

Derecho de Acceso a la Información Pública. Herramientas para la Gestión de la Transparencia y la Rendición de Cuentas

Ruth Piedra Marín*

SISTEMATIZA A PARTIR DEL 2006 LA EXPERIENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO CIVIL DE COSTA RICA, CON RESPECTO AL DESARROLLO DE MECANISMOS QUE INSTRUMENTEN LA APLICACIÓN DE NORMATIVAS QUE GARANTIZAN EL CUMPLIMIENTO DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.

PALABRAS CLAVES: ADMINISTRACION PUBLICA ACCESO A LA INFORMACION; DERECHOS HUMANOS; RENDICION DE CUENTAS; COSTA RICA

KEY WORDS: PUBLIC ADMINISTRATION, ACCESS TO INFORMATION, HUMAN RIGHTS, ACCOUNTABILITY; COSTA RICA

Introducción

El Acceso de la ciudadanía a la Información Pública, es un derecho que ha sido consagrado en diversos instrumentos nacionales y supranacionales. El Artículo 19 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el Artículo 19 del Acuerdo Internacional de Derechos Civiles y Políticos, el Artículo 13 de la Convención Americana sobre los Derechos Humanos, y el Artículo 9 de la Carta Africana de Derechos

Humanos y de los Pueblos respectivamente, establecen el derecho de buscar, recibir, e impartir información, entendiendo ésta como el derecho “a recibir una comunicación veraz, objetiva e imparcial; a tener la oportunidad de hacer escuchar su voz; a expresarse libremente a través de diferentes medios, por lo que la información resulta ser un instrumento para el mejor conocimiento y comprensión entre los pueblos”. (Carrera 2007).

Asimismo, el Artículo 10 de la Convención Europea sobre los Derechos Humanos y el Artículo 13 de la Convención Americana sobre los Derechos Humanos, reconocen el derecho general de acceso a información y establecen que los Estados

* **Licenciada en Periodismo y Bachiller en Relaciones Públicas. Asesora de Prensa y Comunicación de la Dirección General de Servicio Civil de Costa Rica.**

Recibido: 14 de agosto del 2012.
Aceptado: 31 de agosto del 2012.

tienen la obligación de implementar sistemas para el ejercicio de dicho derecho. Por otra parte, el Consejo Europeo, la Organización de Estados Americanos, y la Comisión Africana de Derechos Humanos y de los Pueblos han adoptado sentencias y declaraciones claras acerca del derecho de acceso a la información y, la Convención Interamericana contra la Corrupción (de las Naciones Unidas) hace un llamado a todos los Estados para que garanticen que el público cuente con acceso efectivo a la información.

Todos estos instrumentos reconocen que el derecho de acceso a la información es fundamental “para la participación ciudadana, el buen gobierno, la eficiencia en la administración pública, la eficiencia en los mercados, la inversión comercial, la competencia en las licitaciones públicas, y el cumplimiento con las leyes y reglamentaciones...”¹ por tanto, se espera que cada Estado desarrolle mecanismos que instrumenten la aplicación de este derecho.

1. Declaración de Atlanta y Plan de Acción para el avance del Derecho de Acceso a la Información. Documento firmado 125 miembros de la comunidad global del acceso a información provenientes de cuarenta países distintos, representantes de gobiernos, organizaciones de la sociedad civil, agencias e instituciones financieras internacionales, agencias donantes y fundaciones, compañías del sector privado, medios de comunicación y académico reunidos en Atlanta, Georgia del 27 al 29 de febrero de 2008 con el auspicio del Centro Carter.

Costa Rica como país suscriptor de los acuerdos citados, ha incorporado también en su legislación, normativa que garantiza el cumplimiento de los mismos, tal y como lo establecen los Artículos 27 y 30 de la Constitución Política. No obstante, la verdadera aplicación de estos instrumentos en la función pública requiere del desarrollo de políticas o el crecimiento de nuevas tecnologías para facilitar el acceso a la información sin que todavía el alcance de las mismas sea óptimo.

En el presente artículo se abordan las acciones realizadas por la Dirección General de Servicio Civil, DGSC, de Costa Rica, a partir del 2006, con el propósito de valorar los resultados obtenidos. Estas herramientas van desde la refundación de la Oficina de Comunicación Institucional, el fortalecimiento de la Contraloría de Servicios, el desarrollo de la página *web*, entre otros servicios.

Justificación

Debido a la competencia que la DGSC tiene en la gestión de los recursos humanos del Poder Ejecutivo costarricense, resulta pertinente analizar hasta qué punto las acciones emprendidas por la institución, a partir del 2006, han contribuido con el Derecho de Acceso a la Información Pública.

Resulta relevante más aún, a partir de la convocatoria que en el 2010 le hiciera la Procuraduría General de la República de Costa Rica

y la Secretaría General de la Organización de Estados Americanos, OEA, para analizar el *Plan de Acción sobre la Implementación de las Recomendaciones formuladas por un Comité de Expertos del Mecanismo de Seguimiento de la Implementación de la Convención Interamericana contra la Corrupción, MESICIC*, en el que participaron cinco funcionarios de la DGSC y del que fueron asignadas tareas específicas.

Las áreas temáticas dentro de las cuales la DGSC, debió hacer sus aportes están: normas de conducta orientadas a prevenir conflictos de intereses y mecanismos para hacer efectivo su cumplimiento; fortalecer el régimen de acceso e ingreso al servicio de la Administración Pública y el régimen de incompatibilidades; instruir normas jurídicas y medidas que apoyen el acceso a la información pública, el fortalecimiento de las contralorías de servicios, el acceso de la ciudadanía para realizar consultas públicas y mecanismos que alienten a las organizaciones de la sociedad civil al seguimiento de la gestión pública. (MESISIC 2010).

Actualmente, las recomendaciones dadas por las instituciones participantes están siendo implementadas y corresponde a la Procuraduría General de la República vigilar por su cumplimiento.

Planteamiento y delimitación del problema

La DGSC es la institución rectora en el campo de la gestión del

talento humano y del empleo en la función pública de Poder Central de la República.

Por lo tanto, considerando la relevancia de las funciones que ejecuta la DGSC ante la sociedad costarricense, grupos políticos, academia, organismos internacionales, funcionarios públicos y Oficinas para la Gestión de los Recursos Humanos, es de suma importancia identificar si las acciones ejecutadas por la Dirección General de Servicio Civil en materia de comunicación institucional, tecnologías de infocomunicación, Contraloría de Servicios, Gestión de Prensa, entre otros, facilitan el cumplimiento del Derecho de Acceso a la Información Pública, por tanto la gestión de la transparencia y la rendición de cuentas.

Desde esta perspectiva y con el ánimo de que la información aquí suministrada abone el terreno para desarrollar en el país, políticas de comunicación institucional orientadas a garantizar el derecho de Acceso a la Información Pública, se plantean los siguientes objetivos:

Objetivo general

- Aportar al conocimiento general, las acciones realizadas por la DGSC para garantizar el derecho de acceso a la información pública, en temas de empleo público, recursos humanos y régimen de méritos, a partir del 2006, que faciliten una mayor comprensión de la realidad institucional.

Objetivos específicos

- Sintetizar los principios históricos, teóricos y metodológicos, nacionales, internacionales, que tutelan el Derecho de Acceso a la Información Pública en Costa Rica.
- Describir las acciones que la Dirección General de Servicio Civil (DGSC), ha desarrollado para garantizar el derecho de acceso a la información pública.
- Identificar los efectos reales de las acciones realizadas por la DGSC, en materia de Acceso a la Información Pública y determinar el grado de cumplimiento de acuerdo con la normativa vigente.

El presente trabajo se enfoca en determinar si las acciones realizadas por la DGSC se ajustan a los principios básicos del derecho a la información. Seguidamente se presenta el marco teórico conceptual; más adelante se detalla la metodología utilizada y se expone una descripción de las diferentes acciones realizadas por la institución en concordancia con el Derecho de Acceso a la Información Pública; finalmente se presenta las conclusiones y recomendaciones.

Marco Teórico Conceptual

Información y Derechos Humanos

El 10 de diciembre de 1948, la Asamblea General de las Naciones Unidas, aprobó y proclamó la Declaración Universal de los Derechos Humanos, en la que incorporó un artículo que ya desde décadas atrás había sido contemplado en otras legislaciones: el Derecho a la Información. Considerado un derecho de doble vía, el Artículo 19 dice lo siguiente:

Artículo 19: “Todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye el de no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir informaciones y opiniones, y el de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión”.

Este artículo incluye derechos y obligaciones a nivel individual, institucional y colectivo. “A nivel individual, implica el derecho a informar y a ser informado, a la protección de la privacidad, a la libertad de movimiento, al derecho de asamblea, a la libertad de opinión y de expresión, y al libre acceso a la información. A

nivel institucional, implica el derecho a publicar, al libre acceso a fuentes de información, y a mantener el secreto profesional. A nivel colectivo, implica el derecho al flujo libre y equilibrado de información, el derecho a preservar la integridad cultural, el derecho al intercambio cultural y el derecho de réplica. (Servaes, 1998). Asimismo, este derecho incluye el derecho de las personas de acceder y operar cualquier medio de comunicación (Acuerdos de San Andrés).

Por su parte, la Organización de las Naciones para la Educación, la Cultura y la Comunicación, UNESCO, en su Declaración de noviembre de 1978, señala:

"...los medios de comunicación deben responder a las preocupaciones de los pueblos y de los individuos, favoreciendo así la participación del público en la elaboración de la información",

delimitando, desde esta perspectiva, el derecho a la comunicación como un complemento entre el derecho a la información; es decir la posibilidad de opinar y poder expresarse; los derechos culturales, que permiten la libre participación en la vida cultural de la comunidad, los derechos de protección, para que no se interfiera en la privacidad de las personas y los derechos colectivos, que garantiza el acceso a la comunicación pública libre de manipulación e in-

fluencias que trastorquen su pensamiento e ideas. (Carrera 2007)

Además de lo suscrito por la Organización de las Naciones Unidas, ONU, en 1948, existen otros instrumentos jurídicos (Convenciones, Declaraciones conjuntas, etc.) que buscan garantizar la circulación libre de la información.

Algunos de esos otros instrumentos son: Declaración de la UNESCO; Informe MacBride-1980; Declaración de Milán sobre la comunicación y los derechos humanos-AMARC - 29 de agosto de 1998; Artículo 19 de la Convención de Derechos políticos y civiles; Artículo 13 de la Convención Americana de Derechos Humanos; Artículo 9 de la Carta Africana de los Derechos Humanos y de los pueblos; Artículo 10 de la Convención Europea para la protección de los Derechos Humanos y las Libertades; Declaraciones de Windhoek, Alma Ata, Santiago de Chile, Sana 'a y Sofía; la Carta de Comunicación de los Pueblos; la Declaración sobre Comunicaciones y Derechos Humanos, adoptada en el Seminario sobre Democratización del Espectro Electromagnético-Venezuela 1996; la Declaración de Principios de AMARC, adoptada en la Conferencia de AMARC en Managua en 1988; la Carta Europea para las Radios Comunitarias-AMARC-Europa (Eslovenia 1994) y Declaración del Festival Latinoamericano y del Caribe de Radioapasionados y Televisarios-Quito 1996.

El Acceso a la Información Pública

En su artículo *Acceso a la información pública: El principio es la publicidad y el secreto la excepción*, Ramírez (2009).² analiza el acceso a la información y su respectiva comprensión desde la perspectiva del desarrollo jurídico e internacional, su institucionalización, los diferentes ordenamientos jurídicos existentes en Latinoamérica, y el papel que podría tener en la democratización de los regímenes políticos.

En su ensayo, Ramírez indica que palabras como publicidad, transparencia, rendición de cuentas y acceso a la información, son cada vez más utilizadas por la ciudadanía; “la ciudadanía, en su calidad de contribuyente, cliente o usuario, indica “requiere conocer más a detalle los procesos, instancias, recursos y las formas como la gestión de lo público puede o afecta el desarrollo de sus proyectos de vida y la de su entorno social, político y económico”.

“El acceso a la información pública es un pilar del desarrollo de la autonomía personal y el ejercicio ciudadano”. No obstante, afirma el mismo autor, “las deficiencias estructurales e institucionales de los gobiernos no permiten que la información fluya libremente o cuando logra llegar, se presenta con graves asimetrías que limitan o imposibilitan su apropiada utilización”.

2. ICAP-Revista Centroamericana de Administración Pública (56-57): 31-98 31.

Argumenta que para afrontar esos retos es pertinente la construcción de una verdadera conciencia de rendición de cuentas, transparencia y apertura por parte de los estamentos burocráticos, políticos y el empoderamiento del derecho por parte de la sociedad, educando al aparato burocrático, en cuanto a los alcances y límites del Derecho a la Información, la forma de gestionar y administrar la información para ponerla al alcance del público y la capacitación a la ciudadanía, promovida, tanto por el Estado, como por la misma sociedad, orientada a saber sus derechos, hacerlos efectivos y sobre todo, saber qué hacer con la información.

En este mismo sentido el Instituto Nacional de Administración Pública de España y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, OCDE, (2006), han sostenido que en los países miembros de la citada organización, la Administración ha tendido a ser cada vez más transparente, accesible y receptiva, fenómeno traducido en nueva legislación e instituciones y una amplia gama de medidas de políticas públicas. Se estima que al 2006 el 90% de los países disponían de una Ley de Libertad de Información y un Defensor del Pueblo, además de que el 50% contaba con normas de atención al usuario.

“Las leyes que establecen el derecho a acceder a la información, así como los mecanismos institucionales para que se cumplan, son una pieza clave para reforzar garantizar la exposición del go-

bierno y la Administración al escrutinio público y consecuentemente al control democrático” (INAP-OCDE 2006: 45).

El Derecho a la Información no cuenta con un concepto uniforme y universalmente aceptado, sin embargo, según Ramírez (2009), existen diversos elementos que permiten construir una definición compatible con las definiciones recurrentes formadas desde la doctrina jurídica clásica.

Toma como punto de partida el texto del Artículo 19 de la Declaración Universal de Derechos Humanos de 1948, para encontrar una conceptualización universalmente aceptada, la que reconoce como una garantía fundamental que toda persona posee para investigar, recibir y difundir información.

Desde esta perspectiva, el autor define *“el derecho al acceso a la información pública desde dos interpretaciones: en un sentido amplio, como un derecho individual que posibilita el acceso a la información libremente sin restricciones (salvo las que la ley prevé) permitiendo la realización de un plan de vida y en un sentido estricto, como derecho colectivo para una mejora de conciencia ciudadana, el empleo instrumental de la información como un mecanismo de control frente a las autoridades”.* (2009:47)

Ramírez (2009: 48-49) analiza el tema desde el sujeto y el objeto

del derecho. En cuanto al sujeto indica que en el derecho de acceso a la información pública concurren dos sujetos: a) el sujeto activo y b) el sujeto pasivo. El activo es el titular del derecho o de la legitimación activa, y en el caso del pasivo; es quien tiene la obligación legal de proporcionar la información solicitada o el titular de la legitimación pasiva.

En cuanto al sujeto activo, dice, la tendencia internacional, liderada por la Ley Modelo de Acceso a la Información y los 10 Principios del Derecho al Acceso a la Información Pública; busca uniformar las legislaciones al dejar por sentado que el derecho de acceso a la información es de naturaleza tal que puede ser reclamado por cualquier persona, sin necesidad de demostrar nacionalidad y justificación. Y en lo relativo al sujeto pasivo, cuyas leyes inicialmente lo limitaban al Poder Ejecutivo, en la actualidad “buena parte de las legislaciones nacionales, abarcando las latinoamericanas, incluyen como sujeto pasivo a los tres poderes y a empresas privadas o entidades del Tercer Sector que ejercen gasto público”.

Lo anterior según lo establece el Artículo 1º de la Ley Modelo de Acceso a la Información Administrativa para la Prevención de la Corrupción de la OEA que dice:

Artículo 1º: Derecho de Información y de Acceso a los Expedientes y Actas de carácter administrativo. Toda persona tiene derecho a solicitar y a

recibir información completa, veraz, adecuada y oportuna, de cualquier órgano perteneciente a la administración central, descentralizada de entes autárquicos, empresas y sociedades del Estado, sociedades anónimas con participación estatal mayoritaria, empresas e instituciones autónomas, órganos descentralizados de la administración, y en todas aquellas otras organizaciones empresariales donde el Estado tenga participación en el capital o en la formación de decisiones societarias; así como del Poder Legislativo y Judicial, salvo disposición en contrario, en cuanto a su actividad administrativa.

Finalmente, en cuanto al Objeto del Derecho, Ramírez indica que éste se refiere a la información administrada por el Estado que le pertenece al público. Es decir, no se trata solo que los datos e informaciones le sirvan al ciudadano para conocer mejor los diversos procesos de funcionamiento del Estado y generar un mayor control de las actuaciones de los representantes al promover un gobierno más abierto y transparente que rinde cuentas, sino que esta información sirva para las decisiones del día a día de las personas, en el desarrollo de sus vidas.

3. Sala Constitucional, Voto 711-2001 de las 11:21 del 26 de enero de 2001.

El derecho de acceso a la información en poder de los organismos públicos ha ganado gran reconocimiento internacional y es considerado un pilar fundamental de la democracia. En la legislación costarricense el derecho de petición y el derecho al libre acceso a los departamentos administrativos con propósitos de información, se encuentran regulados en los Artículos 27 y 30 de la Constitución Política.

El Artículo 30 garantiza el derecho del individuo de tener acceso a la información y a los departamentos y oficinas administrativas sobre fines de interés público, exceptuando los secretos de Estado. La Sala Constitucional (Sala IV) ha delimitado el ejercicio de ese derecho al afirmar que:

“Se pueden derivar tanto derechos a favor de los habitantes de la República, así como límites al ejercicio de esos derechos. En cuanto a los primeros se puede indicar que el texto constitucional establece una máxima en relación con la información cuya naturaleza revista un interés público y su gestión, o porque la actividad desplegada por un ente u órgano público posea un alcance general que eventualmente pueda lesionar o beneficiar al interés general, actividad que, entonces, todos los habitantes de la República pueden monitorear mediante el ejercicio de este derecho”.³

Ahora bien, en criterio del Instituto Centroamericano de Gobernabilidad (ICG: 2007), en Costa Rica “debe depurarse el concepto del llamado secreto de Estado, pues no hay una delimitación precisa sobre ese concepto, aún cuando existan interpretaciones restringidas sobre la figura. En términos globales, el término secreto de Estado es un arcaísmo jurídico de los modelos dictatoriales de décadas pasadas, el cual tiende a desaparecer en los sistemas jurídicos modernos”.⁴

Por otra parte, el Artículo 32⁵ de la Ley de Jurisdicción Constitucional regula el procedimiento mediante el cual las personas pueden exigir la información de interés público al señalar un plazo de diez días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud de información para que

ésta sea suministrada por el funcionario concerniente.

Al respecto, el citado Informe Centroamericano de Gobernabilidad, llama la atención de que en lo relativo a los plazos de entrega de información “los funcionarios buscan prorrogarlos injustificadamente, emitiendo en algunas ocasiones, respuestas insustanciales, por cuanto no existen sanciones para los reincidentes en el incumplimiento de la normativa, a pesar de lo que dispone el Artículo 71⁶ de la Ley de Jurisdicción Constitucional”.

El Derecho de Acceso a la Información Pública: las Cartas Iberoamericanas

Establecer mecanismos para garantizar el acceso a la Información Pública es también objeto de interés para las administraciones públicas de Iberoamérica. Las Cartas Iberoamericanas de la Función Pública, de la Calidad en la Gestión Pública, del Gobierno Electrónico y de la Participación Ciudadana, aprobadas por los Jefes de Estado de todas las naciones suscritas, contemplan también este principio como elemento fundamental en la construcción de la democracia y en la gestión de la transparencia en las instituciones públicas. Razón por la cual conviene destacar sus principales aspectos.

Carta Iberoamericana de la Función Pública

La Carta Iberoamericana de la Función Pública, principal referente

4. ICG, *Informe Centroamericano de Gobernabilidad*. Costa Rica, 2007. p 111.
5. *Artículo 32*.- Cuando el amparo se refiera al derecho de petición y de obtener pronta resolución, establecido en el Artículo 27 de la Constitución Política, y no hubiere plazo señalado para contestar, se entenderá que la violación se produce una vez transcurridos diez días hábiles desde la fecha en que fue presentada la solicitud en la oficina administrativa, sin perjuicio de que, en la decisión del recurso, se aprecien las razones que se aduzcan para considerar insuficiente ese plazo, atendidas las circunstancias y la índole del asunto.
6. *Artículo 71*.- Se impondrá prisión de tres meses a dos años, o de veinte a sesenta días multa, a quien recibiere una orden que deba cumplir o hacer cumplir, dictada en un recurso de amparo o de *hábeas corpus*, y no la cumpliera o no la hiciera cumplir, siempre que el delito no esté más gravemente penado.

para la gestión de las administraciones públicas, estipula lo siguiente:

La gestión de los procesos de acceso al empleo público se ha de llevar a cabo en todo caso de acuerdo con los principios siguientes:

- *Publicidad*, entendiendo por tal la difusión efectiva de las convocatorias en unas condiciones que permitan que sean conocidas por la totalidad de candidatos potenciales.
- *Libre concurrencia*, de acuerdo con unos requisitos generales de acceso al empleo público y sin más restricciones que las derivadas del perfil de competencias.

Carta Iberoamericana de la Calidad en la Gestión Pública

La Carta Iberoamericana de la Calidad plantea una gestión pública orientada a la calidad cuando se encuentre referenciada a los fines y propósitos últimos de un Gobierno democrático, esto es, cuando se constituya en:

- Una gestión pública centrada en el servicio al ciudadano; y,
- Una gestión pública para resultados.

Esto implica que,

Artículo 6) Las Administraciones Públicas tienen que ser transparentes en su gestión, abiertas al escrutinio público, tolerantes a la crítica y permeables a las propuestas de mejora y de cambio provenientes de la ciudadanía.

Artículo 9) Una gestión pública de calidad implica la observancia de valores éticos que la orientan, tales como la vocación de servicio público, la probidad, la honradez, la buena fe, la confianza mutua, la solidaridad y la corresponsabilidad social, la transparencia, la dedicación al trabajo, el respeto a las personas, la escrupulosidad en el manejo de los recursos públicos sobre el privado.

Adiciona que “los ciudadanos tienen derecho a una gestión pública de calidad”, que estará reconocida por los ordenamientos jurídicos nacionales. En consecuencia, los ciudadanos podrán:

- *Solicitar y obtener información pública* de interés general, en especial aquella referida a los resultados de la gestión pública y al desempeño de los órganos y entes de la Administración Pública, que sea completa, veraz y actualizada. Con dicho objetivo, se podrá acceder a aquella información contenida en archivos y registros, con las excepciones contempladas en la ley.

- *Conocer el esquema de organización de los órganos y entes de la Administración Pública, los servicios y prestaciones que ofrecen y los requisitos, condiciones, trámites y procedimientos administrativos y medios para acceder a ellos.*
- *Identificar a las autoridades, funcionarios públicos encargados de las prestaciones o servicios públicos a que tengan derecho, o bajo cuya competencia se tramiten sus peticiones, solicitudes, reclamos o procedimientos.*
- *Presentar con facilidad las peticiones, solicitudes o reclamos a los órganos y entes de la Administración Pública, así como recibir oportuna y adecuada respuesta a tales peticiones o solicitudes, independientemente del derecho de ejercer los recursos administrativos o judiciales correspondientes, de conformidad con la ley nacional.*
- *Acceder fácilmente a los datos que la Administración Pública dispone sobre el mismo, con las excepciones contempladas en la ley y solicitar la modificación que corresponda, así como la preservación de su privacidad.*

Dentro del concepto de Calidad Institucional la Carta relaciona las acciones políticas y programas

con las actividades vinculadas a la racionalización del gasto, la comunicación de resultados alcanzados, *la transparencia* y responsabilidad pública y *la rendición de cuentas* a la sociedad.

Adicionalmente, propone el uso de las *Cartas Compromiso o Cartas de Servicios al Ciudadano*, documentos públicos con los que un órgano o ente público expresa sus compromisos asumidos en la prestación del servicio, especificando plazos de ejecución, estándares de calidad para el sistema de información y comunicación y los mecanismos de participación ciudadana.

Finalmente, establece que la Administración debe instaurar mecanismos adecuados para la comunicación y la difusión de información relevante para los ciudadanos. Esto incluye los servicios que presta la Administración Pública y la forma de acceder a ellos, así como los derechos y deberes de los ciudadanos como destinatarios. Entre los posibles instrumentos, se pueden contemplar los siguientes: formularios, guías de servicios, publicaciones, folletos divulgativos, hojas de instrucciones, circulares, páginas de información sobre la organización, entre otros.

Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico

Esta Carta establece que la Administración Pública buscará la "optimización de las tecnologías de la información y la comunicación,

para la mejora y acercamiento del servicio a las necesidades ciudadanas, así como de la propia gestión pública, mejora de la atención, trámites en línea, participación y transparencia”.

Es explícita en señalar la necesidad de que las administraciones públicas, establezcan modalidades de acceso y realización de trámites, así como el intercambio documental y de información en ambos sentidos Administración-ciudadano, propiciar la interconexión entre las diferentes Administraciones orientada a la simplificación de trámites para el ciudadano y el desarrollo de procesos sistemáticos y organizados para obtener información a través de sugerencias, quejas y reclamos de los ciudadanos con respecto al servicio prestado, y la capacidad de escucha y de respuesta efectiva y eficaz.

Dichos sistemas, indica la Carta, estarán formalizados y tendrán definido un procedimiento específico, en el que se asignen encargados, y estarán integrados en un proceso de evaluación, revisión y mejora continua de la calidad del servicio.

Además, pretende aproximar a los Gobiernos y sus respectivas Administraciones con la ciudadanía mediante instrumentos de comunicación mismos por medios electrónicos a saber:

- Incrementar la calidad de los servicios y productos públicos que el Estado tiene que suministrar a los ciudadanos al me-

jorar la eficiencia, la eficacia y una mayor transparencia de la gestión pública, aprovechando la *utilización de las TIC* en el Gobierno y en la Administración Pública.

- Contribuir a que los países iberoamericanos accedan en plenitud a la *sociedad de la información y del conocimiento* mediante el impulso que, para la misma, supone el efectivo establecimiento del Gobierno.

Para concluir, dentro de los Principios del Gobierno Electrónico se establece el *Principio de transparencia y accesibilidad* con miras a que la información de las Administraciones Públicas y el conocimiento de los servicios por medios electrónicos se haga en un lenguaje comprensible según el perfil del destinatario.

“Acceder por medios electrónicos a información pública de alto valor agregado que sirva a aumentar la competitividad de los países, lo que supone garantizar estándares consensuados entre los Estados iberoamericanos respecto al modo en que esa información debe ser procesada y difundida con la ayuda de las nuevas tecnologías disponibles”.

Carta Iberoamericana de la Participación Ciudadana

La Carta Iberoamérica de la Participación Ciudadana, establece

en el Capítulo Primero, el objeto, fundamentos, principios de la participación ciudadana en la gestión pública, donde se menciona el tema del Acceso a la Información Pública, con total amplitud:

- *Objeto:* Recrear el necesario vínculo de confianza de los Gobiernos y sus respectivas Administraciones, en los ámbitos nacional, regional y local, con los ciudadanos y las ciudadanas, facilitando la información, la comunicación y la participación de éstos.
- *Adecuación tecnológica:* con el fin de incrementar la calidad, accesibilidad y eficacia de la participación ciudadana en la gestión pública, los poderes públicos promoverán la adaptación y la universalización del acceso a las nuevas tecnologías de información y comunicación como herramientas para la participación de los ciudadanos y las ciudadanas.
- *Formas de participación:* Para garantizar la participación individual y colectiva las Administraciones Públicas propiciarán:
 - El acceso a información de interés general, su difusión activa y la posibilidad de consulta a través de medios físicos, audiovisuales y electrónicos.
 - La difusión pública de los canales de comunicación abierta y permanente con cada área de la Administración.
 - La invitación pública a la ciudadanía a vincularse con la Administración sin otro requisito que su condición de ciudadano y ciudadana.
 - La respuesta en tiempo y forma adecuada a toda consulta, solicitud o propuesta presentada.
- El mecanismo 34, citado en la Carta Iberoamericana de la Participación Ciudadana, indica que las Administraciones Públicas propenderán a:
 - Fortalecer o facilitar el acceso a la información y documentos públicos, así como su comprensión, según diferentes públicos.
 - Garantizar la transparencia en la gestión pública.
 - Institucionalizar la planeación participativa y la toma de decisiones mediante formas deliberativas.
 - Desarrollar la rendición de cuentas a la ciudadanía como un proceso permanente que promueva,

en lenguajes comprensibles, la interlocución y evaluación de la gestión pública de acuerdo con los intereses ciudadanos.

- Diseñar políticas que permitan y promuevan presupuestos participativos, esto es decisiones de la comunidad sobre inversiones públicas.
- Propiciar la generación de redes de comunicación social desde las entidades públicas cuya misión encierre obligaciones frente a la promoción y protección de la participación ciudadana y en corresponsabilidad con todas las organizaciones públicas o particulares con funciones públicas.
- Componentes básicos del derecho de participación ciudadana en la gestión pública:
 - Solicitar y obtener información pública necesaria, referida a la gestión pública, que sea completa, oportuna, veraz y actualizada.
 - Ser informado expresamente sobre el derecho de participación ciudadana en la gestión pública, sus contenidos, las formas y procedimientos para su ejercicio y los entes y órganos

de la respectiva Administración Pública competente con la que se pueden relacionar para participar.

- Participación ciudadana en la gestión pública a través de las tecnologías de información y comunicación: La aplicación de las tecnologías de información y comunicación a los procesos de participación ciudadana en la gestión pública posibilita el desarrollo del derecho ciudadano a relacionarse y comunicarse electrónicamente con sus Gobiernos y Administraciones Públicas. A tales efectos, los Estados iberoamericanos promoverán el acceso universal a las tecnologías de información y comunicación.
- Derecho de acceso a la información como sustento de la participación: El acceso a la información es un derecho que sustenta el adecuado funcionamiento de la democracia puesto que es condición para garantizar otros derechos y, en particular, el de participación ciudadana en la gestión pública. Como tal, estará protegido jurídicamente. Cualquier excepción al libre acceso a la información pública estará prevista expresamente en los ordenamientos jurídicos nacionales.

Para hacer efectivo el derecho de acceso a la información

pública, los ciudadanos y las ciudadanas podrán ejercer los derechos siguientes, de acuerdo con lo previsto en los ordenamientos jurídicos nacionales:

- Acceder a la información que obre en poder de las Administraciones Públicas, sin que para ello estén obligados a declarar un interés determinado.
 - Acceder a los archivos y registros de las Administraciones Públicas.
 - Ser asistidos en su búsqueda de información.
 - Recibir la información que soliciten, en los plazos máximos establecidos en la norma correspondiente.
 - Recibir la información solicitada en forma o formato accesible para quienes la demanden.
 - Conocer los motivos por los cuales no se les suministra total o transparencia es un principio que debe orientar la relación de la Administración con los ciudadanos y las ciudadanas en el manejo de la gestión pública.
- Propiedades de la información para la transparencia en la gestión pública:
 - *Transparencia activa.* Los Estados adoptarán las medidas adecuadas para que la información puesta a disposición de los ciudadanos y las ciudadanas garantice el principio de transparencia, en particular su relevancia, exigibilidad, accesibilidad, oportunidad, veracidad, sencillez, comprensibilidad y máxima divulgación.
 - El Estado pondrá a disposición, sin que necesariamente medie solicitud de los ciudadanos y las ciudadanas, información actualizada referida a la ejecución y resultados de las políticas públicas.
 - Las Administraciones Públicas pondrán a disposición de los ciudadanos y ciudadanas la información relativa a los servicios y prestaciones que ofrecen y los requisitos, condiciones, trámites y plazos de los procedimientos administrativos y los medios para acceder a ellos.
 - Los entes y órganos públicos dispondrán de sistemas de organización y producción de información básica sobre su gestión, para facilitar la participación ciudadana.

Mecanismo de Seguimiento para la Implementación de la Convención Interamericana contra la Corrupción

Se concluye este segmento con el enfoque propuesto por el Mecanismo de Seguimiento para la Implementación de la Convención Interamericana contra la Corrupción, liderado por la OEA en conjunto, para el caso de Costa Rica, con la Procuraduría General de la República. Dentro de sus acciones propuestas para estimular la participación de la sociedad civil y de las Organizaciones No Gubernamentales, ONG, en los esfuerzos destinados a prevenir la Corrupción (Artículo III, Párrafo 11) los siguientes aspectos:

La Recomendación 4.2.1 menciona las normas jurídicas y medidas que se deben instituir y que apoyen el acceso a la información pública (en Costa Rica):

- *Medida sugerida a) : Asegurar, a través de programas de capacitación y actualización, que los funcionarios públicos tengan conocimiento y puedan aplicar, debida y oportunamente, las normas y disposiciones que protegen el acceso a la información pública y conozcan las consecuencias, tanto para la Administración como para el propio servidor público, cuando injustificadamente niegue ese acceso.*
- *Medida sugerida b): Contemplar la conveniencia de inte-*

grar y sistematizar en un solo cuerpo normativo las disposiciones que garantizan el acceso a la información pública.

Sobre este aspecto la propuesta incluyó la aprobación de una ley de acceso a la información pública, de acuerdo con el modelo de la OEA que contemplare como mínimo:

- Una diferenciación entre diversas modalidades de información, según la denominación que se convenga: información pública, información reservada, información restringida.
- Determinación de autoridades responsables de custodiar, rectificar y entregar información.
- Un mecanismo expedito para acceder a la información pública.
- Un régimen de infracciones y sanciones, incluyendo administrativas y penales; reglamentar la ley de acceso a la información pública, solventar la carencia de personal que existe para la custodia y manejo de la documentación pública de acuerdo a perfiles de lucha contra la corrupción, capacitar a funcionarios en la Ley de Acceso a la

Información y su Reglamento y realizar campañas de comunicación para informar a la ciudadanía sobre los principales derechos y obligaciones derivados de la Ley y su Reglamento.

- *Medida sugerida c) Continuar fortaleciendo, tanto la creación como la labor, de las Contralorías de Servicios, dotándolas de recursos humanos, técnicos y financieros y divulgando el sistema y los servicios que ofrecen, según lo sugiere un estudio, que al efecto realizó el País analizado.*
- *Medida sugerida d): Fortalecer los mecanismos que garanticen el ejercicio del derecho de acceso a la información pública, de manera tal que el mismo no pueda ser negado por causales diferentes a las que determine la ley o con base en criterios diferentes a los que en ella se establezcan.*
- *Medida sugerida e): Continuar fortaleciendo y ampliando los sistemas de información que operan a través de las distintas páginas creadas por las instituciones públicas en Internet, como un medio eficaz de divulgar el quehacer de la gestión estatal.*

Al respecto, el Comité reconoció el amplio espectro de recursos informáticos que impulsa la República de Costa Rica que permiten el

acceso a una amplia información pública.

Generalidades de la Dirección General de Servicio Civil

“La Dirección General de Servicio Civil es la institución rectora del Régimen de Servicio Civil de Costa Rica, encargada de orientar la aplicación de la doctrina, los principios, las normas estatutarias y las políticas de Servicio Civil, en los diferentes organismos del Poder Ejecutivo, así como asesorar, controlar y mantener una posición de liderazgo técnico en la administración de personal de cada uno de ellos (Ramírez, 2011).

Funciones:

- Promover la modernización de la gestión de Recursos Humanos en los organismos del Régimen de Servicio Civil.
- Establecer y mantener políticas uniformes y criterios científicos en el análisis, clasificación y valoración de puestos.
- Dirigir y promover la capacitación de los servidores del Poder Ejecutivo.
- Instaurar procedimientos e instrumentos técnicos requeridos para una mayor eficiencia de la gestión de Recursos Humanos del Estado.

- Seleccionar, con base en la idoneidad comprobada, a los candidatos elegibles para ocupar cargos del Poder Ejecutivo.
- Administrar el régimen salarial de los servidores del Poder Ejecutivo.
- Asesorar a los organismos del Poder Ejecutivo acerca de las distintas áreas de la gestión de Recursos Humanos y de la aplicación del Estatuto de Servicio Civil.
- Efectuar las investigaciones requeridas por el Tribunal de Servicio Civil en los casos de despidos y reclamaciones.

Misión de la Dirección General de Servicio Civil (2010-2015)

- Somos la institución rectora de la Gestión de Recursos Humanos del Régimen del Servicio Civil que contribuye con la eficiencia de la Administración Pública y la gobernabilidad democrática de Costa Rica, inspirada en los principios de igualdad, publicidad, mérito y estabilidad.

Visión de la Dirección General de Servicio Civil (2010-2015)

- En el 2015 seremos una Institución líder en la Gestión de Recursos Humanos en la Ad-

ministración Pública y reconocida internacionalmente por la prestación de servicios de calidad.

Principios y Valores

- Efectividad, Estabilidad, Igualdad, Mérito, Publicidad; Compromiso, Equidad, Excelencia, Flexibilidad, Servicio, Solidaridad y Transparencia.

Desde su establecimiento en 1953, la organización de la DGSC ha variado considerablemente, hasta alcanzar la estructura orgánica funcional que hoy tiene. Actualmente, la DGSC está organizada de la siguiente manera:

- Un Director General.
- Una Subdirectora General.
- 9 Áreas Funcionales.
- 3 Oficinas Desconcentradas de Servicio Civil para la atención de las funciones de Recursos Humanos en las instituciones del Poder Ejecutivo.

Áreas funcionales

- Asesoría Jurídica.
- Centro de Capacitación y Desarrollo, CECADES.
- Gestión de Recursos Humanos.
- Auditoría de la Gestión de Recursos Humanos.

- Carrera Docente.
- Desarrollo Estratégico.
- Administración de Servicios Institucionales.
- Reclutamiento y Selección de Personal.
- Salarios e Incentivos.

Por su parte el Régimen de Servicio Civil está integrado por cuatro elementos:

- El Estatuto de Servicio Civil, su Reglamento y las leyes conexas, que constituyen su base jurídica.
- La Dirección General de Servicio Civil.
- El Tribunal de Servicio Civil.
- Las Oficinas de Recursos Humanos.

Con base en el Artículo 191 de la Constitución Política de Costa Rica, el 30 de mayo de 1953 se promulgó el Estatuto de Servicio Civil, actualmente conformado por:

- Título I. De la Carrera Administrativa. Ley No. 1581 de 1953.
- Título II. De la Carrera Docente. Ley No. 4565 de 1970.
- Título III. Tribunal de Servicio Civil. Ley No. 6155 de 1977.
- Título IV. De la Carrera Artística. Ley No. 8555 del 2006.

La DGSC es un órgano de desconcentración máxima en aquellos ámbitos propios de su competencia. En ese sentido, la normativa que emite es de carácter vinculante para todas las entidades y órganos del Estado donde el Estatuto de Servicio Civil, su Reglamento y demás legislación conexas, tienen jurisdicción y el citado órgano ejerce sus competencias legales.

Públicos institucionales (target)

Sobre la base de estas responsabilidades y competencias, los públicos de la DGSC se agrupan en las siguientes categorías:

- *Públicos Internos:* personal institucional, Jefes de Recursos Humanos de las instituciones cubiertas por el Régimen de Servicio Civil y funcionarios del área administrativa de la Presidencia de la República.
- *Públicos externos:* personas aspirantes a obtener un puesto dentro del Poder Ejecutivo, funcionarios públicos de las instituciones cubiertas por el Régimen de Servicio Civil, Gobierno Central, partidos políticos, grupos sindicales, organismos internacionales, organismos cooperantes, universidades, medios de prensa y la ciudadanía en general.

Dirección General de Servicio Civil, DGSC, y Derecho de Acceso a la Información Pública

A partir de la normativa citada supra, así como lo establecido en las Cartas Iberoamericanas, además de los compromisos asumidos por el Estado costarricense, con respecto de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el Pacto de Derechos Civiles y Políticos, la Convención Interamericana de los Derechos Humanos, entre otros instrumentos, conviene determinar la responsabilidad de la DGSC de Costa Rica.

Soto (2010) realizó un análisis pormenorizado de los alcances y obligaciones que tendría la DGSC con respecto del Derecho a la Información vigente en la normativa costarricense. Sobre el particular el especialista concluye que esa normativa no establece tareas específicas a la DGSC en esta materia, salvo el principio de Publicidad, propio de todo Régimen de Servicio Civil,

pero al formar parte del Estado costarricense, su cumplimiento es de obligado acatamiento.

De acuerdo con su análisis, la DGSC al ser un ente que cuenta con desconcentración máxima de la Presidencia de la República, “*siendo su misión, fondos, patrimonio y control de sus gastos y actividades de índole totalmente estatal, por lo que debe regirse por los principios de publicidad y transparencia, toda información generada es de interés público*”.⁷

Desde esta perspectiva, la información administrada por la DGSC está amparada por el derecho de acceso a la información pública.⁸ No obstante ese derecho, indica el especialista, no es absoluto, ya que cuenta con límites precisamente delimitados como por ejemplo el carácter confidencial de la información.

“Es precisamente este límite de la confidencialidad, el que es estudiado por el ente consultor muy recientemente, mediante el criterio C-019-2010, del 25 de enero del presente año, el cual explica la necesidad de contar con la declaratoria de confidencialidad de información pública, así como la obligatoriedad de la publicidad de los documentos que cargan sobre sus hombros las diferentes dependencias estatales”.

La “declaratoria de confidencialidad”, está respaldada en el Artículo 24 de la Constitución Política, que resguarda derechos fundamen-

-
7. Criterios emitidos a partir de una consulta realizada por el Director General de Servicio Civil a la Asesoría Jurídica de la DGSC.
 8. Sobre el particular indicó la Sala Constitucional, mediante voto 136-2003 de 15: 22 hrs. de 15 de enero de 2000, reafirmada por la N ° 2120-2003 de 13:30 hrs. de 14 de marzo de 2003. “... acceder cualquier información en poder de los respectivos entes y órganos públicos, independientemente, de su soporte, sea documental – expedientes, registros, archivos, ficheros-, electrónico o informático –bases de datos, expedientes electrónicos, ficheros automatizados, disquetes, discos compactos-, audiovisual, magnetofónico, etc”.

tales como el derecho a la intimidad y a la vida privada, la inviolabilidad de los documentos privados, el secreto de las comunicaciones y el derecho a la autodeterminación informativa o derecho a tener control sobre las informaciones que terceros ostenten sobre la persona de que se trate.

De acuerdo con el estudio, estos derechos de rango constitucional están protegidos por el principio de reserva de ley en materia de Derechos Fundamentales lo que implica que su régimen jurídico debe ser establecido por la ley. Por lo que cualquier restricción o limitación para el ejercicio del derecho debe provenir de una norma de rango legal.

De este modo, si la Administración requiere de información confidencial para alcanzar sus fines, claro está, en procura únicamente del beneficio de la colectividad, podrá utilizar toda la información de los particulares con carácter confidencial que requiera, no obstante, esta información no podrá ser utilizada para otros fines ni tampoco podrá ser transferida a diferentes entidades o terceros, exceptuando la posibilidad de que el particular desee que su información sea transmitida abiertamente.

Si se toma en cuenta, toda la teoría y comentarios citados a lo largo de este marco teórico, es claro que la DGSC debe actuar procurando el derecho fundamental al acceso a la información y documen-

tos públicos, facilitando por los medios adecuados la información a los particulares.

“La Dirección General no está facultada para revelar información personal privada que conste en ninguna de sus áreas, salvo las excepciones del interés público o la anuencia del particular, no obstante, tiene el deber de facilitar cualquier otra información que no pueda ubicarse en esa clasificación. Se deberá de hacer el análisis en cada caso en particular para determinar cual información puede ser conocida por cualquier tercero, y cual tiene carácter confidencial”.
(Soto: 2010: 11)

Metodología

Para el análisis de las acciones realizadas por la DGSC con el objetivo de garantizar el derecho de acceso a la información pública, en temas de empleo público, recursos humanos y régimen de méritos, que faciliten una mayor comprensión de la realidad institucional, se tomarán como base las acciones recomendadas por el Mecanismo para la Implementación de la Convención Interamericana contra la Corrupción, MESISIC, en esta materia, así como otras acciones realizadas desde el ámbito de la comunicación institucional, para garantizar la transparencia y la rendición de cuentas:

**Acciones recomendadas
por el MESISIC**

- Programas de capacitación y actualización de funcionarios públicos.
- Integrar y sistematizar en un solo cuerpo normativo las disposiciones que garantizan el acceso a la información pública.
- Fortalecer la labor de las Contralorías de Servicios.
- Afianzar los mecanismos que garanticen el ejercicio del de-

recho de acceso a la información pública.

- Fortaleciendo los sistemas de información que operan a través de las distintas páginas creadas por las instituciones públicas en Internet.

Se trata de una investigación descriptiva-documental, a partir de la normativa nacional e internacional vigente, investigaciones e informes de la DGSC, análisis de noticias, entre otros.

PROBLEMATIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

Objetivos específicos	Preguntas de investigación	Fuentes Informativas	Variables de estudio
<ul style="list-style-type: none"> Sintetizar los principios históricos, teóricos y metodológicos, nacionales, internacionales, que tutelan el Derecho de Acceso a la Información Pública en Costa Rica. 	<p>¿Qué elementos jurídicos conforman el Derecho de Acceso a la Información Pública?</p>	<p>Declaración Universal de los Derechos Humanos. (1948)</p> <p>Cartas Iberoamericanas de la Función Pública, de la Calidad en la Gestión Pública, del Gobierno Electrónico, de la Participación Ciudadana en la Gestión Pública.</p> <p>Informes del ICG, OCDE, INAP, OEA, MESISIC.</p> <p>Constitución Política de Costa Rica.</p> <p>Revisión bibliográfica adicional.</p>	<p>Tipología de normas y leyes que tutelan el Derecho a la Información.</p> <p>Tipología de normas y leyes que tutelan el Derecho de Acceso a la Información Pública.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Describir las acciones que la Dirección General de Servicio Civil, DGSC, ha desarrollado para garantizar el derecho de acceso a la información pública. 	<p>¿Qué actividades ha realizado la DGSC que permitan cuantificar?</p>	<p>Oficios, Informes y Planes Estratégicos realizados por la DGSC.</p> <p>Consulta electrónica realizada al Ing. Reinier Hernández Li, UTIC-DGSC</p>	<p>Cantidad de proyectos y/o actividades desarrolladas por la DGSC relacionadas con el Derecho de Acceso a la Información Pública.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Identificar los efectos reales de las acciones realizadas por la DGSC, en materia de acceso a la Información Pública y determinar el grado de cumplimiento de acuerdo con la normativa vigente. 	<p>¿Garantizan el Derecho de Acceso a la Información Pública, las acciones realizadas por la Dirección General de Servicio Civil, en la relación con sus diferentes públicos? ¿Qué documentos lo demuestran?</p>	<p>Informe de la Contraloría de Servicios de la DGSC.</p> <p>Investigación sobre la Imagen de la DGSC realizado por la Unidad de Investigación y Desarrollo, UNIDE, de la DGSC.</p> <p>Investigación realizada sobre las noticias publicadas sobre la DGSC en el periodo 2006-2010.</p>	<p>Cantidad de consultas e inconformidades reportadas y resueltas por la Contraloría de Servicios de la DGSC.</p> <p>Opiniones emitidas por públicos externos de la DGSC.</p> <p>Percepción de la DGSC a partir del análisis de noticias relativas.</p> <p>Cantidad de visitas a la página web.</p>

Resultados de la Investigación

A partir de la revisión de documentos de las Áreas o Procesos posiblemente involucrados en la temática abordada y la consulta a especialistas de la DGSC es posible identificar los siguientes resultados.

Acciones ejecutadas de acuerdo con el MESISIC

Programas de capacitación y actualización de funcionarios públicos

En relación con este punto, mediante Oficio DG-425-2012 del 19 de abril de 2012, el Director General de Servicio Civil, José Joaquín Arguedas Herrera, informa a la Procuraduría de la Ética de Costa Rica, sobre las acciones realizadas para la promoción del ejercicio ético de la función pública, la transparencia y la rendición de cuentas mediante talleres, seminarios, charlas y foros.

Detalla que el Lic. Augusto Orias Orias, ex funcionario de la Asesoría Jurídica de la DGSC, elaboró un Manual de Ética que fue distribuido a las Oficinas de Gestión Institucional de Recursos Humanos del Régimen de Servicio Civil, actualmente vigente. Este documento incluye dentro de su contenido, aparte de las Generalidades, los siguientes aspectos:

- Normas y principios éticos del servicio y la función pública;

- Deberes éticos del servicio público;
- Prohibiciones a los deberes éticos del servidor público;
- Procedimiento para denuncias y sanciones por el incumplimiento de las normas, principios y deberes éticos por parte de servidores públicos.

Además, se cita en el Informe la firma de la Resolución DG-076-97, publicada en La Gaceta N°145 del 30-06-97, Aviso 61-SC), donde indica, entre otras cosas, que el Poder Ejecutivo ha declarado de interés nacional el Plan de Rescate de Valores Morales, Cívicos y Religiosos, creando unidades ejecutoras correspondientes en los ministerios y otras instituciones del sector público.

La actividad surge como producto del proyecto estratégico: "Promoción de valores para el Fortalecimiento de la Imagen y la Dignificación de la Función pública", cuyo objetivo es contribuir con el fomento de la dignificación de la Función Pública, mediante acciones formativas y de sensibilización que faciliten a los servidores y servidoras el conocimiento y el fomento de la ética, los valores y los principios requeridos para el ejercicio de los cargos públicos. El proyecto es coordinado y ejecutado por el CECADES de la DGSC.

Con respecto a los cursos promovidos o impartidos por la DGSC a lo largo de los años en ma-

teria de Ética y Valores, Transparencia y Rendición de Cuentas se citan los siguientes:

- Charlas sobre Ética y Valores en la Función Pública impartidos al funcionariado del Régimen de Servicio Civil, desde el 2000. Se enmarcan en un programa de capacitación permanente que, sobre dicha materia impulsa la DGSC, con la participación del CECADES y la Comisión Institucional de Valores.
- En años anteriores, esta capacitación ha tratado el tema desde los siguientes enfoques: la Realización de Valores como Pilar Fundamental de la Ruta hacia la Excelencia del Servidor Público; Ética y Dignificación de la Función Pública Costarricense; Hacia una Cultura de Valores en la Función Pública; La Ética como Factor Dinamizador del Desarrollo Humano de la Función Pública; Los Valores en la Perspectiva de la Función Pública.

“La capacitación permanente en dicha materia se visualiza, también, como un compromiso de la DGSC con el principio de idoneidad de los servidores y servidoras públicas cubiertos por el Estatuto de Servicio Civil, de conformidad con las

*disposiciones del numeral 192 de la Constitución Política de la República. Las actividades se dimensionaron desde una perspectiva antropológica, en la que la ética y los valores convergen en torno al SER HUMANO, visualizado como persona con valor, dignidad y trascendencia consustanciales a su naturaleza”.*⁹

A partir de la información descrita, es posible indicar que si bien la DGSC no ha incorporado dentro de su oferta de capacitación del tema del Derecho de Acceso a la Información Pública, sí demuestra un claro interés por promover postulados éticos que hagan de la función dentro del Régimen de Servicio Civil un compromiso permanente con el decálogo de la función pública que incluye los siguientes principios: juramento constitucional, lealtad, vocación de servicio, probidad, honradez, responsabilidad, competencia, eficacia, eficiencia, civismo y transparencia.

Integrar y sistematizar en un solo cuerpo normativo las disposiciones que garantizan el acceso a la información pública

Esta materia no es competencia de la DGSC. El enunciado se refiere a la posibilidad de crear una Ley especial sobre Derecho de Acceso a la Información Pública, propuesto por el MESISIC, pero que no ha prosperado.

9. Anexo No. 2 del Oficio DG-425-2012.

*Fortalecer la labor
de las Contralorías de Servicios*

El fortalecimiento de las Contralorías de Servicio en el Estado costarricense, se considera un elemento clave para la atención de la ciudadanía, quien espera una resolución rápida y eficaz de las administraciones públicas. En Costa Rica, el sistema de Contralorías está dirigido por el Ministerio de Planificación

Nacional y Política Económica, MIDEPLAN, entidad que exige la presentación de Informes Anuales sobre los casos y las disconformidades atendidas por período.

En relación con la Dimensión de Información, el Informe Anual de la Contraloría de Servicios de la DGSC señala como inconformidades presentadas en el 2011, las que se detallan en las siguientes tablas:

TABLA No. 1
DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO CIVIL
CONTRALORÍA DE SERVICIOS: SOLICITUDES DE INFORMACIÓN
PERÍODO 2011

No.	Principales Consultas/Solicitudes de información 2011			
	Detalle	Total Recibidas	Total Resueltas	Total Resueltas (%)
1	Información General	292	292	100,00
2	Aplicación de Procedimientos	209	209	100,00
3	Aplicación de Pruebas	401	401	100,00
4	Resultados de Pruebas	718	718	100,00
5	Aplicación del Estatuto	6	6	100,00
6	Normativa y Documentación	18	18	100,00
7	Registro de Elegibles	344	344	100,00
8	Reclutamiento Área Docente	662	662	100,00
Total		2650	2650	100,00

Fuente: Informe Contraloría de Servicios, DGSC-2011

De la información anterior se desprende que las principales consultas/solicitudes de información están los resultados de las pruebas que las y los oferentes realizan una vez que han participado en algún concurso ordinario o en pruebas extraordinarias relativas al Título I del Régimen de Servicio Civil es decir, aquel que incluye los puestos administrativos del Poder Ejecutivo costarricense.

En segunda instancia, se coloca la información solicitada con respecto al reclutamiento del Área

de Carrera Docente, el que resulta concordante con la cifra de personas reclutadas en el concurso ordinario realizado en marzo de 2012.

De acuerdo con la Contraloría de Servicios, dos aspectos por mejorar son entonces el tiempo de duración para obtener los resultados de los concursos y procurar una atención más adecuada y oportuna a las consultas de las personas que presentan inconformidades. Aspectos que se demuestran de seguido, con los datos presentados en la Tabla No. 2.

TABLA No. 2

**DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO CIVIL
CONTRALORÍA DE SERVICIOS: DIMENSIÓN INFORMACIÓN,
INCONFORMIDADES**

PERÍODO 2011

Principales Inconformidades presentadas por Usuarios Externos (Dimensión Información) 2011							
No.	Detalle	Términos Absolutos			Términos Relativos		
		Resueltas	En proceso	Total Recibidas	Resueltas %	En Proceso %	Total Recibidas %
1	Telefónica	342	0	342	100	0	100
2	Información deficiente o incompleta por parte de los funcionarios	169	0	169	100	0	100
3	Requisitos incompletos	40	0	40	100	0	100
4	Información poco accesible en la página web Institucional	172	0	172	100	0	100
Total		723	0	723	100	0	100

Fuente: Informe Contraloría de Servicios, DGSC, 2011.

Se desprende de lo anterior que es deseable un mejor manejo de la información que suministra la DGSC a sus usuarios, tanto desde el servicio que se ofrece en ventanilla como la que se encuentra disponible en la página *web*.

Fortalecer los mecanismos que garanticen el ejercicio del derecho de acceso a la información pública

Al respecto la DGSC ha realizado las siguientes acciones:

Refundación de la Oficina de Comunicación Institucional y establecimiento de una Política de Información Pública

Con ocasión del XXV Aniversario de la DGSC, un grupo de funcionarios especialistas en las Ciencias Políticas, elaboraron un documento titulado “El Servicio Civil en la escena política costarricense”¹⁰ en el que propusieron una serie de acciones para catapultar la imagen de la DGSC, a diferentes públicos.

Una de sus propuestas fue la creación de una Unidad de Relacio-

nes Públicas debido a que la imagen proyectada por la DGSC, no era la mejor¹¹ y que estando entre los objetivos de las Relaciones Públicas, el desarrollar una opinión pública, “contribuiría en gran medida a lograr el mejoramiento necesario, debido a que podría estimular a los ejecutivos de líneas operativas a mejorar sus comunicaciones internas y externas con el objeto de obtener eficiencia y eficacia en su gestión”.

En 1991, la Licenciada Heidi Román Ovares, propone entonces un Proyecto de Creación de una Oficina de Relaciones Públicas con el objeto de “*fomentar una imagen institucional favorable, tanto en el ámbito interno como en el externo, para el logro de la identificación de sus funcionarios con los objetivos de la DGSC, así como para mantener una opinión pública positiva*”. (Román, 1991)

De acuerdo con su planteamiento, la Unidad de Relaciones Públicas desarrollaría dos Programas, el primero dirigido hacia el fortalecimiento de la comunicación interna y el segundo, hacia la comunicación externa. En cuanto al primero, se propusieron con subprogramas el establecimiento de mecanismos para la comunicación interna; realización de eventos especiales y deportivos.

El segundo proponía mecanismos para la gestión de la comunicación externa con un énfasis periodístico, mecanismos para la comunicación directa, desde la acción educativa y comunitaria. Adicio-

10. Comentarios presentados por los politólogos, funcionarios de la DGSC durante el Seminario Conmemorativo del 33 Aniversario de la Promulgación del Estatuto de Servicio Civil. 24-26 de mayo de 1988.

11. Román (1991). *Proyecto de Creación de una Oficina de Relaciones Públicas*; Departamento de Adiestramiento de Personal, Dirección General de Servicio Civil. Costa Rica: 1991, p. 3.

nalmente, Román Ovares, destacó la necesidad de que la Unidad contara con Apoyo Administrativo y se concibiera como Unidad Staff de la Dirección General.

La iniciativa prosperó y en abril de 1994, se contrató un profesional en Relaciones Públicas, quien por dos años desarrolló las siguientes actividades: promoción de las Relaciones Públicas, actividades para la integración de funcionarios, actividades de comunicación interna como boletines y pizarras informativas, proyección de la imagen institucional hacia medios de prensa, interacción con otras organizaciones, entre otros. La conducción estuvo a cargo de Harold Hütt Herrera hasta el año 1995.

Posteriormente, asumió estas labores la Máster Selenia Pacheco quien se desempeñó en el cargo de 1997 al 2001, realizando actividades de comunicación interna, relaciones públicas, atención de prensa y el apoyo a Congresos de Recursos Humanos realizados por la DGSC en conjunto con la Universidad de Costa Rica, UCR, y Foros Económicos, en colaboración con el Colegio de Profesionales en Ciencias Económicas. La funcionaria se trasladó al CECADES y consecuentemente, la Oficina de Relaciones Públicas y/o comunicación se cerró.

De Oficina de Relaciones
Públicas a Oficina
de Comunicación Institucional

En el 2006, se refunda la Oficina de Relaciones Públicas y ya

no solo se retoman las anteriores actividades de comunicación sino que se amplía a un colectivo mayor. Se define entonces, una Política de Comunicación Institucional de la DGSC sustentada en la misión, visión, política de calidad, ejes y objetivos estratégicos de la DGSC, visto desde el concepto de Administración Abierta, por tanto congruente con los principios de Transparencia, Accesibilidad y Receptividad, así como la Rendición de cuentas y la Lucha contra la corrupción. Este nuevo enfoque se caracteriza por el cumplimiento de cuatro premisas:

- *Principio de Publicidad:* Los cargos públicos con objeto de adecuada publicidad, mediante la difusión de los concursos internos y externos para ocupar plazas vacantes.
- *Información como derecho humano:* Expresado claramente en el Artículo 19 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos; Artículo 20 del Pacto de Derechos Civiles y Políticos de las Naciones Unidas.
- *Derecho de Acceso a la Información Pública:* Artículos 27 y 30 de la Constitución Política de Costa Rica, Convención Interamericana contra la Corrupción.
- *Seguimiento a las Cartas Iberoamericanas CLAD-UNDESA:* de la Función Pública; de la Calidad en la

Gestión Pública; del Gobierno Electrónico y de la Participación Ciudadana.

2008:90; 2009:74; 2010:66; 2011:78 y a mayo de 2012:23.

Para efectos del presente estudio las actividades asumidas por la Oficina de Comunicación Institucional, en relación con el Derecho de Acceso a la Información se clasifican de la siguiente manera:

- **Actividades de Prensa e Informativas**

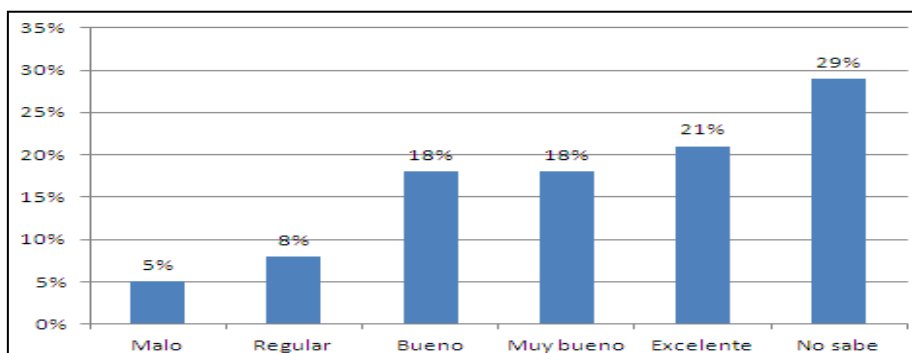
En éstas se incluyen el monitoreo del entorno noticioso, gestión de entrevistas, derechos de respuesta, elaboración o supervisión de contenidos en artículos de opinión, registro, análisis y archivo de noticias; cobertura de actividades institucionales producción y difusión de materiales informativos mediante comunicados de prensa, boletines informativos, entre otros.

Al respecto cabe destacar que la DGSC ha enviado a un total de 474 boletines informativos a sus diferentes públicos con la siguiente distribución: 2006:60; 20047:83;

Sánchez y Hernández (2011) realizaron un estudio para determinar la imagen de DGSC, según la percepción de los usuarios, a saber Directores de Recursos Humanos y Oficiales Mayores de las instituciones cubiertas por el Régimen de Servicio Civil, así como cinco Dirigentes Sindicales, debido a que poseen conocimiento de los temas en estudio. Uno de los aspectos evaluados fue precisamente la comunicación y proyección de la DGSC mediante el uso de diferentes instrumentos de información, entre ellos los boletines y la página *web*.

Con respecto a los boletines, según muestra la investigadora en el siguiente gráfico, se observa que de la clasificación propuesta, el mayor porcentaje se ubica en la opción «No sabe», representada por un 29% de la muestra. Esto indica que casi la tercera parte de los funcionarios entrevistados desconocen los boletines o no han tenido contacto con ellos.

GRÁFICO No. 1
CALIFICACIÓN DE LOS BOLETINES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO CIVIL, DGSC
n=38



Fuente: Hernández, Priscilla. Estudio de Imagen, DGSC-2011.

De acuerdo con este estudio, es posible notar que pese a que una tercera parte de los entrevistados no tiene conocimiento acerca de los boletines, quienes sí lo poseen los califican de manera positiva rescatando, tanto el esfuerzo de quienes los confeccionan, como los temas alusivos al interés de la gestión de recursos humanos y del empleo público vinculantes del Régimen de Servicio Civil, RSC, incluidos en este medio.

Como recomendación señalan la posibilidad de mercadear mejor este medio de comunicación, “ya que es un instrumento por el cual la institución se da a conocer, tanto interna como externamente debido, precisamente, a los temas incorporados en éste”.

Con respecto a las otras actividades mencionadas, cabe indicar que un estudio realizado sobre las noticias publicadas por los medios escritos nacionales La Nación, Al Día, Diario Extra, La Prensa Libre y La República, en el período junio 2006-2010 registran un total de 276 noticias relacionadas con la DGSC y sus competencias (Piedra y Sandí, 2012).¹²

12. Estudio elaborado en el marco de la Maestría en Gestión y Finanzas Públicas de la UNA-CINPE y consiste en un análisis del tratamiento que dan los medios escritos a la DGSC por medio de las noticias publicadas.

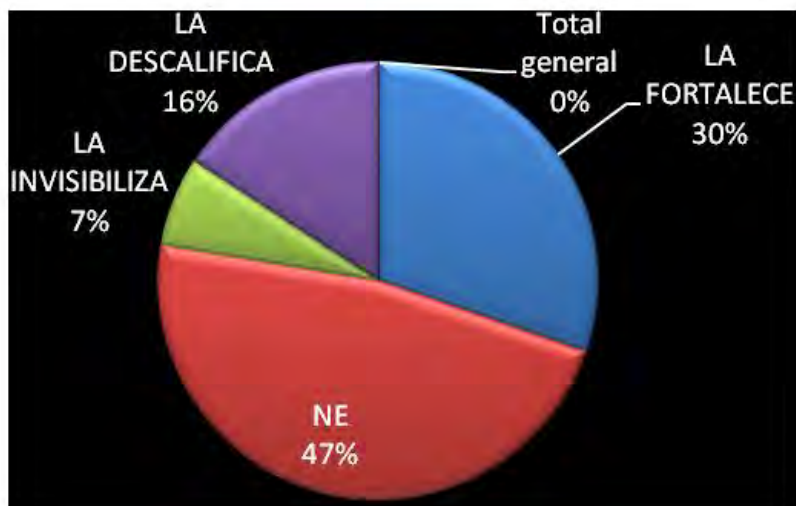
Las noticias se recortaron, se archivaron en el momento en que fueron publicadas; posteriormente se levantó un registro en una hoja electrónica y se creó una base de datos en la que originalmente se indicó la siguiente información: fecha de publicación de la noticia, periódico, sección del periódico, título de la noticia, área temática, extensión, fuente informativa, ilustración, califi-

cación (positiva, negativa, descriptiva y errónea), y una síntesis de la noticia publicada.

Con base en esta información se analizó la variable de impacto para determinar si esas noticias fortalecían, descalificaban, invisibilizaban a la DGSC, o bien se limitaban a hacer una descripción de los hechos, se extrajo lo siguiente:

GRÁFICO No. 2

**EFFECTO DE LAS NOTICIAS EN LA IMAGEN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO CIVIL, DGSC
2006-2010
n=76**



Fuente: Piedra Marín y Sandí Ramírez con base en el registro de noticias, Comunicación Institucional DGSC. Junio-diciembre 2006-2010.

Se desprende del gráfico No. 2 que el 47% de las noticias sobre o en relación con la DGSC es el periódico, no emiten criterios, es decir, se supeditan a describir las actividades de la DGSC, o bien a mencionarla en un contexto donde participan diversas instituciones públicas. Si este resultado se suma al porcentaje de noticias que fortalecen a la DGSC, es decir un 30%, es posible inferir que la imagen de la DGSC es positiva, lo que puede dar muestra de que la apertura institucional a compartir información pública cumple con los principios periodísticos de veracidad y oportunidad.

Por supuesto que no es posible desestimar los porcentajes de noticias que descalifican o invisibilizan a la DGSC. En este sentido es pertinente realizar una segunda investigación donde se determine, por medio de las palabras utilizadas, dónde subyace la crítica. En un nivel más descriptivo, la siguiente tabla muestra cuál periódico tiende más a publicar noticias consideradas de impacto positivo o de impacto negativo. Como puede observarse, en términos nominales, el periódico La Nación publicó más noticias que fortalecieron a la DGSC e igualmente la descalificaron.

TABLA No.3
CANTIDAD DE NOTICIAS POR PERIÓDICO DEL TOTAL DE LA MUESTRA

2006-2010
N=76

Periódico	La fortalece	NE	La invisibiliza	La descalifica	Total general
La Nación	12	11	3	5	31
La Prensa Libre	5	13	1	4	23
Al Día	3	5	1	1	10
Diario Extra	2	5		2	9
La República	1	2			3
	23	36	5	12	76

Fuente: Piedra Marín y Sandí Ramírez con base en el registro de noticias, Comunicación Institucional DGSC. Junio-diciembre 2006-2010.

Porcentualmente, estos datos se observan de la siguiente forma:

GRÁFICO No. 3

**PARTICIPACIÓN DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN
EN EL TOTAL DE PUBLICACIONES**

2006-2010
n=76



Fuente: Piedra Marín y Sandí Ramírez con base en el registro de noticias, Comunicación Institucional DGSC. Junio-diciembre 2006-2010.

- **Programa de Publicaciones**

Como resultado de un incremento en el presupuesto de la DGSC para publicaciones, desde el 2008, la DGSC incrementó sus publicaciones en prensa, para informar a la ciudadanía en general y al sector docente en particular, sobre los concursos que realiza periódicamente.

Para citar un caso, de acuerdo con las disposiciones Estatutarias y su Reglamento el Área de Reclutamiento y Selección realizó el Concurso 01-2011 con el propósito de remozar los Registros de Elegibles vigentes en cerca de cincuenta y ocho grupos de especialidad incluyendo subespecialidades, para un total de cuarenta y tres clases, recibiendo una oferta que ronda los 28.000 oferentes. Estas personas ingresaron al proceso de reclutamiento vía Internet para continuar con la fase de evaluación y aplicación de pruebas de idoneidad como lo ordena el Estatuto de Servicio Civil.¹³

En cuanto al sector docente, en marzo de 2012 se realizó el Concurso Ordinario Propiamente Docente (PD-01-2012) en el que presentaron sus ofertas a través de la página

web, <http://www.sercivi.go.cr>, un total de 43.149 personas. El Concurso arrancó el 5 de marzo y durante las veinticuatro horas del día estuvo abierto a las personas que tenían interés en reclutarse por primera vez o bien, actualizar sus datos.¹⁴

Fortaleciendo los sistemas de información que operan a través de las distintas páginas creadas por las instituciones públicas en Internet

En materia de Gobierno Electrónico destaca la puesta en marcha de la página web a partir del año 2007, ejecutándose un rediseño y actualización en el 2010 cuyo formato es el que prevalece. La página de la DGSC se rediseñó tomando en cuenta un Manual de Marca Institucional, el uso de instrumentos que garanticen la accesibilidad de personas con discapacidad visual necesidades informativas de usuarios y usuarias.

Por otra parte, a partir del 1º de marzo de 2007, la DGSC forma parte de la Red de Transparencia, programa especial coordinado por la Defensoría de los Habitantes de Costa Rica, cuyo objetivo de creación fue fortalecer el desarrollo efectivo de la rendición de cuentas y que la ciudadanía tuviese acceso a la mayor cantidad de información sobre las instituciones públicas.¹⁵ En este espacio, insertado en la página electrónica <http://www.sercivil.go.cr> con acceso a la Red, se mantienen datos relacionados con Estructura

13. Oficio ARSP-642-2011 del 12 de diciembre del 2011.

14. Boletín Informativo DGSC 015-2012.

15. Declaraciones de la Defensora de los Habitantes, Lisbeth Quesada, publicadas en un boletín informativo de la DGSC el 9 de marzo de 2007, durante la ceremonia de incorporación de varias instituciones públicas a la Red de Transparencia.

Ocupacional por Clase de Puesto, Estructura ocupacional por nivel, Índices Salariales, Presupuestos asignados, Informes a la Presidencia de la República, entre otros.

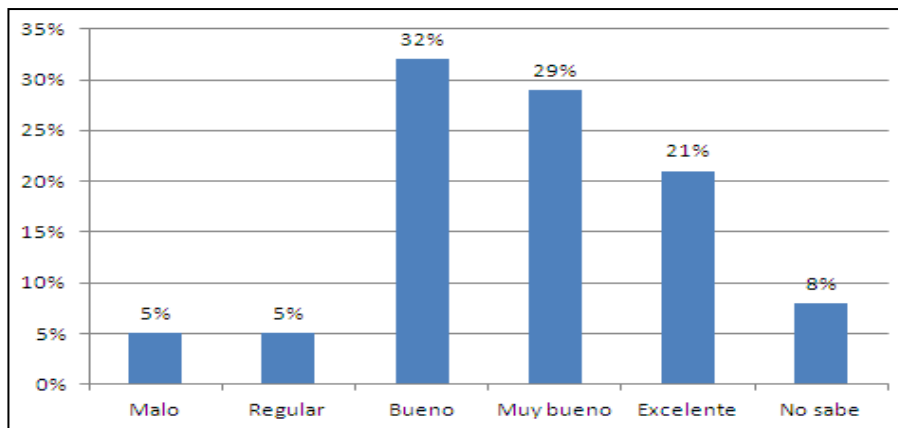
Por otra parte, la *web* se utiliza como mecanismo para el reclutamiento de personas por Internet desde el 2006. Actualmente la página electrónica de la DGSC, fuera de concursos, tiene capacidad de atender alrededor de 12 mil visitas diarias, recibándose en promedio 2500 vistas diarias. Adicionalmente, de acuerdo con cifras de la Unidad de Tecnologías de Infocomunicación de la DGSC entre el 1º de enero y el 10

de mayo de 2012, se han recibido un total de 514,954 visitas, de las cuales son consultadas las siguientes secciones: Servicios Institucionales, Área de Reclutamiento y Selección, Resultados de Calificación, Área de Carrera Docente y Preguntas Frecuentes.

Sánchez y Hernández (2011), incluyeron en su investigación sobre la Imagen de la DGSC el alcance de la página electrónica. El siguiente gráfico presenta la distribución porcentual en cuanto a la calificación general de la página *web* de la DGSC.

GRÁFICO No. 4

CALIFICACIÓN DE LA PÁGINA WEB DE LA DGSC
n=38



Fuente: Hernández, Priscilla. Estudio de Imagen DGSC-2011.

Como se aprecia, los resultados indican que el mayor porcentaje lo obtuvo la calificación de «Bueno», representado por un 32%, catalogado como un porcentaje relevante en cuanto a los otros rangos. Seguidamente, se encuentra la calificación de «Muy Bueno» representada por un 29% y con un 21% la calificación de «Excelente».

“Ante la situación anterior, se deduce que la página *web*, se encuentra en condiciones para satisfacer las necesidades de los usuarios, ya que su presentación está acorde con la imagen de la DGSC, como institución rectora; y los temas incluidos en los diversos rubros del sitio son oportunos y relevantes, lo cual incrementa su utilidad para las labores diarias de los usuarios externos; lo anterior no obstante que es necesaria mayor información y capacitar al usuario acerca de cómo funciona el sitio *web*, para convertirlo en un sitio más “amigable, el tiempo de espera es extenso, y los rubros vigentes son complicados” (Sánchez y Hernández, 2011).

No obstante estos resultados, las páginas *web* son consideradas organismos vivos que requieren una actualización permanente, de manera que la información esté siempre fácil de acceder.

Conclusiones y recomendaciones

Al contraponer la información recolectada durante el proceso de

investigación con los objetivos propuestos inicialmente es posible afirmar que las acciones realizadas por la DGSC para garantizar el derecho de acceso a la información pública, en temas de empleo público, recursos humanos y régimen de méritos, a partir del 2006, cumplen con aspectos esbozados en las normas principios que regulan el Derecho de Acceso aunque haría falta una mayor sistematización y enfoque teórico.

Si partimos de los principios históricos, teóricos y metodológicos, esgrimidos en las normas nacionales e internacionales que tutelan el Derecho de Acceso a la Información Pública a nivel internacional y en Costa Rica, es decir, establecer mecanismos para acceder a la información generada por las instituciones públicas, de acuerdo con sus competencias a la ciudadanía interesada, la DGSC como órgano rector del empleo en el Régimen de Servicio Civil costarricense, muestra una apertura y actitud permanente a cumplir esos preceptos.

El hecho de que en el 2006 se reabriera la Oficina de Relaciones Públicas, hoy de Comunicación Institucional y se decidiera informar a la ciudadanía, a través de comunicados y boletines dirigidos a los medios de prensa, listas de correos electrónicos de públicos relacionados con la institución, organismos internacionales, grupos políticos y sindicales, entre otros y además iniciara un política permanente de

información a través de la página electrónica, muestra esa apertura.

Es claro que una institución basada en una Administración Abierta que facilite el acceso de la ciudadanía y demás sectores de la sociedad civil a la información pública, (de la que hacen mención el Instituto Nacional de Administración Pública, INAP de España y la OCDE), supone el riesgo de la crítica por parte de ese colectivo y como consecuencia una mayor exigencia en el cumplimiento de las tareas para la cual fue creada.

La DGSC no ha escapado a esa crítica y mucha de ella se puede constatar al realizar una lectura rápida sobre las informaciones publicadas en los medios de prensa, entre el 2006 y el 2012, mismas que recogen inconformidades (también alabanzas) expuestas públicamente por los diferentes grupos; inconformidades que las altas autoridades han tenido que salir al paso y en algunos casos, realizar explicaciones públicas y/o ejecutar acciones correctivas, siempre en el marco de ofrecer al conglomerado una buena calidad

en el servicio y transparencia en sus acciones. La prensa es y seguirá siendo el espacio óptimo para que los sectores sociales se pronuncien sobre el quehacer de las instituciones.¹⁶

La página electrónica se convierte cada día más en una aliada para la gestión de la transparencia y la rendición de cuentas, al convertirse en el espacio abierto para el reclutamiento de miles de oferentes que esperan una oportunidad de ser evaluados y acceder a puestos dentro del Poder Ejecutivo, en condiciones de igualdad y sobre la base de idoneidad y capacidad.

En igual apertura, la Contraloría de Servicios institucional se ha comprometido en cursar toda denuncia, disconformidad o crítica a las autoridades competentes para su solución.

El camino es amplio y las oportunidades ilimitadas (salvo aquellas que requieran indefectiblemente de presupuestos asignados) para mejorar el acceso de la ciudadanía a la información pública. Como bien lo apuntan Lester Ramírez Irías, el INAP, la OCDE, la OEA y la Procuraduría General de la República de Costa Rica, la capacitación de las y los funcionarios públicos es fundamental para comprender la amplia normativa existente, sus aplicaciones, pero también las sanciones.

El conocimiento de esta materia parece estar aún reservado a quienes ejercen el Derecho como

16. Véase: Servicio Civil denuncia 'botín' con plazas interinas del MPE, *La Nación*, 15 de febrero del 2007; 29.000 docentes dieron información hace un año por Internet, *La Nación*, 10 de octubre del 2008; Pensionados no podrán disfrutar del incentivo, *La Nación*, 17 de octubre del 2009; 4.500 empleados públicos son interinos, *La Prensa Libre*, 10 de octubre del 2010; Comunicado de Prensa-Gobierno Digital, Gobierno Digital invita a sector público a abrir y divulgar su información pública, 24 de abril del 2012, il-se.chango@gobierno_digital.go.cr

profesión y no a toda la administración pública, la que, día a día le corresponde transar con el colectivo social.

En este sentido la DGSC, por medio del Centro de Capacitación y Desarrollo de la DGSC en conjunto con la Procuraduría General de la República, la Contraloría General de la República, la Defensoría de los Habitantes, el Colegio de Abogados y el Colegio de Periodistas, entre otros, podrían unir esfuerzos y proponer actividades formativas específicas.

Más aún, cuando la Secretaría de Gobierno Digital anuncia la puesta en marcha del programa Gobierno Abierto, compromiso que adquirió Costa Rica en enero de 2012 al agremiarse al *Open Government Partnership*, una asociación conformada por cincuenta y cinco países comprometidos con reformas innovadoras de “gobierno abierto”, un esfuerzo global para mejorar la gobernanza, acelerar el crecimiento económico y empoderar a los ciudadanos, a través de mecanismos de transparencia y la utilización de nuevas tecnologías.

El movimiento es abanderado del derecho a la información, propio de los ciudadanos en las sociedades democráticas. Ha identificado a las nuevas tecnologías de la información como el instrumento idóneo para hacer efectivo el acceso del ciudadano a la información pública y para promover su participación en las decisiones comunes.

A nivel regional, el Instituto Centroamericano de Administración Pública, el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo a través de la Escuela Iberoamericana de Administración Pública, la Organización de Estados Americanos, entre otros, podrían también unir esfuerzos en este programa. Y ¿por qué no? proponer la redacción de la Carta Iberoamericana de Información Pública.

Bibliografía citada y comentada

- AMARC. (1998). *Declaración de Milán sobre la comunicación y los derechos humanos*. Milán, Italia.
- Brenes, Marietta. (2012). Informe de Labores. DGSC.
- Carrera, J. (2007). *La Comunicación como Derecho Humano*. Ponencia presentada en el X Congreso de la Federación Latinoamericana de Periodistas, FELAP, Villa Gesell, Buenos Aires 2007.
- Centro Carter. (2008). *Declaración de Atlanta y Plan de Acción para el avance del Derecho de Acceso a la Información*. Atlanta, Georgia.
- CLAD-UNDESA. (2003). *Carta Iberoamericana de la Función Pública*. Resolución N° 11 de

- la "Declaración de Santa Cruz de la Sierra. imagen institucional. San José.
- CLAD. (2007). *Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico*. Resolución No. 18 de la Declaración de Santiago.
- CLAD. (2008). Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública. Resolución No. 25 del "Plan de Acción de San Salvador".
- CLAD. (2009). *Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública*. Resolución No. 38 del "Plan de Acción de Lisboa".
- Costa Rica. Leyes y Decretos (1949). *Constitución Política de Costa Rica*. Asamblea Legislativa de Costa Rica.
- _____ (1953). *Estaduto de Servicio Civil*. Asamblea Legislativa de Costa Rica.
- Gobierno Digital. (2012). *Iniciativa de Open Data trabajará en primera fase con 20 entidades que serán las primeras en abrir sus datos invita a sector público a abrir y divulgar su información pública*. San José, Costa Rica.
- DGSC. (2007). Proyecto Estratégico No. 5: "Integración y consolidación de una red de información y divulgación para la proyección y fortalecimiento de la imagen institucional. San José.
- Herrera, J. (2012). Oficio DG-425-2012. DGSC.
- ICG. (2007). *Primer Informe Centroamericano de Gobernabilidad*. San José, Costa Rica.
- OCDE-INAP. (2006). *Estudios y documentos. La modernización del Estado, el camino a seguir*. Madrid: Ministerio de la Administración Pública.
- OEA-PGR. (2011). *Plan de Acción para la implementación de las recomendaciones dadas por el MESISIC a Costa Rica*. San José, Costa Rica: Publicaciones CGR.
- ONU. (1948). Declaración Universal de los Derechos Humanos. <http://www.un.org/es/>
- Piedra, R. (2007). *Boletín Informativo. DGSC se integra a Red Interinstitucional de Transparencia*. San José.
- Piedra, R. y Sandí, S. (2012). *Aplicación de métodos estadísticos al análisis del contenido de las noticias publicadas en medios de prensa escritos, en torno a la Dirección General de Servicio Civil: junio-diciembre 2006-2010*. San José.
- Ramírez Irías, L. (2009). *Acceso a la información pública: El princi-*

pio es la publicidad y el secreto la excepción. ICAP: Revista Centroamericana de Administración Pública.

Rodríguez, A. (2010). *Mecanismo de Seguimiento de la Implementación de la Convención Interamericana contra la Corrupción.*

San José: Procuraduría General de la República de la República

Sánchez, I. y Hernández, P. (2010). *Imagen de la Dirección General de Servicio Civil, según la Percepción de los usuarios externos.* San José, Costa Rica.