una unidad de Auditoría Interna que es una instancia asesora al jerarca, orgánicamente dependiente de éste y su ámbito de competencia alcanza a todos los órganos sujetos a la jurisdicción de la institución; se rige por la normativa de la Contraloría General de la República y de la Ley de Control Interno. La Auditoría Interna se ubica en línea asesora a la máxima autoridad jerárquica⁸.

En caso de que un órgano en una institución, por su naturaleza, funciones y manejo de recursos públicos, plantee la necesidad de la existencia de una auditoría exclusiva, se someterá a criterio de la Contraloría General de la República. La institución conceptualizará su organización para operar el sistema de control interno, valoración del riesgo y control de calidad.

⁶ Parágrafo 302.06 del Manual Sobre Normas Técnicas de Control Interno relativas a los Sistemas de Información Computadorizados de la Contraloría General de la República, publicado en el Alcance N. 7, Gaceta 24 del 2 de febrero de 1996.

⁷ Artículo 39 y 41 de la Ley del Sistema Nacional de Archivos N. 7202.

⁸ Artículo 20 de la Ley General de Control Interno N. 8292 y de conformidad con el oficio DI-CR-493 (N. 10966) de fecha 14 de setiembre de 2004, emitido por la Contraloría General de la República.

Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica
Lineamientos Generales para Reorganizaciones Administrativas

- s. Toda institución pública dispondrá de una unidad jurídica y se ubicará en el nivel asesor de la jerarquía de la institución, dado que su función se dirige a asesorar al más alto nivel jerárquico institucional en la toma de decisiones, así como al resto de la organización⁹.
- t. Toda institución pública dispondrá de una unidad de planificación, que dependerá de las autoridades superiores de cada entidad¹⁰. Ella forma parte del Sistema Nacional de Planificación, funcionará de conformidad con las normas que establezca el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica.
- u. Toda institución pública podrá disponer de un enlace de Cooperación Internacional, que dependerá de la máxima autoridad institucional.
- v. Toda institución pública que ocupe, permanentemente, más de cincuenta trabajadores podrá contar con una oficina de salud ocupacional¹¹. Estará ubicada en la unidad administrativa afín a su competencia, cuya finalidad es de promover y mantener el más alto nivel de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en general.
- w. Toda Junta Directiva de institución pública, establecida por ley, dispondrá de una Secretaría de Actas para levantar las actas y comunicar las resoluciones del órgano colegiado¹². Serán de naturaleza operativa, con dependencia jerárquica del órgano colegiado. Se considerarán unidades organizacionales únicamente cuando dispongan de dos o más funcionarios a tiempo completo y cuenten con un coordinador o responsable.
- x. En cada una de las instituciones públicas sometidas a los alcances de la Ley de Contratación Administrativa, existirá una Proveeduría Institucional, encargada de los procedimientos de contratación administrativa, con la organización y las funciones que, en cada caso, se determinarán por medio del reglamento¹³.
- y. Cuando en una institución exista o se justifique la creación de una unidad de control interno, esta será de naturaleza asesora y dependerá jerárquicamente de la autoridad superior.

E.3 Lineamientos en el Componente de Recurso Humano

Los lineamientos que se mencionan a continuación, constituyen orientaciones que deben considerarse por las instituciones públicas, para la formulación de la reorganización administrativa en el componente de la gestión humana, en estrecho cumplimiento de lo regulado en el Artículo 13, inciso d) y 4, inciso e) del Estatuto del Servicio Civil y su Reglamento, respectivamente, en aquellas instituciones y órganos adscritos cubiertos por el ámbito del Régimen de Servicio Civil.

1. Todo movimiento de recurso humano, en especial la supresión de plazas, deberá ser informado con antelación a los funcionarios afectados, dándoles la oportunidad de ser escuchados y manifestarse sobre las modificaciones propuestas, de conformidad con las garantías constitucionales del Debido Proceso y el derecho de defensa.
2. La mayor parte del recurso humano de una Institución deberá destinarse a la ejecución de labores sustantivas -dado que son la razón de ser de la Institución-, en contraposición de las labores administrativas o de apoyo. Es recomendable que la proporción sea 3 a 1 respectivamente.

⁹ Artículo 356 de la Ley General de Administración Pública N. 6227.

¹⁰ Artículo 4, 12 al 14 de la Ley de Planificación Nacional N. 5525.

¹¹ Artículo 300 del Código de Trabajo y artículos 1 al 3 del Decreto Ejecutivo 27434- MTSS del 25 de noviembre de 1998, "Reglamento sobre las oficinas o departamentos de salud ocupacional".

¹² Artículo 50 de la Ley General de Administración Pública N. 6227.

¹³ Artículo 105 de la Ley de Contratación Administrativa N. 7494.

Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica
Lineamientos Generales para Reorganizaciones Administrativas

3. Se impulsará una cultura organizacional enfocada en la mejora continua de los servicios, orientada en una gestión para resultados, evaluación del desempeño y rendición de cuentas; estableciendo equipos de trabajo polifuncionales, para ello se coordinará con la Contraloría de Servicios institucional.
4. Toda organización debe reflejar una adecuada distribución de los recursos humanos de la siguiente manera:
 - a. Proporcionalidad en la asignación del recurso humano en la estructura de apoyo logístico con relación a las áreas sustantivas o fundamentales, las estratégicas e imprescindibles para la institución.
 - b. En el caso de instituciones con sedes regionales, estas deben contar con el recurso humano que permita cumplir a cabalidad con las funciones encomendadas.
5. La necesidad de recurso humano deberá estar sustentada en la clara definición de sus funciones, procesos y procedimientos.
6. En el proceso de reorganización administrativa, considerando la visión, misión y objetivos de la organización, deberá denotarse una relación clara entre la estrategia institucional y el aporte individual de los funcionarios. De esta manera, deberá existir un alineamiento entre las políticas y prácticas de personal y las prioridades estratégicas de la organización.
7. Si el nuevo diseño organizacional implica medidas drásticas para el recurso humano, se deberá respetar la normativa legal vigente; debiendo considerarse lo siguiente:
 - a. Se reubicará el recurso humano que se considere apto para ocupar otro puesto dentro de la organización, aprovechando así las habilidades, aptitudes, actitudes, experiencias y capacitaciones adquiridas, siendo utilizadas en otras áreas.
 - b. Si se determina necesario incrementar el recurso humano, se deberá determinar su impacto presupuestario y la disponibilidad de recursos con un enfoque costo-beneficio.
 - c. Modificar los perfiles de puestos, en el caso que corresponda hacerlo.
 - d. Si el factor humano se reduce, se deberá determinar si existen los recursos presupuestarios para las indemnizaciones correspondientes.
8. Se deberán crear estrategias y mecanismos accesibles para la debida capacitación del componente humano, en caso de la incorporación de un nuevo proceso o función producto de la reorganización.
9. Para llevar a cabo los cambios en los procesos de reorganización administrativa se deberá sensibilizar, capacitar y formar equipos de trabajo (conocimientos, herramientas y actitudes) con el personal, dejando capacidad instalada y capital humano para que continúen adelante en los futuros procesos de reorganización.
10. La organización deberá colocar al personal idóneo en puestos en los que puedan utilizar sus mejores aptitudes personales, y dará a conocer al ocupante de este, las funciones que corresponden, mediante la respectiva descripción del cargo, así como los procedimientos establecidos, generados por la reorganización.
11. Se deberán identificar los servidores que se perciban profesionalmente como directivos y que asuman el marco de responsabilidad derivado del ejercicio de su dirección, para que ejerzan estos cargos en la estructura organizacional.

E.4 Lineamientos en el Componente de Tecnología

Los lineamientos de tecnología se refieren a orientaciones que deben considerarse por las instituciones públicas para el mejor aprovechamiento de la información interna y externa, optimizar los procesos y ofrecer así servicios de mayor calidad a los usuarios.

1. La organización deberá hacer un uso eficiente de la información para generar productos y servicios, acordes con los requerimientos de sus usuarios. Para esto deberá tener un proceso continuo de recolección y análisis de información sobre las necesidades y expectativas de los usuarios.
2. La adquisición de equipos y programas para el uso institucional deberá guardar relación directa con el cumplimiento de la misión, visión y objetivos estratégicos de la organización. La inversión en estas tecnologías deberá estar fundamentada en estudios de viabilidad técnica y presupuestaria.
3. La asignación del equipo informático deberá ser acorde con los requerimientos del servicio que se brinde al ciudadano y el software que el funcionario requiere para realizar su trabajo. De esta forma, la institución debe velar porque cada funcionario posea el equipo y programas informáticos necesarios para realizar su labor de manera eficaz.
4. La organización deberá optimizar la integración, uso y estandarización de sus sistemas de información de manera que se identifique, capture y comunique, en forma completa, exacta y oportuna, sólo la información que sus procesos requieren¹⁴.
5. La institución deberá contar con un sitio electrónico actualizado, en el cual se le brinde tanto al ciudadano como al usuario, la información concerniente a la institución (misión, visión, marco legal, localización, números de teléfonos, entre otros), además de los servicios que brinda, los requisitos necesarios y cuales de estos servicios pueden ser accesados por medios electrónicos. De igual forma información referente a la transparencia en su gestión y los contactos de la institución.
6. La implementación e implantación de las tecnologías de información deberán ser compatibles con la política de Gobierno Digital, de forma que se pueda enfocar la prestación de servicios por medios digitales a los usuarios, garantizando que la plataforma tecnológica tenga capacidad de brindar los distintos servicios de la institución por medio electrónico¹⁵. De esta manera, se deberán implementar medidas para poder brindar los servicios a los ciudadanos todos los días de la semana en un horario de 24 horas (24/7).

Toda institución deberá someterse a las políticas y directrices que el Poder Ejecutivo determine en cuanto a interoperabilidad y compatibilidad del uso de programas y sistemas para el sector público.

7. Toda institución deberá contar con un plan informático actualizado –al menos anualmente-. El plan informático, es un instrumento de trabajo institucional que considera los requerimientos de los usuarios y el avance tecnológico, contemplando un esquema de actualización orientado a evaluar la conveniencia de incorporar nuevas tecnologías disponibles en el mercado y evitar la obsolescencia tecnológica.
8. Las adquisiciones de hardware, software u otros servicios informáticos, responderán a los proyectos incluidos en el plan informático de la organización. Las situaciones de excepción deben ser autorizadas por la autoridad máxima de la organización y auditadas por la unidad de auditoría interna.

¹⁴ Contraloría General de la República: “**Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información**” N-2-2007-CO-DFOE, publicado en la Gaceta N. 119 del 21 de junio del 2007. San José, Costa Rica, 2007.

¹⁵ De forma que se cumpla con lo estipulado en el Capítulo 5: Eje de Reforma Institucional del Plan Nacional de Desarrollo (PND) Jorge Manuel Dengo obregón 2006-2010, donde se indica en el punto 3.2.4 lo siguiente: “*Agilizar los procesos de la administración pública, mediante el impulso al Gobierno Digital y a los esfuerzos de simplificación de trámites*”. Así como lo expresado en el apartado 4.1.4.1 del mismo capítulo.

9. La organización deberá contar con una herramienta informática actualizada para proteger la información de accesos no autorizados.
10. Las instituciones públicas deberán planificar e implementar medidas contingentes para mantener la continuidad de sus servicios, ante situaciones eventuales (corte fluido eléctrico, fallas en los sistemas y otros).
11. Las instituciones públicas deberán contar con respaldos –físicos o electrónicos- de los datos que garanticen la continuidad en sus procesos y la prestación de los servicios.
12. Toda aplicación que se instale en los equipos de la institución contará con su respectiva licencia de uso, de manera que se cumpla con la protección de los derechos de autor, de esta forma las distintas unidades de tecnologías de información y la auditoría interna deberán velar para que no se incumpla con esta disposición¹⁶. Queda a salvo la utilización de software libre.

E.5 Lineamientos en el Componente de Gestión

Con la emisión de los siguientes lineamientos, MIDEPLAN aspira a contribuir a la orientación y direccionamiento de los procesos de reorganización administrativa de los ministerios y demás dependencias públicas, teniendo como fin último la mejora en la prestación de los servicios públicos.

1. Los procesos de reorganización requieren del involucramiento, compromiso y responsabilidad de los jefes, directivos y jefes. Esto con el fin de liderar la definición de las prioridades y los objetivos de la institución hacia una gestión comprometida con la ciudadanía y orientada hacia los resultados¹⁷. Los resultados de estos procesos serán responsabilidad de los jefes.
2. Todo proceso de reorganización, integral o parcial, deberá tener una orientación hacia procesos integrados de trabajo, con clara secuencia de la gestión y determinar la pertinencia de algunos subprocesos para la obtención de productos específicos, que la sociedad exige de la institución, y no hacia tareas y funciones aisladas, a fin de evitar la excesiva fragmentación y consecuentemente la inflexibilidad de la gestión.

El diseño de procesos deberá buscar la simplificación de trámites, eliminando actividades, requisitos, duplicidades y controles innecesarios, propiciando que existan procesos más eficientes sin demérito de un control efectivo.

3. Todo proceso de reorganización deberá contar con un estudio técnico en el cual se vinculen los objetivos institucionales, los procesos, la estructura propuesta y el recurso humano necesario para alcanzar esos objetivos con una visión de costo – beneficio, que fundamente los principios de eficiencia, eficacia, transparencia, rendición de cuenta, oportunidad y satisfacción del interés público.
4. Todo proceso de reorganización que se desarrolle deberá tener como objetivo final la efectiva prestación de los servicios, la orientación al ciudadano y al usuario, buscando la mejora en la calidad de los servicios y la potenciación del recurso humano.

¹⁶ Según lo establecido en la Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos N. 6683 y sus reformas, del 14 de octubre de 1982; la Ley de Procedimientos de Observancia de Derechos de Propiedad Intelectual N. 8039, del 12 de octubre del 2000 y publicada en el Diario Oficial La Gaceta N. 206 del 27 de octubre del 2000, y el Decreto N. 30151-J: Ordena que todo el Gobierno Central se proponga diligentemente prevenir y combatir el uso ilegal de programas de cómputo, con el fin de cumplir con las disposiciones sobre derecho de autor que establece la Ley N. 6683 y sus reformas; del 1 de febrero del 2002 y publicado en el Diario Oficial La Gaceta N. 37 del 21 de febrero del 2002.

¹⁷ Estipulado en el artículo 11 de la Constitución Política de la República, reformado por la Ley 8003 del 8 de junio del 2000, el cual indica en el segundo párrafo “La Administración Pública en sentido amplio, estará sometida a un procedimiento de evaluación de resultados y rendición de cuentas, con la consecuente responsabilidad personal para los funcionarios en el cumplimiento de sus deberes” y en la Ley de Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos N° 8131, en la cual su objetivo indica lo siguiente: “Propiciar que la obtención y aplicación de los recursos públicos se realicen según los principios de economía, eficiencia y eficacia”, además de los artículos 4, 31, 51, 52, 55 y 56.

5. Los procesos de reorganización administrativa deberán priorizar en modificaciones a la gestión institucional que permitan avanzar a la consecución de metas sectoriales e institucionales vinculadas con el Plan Nacional de Desarrollo.
6. En los procesos de reorganización se deberán considerar los ajustes presupuestarios, de manera tal que se pueda garantizar la sostenibilidad económica de la estructura organizacional propuesta.
7. Se deberá dotar a los funcionarios de un sistema que integre la información referente a la organización: los procesos, procedimientos, actividades, bienes y/o servicios brindados, información del entorno –tanto interno, como externo-. Dicha información debe servirles para la toma de decisiones, y servir para que mejoren en el desempeño de sus tareas.
8. Cuando existan modificaciones en la manera de realizar las tareas, las funciones y relaciones de coordinación, la institución deberá actualizar sus manuales administrativos.
9. Un proceso de reorganización administrativa deberá estar acompañado de un diseño o rediseño de los procesos, procedimientos y diagramas de flujo de la institución.

E.6 Lineamientos en el Componente de Infraestructura

Los lineamientos que se mencionan a continuación, constituyen orientaciones que deben considerarse por las instituciones públicas, para la formulación de la reorganización administrativa en el componente de infraestructura, entendida como la planta física, mobiliario, equipo y distribución del espacio dentro de las instituciones públicas.

1. Las instalaciones de las instituciones públicas deberán contar con la señalización necesaria para que los usuarios –internos y externos- puedan ubicar las unidades que prestan los servicios institucionales, así como los servicios sanitarios y las salidas de emergencia.
2. Las unidades organizacionales que presten servicios de mayor afluencia de usuarios deberán ubicarse en la planta principal o primer piso de la edificación, asimismo las instituciones públicas deberán disponer de rampas de acceso y servicios sanitarios adecuados para el uso de personas con discapacidad y atender otros aspectos señalados por la Ley N.7600.
3. La infraestructura o la distribución del espacio procurará ser diseñada en torno a los procesos, procedimientos y funciones que le corresponde a la institución y tendrá en cuenta la cantidad de personal, mobiliario y equipo que han de ser utilizados, evitando así el hacinamiento y brindando un buen ambiente de trabajo. De esta forma, cualquier crecimiento considerable de estas variables deberá significar un aumento proporcional de las instalaciones físicas de la institución.
4. Cada unidad administrativa procurará encontrarse en un mismo espacio físico, con el fin de facilitar la comunicación y agilizar el traslado de la documentación dentro de la misma unidad. Asimismo, las unidades administrativas subordinadas a una misma autoridad o nivel jerárquico, o bien, aquellas que se encuentren organizadas por procesos, deberán ubicarse en áreas contiguas.
5. Se debe proporcionar a los funcionarios, así como a los usuarios del servicio, las instalaciones sanitarias separadas por sexo debidamente identificados; con las debidas condiciones de higiene diaria y los medios necesarios para la limpieza de las manos, así mismo se dispondrá para los usuarios del servicio, de espacios donde puedan estar cómodos en los períodos de espera, además de suficientes tomas de agua potable.
6. Es recomendable, que para las salas de espera se cuente con mobiliario seguro, cómodo y suficiente, para que los usuarios puedan esperar su turno sentados (informar mediante rótulos que se dará prioridad a las

Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica
Lineamientos Generales para Reorganizaciones Administrativas

personas de la tercera edad, personas con alguna discapacidad y mujeres embarazadas para el uso de los asientos, así como para la atención respectiva).

7. En caso de requerirse alguna consulta en particular en materia de salud ocupacional, se deberá consultar al Consejo de Salud Ocupacional, órgano adscrito al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.