



03 de noviembre de 2023

DG-CIR-15-2023

CIRCULAR

ASUNTO: Lineamientos para la atención de solicitudes presentadas por usuarios de los servicios prestados por la Dirección General de Servicio Civil.

PARA: TODO EL PERSONAL

Con el propósito de mejorar continuamente nuestros servicios internos, haciéndolos cada vez más eficientes y que garanticen los derechos de nuestros usuarios, este Despacho considera necesario emitir los siguientes lineamientos. En procura de un mejor entendimiento, se inicia con una breve descripción de algunos términos, para con ello buscar un manejo uniforme de los mismos:

Derecho de petición: Derecho garantizado por la Constitución Política de Costa Rica en su artículo 27, garantizando también el derecho de obtener pronta respuesta.

Rechazo "ad portas": Es el rechazo de documentos o solicitudes sin realizar ningún análisis.

Recurso de amparo: Es una acción o medio de impugnación específico que se interpone ante el tribunal constitucional, alegando vulneración de derechos fundamentales.

Servicio: Es toda actividad o beneficio que la organización ofrece al usuario, es esencialmente intangible y está directamente relacionado con la atención de la necesidad del usuario.

Usuario: Es aquella persona física o jurídica, que demanda de forma permanente o en un momento determinado, un producto-servicio de la organización.

Producto de los servicios solicitados por usuarios y gestionados ante las diferentes instancias de la Dirección General de Servicio Civil (DGSC), deben seguirse los siguientes lineamientos:

1. El derecho de petición permite a todo ciudadano, dirigirse por escrito a cualquier funcionario público o entidad oficial, para solicitar información o exponer asuntos públicos de su interés.



03 de noviembre del 2023

DG-CIR-15-2023

Página 2 de 3

2. Los usuarios deben formular sus solicitudes por escrito, debiendo incluir necesariamente, el nombre completo, el número de cédula o documento de identidad, correo electrónico y el destinatario de la solicitud. Lo solicitado debe plantearse en forma explícita y dicho escrito debe estar debidamente firmado.
3. Cuando el usuario se presenta a la DGSC a entregar documentación como parte del servicio solicitado, el funcionario que lo atiende debe indicarle que la solicitud debe presentarla por escrito, si no la tiene, se le debe facilitar papel y bolígrafo para que la elabore y firme. Igualmente los documentos que considere necesarios adjuntar a su solicitud debidamente firmados y con el número de cédula al reverso.
4. El funcionario que recibe, registra en la solicitud y los documentos recibidos la fecha y hora de la recepción de los mismos, su nombre completo como funcionario que recibe y traslada los documentos a la secretaría para el registro correspondiente y el traslado a la Jefatura.
5. Una vez que la Jefatura asigne el caso, el funcionario responsable deberá acusar recibo de la gestión, indicando la fecha de recepción de la solicitud y el nombre de la unidad receptora, en el plazo improrrogable de diez días hábiles contados a partir del día siguiente de la recepción.
6. Si el usuario realiza la solicitud mediante correo electrónico y adjunta la solicitud firmada, la cédula de identidad y los documentos requeridos para su trámite, el funcionario que recibe o se le asigne la atención del correo electrónico, debe responder el correo dando acuse de recibo de la solicitud, indicando la fecha de recepción de ésta y el nombre de la unidad receptora, en el plazo improrrogable de diez días hábiles contados a partir del día siguiente de la recepción.
7. Si el usuario realiza la solicitud mediante correo electrónico y no adjunta la solicitud firmada, la cédula de identidad y los documentos requeridos para su trámite, el funcionario que recibe o se le asigne la atención del correo electrónico, debe dar respuesta detallándole los documentos que debe aportar para realizar el trámite correspondiente.
8. Cuando el funcionario que debe atender la solicitud, determina que no se tiene competencia para resolverla, ya que le corresponde a otra instancia de la DGSC, deberá trasladar la misma internamente al Área que corresponda, en el plazo máximo de tres días hábiles.



03 de noviembre del 2023

DG-CIR-15-2023

Página 3 de 3

9. En ningún caso, el funcionario de la DGSC deberá rechazar "ad-portas" la documentación presentada por el usuario, dado que se está ante la obligación de tramitar las solicitudes o peticiones, toda vez que, como señala la Sala Constitucional, indistintamente del resultado de su gestión, este rechazo violenta sus derechos constitucionales.
10. Se considera falta grave cuando el funcionario de la Dirección General de Servicio Civil no reciba la documentación del usuario.
11. En el tiempo establecido por ley considerando la complejidad del contenido de la solicitud, mediante comunicación oficial al usuario se le indica lo procedente, la cual contendrá las razones o los motivos por los que se acuerda acceder o no acceder a su solicitud.

En concordancia con lo expuesto, los Directores de Área deben velar por mantener los procedimientos actualizados, para la atención de solicitudes presentadas por usuarios de la Dirección General de Servicio Civil.

Atentamente,

DIRECCIÓN GENERAL

Francisco Chang Vargas
Director General

FCV/CECC/SCHM/EBR

Revisado por: Carlos Eduardo Calvo Coto SUBDIRECTOR GENERAL