

## CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA

### LICITACIONES

#### AVISOS

#### COMITÉ CANTONAL DE DEPORTES Y RECREACIÓN DE MORAVIA

#### SUBPROCESO DE RECURSOS HUMANOS

#### CONCURSO EXTERNO N° 04-2014

#### Contratación de un asistente administrativo

Se invita a las personas interesadas en participar en el presente concurso externo desde la fecha de esta publicación y hasta 4 después de realizada esta publicación a las 15:00 horas, para lo cual deberán presentar en físico sus atestados ante la oficina administrativa ubicada en el gimnasio del Parque Recreativo del Norte, 125 m al oeste del Mall Plaza Lincoln. Requisito: tener el tercer año de carrera aprobado.

Consultas al correo electrónico astrid@ccdrmoravia.com o bien al teléfono 2236-8819.

Moravia, 27 de agosto del 2014.—Astrid Valverde Moreno, Asistente Administrativa.—1 vez.—(IN2014055111).

## REGLAMENTOS

### PODER LEGISLATIVO

#### DEFENSORÍA DE LOS HABITANTES DE LA REPÚBLICA

#### ACUERDO N° 00001790

#### LA DEFENSORÍA DE LOS HABITANTES DE LA REPÚBLICA

Con fundamento en el artículo 1° de la Ley de la Defensoría de los Habitantes de la República N° 7319, publicada en *La Gaceta* N° 237 del 10 de diciembre de 1992, los artículos 6°, 35°, 42°, 44° y 45° del Reglamento a dicha Ley, Decreto Ejecutivo N° 22266-J del 16 de julio de 1993; el artículo 11 del Capítulo V del Estatuto Autónomo de Organización de la Defensoría de los Habitantes de la República y,

#### Considerando:

1°—Que dentro de las atribuciones de la Ley y el reglamento de la Defensoría de los Habitantes le confieren a nuestra institución se señala “*velar por el buen funcionamiento, la eficiencia y la agilización en la prestación de los servicios públicos*”, dentro de los cuales se encuentran por supuesto los que brinda la propia Defensoría de los Habitantes.

2°—Que dentro del accionar de la Defensoría la atención al público y la excelencia en el servicio, constituyen una de las bases fundamentales para el prestigio y la credibilidad que las personas usuarias tengan de una institución.

3°—Que el Decreto N° 34587-PLAN sobre la creación de las Contralorías de Servicio, en el Capítulo IV, artículo 16, establece que: “*Las Contralorías de Servicio pondrán a disposición de la institución respectiva un Manual de Servicio al Habitante que establezca las condiciones que deben cumplir sus funcionarias y funcionarios al atender a una persona usuaria de sus servicios.*” Esas condiciones deben ser de actitud (valorarlo como persona) y de aptitud (conocer el servicio que se ofrece).

4°—Que dicho Manual tiene como objetivo general dar a conocer a las personas que prestan servicios en la Defensoría de los Habitantes los elementos teórico-prácticos de la calidad de atención y servicio, con el fin de contribuir a que en la prestación del servicio, la institución funcione con un máximo de eficiencia a fin de satisfacer de manera oportuna y adecuada las demandas de las y los habitantes. **Por tanto,**

#### ACUERDA:

1°—Poner en conocimiento de las personas usuarias de los servicios de la institución y de todo el personal de la Defensoría de los Habitantes el Manual de Servicio a fin de que el mismo sea conocido y puesto en práctica de manera inmediata.

2°—Que el Manual sea incorporado dentro del Sistema Informático de la Defensoría (SOL) a fin de que pueda ser consultado en el Kiosko, junto con el resto de la normativa interna de la institución.

## MANUAL DE SERVICIO DE LA DEFENSORÍA DE LOS HABITANTES

Servicio al y a la habitante:  
una actitud  
un compromiso  
una vocación

No importa cuán alto subas, nunca olvides que comenzaste del nivel más bajo. Incluso si naciste entre gran fortuna y privilegios o fuiste un bebé indefenso. El verdadero éxito no viene por pensar que has llegado al lugar donde otros deban servirte, sino en reconocer que cualquiera que sea tu ubicación, has llegado a una posición donde puedes servir a los demás.

Autor desconocido

### Índice

#### Contenido

#### Capítulo I. Disposiciones generales

- 1.1 Justificación
- 1.2. Objetivo General
- 1.3. Objetivos específicos

#### Capítulo II. Defensoría de los Habitantes

- 2.1 Misión de la Defensoría de los Habitantes
- 2.2. Visión de la Defensoría de los Habitantes
- 2.3. Valores
- 2.4. Principios
- 2.5. Derechos de las y los habitantes
- 2.6. Deberes y / o responsabilidades de las y los habitantes
- 2.7. Alcances del Manual
- 2.8. Responsabilidades

#### Capítulo III. Lineamientos Estratégicos sobre la prestación de los servicios

- 3.1. El o la habitante usuaria de los servicios.
- 3.2. Reglas generales para la buena prestación de los servicios.
  - 3.2.1. Utilice las fórmulas de cortesía
  - 3.2.2. Amabilidad y atención
  - 3.2.3. Eficiencia y eficacia oportuna
  - 3.2.4. Confiabilidad
  - 3.2.5. Escucha activa
  - 3.2.6. Garantice la continuidad del servicio
  - 3.2.7. Establezca comunicación continua con la persona usuaria
  - 3.2.8. Cada caso debe ser visto como único

#### Capítulo IV. Guías prácticas para brindar servicios de calidad

- 4.1. Habilidades sociales
  - 4.1.1. Presentación personal
  - 4.1.2. Servicio personalizado
  - 4.1.3. Formas de comunicación
    - 4.1.3.a. Elementos de comunicación verbal
    - 4.1.3.b. Aspectos que impiden la buena comunicación
    - 4.1.3.c. Frases que se deben evitar en la comunicación verbal
- 4.2. La técnica de preguntas
- 4.3. Comunicación no verbal
- 4.4. Presentación de los sitios de trabajo
- 4.5. Comunicación telefónica
  - 4.5.a. Reglas del lenguaje telefónico
- 4.6. Correo electrónico
- 4.7. Cualidades actitudinales indispensables.

#### Capítulo V. Atención de quejas y habitantes disgustados

#### Capítulo VI. Personas con requerimientos especiales

- 6.1 Habitantes con discapacidad
- 6.2 Habitantes con discapacidad auditiva
- 6.3 Habitantes con discapacidad visual o ceguera
- 6.4 Habitantes con discapacidad intelectual
- 5.5 Habitantes con discapacidad física
  - 5.5.a. Habitantes con movilidad restringida
  - 5.5.b. Habitantes con silla de ruedas

**Capítulo VII. Otras poblaciones con requerimientos especiales**

- 7.1 Personas Adultas Mayores
- 7.2 Mujeres en evidente estado de embarazo
- 7.3 Mujeres denunciadas adultas y mujeres menores de edad
- 7.4 Padres y madres de familia con hijos pequeños
- 7.5 Personas menores de edad
- 7.6 Habitantes que no hablan español (extranjeros, poblaciones indígenas)
- 7.7 Población penitenciaria
- 7.8 Persona enferma de VIH-SIDA
- 7.9 Especificidad de la temática

**Anexo 1 La Ética Pública y el deber de Probidad****Anexo 2: Conceptos complementarios sobre el servicio al habitante**

- 1 Lealtad.
- 2 Respeto.
- 3 Compromiso.
- 4 Momento de verdad.
- 5 Paradigma.
- 6 Empatía.
- 7 Comunicación.
- 8 Ley de equidad.
- 9 Integridad.
- 10 Transparencia.
- 11 Autorresponsabilidad.
- 12 Autocontrol.
- 13 Confiabilidad.
- 14 Prudencia.
- 15 Adaptabilidad.
- 16 Tolerancia.
- 17 Creatividad.
- 18 Innovación.
- 19 Motivación.
- 20 Solidaridad.
- 21 Moralidad.

**Anexo 3 Los siete pecados del servicio****Bibliografía****Capítulo I****Aspectos Generales****1.1 Justificación**

La atención al público y la excelencia en el servicio, constituyen una de las bases fundamentales para el prestigio y la credibilidad que las personas usuarias tengan de una institución. Es por ello que, la Defensoría de los Habitantes desarrolla su trabajo enfocado en la persona como centro de su quehacer. Esto significa que el servicio que se brinda comprende dos elementos complementarios, por un lado la atención que merecen y que demanda trato personalizado, basado en principios tales como el respeto y la cortesía, y por otro, el interés por darle respuesta a su pretensión mediante procesos establecidos tendientes a obtener de la Administración Pública la restitución del derecho fundamental violado.

Este compromiso de la institución con la buena prestación de los servicios se encuentra reflejado desde el momento que se sometió a discusión en la Asamblea Legislativa la creación de la Defensoría de los Habitantes.

En el expediente legislativo N° 10218 en donde se justifica la creación de la Defensoría de los habitantes se consigna: *“El proyecto recoge esta doble función del Defensor: la protección de los derechos fundamentales y con ello, no sólo la tutela, sino la mejora del servicio. Dicho de otras palabras, protegiendo los derechos de los ciudadanos se mejora el servicio; y mejorando el servicio se protegen mejor los derechos. La intervención del Defensor o la Defensora contribuye a mejorar el servicio, lo que trae como consecuencia una satisfactoria protección de los derechos de las y los administrados. En general, existe una correspondencia entre un satisfactorio servicio público y la adecuada tutela de los derechos del administrado; y entre el mal servicio y la arbitrariedad, la corrupción y la ineficiencia, aunque también excepcionalmente existen administraciones arbitrarias y, a la vez eficientes.*

*Pero en todo caso, la ineficiencia implica siempre violación del derecho de encontrar oportuna respuesta a las peticiones de la ciudadanía”.*

Así mismo el Decreto N° 34587-PLAN sobre la creación de las Contralorías de Servicio, en el Capítulo IV, artículo 16, establece que: *“Las Contralorías de Servicio pondrán a disposición de la institución respectiva un Manual de Servicio al Habitante que establezca las condiciones que deben cumplir sus funcionarias y funcionarios al atender a una persona usuaria de sus servicios”.* Esas condiciones deben ser de actitud (valorarlo como persona) y de aptitud (conocer el servicio que se ofrece).

En el Informe Anual 1999-2000 la Defensoría de los Habitantes planteó como eje de dicho Informe el tema *“Trato ciudadano”* definido como *“la necesidad de que el sistema institucional reconozca de manera efectiva su compromiso de hacer valer los derechos de las y los habitantes como parte del ejercicio cotidiano de la democracia”.*

*“.....Y es que el respeto al trato ciudadano no implica un cumplimiento automático o inmediato de todas las demandas y aspiraciones de la población. Ello resultaría irrazonable en virtud de las limitaciones económicas, legales o institucionales. Es así que, lejos de invisibilizar la existencia de imposibilidades materiales, lo que exigimos es el respeto del derecho de la población a estar informada sobre los asuntos que le son propios, sobre el manejo de sus instituciones y la disposición de recursos que son de todas y todos”.* (Informe Anual de la Defensoría de los Habitantes 1999-2000).

El tema no es ajeno a la institución y consecuente con el compromiso que se adquiere en la protección de los derechos humanos, frente a la Administración Pública, la institución también adquiere un compromiso a lo interno para cumplir con ese paradigma de la buena prestación de los servicios. Consciente de la importancia y trascendencia de su doble función, por un lado, como prestadora de un servicio público y por otro lado, como defensora de los derechos humanos procede a la creación de la Contraloría de Servicios institucional para garantizar que dentro de la estructura organizacional se consolide esta instancia para que se convierta en el enlace de comunicación permanente con las personas en procura de una mejora continua y permanente del servicio que se les brinda.

**1.2 Objetivo General**

Dar a conocer a las personas que prestan servicios en la Defensoría de los Habitantes los elementos teórico-prácticos de la calidad de atención y servicio, con el fin de contribuir a que en la prestación del servicio, la institución funcione con un máximo de eficiencia a fin de satisfacer de manera oportuna y adecuada las demandas de las y los habitantes.

**1.3 Objetivos específicos**

- Promover una cultura de defensa de los derechos humanos como eje central de las actuaciones de la institución enfocada a satisfacer las necesidades de información y orientación al habitante
- Promover el trabajo en equipo, la coordinación y la convergencia de esfuerzos para un mejor resolver.
- Promover la eficacia y la eficiencia en la prestación de los servicios que presta la Defensoría de los Habitantes
- Generar procedimientos accesibles y expeditos para la prestación y solución de los asuntos presentados por las y los habitantes ante la institución
- Garantizar una pronta y adecuada respuesta a las y los habitantes

**Capítulo II****La Defensoría de los Habitantes y sus compromisos de servicio****2.1 Misión de la Defensoría de los Habitantes**

La Defensoría de los Habitantes de la República es la institución responsable de proteger a las y los habitantes frente a las acciones y omisiones del Sector Público, mediante un control de legalidad, justicia y ética por medio de la prevención, defensa, promoción y divulgación de sus derechos e intereses.

## 2.2 Visión

Seremos una institución, dinámica y fortalecida accesible y regionalizada, con legitimidad e incidencia en todo el país, eficiente en la utilización de las herramientas del Ordenamiento Jurídico innovadora de sus estrategias de intervención para que sean acordes a la realidad nacional, contribuyendo así al mejoramiento de la gestión del sector público y a la calidad de vida de las habitantes y los habitantes.

## 2.3 VALORES INSTITUCIONALES

El personal de la Defensoría de los Habitantes definió tres valores fundamentales.

**Justicia:** dar a cada cual lo que le corresponde, sin ningún tipo de discriminación para reconocer y garantizar los derechos y oportunidades de las personas de manera que se respete la dignidad humana.

**Respeto:** reconocer, entender, aceptar y valorar la dignidad de cada persona en su dignidad.

**Solidaridad:** capacidad de comprender, cooperar y apoyar de forma afectiva a los demás para su bienestar y la consecución del bien común.

Otros valores que se derivan de los anteriores

**Lealtad:** es la cualidad de aquellas personas que acatan las leyes o cumplen los acuerdos, tácitos o explícitos, es también un valor que debe regir las relaciones que se establecen no sólo entre las y los funcionarios como producto del trabajo que se realiza en la institución, sino que también, es un valor que está presente en la relación que se establece con la persona que acude a la Defensoría de los Habitantes.

**Trabajo en equipo:** implica un grupo de personas trabajando de manera coordinada en la ejecución de un tema de interés no sólo para el habitante, sino para la sociedad costarricense en general. El equipo responde del resultado final y no cada una de las personas que lo integran de manera independiente.

**Honradez:** es la transparencia, la claridad de las personas respecto a sus acciones. Una persona honrada es la que sigue normas limpias como guía para su actuar, lo que lo hacen limpias y claras a ellas mismas.

**Compromiso:** cualquier tipo de acuerdo en el que las partes asumen unas obligaciones, en lo que podría interpretarse como un contrato no escrito. En ese sentido, compromiso podría ser sinónimo de acuerdo, aunque se utiliza haciendo referencia más a la asunción de una obligación jurídica concreta, que al conjunto de derechos y deberes como un todo.

**Eficacia** es la capacidad de alcanzar el efecto que se espera o se desea tras la realización de las acciones

**Eficiencia:** es la capacidad para hacer un uso racional de los medios para alcanzar los objetivos predeterminados Combinar la eficacia y la eficiencia es la forma ideal de cumplir con los objetivos propuestos.

**Excelencia:** es el conjunto de prácticas sobresalientes en la gestión de una organización y el logro de resultados basados en conceptos fundamentales que incluyen: la orientación hacia los resultados, orientación a la satisfacción del habitante, liderazgo y perseverancia, procesos y hechos, implicación de las personas, mejora continua e innovación, alianzas mutuamente beneficiosas y responsabilidad social.

## 2.4 PRINCIPIOS GENERALES QUE RIGEN EL ACCIONAR DE LA DEFENSORÍA:

**Principio de accesibilidad:** Todas las personas tienen el derecho de acudir a la Defensoría de los Habitantes a presentar cualquier queja, denuncia o consulta que estimen procedente. Para ello la institución procurar ir creando las condiciones que permitan ser cada día una institución más accesible tanto en su infraestructura como en sus servicios, eliminando cualquier forma de discriminación.

**Principio de gratuidad de los servicios:** Todas las personas tienen el derecho de presentar una denuncia ante la Defensoría de los Habitantes sin costo alguno, de conformidad con lo establecido en los artículos 16 y 17 de la Ley de la Defensoría de los Habitantes. Este principio se respetará en todas las fases de los diversos procedimientos de investigación que realice la institución.

**Principio de protección del habitante cuando el caso lo amerita:** La Defensoría de los Habitantes debe proteger la identidad de las personas que hayan solicitado explícitamente la confidencialidad al momento de presentar su denuncia, tomando en cuenta el perjuicio o daño a su integridad que pueda sufrir en caso de ser conocida su identidad. La identidad de la persona denunciante sólo será revelada a solicitud de una autoridad judicial. Cuando la situación planteada por el o la habitante ponga en peligro la integridad física o moral o los intereses personales del reclamante, denunciante o bienes afectados será obligación del personal de la Defensoría de los Habitantes, el brindarle la opción de acogerse al derecho de la confidencialidad.

**Principio de acceso a la información pública:** Las personas que acuden a la Defensoría tienen el derecho de acceso a toda información pública contenida en los expedientes existentes en la Defensoría. Se excluye la información legalmente protegida por la confidencialidad, así como la solicitud expresa del habitante en una investigación de darle a su identidad confidencialidad, casos en los cuales la institución tomará las medidas que permitan proteger la información en cuestión.

**Principio de legalidad y justicia** La Defensoría debe respetar el Ordenamiento Jurídico, en el momento de sus actuaciones, asegurándose que las mismas cumplan con lo establecido en la normativa vigente, así los principios generales de derecho, convenios y tratados internacionales y de derechos humanos.

**Principio de educación en derechos humanos.** Se refiere al otro gran eje temático de la institución. La persona que mejor defiende sus derechos es aquella conocedora de ellos. No solo aplica este principio en los procesos de educación, capacitación y divulgación que lleva a cabo la institución sino que cuando se atiende público se debe tener también la intencionalidad de educar en derechos humanos. Desde el momento que la persona acude a la institución a exponer su consulta, denuncia, inconformidad, queja, etc., y más tarde, cuando se abre la investigación, se les explica detalles técnicos entre otros, se emite el Informe Final con o sin recomendaciones, son momentos que permiten que la persona esté más informada de los procedimientos que se utilizan para una mejor defensa de sus derechos

**Principio de no discriminación.** Tiene por objeto garantizar el respeto y la igualdad de trato a todas las poblaciones y reafirmar la igualdad de derechos e igualdad de dignidad. Ninguna persona puede ser discriminada con relación a otra, ya que ello impide el desarrollo pleno de su potencial, le mina la confianza en la institución y le genera exclusión social

**Principio de eficiencia y efectividad:** La intervención de la Defensoría debe ser efectiva para lo cual debe tenerse claro la naturaleza de la problemática denunciada, la pretensión de la persona, así como la finalidad de la intervención de la Defensoría. Para lograr ser efectiva, la Defensoría utilizará todos los mecanismos que permitan la protección de los derechos e intereses de los habitantes en cada caso, de la forma más eficientemente posible, dentro del marco de legalidad y procurando el respeto del plazo legal establecido para el conocimiento de los asuntos.

**Principio de buen trato ciudadano:** El personal de la Defensoría debe ofrecer un trato respetuoso, cordial, libre de toda forma de discriminación a las personas que solicitan la intervención de la institución.

**Principio de registro:** Toda solicitud a la Defensoría debe ser debidamente registrada en los sistemas que para tales efectos se desarrollen en la institución, de forma tal que siempre exista una constancia de dicha solicitud y se asegure con ello el derecho a la información con la que cuentan las personas que acuden a la Institución. Lo anterior de conformidad con lo establecido en el artículo 20 de la Ley de la Defensoría y el artículo 48 de su Reglamento.

**Principio de sumariedad e informalidad del proceso:** La intervención que realice la Defensoría debe procurar ser sumaria e informal. La sumariedad será entendida como la agilidad que se siga en la tramitación de los asuntos que permita el cumplimiento de los plazos de intervención



fijados por la ley de la Defensoría, así como cumplir con los principios de eficiencia y efectividad. Lo anterior conlleva el respeto fundamental del derecho al debido proceso que puedan tener las y los funcionarios públicos denunciados para informar sobre los hechos denunciados, notificándose el acto de admisión de una denuncia, así como la resolución final de la misma, de conformidad con lo establecido en los artículos 2 de la Ley de la Defensoría y 49 y 55 del Reglamento a la ley de la Defensoría de los Habitantes.

**Principio de motivación de los actos:** Los actos que emanen de las investigaciones que realice la Defensoría deben tener la debida motivación de forma tal que las recomendaciones emitidas a cualquier entidad pública se deriven del análisis de la prueba recabada en el procedimiento investigativo realizado, para lo cual las y los funcionarios de la Defensoría recabarán en cada investigación la información que sea necesaria y que permita identificar las causas de los hechos denunciados, así como corroborar si los mismos se apegan o no al Ordenamiento Jurídico. Lo anterior en cumplimiento de lo establecido en el artículo 54 de la Ley de la Defensoría.

**Principio de oficiosidad:** En las investigaciones que realice la Defensoría el impulso procesal siempre será de oficio, para lo cual la o el funcionario encargado de la tramitación de un asunto debe velar porque se cumplan en tiempo y forma las diferentes fases de la investigación.

**Principio de información y respeto de la instancia de reconsideración de resoluciones:** La Defensoría de los Habitantes de la República informará a la persona interesada y a la institución denunciada sobre el derecho a presentar el Recurso de Reconsideración contra la resolución emitida en el plazo de ocho días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación respectiva, legalmente establecido y el de recibir respuesta a dicho recurso ordinario en el plazo de dos meses también establecido por la Ley para resolver.

Con fundamento en esos valores y principios institucionales, la Defensoría de los Habitantes pretende orientar la actividad institucional hacia el mejoramiento continuo de la calidad en el servicio que se brinda y que a su vez, le permita enfrentar los constantes cambios del entorno mediante respuestas eficientes y eficaces en procura de satisfacer la pretensión de las personas.

Un servicio de calidad, se basa en la aplicación de prácticas y normas en las relaciones humanas afines a los principios y valores institucionales, utilizadas tanto a lo interno como a lo externo de la institución.

Las personas que trabajan en la Defensoría de los Habitantes deben estar conscientes del deber moral y de la responsabilidad de aplicar normas de convivencia que contribuyan a alcanzar el éxito en la vida personal, en el trabajo y, por ende, el éxito de la institución.

El compromiso con el habitante, implica convertir sus necesidades y expectativas en la razón del quehacer institucional, procurando su satisfacción, fomentando el espíritu de equipo, la creatividad permanente y la búsqueda incansable de la mejora de la prestación de los servicios.

Las y los habitantes tienen importantes derechos que se originan en la interrelación que se genera con la institución y con el personal de la Defensoría de los Habitantes. Se mencionan algunos de los derechos más importantes, pero también se tienen responsabilidades que es necesario cumplir para que se establezca una relación de doble vía, por lo que también se quieren dejar plasmados en este Manual los principales derechos y responsabilidades que la persona usuaria de nuestros servicios tiene para con la institución y para con el personal que le atiende.

## 2.5 Derechos de las personas ante la Defensoría de los Habitantes

- Recibir respuesta dentro de los plazos estipulados.
- Obtener información clara, oportuna, accesible, veraz, y de forma comprensible, sobre los procedimientos establecidos en el proceso de admisibilidad, investigación y seguimiento.

- Ser atendido y recibir la adecuada orientación cuando su asunto no sea de competencia de la Defensoría de los Habitantes.
- Ser tratado con el máximo respeto y deferencia.
- Identificar al profesional que tramita su denuncia.
- Acceder a información actualizada que se publica en la página de la Defensoría de los Habitantes.
- Realizar quejas por incumplimiento de plazos, desatención, o alguna anomalía en la prestación de los servicios brindados por la institución.
- Recibir la información de manera telefónica, electrónica, auditiva, personal y de forma comprensible, suficiente y exacta acerca del estado de su caso y de todas las gestiones que se hayan realizado.
- Conocer los derechos y responsabilidades que le asisten para lo cual la institución debe colocarlos en un lugar visible,
- Conocer los requisitos que se deben cumplir a la hora de interponer una denuncia ante la institución, los que deberán colocarse en un lugar visible para que la persona pueda leerlos.

## 2.6 Deberes o responsabilidades de las personas ante la Defensoría de los Habitantes

- A identificarse correctamente con nombre y apellidos y asumir el papel responsable que le corresponde como denunciante.
- Indicar la dirección exacta donde se pueda localizar, apartado postal o correo electrónico, su número de teléfono o fax si lo tiene.
- Las quejas deben ser personalizadas y no delegadas en abogadas y abogados o terceras personas, excepto que por razones de índole de salud la persona interesada no pueda concurrir personalmente a interponer su denuncia.
- Aportar información y documentación que indiquen las gestiones realizadas ante la institución denunciada, con anterioridad a la presentación de la Solicitud de Intervención cuando así lo requiera.
- Evaluar el servicio recibido.
- Respetar los horarios para la presentación de su denuncia, consulta o sugerencia.
- Mantener la reciprocidad en el buen trato, es decir el respeto y la amabilidad que recibe por parte del personal de la Defensoría de los Habitantes
- Participar en la mejora de los servicios, mediante la expresión de sus opiniones en cualquier momento que lo considere necesario.

## 2.7 Alcances de este Manual

Este Manual de Servicio aplica para todo el personal de la Defensoría de los Habitantes y las normas señaladas en él son de acatamiento obligatorio, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Autónomo de Organización y Servicio.

## 2.8 Responsabilidad

La Administración tiene la responsabilidad de dar a conocer este Manual a todo el personal, así como incluirlo como parte de los procesos de inducción para el personal nuevo y otras personas colaboradoras.

### Capítulo III

## Lineamientos estratégicos sobre el servicio al o la habitante

### 3.1. La persona usuaria

La Defensoría de los Habitantes entiende el concepto de persona usuaria de los servicios de manera amplia ya que considera tanto a la persona usuaria externa, es decir a la persona que acude a la institución a interponer su consulta o denuncia, al personal de las diferentes instituciones sobre las cuales la institución tiene competencia, como también a las personas que laboran en la institución y que interactúan para brindar una atención de calidad.

La institución debe desarrollar su actividad bajo la consideración de algunos principios generales enfocados a la buena prestación de los servicios que permita cumplir con la misión y visión.

La Defensoría de los Habitantes no solo se rige por principios legales afines y los valores definidos como esenciales para la institución y que están íntimamente relacionados con la labor

a ella encomendada por Ley, sino que en cuanto a la prestación del servicio es importante incorporar y ampliar los conceptos de otros principios que complementan el compromiso que se asume en cuanto el velar por la buena prestación.

Los principios generales que se mencionan en este Manual y las reglas generales para la buena prestación de los servicios, constituyen, junto con los principios legales y los valores institucionales anteriormente citados, la base para todas las prácticas de buen servicio que se detallan en este documento y, por lo tanto, constituyen el eje sobre el cual gira todo al actuar del personal de la Defensoría de los Habitantes.

### 3.2 Reglas generales para la buena prestación de los servicios

#### 3.2.1. Utilice técnicas de cortesía y escucha:

Introducen “flexibilidad” en la conversación y mejora el contacto humano.

3.2.2. **Amabilidad y atención:** Constituyen la mejor manera de decirle a las personas que acuden a la Defensoría de los habitantes que son la razón de ser de la institución.

3.2.3 **Eficiencia y eficacia oportuna:** Se debe actuar con seriedad, seguridad, celeridad, diligencia, respeto ante las consultas, sugerencias y denuncias de las y los habitantes. El tiempo es el recurso más valioso que la persona tiene, no le haga esperar.

3.2.4 **Confiabilidad:** Si desea ser una persona confiable, cumpla con los compromisos que ha asumido con sus superiores, con las y los habitantes, compañeras y compañeros y con usted mismo. La persona aprecia que se le diga la verdad, aún, cuando su expectativa no se llene plenamente, o del todo se le deba decir que lo que nos expone no es competencia de la institución. Sin embargo, aunque el asunto no sea de competencia institucional se le debe orientar de la mejor manera, para que pueda canalizar de forma adecuada su solicitud ante las instancias correspondientes, siendo esto un deber legal, así estipulado en el artículo 46 del Reglamento de la Defensoría de los Habitantes.

- Diga siempre la verdad, el no hacerlo puede generar falsas expectativas y perjudicarle a usted, a la institución y a la persona que atiende. Se debe indicar de manera cortés pero clara que su pretensión no es admisible, siempre que motive la respuesta con criterios técnicos. Si hay que decirle que la queja es inadmisibles, debe hacerse.
- Si se trata de informes, estudios, gestiones o datos, para sus superiores o para la persona habitante presente la información de forma precisa y exacta, con lenguaje amigable que facilite la comprensión de todas las personas interesadas.
- Si su puesto tiene un nivel de Dirección, revise y apruebe el informe de forma oportuna, verifique si se cumple con la pretensión del habitante, en caso de no cumplirla, es importante poner especial cuidado a la fundamentación que se hace, la cual debe cumplir con los principios sobre los cuales se sustenta el accionar de la Defensoría de los Habitantes.

3.2.5 **La escucha activa.** Significa escuchar y entender la comunicación desde el punto de vista del que habla. Existen grandes diferencias entre el oír y el escuchar. El oír es simplemente percibir vibraciones de sonido. Mientras que escuchar es entender, comprender o dar sentido a lo que se oye. La escucha efectiva es necesariamente activa por encima de lo pasivo. Cuando se hace referencia a la escucha activa se entiende ésta como la habilidad de escuchar no sólo lo que la persona está expresando directamente, sino también lo relacionado con sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está expresando. Para llegar a entender a alguien se precisa asimismo cierta “empatía”, es decir, “saber ponerse en el lugar de la otra persona”. Por ello, es muy importante escuchar, antes de dar

la orientación que la persona requiere, esto además permite tener claridad en el panorama, así como, con respecto a sus expectativas.

La escucha atenta y respetuosa, genera confianza y hace sentir a la persona, comprendida, lo que incide en la confiabilidad de ésta hacia el quehacer institucional. Como parte de la escucha NO ASUMA, lo que le ocurre al o a la persona, escúchela con atención, interés y respeto.

3.2.6 **Garantía en la continuidad del servicio.** La institución trabaja jornada continua, por lo que se debe garantizar que el servicio se brinde sin interrupciones. Cuando tenga que ausentarse busque el apoyo de sus compañeras y compañeros de equipo.

3.2.7 **Establezca comunicación continua con la persona usuaria.** Compromiso de darle seguimiento a los requerimientos del o la habitante, ya sea para brindarle respuesta a sus demandas y solicitudes o para cumplir con las recomendaciones emitidas en los Informes Finales. Se debe mantener informado a la persona usuaria de todas las acciones y gestiones que se realizan en relación con su Solicitud de Intervención.

Cumplir con la palabra, buscando siempre la mejor forma de hacer las cosas. Es también, retroalimentación y búsqueda de excelencia en el servicio, es mantener una actitud positiva ante los resultados o sugerencias de las personas que se atienden y del personal de la Defensoría de los Habitantes, para mejorar la calidad del servicio.

3.2.8. Cada caso debe ser visto como único. Es decir, cuando la persona usuaria de los servicios de la Defensoría acude a la institución, lo hace pensando que la situación que está viviendo es única, por lo que se le debe prestar la atención requerida, sin caer en generalizaciones o brindarle respuestas machoterías que le hagan pensar que su caso no es relevante. Para la persona que invirtió su tiempo y hasta dinero para poner en conocimiento de la Defensoría su situación, esto es de suma relevancia.

## Capítulo IV

### Guías prácticas para brindar servicios de calidad

#### 4.1 Habilidades sociales

Las Guías prácticas consisten en una serie de reglas sencillas para facilitar el trato con todas las personas. Se inspiran en la justicia, y el desarrollo de habilidades y destrezas para el buen manejo de las relaciones interpersonales. Son normas de comportamiento que pretenden facilitar las relaciones entre el personal de la institución y de éste con las personas usuarias.

##### 4.1.1. Presentación personal

Las y los funcionarios tienen la obligación de cuidar los aspectos de su presentación personal, convencidos de que las personas que acuden a la institución, merecen recibir la mejor impresión de su personal. Nunca se tiene una segunda oportunidad de dar una primera impresión.

##### 4.1.2. Servicio personalizado

El personal que labora en la Defensoría de los Habitantes reconoce que cuando está frente al habitante es imprescindible procurar que éste se sienta comprendido, importante, seguro, cómodo y respetado. Por ello, es necesario que se cumplan ciertas normas:

1. Establecer contacto visual con las personas que están exponiendo su consulta, denuncia o queja o que solicitan alguna información del procedimiento que se lleva a cabo en torno a su Solicitud de Intervención.
2. Ser corteses, agradables y positivos. Usar un tono de voz adecuado. No se deben utilizar gritos. Cuando sea la persona usuaria quien utiliza un tono de voz alto se le conminará a utilizar el tono de voz que se considera adecuado para la buena comunicación. En caso de que continúe con su conducta se llamará al

superior inmediato para que escuche con atención lo requerido por la persona usuaria y le explique que existen normas de comportamiento que en sus relaciones con el personal de la Defensoría de los Habitantes debe cumplir.

3. Identificarse siempre con su nombre, ya sea que la atención que brinda sea de manera personal, telefónica o electrónica.
4. Mostrarse abierto a las sugerencias y recomendaciones que la persona usuaria del servicio plantee.
5. Evitar conductas que son inapropiadas cuando se atiende, tales como: mascar chicle, fumar, utilizar vocabulario vulgar, comer, bostezar, quitarse los zapatos, tener posturas inadecuadas, llamarlo por sobrenombres, hablar por teléfono o por su celular, mientras lo atiende (excepto que sea imprescindible).
6. Registrar toda solicitud de intervención o consulta. Esto da credibilidad y además es un mandato legal que se establece en el Artículo 42 del Reglamento de la Ley de la Defensoría de los Habitantes.

#### 4.1.3 Formas de Comunicación

La comunicación mejora la motivación, porque las personas se sienten más aceptadas y comprometidas. Su autoestima, la satisfacción en el trabajo y la cooperación con otros, aumentan de manera considerable. La comunicación es un proceso de dos vías, en donde se debe saber escuchar y comprender. Ésta no sólo es verbal, si no también corporal. Es importante, asegurarse de entender a la persona y de que ésta a su vez nos entienda.

##### 4.1.3.a Elementos de Comunicación Verbal

La comunicación verbal es aquella que se realiza por medio oral, cuando una idea aflora al pensamiento de una persona y ésta lo comunica por medio de su voz. Algunos elementos de la comunicación verbal son:

- **Confianza:** Es necesario crear un ambiente de confianza cuando se conversa o se está transmitiendo alguna respuesta o duda a la persona que se atiende. Esto se logra hablando sobre algún tema de interés común, sobre todo si se le transmite las razones por las cuales su pretensión no corresponde al accionar de la Defensoría de los Habitantes. Al solicitarle algunos datos personales tales como el número de la cédula de identidad, estado civil, ocupación, etc., es importante que se le explique que esa información es para efectos de las estadísticas institucionales. Esto además le permitirá conocer su nombre y podrá referirse a ella de manera directa generando un ambiente de mayor empatía.

En caso de negación de la persona a suministrar los datos, no le insista de primera entrada, sino brinde la información que le solicita y cuando se haya ganado su confianza vuélvale a explicar acerca de la importancia de registrar sus datos y además de la posibilidad de solicitar la confidencialidad cuando el caso lo amerite.

- ✓ Hable directo y mirándole al rostro.
- ✓ No tutee al habitante.
- ✓ Muéstrese humano y sensible, interesado y solidario.

- **Sea simple.** Evite tecnicismos como macroproceso, siglas como por ejemplo: SIPRODE, DHR, legalidades y explicaciones complejas.
- **No interrumpa,** permita que la persona hable primero, sin dejar de llevar el control de la conversación. Oriéntela acerca de la forma de encontrar una posible solución a su problema o en su efecto identificar de manera precisa cuál es su pretensión.

- **Escuche con cuidado,** no se distraiga.
- **Respiración:** Respire en forma natural, con tranquilidad. Aprenda a respirar profundo y esto le ayudará a controlar la ansiedad.
- **Sonría:** Transmita confianza
- **Sencillez y Brevedad:** Hable con términos y vocablos simples. Hable lo necesario.
- **Orden:** Hable ordenadamente, tenga un principio, un desarrollo y un final.
- **Convicción:** Su actitud corporal y tono de voz deben ser convincentes, identificándose con la persona.
- Cuando se atiende a personas sordas se debe buscar de inmediato una persona funcionaria que conozca de LESCO.

##### 4.1.3.b Aspectos que impiden la buena comunicación

- **La prepotencia:** sea una persona modesta al presentar sus ideas y paciente mientras escucha.
- **El egocentrismo:** se relaciona con el respeto que se tenga hacia otros puntos de vista y no creer que solo lo que yo digo, pienso o hago es lo importante mi institución, o es que yo, porque yo, yo he pensado.....
- **La recriminación al habitante:** está equivocado(a), no me ha entendido....
- **La falta de habilidad interpretativa o narrativa.**
- **El esperar resistencia:** en lugar de resentirse. Sea una persona doblemente segura de la solidez de sus ideas.
- **El no considerar las diferencias de lenguaje.** Si la persona requiere algún apoyo o ayuda técnica para comunicarse, se le deberá facilitar dentro de las posibilidades institucionales. Por ejemplo cuando se trate de la solicitud de información en formatos accesibles, de traductores o de intérpretes.
- **La indiferencia.** Entendida ésta como la actitud de las personas que evidencian desinterés o apatía por algo o por alguien. ¡No me interesa, lo que piense, ni lo que diga!
- **El no considerar el respeto a las diferencias de profesión, estatus o condición social.**
  - ♦ **No considerar los sentimientos, estados de ánimo de las personas.** Para una mejor comprensión de lo expuesto por la persona muchas veces, “se debe aprender a calzar sus sandalias” (empatía)
  - ♦ **No tomar en cuenta la escala de valores:** lo que es poco para una persona, puede ser mucho para otra, o lo que es valioso o importante para una persona, puede no serlo para otra.

##### 4.1.3.c Frases que se deben evitar en la Comunicación Verbal

Cuidese de utilizar frases negativas o peyorativas, puede que en un segundo, usted pierda la empatía que se ha establecido con la persona y todo lo que ha hecho por mantener una comunicación fluida

- “¿Entiende?” Connota que la persona es poco inteligente.
- “¿Pero es que no ha leído bien el informe señor(a)?”
- “¿Y qué esperaba?”
- “A mí no me pregunte por qué?. Esas son las reglas aquí.”
- “Creo que anda en el baño, tomando café, en una reunión, entre otros”.



- “Ella o él está ocupado resolviendo un asunto importante”. ¡Recuerde, nada es más importante que la persona usuaria de nuestros servicios!
- “Es que en esa Dirección nunca contestan”.
- “Es que muchas veces las y los habitantes nos mienten” (por uno que miente no podemos generalizar al resto).
- “¡Es que tenemos cada compañero o compañera!”
- “Es que yo no me encargo de eso. Lo siento. O eso no me toca a mí”.
- “Eso era antes. Ahora lo hacemos diferente”.
- “Eso nada tiene que ver con nosotros. Es en otra instancia en donde tiene que presentar su denuncia”
- “Espere un momento. Tengo una llamada”. El o la habitante presencial, es primero que el teléfono.
- “Estoy muy ocupada en este momento”.
- “Explíquese bien, porque no lo entiendo”.
- “La persona responsable de eso está enferma. ¿Podría volver otro día?”
- “Mire, mejor vuelva cuando tenga todo listo”
- “No sea impaciente, por favor”.
- “No tengo idea, mejor pregúntele a otro compañero o compañera”.
- “Perdone, pero si no me explica cómo se debe, yo no puedo atenderle”.
- “Pero, ¿no leyó los requisitos?”
- “No puedo bajar a atenderle, estoy muy ocupada haciendo un Informe que me urge”.
- “Ya le contesté eso”.
- “¡Qué habitante más necio, siempre está preguntando por su caso!”

Además, evite la excesiva confianza con los y las habitantes. Déles siempre un trato profesional. Nunca use frases como las siguientes:

- “¡Si corazón, yo le dejo el mensaje!”
- “¡Idiay! cómo estás! o ¡Maje cómo estás! “aunque sea un conocido; en el trabajo debe actuar de manera profesional.
- “¡No, mi amor, eso era antes!”.
- “¡Bueno, mi reina, con mucho gusto!”.
- “¿Cómo vas? “-No tutee al o la habitante

#### 4.1.4 La Técnica de Preguntas

Toda conversación es un intercambio de preguntas y respuestas, por lo tanto es necesario dominar la técnica de preguntas. Cuando la escucha es activa denota interés y ayuda a comprender bien el asunto que se comparte.

Esta técnica consta de tres tipos de preguntas:

- ♦ **Abierta:** Preguntas fáciles que ponen a hablar. Dan confianza y se obtiene información. Ejemplos: ¿Qué se le ofrece? o ¿Qué espera usted de la institución en cuanto al asunto que nos expone?
- ♦ **Pregunta con Pregunta:** Evita discusiones, aclara conceptos y mantiene control. Debe usarse con cuidado; a muchas personas no les gusta que les devuelvan preguntas con otra pregunta. “¿En qué me puede ayudar?”. “¿En qué cree usted que le puede ayudar la institución?”
- ♦ **Directa o Cerrada:** Lo acerca a áreas de mutuo acuerdo, le ayuda a convencerle de sus objetivos. Generalmente la respuesta es SÍ o NO. “¿Me lo envía? “o “¿A qué hora le llamo?”

#### 4.1.5. Comunicación No Verbal

La comunicación no verbal es conocida como lenguaje corporal, a continuación se mencionan algunos elementos que son importantes de tomar en cuenta:

- ♦ **Naturalidad:** actúe con naturalidad, no evidencie esa actitud de que allí está el habitante que no conoce de lo que plantea y que además solicita mi ayuda, y aquí estoy yo el profesional que maneja el tema y que además le daré mi ayuda
- ♦ **Contacto visual:** mire al rostro. Vea a los ojos. Esto revela decisión, sinceridad y valentía.
- ♦ **Sentarse:** no cruce las piernas: mantenga ambos pies sobre el piso, las manos sobre las rodillas o escritorio e inclínese ligeramente hacia delante. Esto sugiere seguridad en sí mismo. Mantener las piernas cruzadas y balancear una de ellas sugiere nerviosismo o impaciencia, timidez, temor. Se recomienda evitar los movimientos constantes y abruptos: éstos denotan intranquilidad e inquietud.
- ♦ **La voz:** dice mucho de la personalidad, utilice un tono moderado y uniforme, sin titubear. Esto demuestra seguridad en sí mismo. Una voz vacilante es sinónimo de inseguridad y timidez. Generalmente revela que la persona no domina el tema sobre el cual está hablando. Un tono moderado y uniforme, audible en todo momento, revela seguridad y dominio de lo expresado. Con ello se logra más impacto y firmeza. Un tono bajo sugiere timidez, poca capacidad de decisión, inseguridad. Un tono alto demuestra agresividad, poca educación y rudeza. Cuando un tema no se domina debe decirse claramente al quejoso, no mentir, se le debe indicar que se le va a averiguar y se le ofrecerá una respuesta oportuna o que se le llamará por teléfono para aclarar o contestar su pregunta.
- ♦ **Las manos:** contrólas en todo momento. Mantenga sus manos visibles, ocultarlas debajo de las piernas, detrás de un bolso, entre la bolsa o dentro del saco, sugiere timidez, falsedad y temor.
- ♦ **Aprenda a escuchar:** una parte importante de la comunicación no verbal es la forma en que escucha. Para escuchar, haga lo siguiente:
  - No interrumpa y no se distraiga.
  - Escuche con cuidado las principales ideas.
  - Observe a la otra persona cuando le habla.
  - Inclínese hacia la persona que le habla.
  - Demuestre que está muy interesado.
  - Haga preguntas con cierta regularidad en el transcurso de la conversación.
  - Concrétese al tema que se le plantea.

#### 4.1.6. Presentación de los sitios de trabajo

Tanto para su bienestar y comodidad como para la persona que atiende, se debe asegurar que su sitio de trabajo se mantenga limpio y ordenado. Para ello es importante considerar lo siguiente:

- Mantener limpios los equipos y herramientas de trabajo.
- Mantener despejado el sitio de trabajo para ser utilizado durante el servicio que provea.
- Mantener objetos, información y papelería oficiales de la institución actualizados.
- Asegurarse que el mobiliario de uso del habitante, esté en condiciones seguras y limpias.

#### 4.1.7 Comunicación Telefónica

Toda institución tiene cierta personalidad que forma parte de lo que los especialistas llaman su imagen corporativa y la manera en que se responde el teléfono es parte de esta imagen.

Al hablar por teléfono, se proyecta la imagen de la Defensoría de los Habitantes y depende de cómo la persona se haya presentado. Tenga en cuenta que cuando habla por teléfono, se transmite tanto su personalidad como su actitud hacia el que escucha, ya que éste no puede ver la expresión de quien le habla. Haga que la voz suene entusiasta, respetuosa y firme.

Es importante que sigamos algunas reglas que nos permitan mostrar esa actitud respetuosa a la persona, aun cuando atendamos el teléfono.

#### 4.1.7.1 Reglas del Lenguaje Telefónico:

- **Tenga a mano la información que va a transmitir.** Al realizar una llamada tenga delante todos los documentos que puede necesitar, sin olvidar con que anotar.
- **Sonría:** Cada vez que pueda sonría, la sonrisa se escucha por teléfono. Hace la voz más cálida y más simpática.
- **Hable claro y lento:** Es importante darse todas las oportunidades para hacerse comprender; porque al estar al teléfono, no puede ayudarse del lenguaje corporal.
- **Escucha activa.** Sustituye el lenguaje no verbal y se demuestra interés. Cuando la otra persona habla, hágale saber que le escucha (“sí”, “ya veo”, etc.).
- **Anote:** Siempre que lo amerite, esto le permite fijar mejor las ideas y le evita repetir la llamada.
- **Explique:** Si debe poner en espera la llamada, informe de ello a la persona que está al otro lado de la línea telefónica indicándole que se va a ir a efectuar una consulta sobre el caso. Es importante evitar dejar en espera a la persona por más de dos minutos seguidos sin una explicación. Si es necesario mantener la espera, se debe regresar a la persona y solicitar un par de minutos más y así consecutivamente hasta que se termine la espera. Esto demuestra respeto y consideración y le permite a ésta, decidir si desea o no seguir esperando
- Si el teléfono que le ha sido asignado suena o el de un o una compañera ausente, atiéndalo de manera pronta. Debe procurarse que se conteste antes de que timbre tres veces.
- Cuando una persona toma vacaciones, es importante que se direccione su extensión para que la secretaria lo atienda y le informe de ello a la persona que pregunta. A la vez, debe anotar el nombre y el teléfono para que a su regreso la persona ausente devuelva las llamadas.
- Al hablar, el tono debe ser agradable; el o la receptora percibirá fácilmente una actitud positiva.
- Es importante saludar siempre (“Buenos días”, “buenas tardes”).
- Identificar la Institución o la Dirección o Jefatura donde labora.
- Indicar el nombre de quien atiende y de inmediato ponerse al servicio de la persona y escucharla hasta que ésta termine.
- Solicitar el nombre de quien llama y continúe llamándole por el mismo, durante el tiempo que dure la conversación.
- Agradecer la llamada y esperar que sea la otra persona quien cuelgue primero. En una institución de derechos humanos como la Defensoría de los Habitantes, nunca se debe tirar el teléfono, hacerlo significa que se ha enganchado al anzuelo de su enojo y que se está perdiendo el control. Déjelo hablar, que se desahogue y cuando termine, muéstrese solidario e invítelo a exponer su problema y lo que espera de la institución.
- Si requiere transferir la llamada, asegúrese de hacerlo correctamente antes de colgar, previa consignación de los datos tales como: nombre, número de teléfono por si se debe devolver la llamada.
- Si la llamada no es para usted, anote el mensaje y entréguelo a su compañero o compañera con la indicación clara de quién llamó y su número telefónico, así como la fecha y el asunto

- Quien reciba el mensaje, debe devolver la llamada tan pronto le sea posible.
- Es importante evitar los siguientes comportamientos mientras atiende el teléfono:
  1. Comer, sorber, gritar, conversar con otras personas.
  2. Hacer esperar a alguien en el teléfono a no ser que sea totalmente necesario. Pregúntele primero si puede esperar o prefiere llamar en otra ocasión.
  3. No tenga puesta música o una emisora de radio cuando tiene a alguien esperando en el teléfono. Está considerado de pésimo gusto y de mala educación.
- Escuche y responda los mensajes telefónicos que se encuentran en su buzón de teléfono de manera oportuna.

#### 4.1.8. Correo electrónico

- Al responder un correo electrónico lo primero que se debe hacer es saludar, posteriormente detallar su respuesta y finalmente agregar la despedida: atentamente, saludos cordiales, etc., e indicar el nombre completo, puesto, nombre de la Dirección o Departamento para el que labora, con los números de teléfono y fax.
- Evitar usar palabras o frases que puedan afectar el buen trato con los habitantes o que tiendan a tener doble sentido.
- Asegurarse de adjuntar los archivos a los que se hace referencia en su correo electrónico.

#### 4.1.8. Cualidades actitudinales indispensables

Algunas cualidades actitudinales que son indispensables para todo el personal de la Defensoría de los Habitantes. Por ello, reviste de especial interés cultivar y propiciar las siguientes actitudes:

- **Puntualidad:** Llegar tarde se puede interpretar como una señal de irrespeto e irresponsabilidad. La puntualidad se aplica también a cualquier tarea que le pidan que haga.
- **Discreción:** Ser discreto significa guardar para usted las confidencias ya sean relativas a la Institución, de sus compañeras o compañeros, o de orden personal.
- **Autoestima y comunicación positiva:** es la confianza en uno mismo que proviene de una saludable autoestima que permite la visualización personal con todas sus potencialidades. De esta manera se tiene mayor capacidad de comunicación positiva y se desarrolla la creatividad al máximo en la búsqueda de soluciones a los problemas y ayuda a sentir pasión por los actos cotidianos, desde los más importantes hasta aquellos considerados de menor importancia.
- **Responsabilidad:** es cumplir con sus compromisos en cantidad, calidad y tiempo de cualquier asunto requerido o prometido a la persona que se atiende. Es también corresponsabilidad de la Dirección a cargo, otorgar cargas de trabajo realistas y equitativas, así como la debida planificación y monitoreo del trabajo de sus subalternos.
- **Confiabilidad:** es mantener la rutina de analizar y revisar que la información suministrada a las personas es la correcta, exacta, completa, oportuna y está dentro del marco legal.
- **Innovación:** es proponer y recomendar la aplicación de mejoras continuas en las tareas y actividades, con la finalidad de hacerlas más eficientes, seguras y aceptables para los y las habitantes.
- **Superación:** es tener presente el cumplimiento de metas de mejora continua con mi persona y el trabajo que realizo. Es hacer las cosas ordinarias en extraordinarias.
- **Sinceridad:** Es sencillez, veracidad, modo de expresarse y comportarse libre de fingimiento.



- **Tolerancia:** Es respeto hacia los opiniones o prácticas de los demás, es la capacidad de soportar algo sin alterarse.
- **Paciencia:** Es la facultad de saber esperar, es la capacidad de soportar algo sin alterarse.

#### Capítulo V

##### Atención de quejas de las personas disgustadas

Cuando la persona se encuentra disgustada o tiene una queja con el servicio que se le ha brindado, requiere en su atención una gran inteligencia emocional y madurez para valorar cada queja como una oportunidad de mejora. Para ello, los siguientes consejos:

- No se debe permitir irrespeto en ninguna vía. En el momento que se sube el tono o el volumen de la voz, se debe señalar de inmediato.
- Escuchar con atención y sin interrumpir.
- Asumir lo planteado por la persona como su responsabilidad: tratar de darle una respuesta acerca del asunto planteado o asegurarse de que quien pueda dar la respuesta lo haga.
- Disculparse con el habitante cuando así se requiera y dar muestras de una real consideración de lo sucedido e identificarse personalmente.
- Indicar a la persona, la respuesta que dará a su solicitud y agradecer la oportunidad de mejora. Toda sugerencia o queja debe hacerse del conocimiento de la Contraloría de Servicios para su trámite y registro.
- Solicitar ayuda en caso de que sienta que está a punto de perder el control.
- Evitar desmentir al habitante, o indicar que está equivocado, elevar el tono de voz, gritar, enojarse, echarle la culpa o no dejar que se exprese.

La atención de habitantes en crisis se hará de conformidad con el Protocolo de Intervención para estas situaciones

#### Capítulo VI

##### Habitantes con requerimientos especiales

Se refiere a aquellas personas usuarias con capacidades diferentes tales como: falta de visión, audición, vocalización, discapacidad intelectual, tacto, gusto y olfato; movilidad restringida entre otros, que deben ser tomados en cuenta para su atención, darles apoyo, brindarles consultas técnicas, entre otros, con el fin de garantizar buenas condiciones en la calidad del servicio.

También nos referimos a otro tipo de poblaciones con requerimientos especiales tales como indígenas, personas que no hablan español, personas adultas mayores, personas menores de edad, población penitenciaria, mujeres embarazadas, etc.

- 6.1. **Habitantes con capacidades diferentes** Es necesario ofrecer un servicio especial a las personas con capacidades especiales. Por lo tanto, es indispensable que todas las personas que trabajan en la institución no solo del Área de Admisibilidad sino de cualquier otra Área, sean capaces de distinguir la pluralidad o aquello que hace diferente a cada una de las personas usuarias de los servicios que se brindan.

Algunos criterios básicos para la atención de estas personas usuarias:

- Garantizar la atención en igualdad de condiciones para lo cual se deberán hacer las adaptaciones que así se requieran según sea el caso.
- Preguntar si requiere de alguna ayuda técnica o apoyo adicional.
- Ofrecer su ayuda preguntando primero.
- Demostrar una actitud positiva y asumir un comportamiento normal hacia las personas con capacidades diferentes.
- Dirigirse directamente a la persona con el fin de generar confianza y no a su acompañante, sólo en caso de que ella lo solicite.
- Mantener la serenidad, tomando en cuenta que la persona con capacidad diferente necesita del servicio y de una persona funcionaria de la institución que le ayude.
- Utilice el sentido común en todo momento para dar un buen servicio.

- 6.2 **Habitantes con discapacidad auditiva:** Aquellas personas que tienen dificultad para escuchar, las que pueden ser adultas mayores o personas que utilizan audífonos por capacidad de escucha reducida, además también pueden ser personas sordas.

Sugerencias importantes:

- No le grite y hable con naturalidad.
- Hable de frente y evite hablar de prisa o demasiado despacio.
- Dé la información clara y evite utilizar palabras confusas.
- Vocalice claramente, sin hacer muecas exageradas con el fin de no distorsionar las palabras en español.
- Mientras se comunica con la persona usuaria del servicio no dar la espalda, mover la cabeza, agacharse, evitar saludar a otros funcionarios y otras posturas que puedan dificultar la comunicación.
- Evite taparse la boca con un bolígrafo, la mano, cuaderno, entre otros, para que la persona con discapacidad auditiva pueda hacer lectura labial.
- Ayudarse con la mímica, gestos conocidos y si considera necesario utilice escritura para completar la frase o dibujos sencillos, con el fin de completar la oración o párrafo.
- En los casos que así lo amerite, busque a una persona funcionaria de la institución que tenga conocimientos en el Lenguaje de Señas Costarricense (LESCO) o recuerde utilizar la lectura labial.
- En el caso de que la persona lleve audífonos para escuchar, recuerde las sugerencias indicadas.

##### 6.3. Habitantes con discapacidad visual o ceguera:

Sugerencias:

1. Identifíquese, dé su nombre, consulte si desea que lo ayuden, en caso contrario la persona con discapacidad visual posee un bastón que le ayuda a caminar, esquivar obstáculos, saltar, subir y bajar escaleras, entre otros.
  2. Conduzca siempre por la rampa.
  3. Hable con claridad, utilice oraciones comunes y no hable con voz fuerte.
  4. Acompañe al habitante al lugar solicitado, ofrezca su brazo o su hombro y consulte dónde podría colocar su mano, ya sea en el hombro o en la mano.
  5. Si va a guiarlo debe informarle sobre cambios en el nivel del piso o si hay obstáculos.
  6. En el caso de una circular o aviso, preguntar si desea que se lo lean y después entregue dicha información.
- Si la persona viene con un perro guía, recuerde lo siguiente:
    1. El perro guía no es una mascota de exhibición para el público, su función es de guía y fiel acompañante de su dueño.
    2. No toque o acaricie al animal, esto le puede ocasionar una distracción en su misión; por lo tanto ignórelo, así efectuará un trabajo perfecto
    3. No le ofrezca golosinas o alimentos, su dueño sabe lo que necesita.  
Cuando se dirija a una persona con discapacidad visual que usa perro guía, hable directamente con ella y no se distraiga acariciando al perro.
    4. No tome del brazo a un habitante con discapacidad visual que es acompañado con un perro guía, sin antes consultarle a la persona que lo trae, quien en su defecto le indicará el procedimiento a seguir.

##### 6.4 Habitantes con discapacidades intelectuales

La Asociación Americana sobre deficiencia mental (AAMD) se refiere a la discapacidad intelectual como un particular estado de funcionamiento que comienza en la infancia y en la que coexisten limitaciones en la inteligencia junto con limitaciones en habilidades adaptativas conceptuales, sociales y prácticas. Un ejemplo de esta discapacidad, son las personas con Síndrome de Down.

Algunas sugerencias para su atención:

1. Escuche lo que la persona habitante quiere o desea, evite adelantarse a supuestos, ella le hará saber lo que necesita.
2. Utilice un lenguaje claro y concreto.
3. Recuerde indicar la información cuantas veces sea necesario y no se desespere, en otras palabras esté tranquilo.
4. Si asiste acompañado, debe garantizarse escuchar su opinión y promover su participación y libre expresión.

**6.5 Habitantes con discapacidad física:**

Habitantes con movilidad restringida.

1. Cuando acompañe a la persona usuaria de los servicios de la Defensoría, camine de acuerdo con su paso.
2. Si la persona tiene movilidad restringida procure protegerlos de otras personas y ofrézcale ayuda para subir y bajar escaleras, entre otros y trate de que no pase mucho tiempo de pie.
3. Conduzca siempre por la rampa.
4. Abra las puertas, jale sillas u objetos que obstaculicen el paso, si fuera necesario.
5. En toda oficina debe preverse accesibilidad física sin obstáculos.

Habitantes con silla de ruedas.

1. Antes de hablar con la persona colóquese frente a la silla en una distancia adecuada y diríjase al usuario de la silla de ruedas y no a su acompañante.
2. No hable con la persona por detrás o al costado de la silla, ella se sentirá más cómoda, si usted le habla de frente.
3. Para ayudar a una persona usuaria de los servicios que acude a la institución en silla de ruedas, consulte primero si desea la ayuda, será ella quien le dará las instrucciones. Nunca tome la iniciativa, ya que puede crear un accidente.

**Capítulo VI****Otras poblaciones que demandan algún tipo de atención preferencial**

Además de los habitantes con capacidades diferentes citados en el artículo anterior, tenemos otras personas que demandan una atención preferencial, a saber:

1. Personas Adultas Mayores: La Ley N° 7935 “Ley Integral para la Persona Mayor”, establece en su Artículo 1, inciso a) lo siguiente: *“Garantizar a las personas adultas mayores igualdad de oportunidades y vida digna en todos los ámbitos”*. La Defensoría de los Habitantes en su Informe del año 2008 define la atención preferencial a la persona adulta mayor como: *“la consideración particular que requiere la persona adulta mayor a partir de su condición etárea para disfrutar en condiciones de igualdad, el ejercicio de sus derechos. Se trata de proporcionar la satisfacción de sus necesidades, de conformidad con sus capacidades funcionales y mentales desde los diversos ámbitos de su desarrollo personal”*.
2. Mujeres en evidente estado de embarazo.
3. Cuando se trate de mujeres denunciantes adultas o mujeres menores de edad, deberá ofrecérsele la posibilidad de ser atendida por personal femenino de la institución. Artículo 40 del Reglamento de la Ley de la Defensoría de los Habitantes.
4. Padres y madres con hijos pequeños (bebés en brazos o niños que se noten inquietos por la espera) se les deberá dar una atención rápida y oportuna cuando así lo amerite el caso.
5. Personas menores de edad que llegan solos a las instalaciones de la Defensoría de los Habitantes. En caso de venir acompañados de una persona adulta, hay que garantizarse el conocer su opinión y darle la oportunidad de expresarse. Asimismo deberá procurar la opinión de quien ejerce su representación cuando así lo exija la edad. Ver artículo 39 del Reglamento de la Ley de la Defensoría de los Habitantes.
6. Habitantes que no hablan español tales como extranjeros o poblaciones indígenas que se presentan a la institución, es importante proceder a la búsqueda de un traductor y/o intérprete, para lo cual la institución deberá llevar un registro de las y los funcionarios que puedan comunicarse con ellas, ya sea mediante el lenguaje LESCO cuando se trate de las personas con discapacidad auditiva. También es importante llamar la atención acerca del deber que tiene el personal de la institución de mostrar una actitud respetuosa y comprensiva, no solo con este tipo de población, sino con otras, que tienen una realidad cultural diferente.
7. Cuando se reciba una llamada telefónica de una persona privada de libertad, es necesario tomar en consideración que existe un Sistema de grabación y de control de las llamadas en los centros penitenciarios. Este sistema identifica de dónde

procede la llamada y permite la conversación con la persona privada de libertad por cinco minutos únicamente. Por ello, se hace indispensable que en el momento en que la persona privada de libertad se identifique con su nombre, se le solicite el número del teléfono público del cual está llamando con el fin de devolverle la llamada y poder realizar la entrevista de la manera más completa posible, no sólo solicitando todos sus datos de identificación, sino también el ámbito y Centro en donde se encuentra ubicado y el hecho que desea denunciar. Sin duda alguna, ello permitirá una mejor orientación acerca del caso planteado y facilitará determinar si la denuncia es admisible. Es importante esperar a que la persona privada de libertad exponga su caso, y una vez que finalice su exposición, se le oriente y se le informe de la mejor manera, el trámite que debe realizar para lograr que su gestión se resuelva de la forma más favorable posible.

8. Con respecto a la persona portadora VIH-SIDA es importante recordar el deber de guardar la confidencialidad, la cual se encuentra bajo apercibimiento de la Ley en caso de no hacerlo.
9. Cuando una persona realice una consulta o interponga una denuncia que por su nivel de especificidad demande un mayor nivel de comprensión de la temática, las personas que trabajan en la Dirección de Admisibilidad podrán llamar al profesional especializado de las diferentes Áreas de Defensa, para que les acompañe en la atención.

**Capítulo VII****Ética Pública y Probidad**

El personal de la Defensoría de los Habitantes se rige por el conjunto de reglas y normas éticas y legales que se generan de las relaciones entre funcionarios públicos y los interesados, en la búsqueda constante del bien común.

En el sistema democrático como el que distingue a Costa Rica, la ética en la función pública permite que las acciones del gobierno se orienten en la búsqueda del bien común, fin último del Estado y le corresponde a la Defensoría velar porque esa ética se cumpla, no se puede ni se debe pedir a las demás instituciones del Estado lo que no se es capaz de cumplir.

La Procuraduría de la Ética ha mencionado reiteradamente que: *“Tanto la ética como la probidad son ejes fundamentales sobre los cuales se debe orientar la labor de las y los funcionarios públicos. La ética en la función pública es de carácter general, es decir para todos y todas las personas que ejercemos la función pública. Una ausencia de ética se traduce en corrupción de funcionarios y funcionarias y en deslegitimación de la institucionalidad del país”*.

El deber de probidad que es el otro eje sobre el cual se enmarca la labor de los y las funcionarias públicas está claramente definido en el artículo 3 de la Ley contra la corrupción y el enriquecimiento ilícito así:

*“Los funcionarios/as deben actuar con prudencia, austeridad, integridad, honradez, seriedad, moralidad y rectitud tanto en el desempeño diario de sus funciones como en el uso de recursos públicos que le son confiados”*.

El inciso 11 del Artículo 1 del Reglamento a la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito establece el deber de probidad, obligación del funcionario público de orientar su gestión a la satisfacción del interés público, el cual se expresa fundamentalmente en las siguientes acciones:

- a) Identificar y atender las necesidades colectivas y prioritarias de manera planificada, regular, eficiente, continua y en condiciones de igualdad para los y las habitantes de la República.
- b) Demostrar rectitud y buena fe en el ejercicio de las potestades que le confiere la ley
- c) Asegurar que las decisiones que adopte en cumplimiento de sus atribuciones se ajusten a la imparcialidad y a los objetivos propios de la institución en la que se desempeña.
- d) Administrar los recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia rindiendo cuentas satisfactoriamente.
- e) Rechazar dádivas, obsequios, premios, recompensas o cualquier otro momento, honorario, estipendio, salario o beneficio por parte de personas físicas o jurídicas nacionales o

extranjerías, en razón del cumplimiento de sus funciones o con ocasión de éstas en el país o fuera de él, salvo los casos que admite la Ley.

- f) Abstenerse de conocer y resolver un asunto cuando existan las mismas causas de impedimento y recusación, que se establecen en la Ley Orgánica del Poder Judicial, en el Código Procesal y otras leyes.
- g) Orientar su actividad administrativa a satisfacer primordialmente el interés público.

Cualquier infracción al deber de probidad, debidamente comprobada constituirá justa causa para la separación del cargo sin responsabilidad patronal, sin perjuicio de las responsabilidades civiles y penales que también procedan.

La probidad sigue principios éticos que rigen la función pública (disposiciones legales). En el ejercicio de la función pública no hay discrecionalidad, prevalece el bien común. Cumplir con el deber de probidad es obligatorio e inmediato.

Toda persona que labora en la Defensoría de los Habitantes debe tener presente que su condición de funcionario público implica el cumplimiento de deberes y obligaciones de carácter ético y de probidad, consagrados en el Ordenamiento Jurídico. Como funcionarios y funcionarias de una institución que vela por el cumplimiento de la legalidad, la ética y la justicia, estamos llamadas a proteger y defender el interés de los y las habitantes y de la institución.

Se debe actuar con rectitud en todo momento. Las actividades de cualquier índole que se realicen a nivel privado no pueden entrañar un conflicto de intereses respecto de las funciones como servidor o servidora de la Defensoría de los Habitantes.

No pueden realizarse actividades, ni establecer relaciones privadas prevaleciéndose indebidamente de las potestades y de la posición que confiere el puesto.

Se debe evitar la corrupción hormiga en el lugar de trabajo. Entre las actuaciones que la aumentan se pueden citar:

- a) Mal uso del tiempo laboral.
- b) Desperdicio de los recursos de las oficinas públicas como papelería, teléfono, fotocopias, impresiones de asuntos que no corresponden a las labores propias de su cargo, abuso del uso de internet para asuntos particulares, ventas en la institución.
- c) Falsas incapacidades por enfermedad.
- d) Permisos constantes para atender asuntos particulares.
- e) Llegadas tardías, ausencias injustificadas.
- f) Uso de las instalaciones públicas y del equipo oficial para actividades privadas.
- g) Abuso de los descansos a la hora del almuerzo.
- h) Retiros constantes para fumar en áreas autorizadas para ello.
- i) Apropiación de bienes de poco valor como por ejemplo: lápices, grapas, hojas, etc.

Se debe tener siempre presente que la ética y la probidad es personal y cada ser humano responde a una conciencia única que es posible cambiar, modificar y superar para cumplir con la labor de servir a las personas que solicitan la intervención de la Defensoría, sino que además se debe ser ejemplo a seguir por parte de los demás funcionarios de la Administración Pública.

**Nota** La información contenida en este capítulo fue tomada de la exposición que hizo la licenciada Lissy Dorado Vargas, funcionaria de la Procuraduría de la Ética Pública en el Encuentro de Contralorías de Servicios del Sector Salud.

## Anexo N° 2

### Conceptos Complementarios sobre el servicio al habitante

- **Lealtad:** No criticar a los jerarcas y a la Institución en público; ello denota deslealtad y falta de ética.
- **Compromiso:** Promesa sincera que nos hacemos y de la cual no nos apartaremos.
- **Momento de la verdad:** Cada contacto personal con la persona por cualquier vía.
- **Paradigma:** Teoría o modelo explicativo de la realidad.
- **Empatía:** Capacidad de ponerse en lugar de otra persona.
- **Equidad:** Es la disposición determinante de ser justo y equitativo en todas las situaciones, con todas las personas y en todas las circunstancias procurando el bien común.

- **Integridad:** Coherencia entre lo que se piensa, se dice y se hace.
- **Transparencia:** Actuar de forma diáfana y cristalina y brindar las explicaciones necesarias sobre lo actuado en nuestro trabajo cuando así nos lo requieran
- **Autorresponsabilidad:** Consiste en la autorreflexión sobre el significado de la propia conducta y la autovinculación a una serie de normas jurídicas o morales.
- **Autocontrol:** Entendido como el manejo adecuado de las emociones y la contención oportuna de los impulsos perjudiciales.
- **Confiabilidad:** Comportamiento honesto acorde con las normas en cada una de las áreas de desempeño: profesional, personal, familiar y comunitario.
- **Prudencia:** Ser responsables frente a los actos propios, disfrutando del ejercicio de los derechos, sin vulnerar los derechos de los demás.
- **Adaptabilidad:** La actitud flexible que se debe asumir para afrontar el cambio.
- **Tolerancia:** Es la capacidad de escuchar y aceptar a los demás, comprendiendo el valor de las distintas formas de entender la vida.
- **Creatividad:** Es la generación de nuevas ideas o conceptos o de nuevas asociaciones entre ideas y conceptos conocidos, que habitualmente producen soluciones originales.
- **Innovación:** Fomentar nuevas dinámicas sociales en búsqueda de la convivencia.
- **Motivación:** Estimular las fortalezas que se tienen para avanzar hacia las metas propuestas.
- **Solidaridad:** Se reconoce como un valor fundamental para la convivencia, ya que presupone el compromiso de ayuda mutua entre las y los habitantes frente a riesgos, contingencias y situaciones que ameritan el esfuerzo conjunto de la comunidad, en apoyo con el quehacer de las autoridades, en los eventos en que la intervención de éstas fuera necesaria. La solidaridad se predica como una manifestación del amor al prójimo.
- **Moralidad:** Implica la adopción de comportamientos, que en la esfera de lo público y en la de lo privado, conduzcan a una convivencia armónica y respetuosa de los derechos humanos. Entre estos comportamientos que denotan la moralidad ciudadana, se señalan los siguientes:

Respetar a todas las personas independientemente de su identidad sexual, condición sexual, étnica y generacional, así como las manifestaciones afectivas que éstas demuestran.

Abstenerse de propiciar, fomentar o propagar comentarios y chismes que atenten contra la dignidad, la honra y el buen nombre de las personas.

Evitar y no incitar a otro a realizar actos contrarios a la moralidad pública.

Respetar la intimidad y el libre desarrollo de la personalidad.

Ser respetuoso en el uso de lenguaje al referirse a la belleza, sensualidad y sexualidad de las demás personas.

Hacer uso adecuado del lenguaje corporal y gestual con nuestros semejantes.

Evitar que en el tratamiento de las diferencias o discrepancias personales, se acuda a un lenguaje ofensivo, agresivo e irrespetuoso que menoscabe la dignidad de las personas.

Abstenerse de estigmatizar a las personas en razón de su identidad, sexo, apariencia, tendencias, generación, raza, condición económica y social, ideología o religión, con lo cual se afectaría su dignidad humana.

## Anexo 3

### Los siete pecados del servicio

Karl Albretch

**Apatía** Actitud de no importarle nada

**Desaire** Tratar de deshacerse del habitante

**Frialdad** Hostilidad, laconismo, antipatía, indolencia, indiferencia

**Aires de superioridad** Cuando se cree saberlo todo

**Robotismo** “Gracias.....que tenga un buen día”.....“el próximo”

**Reglamento** Colocar las reglas sobre el sentido común.

**Evasivas:** “Lo siento, nosotros no atendemos eso acá”. “La culpa no fue nuestra”

Tomado del Manual de Servicio de la Junta de Protección Social



**Bibliografía**

- ♣ Ley y Reglamento de la Defensoría de los Habitantes. Ley N° 7319 del 17 de noviembre de 1992
- ♣ Ley General de la Administración Pública y Decretos N° 8979- PyN 9469-P Colección Editec Editores S. A. San José, Costa Rica 2006
- ♣ Decreto Ejecutivo No. 34587-PLAN
- ♣ Ley Igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad. Ley 7600
- ♣ Ley Integral para la persona mayor Ley 7935
- ♣ Ley contra la corrupción y el enriquecimiento ilícito
- ♣ Reglamento a la Ley contra la corrupción y el enriquecimiento ilícito
- ♣ Defensoría de los Habitantes. Informe Anual 1998-1999
- ♣ Defensoría de los Habitantes. Informe Anual
- ♣ Expediente legislativo N° 10218 Asamblea Legislativa. Discusión de creación de la Defensoría de los Habitantes
- ♣ Manual de Servicios Banco Popular y Desarrollo Comunal
- ♣ Manual de Servicio Refinadora Costarricense de Petróleo
- ♣ Manual de Servicio de la Junta de Protección Social
- ♣ Dorado Vargas Lissy Licda. Ética Pública y Probidad. Procuraduría de la Ética
- ♣ Observaciones de la Dirección de Control de Gestión.
- ♣ Observaciones de la Dirección de Admisibilidad
- ♣ Revisión y observaciones del Lic. Guillermo Solís. Profesional de la Dirección de Admisibilidad.
- ♣ Revisión y observaciones del Lic. Federico Monge. Profesional de la Dirección de Promoción y Divulgación
- ♣ Revisión y observaciones de la Lic. Zaida Quesada, profesional de la Dirección de Control de Gestión
- ♣ Revisión y observaciones de la Lic. Janet Carrillo M., Directora del Despacho.
- ♣ Revisión y observaciones de la Lic. Johanna Porras. Asesora Despacho
- ♣ Colaboración de la Lic. Patricia Montero. Mecanismo Nacional de prevención de la tortura
- ♣ Colaboración Lic. Otto Lépiz. Profesional de Defensa. Dirección de Protección Especial

Es todo. Comuníquese y publíquese en el Diario Oficial.—  
Dado en la ciudad de San José, a las once horas del día doce de agosto de dos mil trece.—Luis Gerardo Fallas Acosta, Defensor Adjunto de los Habitantes.—1 vez.—O.C. N° 14181.—Solicitud N° 3355.—C-1307080.—(IN2014052997).

**UNIVERSIDAD TÉCNICA NACIONAL****CONSEJO UNIVERSITARIO**

El Consejo Universitario de la Universidad Técnica Nacional informa sobre la aprobación de los siguientes reglamentos:

1. Reglamento del Sistema Universitario de Gestión Documental (SUGED), aprobado mediante acuerdo N° 95-2014 del 17 de julio de 2014, Acta N° 14-2014.
2. Reglamento de Funcionamiento Interno del Consejo Técnico del Área de Idiomas, aprobado mediante acuerdo N° 96-2014 del 17 de julio de 2014, Acta N° 14-2014.
3. Reglamento de Uso y Servicios del Sistema Integrado de Bibliotecas y Recursos Digitales (SIBIREDI-UTN), aprobado mediante acuerdo N° 97-2014 del 17 de julio de 2014, Acta 14-2014.
4. Reglamento de Evaluación del Desempeño Académico de la Universidad Técnica Nacional, aprobado mediante acuerdo N° 104-2014 del 31 de julio de 2014, Acta 15-2014.

La normativa arriba indicada se encuentra en su versión completa y actualizada en el portal electrónico de la Universidad Técnica Nacional [www.utn.ac.cr](http://www.utn.ac.cr), sección “Normativa Universitaria”. Rige a partir de su publicación.

Lic. Marcelo Prieto Jiménez, Rector.—1 vez.—(IN2014053460).

**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL****DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN****MODIFICACIÓN DE REQUISITOS****TRÁMITES DEL SERVICIO DE INSPECCIÓN**

I.—Requisitos publicados en *La Gaceta* N° 163, del 23 de agosto del 2010.

Trámite “Afiliación de Asegurado Voluntario”

Se modifica el segundo requisito por:

2. Presentar el original y copia de un recibo de servicios reciente que detalle claramente la dirección de la casa de habitación.

Trámite “Afiliación de Trabajador Independiente”

Se modifica el segundo requisito por:

2. Presentar el original y copia de un recibo de servicios reciente que detalle claramente la dirección del lugar en donde se desarrolla la actividad generadora de ingresos. En caso de no contar con un lugar fijo de trabajo, adjuntar el recibo de la casa de habitación.

II.—Requisitos publicados en *La Gaceta* N° 51, del 13 de marzo del 2013.

Trámite “Cambio de Modalidad de Asegurado Voluntario a Trabajador Independiente”

Se modifica el tercer requisito por:

3. Presentar el original y copia de un recibo de servicios reciente que detalle claramente la dirección del lugar en donde se desarrolla la actividad generadora de ingresos. En caso de no contar con un lugar fijo de trabajo, adjuntar el recibo de la casa de habitación.

Trámite “Actualización de Datos de Trabajador Independiente o Asegurado Voluntario en Plataformas”

Se modifica el segundo requisito por:

2. Presentar el original y copia de un recibo de servicios reciente que detalle claramente la dirección del lugar en donde se desarrolla la actividad generadora de ingresos. En caso de no contar con un lugar fijo de trabajo, adjuntar el recibo de la casa de habitación.

Trámite “Devolución de Cuotas a Trabajadores”

Se modifica el requisito “c” por:

- c) Certificación de Cuenta Cliente del banco de preferencia.

Trámite “Devolución de Cuotas a Patronos”

Se modifica el requisito “d” por:

- d) Certificación de Cuenta Cliente del banco de preferencia.

Trámite “Devolución de Cuotas a Pensionados”

Se elimina la totalidad de los requisitos, ya que no se realiza más este trámite.

San José, 8 de agosto del 2014.—Odilie Arias Jiménez, Directora de Inspección.—1 vez.—O. C. N° 2112.—Solicitud N° 37647.—C-33270.—(IN2014053031).

**JUNTA DE PENSIONES Y JUBILACIONES  
DEL MAGISTERIO NACIONAL****MODIFICACIONES****REGLAMENTO DE TRANSPORTES****ACUERDO N° 6**

“Analizada la propuesta de modificación al Reglamento General de Transporte (oficio DE-0797-07-2014), la Junta Directiva acuerda: Aprobar las modificaciones a los artículos 9 y 21, para que se lean de la siguiente manera:

Artículo 9: Las microbuses de la Junta, podrán brindar servicios a grupos de trabajadores en servicio, jubilados y pensionados de las organizaciones del Magisterio Nacional, que integran el Órgano Colegiado de la Junta, conforme al artículo N° 98 de la Ley 7531;