



Área de Gestión de Empleo

Material de estudio **Prueba de Conocimiento Institucional** *Secretario/a 1*

Contenido

I. Aspectos Generales del Tribunal Supremo de Elecciones	2
II. Proceso Electoral Costarricense	2
III. Ley General de Control Interno	3
IV. Calidad en Servicio al Cliente.....	33
V. Reglamento Autónomo de Servicios y sus reformas	35
VI. Política Ética del Tribunal Supremo de Elecciones.....	42
VII. Ley 7600 –Igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad-	46
VIII. CENAREC -Construyendo sociedades inclusivas-	51
IX. CONAPDIS –Para relacionarse mejor con las personas con discapacidad-	67
X. Política institucional en materia de discapacidad y persona adulta mayor.....	71
XI. Perfil del puesto Secretario/a 1	76
XII. Diccionario de términos electorales	76



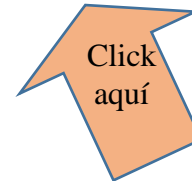
Área de Gestión de Empleo

Material de estudio **Prueba de Conocimiento Institucional** *Secretario/a 1*

I. Aspectos Generales del Tribunal Supremo de Elecciones

Tiene el propósito de conocer el quehacer del órgano electoral, funciones, su historia y participación en la consolidación del sistema democrático costarricense.

https://www.tse.go.cr/pdf/fasciculos_capacitacion/fasciculo_TSE.pdf



II. Proceso Electoral Costarricense

Tiene como fin brindar información sobre el proceso electoral costarricense a la ciudadanía y a la diversidad de agentes electorales, con el propósito de que dispongan de los conocimientos generales para comprender la democracia y participar en ella activamente.

https://www.tse.go.cr/pdf/ifed/procesos_electorales.pdf





Material de estudio
Prueba de Conocimiento Institucional
Secretario/a 1

III. Ley General de Control Interno

Esta Ley establece los criterios mínimos que deberán observar la Contraloría General de la República y los entes u órganos sujetos a su fiscalización, en el establecimiento, funcionamiento, mantenimiento, perfeccionamiento y evaluación de sus sistemas de control interno.

1 Generalidades

Siglas utilizadas

- LGCI: Ley General de Control Interno
- COSO: Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission
- ERM: Enterprise Risk Management
- NCI: Normas de Control Interno
- SCI: Sistema de Control Interno
- CGR: Contraloría General de la República
- SEVRI: Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional

1.1 Concepto de Control Interno

Originalmente concebido como un mecanismo para proteger los activos de una institución y para garantizar la eficiencia de las operaciones y la confiabilidad de la información financiera, el control interno se ha fortalecido hasta llegar a convertirse en un ingrediente esencial en la gestión de toda organización, pues se ha reconocido su importancia en el [cumplimiento de los objetivos a todo nivel](#) (operativo, táctico, estratégico).

El concepto plasmado en el artículo 8 de la **Ley General de Control Interno (LGCI)** establece lo siguiente:

“[...] se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

- a) Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.***
- b) Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.***
- c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.***
- d) Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico.”***

De esta definición, conviene comentar los términos que se presentan destacados en negrita, ya que ellos dan una idea más clara del alcance del control interno.

- a) El control interno es un **sistema**, y como tal, está integrado por diversos componentes que producen un resultado final. En efecto, según el enfoque vigente en nuestro medio, el control interno tiene cinco componentes (que se verán más adelante) que interactúan entre sí para promover el logro de los objetivos institucionales (resultado final deseado). Además, las personas dentro de la organización son determinantes para definir la forma como operan esos



Área de Gestión de Empleo

Material de estudio Prueba de Conocimiento Institucional Secretario/a 1

cinco componentes; de acuerdo con su función, constituyen dos componentes orgánicos del control interno, a saber: la administración activa y la auditoría interna.

- b) El control interno conlleva la realización de una **serie de acciones** por parte de las personas que están dentro de la organización; esa serie de acciones configura el proceso que también forma parte del sistema, como medio para obtener el resultado final.
- c) La **administración activa** —o sea, un grupo de personas— es quien ejecuta la serie de acciones del **Sistema de Control Interno (SCI)**; por tanto, la administración activa es la responsable de que el sistema sea adecuadamente definido, implementado y operado. Aparte de la administración en sus funciones decisoria (niveles de dirección, incluyendo al máximo jerarca) y ejecutoria (niveles que se encargan de poner en práctica las decisiones de los niveles superiores y de conducir las operaciones normales), debe considerarse a la auditoría interna como participante en el control interno, con un rol de fortalecimiento de ese sistema mediante su acción asesora y de advertencia, pero también como responsable de administrar las actividades de la propia unidad de auditoría interna y de aplicar los controles que corresponda con ese propósito.
- d) El control interno existe para dar **seguridad** a la organización sobre el **logro de los objetivos institucionales**. Esa seguridad se caracteriza por ser “razonable”, nunca una certeza absoluta, principalmente porque el SCI es operado por personas (lo que conlleva la probabilidad de errores generados por falta de conocimiento, cansancio, desmotivación y factores similares, e incluso la posibilidad de colusión, entendida como el acuerdo entre dos o más personas para violentar el control) y porque debe considerarse el beneficio potencial de las actividades de control frente al costo de su operación (es decir que debe tenerse presente que no resulta lógico ni conveniente instaurar actividades que conlleven un costo superior al beneficio que puedan brindar, que sean más onerosas que aquellos activos o procesos que pretenden asegurar, o que vayan más allá de las capacidades del personal). Ambos factores se relacionan con la necesidad de valorar el riesgo que la entidad u órgano enfrenta, el cual puede afectar el logro de los objetivos y, por consiguiente, **debe mantenerse en un nivel aceptable, pues no puede ser eliminado en su totalidad**; a los efectos, deben aplicarse medidas de administración de riesgo que respondan a las características de la institución y a sus posibilidades de ponerlas en operación de manera exitosa y sin incurrir en costos inaceptables.
- e) Finalmente, la razón de ser del control interno es propiciar el logro de los **objetivos** de la organización a diferentes niveles. Al respecto, la definición del control interno incluye cuatro categorías de objetivos: **protección de activos, información, operaciones y cumplimiento**, las cuales se abordan en la próxima sección.

1.2 Objetivos del control interno

El concepto de control interno plasmado en el artículo 8 de la LGCI señala que éste tiene como propósito **brindar seguridad en la consecución de los objetivos**. La normativa jurídica y



Área de Gestión de Empleo

Material de estudio Prueba de Conocimiento Institucional Secretario/a 1

técnica mencionada establece cuatro categorías fundamentales de objetivos que el SCI procura asegurar, a saber:

- **Protección y conservación del patrimonio contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.** Aunque este objetivo no se contempla en el Informe COSO¹, su inclusión en la legislación y la normativa técnica costarricenses deriva de la importancia que se ha conferido a la protección de la hacienda pública como un todo y del reconocimiento del control interno como “primera línea de defensa” para la salvaguarda del patrimonio institucional y la prevención y detección de errores y fraudes.
- **Eficiencia y eficacia de las operaciones.** Este objetivo es congruente con el principio constitucional de eficiencia (artículo 11 de la Constitución Política), el cual requiere que la Administración Pública se someta a un procedimiento de evaluación de resultados y rendición de cuentas. Para ello, el control interno promueve el rendimiento y se convierte en una herramienta fundamental en la conducción adecuada de las actividades institucionales, en el uso idóneo de los recursos y en la aplicación de las mejores prácticas desde las perspectivas técnica y jurídica.
- **Confiabilidad y oportunidad de la información.** Si bien el informe COSO enfatiza en la importancia de la información financiera, el modelo costarricense va más allá, pues contempla no sólo los informes financieros, contables y presupuestarios, sino cualesquiera otros de tipo administrativo y de otra naturaleza, para uso interno y externo. Los informes serán confiables si contienen la información **precisa, veraz y exacta** relacionada con el asunto que traten; y serán **oportunos** si contienen datos suficientes y se comunican en tiempo propicio a las personas correctas para que éstas tomen decisiones y emprendan acciones idóneas para una gestión eficaz y eficiente.
- **Cumplimiento de la normativa vigente.** El control interno es una herramienta para promover que la **gestión institucional y el desempeño de cada persona dentro de la organización se ajusten a la normativa jurídica** (leyes, decretos, reglamentos, jurisprudencia legal y constitucional, etc.), técnica (documentos normativos emitidos por autoridades con competencia en materias específicas) y administrativa (disposiciones internas de la institución). En el ámbito de la Administración Pública, debe tenerse presente el principio de legalidad (artículo 11 de la Constitución Política y artículo 11 de la Ley General de la Administración Pública).

Por otra parte, en el año 2004 se emitió el Informe COSO-ERM², el cual configura un avance para profundizar la relación entre el riesgo y el control interno. En efecto, este informe centra su análisis en la valoración del riesgo y su efecto sobre el control interno y la gestión institucional, de manera que expande el concepto para contemplar con mayor profundidad la influencia de los factores ambientales, internos y externos, y cómo éstos

¹ El Informe COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) es un documento que contiene las principales directivas para la implantación, gestión y control de un sistema de Control Interno.

² ERM corresponde a las siglas de “Enterprise Risk Management” (Administración del Riesgo Empresarial).



Material de estudio
Prueba de Conocimiento Institucional
Secretario/a 1

traen consigo riesgos a los que la administración debe prestar atención. Además, hace referencia a otro tipo de objetivos, a saber los **objetivos estratégicos**, que son los de más alto nivel y están alineados con la misión institucional, a cuyo cumplimiento propenden. En general, puede decirse que el cumplimiento de los cuatro objetivos enunciados en el concepto vigente de control interno debe propiciar un efecto sinérgico que conduzca al logro de esos **objetivos estratégicos**, y por consiguiente, al de la **visión** y al cumplimiento de la **misión** institucional.

1.3 Características del control interno

El artículo 7 de la LGCI establece que las entidades sujetas a dicho instrumento jurídico deberán tener sistemas de control interno que sean **aplicables, completos, razonables, integrados y congruentes** con sus competencias y atribuciones institucionales, y que proporcionen seguridad en el cumplimiento de esas atribuciones y competencias.



Característica	Descripción
Aplicable 	El funcionamiento del Sistema de Control Interno (SCI) debe responder a las características y condiciones propias de la institución. Ello implica no es posible definir un sistema de control estándar, que sea aplicable en cualquier organización. Se requiere que sean los miembros de la institución los que definan las necesidades de control y las posibilidades de establecer un sistema que las satisfaga, teniendo presentes los procesos, las actividades, los recursos y las capacidades correspondientes.
Completo 	El SCI debe considerar la totalidad de la gestión institucional, y en él deben estar presentes los componentes orgánicos y funcionales. El control debe cubrir todos los ámbitos de la entidad, puesto que se orienta a brindar una seguridad razonable de la consecución de los objetivos, a los que cada uno de esos ámbitos debe contribuir. Además, debe contemplar cada uno de los componentes del SCI y su interacción, de modo que todos estén debidamente

Material de estudio
Prueba de Conocimiento Institucional
Secretario/a 1

Característica	Descripción
	fortalecidos y se apoyen mutuamente en beneficio de la gestión.
Razonable 	El SCI debe estar diseñado para lograr los objetivos del sistema y para satisfacer con la calidad suficiente y requerida las necesidades de la institución, con los recursos que ésta posee y a un costo aceptable. Esto significa que el sistema debe pasar la prueba de costo beneficio, según la cual, su costo no debe ser más alto que su aporte a la institución, pues ello podría afectar o limitar el logro de los objetivos. Por consiguiente, la organización debe establecer el mejor SCI que esté dentro de sus posibilidades, para lo cual se requiere la participación activa de los responsables de su diseño, implantación, evaluación y perfeccionamiento.
Integrado 	Los componentes orgánicos y funcionales del SCI deben interrelacionarse adecuadamente e incorporarse en la gestión institucional. Es preciso fortalecer los componentes del SCI de manera equilibrada (poniendo atención a todos ellos en igual medida), a fin de que propicien un efecto sinérgico en beneficio de la gestión. El SCI resultante no debe constituirse en un agregado a los procesos, sino fundirse naturalmente con éstos y aplicarse en puntos lógicos del respectivo procesamiento. Idealmente, el control interno debe llegar a formar parte de la cultura organizacional, como parte de la cual se le perciba como una herramienta que contribuya eficazmente a una gestión ajustada a principios de eficiencia, eficacia, economía y legalidad.
Congruente 	El SCI debe ajustarse a las necesidades, capacidades y demás condiciones institucionales, y estar enlazado con el bloque de legalidad. Para que el SCI contribuya al logro de los objetivos, es preciso que sea coherente con la situación institucional. Por lo demás, una característica fundamental del SCI es que se ajuste a las disposiciones del ordenamiento jurídico y técnico al cual está sujeta la organización.

1.4 Responsabilidades por el control interno

Todo el personal de la organización tiene alguna participación en el SCI institucional. Según las NCI, las responsabilidades de los diferentes miembros son las siguientes:

Miembros	Responsabilidades
Jerarca³ y titulares subordinados⁴	Según sus competencias, les corresponde de

³ El inciso c) del artículo 2º de la LGCI define al jerarca como el “superior jerárquico del órgano o del ente”, y señala que “ejerce la máxima autoridad dentro del órgano o ente, unipersonal o colegiado.” Así, se trata de los ministros, las juntas directivas, los concejos municipales, etc.



Área de Gestión de Empleo

Material de estudio Prueba de Conocimiento Institucional Secretario/a 1

Miembros	Responsabilidades
	manera inherente, el establecimiento, el mantenimiento, el funcionamiento, el perfeccionamiento y la evaluación del SCI.
Personal de la institución	De conformidad con las responsabilidades que competen a cada puesto de trabajo, deben realizar de manera oportuna, efectiva y observando las regulaciones aplicables, las acciones pertinentes que les correspondan y atender los requerimientos para el debido diseño, implantación, operación, y fortalecimiento de los distintos componentes funcionales del SCI.
Auditoría interna	Debe brindar servicios de auditoría interna orientados a fortalecer el SCI, de conformidad con su competencia institucional y la normativa jurídica y técnica aplicable.

En el cumplimiento de sus responsabilidades, el jerarca, los titulares subordinados y la administración activa en general, así como la auditoría interna, deberán observar la normativa que emita la Contraloría General de la República (CGR), al tenor de lo dispuesto por el artículo 3 de la LGCI, que confiere al órgano contralor la facultad para promulgar dicha normativa, y a la vez determina que cualesquiera disposiciones que emitan otras entidades con competencia sobre la materia, no deberá contraponerse a la dictada por la CGR, la cual prevalecerá en caso de duda.

En general, se identifica como responsable directa del SCI a la administración activa, que es el componente orgánico del SCI que reúne al jerarca, los titulares subordinados y los demás funcionarios. Se hace una distinción del papel que compete a la auditoría interna —que es el otro componente orgánico—, según la cual su función es de apoyo para el fortalecimiento del sistema, sin que pueda asumir una participación directa en las labores que competen a la administración activa sobre el particular, de modo que no se ponga en entredicho su criterio cuando deba auditar las acciones emprendidas por esta última y se proteja su objetividad e independencia como característica fundamental para su gestión profesional.

Por consiguiente, el alcance de las responsabilidades atinentes puede aclararse como se indica a continuación:

a. Responsabilidad de la Administración activa

Tanto la LGCI como las NCI indican que la responsabilidad fundamental sobre el SCI compete al jerarca y a los titulares subordinados de cada institución. El artículo 10 de esa ley y el numeral 1.4 de las NCI señalan que a ellos les compete **establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el SCI institucional, incluyendo la realización de las acciones necesarias para**

⁴ El inciso d) del artículo 2° de la LGCI define “titular subordinado” como un “funcionario de la administración activa responsable de un proceso, con autoridad para ordenar y tomar decisiones.” Por tanto, se trata fundamentalmente, de quienes ostenten puestos de jefatura.



Material de estudio Prueba de Conocimiento Institucional Secretario/a 1

garantizar su efectivo funcionamiento. Esto significa que la mayor exigencia en materia de control interno recae sobre el jerarca y los titulares subordinados, pues dicho sistema es una herramienta gerencial para promover el cumplimiento de la misión institucional, el logro de objetivos y la protección del patrimonio público.

Asimismo, les corresponde velar porque los funcionarios apliquen los controles definidos para la gestión institucional, según sus respectivas obligaciones, y analizar las observaciones que les manifiesten sobre el particular, de manera que los cinco componentes funcionales del SCI se fortalezcan.

La LGCI puntualiza las obligaciones del jerarca y los titulares subordinados en relación con el control interno (artículo 12) y cada uno de sus componentes funcionales (artículos 13 a 17). De acuerdo con ese instrumento jurídico, sus deberes fundamentales sobre el sistema en general son:

- a) Velar por el **adecuado desarrollo de la actividad** del ente o del órgano a su cargo.
- b) Tomar de inmediato las **medidas correctivas**, ante cualquier evidencia de desviaciones o irregularidades.
- c) **Analizar e implantar de inmediato las observaciones, recomendaciones y disposiciones** formuladas por la auditoría interna, la CGR, la auditoría externa y las demás instituciones de control y fiscalización que correspondan.
- d) Asegurarse de que los sistemas de control interno cumplan al menos con las **características** definidas en el artículo 7 de esa ley (esto es, que sean aplicables, completos, razonables, integrados y congruentes con sus competencias y atribuciones institucionales, y que brinden seguridad respecto del cumplimiento de estas últimas).

Presentar un **informe de fin de gestión** y realizar la entrega formal del ente o el órgano a su sucesor, de acuerdo con las directrices emitidas por la CGR y por los entes y órganos competentes de la administración activa. Cabe destacar que, en atención a este mandato, la CGR promulgó la normativa titulada “Directrices que deben observar los funcionarios obligados a presentar el informe final de su gestión, según lo dispuesto en el inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno”⁵.

b. Responsabilidad de la auditoría interna

La actividad de la auditoría interna en relación con el control interno tiene dos facetas: una al nivel de la propia unidad y otra con respecto al sistema institucional. Esto se explica a continuación:

- **Al nivel de la auditoría interna**, el auditor interno en su condición de jefatura, es asimilable a un titular subordinado para los efectos de la responsabilidad por el control interno dentro de la unidad a su cargo. En otras palabras, a él le corresponde gestionar el control interno dentro de la auditoría interna, de manera similar a como lo hacen los titulares subordinados en las unidades o procesos que dirigen.

⁵ Publicación D-1-2005-CO-DFOE, emitida mediante resolución R-CO-61 del 24 de junio de 2005, y publicada en el Diario Oficial “La Gaceta” N° 131 del 7/7/2005.



Área de Gestión de Empleo

Material de estudio Prueba de Conocimiento Institucional Secretario/a 1

- **Al nivel de la institución**, la responsabilidad del auditor interno (y de la auditoría interna en general) respecto del SCI globalmente considerado radica, fundamentalmente, en brindar servicios de asesoría, advertencia y fiscalización que conlleven la emisión de recomendaciones, sugerencias y advertencias relevantes y oportunas para reforzar los cinco componentes funcionales.

En relación con lo dicho, debe aclararse que las recomendaciones, sugerencias y advertencias de la auditoría interna no tienen carácter vinculante por sí mismas, sino que corresponde al jerarca y los titulares subordinados aceptarlas y ordenar su implementación, o bien definir medidas alternativas para solventar las situaciones a que esas recomendaciones, sugerencias y advertencias hagan referencia, todo ello de conformidad con lo dispuesto por el ordenamiento. La auditoría interna debe percibirse, más bien, como un **mecanismo de control**, que desempeña una función asesora y de servicio, agrega valor a la gestión institucional y apoya a la administración en el descargo de sus labores de control interno. Los detalles de este asunto, y en general lo relativo al funcionamiento de la auditoría interna, se presentan en el capítulo IV de la LGCI.

Como complemento de lo dicho, vale agregar que la existencia de la auditoría interna no releva al jerarca y los titulares subordinados de sus obligaciones en materia de control interno, en virtud de su identificación jurídica y técnica como responsables del SCI. Por lo demás, tampoco podrían éstos delegar dicha responsabilidad en una unidad que forme parte de la administración activa, para que asuma de manera exclusiva la atención de la temática de control interno en la institución. Sobre el particular, es preciso acotar que algunas instituciones han creado “**unidades de control interno**” (u otras dependencias con una denominación similar), pero la CGR ha sido enfática en que esas unidades sólo pueden actuar como facilitadoras y asesoras en el descargo de la obligación del jerarca y los titulares subordinados. Ejemplo fundamental de esto es el pronunciamiento 04749 del 2 de mayo de 2005, el cual señala:

“[...] se estima procedente la creación de unidades administrativas orientadas al control interno, únicamente en el entendido de que éstas se conviertan para la institución de que se trate [...], en un apoyo a la administración en dicha materia [...], tendiendo más a una labor de asesoría que operativa, sin asumir la responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados, sino trabajando con ellos.”

1.5 Componentes del sistema de control interno

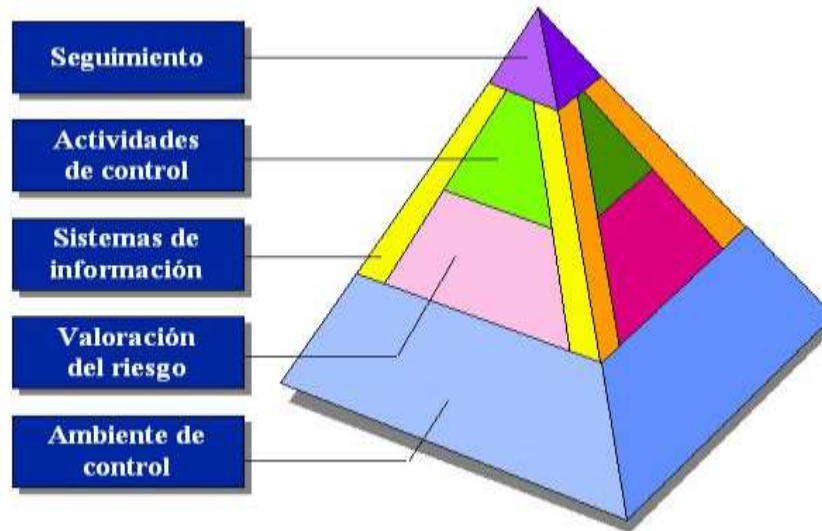
En la normativa vigente, es posible identificar dos componentes orgánicos y cinco componentes funcionales del control interno. Este concepto se recoge, en los términos dichos, en la regulación 1.1 de las NCI; por su parte, la LGCI define los componentes orgánicos (artículo 9), y hace referencia a los componentes funcionales en los diferentes artículos.

Los **componentes orgánicos** del control interno son las instancias organizacionales que participan en el control interno, a saber: la administración activa y la auditoría interna.

Los **componentes funcionales** son las cinco partes del sistema que deben ser establecidos, mantenidos, perfeccionados y evaluados, de acuerdo con las responsabilidades que competen a las diferentes instancias institucionales. Esos cinco componentes son el ambiente de control, la

Material de estudio
Prueba de Conocimiento Institucional
Secretario/a 1

valoración del riesgo, las actividades de control, los sistemas de información y el seguimiento. Si estos componentes se organizan como una pirámide, se obtiene lo siguiente:



2 Ambiente de Control y Valoración de Riesgo

2.1 Concepto de Ambiente de Control

El ambiente de control es el primer componente del sistema de control interno (SCI). El inciso e) del artículo 2 de la Ley General de Control Interno (LGCI) define el ambiente de control como el *conjunto de factores del ambiente organizacional que deben establecer y mantener el jerarca, los titulares subordinados y los demás funcionarios de una organización, para permitir el desarrollo de una actitud positiva y de apoyo para el control interno y para una administración escrupulosa.*

En esta definición, destacan los siguientes asuntos:

- a. El ambiente de control incluye una serie de **factores presentes en la organización** y que definen parámetros tanto específicos como tácitos para la operación del sistema de control interno. Tales factores incluyen aspectos formales (tales como la estructura organizacional, las políticas de administración de recursos humanos y las relaciones de jerarquía, autoridad y responsabilidad) e informales (incluyendo la integridad y los valores de todos los miembros de la institución, así como la filosofía administrativa y el estilo de gestión que apliquen el jerarca y los titulares subordinados, los cuales constituyen controles informales).
- a. **El jerarca, los titulares subordinados y el resto del personal establecen y mantienen los factores del ambiente de control**, ya sea mediante una determinación taxativa y un ajuste paulatino (en el caso de los factores formales) o mediante una identificación y un modelamiento formativo, gradual y progresivo (tratándose de los factores informales). Es, por consiguiente, una labor en la que **intervienen todos los niveles institucionales**, con diferentes papeles y con una profundidad congruente con su grado de autoridad y responsabilidad con respecto al sistema de control interno.

Material de estudio
Prueba de Conocimiento Institucional
Secretario/a 1

- b. Los factores del ambiente de control propician el desarrollo de una **actitud positiva y de apoyo para el control interno y para una administración escrupulosa**. De este modo, establecen el tono de una organización y ejercen influencia sobre la conciencia que el personal tenga sobre el control interno y su importancia para el logro de los objetivos institucionales.

Todos esos factores deben servir como fundamento para la operación exitosa de los demás componentes y el sistema como un todo. En efecto, el ambiente de control se considera base del sistema y cimiento de los otros componentes, ya que imparte orientación y estructura en virtud de su relación con las actitudes, las acciones, los valores y las competencias de los jefes, los titulares subordinados y demás funcionarios de la institución, así como con el medio en el que desempeñan sus actividades. Por ello se le muestra en el nivel inferior de la pirámide que representa el control interno y se insiste en la necesidad de fortalecerlo permanentemente, estimando que cuanto más fuertes sean los valores, el compromiso, la aptitud y otras características de la entidad, de su estructura y de su personal, más fuertes, congruentes y sistémicos serán los otros componentes del sistema y sus interacciones, sin perjuicio de la atención que la administración activa debe prestar a cada uno de ellos.



2.2 Elementos del ambiente de control

Atendiendo la normativa técnica vigente en Costa Rica para las instituciones del sector público, pueden identificarse como elementos del ambiente de control los siguientes:



a) Compromiso superior

En su condición de responsables fundamentales por establecer, diseñar, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno, el jefe y los titulares subordinados deben mostrar una actitud de apoyo permanente hacia el control interno, con sus manifestaciones verbales y sus acciones, que sirva como ejemplo, imprima liderazgo y fije el tono con respecto al sistema en toda la institución, a fin de generar una actitud positiva y contribuir a mantener una actitud de apoyo positiva hacia el control interno.



Área de Gestión de Empleo

Material de estudio Prueba de Conocimiento Institucional Secretario/a 1

b) Ética institucional

La ética institucional comprende las pautas de desempeño del jerarca, los titulares subordinados y los demás funcionarios con miras a la prestación de un servicio congruente con la naturaleza institucional frente a la ciudadanía, en procura de un desempeño apegado a valores reconocidos y del bien común.

Las instituciones deben mantener y demostrar integridad y valores éticos, y ponerlos en práctica de manera que sean **visibles para todos sus miembros y para el público**. La integridad personal y profesional y los valores éticos de las autoridades institucionales y del personal, inciden sobre su actuación, definiendo preferencias y juicios de valor que se traducen en normas de conducta tácitas o expresas, y por ende inciden sobre el sistema de control interno y la eficiencia, eficacia y economía de la gestión. Si el personal está comprometido con la institución y sus fines, y presenta valores idóneos para apoyar una gestión eficiente, eficaz y ética, contribuirá al logro del objetivo del sistema de control interno y a la rendición de cuentas ante la ciudadanía. Si, por lo contrario, el personal carece de ese compromiso y de esos valores, podrían fallar los esfuerzos de control que en circunstancias idóneas habrían sido efectivos.

La ética institucional comprende **factores formales e informales**. Los primeros están referidos principalmente a la declaración formal de la misión, la visión y los valores institucionales, un el código de ética o similar, los indicadores de gestión ética y una estrategia de fortalecimiento de la ética institucional. Los factores informales contemplan asuntos tales como el clima organizacional, los estilos gerenciales, los modelos de toma decisiones, los valores compartidos, las creencias, las manifestaciones verbales y los comportamientos de los miembros de la organización.

Cabe destacar la necesidad de que la ética se integre como parte de los sistemas de gestión, a fin de que ésta forme parte de los procesos institucionales.

El tema de la ética en las instituciones, es de gran importancia, siendo de principal interés que se instauren mecanismos que de manera estructurada y periódica, permitan fomentar una **mayor conciencia y la convicción en los funcionarios de que la ética debe estar implícita en la labor diaria**. En ese sentido, las políticas gerenciales, los procedimientos y prácticas deben promover la conducta **ordenada, ética, económica, eficiente y eficaz**; asimismo, la demostración y la insistencia de las autoridades superiores con respecto a una conducta ética es de particular relevancia para el fortalecimiento de la actuación apegada a la ética y del sistema de control interno.

c) Recursos humanos

En materia de recursos humanos, el ambiente de control comprende tanto la competencia del personal como las políticas y prácticas de recursos humanos.

Un control efectivo precisa de personal competente y confiable. La operación exitosa del sistema de control interno y el logro de sus objetivos requiere que la institución cuente con funcionarios idóneos en cantidad y calidad, que posean los **conocimientos, las habilidades y los valores** requeridos para contribuir a una gestión ordenada, ética, económica, eficaz y

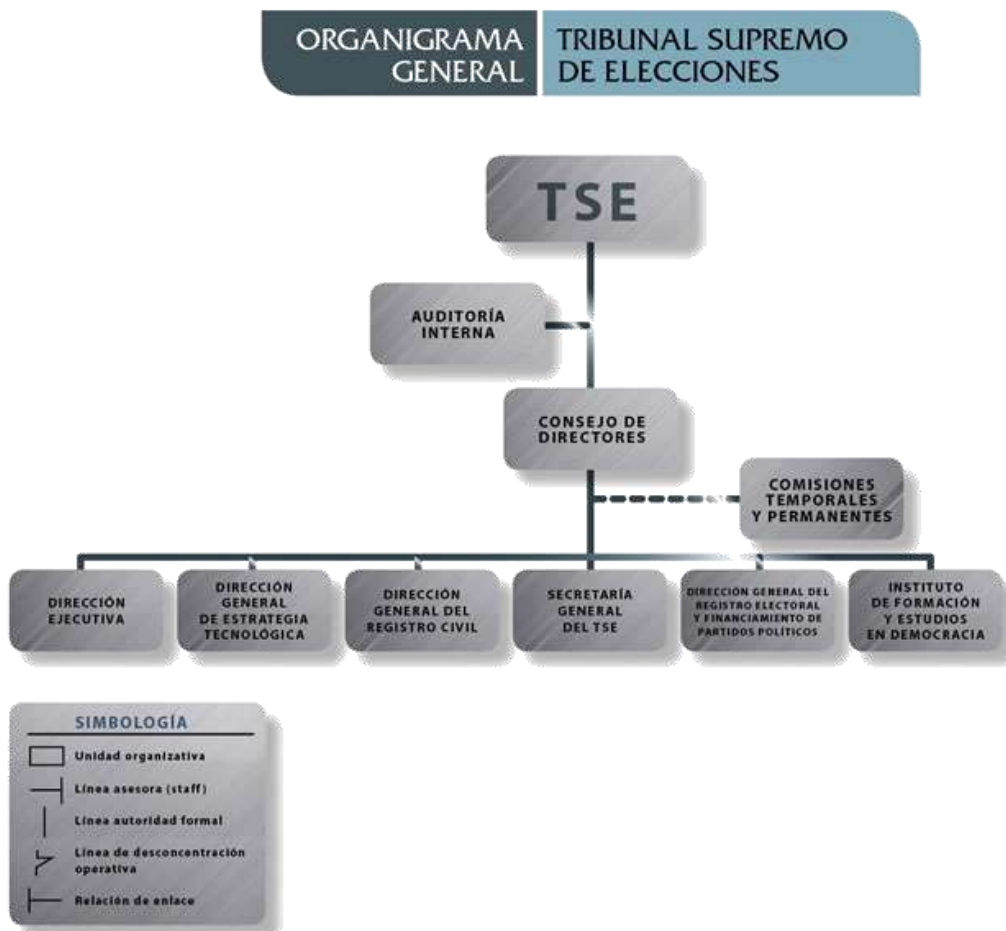
Material de estudio Prueba de Conocimiento Institucional Secretario/a 1

eficiente, así como para lograr un entendimiento de sus responsabilidades en relación con dicho sistema.

Por su parte, las labores de administración del potencial humano incluyen políticas y prácticas tendentes a **reclutar, contratar, orientar, capacitar, evaluar y mantener** ese personal. Para su efectividad, deben ser sistemáticas y transparentes, de manera que procuren que los funcionarios tengan la integridad, la educación y la experiencia necesarias para llevar a cabo sus tareas y de que se provea la capacitación formal, en el trabajo y sobre la ética. La administración de los recursos humanos también tiene un papel esencial en promover un ambiente ético desarrollando el profesionalismo y fortaleciendo la transparencia en las prácticas diarias.

d) Estructura organizativa

La estructura organizativa define el medio formal en que se dan las relaciones entre los diferentes miembros de la institución. Ella determina las **líneas de autoridad, responsabilidad, comunicación y rendición de cuentas**, así como las formas de delegación aplicadas en la entidad. De este modo, incorpora controles que contribuyen a sistematizar el funcionamiento de la institución, identificando la participación requerida de cada quien en las actividades.





Área de Gestión de Empleo

Material de estudio Prueba de Conocimiento Institucional Secretario/a 1

2.3. Concepto de Valoración de Riesgo

La valoración del riesgo –que ocasionalmente también se llama “gestión del riesgo”— es el segundo componente del sistema de control interno (SCI). El inciso f) del artículo 2 de la Ley General de Control Interno (LGCI) la define como **la identificación y análisis de los riesgos que enfrenta una institución, tanto de fuentes internas como externas relevantes para la consecución de los objetivos**. Este concepto es congruente con el que contienen las “Directrices generales para el establecimiento y funcionamiento del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI)”¹ (las Directrices), según el cual, la valoración de riesgo es **la identificación, análisis, evaluación, administración y revisión de los riesgos institucionales, tanto de fuentes internas como externas, relevantes para la consecución de los objetivos**.

Para la interpretación de estas definiciones, resulta importante destacar los siguientes asuntos:

- a. La valoración del riesgo conlleva un **proceso** que comprende una serie de actividades: **identificación, análisis, evaluación, administración y revisión** de los riesgos; adicionalmente deben tenerse presentes la documentación y la comunicación de éstos para que los diferentes sujetos interesados en la gestión institucional puedan tomar decisiones razonables para el logro de los objetivos que correspondan.
- b. Debe comprenderse el concepto de **riesgo**, en términos generales, como la **posibilidad** de que suceda algo que tendría impacto sobre los objetivos institucionales. Se observa, así, que el riesgo tiene dos elementos principales:

• Está asociado con “algo” que podría ocurrir; ese algo se denomina 1 Documento D-3-2005-CO-DFOE, emitido con resolución R-CO-64-2005 del 1º de julio de 2005 y publicado en el Diario Oficial “La Gaceta” N° 134 del día 12 de ese mismo mes **suceso** o **evento**. Los eventos pueden responder a causas **internas** cuando provienen de la misma institución, o de origen **externo** cuando se relacionan con factores que están fuera de la organización pero tienen alguna incidencia sobre el logro de los objetivos de ésta.

• Un evento tendría **consecuencias** sobre los objetivos en caso de que ocurra, lo que se pondría de manifiesto afectando la satisfacción de las necesidades ciudadanas, o en forma indirecta sobre la Hacienda Pública. Las consecuencias, por su parte, pueden constituirse en **oportunidades** para conseguir beneficios (ventajas) o **amenazas** para el éxito (desventajas). Se reconoce así, que la valoración del riesgo se relaciona tanto con los efectos positivos como con los negativos de los eventos inciertos.

Material de estudio
Prueba de Conocimiento Institucional
Secretario/a 1



- c. Como parte del SCI, la valoración del riesgo pretende contribuir al logro de los objetivos, ubicando a la institución en un nivel de riesgo aceptable, con lo cual fortalece la gestión pública y el control, y facilita la planificación estratégica, la evaluación de la gestión y la toma de decisiones. Por medio de ella, se identifican y priorizan los **riesgos relevantes**, entendidos como aquellos que pueden tener una **mayor probabilidad de materialización** y traer consigo **consecuencias de mayor impacto**. Así, la administración estará en capacidad de concentrar sus esfuerzos en la gestión de dichos riesgos, estableciendo las actividades de control que sean más razonables y necesarias al efecto. La valoración de riesgos constituye, entonces, la base para el establecimiento de las actividades de control, que constituyen el tercer componente del SCI.
- d. Es fundamental reconocer que la existencia del riesgo es una situación permanente, propia e inherente a las actividades de cualquier organización, tanto pública como privada. Dada la naturaleza cambiante de los eventos internos y externos que traen consigo el riesgo, los esfuerzos institucionales en materia de valoración del riesgo deben ser continuos, sistemáticos y transparentes, de forma que propicien un conocimiento constante de los eventos y los riesgos conexos, y a partir de él ajustar las actividades de control en procura de una flexibilidad y una adaptabilidad institucionales mayores.

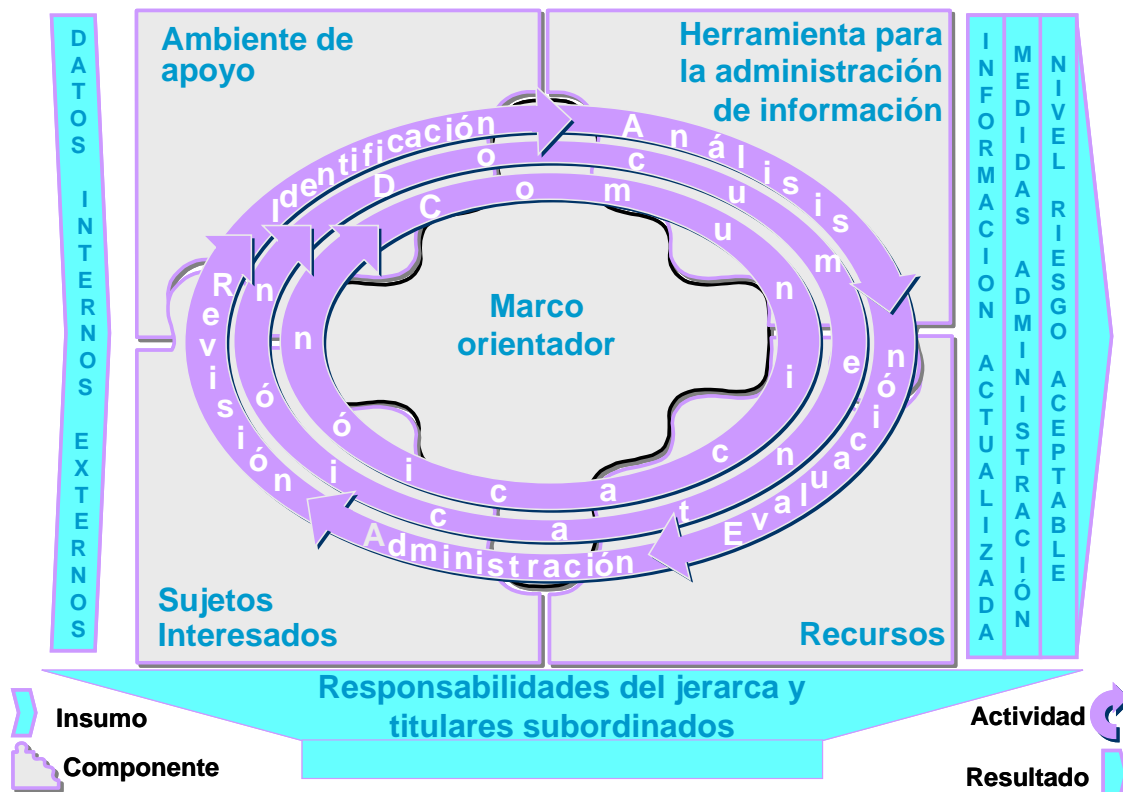


Material de estudio
Prueba de Conocimiento Institucional
Secretario/a 1

- e. Puesto que el riesgo afecta a cada área, proceso, actividad y unidad, los esfuerzos de valoración del riesgo deben llevarse a cabo en toda la institución, procurando que la conciencia sobre su importancia y su contribución al logro de los objetivos se integren a la cultura organizacional, de manera que todos los funcionarios, bajo el liderazgo de los niveles superiores, participen en ese proceso.

2.4. Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI)

Las Directrices definen el SEVRI como el conjunto organizado de componentes de la institución que interaccionan para la identificación, análisis, evaluación, administración, revisión, documentación y comunicación de los riesgos institucionales relevantes. Gráficamente el sistema se puede representar como sigue:



Para interpretar la definición y el gráfico respectivo, debe tenerse presente que, como sistema, el SEVRI está conformado con una serie de componentes que realizan un proceso mediante el cual se reciben insumos para generar un producto que contribuye al logro de un objetivo. En ese sentido, se tiene lo siguiente:

- a. Los componentes del SEVRI, según se ve en la definición y en el fondo del gráfico, son:
- Marco orientador
 - Ambiente de apoyo
 - Recursos



Área de Gestión de Empleo

Material de estudio Prueba de Conocimiento Institucional Secretario/a 1

- Sujetos interesados
 - Herramienta para la administración de la información.
- b. La interacción de los componentes permite llevar a cabo siete actividades:
- Cinco actividades se realizan en orden y de manera consecutiva e iterativa, por lo que en el gráfico se representan como un único círculo segmentado. Ellas son la **identificación, el análisis, la evaluación, la administración y la revisión de los riesgos**.
 - Las dos actividades restantes son permanentes, por lo que se presentan como círculos continuos e individuales en el gráfico. Se trata de la documentación y la comunicación de los riesgos.
- c. Las actividades del SEVRI toman como insumo información interna y externa, suficiente y actualizada, incluyendo la siguiente:
- Planes nacionales, sectoriales e institucionales.
 - Análisis del entorno interno y externo.
 - Evaluaciones institucionales.
 - Descripción de la organización (procesos, presupuesto, sistema de control interno).
 - Normativa externa e interna asociada con la institución.
 - Documentos de operación diaria y de la evaluación periódica del desempeño del mismo SEVRI.
- d. El funcionamiento del SEVRI permite obtener dos productos que apoyan la gestión institucional y contribuyen al logro del objetivo del sistema, cual es producir información que apoye la toma de decisiones orientada a ubicar a la institución en un nivel de riesgo aceptable y así promover, de manera razonable, el logro de los objetivos institucionales. Los dos productos en cuestión son los siguientes:
- **Información** actualizada sobre los riesgos institucionales relevantes asociados al logro de los objetivos y metas, definidos tanto en los planes anuales operativos, de mediano y de largo plazos, y el comportamiento del nivel de riesgo institucional.
 - **Medidas** para la administración de riesgos adoptadas para ubicar a la institución en un nivel de riesgo aceptable.

3 Actividades de Control y Sistemas de Información

3.1. Concepto Actividades de Control

El artículo 2 de la LGCI define, en su inciso g), las actividades de control como **políticas y procedimientos que permiten obtener la seguridad de que se llevan a cabo las disposiciones emitidas por la CGR, por los jefes y los titulares subordinados para la consecución de los objetivos del sistema de control interno**. Este concepto es coherente con el que plantea el numeral 4.1 de las NCI, según el cual, se trata de las políticas, los procedimientos y los mecanismos que contribuyen a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales.

Material de estudio
Prueba de Conocimiento Institucional
Secretario/a 1

En relación con estos conceptos, debe tenerse en cuenta lo siguiente:

- a. **Las actividades de control son muy diversas.** Comprenden políticas, procedimientos, mecanismos, prácticas y una serie de medidas que se adoptan para conducir la gestión y asegurar que ésta se oriente eficazmente al logro de los objetivos institucionales.

Las actividades de control deben establecerse y ejecutarse como parte de las operaciones, en toda la organización, en todos los niveles y en todas las funciones, como medio para asegurar que se apliquen las acciones necesarias para manejar y minimizar los riesgos y realizar

- b. una gestión eficiente y eficaz. A los efectos, de acuerdo con la complejidad y el riesgo atinente, para esas operaciones, niveles y funciones deben implantarse actividades de control previo, concomitante, posterior o una conjunción de ellas, a fin de prevenir, detectar y corregir eventuales debilidades del SCI y de la gestión, así como ante indicios de la eventual materialización de un riesgo relevante.
- c. **El jerarca y los titulares subordinados son los responsables de que en la institución se implanten las actividades de control que sean necesarias,** según se desprenda del análisis de los objetivos, los riesgos que se enfrentarán, las disponibilidades de recursos y otras características de la institución, de su entorno y de sus actividades. Esto es congruente con su obligación de diseñar, establecer, perfeccionar y evaluar el SCI.
- d. **Las actividades de control, como parte del SCI, procuran el logro de los objetivos organizacionales y los del propio SCI,** según se definen en el artículo 8 de la LGCI. Esto incluye el cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico aplicable, así como las disposiciones administrativas procedentes, razón por la cual el concepto que presenta la LGCI enfatiza la observancia de las disposiciones de la CGR y las autoridades institucionales, en la figura del jerarca y los titulares subordinados.
- e. **Las actividades de control no pueden aportar una certeza absoluta** a la institución respecto del logro de los objetivos y el fortalecimiento del SCI, sino sólo una seguridad razonable en tal sentido. Esto obedece a que, dada la necesidad de priorizar las asignaciones de recursos, las actividades de control no pueden cubrir todos los riesgos que la institución enfrenta, sino sólo aquellos que se consideren relevantes.



3.2. Tipos de actividades de control



Área de Gestión de Empleo

Material de estudio Prueba de Conocimiento Institucional Secretario/a 1

El segundo párrafo del numeral 4.1 de las NCI señala, en lo pertinente:




“[...] la gestión institucional y la operación del SCI deben contemplar, de acuerdo con los niveles de complejidad y riesgo involucrados, actividades de control de naturaleza previa, concomitante, posterior o una conjunción de ellas. Lo anterior, debe hacer posible la prevención, la detección y la corrección ante debilidades del SCI y respecto de los objetivos, así como ante indicios de la eventual materialización de un riesgo relevante.”

De la cita transcrita, se derivan dos posibles clasificaciones de las actividades de control: una con base en el momento en el cual se ejecutan, y otra según su orientación. Así, teniendo en cuenta el momento de su aplicación, las actividades de control serán previas, concomitantes o posteriores, según se explica a continuación:

Tipo	Característica	Ejemplo
Previas	Se realizan antes de que se lleve a cabo una actividad, proceso, transacción u operación.	La norma 4.4.5 incluye entre otras actividades de control, verificaciones que deben efectuarse antes de transacciones y eventos significativos. Por ejemplo, cuando un ciudadano gestiona un trámite ante una oficina, el funcionario que lo atiende debe verificarse que se cumplan los requisitos establecidos y que se aporte la documentación necesaria
Concomitantes	Se ejecutan durante el desarrollo de una actividad, proceso, transacción u operación.	La norma 4.4.2 dispone el uso de formularios uniformes para la documentación, el procesamiento y el registro de las transacciones. Puesto que éstos se utilizan durante las actividades, proveen un control que garantiza la estandarización de los datos que se recopilan, lo que facilita la obtención de información de calidad para la toma de decisiones y la rendición de cuentas.
Posteriores	Ocurren luego de que se ha concretado la actividad, proceso, transacción u operación con la cual se relacionan.	La norma 4.6.2 estipula, con base en lo dispuesto por la LGCI, que el jerarca y los titulares subordinados deben presentar un informe de fin de gestión cuando dejen su cargo. Con esto se propicia la rendición de cuentas, así como la disponibilidad de información sobre el estado de las actividades en la institución o en la dependencia correspondiente.

Por su parte, la clasificación de las actividades de control con base en su orientación incluye las preventivas y las detectivas; algunas pueden ser de ambos tipos a la vez. Esto se explica a continuación:

Material de estudio
Prueba de Conocimiento Institucional
Secretario/a 1

Tipo	Característica	Ejemplo
Preventivas 	Pretenden evitar que se den desviaciones de la actuación planeada o estipulada, así como paliar por anticipado las consecuencias de la eventual materialización de un riesgo.	La norma 4.3.1 requiere que se dispongan regulaciones para la administración de los activos. Ejemplo de ellas son las relativas al mantenimiento de vehículos, con el cual se pretende evitar posibles fallos en el funcionamiento de éstos, así como la necesidad de incurrir en gastos de reparación, que podrían ser más altos.
Detectivas 	Se orientan a identificar eventuales desviaciones de la actuación planeada o estipulada, así como posibles cambios en los riesgos, que puedan traer consigo la necesidad de actuar de un modo determinado para corregir la situación.	Las conciliaciones periódicas de los estados bancarios contra los registros contables respectivos (incluidas, en la norma 4.4.5, entre otras actividades de control) son detectivas, pues tienen como propósito corroborar que la información anotada sea correcta e identificar cualquier error u omisión, a fin de llevar a cabo las correcciones pertinentes.
Preventivas y detectivas a la vez 	Pretenden evitar que se den desviaciones de la actuación planeada o estipulada, así como paliar por anticipado las consecuencias de la eventual materialización de un riesgo, y a la vez identificar, en caso de que se presenten, tales desviaciones y cambios en los riesgos.	La supervisión (norma 4.5.1) es una actividad tanto preventiva como detectiva, pues pretende brindar orientación en procura de un trabajo apegado a criterios y requerimientos preestablecidos, así como detectar y corregir sobre la marcha lo que proceda.

Debe tenerse presente que el alcance de un control individual puede ser limitado; a fin de compensar las eventuales desventajas derivadas de ello, se requiere una mezcla de actividades **previas, concomitantes y posteriores** que propicien un balance adecuado entre la prevención y la detección de eventuales desviaciones, teniendo presente la naturaleza de los riesgos que esas actividades de control pretenden administrar, así como las características y necesidades institucionales, los procesos o actividades correspondientes, y la relación de costo-beneficio subyacente.

En ese sentido debe considerarse, además, que diferentes tipos de actividades, procesos y activos requieren actividades de control distintas; particularmente destacable resulta el caso de



Área de Gestión de Empleo

Material de estudio Prueba de Conocimiento Institucional Secretario/a 1

los sistemas de información computadorizados, que en vista de su naturaleza requieren controles particulares, los cuales serán referidos en el componente “Sistemas de Información” del SCI.

Además, las instituciones deben tener presente que las **acciones correctivas** son un complemento necesario para las actividades de control en la búsqueda del logro de los objetivos, pues ellas pretenden reorientar cualesquiera desviaciones que surjan a pesar de las actividades preventivas o se identifiquen gracias a las actividades detectivas; asimismo, permiten el perfeccionamiento de las actividades de control vigentes, para fortalecer su capacidad de apoyar la gestión y el logro de los objetivos.

3.3. Sistemas de Información

3.3.1. Concepto

Los sistemas de información son el tercer componente del sistema de control interno (SCI), y comprenden los sistemas de información y comunicación existentes en la institución, los cuales deben permitir la generación, la captura, el procesamiento y la transmisión de información relevante sobre las actividades institucionales y los eventos internos y externos que puedan afectar su desempeño positiva o negativamente.

Según el informe COSO, [una organización debe identificar, capturar y comunicar la información financiera y no financiera pertinente para la entidad](#), que le permita a las personas desarrollar sus responsabilidades. Al respecto, los sistemas de información producen informes que contienen información sobre las operaciones, las finanzas y asuntos de cumplimiento, que faculta el desempeño y control de la entidad. Tales sistemas de información consideran datos internos y externos, que pueden afectar el proceso de toma de decisiones y la comunicación para sujetos interesados.

La comunicación efectiva fluye a lo largo de toda la entidad. El personal debe recibir el mensaje de la administración superior sobre tomar con seriedad los deberes y responsabilidad sobre el control interno.

El personal debe [conocer y entender su papel](#) en el sistema de control interno y las relaciones de trabajo en la organización, así como contar con [mecanismos de comunicación](#) para compartir asuntos importantes hacia niveles superiores de toma de decisiones, y con entes externos, tales como los ciudadanos, los proveedores, entes reguladores, entre otros.

3.3.2. La información: conceptos fundamentales

Todos los niveles institucionales requieren información que les permita alcanzar sus objetivos. La información puede ser:

Operaciones	<ul style="list-style-type: none">■ Gestión del desempeño■ Manejo de inventarios■ Asignación de recursos■ Cumplimiento de planes
Financiera	<ul style="list-style-type: none">■ Estados financieros■ Rentabilidad

Material de estudio
Prueba de Conocimiento Institucional
Secretario/a 1

	<ul style="list-style-type: none"> ■ Presupuesto ■ Tendencias financieras ■ Estadísticas
De rendición de cuentas y general	<ul style="list-style-type: none"> ■ Estados financieros ■ Ejecución presupuestaria ■ Informes de cumplimiento

La información se origina en fuentes internas y externas, tanto de naturaleza financiera como no financiera. En general, debe ser relevante para apoyar los tipos de objetivos institucionales: estratégico, táctico y operativo.

Los sistemas de información identifican, capturan, procesan y comunican información. Los sistemas de información generalmente tienen contexto de procesos internos. Sin embargo, el término tiene alcance externo también, al considerar eventos, actividades y condiciones que pueden afectar a la institución, tales como datos sobre el comportamiento financiero nacional, índices económicos, solicitudes de los ciudadanos, y asuntos regulatorios y legales.



Se puede clasificar los sistemas de información en:

- Formales
- Informales

La información requiere mantener uniformidad y congruencia con las necesidades operativas de las instituciones, requerimientos incrementales de los ciudadanos, cambios e innovación. Los sistemas de información deben cambiar según resulte necesario para apoyar los objetivos institucionales. Es importante diferenciar los datos que sirven como indicadores y aquellos que son fundamentalmente de tipo contable. Ambos tipos de datos son valiosos, y cuando se utilizan conjuntamente, permiten la gestión proactiva de la información, bajo las condiciones de comunicación oportuna, por los medios convenientes, útiles y controlados por la entidad.



Área de Gestión de Empleo

Material de estudio **Prueba de Conocimiento Institucional** **Secretario/a 1**

Los sistemas de información aportan para la estrategia. Generalmente, los sistemas de información **son parte integral de las operaciones**, capturan la información para apoyar la toma de decisiones y para control. También, los sistemas de información **pueden apoyar los asuntos estratégicos**, tal como en su contribución con la alineación con los objetivos institucionales. El uso de estos recursos puede facilitar la realización de ventajas competitivas y mejores servicios de nuestras instituciones.

Los sistemas de información se integran con las operaciones institucionales. La mejor muestra es la forma en que los sistemas contables han evolucionado hacia sistemas integrados organizacionalmente. Estos sistemas integrados ayudan a controlar los procesos institucionales, registran transacciones en línea, actualizan los datos financieros y presupuestarios según desarrollan aplicaciones operativas, incluyendo múltiples tipos de transacciones en modelos complejos, que propician la eficiencia de las operaciones.

A pesar de las innovaciones en las tecnologías y sistemas de información, un sistema es mejor y aporta control no solo por ser más nuevo. Los sistemas de información antiguos han sido probados y han funcionado, y por tanto, son valiosos. En este contexto, los sistemas evolucionan según las necesidades de los usuarios y derivan en ambientes donde coexisten nuevos y viejos sistemas.

En relación con lo anterior, las adquisiciones son asunto relevante para la estrategia institucional, y la escogencia de tecnología puede ser un asunto que afecte el cumplimiento de objetivos. Algunos factores que influyen en la selección e implantación de tecnologías son:

- Objetivos organizacionales
- Necesidades de la organización y del usuario
- Disponibilidad del mercado
- Efecto del nuevo sistema en el control.

La calidad de la información afecta la habilidad de la administración para tomar decisiones. Al respecto, los productos de los sistemas de información deben suministrar datos para controlar efectivamente las operaciones. La calidad de la información debería garantizar:

- Contenido apropiado
- Oportunidad
- Vigencia
- Exactitud, confiabilidad
- Accesibilidad

Estos factores deben considerarse en el diseño del sistema de información, para que facilite la toma de decisiones. **La información correcta y oportuna, en manos adecuadas es fundamental para el control**. Aún más, los sistemas de información deben ser controlados, lo cual está relacionado con la calidad de la información, sujeto a su vez con el componente del sistema de control interno denominado “actividades de control”.

3.3.3. La comunicación: conceptos fundamentales

Material de estudio Prueba de Conocimiento Institucional Secretario/a 1

La comunicación es inherente a los sistemas de información. Más allá de los asuntos tecnológicos, la comunicación debe aportar para conocer las expectativas, las responsabilidades individuales y grupales, entre otros asuntos.



Comunicación interna:

El personal debe contar con un claro mensaje de la administración superior sobre la importancia de tomar seriamente sus responsabilidades sobre el control interno. Tanto la claridad como la efectividad del mensaje son importantes.

Al respecto, las tareas y funciones deben ser claramente definidas. Cada funcionario debe entender los asuntos más importantes del sistema de control interno, cómo opera y su responsabilidad en éste. Sin este entendimiento, habrá problemas y será difícil lograr acciones correctivas.

Al desempeñar las tareas, el personal debe ser capaz de identificar los incidentes y sus causas. De esta forma, las debilidades potenciales del sistema pueden ser identificadas y tomar acciones para solucionarlas y prevenir su recurrencia.

El personal también debe saber cómo se relacionan sus tareas con las de otros. Este conocimiento es necesario para identificar situaciones disfuncionales, sus causas y acciones correctivas. Por ejemplo, manipular los datos financieros puede convertirse en un fraude; un funcionario presionado podría alterar este tipo de información con el fin de alcanzar metas financieras, lo cual sería incongruente con el mensaje de ética institucional.

El personal debe ser capaz de comunicar a sus coordinadores sobre asuntos importantes. Para tal fin, deben existir canales bidireccionales de comunicación. Los coordinadores deben ser capaces de recibir este tipo de información y actuar de conformidad. Debe haber líneas de comunicación formal e informal. Debe existir mecanismos para el personal comunique, sin temor a represalias, sobre la existencia de situaciones sospechosas de violación al código de conducta institucional, o a las prácticas y procesos institucionales.

Comunicación externa:



Área de Gestión de Empleo

Material de estudio **Prueba de Conocimiento Institucional** **Secretario/a 1**

Los usuarios de los servicios institucionales requieren canales abiertos de comunicación, que habiliten oportunidades para mejorar las operaciones. Las comunicaciones de partes externas facilitan información sobre el funcionamiento del control interno. Algunos ejemplos son: quejas, denuncias y sugerencias.

Los informes de entes de regulación pueden resultar en importantes fuentes para identificar debilidades de control y de operación. Por ejemplo, las quejas deben ser atendidas por personal diferente al que hizo la transacción original, para tomar acciones correctivas.

La comunicación para los sujetos interesados debe suministrar información relevante para sus necesidades, de forma que puedan entender las circunstancias y riesgos de las operaciones. Tales comunicaciones deben ser legales, oportunas, significativas y pertinentes.

Los medios de comunicación pueden ser:



3.3.4. El sistema de información y comunicación y su importancia institucional

Atendiendo la normativa técnica vigente en Costa Rica para las instituciones del sector público, pueden identificarse varios temas importantes sobre el sistema de información institucional, los cuales son:

a) Calidad de la información

La calidad de la información es una variable que afecta directamente la eficiencia, eficacia y economía del impacto de la toma de decisiones institucional. Al respecto, contar con información relevante, procesada efectivamente y en mejora continua, mediante procesos de identificación, captura, proceso (transformación) y comunicación con oportunidad y por medio de los canales

Material de estudio Prueba de Conocimiento Institucional Secretario/a 1

correctos, facilitará la toma de decisiones y una efectiva gestión del riesgo institucional. La información debe responder a las necesidades de los usuarios, ser útil y relevante. Además, en virtud del marco de responsabilidad indicado en la LGCI, la administración debe enfatizar la responsabilidad del personal sobre el sistema de información de la institución, en cuanto a su papel y contribución personal y de equipo.

b) Estrategia y el sistema de información

El sistema de información debe responder integradamente dentro del marco de control interno institucional. Al respecto, es importante que exista mecanismos que habiliten la participación proactiva de planificación estratégica y las tecnologías de información y comunicación organizacionales de tal forma que se logre alinear e integrar los esfuerzos, optimizar el desempeño de las inversiones en **Tecnología de Información TI** y alcanzar las prioridades de largo plazo y operacionales de la institución.



c) Perspectiva de las comunicaciones

En materia de sistema de información, la comunicación interna (entre unidades o procesos institucionales) y externa (proveedores, ciudadanos, entes reguladores) debe garantizar, tanto al personal como a la organización, los recursos para realizar una gestión efectiva. Debe existir un sentido de conciencia y entendimiento de los objetivos institucionales y el aporte del sistema de información para su logro.

Además, el sistema de información y de comunicación habilita las capacidades para gestionar el riesgo institucional, recursos humanos, el ambiente de control comprende tanto la competencia del personal como las políticas y prácticas de recursos humanos. La tecnología puede resultar en un medio óptimo para potenciar las comunicaciones organizacionales.

d) Herramientas tecnológicas

Las tecnologías de información no son un fin en sí mismas; al contrario, son un medio para optimizar la inversión y potenciar el desempeño institucional. Por tanto, antes de recurrir a la inserción de activos tecnológicos, la entidad debe realizar estudios que sustenten la magnitud y orientación de las inversiones. Además, la inserción de TI debe obedecer a la necesidad de apoyar los procesos institucionales y evitar ser simplemente una respuesta al cambiante entorno

Material de estudio
Prueba de Conocimiento Institucional
Secretario/a 1

informático. Las TI institucionales deben responder a las necesidades estratégicas, en primera instancia, para poder soportar las operaciones regulares de nuestras instituciones.



4. Seguimiento del Sistema de Control Interno



4.1. Concepto

El seguimiento del sistema de control interno es el quinto componente de dicho sistema. El artículo 17 de la Ley General de Control Interno (LGCI) lo define como *las actividades que se realizan para valorar la calidad del funcionamiento del sistema de control interno, a lo largo del tiempo; asimismo, para asegurar que los hallazgos de la auditoría y los resultados de otras revisiones se atiendan con prontitud.*

El concepto transcrito es congruente con el que recoge en el numeral 6.1 de las NCI. Respecto de él, conviene destacar los siguientes aspectos:

- El seguimiento comprende una serie de **actividades**, las cuales pueden ser **continuas** o **periódicas**. En ese sentido, es preciso aclarar que el seguimiento continuo se refiere a actividades corrientes que comprenden controles regulares así como tareas que las personas realizan en el cumplimiento de sus funciones; de conformidad con el numeral 6.3 de las NCI, estas actividades se realizan durante el curso normal de las operaciones, para comprobar que se estén cumpliendo las actividades de control incorporadas en los procesos y ordenadas por el jerarca y los titulares subordinados, según corresponda. Por

Material de estudio Prueba de Conocimiento Institucional Secretario/a 1

su parte, las evaluaciones periódicas se realizan con un alcance y una frecuencia que se determinan, principalmente, en función de la valoración de los riesgos y de la eficacia de los procesos de seguimiento continuo; de conformidad con el artículo 18 de la LGCI, éstas deben realizarse al menos una vez al año, en la forma de la **autoevaluación anual del SCI** que allí se establece; asimismo, el numeral 6.3 de las NCI mencionado, indica que deben orientarse a verificar el cumplimiento⁶, la validez⁷ y la suficiencia⁸ del SCI.

- El seguimiento se orienta a **valorar la calidad del SCI**, para asegurar razonablemente que funcione eficiente y eficazmente, y que realmente sea una herramienta efectiva de gestión para el logro de los objetivos organizacionales. El SCI no puede ser estático, pues tanto las instituciones como las circunstancias con base en las cuales se configuró el SCI pueden cambiar con el tiempo, por lo que dicho sistema debe evolucionar para ajustarse a esos cambios y para que continúe brindando a la institución la capacidad de advertir de los riesgos originados por las nuevas circunstancias.
- Los **resultados del seguimiento deben traducirse en mejoras al SCI**.
En efecto, las deficiencias del sistema de control interno que se determinen a partir de las diferentes actividades de seguimiento deben ponerse en conocimiento del jerarca y los titulares subordinados para que se proceda a tomar las medidas tendentes a su corrección. Por consiguiente, los resultados del seguimiento —y particularmente los de la autoevaluación anual del SCI— deben dar lugar a un plan de mejoras que identifique las acciones que se emprenderán, los responsables de su ejecución, el plazo en que se realizarán, los recursos que se aplicarán, así como otros aspectos y criterios que permitan verificar el avance en la implementación de ese plan de mejoras.
- El seguimiento también debe asegurar razonablemente que los **hallazgos de diferentes revisiones** efectuadas por la auditoría interna, la auditoría externa, la Contraloría General de la República y otras instancias con competencia se atiendan con prontitud, a fin de que ellas también se conviertan en mejoras al SCI y a la gestión institucional.



⁶ Condición del SCI según la cual el sistema en funcionamiento se está aplicando tal como está establecido y diseñado.

⁷ Condición del SCI según la cual éste ha sido diseñado para que la organización cumpla con los objetivos institucionales de largo, mediano y corto plazos, así como con el bloque de legalidad que le aplica. Ello conlleva la aplicabilidad y congruencia del SCI, según se establece en el artículo 7 de la LGCI y se explica en el numeral 1.3 de las NCI.

⁸ Condición del SCI según el cual éste no contiene controles excesivos ni carece de los necesarios para su funcionamiento eficiente. Se relaciona con las características de completitud, razonabilidad e integridad del SCI establecidas en el artículo 7 de la LGCI y desarrolladas en el numeral 1.3 de las NCI.



Área de Gestión de Empleo

Material de estudio Prueba de Conocimiento Institucional Secretario/a 1

- El seguimiento, de igual modo que el SCI en su generalidad, es diseñado, ejecutado y operado por **personas** que evalúan la manera en que se han diseñado los controles, su funcionamiento y el modo en que se adoptan las medidas para fortalecer el sistema a partir de los resultados del seguimiento. Las personas que lleven a cabo el seguimiento deben ser funcionarios del nivel competente, a fin de maximizar la seguridad de que éste se ejecute sistemática y profesionalmente por individuos capaces de aportar mejoras sustantivas al SCI y, eventualmente, tengan la autoridad para propiciar que éstas sean ejecutadas. Es destacable, sobre este particular, la participación del jerarca y los titulares subordinados, los cuales deben asumir el liderazgo para el funcionamiento de este componente. En ese sentido, el numeral 6.2 de las NCI requiere que estas autoridades definan las estrategias y los mecanismos necesarios para el efectivo funcionamiento del seguimiento, incluyendo canales de comunicación formales para que las deficiencias y desviaciones del SCI se comuniquen oportunamente a las autoridades competentes para emprender las acciones correctivas necesarias. Igualmente, esa misma norma requiere que esas estrategias y mecanismos sean “congruentes e integradas a las gestiones relacionadas con la operación, mantenimiento y perfeccionamiento del SCI, ser de **conocimiento** de todos los funcionarios, estar **disponibles** para su consulta y ser **revisadas** y **actualizadas** periódicamente”; de este modo se logra, respectivamente, que el monitoreo se vea como parte integrante de la gestión institucional, que los funcionarios que deban aplicar los controles y ejercer un seguimiento continuo conozcan sus responsabilidades al efecto, y que se dé el dinamismo que necesariamente debe presentar el componente de seguimiento, como parte del SCI, para que continúe siendo efectivo.

4.2. Principios fundamentales del seguimiento efectivo

De conformidad con la “Guía sobre monitoreo de los sistemas de control interno”⁹ emitida por la Comisión COSO en el año 2009, existen dos principios fundamentales para que el seguimiento en una institución sea efectivo:

- El monitoreo continuo ("**ongoing**") y las evaluaciones separadas permiten al jerarca y a los titulares subordinados determinar si los otros componentes del control interno continúan funcionando a través del tiempo.
- La identificación de las deficiencias de control interno y su comunicación a quienes tienen la responsabilidad de tomar acciones correctivas. Tanto la identificación de las deficiencias como su comunicación y la toma de acciones correctivas deben darse oportunamente.

Estos principios se alcanzan a través de un seguimiento basado en tres elementos fundamentales:

⁹ Comitee of Sponsoring Organizations of the Threadway Commission. Guidance on Monitoring Internal Control Systems. AICPA, Durham, NC, 2009.

Material de estudio
Prueba de Conocimiento Institucional
Secretario/a 1

Procedimientos
para seguimiento
de los controles
claves

Evaluación y
comunicación de
resultados

Establecimiento de
las bases del
seguimiento

En relación con cada uno de esos elementos, debe considerarse lo siguiente:

a. El establecimiento de los fundamentos requiere que, en la institución, estén presentes las siguientes situaciones:

El **apoyo de las autoridades superiores**, ya que al igual que para los demás componentes del SCI, el éxito de la aplicación y del desarrollo del monitoreo depende de la seriedad con que el jerarca y los titulares subordinados lo asuman. Sobre este particular, es destacable la disposición 6.2 de las NCI, según la cual el jerarca y los titulares subordinados deben establecer las estrategias y los mecanismos pertinentes para el buen funcionamiento del monitoreo.

Una **estructura organizacional** efectiva, que asigne funciones de vigilancia a las personas con capacidades adecuadas, con objetividad y con autoridad.

Un SCI existente en la institución, que sirva como punto de partida (o "**línea de base**") para que la vigilancia y las evaluaciones independientes puedan llevarse a la práctica.

b. Los procedimientos de seguimiento deben diseñarse y ejecutarse para que funcionen con base en información competente sobre el funcionamiento de los controles claves que administran los riesgos relevantes para el cumplimiento de los objetivos de la organización.

c. La evaluación y la comunicación de los resultados del seguimiento, incluyendo la evaluación de la gravedad de las deficiencias detectadas y la presentación de informes de los resultados del seguimiento al personal pertinente para la acción oportuna y el seguimiento en caso necesario, debe darse oportunamente. Igualmente, cuando corresponda, deben conducir a la elaboración de planes de mejora para que tales deficiencias sean corregidas oportunamente.

Material de estudio
Prueba de Conocimiento Institucional
Secretario/a 1

4.3. Métodos para llevar a cabo el seguimiento

Las instituciones pueden seleccionar una amplia variedad de procedimientos de seguimiento que se clasificarían en las categorías de seguimiento continuo y periódico.

Sin pretender brindar una lista exhaustiva, los siguientes son ejemplos de esas posibilidades:

- Evaluaciones periódicas y pruebas de controles efectuadas por el auditor interno, las que se llevan a según el criterio del auditor interno, con base en su plan de trabajo, y sin que puedan suplantar las obligaciones de la administración activa sobre el particular.
- Programas de seguimiento continuo integrados en los sistemas de información y, en general, en el procesamiento de las actividades normales.
- Análisis y monitoreo de medidas e indicadores que contribuyan a identificar anomalías que señalen eventuales fallas de control.
- Valoraciones del jerarca y los titulares subordinados para determinar si las políticas de seguimiento por ellos prescritas son observadas en toda la institución.



4.4. Beneficios del seguimiento efectivo

Desde la promulgación de la LGCI en el 2002, las instituciones en general han procurado mejorar la calidad de sus controles internos, lo que ha conllevado inversiones y esfuerzos de otra naturaleza. Las razones de ello tienen que ver no sólo con la obligación de observar la normativa sobre el particular, sino también con la convicción de que un SCI eficaz ayuda a asegurar razonablemente el cumplimiento de los objetivos institucionales, la cual se ha ido cimentando paulatinamente cimentada en las diversas entidades, y en algunas de manera más apreciable.

Un seguimiento efectivo puede llevar a eficiencias organizacionales y a reducir los costos asociados con la información sobre el control interno, porque los problemas están identificados y tratados de una manera proactiva. Asimismo, cuando el monitoreo es diseñado e implantado eficiente y eficazmente, las instituciones se benefician porque están más capacitadas para:

- Identificar y corregir oportunamente los problemas de control interno.
- Producir información más segura y confiable para la toma de decisiones y la rendición de cuentas.
- Preparar, cuando corresponda, estados financieros confiables y oportunos.



Área de Gestión de Empleo

Material de estudio Prueba de Conocimiento Institucional Secretario/a 1

IV. 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

4. 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:

4.1 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.

4.2 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.

4.3 Factores del servicio de calidad

Los factores para brindar un buen servicio al usuario son los siguientes:

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.



Área de Gestión de Empleo

Material de estudio Prueba de Conocimiento Institucional Secretario/a 1

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.

4.4 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.

4.5 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.

4.6 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.



Área de Gestión de Empleo

Material de estudio Prueba de Conocimiento Institucional Secretario/a 1

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.

4.7 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.

V. 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;



Área de Gestión de Empleo

Material de estudio Prueba de Conocimiento Institucional Secretario/a 1

- 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.



Área de Gestión de Empleo

Material de estudio **Prueba de Conocimiento Institucional** **Secretario/a 1**

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:



Área de Gestión de Empleo

Material de estudio **Prueba de Conocimiento Institucional** **Secretario/a 1**

- 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 formato 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.



Área de Gestión de Empleo

Material de estudio Prueba de Conocimiento Institucional Secretario/a 1

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.



Área de Gestión de Empleo

Material de estudio Prueba de Conocimiento Institucional Secretario/a 1

Nota: Reformado el artículo 15 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.

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.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 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.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.

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.º 11-2016, publicado en La Gaceta n.º 190 del 04 de octubre de 2016.



Área de Gestión de Empleo

Material de estudio **Prueba de Conocimiento Institucional** **Secretario/a 1**

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.º 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.º 11-2016, publicado en La Gaceta n.º 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.º 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.º 11-2016, publicado en La Gaceta n.º 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.º 11-2016, publicado en La Gaceta n.º 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.º 11-2016, publicado en La Gaceta n.º 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.



Área de Gestión de Empleo

Material de estudio **Prueba de Conocimiento Institucional** **Secretario/a 1**

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.

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



Área de Gestión de Empleo

Material de estudio **Prueba de Conocimiento Institucional** **Secretario/a 1**

- 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.



Área de Gestión de Empleo

Material de estudio **Prueba de Conocimiento Institucional** *Secretario/a 1*

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



Área de Gestión de Empleo

Material de estudio **Prueba de Conocimiento Institucional** **Secretario/a 1**

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 demérito 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



Área de Gestión de Empleo

Material de estudio **Prueba de Conocimiento Institucional** **Secretario/a 1**

socialmente considerada aceptable para facilitarla 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.

VII. Ley 7600 –Igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad-

La Ley establece el desarrollo integral de la población con discapacidad en iguales condiciones de calidad, oportunidad, derechos y deberes, que el resto de los habitantes.

CAPÍTULO II. PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

ARTÍCULO 3.

Objetivos

Los objetivos de la presente ley son:



Área de Gestión de Empleo

Material de estudio **Prueba de Conocimiento Institucional** **Secretario/a 1**

- 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.

ARTÍCULO 4.

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



Área de Gestión de Empleo

Material de estudio **Prueba de Conocimiento Institucional** **Secretario/a 1**

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.

5.2 Atención a personas con discapacidad

5.2.1 Pautas básicas para la atención de personas con discapacidad física



Área de Gestión de Empleo

Material de estudio **Prueba de Conocimiento Institucional** **Secretario/a 1**

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.

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

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

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

1.4.2 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.

1.4.3 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.



Área de Gestión de Empleo


Material de estudio **Prueba de Conocimiento Institucional** **Secretario/a 1**

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).

VIII. CENAREC -Construyendo sociedades inclusivas-



CENAREC Construyendo sociedades inclusivas

Con el propósito de brindar estrategias que favorezcan la eliminación de barreras para la participación en sociedad de las personas en situación de discapacidad, el CENAREC presenta “Construyendo sociedades inclusivas”, una iniciativa que recopila información desde la perspectiva del Modelo Social de la discapacidad.

Para su creación, se contó con el apoyo y asesoría de personas en situación de discapacidad, padres de familia y profesionales de distintas áreas, de manera que la información presentada sea pertinente y funcional.



Discapacidad...

¿Qué es?

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2006) menciona “que la discapacidad es el resultado de la relación entre la persona con deficiencias y las barreras que le impiden que participe en la sociedad como los demás”, (p. 7).

Acerca del término "deficiencia" la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud, indica:

"Es toda pérdida o anomalía de una estructura, o función psicológica, fisiológica o anatómica". (CIF, 2001).

En el siguiente diagrama se presenta la relación que hay entre la deficiencia y el entorno; los describe como elementos que interactúan dinámicamente, lo que en forma paralela permite que se modifiquen, según lo plantea la CIF.

La deficiencia es una situación que con los apoyos oportunos y adecuados puede mejorar; el entorno, si se adapta a los requerimientos de los usuarios, disminuirá de manera significativa las barreras para la participación.



Fuente: CIF (2001)

En la imagen se muestra un esquema del modelo social de la discapacidad, deficiencia más barreras del contexto igual a discapacidad.

Por lo anterior en este documento nos referiremos a deficiencia.

ACERCA DE LAS DEFICIENCIAS

DEFICIENCIA VISUAL



El concepto de deficiencia visual incluye:

- Ceguera
- Baja visión

Ceguera:

Según, Centro Mayo de Baja Visión (2015) una persona es ciega cuando carece totalmente de percepción de la luz.

Baja visión:

La Organización Mundial para la Salud (OMS) en 1992 definió que "Una persona con baja visión es la que tiene una deficiencia en el funcionamiento visual y aún después del tratamiento y/o corrección tiene una agudeza visual desde 20/60 hasta la percepción de luz o campo visual menor de 10 grados desde el punto de fijación, pero que usa o que es potencialmente capaz de usar la visión para la planificación o ejecución de una tarea" (p. 77).

Material de estudio
Prueba de Conocimiento Institucional
Secretario/a 1

Recomendaciones:

- Visitas a especialistas en oftalmología y optometría.
- Promover un trabajo coordinado: hogar-centro educativo-servicios de oftalmología y optometría.
- Considerar espacios libres de obstáculos, de manera tal que la persona se sienta segura al desplazarse.
- Si se hacen cambios en el entorno en que se desenvuelve la persona, comuníquelos (por ejemplo, cambiar de posición pupitres, muebles).
- Al interactuar identificarse con la persona: "hola... soy...".
- El mensaje para la persona debe ser claro, indicar cómo y dónde están los objetos o personas a las que se hace referencia en la conversación.
- Si va entregar documentación, considere facilitarla en formato digital y accesible, según las preferencias del usuario.
- La persona indicará toda vez que requiera apoyo, puede ofrecerlo y esperar las preferencias del interlocutor.
- Recuerde que el bastón es un instrumento exclusivo de la persona con deficiencia visual, no es correcto tomarlo o manipularlo, a menos que sea necesario.
- Si el usuario cuenta con un perro guía, lo mejor que puede hacer por ambos, es ignorarlo.

DEFICIENCIA AUDITVA



La Organización Mundial de la Salud (2001), dice que alguien presenta pérdida de audición, cuando no escucha tan bien como una persona cuyo sentido del oído es normal, es decir, cuyo umbral de audición en ambos oídos es igual o superior a 25 dB.

La pérdida de audición o Hipoacusia puede ser leve, moderada, severa o profunda y afecta a uno o ambos oídos.

Las personas con Hipoacusias de grado leve hasta severo, logran con el uso de audífonos mejorar su audición de manera satisfactoria.

Sin embargo, las personas con sorderas de grado severo a profundo, son candidatas para Implante Coclear para tener acceso a una comunicación oral.

Por otra parte la SIRIED (2010), menciona que: con las personas sordas es necesario el desarrollo de una educación bilingüe, el lenguaje de señas, así como el aprendizaje de la lengua oral y escrito.

Con relación al Tamizaje Auditivo Neonatal

¿Qué es el Tamizaje Auditivo Neonatal?

Consiste en una prueba sencilla y rápida que permite identificar de entre toda la población neonatal a aquellos recién nacidos que podrían ser portadores de alguna deficiencia auditiva. La prueba es indolora y no invasiva y se realiza con un equipo de alta tecnología que está en constante avance.

¿Por qué es importante el tamizaje auditivo?

Los programas de Tamizaje Auditivo Neonatal Universal (TANU), ayudan a detectar, diagnosticar y tratar las deficiencias auditivas, de manera oportuna, lo cual, favorece el desarrollo de habilidades cognitivas, del habla y el lenguaje, y paralelamente el impacto en el ámbito social, emocional y educativo.

¿Cuál es la situación en Costa Rica?

Costa Rica es el primer país de Centroamérica que inició el Tamizaje Auditivo Neonatal, mediante la Ley No. 9142, Ley del Tamizaje Auditivo Universal (Gaceta 139, del 19-07-2013), se declara obligatorio tanto para instituciones públicas como privadas, la realización de pruebas auditivas a todos los recién nacidos y se garantiza el derecho al diagnóstico, tratamiento y el acceso a los productos de apoyo (audífonos, implantes cocleares, otros tipos de implantes y equipos FM).

DEFICIENCIA INTELECTUAL



Según SIRIED (2010) la condición se origina antes de los 18 años, caracterizándose por limitaciones significativas tanto en el funcionamiento intelectual como en la conducta adaptativa.

Una educación de calidad debe enfocarse en desarrollar el potencial de cada persona, de manera tal, que pueda desenvolverse en forma autónoma en los diferentes contextos.

Las estrategias se dirigen a:

- Desarrollo de habilidades para el aprendizaje: proporcionando un currículo que favorezca el aprendizaje para la vida.
- Conductas que favorezcan el desarrollo de habilidades adaptativas: de comunicación y lenguaje, resolución de problemas, actividades de vida diaria y sociales.

DEFICIENCIA MOTORA



La deficiencia motriz es entendida como la condición que tiene consecuencias en el control y movimiento del cuerpo, requiriéndose apoyos para el desplazamiento, equilibrio, manipulación, habla y respiración de las personas que la presentan. De causa multifactorial y clasificada según su momento de aparición como prenatal, perinatal o post natal.

La deficiencia motora se clasifica en monoplejía (un solo miembro), hemiplejía (extremidades inferiores) o cuadriplejía (cuatro miembros); en casos donde la condición es principalmente sensitiva se clasifica como en monoparesia, hemiparesia, cuadriparesia.

También se pueden encontrar clasificaciones de acuerdo con el origen, siendo este tipo cerebral, espinal, muscular u osteoarticular.

Según los requerimientos de la persona, los equipos difieren entre apoyos para la movilidad pasiva, activa con apoyo, o activa.

1. Movilidad Pasiva: silla de ruedas que es manipulada por otra persona, incluye coches neurológicos, sillas de ruedas para adultos con soportes posturales varios, sillas de tránsito.

2. Movilidad Activa Pasiva: equipo de apoyo eléctrico, el cual es manipulado por el usuario de forma activa por medio de un control tecnológico que lleva acabo la acción propuesta por el interesado.

3. Movilidad Activa: incluye las sillas de ruedas manipuladas a un cien por ciento por el usuario, aquí se incluyen sillas de marco rígido, sillas con apoyos posturales de rueda grande (22' o 24').

Recomendaciones:

La tecnología avanza a pasos gigantes, ofreciendo a los usuarios productos de apoyo para acceder a diferentes actividades de vida diaria.

Para promover una vida autónoma es necesario:

- La fabricación de productos bajo criterios de Diseño Universal.
- Provisión de productos de apoyo para las diferentes áreas del desarrollo: desplazamiento y movilidad, alimentación, vestido, higiene, comunicación.

HABLANDO SOBRE EL TRASTORNO DEL ESPECTRO DEL AUTISMO



Lo que dice el DSM-5 (2014).

Deficiencias persistentes en la comunicación social y en la interacción social en diversos contextos.

Las deficiencias en la reciprocidad socioemocional, que pueden destacarse desde particularidades en el acercamiento social y la conversación.

Entonces se observa la necesidad de brindar apoyos para iniciar o responder a interacciones sociales, tales como iniciar un diálogo con personas de su entorno inmediato y no inmediato, mantener la conversación, enfocarse en el tema de la conversación, entre otras.

Las deficiencias en las conductas comunicativas no verbales utilizadas en la interacción social, varían, desde dificultades para la integración y expresión de una comunicación verbal y no verbal pasando por particularidades en el contacto visual y del lenguaje corporal o requiriendo apoyos para la comprensión y el uso de gestos, hasta una expresión facial que puede percibirse como inexpresiva; donde podrían no

Material de estudio
Prueba de Conocimiento Institucional
Secretario/a 1

estar presentes algunos elementos importantes que forman parte de la comunicación no verbal.

Las deficiencias en el desarrollo, mantenimiento y comprensión de las relaciones, donde se identifica la necesidad de apoyos para ajustar el comportamiento en diversos contextos sociales, tales como compartir juegos imaginativos, hacer amigos, y la aparente ausencia de interés por otras personas.

Patrones restrictivos y repetitivos de comportamiento, intereses o actividades, que se manifiestan en: movimientos, utilización de objetos o habla estereotipados o repetitivos. Se pueden observar estereotipias motoras simples, alineación de los juguetes o cambio de lugar de los objetos, ecolalia, frases idiosincrásicas.

La insistencia en la invariancia del ambiente, una excesiva inflexibilidad de rutinas o patrones ritualizados de comportamiento verbal o no verbal. Se identifica gran angustia frente a cambios pequeños, a transiciones, patrones de pensamiento rígidos, rituales de saludo, necesidad de tomar el mismo camino o de comer los mismos alimentos cada día.

Intereses muy restringidos y fijos, que pueden ser fuerte apego o preocupación por objetos inusuales, intereses excesivamente circunscritos o perseverantes.

Hiper o hiporeactividad a los estímulos sensoriales o interés inhabitual por aspectos sensoriales del entorno, pueden presentar umbrales tanto altos como bajos al dolor/temperatura, respuesta adversa a sonidos o texturas específicos, olfateo o palpación excesiva de objetos, fascinación visual por las luces o el movimiento.

Dentro de las sugerencias para el abordaje de las personas que se ubican dentro del Trastorno del Espectro del Autismo, se pueden mencionar:

- El establecimiento de rutinas que les permita contar con un entorno predecible, que favorezcan la anticipación de eventos, y así disminuir la posible presencia de conductas disruptivas ante lo desconocido.
- Establecimiento de reglas y consecuencias, que le permitan a la persona saber que se espera de ella.
- La coordinación hogar-centro educativo-y apoyos que se estimen pertinentes.
- Empleo de lenguaje breve, conciso para que el mensaje que se desea transmitir sea accesible para la persona.
- Facilitar actividades que promuevan la interacción con otros.
- La capacitación de las familias y del personal docente en la implementación de los apoyos adecuados para el desarrollo integral de las personas con TEA.

ACERCA DE LA INTEGRACIÓN SENSORIAL



Las personas con Trastorno del Espectro de Autismo requieren apoyo para integrar y organizar todas las sensaciones que experimentamos en nuestro propio cuerpo, de ahí la importancia de trabajar la integración sensorial, la cual les va a permitir por medio de actividades que brinden estímulos propioceptivo (sentido de la percepción de la postura), vestibular (sentido del movimiento y equilibrio) y táctil, generar respuestas apropiadas a las demandas del entorno, por lo que la persona será capaz de procesar la información sensorial de manera más eficiente, estas actividades son desarrolladas específicamente para cada niño según sus características.

GÉNERO Y TEA



Wilkinson (2008, p.6) señala que, aunque las niñas puedan presentar menos características del Trastorno del Espectro del Autismo que los niños, ambos sexos comparten perfiles similares; de tal manera que, cuando varones y mujeres presentan similar coeficiente intelectual; la principal diferencia de género, es que en los varones ocurre una mayor frecuencia de



Área de Gestión de Empleo

Material de estudio **Prueba de Conocimiento Institucional** *Secretario/a 1*

intereses idiosincráticos y menores niveles de juego apropiado en comparación con las mujeres.

Este perfil diferente que muestran las niñas con Trastorno del Espectro del Autismo, corre el riesgo de no ser reconocido como característico del Espectro del Autismo. (Wilkinson, 2008).

Las niñas con TEA, tienden a no ser llevadas a valoración por las familias, pues las características de los TEA se expresan de forma diferente en ellas. Hoy día puede considerarse la proporción en 10/1, es decir diez varones por cada mujer, (Atwood, 2002, p, 80).

Los varones en general tienden a presentar una mayor expresión de las dificultades sociales con un perfil muy desigual de habilidades sociales y una propensión a las conductas agresivas o disruptivas, especialmente cuando se frustra o se estresa, (Atwood, 2002, p.80).

Por el contrario, las muchachas tienden a mostrar más habilidades en el juego social, un perfil más uniforme de habilidades sociales y parecen mostrarse más capaces de seguir acciones sociales por medio de la imitación; aunque sus acciones también suelen surgir a destiempo y presentan falta de espontaneidad.



Área de Gestión de Empleo

Material de estudio **Prueba de Conocimiento Institucional** *Secretario/a 1*

Las muchachas con TEA son habitualmente consideradas “inmaduras”. Sus intereses especiales pueden no ser tan visibles e intensos como ocurre con los muchachos. Así, pueden ser descritas como la “niña invisible”, aislada socialmente, preocupada con su mundo imaginario pero sin mostrar una influencia disruptiva en el aula de clase. (Atwood ,2002)

De acuerdo con lo expuesto por Trelles y Zardaín (2009, p.10), las niñas con Trastorno de Asperger, tienen características similares a las de los niños pero con una expresión aparentemente de menor magnitud. Son más propensas a hablar y menos a tener conductas disruptivas y agresivas como respuesta a emociones negativas o a la confusión. Se muestran más pasivas y más sociables. Parece que las niñas aprenden con más facilidad por imitación las conductas sociales, tono de voz y lenguaje corporal.

“Una Sociedad Inclusiva respeta la dignidad y los derechos humanos, al tiempo que ofrece a cada individuo las mismas oportunidades, respeta la diversidad y es activa para todos”.

Luis Flores Jiménez, 2016

Eliminando barreras... haciendo efectivo el modelo social de la discapacidad

¿Cuáles barreras?

<p>Sociales o actitudinales</p>	<p>Negar oportunidades de acceso a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • educación • empleo • recreación • salud • actividades políticas • seguridad <p>Manifestaciones de lástima Sobreprotección Rechazo Indiferencia Discriminación</p>
<p>Comunicación e información</p>	<p>Videos sin subtítulos No contemplar interpretación LESCO No contemplar material en Braille No contemplar formatos accesibles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • lectores de pantallas • ampliación de letra • formato audible <p>No contemplar en los mensajes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • lenguaje simple • lenguaje acompañado de imágenes
<p>Físicas o arquitectónicas</p>	<p>Ausencia de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • rampas en edificios y autobuses • elevadores • indicadores auditivos en semáforos • señalización en edificios y calles • entornos libres de obstáculos • baños construidos con criterios de diseño universal

Material de estudio
Prueba de Conocimiento Institucional
Secretario/a 1

IX. 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 (cuadruplejía) 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 apoyarte.
- 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.

Material de estudio Prueba de Conocimiento Institucional Secretario/a 1

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.



Material de estudio
Prueba de Conocimiento Institucional
Secretario/a 1

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 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.

Material de estudio
Prueba de Conocimiento Institucional
Secretario/a 1

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.





Material de estudio
Prueba de Conocimiento Institucional
Secretario/a 1

X. 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 tendente 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 correspondiente 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.



Área de Gestión de Empleo

Material de estudio **Prueba de Conocimiento Institucional** **Secretario/a 1**

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



Área de Gestión de Empleo

Material de estudio **Prueba de Conocimiento Institucional** **Secretario/a 1**

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 Materiede 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 alas 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 públicao 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 denominaran "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 enla 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 debepresupuestar para proveer condiciones de acceso a sus instalaciones tanto a los funcionarios y funcionarias como a los usuarios y usuarias con discapacidad,



Área de Gestión de Empleo

Material de estudio **Prueba de Conocimiento Institucional** **Secretario/a 1**

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,



Área de Gestión de Empleo

Material de estudio **Prueba de Conocimiento Institucional** **Secretario/a 1**

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



Área de Gestión de Empleo

Material de estudio **Prueba de Conocimiento Institucional** **Secretario/a 1**

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."

X. Perfil del puesto Secretario/a 1

https://www.tse.go.cr/pdf/normativa/manual_puestos/secretario-1-af2.pdf

XI. Diccionario de términos electorales

<https://www.tse.go.cr/pdf/publicaciones/libro-diccionario-web.pdf>

-BUENA SUERTE-