

---

20 de junio 2023  
**SDG-CIR-04-2023**

## **CIRCULAR**

**ASUNTO:** Lineamientos para garantizar un adecuado compromiso con el servicio público

### **A todo el personal**

En virtud de la necesidad que impera hoy en día de ir adaptando y mejorando los servicios en un entorno dinámico y cambiante, nos vemos en la necesidad de retomar la importancia que tienen las personas usuarias a nivel institucional.

En primera instancia es importante decir y recordar, que debemos honrar nuestro qué hacer comprendiendo de manera consciente que es la persona usuaria, cada ciudadana y ciudadano, quienes dan sentido a nuestros puestos de trabajo porque es a ellos y a las Instituciones reguladas, a quienes brindamos un servicio público.

Dicho esto, vamos a mencionar aspectos de servicio según canal de atención, que deben ser respetados independientemente de la modalidad de trabajo en la que nos encontremos:

### **Vía Correo Electrónico**

Todo correo debe ser respondido a la brevedad, en este sentido es necesario leer con cuidado y revisar que contiene todo lo requerido para atenderlo. Siempre se debe acusar recibo de manera casi inmediata e indicar un plazo estimado de atención o bien indicar cualquier aspecto adicional que se considere necesario.

Las respuestas siempre se dan según sus competencias de acuerdo con su rol. En ANEXO 1 del protocolo elaborado por la Contraloría de Servicios institucional, encontrará la lista básica de servicios que brinda la Institución, así como a donde debe redirigir a la persona usuaria si usted no tiene conocimiento o no tiene la atribución para resolver.

Las respuestas a las solicitudes deben darse en lenguaje puntual, sencillo y concreto, respetando las normas de ortografía, nunca se debe utilizar mayúscula sostenida o negrita, para facilitar la comprensión. Deben conjugarse tratando a la persona con total formalidad utilizando “usted”, y al momento de referirse, no debe hacerlo a título personal, si no estableciendo siempre que es la Dirección General de Servicio Civil quien se comunica con la persona.

---

20/6/2023  
SDG-CIR-4-2023  
Página 2 de 4

Ejemplo:

*Buenas tardes*

*Muchas gracias por escribirnos, comprendo y en ese sentido esta Dirección General no tiene dentro de sus atribuciones.... XXX, ahora bien, si usted desea ampliar información le sugerimos dirigirse a....*

*Cordial saludo,*

*Firma*

Antes de enviar las respuestas es necesario realizar una revisión para garantizar que las mayúsculas, puntuación, ortografía, redacción, extensión de la información es correcta y determinar si efectivamente se están atendiendo todos los puntos o interrogantes de la solicitud.

Siempre al remitir un mensaje electrónico es necesario revisar que la dirección del destinatario está correctamente digitada y que el mensaje lleve asunto, con el fin de garantizar la entrega e identificación del mensaje.

Al final del mensaje se debe agradecer por comunicarse con nosotros y que en caso de requerir información adicional con gusto le será suministrada.

Toda comunicación por esta vía se hace desde dominio organizacional y cumpliendo con los estándares de imagen corporativa (firma, logos, presentación, tipografía, entre otros).

### **Vía Telefónica**

*Modalidad presencial:* El teléfono debe atenderse a la brevedad, se atiende de forma tal que se identifique la institución, el área y el nombre de quien atiende. Se tiene especial cuidado del tono de voz, siempre con amabilidad y cortesía, además de buena articulación para efectos de comprensión.

Es necesario brindar a la persona usuaria toda la atención, evitando interrupciones y asegurando un adecuado seguimiento.

Se debe informar a la persona interesada, sobre el proceso que llevará su trámite y el tiempo estimado en que tendrá un avance o solución a su petición. Siempre ubicándose en su rol y responsabilidad.

---

20/6/2023  
SDG-CIR-4-2023  
Página 3 de 4

Si debe transferir la llamada, hacer el esfuerzo posible por garantizar que la llamada sea atendida, se debe siempre brindar el número directo antes de transferir, a efectos de que, si la llamada se pierde, la persona pueda contactar directamente.

Los compañeros de recepción tienen el deber únicamente, de hacer el traslado de llamadas y brindar orientación básica institucional, la atención técnica específica a las personas usuarias sobre temas particulares de servicio, es responsabilidad de las Áreas según sus competencias.

Los teléfonos tienen la opción de hacer un desvío de la llamada hacia un teléfono celular o uno fijo, siguiendo el procedimiento a continuación:

- 1- Tecla # 19 + número de teléfono deseado
- 2- Debe probar que si se llama directo le ingresa la llamada al número desviado
- 3- Para desprogramar solamente tecla # 1
- 4-

Las personas que realizan la modalidad de teletrabajo tienen la obligatoriedad de atender llamadas y chat vía Microsoft Teams, la institución se reserva la potestad de brindar el usuario institucional de Teams a las personas usuarias que requieran de la atención de alguna persona funcionaria en específico.

### **En persona**

Se debe recibir a toda persona que requiera de nuestros servicios en la entrada a la brevedad, respetando todos los protocolos de higiene y seguridad, es importante que no espere mucho en la recepción.

Se le acompaña al sitio de la reunión.

Durante la reunión se debe escuchar con genuino interés y profesionalismo evitando interrupciones innecesarias como teléfonos o dispositivos electrónicos.

De igual forma se le brinda información detallada acerca del proceso que lleva su trámite y el tiempo aproximado en que se da una solución. De igual forma ubicándose en su rol según el documento mencionado supra.

Se hace un repaso para verificar que se atendieron todos los puntos que estaban en cuestión.

Al terminar la reunión se le acompaña hasta la salida, se despide con cordialidad.

### **Presentación personal**

---

20/6/2023  
SDG-CIR-4-2023  
Página 4 de 4

Aquella persona que represente a la Institución ya sea presencial o de manera virtual, o bien en reunión con otras dependencias, la vestimenta debe ser la adecuada para una oficina. Se deben acatar los mismos estándares fuera de la DGSC, giras u otra actividad de capacitación auspiciadas por la Institución; incluso los días viernes en caso de que se deba participar en una reunión o actividad formal.

### **Espacio de trabajo**

El espacio de trabajo debe estar siempre debidamente organizado, de forma tal que, en caso de atender a una persona en el puesto de trabajo, sea posible acogerlo de manera adecuada y tener todo en tal orden que sea de fácil acceso encontrar lo que solicita.

Atentamente,

**SUBDIRECCIÓN GENERAL**

Carlos Eduardo Calvo Coto  
**SUBDIRECTOR GENERAL**

Elaborado por: Gabriel Arguedas Cartín