


**Presidencia de la República  
Dirección General de Servicio Civil**



**Política de Comunicación e Información de la Dirección General de Servicio Civil**

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Ruth María Piedra Marín	Nombre: Olman Jiménez Corrales	Nombre: Hernán Alberto Rojas Angulo
Cargo: Encargada de Prensa y Comunicación Institucional	Cargo: Director Área de Desarrollo Estratégico	Cargo: Director General
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: 10/08/2017	Fecha: 10/08/2017	Fecha: 10/08/2017

 <p style="text-align: center;"><b>Dirección General de Servicio Civil</b></p>	Código: PE-02-PO-02-2017
<p><b>Política de Comunicación e Información de la Dirección General de Servicio Civil</b></p>	Versión: 01
	Fecha de aprobación: 10 agosto 2017
	Página: 2 de 4

## I. INTRODUCCIÓN

La comunicación es un componente indispensable para la buena gestión de las organizaciones; facilita la consecución de los objetivos organizacionales, posibilita la gestión transparente de las entidades públicas y facilita la vigilancia ciudadana.

En este sentido, la presente Política de Comunicación e Información de la Dirección General de Servicio Civil, tiene como propósito, ofrecer pautas generales para la gestión de la comunicación interna y la comunicación externa, en concordancia con las normas nacionales e internacionales vigentes, el principio de publicidad aplicable a todo el Régimen de Servicio Civil, el Subsistema de Gestión de las Relaciones Humanas y Sociales, las Cartas Iberoamericanas suscritas por Costa Rica, y el derecho de acceso a la información pública de todas las personas.


Para su definición, han sido considerados los siguientes aspectos: marco filosófico institucional, marco jurídico, competencias técnicas, públicos de interés, sistemas y responsables de la comunicación e información institucionales, y las más recientes tendencias de la comunicación y la información mundiales.

Además, se busca establecer procedimientos que contribuyan a mejorar la interacción comunicativa, de forma oportuna y veraz.

## II. ANTECEDENTES

En el año 2006, se refundó la Oficina de Comunicación Institucional, con el propósito de iniciar un proceso de acercamiento a los diferentes públicos institucionales, especialmente la prensa, que, en múltiples ocasiones no sólo confundía el nombre de la institución con el de otras (ej. Registro Civil), sino que además desconocía qué productos o servicios ofrecía la DGSC y mediante qué mecanismos. La principal referencia era, que la DGSC se dedicaba únicamente a realizar concursos para trabajar en el gobierno.

En principio, se estableció una plataforma de contactos para el envío de comunicados de prensa y/o boletines informativos, gestión de entrevistas, monitoreo del entorno y actualización del sitio web. Por otra parte, se retomaron

 <p><b>Dirección General de Servicio Civil</b></p>	<p>Código: PE-02-PO-02-2017</p>
<p><b>Política de Comunicación e Información de la Dirección General de Servicio Civil</b></p>	<p>Versión: 01</p>
	<p>Fecha de aprobación: 10 agosto 2017</p>
	<p>Página: 3 de 4</p>


actividades relacionadas con relaciones públicas, protocolo, comunicación e información pública.

Actualmente, y dados los cambios sufridos en cuanto a tecnologías de información y comunicación, redes sociales, diseño universal y accesibilidad, así como promoción del derecho de acceso a la información pública, no solo la Oficina de Comunicación Institucional, sino toda la organización, han debido modificar la forma en que se gestiona la comunicación organizacional.

Para su cumplimiento, a lo largo del último quinquenio, se han materializado los instrumentos, que contienen trascendentales cambios para cumplir con estos propósitos:

- Política para la atención de solicitudes de información, en cumplimiento a la Ley de Regulación del Derecho de Petición, No. 9097.
- Política de confidencialidad para el tratamiento de la información de los denunciantes y sus denuncias, presentadas ante las diversas instancias que tiene la Dirección General de Servicio Civil, en cumplimiento de la Ley General de Control Interno (No. 8292) y la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito (No. 8422).
- Política de comunicación e información en asuntos relacionados con la ética y los valores.
- Manual de Marca Institucional.
- Guía para el manejo de la Información en situaciones de crisis.
- Designación del Oficial de Información Pública y Equipo de Transparencia.

En este contexto, la Política de Comunicación e Información de la Dirección General de Servicio Civil, sintetiza principios generales de comunicación e información, y propone una forma estructurada de organizar estos procesos.

 <p style="text-align: center;"><b>Dirección General de Servicio Civil</b></p>	<p>Código: PE-02-PO-02-2017</p>
<p><b>Política de Comunicación e Información de la Dirección General de Servicio Civil</b></p>	<p>Versión: 01</p>
	<p>Fecha de aprobación: 10 agosto 2017</p>
	<p>Página: 4 de 4</p>

### III. POLÍTICA

El Personal de la Dirección General de Servicio Civil, se compromete a propiciar espacios que fortalezcan las relaciones de comunicación e información con sus públicos internos y externos, de acuerdo con las disposiciones internas, la normativa nacional e internacional en materia de información pública (rendición de cuentas / datos abiertos-participación ciudadana), y en cumplimiento a los principios de publicidad, transparencia e igualdad de oportunidades.

La ejecución y cumplimiento de ésta política, se considera un compromiso institucional permanente, el cual involucra que nuestro personal aplicará los siguientes fundamentos:

- La gestión de la comunicación y la información es una responsabilidad de toda la organización.
- Todo producto de comunicación e información debe considerar la función objetivo de la DGSC y su marco filosófico.
- Cuando sea pertinente, los planes estratégicos, operativos e institucionales, deben considerar dentro de su formulación, mecanismos para la efectiva comunicación institucional.
- La comunicación institucional, debe contribuir de manera estratégica a fomentar los valores corporativos y éticos, mejorar las relaciones y el clima laboral, la promoción del trabajo en equipo y disminuir los efectos negativos de la comunicación informal.
- La comunicación institucional, debe contribuir de manera estratégica a proyectar la gestión de la DGSC, fortalecer la imagen e identidad corporativa, contribuir con la transparencia de la gestión institucional y la rendición de cuentas mediante el diálogo permanente con los grupos de interés.



**Dirección General de Servicio Civil**

Código: PE-02-PO-02-2017

**Política de Comunicación e Información  
de la Dirección General de Servicio Civil**

Versión: 01

Fecha de aprobación:  
10 agosto 2017

Página: 5 de 4

- La atención de consultas, quejas, reclamos y solicitudes de información, se habilita mediante el uso de formularios web, correos de consultas y plataformas de atención.
- Se propiciará el registro de datos institucionales en formatos abiertos, accesibles y pertinentes para atender solicitudes de información pública.
- Propiciar la igualdad de trato y no discriminación en el acceso a la información a todos los públicos institucionales, sin distingo ni particular o trato de exclusión.
- Aprovechar las ventajas de las nuevas tecnologías para lograr una comunicación efectiva.
- Es pertinente considerar los riesgos de comunicación para evitar crisis institucionales.
- Respeto a las leyes, reglamentos y demás instrumentos que norman la gestión de la comunicación y la información a nivel nacional e internacional.

-----última línea-----

