



DIRECCIÓN GENERAL  
Contribuyendo a la gobernabilidad democrática de Costa Rica desde 1953

**OFICIO CIRCULAR DG-OC-007-2017**

**PARA:** Personal de la Dirección General de Servicio Civil

**DE:** Lic.  Rojas Angulo, MBA.  
**Director General**



**ASUNTO:** Política de Comunicación e Información de la Dirección General de Servicio Civil.

**FECHA:** 10 de agosto de 2017

Reciban un cordial saludo. Me permito informar que esta Dirección General, avaló y aprobó la "Política de Comunicación e Información" institucional, mediante el Código: PE-02-PO-02-2017 de fecha 10 de agosto de 2017.

Dicha política, se formula con la intención de ofrecer pautas para la gestión de la comunicación y de la gestión de la información interna y externa, en concordancia con las normas nacionales e internacionales vigentes, el principio de publicidad aplicable a todo 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.

El cumplimiento de esta Política, es de carácter obligatorio; no obstante, se ha considerado importante que como complemento de la misma, se emitan las siguientes disposiciones.

**I. Descripción:**

La gestión de comunicación y de la información, se ha convertido en un gran desafío para las organizaciones públicas del Siglo XXI. Además de atender las necesidades de su público interno y externo por medio de herramientas y técnicas consideradas "tradicionales", hoy requiere de cambios estructurales, tanto en los contenidos que se transmiten, como en los canales utilizados para su efectividad.

El surgimiento de las redes sociales; el uso del *big data* para el acercamiento de las organizaciones a sus principales públicos; la automatización de las relaciones públicas, y la comunicación mediante el desarrollo de algoritmos, plataformas de inteligencia artificial y técnicas de lenguaje neutras; la marcada tendencia en el uso de formatos abiertos y accesibles para todas las poblaciones; la supremacía del derecho de acceso a la



## DIRECCIÓN GENERAL

Contribuyendo a la gobernabilidad democrática de Costa Rica desde 1953

información pública, la gestión del conocimiento y las actividades de responsabilidad social corporativas; han provocado que las organizaciones se planteen nuevas formas de comunicar.

No podemos omitir, que dentro de la Gestión de los Recursos Humanos, concretamente en lo que se considera la Gestión de las Relaciones Humanas y Sociales, las actividades de comunicación e información son fundamentales.

La Política de Comunicación e Información que hoy se presenta, ha sido concebida tomando en cuenta estos cambios y para todos los efectos la comunicación debe ser clara, completa, concisa, correcta, cortés, coherente y asertiva, y la información debe ser, confiable, confirmada autorizada y útil.

### II. Responsables por la implementación de la Política

La Dirección General de Servicio Civil (DGSC), mediante la Oficina de Comunicación Institucional, diseñará las estrategias de comunicación, prensa y relaciones públicas concordantes con la visión, misión y planes estratégicos institucionales; con el fin de analizar el entorno político, social y económico en el que se desenvuelve la DGSC y mantener un ambiente laboral adecuado para el desarrollo de las actividades y la prestación de sus servicios.

Sin embargo, la buena gestión de la comunicación y de la información, es responsabilidad de toda la organización, para la cual se detallan las principales acciones a implementar por las siguientes instancias y medios:

- **Direcciones de Áreas, Jefaturas de Unidades y Centro de Capacitación y Desarrollo:** Responsables de comunicar oportuna y eficazmente, todos los Oficios, Directrices y/o Resoluciones que impacten a lo interno de la institución o en el Régimen de Servicio Civil.
- **Contraloría de Servicios:** Proporcionar mecanismos de comunicación, que permitan la participación de las personas usuarias en los procesos de prestación de servicios de la Dirección General de Servicio Civil, con el fin de identificar sus necesidades y expectativas e implementar acciones de mejora. La Contraloría de Servicios, cuenta con un formulario digital, alojado en el Sitio Web; por otra parte, la persona servidora pública responsable de esta instancia, actúa como Oficial de Información Pública, de acuerdo con los Decretos Ejecutivos N° 40199-MP de Apertura de Datos y el Decreto Ejecutivo N° 40200-MP-MEIC-MC de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- **Órganos Colegiados y Comisiones Institucionales:** Los representantes de la DGSC en órganos colegiados, en los cuales se toman decisiones que impacten a la Institución o al Régimen de Servicio Civil, deben comunicar oportuna y eficazmente esas decisiones. Esto aplica también a las Comisiones Institucionales creadas al amparo de disposiciones internas o en el marco de una ley.



## DIRECCIÓN GENERAL

Contribuyendo a la gobernabilidad democrática de Costa Rica desde 1953

- **Centro de Documentación e Información (CDI) y Plataforma (CIDSECI):** Albergar un repositorio institucional virtual, especializado en empleo público (CIDSECI), conformado además por el Archivo Central y una Biblioteca. Al CIDSECI se ingresa también por el Sitio Web Institucional. Mediante esta plataforma, se accede a la normativa institucional, boletines informativos, noticias, resoluciones, revistas, vídeos, entre otros servicios, razón por la cual, es necesaria su actualización permanente.
- **Representantes de la DGSC en Actividades de Proyección Institucional:** Refiere a la participación tanto del cuerpo directivo como del personal profesional de la DGSC, en calidad de ponentes en: Congresos, Seminarios, Foros y/o Charlas; participación en ferias de empleo y atención de visitantes. La DGSC también realiza actividades de capacitación, cuyo material está disponible en el Sitio Web.
- **Sitio Web Institucional y Red de Transparencia Institucional:** Accesar a toda la información institucional, trámites y servicios, avisos, encuesta web, formularios de consulta digital, Contraloría de Servicios y solicitudes de información pública, preguntas frecuentes, acceso a redes sociales, otros. Es administrado técnicamente por la Unidad de Tecnologías de Información (UTI). Un profesional en Ingeniería de Sistemas, ejerce las funciones de Web Máster.
- **Formulario de consulta digital y correo "cdocente@dgsc.go.cr":** El formulario de consulta digital se direcciona a un correo institucional, donde se clasifican las consultas ingresadas relacionadas con puestos cubiertos por el Estatuto de Servicio Civil, específicamente para el Título I (De la Carrera Administrativa) y Título IV (De la Carrera Artística), y se redirigen a las áreas correspondientes para su atención. En cuanto al correo cdocente@dgsc.go.c, le corresponde atender todas las consultas relacionadas con el Título II (De la Carrera Docente).

### III. Documentos de referencia

#### ➤ Políticas Internas y Oficios Circulares vigentes:

- Documento Integral de Gestión de la Calidad de TIC de la Dirección General de Servicio Civil de Costa Rica.
- Guía para el manejo de la información en situaciones de crisis.
- Inventario de normativa relacionada con acceso a la información pública, transparencia y gobierno abierto.
- Manual de Marca Institucional.
- Política para la atención de solicitudes de información, en cumplimiento de 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).



## DIRECCIÓN GENERAL

Contribuyendo a la gobernabilidad democrática de Costa Rica desde 1953

- Política orientada a la Gestión de Recursos Humanos para la población con discapacidad que ofrece sus servicios al Régimen de Servicio Civil.
- Política institucional orientada a erradicar la discriminación hacia la población sexualmente diversa.
- Política de comunicación e información en asuntos relacionados con la ética y los valores.
- Oficio Circular No. DG-008-2014 de fecha 06 de marzo de 2014, sobre Políticas de uso de equipo de cómputo, software informático y accesorios.
- Oficio Circular No. DG-012-2016 de fecha 15 de noviembre 2016, relacionada con "Comunicación sobre derechos de autor de la información de la Dirección General de Servicio Civil".

### ➤ **Derecho de acceso a información pública:**

- Decreto Ejecutivo No. 40200-MP-MEIC-MC del 27 de abril de 2017 (Acceso a la Información).
- Decreto Ejecutivo No. 40199-MP del 27 de abril de 2017 (Apertura de Datos Públicos)
- Índice de Transparencia del Sector Público.
- Guía de diseño para portales webs transparentes.

### ➤ **Accesibilidad:**

- Ley N° 7600. Ley de igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, del 02 de mayo de 1996, publicada en la Gaceta N.102 del 29 de mayo de 1996.
- Ley N° 8661. Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad y su Reglamento, del 19 de agosto de 2008, publicada en la Gaceta N.187 del 29 de setiembre de 1996.
- Ley N° 8862. Ley de Inclusión y Protección Laboral de las Personas con Discapacidad en el Sector Público y su Reglamento, del 02 de setiembre de 2010, publicada en la Gaceta N.219 del 11 de noviembre de 2010.
- Normas W3E.

## IV. Disposiciones específicas

### ➤ **Comunicación con Medios de Comunicación Social:**

- El contacto inicial será con la Oficina de Comunicación Institucional, quien atiende las solicitudes de información y canaliza la solicitud al Área o Unidad correspondiente. En caso de que la periodista no se encontrare laborando por motivo de vacaciones u otra razón, la consulta se traslada al Despacho del Director General. La atención a la prensa, tiene carácter prioritario.
- Si la solicitud fuere por correo electrónico, se da la prevención de incluir en las herramientas del correo electrónico un mensaje de auto respuesta, en el que se indique el procedimiento a seguir.



## DIRECCIÓN GENERAL

Contribuyendo a la gobernabilidad democrática de Costa Rica desde 1953

- El desplazamiento de periodistas y personal técnico por las instalaciones estará acompañado de una persona de Comunicación Institucional, o quien fuere designado.
- La información que se suministre debe ser veraz, confirmada, transparente y ser avalada por una autoridad superior. Además debe contemplar los valores institucionales y líneas estratégicas.

### ➤ **Comunicación vía correo electrónico:**

- Respetar el Manual de Marca.
- Respetar las disposiciones para el uso de los equipos institucionales
- En cuanto a escritura; no utilizar mayúsculas en el texto.
- Responder en el menor tiempo posible.
- Respetar el tiempo y el ancho de banda de otras personas.
- Cada cuenta de correo electrónico es de uso laboral, por lo que debe evitarse para uso personal.
- Informar de la recepción de correo basura, que atente contra los sistemas de seguridad informática.

### ➤ **Comunicación en redes sociales:**

- Las redes sociales institucionales son atendidas por la Oficina de Comunicación Institucional. No obstante, en caso de que el responsable no se encuentre en la institución, este podrá delegar esta función en otra Unidad o funcionario de la DGSC.
- Se permite el ingreso del personal a las redes sociales, siempre y cuando, esto no afecte negativamente su trabajo.
- No se debe difundir información corporativa (confidencial o no), en ningún formato (fotos, textos, vídeos, etc.), sin la autorización previa de una autoridad institucional superior.
- Se prohíbe atacar a personas u organizaciones, publicar comentarios, enviar mensajes despectivos, engañosos o falsos.
- El personal que ingrese a las redes sociales institucionales, debe usar su nombre real e identificarse como trabajadores/colaboradores de la DGSC.

### ➤ **Gestión documental:**

- Para todos los efectos, deberán seguirse las pautas establecidas por la Ley de Archivos, para lo que contarán con el apoyo del Centro de Documentación e Información.
- Todos los documentos institucionales deberán considerar recomendaciones para crear documentos accesibles que proponga la Oficina de Comunicación Institucional.



## DIRECCIÓN GENERAL

Contribuyendo a la gobernabilidad democrática de Costa Rica desde 1953

### V. Glosario

- **Comunicación:** La comunicación deriva del latín *communicatio* que significa compartir, participar en algo o poner en común. Es un proceso de transmisión de información en el que participan un emisor y un receptor, quienes concedores de un sistema de signos, códigos o símbolos, decodifica e interpreta un determinado mensaje.
- **Comunicación Corporativa:** Es el conjunto de acciones de comunicación que una organización realiza a sus diferentes grupos de interés. Se fundamenta en la estrategia de comunicación organizacional y se caracteriza por ser dinámica, planificada, concreta y sujeta a una retroalimentación constante.
- **Comunicación Interna:** Comunicación que se genera al interior de cada organización y tiene como propósito la difusión del direccionamiento estratégico, cultura corporativa y el mantenimiento de las buenas relaciones entre sus colaboradores.
- **Comunicación Externa:** Está dirigida a los grupos de interés externos, su propósito es promover la reputación y el relacionamiento, a partir de las características, actividades, productos, resultados y servicios de la institución.
- **Comunicación Vertical Ascendente:** Aquella que se dirige al cuerpo directivo, (comités, comisiones y equipos de trabajo institucionales), con el fin de informar sobre las principales incidencias que ocurren en la institución.
- **Comunicación Vertical Descendente:** Es la comunicación emitida desde la alta dirección hacia el personal institucional, órganos del Sistema de Gestión de Recursos Humanos (SIGEREH) y el Subsistema de Capacitación y Desarrollo (SUCADES).
- **Comunicación Horizontal:** Se desarrolla entre personas o instancias del mismo nivel.
- **Comunicación Formal:** Formaliza las tareas diarias que se realizan dentro de la institución, componentes del SIGEREH, órganos externos y ciudadanía.
- **Comunicación Informal:** Comunicación que circula de manera rápida entre el personal de la institución, sin que medie formalización institucional. Generalmente se presenta como comentarios y rumores.
- **Comunicación Especializada:** Se considera un instrumento de comunicación formal y funcional dirigida a especialistas o personas que comparten conocimientos e intereses en una materia determinada.



## DIRECCIÓN GENERAL

Contribuyendo a la gobernabilidad democrática de Costa Rica desde 1953

- **Información:** Grupo de datos ordenados, supervisados y avalados para ser difundidos a un conjunto de la sociedad.
- **Información de acceso público:** Cualquier tipo de dato que sea generado o resguardado por quien ejerza una función o potestad pública y que no tenga su acceso restringido por ley.
- **Información como Derecho Humano:** El derecho humano de acceso a la información pública está ampliamente tutelado mediante diversos instrumentos, principalmente en el artículo 13 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos y en los Principios sobre el derecho de acceso a la información de la Organización de Estados Americanos.
- **Información pública preconstituida:** Cualquier información pública solicitada que sea de fácil entrega, debido a la simplicidad de su trámite, y que la institución pública pueda brindar de forma inmediata.
- **Información institucional:** Información general básica, funciones generales y departamentales, marco jurídico aplicable, estructura organizativa, bienes inmuebles y estructura de gobernanza.
- **Información del personal institucional:** Información de carácter público vinculada con el recurso humano contratado para cumplir con las funciones institucionales.
- **Calidad de la información:** Que la información sea objetiva, veraz, actualizada, completa y oportuna.
- **Autodeterminación informativa:** Que la información respete el conjunto de principios y garantías relativas al legítimo tratamiento de sus datos personales.
- **Uso de tecnologías de información:** Para facilitar el ejercicio del derecho de acceso a la información.
- **Máxima Publicidad:** Que la información sea proporcionada, publicada y divulgada en los términos más amplios posibles, sea en soporte escrito o electrónico.
- **Gobierno Abierto:** Forma de relacionarse entre la Administración Pública y los ciudadanos, que se caracteriza por el establecimiento de canales de comunicación y contacto directo entre ellos.
- **Transparencia:** Conjunto de disposiciones y actos mediante los cuales los sujetos obligados tienen el deber de poner a disposición de las personas solicitantes la información pública que poseen y dan a conocer, en su caso, el proceso y la toma de decisiones de acuerdo a su competencia, así como las acciones en el ejercicio de sus funciones.



## DIRECCIÓN GENERAL

Contribuyendo a la gobernabilidad democrática de Costa Rica desde 1953

---

- **Redición de Cuentas:** Acto administrativo mediante el cual los responsables de la gestión de los fondos públicos, justifican y se responsabilizan de la aplicación de los recursos puestos a su disposición en un ejercicio económico.
- **Participación Ciudadana:** Tiene la función de moderar o influir en el ejercicio del poder político desde la estructura del Estado mediante la expresión de preferencias y demandas de los diversos sectores de la sociedad. Incluye las acciones colaborativas y de co-creación.

*Adjunto: Política de Comunicación e Información de la Dirección General de Servicio Civil.*

HARA/ISM/OLJC/RPM/KSV/KRU