



**DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA  
CONTRALORÍA DE SERVICIOS**

**PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS  
DE LOS SERVICIOS DEL MTSS**

**Código: CS-16.0-PO-01**

**Versión 1.0  
San José, Costa Rica**

**Abril 2021**

	<b>Dirección General Administrativa y Financiera</b> Contraloría de Servicios	Código: <b>CS-16.0</b>
	<b>Protocolo de atención a las personas usuarias de los servicios del MTSS</b>	Código: <b>PO-01</b>
		Página <b>2 de 47</b>

## Lista de Aprobadores y Revisores

Rol	Nombre/Cargo/Dependencia	Firma Digital
<b>Elaborado</b>	Elga González Leitón Contralora de Servicios Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.	
<b>Revisado</b>	Karla Vanessa Brenes Arce, Asesora de Dirección General Administrativa y Financiera, y Oficial Mayor.	<b>KARLA VANESSA BRENES ARCE (FIRMA)</b>  Firmado digitalmente por KARLA VANESSA BRENES ARCE (FIRMA) Fecha: 2021.04.16 16:24:10 -06'00'
	Andrés Jiménez Segura Analista de Desarrollo Organizacional Dirección General de Planificación del Trabajo, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social	<b>JESUS ANDRES JIMENEZ SEGURA (FIRMA)</b>  Firmado digitalmente por JESUS ANDRES JIMENEZ SEGURA (FIRMA) Fecha: 2021.04.13 12:48:27 -06'00'
	Victoria Mena González Directora General de Planificación del Trabajo, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.	<b>VICTORIA EUGENIA MENA GONZALEZ (FIRMA)</b>  Firmado digitalmente por VICTORIA EUGENIA MENA GONZALEZ (FIRMA) Fecha: 2021.04.19 16:11:38 -06'00'
<b>Aprobado y autorizado</b>	Francela Valerín Jara Directora General Administrativa Financiera y Oficial Mayor Ministerio de Trabajo y Seguridad Social	

 <b>MTSS</b> MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	<b>Dirección General Administrativa y Financiera</b> Contraloría de Servicios	Código: <b>CS-16.0</b>
	<b>Protocolo de atención a las personas usuarias de los servicios del MTSS</b>	Código: <b>PO-01</b>
		Página <b>3 de 47</b>

## Índice

<b>Lista de Aprobadores y Revisores</b> .....	2
<b>Antecedentes</b> .....	4
<b>Presentación</b> .....	5
<b>Objetivos</b> .....	6
<b>Alcance</b> .....	7
<b>Capítulo I: Disposiciones generales</b> .....	8
Artículo 1: Acatamiento obligatorio.....	8
<b>Capítulo II: La persona usuaria</b> .....	8
Artículo 2: Enfoque a la persona usuaria .....	8
<b>Capítulo III: Comunicación</b> .....	9
Artículo 3: Elementos de la comunicación verbal.....	9
Artículo 4: Aspectos que impiden la buena comunicación .....	10
Artículo 5: Frases que se deben evitar en la comunicación verbal .....	11
Artículo 6: Elementos de la comunicación no verbal.....	12
<b>Capítulo IV: Imagen</b> .....	13
Artículo 7: Presentación personal.....	13
Artículo 8: Área de trabajo.....	13
<b>Capítulo V: Valores</b> .....	14
Artículo 19: Valores.....	14
<b>Capítulo VI: Trabajo en equipo</b> .....	15
Artículo 10: Trabajo en equipo y atención a la persona usuaria.....	15
<b>Glosario</b> .....	16
<b>Control de cambios</b> .....	18
<b>Anexos</b> .....	19
<b>Bibliografía</b> .....	46

 <b>MTSS</b> MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	<b>Dirección General Administrativa y Financiera</b> Contraloría de Servicios	Código: <b>CS-16.0</b>
	<b>Protocolo de atención a las personas usuarias de los servicios del MTSS</b>	Código: <b>PO-01</b>
		Página <b>4 de 47</b>

## Antecedentes

Las Contralorías de Servicios conforman el Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, se encuentran normadas por la Ley 9158 “Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios y su Reglamento, Decreto Ejecutivo 39069-PLAN”, siendo este último el que les ha definido la elaboración de un Manual o Protocolo de atención para las personas usuarias, como parte de sus funciones, según consta en el artículo 19, inciso 11, el cual cita textualmente lo siguiente: *“Coadyuvar en la elaboración y aprobación de manuales, códigos y/o protocolos de atención de servicio a las PERSONAS USUARIAS”*.

Asimismo, en los “Lineamientos de Gestión de las Contralorías de Servicios”, particularmente, en el número 9, se establece que:

*“La Contraloría de Servicios pondrá a disposición de la institución un manual de servicio al cliente, que establezca las condiciones de actitud (valorar al usuario (a) como persona) y aptitud (conocer el servicio que se ofrece) que deben cumplir sus funcionarios al atender a un (a) usuario (a)”*.

Este Protocolo constituye una recopilación de buenas prácticas para la atención a las personas usuarias, identificadas y aplicadas por instituciones a nivel nacional e internacional. Un insumo fundamental fue el instrumento: “Manual de Atención a la Persona Usuaria y sus Protocolos”, preparado por la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, como una referencia para que las Contralorías de Servicios del Sistema definan sus propios manuales internos.

 <b>MTSS</b> MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	<b>Dirección General Administrativa y Financiera</b> Contraloría de Servicios	Código: <b>CS-16.0</b>
	<b>Protocolo de atención a las personas usuarias de los servicios del MTSS</b>	Código: <b>PO-01</b>
		Página <b>5 de 47</b>

## Presentación

El servicio que se le brinde a la persona usuaria, sea este un ciudadano o funcionario público, es un aspecto que ha venido adquiriendo mayor relevancia en la última década, ya que se ha logrado determinar que su importancia no está centrada únicamente en la simple prestación de un bien o servicio público, sino que se ha fijado el propósito de ofrecerlo con los mayores estándares de calidad y excelencia, en la búsqueda de garantizar la satisfacción de la ciudadanía.

Actualmente las personas usuarias exigen a las instituciones públicas que la prestación de sus servicios sea cada más eficiente, eficaz, transparente y de mayor calidad. Para atender esta necesidad, se hace imprescindible incorporar acciones en búsqueda de la mejora continua de dichos servicios, lo cual representa un reto importante.

El Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS), con el fin de mejorar los servicios que presta, se crea el presente Protocolo de atención a las personas usuarias, el cual es un instrumento orientador, que busca definir y estandarizar los criterios de actuación de sus funcionarios ante la persona usuaria en la prestación de los servicios.

 <b>MTSS</b> MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	<b>Dirección General Administrativa y Financiera</b> Contraloría de Servicios	Código: <b>CS-16.0</b>
	<b>Protocolo de atención a las personas usuarias de los servicios del MTSS</b>	Código: <b>PO-01</b>
		Página <b>6 de 47</b>

## Objetivos

### Objetivo General

Establecer una guía de pautas y normas a los funcionarios del MTSS, que permita brindar un servicio oportuno y de calidad a los usuarios internos y externos de la institución.

### Objetivos Específicos

- Contar con un documento guía y de fácil acceso para consulta de las personas funcionarias, que les permita conocer formas adecuadas de atender diferentes situaciones con los ciudadanos.
- Establecer las pautas y normas que conlleve a buenas prácticas para la mejora continua en la atención y servicio de las personas usuarias.
- Homogenizar la atención a la persona usuaria en todas las áreas de la institución.
- Promover que tanto las personas usuarias internas como externas, reciban una excelente atención.

 <b>MTSS</b> MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	<b>Dirección General Administrativa y Financiera</b> Contraloría de Servicios	Código: <b>CS-16.0</b>
	<b>Protocolo de atención a las personas usuarias de los servicios del MTSS</b>	Código: <b>PO-01</b>
		Página <b>7 de 47</b>

## Alcance

Este protocolo está compuesto de pautas y normas que dirijan la conducta y las acciones de las personas funcionarias del MTSS, cuyo propósito es desarrollar una cultura de servicio inclusivo enfocada, en la satisfacción de las necesidades de las personas usuarias, fin primordial de toda institución pública.

Es responsabilidad de las jefaturas y personas directoras, verificar la aplicación de las disposiciones establecidas en el presente Protocolo, así como tomar las acciones que correspondan ante cualquier incumplimiento.

La Contraloría de Servicios dará seguimiento a su debido cumplimiento y remitirá a la instancia competente los casos en los que detecte inobservancia a las disposiciones del presente Protocolo, a fin de que se realice la investigación del caso y determine si hay infracciones a la normativa que puedan haberse originado, a tal efecto.

 <b>MTSS</b> MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	<b>Dirección General Administrativa y Financiera</b> Contraloría de Servicios	Código: <b>CS-16.0</b>
	<b>Protocolo de atención a las personas usuarias de los servicios del MTSS</b>	Código: <b>PO-01</b>
		Página <b>8 de 47</b>

## Capítulo I: Disposiciones generales

### Artículo 1: Acatamiento obligatorio

La descripción de este protocolo está bajo la modalidad de artículos y son de acatamiento obligatorio y aplicable a todas las personas funcionarias del MTSS, para la atención de personas usuarias internas como externas, visitantes y personal de contrato.

## Capítulo II: La persona usuaria

### Artículo 2: Enfoque a la persona usuaria

El término persona usuaria se refiere a las personas físicas o jurídicas, agrupación de ellas y representantes legales, destinatarias de los servicios de las organizaciones públicas.

El servicio a la persona usuaria comprende dos elementos, la atención que se le ofrece y el servicio que se le brinda. La atención demanda respeto, cortesía, deseo de ayudar, entusiasmo, empatía, puntualidad. A la persona usuaria se le debe tratar como la persona más importante y la razón de ser del trabajo que realiza cada persona que labora para la Institución.

Por su parte, el servicio propiamente dicho, demanda una mejora de los procesos internos que están en contacto con la persona usuaria, ya que debe existir un equilibrio entre la excelencia en la atención al cliente y la excelencia en los procesos. En consecuencia, toda la fuerza laboral del MTSS debe estar capacitada para brindar una atención adecuada y servicio de calidad, mostrar una actitud cortés hacia la persona usuaria como punto central de su actividad.

Por la naturaleza del servicio público, la Dirección General de Servicio Civil publicó el Oficio Circular N.º DG-009-2016, mediante el cual emitió una Política de atención inclusiva a las personas usuarias de los servicios que habilita el Régimen del Servicio Civil costarricense. El citado Oficio Circular, contiene pautas de atención en puntos de

 <b>MTSS</b> MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	<b>Dirección General Administrativa y Financiera</b> Contraloría de Servicios	Código: <b>CS-16.0</b>
	<b>Protocolo de atención a las personas usuarias de los servicios del MTSS</b>	Código: <b>PO-01</b>
		Página <b>9 de 47</b>

contacto personal, para promover un trato igualitario, justo y equitativo, hacia las personas usuarias.

## Capítulo III: Comunicación

### Artículo 3: Elementos de la comunicación verbal

En el MTSS como parte de los elementos de la comunicación verbal, se considera primordial los siguientes elementos:

**Confianza:** Es necesario crear un ambiente de confianza cuando se está atendiendo a la persona usuaria, por lo que es necesario que usted:

- Trate a la persona usuaria de forma personal, preguntar ¿en qué le puedo servir?
- Háblele directo y mirándola a la cara.
- No hable de tú, ni con palabras que muestren exceso de confianza. El trato tiene que ser siempre de usted.
- Con sus compañeros o compañeras de trabajo no utilice vocabulario soez ni vulgar, por más confianza que tenga con ellos o ellas.
- Mostrarse humano y sensible.
- Dejar que la persona usuaria hable primero sin interrumpirla
- Escúchela con cuidado, sin distraerse.
- Tomar notas si fuera necesario.

**Respiración:** Respirar en forma natural, con tranquilidad. Aprender a respirar profundo elimina la ansiedad.

 <b>MTSS</b> MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	<b>Dirección General Administrativa y Financiera</b> Contraloría de Servicios	Código: <b>CS-16.0</b>
	<b>Protocolo de atención a las personas usuarias de los servicios del MTSS</b>	Código: <b>PO-01</b>
		Página <b>10 de 47</b>

**Sonría:** Transmite confianza.

- Sencillez y brevedad: Cuando se trate de tecnicismos y legalidades, hable con términos y vocablos claros y sencillos.
- Orden: Hablar ordenadamente, tener un principio, un desarrollo y un final.
- Convicción: Su actitud corporal y tono de voz deben ser convincentes, identificándose con la persona usuaria.

**Sencillez y brevedad:** hablar con términos y vocablos simples, claros y sencillos, por lo que debe evitar tecnicismos, legalidades y explicaciones complejas. Hablar solo lo necesario.

**Orden:** hablar ordenadamente, tener un principio, un desarrollo y un final.

**Convicción:** su actitud corporal y tono de voz deben ser convincentes, identificándose con la persona usuaria.

#### Artículo 4: Aspectos que impiden la buena comunicación

Ante la persona usuaria que está siendo atendida en el MTSS, es necesario evitar actitudes y expresiones como las siguientes:

- Recriminar a la persona con la que está dialogando (está equivocado(a), no me ha entendido, etc.).
- Ser prepotente al presentar sus ideas u opiniones, así como, ser impaciente mientras escucha.
- Ser egocéntrico(a) (mi institución, o es que yo, porque yo, yo he pensado, etc.).
- Diferencias de lenguaje, profesión, estatus o condición social.
- Lapsos o mente en blanco (cree, ehehee, sabe queeee, esteee...).
- Falta de habilidad interpretativa o narrativa.
- Timidez o indiferencia.
- Desconocimiento de cómo interactuar con personas con discapacidad.

 <b>MTSS</b> MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	<b>Dirección General Administrativa y Financiera</b> Contraloría de Servicios	Código: <b>CS-16.0</b>
	<b>Protocolo de atención a las personas usuarias de los servicios del MTSS</b>	Código: <b>PO-01</b>
		Página <b>11 de 47</b>

#### Artículo 5: Frases que se deben evitar en la comunicación verbal

Algunas de las frases que comúnmente limitan una buena comunicación entre las personas funcionarias entre sí, y entre las personas usuarias y el funcionariado que labora en el MTSS, son las siguientes:

- ¿Entiende?, lo cual podría interpretar la persona usuaria como poco inteligente.
- ¿Pero es que no ha leído los requisitos?
- ¿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, etc.
- La persona que busca está ocupada resolviendo un asunto importante, lo que haría creer a la persona usuaria que ella no lo es.
- Es que tenemos cada compañero(a).
- Es que yo no me encargo de eso, mejor pregúntele a otro compañero(a).
- Eso era antes. Ahora lo hacemos diferente.
- Espere un momento. Tengo una llamada.
- Estoy muy ocupado(a) en este momento, no lo puedo atender.
- Explíquese bien porque no lo entiendo.
- La persona responsable de eso está enferma. ¿Podría volver otro día?
- Mire, señor(a), mejor vuelva cuando tenga todo listo.
- No sea impaciente, por favor.
- Debí fijarse en eso antes de adquirir el servicio.
- Ya le contesté eso.
- No haga caso a lo que mi compañero(a) le indicó.

 <b>MTSS</b> MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	<b>Dirección General Administrativa y Financiera</b> Contraloría de Servicios	Código: <b>CS-16.0</b>
	<b>Protocolo de atención a las personas usuarias de los servicios del MTSS</b>	Código: <b>PO-01</b>
		Página <b>12 de 47</b>

## Artículo 6: Elementos de la comunicación no verbal

La comunicación no verbal es la que se da sin el uso de palabras, en su lugar se utilizan gestos, miradas, movimientos corporales, entre otras expresiones. La comunicación no verbal en la interacción con personas con discapacidad auditiva es fundamental por cuanto la parte de atención visual y gestual son fundamentales y son de mayor percepción para éstos. Entre sus principales elementos se destacan los siguientes:

- **Naturalidad:** Actúe con naturalidad. Cuide la gesticulación que utilice cuando atienda una persona usuaria, con su cara y sus gestos usted puede indicar mucho más que sus palabras.
- **Contacto visual:** Mire a la cara, vea a los ojos, ya que ello demuestra decisión, sinceridad y valentía.
- **Labios:** No se los muerda, ni se los humedezca con la lengua, puesto que son muestras de timidez, inseguridad, titubeo e indecisión. Mantenga la boca cerrada, ambos labios unidos, ya que ello manifiesta calma y seguridad en sí mismo; en cambio, la boca abierta, la mandíbula caída, sugieren nerviosismo, asombro y sorpresa.
- **Sentarse:** No cruce las piernas, mantenga ambos pies sobre el piso, las manos sobre el escritorio e inclínese ligeramente hacia delante. Esto sugiere seguridad en sí mismo. El mantener las piernas cruzadas y balancear una de ellas indica nerviosismo, impaciencia, timidez o temor, por lo que es necesario evitar los movimientos constantes y abruptos, ya que demuestran intranquilidad e inquietud.
- **Las manos:** Contrólelas en todo momento, manteniéndolas visibles, puesto que, si las oculta debajo de las piernas, detrás de un bolso, entre la bolsa o dentro del saco, alude timidez, falsedad y temor.
- **Aprenda a escuchar:** Una parte importante de la comunicación no verbal es la forma en que escucha, para lo cual usted requiere 1. No interrumpir y no distraerse; 2. Oír con cuidado ideas; 3. Observar a la otra persona cuando le habla; 4. Inclinarsse hacia la persona que le habla; 5. Demostrar que está interesado(a); 6. Haz preguntas; 7. Concretarse al tema que se le plantea.

 <b>MTSS</b> MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	<b>Dirección General Administrativa y Financiera</b> Contraloría de Servicios	Código: <b>CS-16.0</b>
	<b>Protocolo de atención a las personas usuarias de los servicios del MTSS</b>	Código: <b>PO-01</b>
		Página <b>13 de 47</b>

## Capítulo IV: Imagen

### Artículo 7: Presentación personal

La presentación personal de la persona colaboradora del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social debe ser en estricto apego al Reglamento Autónomo de Servicio N.º 27969-TSS (artículo 12, inciso h: “*Vestir correctamente durante sus labores, de conformidad con el cargo que desempeñan y los lugares en donde prestan sus servicios*”). A fin de reflejar profesionalismo y respeto tanto para la institución como para la persona usuaria. Es importante cuidar el mal aliento, ya que un descuido en esta área pone en una situación incómoda a la persona usuaria.

### Artículo 8: Área de trabajo

Las personas que trabajan en el MTSS requieren cuidar su espacio de trabajo, tanto para mantener su propio orden y aseo, como para transmitir una imagen de respeto y formalidad hacia las personas usuarias, por lo que se recomienda a las personas funcionarias considerar los siguientes aspectos:

- Atender al cliente, nunca descuidarlo o dejarlo esperar por mucho tiempo.
- Las carteras, maletines y deben estar fuera de la vista de la persona usuaria.
- Se deben abstener de tener sobre el escritorio y archivos, elementos distractores tales como: radios, revistas, juegos, entre otros.
- Evitar el uso de aparatos electrónicos personales (celular, Tablet)
- Evitar el consumo o no mantener a la vista comidas y bebidas.
- La papelería e insumos deben estar guardados.
- Los documentos físicos deben ser archivados lo antes posible, cuando se trate de un archivo temporal.
- El basurero no debe estar a la vista ni desbordado.
- Los implementos necesarios para el desarrollo de las actividades propias deben ser revisados diariamente, antes de atender a las personas usuarias y contar con el soporte oportuno, por ejemplo, hojas, formularios, lapiceros, entre otros.

 <b>MTSS</b> MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	<b>Dirección General Administrativa y Financiera</b> Contraloría de Servicios	Código: <b>CS-16.0</b>
	<b>Protocolo de atención a las personas usuarias de los servicios del MTSS</b>	Código: <b>PO-01</b>
		Página <b>14 de 47</b>

## Capítulo V: Valores

### Artículo 9: Valores

En el ejercicio de la función pública, es deber del personal del MTSS, velar celosamente por su reputación personal y por el prestigio del Ministerio, haciéndolo con apego a los más altos principios éticos y valores institucionales, ejerciendo con miras a la satisfacción del interés público.

El Código de Ética Institucional considera los principios y valores éticos que deben prevalecer en la institución, mismos que deberán reflejarse en el comportamiento de todas las personas colaboradoras, de manera tal, que permita una actuación congruente con el marco estratégico institucional.

Los valores son compartidos porque no pertenecen a una persona específica, sino que son comunes a todas las personas que trabajan y tienen relación con el MTSS. Lo indicado, no significa que se excluya la práctica de otros valores, tratándose más bien de priorizar y dar un norte al quehacer institucional.

Mediante Oficio No. DGPT-OF-090-2018, se comunica al jerarca, la conformación de la Comisión de Ética y Valores institucional, que dentro de sus funciones se encuentra la de realizar esfuerzos para crear cultura con valores e implementar la gestión ética en la institución.

En el MTSS se han definido los siguientes valores, incorporados en el Código de Ética Institucional:

### Transparencia

Realizamos nuestro trabajo con objetividad, honestidad, sin tener nada que ocultar, que permita cumplir con los objetivos institucionales, poniendo a disposición ciudadana información accesible, clara y verificable, fomentando con ello la rendición de cuentas.

 <b>MTSS</b> MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	<b>Dirección General Administrativa y Financiera</b> Contraloría de Servicios	Código: <b>CS-16.0</b>
	<b>Protocolo de atención a las personas usuarias de los servicios del MTSS</b>	Código: <b>PO-01</b>
		Página <b>15 de 47</b>

### Compromiso

Realizamos las tareas encomendadas de manera, proactiva diligente, con dedicación, satisfacción y colaboración en el servicio brindado, para lograr resultados eficientes y de calidad en beneficio de la institución y la sociedad.

### Servicio de Calidad

Desempeñamos los deberes y obligaciones con actitud de servicio, respeto, credibilidad y confiabilidad, para satisfacer las necesidades de información de la población en el menor tiempo posible y con respuestas concretas.

### Respeto

Tenemos la capacidad de escuchar, respetar, aceptar, tolerar y valorar las cualidades de otra persona, así como sus derechos y obligaciones para una sana convivencia.

## Capítulo VI: Trabajo en equipo

### Artículo 10: Trabajo en equipo y atención a la persona usuaria

La atención y el servicio que se brinde a la persona usuaria, es un asunto de trabajo en equipo. En otras palabras, es un asunto de todos y todas, para el funcionariado, personas usuarias, visitantes y proveedores.

A continuación, se indican recomendaciones para fomentar el trabajo en equipo:

- Si no tiene la respuesta ante una solicitud de una persona usuaria, busque la ayuda de un compañero o compañera. Evite decir “No sé”, es mejor indicar: “En este momento no cuento con suficiente información para responder su pregunta, pero permítame investigar o buscar a alguien que le pueda colaborar”.
- Si alguna persona funcionaria comete un error. No lo contradiga delante de la persona usuaria y enfóquese en atender sus necesidades.

 <b>MTSS</b> MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	<b>Dirección General Administrativa y Financiera</b> Contraloría de Servicios	Código: <b>CS-16.0</b>
	<b>Protocolo de atención a las personas usuarias de los servicios del MTSS</b>	Código: <b>PO-01</b>
		Página <b>16 de 47</b>

- Si debe atender a una persona usuaria en conjunto con otra persona colaboradora, procure definir el rol que cada persona funcionaria va a tener durante la consulta. Esta acción evitará contradicciones o malentendidos que afecten el desempeño profesional y la imagen institucional.
- Demuestre respeto hacia las personas usuarias. Una forma de llevarlo a la práctica es no desprestigiar a un compañero o compañera con las personas usuarias que día a día requieren de los servicios del MTSS.

## Glosario

1. **Bisexual:** Persona que se siente emocional, sexual y románticamente atraída a hombres y mujeres.
2. **Discapacidad Auditiva:** Pueden serlo total o parcialmente, puede que no hablen o que se expresen con dificultad.
3. **Discapacidad Física o Motora:** Tienen ciertas limitaciones para desplazarse, pueden usar sillas de ruedas, bastón, andaderas u otras técnicas.
4. **Discapacidad Cognitiva o Psicosocial:** Esta deficiencia puede ser leve, moderada o profunda, y puede ocasionarle a la persona dificultades para aprender, comunicarse y relacionarse con otras personas
5. **Discapacidad visual:** Tienen dificultad para ver o no ven del todo.
6. **Discriminación por razones de orientación sexual o identidad de género:** Distinción, exclusión, restricción o preferencia basada en motivos de orientación sexual o identidad de género que tenga por objeto o por resultado anular o menoscabar, directa o indirectamente el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de los derechos humanos y libertades fundamentales

 <b>MTSS</b> MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	<b>Dirección General Administrativa y Financiera</b> Contraloría de Servicios	Código: <b>CS-16.0</b>
	<b>Protocolo de atención a las personas usuarias de los servicios del MTSS</b>	Código: <b>PO-01</b>
		Página <b>17 de 47</b>

reconocidos en las normas internacionales de Derechos Humanos y en el ordenamiento jurídico costarricense.

7. **Expresión de Género:** Generalmente se refiere a la manifestación del género de la persona, que podría incluir la forma de hablar, manierismos, modo de vestir, comportamiento personal, comportamiento o interacción social, modificaciones corporales, entre otros.
8. **Gay:** Hombre que se siente emocional, sexual y románticamente atraído a otro hombre.
9. **Identidad de Género:** La vivencia interna e individual del género tal como cada persona la siente profundamente, la cual podría corresponder o no con el sexo asignado al momento del nacimiento, incluyendo la vivencia personal del cuerpo.
10. **Intersex:** Todas aquellas situaciones en las que la anatomía sexual del individuo no se ajusta físicamente a los estándares culturalmente definidos para el cuerpo femenino o masculino.
11. **Lesbiana:** Mujeres que se sienten emocional, sexual y románticamente atraídas a otras mujeres.
12. **LGBTI+:** Lesbianas, Gais, Bisexuales, Transgénero, Intersexuales, + las siglas quedan abiertas para más posibilidades.
13. **Orientación Sexual:** La capacidad de cada persona de sentir una profunda atracción emocional, afectiva y sexual por personas de un género diferente al suyo, o de su mismo género, o de más de un género.

 <b>MTSS</b> MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	<b>Dirección General Administrativa y Financiera</b> Contraloría de Servicios	Código: <b>CS-16.0</b>
	<b>Protocolo de atención a las personas usuarias de los servicios del MTSS</b>	Código: <b>PO-01</b>
		Página <b>18 de 47</b>

14. **Persona Trans:** Cuando la identidad de género de la persona no corresponde con el sexo asignado al nacer. Las personas trans construyen su identidad independientemente de tratamiento médico o intervenciones quirúrgicas.

15. **Usuario (a):** Cualquier persona física o jurídica externa o interna que requiera de un servicio que brinde la institución a nivel central o regional.

### Control de cambios

Control de cambios y versiones				
Versión modificada	Fecha de revisión	Motivo de la actualización	Elaboró	Firma
1.0	Abril	Elaboración del Protocolo de atención a usuarios	MBA. Elga González Leitón	

 <b>MTSS</b> MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	<b>Dirección General Administrativa y Financiera</b> Contraloría de Servicios	Código: <b>CS-16.0</b>
	<b>Protocolo de atención a las personas usuarias de los servicios del MTSS</b>	Código: <b>PO-01</b>
		Página <b>19 de 47</b>

## Anexos

Cuadro de Anexos					
Nº de anexo	Dirección	Departamento	Código o número del documento anexo	Nombre del Anexo	Página donde se ubica el anexo
1	CS	CS	-	Protocolo para la atención presencial	20
2			-	Protocolo de atención telefónica	24
3			-	Protocolo de atención de personas con discapacidad (Auditiva, física o motora, cognitiva o intelectual, visual).	28
4			-	Protocolo de atención a los menores de edad en la institución.	34
5			-	Protocolo de atención a mujeres embarazadas o en periodo de lactancia.	35
6			-	Protocolo de atención a las personas adultas mayores.	36
7			-	Protocolo de atención a las personas usuarias difíciles.	37
8			-	Protocolo de atención a la población LGBTI+ (Lesbianas, Gais, Bisexuales, Transgénero, Intersexuales, + las siglas quedan abiertas para más posibilidades).	39
9			-	Oficio Circular N° DG-009-2016. Dirección General de Servicio Civil y pautas de atención en puntos de contacto personal.	41
10			-	Guía para el uso de un lenguaje inclusivo en discapacidad.	44

Fuente: Manual de atención a la persona usuaria y sus Protocolos STSNCS.

Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (CONAPDIS).

 <b>MTSS</b> MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	<b>Dirección General Administrativa y Financiera</b> Contraloría de Servicios	Código: <b>CS-16.0</b>
	<b>Protocolo de atención a las personas usuarias de los servicios del MTSS</b>	Código: <b>PO-01</b>
		Página <b>20 de 47</b>

## Anexo 1: Protocolo para la atención presencial

Brindar un buen servicio, permite mejorar la percepción de la persona usuaria, incrementando su nivel de satisfacción, así como mejorar el posicionamiento de la institución ante la opinión pública.

Existe diez reglas básicas en la atención a la persona usuaria:

1. Esfuércese en conocer a la persona usuaria, sus necesidades y sea capaz de ponerse en su lugar.
2. Considere su imagen personal como parte del servicio.
3. Muestre disponibilidad por atender y ayudar a las personas usuarias.
4. Tenga una actitud positiva y muéstrese cortés.
5. No diga NO, busque una solución.
6. Escuche con atención y exprese con claridad.
7. Convierta las quejas en oportunidades para mejorar.
8. Respete a sus compañeros y compañeras.
9. Interese en aprender y mejorar habilidades y conocimientos.
10. Conozca bien la institución en la que labora.

Cuando la persona usuaria ingresa a las instalaciones del MTSS, diversas personas cumplen un papel esencial en su atención, entre ellas están:

### Personal de la Unidad Médica

Es importante tener presente, que las sillas de ruedas disponibles en la institución son custodiadas por personal de la Unidad Médica, y en ocasiones este personal debe ausentarse para asistir a reuniones, por lo tanto, se les sugiere que coordinen con los oficiales de seguridad, para mediante bitácora hacer entrega temporal del activo.

 <b>MTSS</b> MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	<b>Dirección General Administrativa y Financiera</b> Contraloría de Servicios	Código: <b>CS-16.0</b>
	<b>Protocolo de atención a las personas usuarias de los servicios del MTSS</b>	Código: <b>PO-01</b>
		Página <b>21 de 47</b>

## Oficiales de Seguridad

El objeto de los oficiales de seguridad, es la seguridad y vigilancia de las instalaciones y activos institucionales, resguardar la integridad física de las personas usuarias, del talento humano institucional y del personal externo que se encuentre dentro de las instalaciones del MTSS.

Este Ministerio, espera de las personas que ocupan estos puestos, un trato de excelencia hacia las personas que laboran en la institución y, hacia todas las personas usuarias y visitantes, tomando en consideración las siguientes indicaciones:

- Tener una actitud positiva en todas las funciones de su trabajo, incluyendo las “situaciones difíciles”.
- Si es necesario abrir la puerta y hacer sentir a todas las personas, que es bien recibida e invítela a pasar adelante.
- No presentar una actitud de obstrucción al acceso de la persona usuaria.
- Mantener el orden y la disciplina dentro de las instalaciones.
- Si la persona usuaria requiere información, la persona en el puesto de Oficial de Seguridad deberá remitirlo al área de información en la recepción o Contraloría de Servicios.
- Si es una persona usuaria con discapacidad, se le debe consultar en primera instancia si requiere de algún tipo de apoyo y/o a la persona que le acompaña. Si necesita del uso de silla de ruedas, comunicarlo a la Unidad Médica y según sea otros apoyos como lenguaje de señas u otros, pueden consultar al Departamento de Igualdad de Oportunidades para Personas con discapacidad.
- Colabore con el orden de las filas en las ventanillas de servicio, evitar alterar el orden.

 <b>MTSS</b> MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	<b>Dirección General Administrativa y Financiera</b> Contraloría de Servicios	Código: <b>CS-16.0</b>
	<b>Protocolo de atención a las personas usuarias de los servicios del MTSS</b>	Código: <b>PO-01</b>
		Página <b>22 de 47</b>

### **Personal de Información**

El MTSS cuenta con un equipo de personas para la orientación e información de la persona usuaria, por lo que debe considerarse:

- Todo lo indicado en los capítulos II y III de este Protocolo.
- Realice preguntas con las cuales pueda indagar acerca del trámite que viene a realizar la persona usuaria e indicarle el lugar donde será atendido.
- En caso de que la solicitud o trámite requerido, pueda realizarse utilizando otro medio (telefónico o vía web), se debe indicar a la persona usuaria, cómo puede hacer uso de este.
- Brinde la información solicitada de la manera más clara y organizada, de forma tal que sea comprendida.
- Atienda y oriente a la persona usuaria, apegados a los procedimientos y trámites que realiza la institución.
- Si la información que tiene no es suficiente, se debe indicar a dónde debe dirigirse, de igual forma despídase amablemente.
- Agradezca a la persona usuaria el haber permitido la oportunidad de servirle de la siguiente manera: “Fue un gusto informarle”, “Fue un gusto atenderle”.

### **Personal de atención a la persona usuaria – Ventanillas**

El MTSS cuenta con una gran cantidad de ventanillas disponibles para la atención, según área y tipo de gestión que se requiera, cuando una persona usuaria llega hasta una de estas ventanillas, tenga presente:

- Todo lo indicado en los capítulos II y III de este Protocolo.
- Todo el personal que atienda ventanillas deberá mantener en todo momento un tono de voz adecuado y deberá evitar gestos o muecas que puedan ser malinterpretados por las personas usuarias.

 <b>MTSS</b> MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	<b>Dirección General Administrativa y Financiera</b> Contraloría de Servicios	Código: <b>CS-16.0</b>
	<b>Protocolo de atención a las personas usuarias de los servicios del MTSS</b>	Código: <b>PO-01</b>
		Página <b>23 de 47</b>

- Una vez concluida la atención a la persona usuaria, la persona funcionaria se despedirá con algunas fórmulas de cortesía como: “Fue un gusto servirle”, “Con mucho gusto” o “Que le vaya bien”.

### Aspectos a considerar

Algunas situaciones que se pueden presentar en el momento de la prestación del servicio y las recomendaciones que la persona funcionaria debe seguir, se indican a continuación:

Situaciones	Recomendaciones
1. Requiere salir del puesto para gestionar un trámite a la persona usuaria.	1. Explíquelo por qué debe pedirle que espere e infórmele el tiempo aproximado que tendrá que esperar. 2. Pídale permiso antes de hacerlo esperar. 3. Espere a que la persona usuaria le conteste. 4. Al regresar al puesto dígame: “Gracias por esperar”
2. La solicitud de la persona usuaria no puede ser resuelta de forma inmediata.	1. Explíquelo la razón de la demora. 2. Infórmele la fecha aproximada en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.

### Aspecto que debe recordar.

La persona usuaria debe dar una atención completa y exclusiva.

- Utilice los 30 primeros segundos para sorprender favorablemente a la persona usuaria con un trato cordial, espontáneo y sincero.
- Utilice el nombre de la persona usuaria, antecedido por “señor, señora o señorita”, durante la conversación.
- No converse ni por teléfono ni con los compañeros o compañeras, de temas ajenos a la solicitud de la persona usuaria mientras lo (a) atiende.
- Sea prudente y comedido en su manera de reír, sentarse, pararse, toser, estornudar.
- La atención que se brinde a amigos (as), familiares y conocidos (as) debe ser igual a la que se presta a todas las personas usuarias, sin distingo alguno.
- No mastique chicle, mientras está en su puesto de trabajo.

 <b>MTSS</b> MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	<b>Dirección General Administrativa y Financiera</b> Contraloría de Servicios	Código: <b>CS-16.0</b>
	<b>Protocolo de atención a las personas usuarias de los servicios del MTSS</b>	Código: <b>PO-01</b>
		Página <b>24 de 47</b>

## Anexo 2: Protocolo de atención telefónica

Un buen servicio, permite de manera asertiva una mejora en la percepción de la persona usuaria. Y ese nivel de satisfacción fortalece la imagen del MTSS. Cuando se brinda atención telefónica, se pueden considerar los siguientes aspectos:

- La buena atención de las llamadas telefónicas empieza antes de iniciar la conversación con la prontitud con que se descuelga el teléfono. Lo más recomendable, es que el número de timbres no debe exceder de tres.
- Al descolgar el teléfono se debe dar la impresión de amabilidad, personalizando el contacto y ofreciendo una sensación de cortesía, dinamismo y eficacia en la resolución de la consulta.
- Saludo: (Dependencia) del MTSS, “Buenos Días o Buenas Tardes”, le habla (nombre), ¿Con quién tengo el gusto de hablar? Esperar que la persona usuaria le conteste y decir: ¿En qué le puedo servir?”

Ejemplo: Contraloría de Servicios del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, buenos días le habla Elga, ¿Con quién tengo el gusto de hablar? Luis Pérez ¿En qué le puedo servirle don Luis?

- Atención al requerimiento: Escuche atentamente y comprenda la necesidad, solicitud o petición de la persona usuaria.
- En el caso que sea necesario validar la identidad de la persona usuaria, realice preguntas básicas tales como: “¿Me puede confirmar su número de cédula, por favor?.” “¿Me puede indicar cuál es su dirección, por favor?.” O bien dígame lo siguiente: “Permítame un instante verifico en el sistema el estado actual, la línea va a permanecer un momento en silencio, no cuelgue por favor.”
- Solución al requerimiento: Brinde la información necesaria y posible. En el caso de no solucionar el fondo del requerimiento, indicarle los pasos a seguir.
- Despedida: “Sr. o Sra. (nombre de la persona) le puedo colaborar en algo más”. Gracias por haber llamado al MTSS, que tenga buen (día, tarde)”.

 <b>MTSS</b> MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	<b>Dirección General Administrativa y Financiera</b> Contraloría de Servicios	Código: <b>CS-16.0</b>
	<b>Protocolo de atención a las personas usuarias de los servicios del MTSS</b>	Código: <b>PO-01</b>
		Página <b>25 de 47</b>

### Aspectos a considerar.

Algunas situaciones que se pueden presentar en el momento de la llamada telefónica y las recomendaciones que la persona funcionaria debe seguir para atenderlas, son:

Situaciones	Recomendaciones
1. ¿Cómo pedirle a la persona usuaria que espere?	1. Pídale autorización a la persona usuaria para hacerlo. 2. Explíquelo por qué debe esperar. 3. Dele un cálculo aproximado de cuánto tiempo debe esperar. 4. Una vez que retome la llamada, agrádeczcale por haber esperado.

### Aspectos a recordar

- Evite la espera de la persona usuaria. Más de un minuto genera ansiedad.
- Hable con claridad, buena articulación y vocalización. Esta acción facilitará la comprensión del mensaje.
- Mantenga un trato amable a través del teléfono. Utilice un buen tono y un ritmo relajado (sin prisa, pausado) y disminuirá la ansiedad o incertidumbre en la persona usuaria. Recuerde que un tono amable vía telefónica es igual a una sonrisa en un servicio presencial.
- Procure resolver las solicitudes de la personas usuaria o visitante hasta donde sus competencias le permita. El sentido común en algunas ocasiones aporta soluciones.
- Todas las llamadas deben ser atendidas en beneficio de la imagen institucional y para satisfacer a las personas usuarias. Evite colgar, no contestar o silenciar los teléfonos a su cargo.
- Al atender una llamada telefónica, absténgase de ingerir alimentos. Utilice sus tiempos de alimentación según el rol de su departamento.
- Si al atender llamadas verifica que son para asuntos personales, descarte que no sea una emergencia familiar, de no serlo, posponga la llamada para otro

 <b>MTSS</b> MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	<b>Dirección General Administrativa y Financiera</b> Contraloría de Servicios	Código: <b>CS-16.0</b>
	<b>Protocolo de atención a las personas usuarias de los servicios del MTSS</b>	Código: <b>PO-01</b>
		Página <b>26 de 47</b>

momento y continúe el servicio de forma satisfactoria, con el fin de no retrasar a la persona usuaria en sus diligencias.

- Durante la atención de una llamada telefónica, ponga el teléfono en pausa -mute-. Realice las consultas que procedan para evacuar los requerimientos de la persona usuaria y una vez que cuente con la información, desactive la pause -mute- y continúe con la atención de la llamada. Evite mantener conversaciones paralelas.
- En caso de estar realizando una gestión que requiera una espera por parte de la persona usuaria, se mantendrá como mínimo un contacto auditivo regular. Cada 30 segundos deberá indicarle a la persona usuaria: Sr (a) Rojas, manténganse en línea, estamos gestionando su solicitud).
- En el caso anterior, si la solicitud se prolonga más de 3 minutos, consulte a la persona usuaria si se mantiene en línea o bien si desea ser contactado posteriormente. En este caso, debe solicitar el nombre completo del contacto y el número de teléfono al que desea ser contactado.
- Si la persona usuaria grita u ofende:

-La persona funcionaria le hará saber, con todo respecto, que debe mantener la calma, que él está para servirle e intenta proseguir con la llamada. Esto se hará en 3 oportunidades, de no corregirse la situación, se hará un escalamiento a la jefatura encargada.

-La persona funcionaria procurará explicarle todo el detalle a la jefatura encargada, ésta será quién termine la atención de la persona usuaria.

-Si la persona usuaria quiere entablar una inconformidad, se le indicará cómo contactar a la Contraloría de Servicios para tal efecto.

 <b>MTSS</b> MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	<b>Dirección General Administrativa y Financiera</b> Contraloría de Servicios	Código: <b>CS-16.0</b>
	<b>Protocolo de atención a las personas usuarias de los servicios del MTSS</b>	Código: <b>PO-01</b>
		Página <b>27 de 47</b>

En caso de tener que orientar a una persona usuaria, se deben dirigir a los canales indicados para cada consulta o servicio:

Sitio Web: [www.mtss.go.cr](http://www.mtss.go.cr)

Chat en Línea en el sitio web.

Central Telefónica: 2542-0000

Línea 800-872-2256

Contraloría de Servicios

- Teléfonos: 2542-5754 /2542-5753
- Correo electrónico: [contraloria.servicios@mtss.go.cr](mailto:contraloria.servicios@mtss.go.cr)

 <b>MTSS</b> MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	<b>Dirección General Administrativa y Financiera</b> Contraloría de Servicios	Código: <b>CS-16.0</b>
	<b>Protocolo de atención a las personas usuarias de los servicios del MTSS</b>	Código: <b>PO-01</b>
		Página <b>28 de 47</b>

### **Anexo 3: Protocolo de atención de personas con discapacidad (Auditiva, física o motora, cognitiva o intelectual, visual)**

Según lo estipulado en el Reglamento Autónomo de Servicios N.º 27969-TSS, el Ministerio de Trabajo, propiciará la efectiva vigencia de los principios universales de igualdad de oportunidades y de accesibilidad a los servicios y cargos públicos, de conformidad con lo establecido en la Ley 7600 del 2 de mayo de 1996, "Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad".

El MTSS debe asegurar, que las personas con discapacidad tengan el acceso y la igualdad de condiciones con respecto a las demás personas usuarias. Estas medidas pretenden eliminar todo tipo de barreras que dichas personas usuarias puedan encontrar dentro de la institución y en el acceso a los servicios prestados.

La institución debe velar porque en las áreas de servicio, exista una ventanilla para la atención de esta población. Así lo establece la Ley N°7600, "Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad".

Se ha de tomar en cuenta si las personas usuarias con discapacidad, requieren algún tipo de apoyo, por lo que se ha de consultar directamente a la persona o a su acompañante.

#### **Discapacidad Auditiva**

Pueden serlo total o parcialmente, puede que no hablen o que se expresen con dificultad. El lenguaje costarricense utilizado por ellos es el LESCO. Cuando se atiende a una persona usuaria con discapacidad auditiva, es importante tomar en consideración:

- Colóquese de manera que su cara esté iluminada.
- Evite que hablen varias personas al mismo tiempo
- Evitar factores de distracción como: movimientos de cabeza, hablar muy rápido o dar la espalda.

 <b>MTSS</b> MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	<b>Dirección General Administrativa y Financiera</b> Contraloría de Servicios	Código: <b>CS-16.0</b>
	<b>Protocolo de atención a las personas usuarias de los servicios del MTSS</b>	Código: <b>PO-01</b>
		Página <b>29 de 47</b>

- Utilice ayudas técnicas como paneles luminosos informativos, pantallas electrónicas y videos.
- Establezca contacto visual. Recuerde que estas personas usuarias se comunican a través de: lenguaje por señas, por escrito o algunas de ellas son personas oralizadas (que puede hablar; sin embargo, el acento y volumen pueden sonar diferentes).
- Siempre hable de frente, la persona necesita ver sus labios.
- No gritarle.
- Hable despacio y con claridad, si se trata de una persona no oyente le será más sencillo leer sus labios.
- Utilice frases cortas y palabras sencillas que sean fáciles de leer en los labios.
- Trate de articular más las palabras, pero sin exagerar.
- Por el solo hecho de llevar audífono, no significa que escuche claramente.
- Si tiene conocimientos básicos en Lengua de Señas Costarricense (LESCO), comuníquese de esa manera con la persona usuaria, de lo contrario, hágale un gesto de “espera” y busque ayuda en otro(a) compañero(a) que maneje el LESCO para que la atienda.
- Si se utiliza el sistema de números o llamado a viva voz, recuerde que a la persona sorda deberá avisarle su turno personalmente, ubíquela en donde pueda verla y advierta al resto del personal de apoyo.
- En caso de que ninguna persona funcionaria conozca o utilice LESCO:
  - Colóquese frente a la persona usuaria.
  - Use lenguaje corporal e intente explicarle de esa manera.
  - Si la comunicación todavía no fluye, puede intentar hacerlo de manera escrita.
  - Utilice un tono normal de voz.

 <b>MTSS</b> MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	<b>Dirección General Administrativa y Financiera</b> Contraloría de Servicios	Código: <b>CS-16.0</b>
	<b>Protocolo de atención a las personas usuarias de los servicios del MTSS</b>	Código: <b>PO-01</b>
		Página <b>30 de 47</b>

## Discapacidad Física o Motora

Tienen ciertas limitaciones para desplazarse, pueden usar sillas de ruedas, bastón, andaderas u otras técnicas. Cuando se atiende a una persona usuaria con discapacidad física o motora:

- Tener cuidado cuando se le ayuda a bajar aceras o gradas.
- No agarrar la silla por el descansabrazo.
- Si usa muletas, andadera, u otra ayuda técnica, no apartársela.
- Notificar si el lugar tiene problemas de accesibilidad.
- Ofrezca información clara, simple, precisa y veras.
- Permita cuando sea necesario, la presencia de un asistente personal en el trámite.
- Ofrezca un asiento para que la persona no permanezca de pie un largo rato.
- Solicite repetir las indicaciones para cerciorarse de que han sido comprendidas.
- Sea amable y cortés.
- Sea paciente y empático.
- Ofrezcale su colaboración preguntándole siempre: “¿Le puedo apoyar?”, “¿De qué manera?”
- Siga sus indicaciones. Generalmente esta población sabe perfectamente cómo debe de ser el apoyo que necesita.
- No se moleste si recibe una negativa a su ofrecimiento. Para todas las personas, la autonomía es muy importante, y se disfruta al máximo.
- Siempre diríjase directamente a la persona usuaria, aunque venga con un acompañante.
- Evite hacer preguntas indiscretas sobre su discapacidad.
- Evite expresar lástima, miedo, sorpresa por su condición.
- Brinde la información requerida en forma clara y precisa.
- Y despídase de la persona usuaria.

 <b>MTSS</b> MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	<b>Dirección General Administrativa y Financiera</b> Contraloría de Servicios	Código: <b>CS-16.0</b>
	<b>Protocolo de atención a las personas usuarias de los servicios del MTSS</b>	Código: <b>PO-01</b>
		Página <b>31 de 47</b>

Si necesita colaborar con el traslado de una persona usuaria en silla de ruedas, debe considerar:

- Preguntar: ¿Le puedo apoyar? ¿Cómo prefiere que le apoye?
- Colóquese frente a la persona, nunca detrás o en una posición que los obligue a darse vuelta.
- Dejar la silla de ruedas al alcance de la persona si se va a sentar.
- Tenga cuidado al empujar la silla de ruedas, debe ser lento, no chocar con objetos personas y otros.
- No colgar cosas o recostarse sobre la silla de ruedas.
- En caso de que se requiera levantar la silla de ruedas, se deberá tomar por los rubos que son fijos, ya sea respaldo o chasis.
- Si hay amputación de brazos o manos, consultar si usted lo hace por ellos (as).
- Descríbale aquellas características del edificio que usted considere importantes para su seguro y adecuado desenvolvimiento.
- Camine a su lado, despacio y ligeramente medio paso adelante.
- En sitios estrechos tome la delantera y explíquele la situación.
- Anticípese e indíquele la presencia de obstáculos, descríbele la situación de riesgo.
- En el caso de que existan escaleras; deténgase e indique a la persona de la existencia de las mismas.

 <b>MTSS</b> MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	<b>Dirección General Administrativa y Financiera</b> Contraloría de Servicios	Código: <b>CS-16.0</b>
	<b>Protocolo de atención a las personas usuarias de los servicios del MTSS</b>	Código: <b>PO-01</b>
		Página <b>32 de 47</b>

## Discapacidad Cognitiva o Psicosocial

Esta deficiencia puede ser leve, moderada o profunda, y puede ocasionarle a la persona dificultades para aprender, comunicarse y relacionarse con otras personas. Cuando se atiende a una persona usuaria con discapacidad cognitiva o intelectual:

- Abstenerse de actitudes que reflejen superioridad.
- Si no entiende lo que le dice, no dude en pedirle que le repita otra vez lo que quiere decir.
- De ser necesario, repítale varias veces una instrucción.
- No lo infantilice por qué, limita su autonomía.
- Dele el tiempo necesario y asegúrese de que la información ha sido comprendida.
- Si el trámite lo amerita, secuencie las actuaciones a desarrollar o los requisitos del servicio.
- Evite utilizar términos de doble sentido. Algunos de ellos podrían interpretar la información de forma literal.
- Evitar emitir juicios de valor o críticas sobre las características o su comportamiento.
- No ignorar la necesidad de apoyo o acompañamiento que pueda requerir la persona durante la prestación del servicio.
- Puede utilizar dibujos, fotografías y modelos.
- Hacer contacto visual.
- Si la persona muestra inseguridad, temor o enfado, no irritarse, mantenga el control sobre sus emisiones.
- Evite la sobreprotección y rechazo.
- No se adelante a las respuestas o conclusiones.
- Nunca sientas lastima de su condición.

 <b>MTSS</b> MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	<b>Dirección General Administrativa y Financiera</b> Contraloría de Servicios	Código: <b>CS-16.0</b>
	<b>Protocolo de atención a las personas usuarias de los servicios del MTSS</b>	Código: <b>PO-01</b>
		Página <b>33 de 47</b>

## 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 o perro guía el cual le es inseparable. Se debe considerar lo siguiente:

- Presentarse con la persona para orientarla y guiarla para que pueda realizar su gestión.
- Dígale su nombre para que lo reconozca.
- Ofrezca ayuda si nota que tiene problemas o que hay algún obstáculo.
- Ofrezca su brazo, no le agarre el suyo.
- No hable con sus acompañantes como si no lo oyera.
- Personas con baja visión: material escrito con letra grandes y clara con espacios adecuados y en colores contrastantes. Ejemplo: etiquetas, rótulos.
- Utilizar apoyos como: lupas, lámparas, magnificadores de páginas.
- Si hay sistemas de fichas por tablero, llamar de forma oral también.
- Proporcionar información cuando no conocen el lugar o se hicieron cambios de mobiliario u obstáculos.
- Deje que la persona usuaria utilice su bastón, perro guía u otra ayuda técnica.
- Infórmele sobre la ubicación de sillas, mesas, escritorios u otros elementos relacionados con su comodidad y desenvolvimiento dentro de una oficina u otro recinto.
- No se debe de arrastrar a la persona, ni empujarla.
- En gradas deténgase e indique a la persona de la existencia de las mismas.
- Oriente a la persona donde se encuentra y los obstáculos que hay a su alrededor.
- El perro guía no se debe distraer de su tarea está trabajando, no es para jugar.
- Al dar una respuesta hágalo de forma verbal.
- Dele referencias concretas, por ejemplo: a su derecha, a su izquierda, detrás de usted, y evite utilizar expresiones como: allí, aquí, esto o aquello.

 <b>MTSS</b> MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	<b>Dirección General Administrativa y Financiera</b> Contraloría de Servicios	Código: <b>CS-16.0</b>
	<b>Protocolo de atención a las personas usuarias de los servicios del MTSS</b>	Código: <b>PO-01</b>
		Página <b>34 de 47</b>

## Anexo 4: Protocolo de atención a los menores de edad en la Institución

Hay personas menores de edad que ingresan a la institución, como usuario, en compañía o acompañando alguna persona adulta, quienes también deben ser objeto de atención y amabilidad. Por eso, siempre que el tiempo y la situación lo permitan es aconsejable que la persona funcionaria entre en contacto emocional con ellas y ellos, por lo que debe comportarse de la siguiente forma:

- Exprese con respeto sobre la persona menor.
- Pregunte su nombre.
- Si la persona menor de edad hace una pregunta, en lenguaje accesible, responda adecuadamente.
- Debe considerar que la presencia de una persona menor de edad (infante), pueda requerir una atención con mayor paciencia a la persona usuaria, (sugerencia: tener a la mano papel y lápices de colores o bien algún tipo de distractor que pueda prestar mientras la persona adulta es atendida, para que la persona menor de edad pueda estar ocupada mientras se da la atención).
- Trate de estar acompañado de otra persona funcionaria.
- Al final, no olvide despedirse de la persona menor.

 <b>MTSS</b> MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	<b>Dirección General Administrativa y Financiera</b> Contraloría de Servicios	Código: <b>CS-16.0</b>
	<b>Protocolo de atención a las personas usuarias de los servicios del MTSS</b>	Código: <b>PO-01</b>
		Página <b>35 de 47</b>

## Anexo 5: Protocolo de atención a mujeres embarazadas o en periodo de lactancia

Si la persona usuaria es una mujer embarazada o en período de lactancia, la persona funcionaria que está atendiéndola debe:

- Ofrecerle cortésmente ayuda, describiendo aquellas características del edificio que se consideran importantes para el seguro y adecuado desenvolvimiento de esta persona usuaria.
- Atender preferencialmente estas personas usuarias, no se les hará subir gradas para facilitar el acceso a los servicios, su atención de ser posible se realizará en el primer piso del edificio, directamente en la recepción, también pueden ser atendidas en una sala de reunión.
- Se podría colocar rótulos en áreas visibles al público, para incentivar a las usuarias a informar si están en estado de embarazo (y no es evidente) o en periodo de lactancia, a fin de que se les pueda atender con la prioridad que merecen.
- Ningún servicio o beneficio institucional, se puede negar a una mujer por su condición de embarazo.
- Si la atención es en el edificio Benjamín Núñez, se le debe indicar a la usuaria, la existencia y ubicación de la Sala de Lactancia, para que pueda hacer uso, en caso que la requiera.

 <b>MTSS</b> MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	<b>Dirección General Administrativa y Financiera</b> Contraloría de Servicios	Código: <b>CS-16.0</b>
	<b>Protocolo de atención a las personas usuarias de los servicios del MTSS</b>	Código: <b>PO-01</b>
		Página <b>36 de 47</b>

## Anexo 6: Protocolo de atención a las personas adultas mayores

El MTSS debe garantizar a las personas adultas mayores igualdad de oportunidades en la prestación de servicios, brindándoles los elementos que requieran para promover su autonomía, en concordancia con la Ley 7935 “Ley Integral para la Persona Adulta Mayor”. Cuando se atiende a una persona adulta mayor es importante considerar:

- Brindarle siempre un trato amable, paciente y respetuoso.
- Refiérase a la persona siempre por su nombre, sin utilizar expresiones diminutivas o formas que pudieran ser interpretadas como exceso de confianza o falta de respeto.
- Dele información lo más clara y precisa posible.
- Explíquelo despacio el trámite que está realizando, las veces que sea necesario y si debe entregarle algún documento o material, explíquelo en detalle el contenido.
- Mantenga una consideración especial, en procura de la satisfacción de sus necesidades.
- Respete en todo momento la autonomía de la población adulta mayor y su voluntad en la toma de decisiones.
- Consúltele si requiere ayuda para la firma de documentos, en caso afirmativo, utilizar las ayudas técnicas disponibles.
- La población adulta mayor no se encuentra exenta de presentar algún tipo de discapacidad, por esa razón se debe estar alerta a la condición de esa persona y aplicar los protocolos de atención de personas usuarias con discapacidad, según lo amerita cada caso.

 <b>MTSS</b> MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	<b>Dirección General Administrativa y Financiera</b> Contraloría de Servicios	Código: <b>CS-16.0</b>
	<b>Protocolo de atención a las personas usuarias de los servicios del MTSS</b>	Código: <b>PO-01</b>
		Página <b>37 de 47</b>

## Anexo 7: Protocolo de atención a las personas usuarias a la defensiva

Una persona a la defensiva, es quien se le ha trato bien, y aun así cuentan con una actitud defensiva y grotesca. Cuando corresponda atender a una persona usuaria que se encuentre disgustada o bien que, por alguna razón, se pueda considerar “persona usuaria a la defensiva”, se podrían seguir las siguientes recomendaciones:

- Utilice frases como “le comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”. Esas frases calman a la persona usuaria, demostrando empatía y comprensión. Y sobre todo valida el sentir de la persona usuaria.
- Al atender en ventanilla mantenga contacto visual siempre de frente a la persona usuaria. Cuando deba atender de forma personal, procure un breve giro corporal que le permita estar al lado. Esto facilitará la interacción y disminuirá la probabilidad de discutir.
- La persona usuaria podría haber llegado disgustada por alguna razón. Aprenda a escuchar. Procure no interrumpirle mientras habla. Demuestre empatía ante sus necesidades.
- Si en alguna oportunidad, la persona usuaria eleva la voz, baje la suya y mantenga la calma. No tome nada personal, deje que la persona se desahogue demuestre su profesionalismo y manténganse tranquilo.
- Cuide el tono de su voz. Recuerde que muchas veces no cuenta tanto lo que se dice, sino cómo lo dice. Utilice siempre un tono respetuoso. No propicie ningún tipo de discusión. Recuerde que el diálogo es el mejor medio para llegar a acuerdos.
- Si detecta que la persona usuaria fue mal atendida por un compañero (a), no lo exponga, trate de hacerlo usted de la mejor manera.
- Si tiene desconocimiento sobre algún proceso o no cuenta con la información suficiente, procure redireccionar a la persona usuaria según su necesidad.
- Evite transmitirle información innecesaria (quién o dónde se cometió el error).

 <b>MTSS</b> MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	<b>Dirección General Administrativa y Financiera</b> Contraloría de Servicios	Código: <b>CS-16.0</b>
	<b>Protocolo de atención a las personas usuarias de los servicios del MTSS</b>	Código: <b>PO-01</b>
		Página <b>38 de 47</b>

- Brinde las mejores soluciones durante la prestación del servicio, en procura de que la persona usuaria salga satisfecha.
- No siempre la persona usuaria tiene la razón, sin embargo; muestre con respeto para que pueda ver la realidad, fundamentando las respuestas, sin tener que discutir.
- En ningún caso, le asegure a la persona usuaria, que la situación presentada, no volverá a suceder, a menos que esté completamente seguro de que así será.
- Ahora bien, si la persona usuaria se torna violenta, grita u ofende, usted como funcionario (a) deberá:
  - Comuníquese con el personal de seguridad (si se cuenta con ese recurso), para alertar, o alguna persona funcionaria.
  - La persona destacada como oficial de seguridad, se aproximará a la ventana e intentará restablecer el orden y la mesura. De no lograrlo, la persona usuaria será invitada a abandonar las instalaciones del MTSS.
  - La persona funcionaria debe retirarse de la ventanilla, explicarle el detalle de la situación a la jefatura inmediata y será ésta, quién terminé la atención de esa persona usuaria.
  - Si la persona usuaria quiere entablar una inconformidad, se le indicará cómo y dónde se encuentra la Contraloría de Servicios para que realice la gestión.

 <b>MTSS</b> MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	<b>Dirección General Administrativa y Financiera</b> Contraloría de Servicios	Código: <b>CS-16.0</b>
	<b>Protocolo de atención a las personas usuarias de los servicios del MTSS</b>	Código: <b>PO-01</b>
		Página <b>39 de 47</b>

## Anexo 8: Protocolo de atención a la población LGBTI+

Según lo estipulado en el Reglamento Autónomo de Servicios N.º 27969-TSS, el Ministerio promoverá el respeto por los Derechos Humanos y garantizará la igualdad y la no discriminación de las personas sexualmente diversas, de conformidad con el Decreto ejecutivo N.º 38999-MP-RE-JP-SP-MG-H-MAG-MEIC-MINAE-MOPT-MEP-SMTSSCOMEX-MIDEPLAN-MICITT-MIVAH-MC-TUR-MDHIS-MCM-MIDEPOR. El Ministerio aplicará las sanciones pertinentes a quienes resulten responsables de la violación de dicha normativa.

Asimismo, el Decreto Ejecutivo N°40422 “Política del Poder Ejecutivo para erradicar de sus Instituciones la Discriminación hacia la Población LGBTI”, cuyo fundamento se cita en el Decreto Ejecutivo N°38999, es de acatamiento obligatorio, su implementación alcanza a todo el personal del MTSS y a las personas usuarias de esta Institución.

La Corte Interamericana de Derechos Humanos considera la discriminación por motivos de orientación sexual e identidad de género como una violación grave al Derecho Internacional de los Derechos Humanos. En seguimiento a lo establecido por esa Corte Internacional, el Poder Ejecutivo emitió en el año 2015 el Decreto Ejecutivo N° 38999, el cual declara a la Presidencia de la República y a los Ministerios de Gobierno como instituciones libres de discriminación hacia la población sexualmente diversa y obliga a todas las personas funcionarias a no efectuar ningún tipo de discriminación por motivos de orientación sexual e identidad de género, tanto contra compañeros y compañeras de trabajo como personas usuarias.

 <b>MTSS</b> MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	<b>Dirección General Administrativa y Financiera</b> Contraloría de Servicios	Código: <b>CS-16.0</b>
	<b>Protocolo de atención a las personas usuarias de los servicios del MTSS</b>	Código: <b>PO-01</b>
		Página <b>40 de 47</b>

### Uso de instalaciones y participación de actividades.

La solución para incluir o garantizar la seguridad de una persona trans o no conforme con el género, no podrá ser el aislamiento, las acciones para que el uso de las instalaciones y actividades segregadas por sexo sean seguras deben ir hacia la inclusión y nunca la segregación. Por lo tanto, para respetar la identidad de género de la persona, aunque las instituciones públicas pueden tener instalaciones y actividades segregadas por sexo, deben permitir a las personas trans o no conformes con el género acceso y uso de estos de acuerdo con su identidad.

### Aspectos que debe recordar:

- En los servicios el nombre no es necesario; así, por ejemplo, para algún trámite en ventanilla, la persona servidora podrá llamar a la persona usuaria por sus dos apellidos, o por el número de cédula.
- Las personas funcionarias deberán de usar las palabras que concuerden con la identidad de género con que la persona usuaria se identifica, si tiene duda pregúntele cómo le puede llamar.
- Tener un trato respetuoso y apropiado hacia las personas Trans o personas no conformes con el género, respetando la identidad de género de la persona, entendiendo que puede ser diferente del sexo que le fue asignado al nacer o al que sale en su cédula de identidad.
- El respeto a la identidad de las personas incluye su expresión de género a través de la manera de vestir, los peinados, el maquillaje, la ropa y otras características personales, intereses o afinidades.
- Independientemente de la apariencia de la persona, las personas funcionarias respetarán la identidad de género de la persona, de acuerdo con sus peticiones.
- No hacer comentarios de las personas usuarias Trans, con otros compañeros (as) o con otras personas usuarias, tampoco miradas censoras o risas de burla.

- El Título Octavo de la Reforma Procesal Laboral sanciona todo tipo de discriminación. Se debe respetar los derechos de todas las personas, así se evitarán denuncias por estos actos indebidos.
- Las personas usuarias pueden denunciar actos de discriminación en el recibo de los servicios, ante la Contraloría de Servicios, instancia que debe canalizarlo a lo interno, para lo correspondiente.

## Anexo 9: Oficio Circular N° DG-009-2016. Dirección General de Servicio Civil y pautas de atención en puntos de contacto personal



**DIRECCION GENERAL**  
Contribuyendo a la gobernabilidad democrática de Costa Rica desde 1953

**OFICIO CIRCULAR N° DG-009-2016**

**PARA:** Ministros, Viceministros, Oficiales Mayores y Directores Generales Administrativos, Auditores Internos, Jefes de Oficinas de Gestión Institucional de Recursos Humanos de los Ministerios, Instituciones y Órganos Adscritos bajo el ámbito del Estatuto de Servicio Civil, Directores de Área y Jefaturas de la Dirección General de Servicio Civil.

**DE:** Lic. Hernán Rojas Angulo, MBA  
**DIRECTOR GENERAL**

**ASUNTO:** Política de atención inclusiva a las personas usuarias de los servicios que habilita el Régimen de Servicio Civil de Costa Rica.

**FECHA:** 25 de octubre de 2016.

En concordancia con las políticas inclusivas y no discriminatorias emitidas por la Administración Solís-Rivera, la Dirección General de Servicio Civil, como órgano rector del Sistema de Gestión de Recursos Humanos (SIGEREH), considera pertinente y oportuno emitir una política para establecer las pautas generales que habiliten los lineamientos básicos y orientadores para la atención a los usuarios de las instituciones que conforman este sistema.

Con esta política y con otros protocolos complementarios a emitir por las Instituciones bajo el Régimen de Servicio Civil, que puedan derivarse de la misma y se hagan extensivos a otros procesos sustantivos, más allá de los de recursos humanos, se pretende garantizar, un tratamiento igualitario, justo y equitativo y consecuentemente universal de quienes solicitan los servicios propios del SIGEREH bajo el ámbito del Estatuto de Servicio Civil.

Invitamos y se promueve paralelamente a que la misma sea incorporada en los procesos que estime conveniente para su aplicabilidad.

Anexo: Política para la Atención inclusiva a usuarios de los servicios en el Régimen de Servicio Civil de Costa Rica.

 <b>MTSS</b> MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	<b>Dirección General Administrativa y Financiera</b> Contraloría de Servicios	Código: <b>CS-16.0</b>
	<b>Protocolo de atención a las personas usuarias de los servicios del MTSS</b>	Código: <b>PO-01</b>
		Página <b>42 de 47</b>

## **Pautas de atención contenidas en la Política para la atención a usuarios de los servicios propios del Régimen de Servicio Civil de Costa Rica:**

1. Los procedimientos de atención de las personas usuarias en sus puntos de contacto no deberán contener sesgos de ningún tipo, ni emplear lenguaje discriminatorio, ni exigir requisitos que exceden los estipulados por la legislación.
2. Deberán tomarse todos los resguardos para garantizar un respeto irrestricto a la dignidad humana, eliminado todo trato prepotente, irrespetuoso o discriminatorio para las personas usuarias y el funcionariado.
3. Debe garantizarse el otorgamiento a las personas usuarias de un trato igual y no discriminatorio, en condiciones similares, en relación con el acceso, la calidad y el costo de los servicios, sin embargo, tendrán prioridad de atención las personas con alguna condición de discapacidad o de salud que les dificulte realizar una fila de espera, las personas adultas mayores y las mujeres en estado de embarazo.
4. Al iniciar la atención de la persona usuaria debe brindarse un saludo de “Buenos días” o “Buenas tardes” según corresponda. Luego identificarse con el nombre completo. Usar el gafete institucional en un lugar visible y de fácil detección para las personas usuarias. El lenguaje gestual, sobre todo de la cara, deberá resultar acorde a un trato de corrección y educación, nunca deberá mostrarse gestos de desagrado o apatía.
5. Solicitar a la persona usuaria la identificación oficial y al día (cédula de identidad o cualquier otro documento legal válido).
6. Dar a las personas usuarias la atención completa y exclusiva durante el tiempo de contacto, evitando fijar atención en cualquier otra cosa fuera de lo ordinario, como, por ejemplo, tipo de vestimenta, símbolo religioso u otros similares propios de las decisiones específicas de las personas.
7. Evitar el uso del teléfono celular mientras se está con las personas usuarias.
8. Escuchar de forma atenta a las personas usuarias sin interrumpirle. No adelantar respuestas hasta que ésta haya concluido de exponer el motivo de su gestión.

 <b>MTSS</b> MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	<b>Dirección General Administrativa y Financiera</b> Contraloría de Servicios	Código: <b>CS-16.0</b>
	<b>Protocolo de atención a las personas usuarias de los servicios del MTSS</b>	Código: <b>PO-01</b>
		Página <b>43 de 47</b>

9. Evitar realizar delante de las personas usuaria o en su ausencia, gestos o comentarios personales referidos a las personas atendidas.

10. Hablar con un tono de voz adecuado, ni muy fuerte, ni bajo.

11. Repreguntar en caso que la persona funcionaria tenga duda sobre el tipo de gestión que desea realizar de la persona usuaria. De ser necesario repetirle con sus propias palabras acerca de lo que se comprendió, con el fin de evitar malos entendidos.

12. En caso de disconformidad de la persona usuaria, ofrecerle las soluciones estipuladas por la normativa y no discutir.

13. Si no se tiene una solución o no depende de la persona funcionaria que atiende, o bien la situación se torna incómoda o difícil de conciliar, debe consultarse a la persona responsable, y transferir a la persona usuaria o la gestión, a la autoridad competente, es decir, al siguiente nivel de decisión y respuesta.

14. Ofrecer los mecanismos y espacios de disconformidad o insatisfacción ante quienes pueden plantear sus objeciones, como, por ejemplo: la Contraloría de Servicios Institucional.

15. Despedirse de forma cortés, independientemente de cómo haya sido el trato con la persona usuaria.

16. Informar a la persona usuaria, en caso de transferir su gestión a otra dependencia, cuál es el área correspondiente que resolverá la solicitud presentada, así como los medios disponibles para que le brinde seguimiento a su caso.

 <p><b>MTSS</b> MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL</p>	<p><b>Dirección General Administrativa y Financiera</b> Contraloría de Servicios</p>	<p>Código: <b>CS-16.0</b></p>
	<p><b>Protocolo de atención a las personas usuarias de los servicios del MTSS</b></p>	<p>Código: <b>PO-01</b></p>
		<p>Página <b>44 de 47</b></p>

## Anexo 10: Guía para el uso de un lenguaje inclusivo en discapacidad

USEMOS	EN VEZ DE...	¿POR QUÉ?
<ul style="list-style-type: none"> <li>Su nombre</li> <li>Persona con discapacidad.</li> <li>Persona usuaria de silla de ruedas.</li> <li>Un usuario o una usuaria de silla de ruedas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Confinado o relegado a una silla de ruedas.</li> </ul>	<p>Por nuestras características y formas de hacer las cosas, todas las personas nos desplazamos o movilizamos de manera diferente, sea en una silla de ruedas, con una andadera o un bastón.</p> <p>Todas las personas merecen obtener a la última tecnología en productos de apoyo.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Su nombre</li> <li>Persona con discapacidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Portador de discapacidad</li> <li>Enfermito</li> <li>Uso de diminutivos: Carlitos, Anita</li> </ul>	<p>La discapacidad es una condición determinada por factores personales y contextuales, es parte de la diversidad humana.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Su nombre</li> <li>Persona con discapacidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Retrasado mental</li> <li>Con retardo mental</li> <li>Mangalito</li> <li>Retardado</li> </ul>	<p>Estas expresiones son una amenaza a la identidad de las personas a quienes nos referimos.</p> <p>Reconocer la diversidad es reconocer el valor del potencial humano, por tanto no es necesario etiquetar.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>En esta familia hay una persona, niño, niña con discapacidad.</li> <li>Esta familia no cuenta con los apoyos o servicios para satisfacer las necesidades o requerimientos de su hijo/a.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Esta familia "carga" con hijo con discapacidad.</li> </ul>	<p>La "carga" es la discriminación por falta de servicios de apoyo. Esta visión negativa limita o promueve que se generen más y mejores oportunidades de desarrollo y calidad de vida de las personas.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Su nombre</li> <li>Persona con discapacidad</li> <li>Persona ciega</li> <li>Persona con discapacidad visual</li> <li>Persona con baja visión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El Ciego</li> <li>Invidente</li> <li>Cieguito</li> <li>No vidente</li> <li>Corta de vista</li> <li>La cieguita</li> <li>Dando palos de ciego</li> </ul>	<p>Una visión de la discapacidad fundamentada en la diversidad y los derechos humanos, no etiqueta, pone énfasis en la persona y no en la discapacidad.</p> <p>Las personas ciegas tienen derecho a las oportunidades para desarrollar su potencial y autonomía.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Su nombre</li> <li>Persona con discapacidad</li> <li>Persona con discapacidad emocional</li> <li>Persona con discapacidad psicosocial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El loco, la loca</li> <li>Demente</li> <li>Trastornado</li> <li>Esquizofrénico</li> </ul>	<p>Para propiciar una cultura de igualdad, equidad en los mensajes, en el diálogo y la acción, deben orientarse en generar respeto y colaboración; el cual empieza por llamar a las personas por su nombre o persona con discapacidad. La inclusión que ofrecemos en los servicios de apoyo son los que se requieren para realizar actividades y participar en comunidad. La dignidad del ser persona, es superior a un diagnóstico clínico.</p>

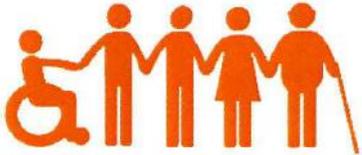



---

# Guía

para el uso de un lenguaje inclusivo en

# discapacidad



	<b>Dirección General Administrativa y Financiera</b> Contraloría de Servicios	<b>Código: CS-16.0</b>
	<b>Protocolo de atención a las personas usuarias de los servicios del MTSS</b>	<b>Código: PO-01</b>
		<b>Página 45 de 47</b>

## Unidad de Comunicación y Difusión

### Propósito de esta guía:

- Usemos un lenguaje más justo e inclusivo, que conduzca al respeto y a la dignidad de todas las personas.
- Construyamos mensajes positivos e inclusivos que reflejen nuestros cambios actitudinales.
- Reconozcamos en el uso del lenguaje el valor y la importancia de la diversidad de la que formamos parte.
- Servirnos de apoyo en nuestro quehacer cotidiano en la relación con las personas con discapacidad, así como en la comunicación y en la información que damos sobre ellas.



**¡Hacia un lenguaje inclusivo,  
libre de prejuicios y discriminación!**

**CONAPDIS**  
Consejo Nacional de Personas con Discapacidad

#### Nuestros equipos de trabajo

Unidad de Acciones Rectoras: 2562-3181  
 Unidad de Comunicación y Difusión: 2562-3181  
 Unidad de Fiscalización: 2562-3147  
 Unidad de Investigación e Innovación: 2562-3147  
 Unidad de Promoción y Desarrollo de Servicios a Personas con Discapacidad: 2562-3181

#### Nuestras sedes regionales

Región Brunca: 2771-4028  
 Región Central Occidente: 2451-3418  
 Región Central Oriente: 2556-6304  
 Región Central Norte: 2562-3133  
 Región Central Sur: 2562-3170  
 Región Chorotega: 2680-0870  
 Región Huetar Atlántico: 2758-2037  
 Región Huetar Norte: 2460-1606  
 Región Pacífico Central: 2664-0808

## Algunas expresiones frecuentes que podemos cambiar

USEMOS	EN VEZ DE...	¿POR QUÉ?
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Su nombre</li> <li>• Persona con discapacidad.</li> <li>• Niño o niña</li> <li>• Joven</li> <li>• Hombre o Mujer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Discapacitado</li> <li>• Deficiente</li> <li>• Minusválido</li> <li>• Lisiado</li> </ul>	<p>No distingamos si no nos vamos a referir específicamente a la discapacidad. La condición de salud es diferente a la discapacidad, ésta se refiere a como el entorno toma o no en cuenta las necesidades de las personas que presentan determinadas características.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Su nombre</li> <li>• Persona con discapacidad.</li> <li>• Ciudadanía con discapacidad</li> <li>• Población con discapacidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normal-anormal</li> <li>• Personas diferentes</li> <li>• Defecto de nacimiento</li> </ul>	<p>Todas las personas somos diferentes, no sólo un sector o pequeño grupo. Establecer esa diferencia es una forma de violencia y de barreras superiores. Las condiciones o barreras discapacitantes las crea el entorno.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Niños, niños con discapacidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Niños especiales</li> <li>• Niños diferentes</li> <li>• Niños anormales</li> </ul>	<p>Incluyamos a las niñas y a los niños como parte de la población infantil o de un lugar. No hagamos la diferencia y la exclusión.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La escuela</li> <li>• El centro educativo</li> <li>• Niños y niñas con discapacidad</li> <li>• Adolescentes y jóvenes con discapacidad</li> <li>• Estudiantes con discapacidad</li> <li>• Padres y madres de estudiantes con discapacidad.</li> <li>• Colegios</li> <li>• Servicios educativos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escuela para niños normales</li> <li>• Escuela o programa para niños especiales</li> <li>• Aula recurso</li> <li>• Aula diferenciado</li> </ul>	<p>Los centros educativos o aulas inclusivos donde se aprende, se convive en la diversidad y promueve la educación inclusiva. En Costa Rica existen también escuelas de educación especial donde asistan personas con discapacidad, no niñas o niños especiales.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Su nombre</li> <li>• Persona con discapacidad</li> <li>• Persona con parálisis cerebral</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Víctima de polio</li> <li>• Sufre parálisis</li> <li>• Padece de invalidez</li> <li>• Lisiado</li> <li>• Paralítico</li> <li>• Tullido</li> </ul>	<p>Ese niño, niña, adolescente, joven adulto/a es ante todo persona, con características diversas como todas. Merece un trato igualitario, libre de discriminación. No es "víctima", ni es una persona enferma.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Su nombre</li> <li>• Personas sorda</li> <li>• Personas con discapacidad</li> <li>• Persona sordo ciego/a</li> <li>• Persona con sordo ceguera</li> <li>• Persona con mudez (No puede hablar)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mudo</li> <li>• Mudoito</li> <li>• Sordito</li> <li>• Sordomudo</li> <li>• El que no se comunica</li> </ul>	<p>Las personas sordas y las que tienen baja audición, se comunican usando la lengua de señas y otras formas gestuales. Las personas sordas pueden comprender necesidades propias y de otras, entonces no usamos expresiones como "sordo a las necesidades de la gente", para indicar cómo algunas personas o grupos de poder oyentes no logran comprender determinadas necesidades o demandas.</p>

 <b>MTSS</b> MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	<b>Dirección General Administrativa y Financiera</b> Contraloría de Servicios	Código: <b>CS-16.0</b>
	<b>Protocolo de atención a las personas usuarias de los servicios del MTSS</b>	Código: <b>PO-01</b>
		Página <b>46 de 47</b>

## Bibliografía

### Leyes y Decretos:

- Ley N°7600. Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad.
- Ley N°7739. Código de la Niñez y la Adolescencia.
- Ley N°7935. Ley Integral para la Persona Adulta Mayor.
- Ley N°7948. Aprobación de la Convención Interamericana para la Eliminación de todas las formas de discriminación contra las Personas con Discapacidad.
- Ley N°8661. Aprobación de la Convención sobre los Derechos de las Personas con discapacidad y su Protocolo.
- Ley N°8862. Ley Inclusión y Protección Laboral de las Personas con discapacidad en el Sector Público.
- Ley N°9049. Ley de Reconocimiento de Lenguaje de Señas Costarricense (LESCO) como lengua materna.
- Ley N°9158. Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.
- Decreto Ejecutivo N°39096-PLAN. Reglamento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.
- Ley N°9171. Ley Creación de las Comisiones Institucionales sobre Accesibilidad y Discapacidad (CIAD).
- Ley N°9379. Ley para la Promoción de la Autonomía de las Personas con Discapacidad.
- Ley N°9343. Ley de Reforma Procesal Laboral.
- Decreto Ejecutivo N°26831. Reglamento Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad.
- Decreto Ejecutivo N°38999-MP-RE-JP-SP-MJ-H-MAG-MEIC-MINAE-MOPT-MEP-S-MTSS-COMEX-MIDEPLAN-MICITT-MIVAH-MC-TUR-MDHIS-MC-MCM-MIDEPOR. Política del Poder Ejecutivo para erradicar de sus Instituciones la Discriminación hacia la Población Sexualmente Diversa.

 <b>MTSS</b> MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	<b>Dirección General Administrativa y Financiera</b> Contraloría de Servicios	Código: <b>CS-16.0</b>
	<b>Protocolo de atención a las personas usuarias de los servicios del MTSS</b>	Código: <b>PO-01</b>
		Página <b>47 de 47</b>

- Decreto Ejecutivo N°40199-MP Implementación del modelo de Gobierno Abierto que promueve la transparencia y el acceso a la información pública.
- Decreto Ejecutivo N°40422-MP-RE-JP-SP-MG-H-MAG-MEIC-MINAE-MOPT-MEP-S-MTSSCOMEX-MIDEPLAN-MICITT-MIVAH-MC-MCJ-TUR-MDHIS-MCM-MIDEPOR. Reforma a la Política del Poder Ejecutivo para erradicar de sus instituciones la discriminación hacia la población LGBTI.

### Políticas:

- Política Nacional en Discapacidad 2011-2021. Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial. CNRRE.
- Armonización Política Nacional en Discapacidad 2011-2030. Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial. CNRRE.

### Reglamento:

- Reglamento Autónomo de Servicio N.º 27969-TSS.

### Manuales y Protocolos:

- Manual de atención a la persona usuaria de la Contraloría de Servicios de la Dirección General de Servicio Civil.
- Manual de atención a la persona usuaria y sus Protocolos STSNCS de MIDEPLAN.

### Circulares:

- Oficio Circular N.º DG-009-2016. Dirección General de Servicio Civil. Política de atención inclusiva a las personas usuarias de los servicios que habilita el Régimen del Servicio Civil costarricense.

### Código:

- Código de Ética Institucional 2019.
- Código de Trabajo y sus reformas.