

Material de estudio
Prueba de Conocimiento Técnico
Técnico/a en Mantenimiento Electoral

I. Calidad en Servicio al Cliente

Consiste en brindar todo el apoyo a nuestros usuarios ya sean internos o externos, respondiendo preguntas, dudas y dando soluciones en el momento adecuado

1.2. El usuario

El usuario es aquella persona que cuando tiene una necesidad real o ficticia sale al mercado y se encuentra limitaciones a la hora de adquirir el servicio. En muchos casos tiene restricción del proveedor porque solo éste brinda el servicio en determinada región o territorio.

Un usuario es la persona destinataria de algún servicio público, privado, empresarial o profesional.

El usuario puede ser externo o interno, externo se refiere al público que busca nuestros servicios, instituciones públicas o privadas, partidos políticos o centros educativos. Los usuarios internos son nuestros compañeros o jefatura de oficina, de otros departamentos o de oficinas regionales que requieren de colaboración en algún asunto.

Brindar un servicio de calidad es tan importante que su esencia está impregnada en los principales enunciados del TSE:

1.3 Código de Conducta:

Enfoque a las personas usuarias. El TSE se debe a las personas usuarias y velará por conocer sus necesidades y expectativas; con el propósito de brindar un servicio atento, respetuoso y ágil.

1.4 El papel de la Contraloría de Servicios

La Contraloría de Servicios de la institución fue creada en el 2001 como una oficina adscrita a la Secretaría del TSE. Colabora para que la atención a los usuarios sea eficiente y ágil en las gestiones relativas a la prestación de los servicios institucionales, así como en la búsqueda de soluciones que brinden una mayor calidad, con el fin de garantizar la fidelidad de los datos de los hechos civiles.

“Un empleado insatisfecho genera clientes insatisfechos”. – 10 mandamientos de la atención a clientes.

Para ser un funcionario productivo, primero tiene que procurar su bienestar como persona, porque entre más saludable esté, mejores sean sus relaciones sentimentales y familiares y mejor control tenga de sus finanzas, será una persona más feliz, contribuyendo a que su lugar de trabajo sea agradable y a que la institución logre sus objetivos.

1.5 Factores del servicio de calidad

1. *Fiabilidad.* La capacidad de entregar lo prometido, de modo confiable y preciso.
2. *Aplomo.* El conocimiento y cortesía que muestra a los usuarios, la capacidad de transmitir confianza y competencia.
3. *Tangibles.* Las instalaciones físicas y equipos, y su apariencia personal (y la de los demás).
4. *Empatía.* El grado de interés y atención individual que muestra a los usuarios.
5. *Sensibilidad.* La disposición de ayudar a los usuarios oportunamente.

1.6 Tips para atención personal:

1. *Proximidad.* Mantener una distancia apropiada.
2. *Mirar a los ojos.* Mirar al usuario a los ojos reconoce que lo vemos como una persona y que estamos prestando atención.
3. *Silencio.* Permanecer en silencio mientras el usuario habla es cortesía básica. Sin embargo, un silencio prolongado puede dar la impresión de que no le oímos o de que estamos en desacuerdo con lo que ha dicho.
4. *Gestos.* Los brazos rígidamente entrecruzados, las manos metidas en los bolsillos o los puños cerrados crean barreras no verbales.
5. *Postura.* Una buena postura física transmite confianza y competencia.
6. *Expresión facial.* Nos comunicamos con el rostro, aun cuando no lo hagamos con la voz, por eso debemos cuidar el uso de la boca, ojos, cejas al hablar.
7. *Contacto físico.* La regla general es que “menos es mejor”, en la mayoría de las situaciones profesionales.
8. *Olores.* Tenga cuidado con los perfumes y colonias fuertes, como lo tiene con los olores naturales que cubre con ellos. De igual forma con el olor a cigarro que queda impregnado.
9. *Apariencia general.* Una cosa siempre es cierta de su apariencia física: la limpieza y la nitidez comunican competencia.

1.7 Tips para atención telefónica:

Contestar el teléfono. Establezca una norma para sí mismo (dos o tres repiques por ejemplo) y trate de cumplirla cada vez.

Introducir información. Con frecuencia, las llamadas de los usuarios requieren buscar información o introducirla en un sistema de computadora. Por teléfono, como el usuario no nos ve se recomienda trabajar en voz alta, hablando mientras se introduce la información.

Poner a un interlocutor en espera. A veces es necesario poner a un interlocutor en espera. Cualesquiera que sean las circunstancias, nunca ponga a quien llama en espera sin antes pedirle su consentimiento.

Tomar mensajes y transferir llamadas. Los buenos mensajes son precisos y completos. Cuando escriba un recado para la persona que debe atender una consulta del usuario, escriba en forma completa los datos de quien llamó, nombre, teléfono, correo, hora, fecha e indique su nombre por si el que recibe el recado requiere alguna consulta.

1.8 Técnica del Manejo Emocional para atender usuarios difíciles:

Paso 1: Mi control. No lo tome personal, es algo laboral. Es importante racionalizar las cosas; reconozca sus síntomas cuando está alterado y dese cuenta cuando lo está. Despeje su mente si está alterado.

Paso 2: El usuario. Deje al otro desahogarse, no lo interrumpa, preste atención al estilo en que se está comunicando; no use la lógica en ese momento; reconozca cuál es el problema del usuario; exprese en sus palabras lo que está percibiendo del problema de la otra persona (esto nos da el control de la situación); busque un acuerdo con él o ella.

Paso 3: Ayuda. Si ha agotado los pasos anteriores, es bueno que una tercera persona intervenga con el fin de suavizar las cosas y delimitar el problema nuevamente.

1.9 Relaciones Humanas (<http://conceptodefinicion.de/relaciones-humanas/>)

Todo acto en el que intervengan dos o más personas es una relación humana. Se considera que las relaciones humanas son el contacto de un ser [humano](#) con otro respetando su cultura y normas, compartiendo y conviviendo como seres de un mismo [género](#) en una [sociedad](#).

El [hombre](#) se relaciona con los demás, ya sea de manera familiar, colectiva o [laboral](#). Éste intercambia con otras ideas, opiniones, anécdotas, experiencias, inclusive cosas más personales.

Una de las finalidades de las relaciones humanas es favorecer un buen ambiente y convivencia para lograr así la comprensión de las demás personas; ponerse en el lugar de otro ayudará a ese individuo a sentir más confianza y seguridad en momentos difíciles y de tensión para él.

Es importante saber que para lograr una excelente relación humana lo primero y principal es aceptarse a uno mismo, así aceptarás a los demás y por consecuencia serás aceptado.

En el trabajo, es indispensable crear buenas relaciones humanas debido a que nos permitirá encontrar satisfacción por nuestro propio trabajo, aumentar la productividad, incrementar el desarrollo personal con base en un buen equipo, y lograr el reconocimiento de los demás.

II. Perfil del puesto

Clickea en el siguiente enlace:  [Técnico/a en Mantenimiento Electoral - SU](#)

III. Reglamento Autónomo de Servicios y sus reformas

Este Reglamento norma las relaciones internas entre el Tribunal Supremo de Elecciones y sus servidores.

CAPÍTULO I DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES

Artículo 2.- Fuera de las otras que marquen las disposiciones legales, son obligaciones de los empleados:

- a. Cumplir su tarea en el horario de labores, con la mayor diligencia y buena voluntad y las órdenes de sus Jefes relativas al servicio y a los deberes del puesto que desempeñan, o cualquier otra función que se les encomiende dentro de las propias de la institución;
- b. No negarse al trabajo extraordinario cuando fuere indispensable a juicio de su jefe o superior;
- c. Ser disciplinado y observar las reglas de urbanidad con sus Superiores, con el público y con los demás empleados;
- d. Ser discretos y leales a la Institución, guardando la más absoluta reserva sobre los asuntos de orden interno de la misma;
- e. Presentar certificado de salud cuando lo requiera el Superior;
- f. Suministrar cualquier dato o informe propio que fuera necesario para el respectivo archivo de información sobre el personal;
- g. Rendir las declaraciones que se les pida con respecto al trabajo de su oficina, así como los informes y reportes relacionados con las labores que ejecuten dentro de los plazos señalados al efecto;
- h. Informar al Jefe respectivo la dirección exacta de su domicilio y todo cambio que ocurra;
- i. Observar, dentro y fuera del lugar de trabajo, una conducta honesta y temperante.
- j. Mantener una excelente presentación personal durante las horas hábiles de labores.
- k. Portar en lugar visible el gafete o carne de identificación mientras permanezca en las instalaciones de la institución.

Nota: Reformado el inciso g) del artículo 2 por Decreto n.º 03-2010 del Tribunal Supremo de Elecciones de 15 de abril de 2010, publicado en La Gaceta n.º 82 de 29 de abril de 2010.

Artículo 3.- Los jefes de departamento o sección, además de lo especificado en el artículo anterior, tienen las siguientes obligaciones:

- a. Vigilar todos los servicios de su departamento o sección, tanto en el aspecto administrativo como en el técnico.
- b. Presentar, en los primeros quince días naturales de cada mes, un informe detallado de la labor realizada en el mes anterior, o en forma inmediata cuando ocurra algún hecho extraordinario o que requiera pronta atención; asimismo, deberán presentar anualmente, en el mes de enero, un informe de la labor realizada en el año anterior.
- c. Cuidar de la disciplina de las personas que laboran en la unidad administrativa a su cargo. En caso de irregularidades, deberá informar a la Secretaría General del Tribunal o a la Dirección respectiva.
- d. Cuidar de que todos los empleados estén al día en sus labores.
- e. Velar por la puntual y oportuna asistencia de las personas que laboran en la dependencia a su cargo. Deberá comunicar cualquier irregularidad al Departamento de Recursos Humanos.
- f. Elaborar las evaluaciones de desempeño (anuales y parciales) y las calificaciones de los periodos de prueba y remitirlas a la dependencia correspondiente en el plazo que les sea requerido. Asimismo, tramitar las solicitudes de permisos, licencias, justificaciones y vacaciones de sus colaboradores en los términos y plazos que establece el presente reglamento.

Nota: Reformado el inciso b) del artículo 3 por Decreto n.º 4-2008 del Tribunal Supremo de Elecciones de 8 de julio de 2008, publicado en La Gaceta n.º 142 de 23 de julio de 2008.

Nota: Reformados los incisos c) y e) del artículo 3 por Decreto n.º 14-2012 del Tribunal Supremo de Elecciones de 31 de agosto de 2012, publicado en La Gaceta n.º 219 de 13 de noviembre de 2012.

Nota: Adicionado el inciso f) del artículo 3 por Decreto n.º 15-2016 del Tribunal Supremo de Elecciones, publicado en La Gaceta n.º 245 de 21 de diciembre de 2016.

Nota: Reformado el inciso f) del artículo 3 por Decreto n.º 8-2020 del Tribunal Supremo de Elecciones, publicado en La Gaceta n.º 4 de 07 de enero de 2021, y con rige a partir del 1 de enero de 2021.

Artículo 4.- Además de lo dispuesto por las leyes, se establecen las siguientes prohibiciones a los empleados:

- a) Dedicarse en horas de trabajo a asuntos ajenos a las responsabilidades de su cargo
- b) Ocupar útiles, papelería, máquinas, teléfonos y equipo de oficina para objeto distinto del que están normalmente destinados, o para usos particulares;
- c) Mantener conversaciones innecesarias con los compañeros;
- d) Ser descortés con el público o con sus compañeros;

- e) Dar preferencia al despacho de unos asuntos en perjuicio de los que han sido presentados con anterioridad, salvo en casos especiales y justificables a juicio del Jefe de la Sección, del Oficial Mayor y del Director o del Secretario del Tribunal en su caso;
- f) Presentarse a la Oficina en estado de embriaguez o en otra condición similar
- g) Portar armas de fuego, cortantes o contundentes;
- h) Aceptar dádivas o propinas;
- i) Prevalerse de la condición de empleado o invocarla para obtener ventajas de cualquier índole;
- j) Admitir ayuda en su trabajo de personas extrañas a la oficina;
- k) Sacar de la oficina documentos, útiles o equipo de la misma aún cuando fuere para labores de la oficina; y
- l) Fumar en las oficinas.

Artículo 5.- Los superiores jerárquicos y los subalternos, quedan obligados a la prestación personal de sus tareas con eficiencia, capacidad y diligencia, en el lugar, condiciones de tiempo y forma que determinen la Ley y reglamentos correspondientes. Asimismo, el patrono deberá darle al trabajador todos aquellos instrumentos necesarios para el fiel cumplimiento de sus tareas. En el caso en que los trabajadores, en función de sus cargos, deban hacer uso del transporte aéreo O marítimo, serán cubiertos por un seguro por la suma máxima que el Instituto Nacional de Seguros establezca para este tipo de cobertura, cuyas primas serán pagadas por la institución. Los beneficiarios serán designados libremente por el trabajador. Los superiores jerárquicos y sus subalternos deberán observar mutuamente una conducta decorosa y conducirse con lealtad, tacto y cortesía en sus relaciones de trabajo.

Artículo 6.- Los trabajadores deben acatar las órdenes e instrucciones impartidas por sus superiores, con atribuciones y competencia para darlas, que tengan por objeto el cumplimiento de las funciones del trabajador y que no atenten contra su integridad física y moral. Las órdenes deben impartirse en forma clara, comedida y respetuosa.

CAPÍTULO IV

DEL CONTROL DE ASISTENCIA

Artículo 11.- Se exonerará de la obligación de registrar la asistencia a todo funcionario que tenga como mínimo quince años de laborar para el Tribunal Supremo de Elecciones, siempre y cuando haya sido cumplido con su asistencia y puntualidad, lo cual será verificado por el Departamento de Recursos Humanos con base en los siguientes parámetros que debe cumplir:

- a) Que no consten en su expediente personal más de tres amonestaciones escritas por año, ni sanciones de suspensión de labores por llegadas tardías, omisiones de marca, abandono de trabajo o ausencias injustificadas, durante los últimos cinco años continuos de servicio en el Tribunal y,

b) Que el resultado de sus calificaciones anuales de servicio durante los últimos cinco años no sea inferior a “muy bueno”.

También podrá otorgarse este beneficio a aquellos funcionarios que hayan servido como mínimo cinco años continuos en el Tribunal Supremo de Elecciones y diez años o más en una o varias instituciones del sector público incluyendo el mismo Tribunal y además cumplan con los parámetros dispuestos en los incisos a) y b) anteriores.

Además, podrán obtener excepcionalmente este beneficio de forma temporal, los funcionarios que se encuentren en cualquiera de los siguientes supuestos y mientras subsista la causa:

a) A las funcionarias de la institución durante todo el período de gestación, previa acreditación ante el Departamento de Recursos Humanos de su condición de embarazo mediante la correspondiente certificación médica emitida por las autoridades competentes de la Caja Costarricense de Seguro Social.

b) Cuando el funcionario tenga un padecimiento de salud terminal, con base en una certificación médica extendida por la Caja Costarricense de Seguro Social, situación que el beneficiario o beneficiaria deberá acreditar al menos cada seis meses ante el Departamento de Recursos Humanos.

El beneficio contemplado en todos los supuestos antes señalados podrá empezar a disfrutarse a partir del día siguiente de la comunicación de otorgamiento por parte del Departamento de Recursos Humanos.

Es obligación de las jefaturas inmediatas de las personas funcionarias a quienes se les otorgue el beneficio de exoneración del registro de asistencia, comunicar al Departamento de Recursos Humanos cualquier incumplimiento por parte de sus subalternos con respecto a sus obligaciones de asistencia y puntualidad, con el propósito de que se apliquen las sanciones correspondientes, previo desarrollo del procedimiento administrativo previsto en la Ley General de la Administración Pública. La imposición de alguna sanción como consecuencia del procedimiento citado será causal para que el Departamento de Recursos Humanos revoque el beneficio otorgado.

Quien disfrute de este beneficio no estará exento de cumplir con la aplicación de la normativa atinente en materia de permisos, licencias y demás obligaciones laborales.

Nota: Reformado el artículo 11 por el decreto n.º 9-2015 del Tribunal Supremo de Elecciones, publicado en La Gaceta n.º 48 de 10 de marzo de 2015.

Artículo 12.- El registro de asistencia se hará por medio de los dispositivos de control que implemente el Departamento de Recursos Humanos y en los lugares designados al efecto, tanto al inicio como al final de cada jornada laboral.

Si por cualquier circunstancia no existiera o no funcionara el dispositivo de control referido en el párrafo anterior, dicho departamento dispondrá, en cada caso, la forma como se deberá llevar a cabo el control de asistencia.

Los funcionarios que deban ejercer sus labores fuera de las instalaciones del Tribunal podrán omitir el registro de asistencia, previa autorización de la jefatura inmediata,

quien lo comunicará al Departamento de Recursos Humanos dentro de los cinco días hábiles siguientes al otorgamiento de la autorización.

Nota: Reformado el artículo 12 por Decreto n.º 14-2012 del Tribunal Supremo de Elecciones de 31 de agosto de 2012, publicado en La Gaceta n.º 219 de 13 de noviembre de 2012.

Artículo 13.- Cada funcionario es responsable de registrar personal y puntualmente las marcas correspondientes al inicio y finalización de su jornada de trabajo.

En caso de que el funcionario tenga algún problema técnico con el registro de la marca de ingreso o salida, deberá comunicarlo al Departamento de Recursos Humanos de forma inmediata o a más tardar el día hábil siguiente, por los medios que este disponga.

Nota: Reformado el artículo 13 por Decreto n.º 14-2012 del Tribunal Supremo de Elecciones de 31 de agosto de 2012, publicado en La Gaceta n.º 219 de 13 de noviembre de 2012.

Artículo 14.- Ante la omisión de una marca al iniciar o al finalizar la jornada de trabajo, el Departamento de Recursos Humanos prevendrá al funcionario para que realice la justificación debida dentro del plazo de tres días hábiles a partir del día siguiente a dicha comunicación. No será razón justificante de la omisión de una o ambas marcas en un mismo día, el haber incurrido en olvido involuntario. Vencido este plazo, no se aceptará justificación alguna.

La omisión injustificada de una marca en el registro de asistencia sea a la hora de inicio o finalización de la jornada laboral, será considerada como ausencia a la correspondiente fracción de jornada. La omisión injustificada de ambas marcas en el mismo día será considerada como una ausencia completa.

Las omisiones injustificadas de marca, señaladas en los párrafos anteriores, se sancionarán conforme lo establece el artículo 22 del presente reglamento.

Nota: Reformado el artículo 14 por Decreto n.º 14-2012 del Tribunal Supremo de Elecciones de 31 de agosto de 2012, publicado en La Gaceta n.º 219 de 13 de noviembre de 2012.

Artículo 15.- El funcionario que registre la marca de asistencia de otro servidor o servidora, podrá ser sancionada de la siguiente forma:

- a) Suspensión hasta por ocho días, la primera vez.
- b) Despido sin responsabilidad patronal, la segunda vez.

Será acreedora de la misma sanción la persona funcionaria a quien se le compruebe haber solicitado o consentido que otra persona le registre su asistencia.

El funcionario que por error registre la marca de asistencia de otra persona o aquel funcionario a quien por error un tercero le haya registrado su marca deberá comunicarlo por escrito al Departamento de Recursos Humanos, a más tardar dentro del día hábil siguiente. De no hacerlo, se le aplicará las sanciones previstas en este artículo.

Nota: Reformado el artículo 15 por Decreto n.° 14-2012 del Tribunal Supremo de Elecciones de 31 de agosto de 2012, publicado en La Gaceta n.° 219 de 13 de noviembre de 2012.

CAPÍTULO VI

DEL ABANDONO DEL TRABAJO

Artículo 23.- Queda absolutamente prohibido a todo trabajador hacer abandono, sin causa justificada, de la labor que se le ha asignado dentro de la jornada de trabajo, sin el permiso previo de la jefatura respectiva.

El trabajador deberá presentar ante el Departamento de Recursos Humanos, de previo al inicio del permiso o licencia conferida, la boleta con la respectiva autorización.

En casos de excepción, debidamente justificados por la jefatura, dicha boleta de justificación deberá presentarse ante el Departamento de Recursos Humanos, dentro de los tres días hábiles siguientes al otorgamiento del permiso.

No se considerará abandono la ausencia ocasionada por los permisos o licencias a que se refieren los artículos 31, 32 y 33 de este Reglamento.

Nota: Reformado el artículo 23 por Decreto n.° 14-2012 del Tribunal Supremo de Elecciones de 31 de agosto de 2012, publicado en La Gaceta n.° 219 de 13 de noviembre de 2012.

Artículo 24.- El abandono injustificado del trabajo se sancionará de la siguiente forma:

- a) La primera vez, suspensión por dos días sin goce de salario.
- b) La segunda vez, suspensión por cuatro días sin goce de salario.
- c) La tercera vez, despido sin responsabilidad patronal.

Cada seis meses calendario prescribirá, a efectos de su cómputo, la acumulación a que se refiere este artículo.

Nota: Reformado el artículo 24 por Decreto n.° 14-2012 del Tribunal Supremo de Elecciones de 31 de agosto de 2012, publicado en La Gaceta n.° 219 de 13 de noviembre de 2012.

CAPÍTULO XVII

DE LA SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO

Artículo 69.- En la institución funcionaran las Comisiones de Salud Ocupacional que la normativa vigente sobre esta materia establezca.

Nota: Reformado el artículo 69 por Decreto del TSE n.° 11-2016, publicado en La Gaceta n.°190 del 04 de octubre de 2016.

Artículo 70.- Las Comisiones de Salud Ocupacional del Tribunal Supremo de Elecciones, estarán integradas cada una de ellas, de conformidad con lo establecido en el artículo 11 del Decreto n.° 39408-MTSS del 23 de noviembre de 2015, “Reglamento de Comisiones y Oficinas o Departamentos de Salud Ocupacional.”

Nota: Reformado el artículo 70 por Decreto del TSE n.° 11-2016, publicado en La Gaceta n.°190 del 04 de octubre de 2016.

Artículo 71.- Los representantes de los trabajadores serán nombrados de acuerdo al procedimiento establecido en el numeral 17 del Reglamento de Comisiones y Oficinas de Salud Ocupacional, Decreto Ejecutivo n.° 39408-MTSS del 23 de noviembre de 2015. Los representantes de la institución serán designados por el Tribunal Supremo de Elecciones. Tanto los representantes de los trabajadores como los de la Institución durarán en sus cargos tres años, pudiendo ser reelectos y deberán cumplir los requisitos y observar las condiciones establecidas en los numerales 12, 13, 14 y 15 del referido Reglamento de Comisiones y Oficinas de Salud Ocupacional. Su registro ante el Consejo de Salud Ocupacional se realizará mediante la plataforma digital dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha en que se haya constituido.

Nota: Reformado el artículo 71 por Decreto del TSE n.° 11-2016, publicado en La Gaceta n.°190 del 04 de octubre de 2016.

Artículo 72.- Serán funciones de las Comisiones de Salud Ocupacional del Tribunal las que disponga la normativa vigente que regula la materia.

Nota: Reformado el artículo 72 por Decreto del TSE n.° 11-2016, publicado en La Gaceta n.°190 del 04 de octubre de 2016.

Artículo 73.- El quorum para iniciar las sesiones, deliberar y tomar acuerdos, en las comisiones constituidas por más de dos miembros será por mayoría simple. En las demás requerirá la asistencia completa de sus miembros.

Nota: Reformado el artículo 73 por Decreto del TSE n.° 11-2016, publicado en La Gaceta n.°190 del 04 de octubre de 2016.

Artículo 74.- En caso de que no exista acuerdo sobre algún asunto sometido a consideración de la Comisión de Salud Ocupacional, el mismo se someterá al Consejo de Salud Ocupacional del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social para su resolución definitiva.-

Artículo 75.- La institución se compromete a cumplir las normas de Seguridad e Higiene en el trabajo y atender las mejoras a las condiciones laborales planteadas por las Comisiones de Salud Ocupacional institucionales en torno a las medidas que deben adoptarse para el cabal cumplimiento de lo que ordena al respecto las leyes y reglamentos correspondientes.

Nota: Reformado el artículo 75 por Decreto del TSE n.º 11-2016, publicado en La Gaceta n.º 190 del 04 de octubre de 2016.

Artículo 76.- La institución mantendrá el servicio de médico de empresa y en la medida que sus posibilidades presupuestarias lo permitan, procurará adquirir aquellos medicamentos que no estén disponibles en las farmacias de la Caja Costarricense de Seguro Social.

IV. LEY 7600

Tiene como objetivo adquirir y poner en práctica conocimientos, habilidades y destrezas para las personas con discapacidad-

CAPÍTULO II. PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

ARTÍCULO 3.

Objetivos

Los objetivos de la presente ley son:

- a)** Servir como instrumento a las personas con discapacidad para que alcancen su máximo desarrollo, su plena participación social, así como el ejercicio de los derechos y deberes establecidos en nuestro sistema jurídico.
- b)** Garantizar la igualdad de oportunidades para la población costarricense en ámbitos como: salud, educación, trabajo, vida familiar, recreación, deportes, cultura y todos los demás ámbitos establecidos.
- c)** Eliminar cualquier tipo de discriminación hacia las personas con discapacidad.
- d)** Establecer las bases jurídicas y materiales que le permitan a la sociedad costarricense adoptar medidas necesarias para la equiparación de oportunidades y la no discriminación de las personas con discapacidad.

Obligaciones del Estado

Para cumplir con la presente ley, le corresponde al Estado:

- a. Incluir en planes, políticas, programas y servicios de sus instituciones, los principios de igualdad de oportunidades y accesibilidad a los servicios que, con base en esta ley, se presten; así como desarrollar proyectos y acciones diferenciados que tomen en consideración el menor desarrollo relativo de las regiones y comunidades del país.
- b. Garantizar que el entorno, los bienes, los servicios y las instalaciones de atención al público sean accesibles para que las personas los usen y disfruten.
- c. Eliminar las acciones y disposiciones que, directa o indirectamente, promueven la discriminación o impiden a las personas con discapacidad tener acceso a los programas y servicios.
- d. Apoyar a los sectores de la sociedad y a las organizaciones de personas con discapacidad, con el fin de alcanzar la igualdad de oportunidades.
- e. Garantizar el derecho de las organizaciones de personas con discapacidad de participar en las acciones relacionadas con la elaboración de planes, políticas, programas y servicios en los que estén involucradas.
- f. Divulgar esta ley para promover su cumplimiento.
- g. Garantizar, por medio de las instituciones correspondientes, los servicios de apoyo requeridos por las personas con discapacidad para facilitarles su permanencia en la familia.
- h. Garantizar que las personas con discapacidad agredidas física, emocional o sexualmente, tratadas con negligencia, que no cuenten con una familia o se encuentren en estado de abandono, tengan acceso a los medios que les permitan ejercer su autonomía y desarrollar una vida digna.

ARTÍCULO 23.-

Derecho al trabajo

El Estado garantizará a las personas con discapacidad, tanto en zonas rurales como urbanas, el derecho de un empleo adecuado a sus condiciones y necesidades personales.

ARTÍCULO 24.-

Actos de discriminación

Se considerarán actos de discriminación el emplear en la selección de personal mecanismos que no estén adaptados a las condiciones de los aspirantes, el exigir requisitos adicionales a los establecidos para cualquier solicitante y el no emplear, por razón de su discapacidad, a un trabajador idóneo. También se considerará acto discriminatorio que, en razón de la discapacidad, a una persona se le niegue el acceso y la utilización de los recursos productivos.

ARTÍCULO 25.-

Capacitación prioritaria

Será prioritaria la capacitación de las personas con discapacidad mayores de dieciocho años que, como consecuencia de su discapacidad, no hayan tenido acceso a la educación y carezcan de formación laboral.

ARTÍCULO 26.-

Asesoramiento a los empleadores

El Estado ofrecerá a los empleadores asesoramiento técnico, para que estos puedan adaptar el empleo y el entorno a las condiciones y necesidades de la persona con discapacidad que lo requiera. Estas adaptaciones pueden incluir cambios en el espacio físico y provisión de ayudas técnicas o servicios de apoyo.

ARTÍCULO 27.-

Obligación del patrono

El patrono deberá proporcionar facilidades para que todas las personas, sin discriminación alguna, se capaciten y se superen en el empleo.

ARTÍCULO 28.-

Afiliaciones

Las personas con discapacidad que realicen una labor lucrativa, independientemente de su naturaleza, estarán incorporadas en los regímenes de riesgos del trabajo, enfermedad y maternidad e invalidez, vejez y muerte.

ARTÍCULO 29.-

Obligaciones del Estado

Cuando una persona asegurada por el Estado presente una discapacidad como consecuencia de una enfermedad o lesión, la Caja Costarricense de Seguro Social le proporcionará atención médica y rehabilitación, así como las ayudas técnicas o los servicios de apoyo requeridos.

Asimismo, el Estado le otorgará una prestación económica durante el período de hospitalización, si es necesario, hasta por un año, y esta no podrá ser inferior a la pensión mínima del régimen contributivo de la Caja Costarricense de Seguro Social. El Estado garantizará la capacitación laboral de las personas que, como consecuencia de una enfermedad o lesión, desarrollen una discapacidad que les impida continuar con el trabajo que realizaban. Esta capacitación procurará que se adapten a un cargo de acuerdo con las nuevas condiciones.

El Estado deberá tomar las medidas pertinentes, con el fin de que las personas con discapacidad puedan continuar en sus funciones o en otra acorde con sus capacidades.

Atención a personas con discapacidad

Pautas básicas para la atención de personas con discapacidad física

Las personas con discapacidad física son aquellas que presentan una disminución importante en la capacidad de movimiento de una o varias partes del cuerpo. Puede referirse a la disminución o incoordinación del movimiento, trastornos en el tono muscular o trastornos del equilibrio.

Si la persona lleva un perro de asistencia, debe dejarle acceder a este a las mismas estancias que dicho cliente.

Si le ofrece asiento a una persona con movilidad reducida, es recomendable que posea reposabrazos para que pueda levantarse fácilmente.

Si es necesario utilizar una mesa, procure asignarle la que esté más cerca de la puerta principal para que caminen lo menos posible.

Pautas básicas para la atención de personas con discapacidad visual

Dentro de este grupo existen dos tipos diferentes:

- Personas con deficiencias visuales. Son aquellas que presentan una disminución visual significativa, pero con suficiente visión como para percibir la luz, orientarse por ella y usarla con propósitos funcionales.
 - Personas con ceguera. Aquellas que tienen una ausencia total o una percepción mínima de la luz que impide su uso funcional.
1. Cuando se acerque a la persona, debe saludar y presentarse con su nombre. Si hay más personas también indíqueselo.
 2. Para saludar, si la persona no extiende la mano, podemos coger la suya para que sepa que queremos saludarle.
 3. Hablar en un tono normal, despacio y claro, mirándole siempre a la cara y sin gritar.
 4. Si usted conoce su nombre, utilícelo cuando vaya hablarle para que sepa que la información que va a emitir es para él.

5. Se deben usar términos orientativos para dar indicaciones como son: derecha, izquierda, delante, detrás, etc.
6. Los mensajes deben ser sencillos y con información concisa.
7. Léale la información ofrecida.

Pautas básicas para la atención de personas con discapacidad auditiva

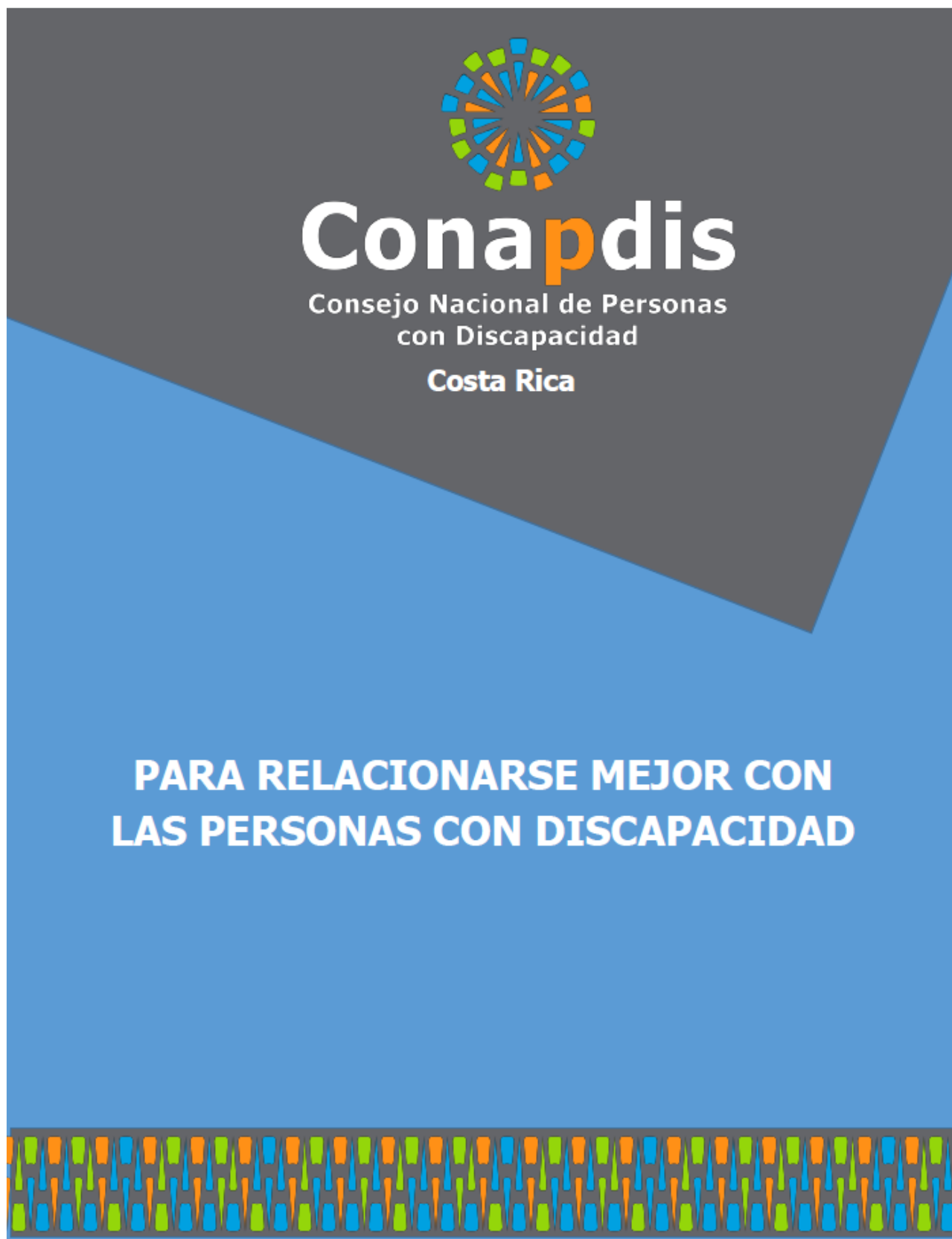
Las personas con discapacidad auditiva son aquellas que tienen un déficit total o parcial en la percepción auditiva.

1. Antes de hablarle, hay que asegurarse que está prestando atención. Puede hacerle alguna señal o tocarle en el hombro.
2. Cuando hable, hágalo normalmente, ni muy rápido ni muy despacio, colóquese frente a la persona y en una zona bien iluminada para que reciba toda la comunicación no verbal posible o pueda leerle los labios.
3. Hable con claridad y sin tener objetos en la boca (chicle, tabaco, la mano, etc.).
4. Cuando mantenga una conversación no se gire o cambie de posición ya que no podrá leer los labios.
5. Si no conoce la lengua de signos y verbalmente la comunicación presenta dificultades, la situación puede resolverse mediante un intercambio escrito.

Tomado de la página web de la Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Físicos, PREDIF.

(Entidad española).

CONAPDIS –Para relacionarse mejor con las personas con discapacidad-



Para relacionarse mejor con las personas con discapacidad.

Las personas con discapacidad auditiva pueden serlo total o parcialmente, puede que no hablen o que se expresen con dificultad. Se debe recordar que la comunidad sorda tiene su propio sistema de comunicación llamado, Lenguaje de señas costarricense (LESCO).



Para comunicarte con una persona sorda debes:

- Colocarte de frente para que pueda ver tu cara
- Hablar despacio y con claridad para que le sea sencillo leer tus labios.
- Respetar su lenguaje LESCO y aprender a usarlo para comunicarte mejor.
 - En caso de dificultad, escribe lo que quieras decir.
 - No le hables haciendo muecas o gestos extraños

Las personas con discapacidad física tienen ciertas limitaciones para desplazarse, por lo que pueden usar silla de ruedas, muletas, bastón, andaderas u otras ayudas técnicas. Pueden presentar parálisis en sus cuatro miembros (cuadriplejía) o sólo en sus miembros inferiores (paraplejía). Si tienen parálisis cerebral pueden caminar y hablar con dificultad o no pueden hacerlo del todo.

Para relacionarte con una persona con discapacidad física debes:

- Pídele que te explique qué puedes hacer para apoyarle.
- Debes tener cuidado cuando le ayudes a bajar aceras y gradas.
- No agarres su silla por el descansabrazos.
- Lleva su mismo paso
- Si usa muletas, andadera, u otra ayuda técnica, no se la apartes.

La discapacidad psico-social puede ser leve, moderada o profunda y puede ocasionarle a la persona dificultades para aprender, comunicarse y relacionarse con otras personas.

Para relacionarte con estas personas debes:

- De ser necesario repetir varias veces una instrucción.
- Cuando no entiendas lo que te dice, pídele que te lo repita.
- Se natural, como con cualquier otra persona.
- No le tengas miedo.
- No hables con otras personas de su condición en su presencia.
- Ten contacto con él o ella primero y luego con quienes le rodean.
- Nunca sientas lástima de su condición.



Las personas con discapacidad visual tienen dificultad para ver o no ven del todo. Quienes tienen dificultad utilizan anteojos y quienes no ven del todo usan el bastón blanco o perro guía el cual les es inseparable.

Para relacionarse con una persona con discapacidad visual debes:

- Dile tu nombre para que te reconozca
- Ofrece ayuda si notas que tiene problemas o que hay algún obstáculo
- Ofrece tu brazo, no le agarres el suyo.
- No hables con sus acompañantes como si no te oyera
- Déjale que utilice su bastón o su perro guía para desplazarse, buscar obstáculos u otras labores.

Animales de Asistencia

Todo perro guía, un perro de señales u otro animal individualmente entrenado para proporcionar asistencia a personas con discapacidad.



Los animales de asistencia desempeñan algunas de las funciones y tareas que la persona con discapacidad no puede realizar por sí misma.



Algunos ejemplos de animales de asistencia:

- Los Perros guías son un tipo de animales de asistencia usado por personas no videntes. Este es el tipo de animal de asistencia con el que la gente está más familiarizada.
- Animales que alertan sobre sonidos a personas con discapacidad auditiva.
- Animales entrenados para impulsar una silla de ruedas o cargar y levantar cosas para una persona con movilidad restringida.
- Animales entrenados para asistir a personas con movilidad restringida o con pérdida del equilibrio.
- Animales de apoyo emocional para personas con discapacidad mental.
- Un animal de servicio no es una mascota



¿Cómo se puede identificar si un animal es realmente un animal de asistencia y no una mascota?

En Costa Rica no existe identificación oficial para los animales de asistencia. Si usted tiene dudas en relación a que el animal sea o no un animal de asistencia, puede preguntar a la persona a que porta el animal si es un animal de servicio requerido por su discapacidad.

Los animales de asistencia pueden entrar a cualquier establecimiento que brinde servicios públicos aunque este sea privado.



Al animal de servicio se le debe permitir que acompañe a la persona con discapacidad a todas las áreas del establecimiento destinadas para clientes. Un individuo que porta su animal de servicio no debe ser segregado de otros clientes.

En el transporte público.

Todo animal de asistencia debe ser admitido en todo tipo de transporte público, sea autobús, taxi, tren, avión u otro. Las tarifas que se cobren deben ser iguales, no podrá haber ningún recargo por el animal. Ninguna empresa de servicios de transporte público puede rehusarse a proveer servicios a una persona con una discapacidad.



V. Política institucional en materia de discapacidad y persona adulta mayor

Acuerdo del Tribunal Supremo de Elecciones tomado en el artículo 7º de la Sesión Ordinaria n.º 05-2013, del 10 de enero de 2013.

Comunicada por Circular n.º STSE-0003-2013 de 10 de enero de 2013.

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento define la política institucional en materia de discapacidad y atención a personas adultas mayores; establece directrices y lineamientos tendentes a la adecuación de los servicios institucionales de forma que todo ciudadano encuentre en el Tribunal Supremo de Elecciones un entorno, bienes, servicios e instalaciones de atención al público y las correspondientes al ejercicio del sufragio accesibles para su uso.

1.1 JUSTIFICACIÓN

Cumplir con la normativa vigente en materia de discapacidad y referente a las personas adultas mayores con la finalidad de proteger y promover los derechos humanos y políticos con los que cuentan los ciudadanos, promoviendo el efectivo acceso a los diferentes servicios civiles y electorales que brinda la institución, así como el pleno ejercicio del derecho al sufragio.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo general

Establecer acciones que permitan garantizar la accesibilidad de los servicios institucionales a toda la población, emitiendo lineamientos que implementen la igualdad y equiparación de oportunidades en materia de discapacidad y atención a personas adultas mayores.

1.2.2 Objetivos específicos

a) Implantar programas tendentes a la adecuación de los servicios institucionales, de forma que todo ciudadano encuentre en el Tribunal Supremo de Elecciones un entorno, bienes, servicios e instalaciones accesibles para su uso.

b) Definir planes que permitan garantizar acceso al trabajo y empleo a los grupos de atención especial como los encontrados en materia de discapacidad y personas adultas mayores, con respeto a sus derechos humanos.

1.3 ALCANCES

Definir los programas a seguir por los funcionarios y funcionarias de la sede central y de las sedes regionales que conforman el Tribunal Supremo de Elecciones, para que se garantice la accesibilidad universal a los servicios institucionales, de manera que la ciudadanía pueda ejercer sus Derechos Humanos y constitucionales adecuadamente.

2. POLÍTICAS

2.1 Eje Institucionalidad Democrática Lineamiento

N° 1: "Vigilancia y control"

El Tribunal Supremo de Elecciones, a través de la Comisión Institucional en Materia de Discapacidad, requerirá de las dependencias responsables de la ejecución de estas políticas, como mecanismo permanente de vigilancia y control, un informe semestral de labores denominado "Vigilancia y Control de la Política Institucional en Materia de Discapacidad y Personas Adultas Mayores", el cual debe indicar:

- a) Período de Ejecución (fechas de inicio y conclusión).
- b) Criterios que generaron la acción (necesidad por satisfacer, problema por resolver, objetivo u objetivos por lograr).
- c) Explicación de la forma en que llevó a cabo la actividad.
- d) Resultados que se obtuvo.

Lo anterior será informado a la Dirección Ejecutiva con copia a la Comisión Institucional en Materia de Discapacidad con la finalidad de implementar reglamentaciones, planes, programas, proyectos y actividades adecuadas al servicio de personas con discapacidad y personas adultas mayores.

Lineamiento N° 2: "Estrategia de gestión de la equiparación e igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad y personas adultas mayores."

La estrategia de equiparación e igualdad de oportunidades como vehículo para el desarrollo humano de las personas con discapacidad y adultas mayores es el proceso continuo dirigido a:

- a) Garantizar, brindando servicios accesibles, la igualdad y equidad de oportunidades para los usuarios y usuarias, así como para funcionarios y funcionarias del Tribunal Supremo de Elecciones con discapacidad o consideradas como personas adultas mayores brindando servicios accesibles.
- b) Sensibilizar, al menos una vez al año, a las jefaturas sobre temas y valores dirigidos a la no discriminación tanto al funcionariado como a los usuarios y usuarias con discapacidad o personas adultas mayores; mediante capacitaciones, talleres o actividades que se considere oportunas y que estarán a cargo del Área de Capacitación del Departamento de Recursos Humanos en conjunto con la Comisión Institucional en Materia de Discapacidad.

- c) Elaborar un plan en conjunto con la Oficina de Comunicación para dar a conocer mínimo cada seis meses la información necesaria y relevante en el tema de equiparación de oportunidades, brindando sensibilización en materia de discapacidad y personas adultas mayores.
- d) Garantizar por medio de la Comisión Institucional en Materia de Discapacidad la coordinación con las diferentes dependencias para que se genere acciones tendentes a ofrecer un entorno accesible en las instalaciones del Tribunal Supremo de Elecciones a la población con discapacidad y personas adultas mayores.
- e) Recomendar soluciones por parte del criterio técnico de la Oficina de Arquitectura y el Departamento de Recursos Humanos, orientados al crecimiento de la población del Tribunal Supremo de Elecciones, en el que se visualice la accesibilidad para la población con discapacidad y personas adultas mayores, dándolas a conocer a la Comisión Institucional en Materia de Discapacidad por medio de reuniones o documentos.
- f) Fomentar la responsabilidad social de este Tribunal, como institución, por medio de publicaciones a cargo de la Oficina de Comunicación en conjunto con el Área de Capacitación del Departamento de Recursos Humanos relativas a la accesibilidad que brinda a las personas funcionarias y usuarias con discapacidad y adultas mayores.
- g) Propiciar el uso de nuevas tecnologías que brindan servicios de apoyo a las personas con discapacidad y adultas mayores, por medio de recomendaciones remitidas por la Comisión a la Dirección General de Estrategias Tecnológicas.

Lineamiento N° 3: "Acceso a la participación política y pública"

El Tribunal Supremo de Elecciones, a través del Departamento de Programas Electorales, garantizará:

- a) Que los procedimientos y materiales electorales sean adecuados, accesibles y fáciles de entender y utilizar por todos los electores, de manera que se garantice la accesibilidad a los grupos de atención especial.
- b) La protección del derecho de las personas con discapacidad y adultas mayores a emitir su voto en secreto tanto en procesos electivos como consultivos.
- c) La libre expresión de la voluntad como electoras de las personas con discapacidad y adultas mayores, al permitir ejercer el voto de forma pública o semipública.
- d) Incluir dentro de los materiales electorales los dispositivos que permitan crear un entorno accesible para las personas con discapacidad y adultas mayores, las cuales se denominarán "Materiales de apoyo".
- e) Establecer contactos con personeros del Ministerio de Educación Pública, presidentes de las Juntas de Educación de los Centros

Educativos y el Encargado de Equiparación de Condicionamiento para el Ejercicio del Voto, por medio del Departamento de Programas Electorales, para recomendar acciones dentro de los distintos centros educativos, que garanticen su accesibilidad a todas las personas con discapacidad y adultas mayores, con el objetivo de brindar centros de votación accesibles.

Lineamiento N° 4: "Acceso al espacio físico"

El Tribunal Supremo de Elecciones a través de las instancias involucradas en la ejecución de estas políticas, establecerá mediante un diagnóstico reflejado en el Plan Operativo Anual de cada una de ellas, las prioridades en el temade accesibilidad al espacio físico y los recursos financieros que se debe presupuestar para proveer condiciones de acceso a sus instalaciones tanto a los funcionarios y funcionarias como a los usuarios y usuarias con discapacidad, y a las personas adultas mayores, conforme a las especificaciones técnicas reglamentarias de los organismos públicos y privados encargados de la materia y que incluye construcciones nuevas, ampliaciones, remodelaciones de edificios; servicios sanitarios, aceras, rampas, señalizaciones visuales, auditivas y táctiles; estacionamientos, ascensores, entre otros. Asimismo, las nuevas construcciones deberán planificarse tomando en cuenta las necesidades de acceso de la población con discapacidad y adulta mayor, según la normativa vigente.

Lineamiento N° 5: "Acceso a estacionamientos"

El Tribunal Supremo de Elecciones a través de la Comisión Institucional en Materia de Discapacidad y la Unidad de Seguridad Integral garantizarán a su personal y usuarios un 5% del total de los espacios del estacionamiento, expresamente a vehículos conducidos por personas con discapacidad o a quien las transporte. No podrán reservarse en ningún caso menos de dos espacios. Así mismo recomendarán las reformas necesarias al "Reglamento para el uso de las áreas de estacionamiento del Tribunal Supremo de Elecciones" para el cumplimiento de la ley n° 7600 y su reglamento.

Lineamiento N° 6: "Acceso a la seguridad"

El Tribunal Supremo de Elecciones, a través de la Unidad de Seguridad Integral, garantizará la seguridad dentro de las instalaciones centrales y sedes regionales, para las personas en condición de discapacidad y adultas mayores.

Lineamiento N° 7: "Acceso a la información y comunicación"

El Tribunal Supremo de Elecciones, a través de la oficina de Comunicación, brindará información veraz, comprensible y accesible de los servicios que ofrece, con formatos adecuados para las personas con discapacidad y adultas mayores, por medio de panfletos, cuñas, afiches y medios electrónicos.

Lineamiento N° 8: "Acceso a la capacitación y asesoría"

El Tribunal Supremo de Elecciones, a través de la Comisión Institucional en Materia de Discapacidad y el Departamento de Recursos Humanos, ofrecerá mediante

programación previa, la divulgación de los programas correspondientes a las actividades orientadas sobre discapacidad y sobre las personas adultas mayores mediante, inducción, capacitación y charlas orientadas a educación, sensibilización e información. En dicha programación se detallará la cantidad de charlas, fechas de realización, tipo de capacitación y población beneficiaria. De igual forma asesorará sobre los servicios brindados por la Institución a todas las personas con discapacidad y adultas mayores que así lo requieran.

Lineamiento N° 9: "Planificación anual y medidas presupuestarias"

El Tribunal Supremo de Elecciones, por medio de la Dirección Ejecutiva, incluirá y gestionará en la elaboración de su presupuesto anual, el contenido presupuestario requerido para cumplir con la ejecución de acciones y proyectos formulados en el Plan Operativo Anual de sus dependencias, de conformidad con los requisitos de la normativa nacional vigente debidamente justificado, en protección de los derechos de las personas con discapacidad y adultas mayores, con el fin de identificar y analizar estrategias que faciliten la creación de oportunidades para esta población.

Lineamiento N° 10: "Inversión"

El Tribunal Supremo de Elecciones, conforme lo permite la Ley, incluirá en sus programas de inversión y proyectos los fondos pertinentes que garanticen la accesibilidad a los grupos de atención especial, entre los cuales se encuentran las personas con discapacidad y adulta mayor, cuyo financiamiento requiera recursos extraordinarios no contemplados en sus presupuestos regulares o de funcionamiento por medio del respectivo Plan Operativo Anual.

Lineamiento N° 11: "Rendición de cuentas"

En razón del lineamiento anterior, las dependencias responsables de la implementación de las acciones y actividades vinculadas en materia de discapacidad y personas adultas mayores, rendirán ante la Dirección Ejecutiva y la Comisión en Materia de Discapacidad del Tribunal Supremo de Elecciones los informes requeridos en su oportunidad, tal como se estableció en el apartado de "Vigilancia y Control".

Lineamiento N° 12: "Actualización de condiciones"

El Tribunal Supremo de Elecciones, a través de la Comisión en Materia de Discapacidad, el Departamento Legal y todas sus dependencias, revisará y actualizará sus disposiciones reglamentarias y de funcionamiento, los manuales y protocolos al menos una vez al año, con el objetivo de garantizar que no contengan medidas discriminatorias y así asegurar el acceso a los programas y servicios de la Institución a las personas con discapacidad y adultas mayores. Toda nueva reglamentación se ajustará a la normativa vigente en esta materia.

Lineamiento N° 13: "Fiscalización"

La Comisión Institucional en Materia de Discapacidad del Tribunal Supremo de Elecciones ejercerá la fiscalización según su campo de competencia con la finalidad de brindar, a solicitud del Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial, informes para evidenciar el trabajo de este Tribunal en vías de ofrecer las

oportunidades y condiciones necesarias para el cumplimiento de todos los derechos y deberes de las personas con discapacidad y adultas mayores.

Lineamiento N° 14: "Supervisión, evaluación y Contraloría de Servicios"

El Tribunal Supremo de Elecciones ofrecerá a su personal, usuarios y usuarias con discapacidad y personas adultas mayores mecanismos de control, supervisión y evaluación de los servicios que brinda, con el fin de garantizar oportunidades equiparables de acceso al desarrollo sin perjuicio de las instancias establecidas en el sistema jurídico estatal. Dicho mecanismo podrá ser ejecutado en la Contraloría de Servicios o el Departamento de Programas Electorales, según corresponda.

Lineamiento N° 15 "Debido proceso"

El Tribunal Supremo de Elecciones garantizará en todo procedimiento el respeto al debido proceso administrativo, el cual consiste en el conjunto de etapas formales secuenciadas e imprescindibles realizadas dentro un procedimiento, por los sujetos procesales, cumpliendo los requisitos y garantías constitucionales y especiales consagrados a favor de las personas con discapacidad y adultas mayores con el objetivo de que los derechos subjetivos de la parte denunciada, acusada, imputada, procesada y eventualmente sentenciada, no corran el riesgo de ser desconocidos; y con el fin de obtener de los órganos judiciales un proceso justo, pronto y transparente.

Eje Trabajo y Empleo

Lineamiento N° 16: "Acceso al trabajo"

El Tribunal Supremo de Elecciones a través del Departamento de Recursos Humanos garantizará el derecho al empleo cumpliendo la Ley N° 8862 y su reglamento."

VI. Política Ética del Tribunal Supremo de Elecciones

I. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Promover la cultura y el compromiso ético de los funcionarios y funcionarias del Tribunal Supremo de Elecciones en el cumplimiento de sus funciones, para la satisfacción de las necesidades de la población costarricense y el fortalecimiento del sistema democrático.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Impulsar el conocimiento y la aplicación del marco filosófico institucional en el desempeño diario de las labores de cada funcionario y funcionaria del Tribunal Supremo de Elecciones.
2. Fomentar el desempeño laboral, fundamentado en la búsqueda del bien común y de la excelencia en la prestación de los servicios a los usuarios.

3. Fortalecer una cultura de comunicación e información fundamentada en valores éticos y de responsabilidad, tanto en el ámbito interno como externo del TSE.
4. Propiciar relaciones interpersonales basadas en el respeto, la colaboración y el compromiso con la institución.
5. Fortalecer el compromiso de los funcionarios y funcionarias con la adecuada utilización de los recursos institucionales.
6. Apoyar a la Comisión de Ética y Valores del TSE en la promoción, ejecución y seguimiento de esta política, y su respectivo plan de acción.

II. ALCANCE

Esta política aplica para todas las personas funcionarias del Tribunal Supremo de Elecciones. Incluye situaciones relacionadas con la aplicación del marco filosófico institucional, el servicio a las personas usuarias, el desempeño laboral, la utilización responsable de los recursos institucionales, y la rendición de cuentas. Este documento no es ni pretende ser exhaustivo, y se complementará con el Manual de Ética y Valores de la Persona Funcionaria y con las normas que en materia ética rigen a los funcionarios públicos costarricenses.

III. LINEAMIENTOS

1. Desempeño laboral

- 1.1 Conocemos y aplicamos el marco filosófico institucional, para crear una identidad colectiva alrededor de los valores institucionales.
- 1.2 Conocemos y cumplimos el marco normativo institucional, y los manuales de procedimientos, instrumentos que guían la acción de los funcionarios y funcionarias electorales.
- 1.3 Cumplimos eficientemente las funciones y labores asignadas, con competencia, laboriosidad y fidelidad hacia la institución.
- 1.4 Resguardamos la imagen institucional, a través del respeto a la identidad gráfica en todas sus formas, y del cuidado de la imagen propia como funcionario o funcionaria del TSE.

2. Comunicación e información

- 2.1** Aseguramos la utilización responsable y transparente de la información institucional.
- 2.2** Manejamos con integridad y responsabilidad la información sensible y datos de carácter privado a los que se tiene acceso por el ejercicio de las funciones.
- 2.3** Compartimos la información y el conocimiento entre las diferentes dependencias institucionales, así como entre los compañeros de cada unidad de trabajo, para fortalecer la cooperación y propiciar una atmósfera de confianza y transparencia.
- 2.4** Brindamos información oportuna y veraz a las personas usuarias, tanto internas como externas.

3. Relaciones interpersonales

- 3.1** Propiciamos un ambiente que contribuya a relaciones interpersonales de respeto, sanas, libres de cualquier tipo de discriminación, amenazas, acoso laboral, acoso sexual, y hostigamiento.
- 3.2** Evitamos acciones u omisiones que lesionen el honor o salud física y emocional de los funcionarios y funcionarias del TSE.
- 3.3** Incentivamos el trabajo en equipo, en el marco del respeto y la lealtad.

4. Enfoque a las personas usuarias

- 4.1** Atendemos a las personas usuarias de los servicios del TSE con espíritu de servicio, caracterizado por un excelente trato y calidez humana.
- 4.2** Damos a los usuarios un trato diligente, respetuoso y libre de discriminaciones.
- 4.3** Atendemos de manera prioritaria y expedita a las personas con condiciones y necesidades especiales.

5. Uso de recursos institucionales

- 5.1 Utilizamos y administramos racionalmente y de manera óptima los recursos y bienes puestos a nuestra disposición para la realización de nuestras funciones.
- 5.2 Utilizamos correctamente la tecnología de la información y la comunicación, de conformidad con lo estipulado en la normativa institucional.
- 5.3 Utilizamos racionalmente el agua y la energía eléctrica, para contribuir con la economía nacional y con la protección del medio ambiente.
- 5.4 Mantenemos un ambiente de orden y limpieza, así como libre de riesgos para el tránsito de las personas usuarias y funcionarias.

IV. PRINCIPIOS QUE REGIRÁN LOS LINEAMIENTOS

- **Interés de servicio al usuario:** las decisiones que se tomen se basarán únicamente en el interés público.
- **Calidad del servicio:** los funcionarios y funcionarias darán un servicio de óptima calidad, enfocado siempre en la mejora continua.
- **Integridad:** los funcionarios electorales no se expondrán a situaciones que puedan influenciarles en el desempeño de sus labores.
- **Objetividad:** las decisiones se tomarán de acuerdo con criterios de mérito y en apego a la legalidad.
- **Rendición de cuentas:** la institución, y sus funcionarios, estará siempre abierta al escrutinio público, en total transparencia hacia la ciudadanía.

V. ORIENTACIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE ESTA POLÍTICA

La puesta en práctica de esta Política, en cada uno de sus lineamientos, es responsabilidad de cada una de las personas funcionarias del TSE. Para el cumplimiento de la misma, la Comisión de Ética y Valores, se asegurará de promover las acciones necesarias para dar a conocer a los funcionarios y funcionarias de la Institución la existencia de la Política, así como el Manual de Ética y Valores de la Persona Funcionaria del Tribunal Supremo de Elecciones.

En ese sentido, se implementará un plan de acción a nivel institucional, cuyas áreas estratégicas son:

1. **Capacitación y sensibilización:** desarrollo de actividades de capacitación en materia ética, de manera continua y sistemática, dirigidas a todos los funcionarios y funcionarias del TSE.
2. **Divulgación e información:** acciones dirigidas a todo el personal para recordar la existencia de valores éticos institucionales y el compromiso de vivirlos en el ejercicio de las funciones.
3. **Implementación de mecanismos:** seguimiento y evaluación del cumplimiento de la política, que permitan identificar los logros y avances, así como los obstáculos que impidan su cumplimiento.

VI. GLOSARIO (Términos y definiciones)

Comisión Nacional de Ética y Valores: Comisión Nacional creada en 1987, con el fin de ejecutar los objetivos del Plan Nacional de Rescate de Valores, con la participación de ministerios y otras instituciones de la administración pública central y descentralizada.

Ética: Es la parte de la filosofía práctica que se ocupa de lo moral y de los problemas filosóficos que nacen de la conducta humana. La ética tiene una dimensión personal, cuando se refiere a la vida concreta de cada ser humano, a las decisiones de cada persona, a las opciones que se hacen en conciencia. Pero el ser humano vive en sociedad y, por tanto, debe adecuarse a la normativa socialmente considerada aceptable para facilitar la convivencia. En ese entendido, se habla de una ética social.

Ética aplicada a las organizaciones: se ocupa de los grupos de personas unidas coordinadamente para la realización de un fin. La ética aplicada de manera sistemática es capaz de generar las mejores prácticas y comportamientos en todos los actores involucrados en la vida de una organización. En el caso de la ética en las instituciones públicas, se entiende que los comportamientos éticos son indispensables para obtener el objetivo de colaborar con la construcción del bien común de la sociedad.

Integridad: En el marco de la ética, la integridad se refiere a la característica de una persona que actúa según sus principios, que respeta a los demás y a sí mismo, y que es firme en sus valores aún en situaciones desafiantes o difíciles. En ese entendido, cuando se habla de integridad personal, se considera un valor positivo de las personas.

Procuraduría de la ética pública (PEP): La PEP es una oficina anticorrupción, creada por ley, para luchar contra la corrupción en la función pública, y promover la ética y la transparencia en su ejercicio. Realiza acciones para prevenir, detectar y erradicar la corrupción e incrementar la ética y transparencia en la función pública.

Servidor público: De acuerdo con la *Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública*, ley n.º 8422, artículo segundo, es servidor público toda persona que presta sus servicios en los órganos y en los entes de la Administración Pública, estatal y no estatal, a nombre y por cuenta de esta y como parte de su organización, en virtud de un acto de investidura y con entera independencia del carácter imperativo, representativo, remunerado, permanente o público de la actividad respectiva. Los términos funcionario, servidor y empleado público serán equivalentes para los efectos de esa Ley.

Protocolo para atención de personas usuarias que soliciten trato preferencial en la realización de un trámite.

ARTÍCULO 1. OBJETIVO.- Este protocolo tiene como objetivo regular la atención a personas usuarias que requieran trato preferencial por encontrarse contempladas dentro de lo que establecen la Ley 7600 Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, la Ley 7935 Ley Integral para la Persona Adulta Mayor y los lineamientos señalados en la Política Institucional en Materia de Discapacidad.

ARTÍCULO 2. DE LA ATENCIÓN PREFERENCIAL.- Cuando la persona ciudadana indique que requiere atención preferencial para realizar un trámite, deberá considerarse lo siguiente:

- a) En cuanto a las personas con discapacidad se procederá de la siguiente forma:
 - i. Se le brindará atención preferencial a la persona cuya deficiencia física, mental, intelectual o sensorial sea notoria y manifiesta. Sin perjuicio de que la persona reciba atención preferencial cuando lo solicite, manifestando que es una persona con discapacidad.
 - ii. Se le brindará atención preferencial a quien se presente en compañía de una persona y esta manifieste que la persona solicitante posee una discapacidad.
 - iii. Se le brindará atención preferencial a aquella persona que presente el carné expedido por el Servicio de Certificaciones de Discapacidad (SECDIS) dependencia del Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (CONAPDIS).
- b) En cuanto a la persona adulta mayor, se le brindará atención preferencial a toda persona mayor de 65 años, cuando lo manifieste expresamente.

ARTÍCULO 3. AMPLIACIÓN DE LA ATENCIÓN PREFERENCIAL.-

Adicionalmente a lo establecido en el artículo anterior (artículo 2), se ampliará la atención preferencial a la población que reúna las siguientes condiciones:

a) Mujeres en estado de embarazo:

- i. Se les brindará atención preferencial a mujeres cuando el estado de embarazo sea evidente.
- ii. En caso de que la mujer manifieste que se encuentra en estado de embarazo y este no sea evidente, deberá aportar carné de atención prenatal para acceder al trato preferencial.

b) Personas con niñas y niños pequeños:

Se les brindará atención preferencial a quienes se presenten a realizar un trámite personal en compañía de niños o niñas menores de 3 años.

c) Personas en condición de calle:

Por una situación de salud pública, se les brindará atención preferencial a personas en condición de calle.

d) Personas con tobilleras electrónicas (Ministerio de Justicia y Gracia):

Por un tema de seguridad, se brindará atención preferencial a personas que se presenten con tobilleras electrónicas y manifiesten requerir atención

-BUENA SUERTE-