



Archivo Nacional de Costa Rica

# MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA PERSONA USUARIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL ARCHIVO NACIONAL

Contraloría de Servicios  
2022



**ARCHIVO  
NACIONAL**  
COSTA RICA

# TABLA DE CONTENIDOS

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>4</b>
<b>CAPÍTULO PRIMERO. DISPOSICIONES GENERALES. ....</b>	<b>6</b>
Artículo 1. Acatamiento obligatorio. ....	6
Artículo 2. Definiciones. ....	6
Artículo 3. Objetivos.....	7
Artículo 4. Enfoque hacia la persona usuaria. ....	7
Artículo 5. Elementos de la prestación de servicios a las personas usuarias.....	8
<b>CAPÍTULO SEGUNDO. COMUNICACIÓN EFECTIVA. ....</b>	<b>8</b>
Artículo 6. Concepto de comunicación. ....	8
Artículo 7. Comunicación verbal.....	8
Artículo 8. Recomendaciones para la comunicación verbal oral. ....	9
Artículo 9. Recomendaciones para la comunicación verbal escrita. ....	11
Artículo 10. Comunicación no verbal.....	12
Artículo 11. Recomendaciones para la comunicación no verbal.....	12
Artículo 12. Comunicación por medios tecnológicos.....	13
Artículo 13. Recomendaciones para la comunicación por medios tecnológicos.....	14
<b>CAPÍTULO TERCERO. IMAGEN. ....</b>	<b>14</b>
Artículo 14. Presentación personal.....	14
Artículo 15. Entorno de trabajo. ....	15

**CAPÍTULO CUARTO. INTERACCIÓN CON LAS PERSONAS USUARIAS. .... 16**

Artículo 16. Actitud..... 16

Artículo 17. Formas básicas de cortesía..... 16

Artículo 18. Ausencia de personas funcionarias..... 17

Artículo 19. Atención de personas con derecho a trato prioritario..... 18

Artículo 20. Recomendaciones para la atención de personas con discapacidad..... 19

Artículo 21. Atención de personas menores de edad que requieren servicios de la Institución..... 20

Artículo 22. Atención de personas usuarias que presentan conductas agresivas..... 21

**CAPÍTULO QUINTO. TRABAJO EN EQUIPO EN FUNCIÓN DEL BUEN SERVICIO. .... 22**

Artículo 23. Trabajo en equipo. .... 22

Artículo 24. Factores claves para el trabajo en equipo..... 22

Artículo 25. Prestación de servicios de manera conjunta..... 24

**CAPÍTULO SEXTO. APLICACIÓN DEL DEBER DE PROBIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS. .... 25**

Artículo 26. Deber de probidad. .... 25

Artículo 27. Satisfacción del interés público en la prestación de los servicios. .... 25

Artículo 28. Recomendaciones para cumplir con el deber de probidad en la prestación de los servicios. .... 25

Artículo 29. Sanciones por faltas al deber de probidad. .... 27



## INTRODUCCIÓN

La Dirección General del Archivo Nacional se ha caracterizado por ser una institución proactiva que hace de la mejora continua uno de sus pilares fundamentales, con el fin de garantizar a las personas usuarias la prestación de un servicio de calidad, bajo los principios de eficacia, eficiencia, celeridad, oportunidad, continuidad, legalidad, accesibilidad y no discriminación.

Esta institución, a través de sus competencias asignadas por Ley, cumple funciones en el ámbito jurídico, social y cultural que son de carácter único, indispensable e insustituible para la sociedad costarricense. Se trata del único archivo final de la nación, el cual rescata, resguarda y facilita el patrimonio documental del país, es el ente rector del Sistema Nacional de Archivos y coadyuva en el ejercicio de la función notarial, siendo garante de la legalidad y la transparencia.

Los desafíos que conllevan las transformaciones culturales y generacionales, las cambiantes demandas sociales y económicas, así como el surgimiento de nuevas tecnologías, representan para el Archivo Nacional un compromiso con la innovación, la administración eficiente y la adaptación a los nuevos escenarios nacionales y globales, con el objetivo de continuar cumpliendo con nuestras competencias y brindando al público una atención a la altura de sus expectativas.

Este panorama cobra relevancia especial al contrastarlo con el contexto actual de la institucionalidad pública nacional, pues la disponibilidad de recursos económicos es cada vez menor y la tónica imperante es la puesta en práctica de políticas dirigidas a la contención del gasto y la reducción del capital humano.

Tal situación nos compromete con la búsqueda de alternativas innovadoras para garantizar el cumplimiento de nuestras competencias, evitando al máximo la desmejora en los servicios brindados. Esta tarea representa un reto de enormes dimensiones por cuanto nos enfrentamos a una creciente demanda de servicios con altas expectativas, de calidad por parte de las personas usuarias; pero con una disminución progresiva en los ingresos presupuestarios y la cantidad de personal disponible para satisfacer esa demanda.

Por tales razones, desde la planificación estratégica la institución ha dado un papel preponderante a la percepción, expectativas, necesidades y recomendaciones de las personas usuarias externas e internas, con el propósito de dirigir los recursos y los esfuerzos a la satisfacción de esos requerimientos, tanto en el presente como en los retos futuros del mediano y largo plazo.

En esa línea, el Archivo Nacional llevó a cabo un análisis introspectivo en el año 2019, con base en: la encuesta a personas usuarias para la planificación estratégica 2019-2023, las interrogantes del cuestionario dirigido a personas funcionarias relacionadas con la temática de los servicios, los análisis realizados por la Contraloría de Servicios a los estudios de usuarios, los informes de aplicación de encuestas (2015-2018) y los controles de gestiones presentadas ante la Contraloría de Servicios (2015-2018).

De acuerdo con la información extraída de tales instrumentos, se logró determinar que el perfil de personas usuarias de nuestra institución está compuesto por un público variado con alta presencia de jóvenes, principalmente profesionales y estudiantes de las carreras de Archivística, Historia y Derecho, docentes y estudiantes de secundaria que acuden a las visitas guiadas y personal que labora en la entidad.

En el presente y a futuro este público se caracteriza por ser exigente en cuanto a cumplimiento de plazos, servicios eficientes y eficaces y atención de calidad. Se trata de personas que hacen un uso intensivo de la tecnología y demandan la prestación de servicios en línea, una ciudadanía informada y conocedora del patrimonio que resguarda la institución.

Entre las principales necesidades expresadas por las personas usuarias como parte de la mejora continua en la calidad de los servicios brindados destaca la digitalización documental, mayor prestación de trámites en línea, uso intensivo de la tecnología para la mejora de procesos, modernización en la prestación de los servicios, mejora en la comunicación con el público y fortalecimiento de la función rectora del Sistema Nacional de Archivos.

Por lo tanto, con la creación de este manual se busca alinear la prestación de los servicios y la atención a las personas usuarias internas y externas con los requerimientos de mejora expresados por su parte, a través de la sistematización de criterios óptimos de atención al público e implementación de buenas prácticas en la prestación de los servicios. Se busca que independientemente de la unidad administrativa visitada, el servicio brindado sea de calidad y genere una percepción satisfactoria en la ciudadanía.

## CAPÍTULO PRIMERO. DISPOSICIONES GENERALES.

### ARTÍCULO 1. ACATAMIENTO OBLIGATORIO.

Las normas de este manual son de acatamiento obligatorio y deberán ser aplicadas por todas las personas funcionarias de la Dirección General del Archivo Nacional en la atención al público interno y externo, tanto en modalidad presencial como virtual.

### ARTÍCULO 2. DEFINICIONES.

Para los efectos de este manual se consideran las siguientes definiciones:

- a. **Dependencias de atención al público:** cualquier unidad administrativa de la Dirección General del Archivo Nacional donde se preste un servicio público a las personas usuarias internas y externas.
- b. **DGAN:** Dirección General del Archivo Nacional
- c. **Personas funcionarias:** toda persona que forma parte de la planilla oficial de la Dirección General del Archivo Nacional.
- d. **Personas usuarias:** personas físicas o jurídicas destinatarias de los servicios que presta la Dirección General del Archivo Nacional. Estas serán internas cuando desempeñen labores para la institución y externas cuando no realicen labores para la entidad.
- e. **Servicios:** cualquiera de los trámites y servicios incluidos en la Guía de Trámites y Requisitos de los Servicios que brinda la Dirección General del Archivo Nacional.

## ARTÍCULO 3. OBJETIVOS.

Los objetivos de este manual son los siguientes:

- a. Ofrecer un documento claro y de fácil acceso para todas las personas funcionarias de la institución, con el fin de que cuenten con un instrumento de consulta para llevar a cabo la prestación de los servicios al público de la mejor manera posible.
- b. Estandarizar la forma de prestación de los servicios a las personas usuarias en todas las dependencias de atención al público de la institución.
- c. Implementar buenas prácticas que garanticen el buen trato, el respeto mutuo y la convivencia pacífica.
- d. Fomentar en el personal de la institución el desarrollo de acciones, actitudes y aptitudes dirigidas a aumentar la satisfacción del público con el servicio recibido.
- e. Coadyuvar con el desarrollo de un buen clima organizacional.
- f. Contribuir en el proceso de inducción al nuevo personal, dándoles a conocer la forma de prestación de los servicios en la Dirección General del Archivo Nacional.

## ARTÍCULO 4. ENFOQUE HACIA LA PERSONA USUARIA.

En la Dirección General del Archivo Nacional la excelencia en la prestación de servicios a las personas usuarias es nuestro objetivo principal. Por lo tanto, se fomenta y prioriza la aplicación de todas aquellas acciones y buenas prácticas que permitan alcanzar ese fin.



## ARTÍCULO 5. ELEMENTOS DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS A LAS PERSONAS USUARIAS.

La prestación de servicios tiene dos componentes, la atención a la persona usuaria y el servicio propiamente dicho.

- a. **Atención.** Se refiere a la interacción directa entre persona usuaria y persona funcionaria. Para que esta sea satisfactoria y dirigida a la excelencia se requiere la aplicación de factores tales como el respeto, la cortesía, la actitud colaborativa, la empatía, la asertividad y la comunicación efectiva.
- b. **Servicio propiamente dicho.** Se trata de los procesos internos establecidos para la prestación de los servicios institucionales. Estos procesos deben ser optimizados mediante la simplificación máxima y la mejora continua para garantizar eficacia, eficiencia, oportunidad, celeridad, legalidad, accesibilidad, igualdad y no discriminación.

## CAPÍTULO SEGUNDO. COMUNICACIÓN EFECTIVA.

### ARTÍCULO 6. CONCEPTO DE COMUNICACIÓN.

La comunicación es un proceso bilateral, a través del cual se intercambia información, ideas y emociones, indistintamente del medio utilizado.

Se comunica a través del habla, la escritura, la expresión facial y la postura corporal, entre otras maneras. Todos estos aspectos brindan información valiosa a las personas interlocutoras, por lo cual debe tenerse cuidado con cada uno de ellos, con el fin de que el proceso de comunicación sea efectivo.

### ARTÍCULO 7. COMUNICACIÓN VERBAL.

Es la forma de comunicación donde el mensaje se trasmite mediante el empleo de palabras, ya sea de manera oral o escrita.



## ARTÍCULO 8. RECOMENDACIONES PARA LA COMUNICACIÓN VERBAL ORAL.

La comunicación verbal oral con las personas usuarias puede llevarse a cabo de manera más efectiva y positiva aplicando las siguientes recomendaciones.

1. Generar en la conversación con la persona usuaria un entorno de cordialidad y comodidad, pero sin caer en la informalidad.
2. Hablar de forma clara, cuidando el tono de voz y la vocalización para hacerse entender de forma adecuada.
3. Hablar siguiendo una secuencia lógica en la que se tenga un principio, un desarrollo y un final.
4. Hablar con seguridad, evitando divagaciones, ambigüedades o expresiones dubitativas.
5. Hablar directamente a la persona usuaria, mirándole al rostro.

- 6.** Respirar de forma tranquila para controlar la ansiedad a la hora de expresarse.
- 7.** Tratar de sonreír, ya que una sonrisa transmite confianza y comodidad.
- 8.** Utilizar la escucha activa, de manera tal que se ponga atención a la persona interlocutora, pero a la vez se le responda con ciertas frases para confirmarle que se le está escuchando y entendiendo su mensaje.
- 9.** Emplear un lenguaje empático, asertivo, comprensivo y sensible.
- 10.** Dirigirse a la persona usuaria de usted, evitando el voseo y el tuteo.
- 11.** Brindar explicaciones simples, evitando en la medida de lo posible el uso de tecnicismos complejos o siglas presumiblemente desconocidas para la persona usuaria.
- 12.** Tomar notas si es necesario, solicitando el deletreo de aquellos nombres, apellidos, direcciones físicas o de correo electrónico o cualquier otro dato que no haya comprendido.
- 13.** Evitar interrupciones abruptas e innecesarias cuando la persona usuaria está hablando.
- 14.** Evitar la prepotencia, la arrogancia, la altanería, la falsa modestia, la ironía, el sarcasmo y la actitud burlesca.
- 15.** Evitar el egocentrismo, tratando de no monopolizar el uso de la palabra ni acaparar el tiempo de la conversación.
- 16.** Evitar la comunicación confrontativa, a la defensiva, recriminatoria, indiferente o humillante hacia la persona usuaria.
- 17.** Evitar hacer uso de lenguaje discriminatorio por cualquier condición particular de la persona usuaria.
- 18.** Evitar incluir en la conversación pensamientos, opiniones, apreciaciones o valoraciones de índole personal o subjetivo que no tengan relación con el servicio que se está brindando.
- 19.** Evitar el exceso de confianza con las personas usuarias, el cual podría manifestarse mediante el uso de lenguaje coloquial, apelativos cariñosos, bromas inapropiadas o comentarios personales sobre la apariencia.



## ARTÍCULO 9. RECOMENDACIONES PARA LA COMUNICACIÓN VERBAL ESCRITA.

La comunicación verbal escrita con las personas usuarias puede llevarse a cabo de manera más efectiva y positiva aplicando las siguientes recomendaciones.

1. Utilizar una forma de escritura clara, precisa, concisa y puntual, evitando ambigüedades.
2. Escribir siguiendo una secuencia lógica en la que se tenga un principio, un desarrollo y un final.
3. Cuidar la ortografía, la gramática y la redacción
4. Cuidar el formato de las comunicaciones escritas, de acuerdo con las plantillas documentales vigentes en la institución.
5. Recordar que aunque se trate de comunicaciones escritas, no se deben dejar de lado las normas básicas de cortesía, formalidad, respeto y cordialidad.
6. Emplear una forma de escritura empática, asertiva, comprensiva y sensible.
7. Responder a todas las consultas o solicitudes planteadas por la persona usuaria.
8. Dar acuse de recibo y un estimado de tiempo en que se podrá brindar la respuesta completa, en aquellos casos donde no se pueda responder de manera inmediata.

9. Evitar la escritura que denote un lenguaje confrontativo, defensivo, prepotente, arrogante, altanero, irónico, sarcástico, burlesco, recriminatorio, discriminatorio, subjetivo o humillante.
10. Evitar incluir en las comunicaciones escritas pensamientos, opiniones, apreciaciones o valoraciones de índole personal o subjetivo que no tengan relación con el servicio que se está brindando.
11. Evitar una forma de escritura que denote exceso de confianza con las personas usuarias, la cual podría manifestarse mediante el uso de lenguaje coloquial, apelativos cariñosos, bromas inapropiadas o comentarios personales sobre la apariencia.

## ARTÍCULO 10. COMUNICACIÓN NO VERBAL.

Es la forma de comunicación en la que el mensaje se transmite mediante la expresión corporal, a través del empleo de la mirada, gestos, postura, ademanes y contacto físico, entre otros elementos.

## ARTÍCULO 11. RECOMENDACIONES PARA LA COMUNICACIÓN NO VERBAL.

La comunicación no verbal con las personas usuarias puede llevarse a cabo de manera más efectiva y positiva aplicando las siguientes recomendaciones.

1. Adoptar una postura natural, teniendo el cuerpo erguido, la cabeza y la mirada hacia el frente, el cuello y los hombros relajados y la espalda recta, tanto de pie como al sentarse.
2. Establecer contacto visual.
3. Mantener las manos visibles, ya sea sobre el escritorio, el reposabrazos de la silla o el regazo.
4. Evitar movimientos bruscos o abruptos que denoten tensión, incomodidad o agresividad.
5. Evitar movimientos o conductas que denoten nerviosismo, ansiedad o inseguridad, como morderse y humedecerse los labios, el balanceo constante, mover excesivamente las manos o tocarse la cara o el cabello repetitivamente.
6. Evitar una expresión facial que denote enojo, fastidio, desinterés, indiferencia o alguna otra actitud negativa hacia la persona usuaria.

## ARTÍCULO 12. COMUNICACIÓN POR MEDIOS TECNOLÓGICOS.

La virtualización de la prestación de los servicios públicos y de la ejecución de las labores implica el uso de la tecnología para llevar a cabo las comunicaciones por lo cual, las recomendaciones anteriores son de igual manera aplicables a las interacciones realizadas a través de medios tecnológicos como el teléfono, videollamadas, videoconferencias, capacitaciones virtuales y otros similares.

A pesar de la distancia y la no presencia física, la comunicación tecnológica se ve influenciada por la forma de hablar, de escribir y por la expresión corporal, tal y como si se tratase de una interacción cara a cara, por lo cual es importante mantener el profesionalismo y la buena imagen, individual e institucional.



## **ARTÍCULO 13. RECOMENDACIONES PARA LA COMUNICACIÓN POR MEDIOS TECNOLÓGICOS.**

La comunicación por medios tecnológicos con las personas usuarias puede llevarse a cabo de manera más efectiva y positiva aplicando las siguientes recomendaciones.

1. Estar disponibles, siempre y cuando sea posible, dentro del horario laboral para la atención de llamadas o videollamadas, tanto telefónicas como por vía internet.
2. Estar pendiente, dentro del horario laboral, del correo electrónico y los chats de trabajo, con el fin de recibir oportunamente las comunicaciones remitidas por estos medios.
3. Hablar de forma clara, cuidando el tono de voz y la vocalización para hacerse entender de forma adecuada. Si es necesario, pueden utilizarse micrófonos, audífonos, altavoces u otros dispositivos que mejoren la experiencia comunicativa.
4. Contestar las llamadas identificándose, diciendo su nombre y la oficina a la cual se está comunicando la persona usuaria.
5. Explicar a la persona usuaria cuando debe poner en espera la llamada antes de hacerlo.
6. Evitar dejar en espera por más de dos minutos una llamada. Si es necesario, explicárselo así a la persona usuaria para que sea quien decida si continuar o no la comunicación.
7. Tener a la mano los documentos de apoyo necesarios para maximizar la efectividad de las interacciones por medios tecnológicos.
8. Tener a la mano instrumentos de apoyo para tomar notas.
9. Redireccionar la comunicación a la persona o dependencia respectiva en caso de que no le corresponda atender el asunto.
10. Emplear, en cuanto sean aplicables, las recomendaciones para la comunicación verbal oral y escrita y para la no verbal, contenidas en los artículos anteriores.

## **CAPÍTULO TERCERO. IMAGEN.**

### **ARTÍCULO 14. PRESENTACIÓN PERSONAL.**

La presentación personal es la imagen proyectada por la persona funcionaria, la cual a su vez tiene incidencia en la imagen institucional. Por lo tanto, el personal de la Dirección General del Archivo Nacional debe mantener una imagen acorde con la función pública que

desempeña, aplicando las siguientes pautas, tanto de forma presencial como en modalidad de teletrabajo, en el entendido de que también en esta modalidad se interactúa con personas usuarias a través de los medios tecnológicos.

1. Utilizar ropa apropiada para un entorno de oficina, salvo aquellas excepciones que por el tipo de labor amerite el uso de otra indumentaria, como podrían ser las funciones de mantenimiento o jardinería.
2. Cuando por el tipo de función deba utilizarse indumentaria específica, gabachas por ejemplo, esta deberá estar limpia y en adecuadas condiciones de uso.
3. Mantener un adecuado aseo personal.
4. Mantener una adecuada higiene bucodental.
5. Llevar el cabello y las uñas limpios y arreglados.
6. Usar un maquillaje discreto.
7. Cuidar el afeitado del rostro y si se usa barba, mantenerla bien arreglada.
8. Evitar el uso de prendas excesivamente ajustadas, con transparencias muy notorias, escotes muy pronunciados y vestidos o faldas demasiado cortas.
9. Evitar el uso de accesorios excesivamente llamativos.

## **ARTÍCULO 15. ENTORNO DE TRABAJO.**

Para favorecer la efectividad en la ejecución de las labores, tanto de forma presencial como en modalidad de teletrabajo, es importante aplicar las siguientes recomendaciones.

1. Mantener el área de trabajo limpia y ordenada.
2. Guardar las carteras, maletines y otros elementos personales fuera de la vista de la persona usuaria.
3. Tener al alcance los implementos necesarios para la realización de las labores.
4. Mantener guardados la papelería e insumos dejando solamente una cantidad suficiente en la impresora o portapapeles.
5. Archivar lo antes posible los documentos en los archivos de gestión.
6. Evitar tener a la vista o desbordado el basurero.
7. Evitar consumir alimentos mientras se atiende a las personas usuarias o mantenerlos a la vista de estas.
8. Evitar el uso de dispositivos tecnológicos personales como celulares, tabletas, juegos electrónicos u otros similares cuando se está atendiendo a las personas usuarias.

## CAPÍTULO CUARTO. INTERACCIÓN CON LAS PERSONAS USUARIAS.

### ARTÍCULO 16. ACTITUD.

Las personas funcionarias de la Dirección General del Archivo Nacional mantendrán una actitud positiva en sus interacciones personales con las personas usuarias, basada en factores claves como lo son el respeto, solidaridad, colaboración, empatía, asertividad, amabilidad, discreción, vocación de servicio, proactividad, puntualidad, compromiso, eficiencia, eficacia, excelencia, actualización profesional, innovación, transparencia y objetividad.



### ARTÍCULO 17. FORMAS BÁSICAS DE CORTESÍA.

Se aplicarán las siguientes formas básicas de cortesía en la interacción con las personas usuarias.

1. Saludar a la persona usuaria.
2. Identificarse dando su nombre y puesto que ocupa.
3. Mostrar disposición de colaborar, ofreciendo su ayuda a la persona usuaria.
4. Usar frases amables como por favor, gracias, con permiso o disculpe.
5. Evitar atender a las personas usuarias con actitud de aburrimiento, distracción, desinterés, indiferencia, desánimo o somnolencia.
6. Consultar a la persona usuaria lo que necesita, evitando asumir o interpretar sus requerimientos.
7. Evitar distraerse con otras personas, llamadas o realización de otras labores cuando está interactuando con una persona usuaria, si ello ocurre debe solicitar la disculpa respectiva.
8. Mostrar seguridad, credibilidad, dominio de sus funciones y conocimiento del entorno institucional.
9. Aclarar de forma satisfactoria todas las dudas y consultas manifestadas por la persona usuaria.
10. Explicar a la persona usuaria los pasos que se llevarán a cabo en la realización de los trámites, o los procedimientos que se aplicarán para brindarle el servicio requerido y asegurarse de que los ha entendido, volviendo a repetir con amabilidad si es necesario.
11. Explicar de forma clara y argumentada cuando una solicitud o gestión deba ser rechazada por incumplimiento de requisitos o por estar fuera de su competencia o de la competencia institucional. En este último caso, si le es posible, debe referir a la persona usuaria con la dependencia o institución respectiva.
12. Recibir las observaciones sin tomarlas de forma personal, asumiendo con madurez e inteligencia emocional los comentarios de la persona usuaria, siempre y cuando estos no traspasen los límites del respeto.
13. Despedirse de la persona usuaria agradeciéndole por su visita.

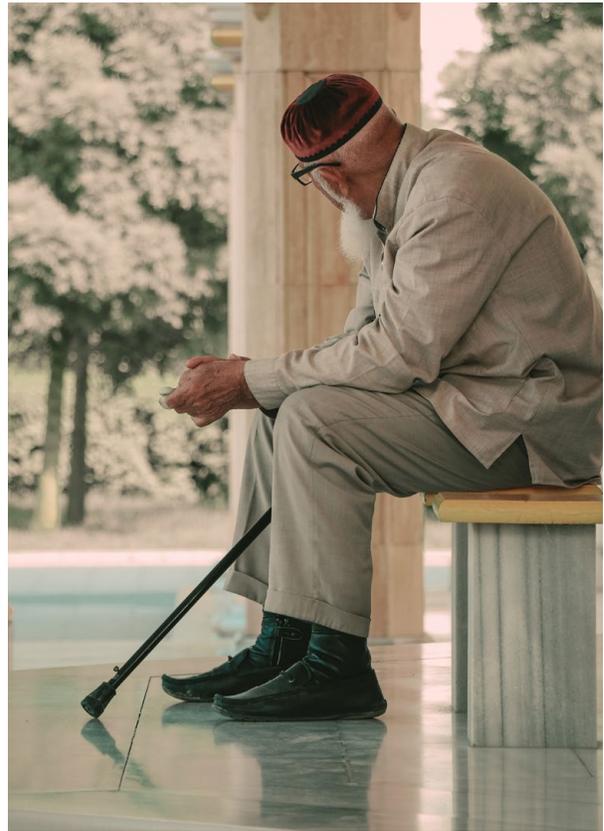
## **ARTÍCULO 18. AUSENCIA DE PERSONAS FUNCIONARIAS.**

En caso de ausencia de una persona funcionaria, se debe redireccionar a la persona usuaria con alguien más que pueda atenderle y resolver su gestión. De no ser posible, deberá tomarse sus datos y el mensaje correspondiente, el cual se trasladará a la persona ausente a su regreso.

## ARTÍCULO 19. ATENCIÓN DE PERSONAS CON DERECHO A TRATO PRIORITARIO.

Las personas con discapacidad, adultas mayores o en estado de embarazo que realicen trámites personales tendrán derecho a trato prioritario, el cual implica lo siguiente:

1. Uso de parqueos demarcados de acuerdo con las especificaciones de la Ley 7600, Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad y su reglamento.
2. Disponibilidad de asientos y mobiliario acorde a sus necesidades.
3. Acceso a los productos de apoyo disponibles en la institución.
4. Uso de fichas para atención preferencial.
5. Acceder al primer lugar en aquellas filas donde no se utilicen fichas.



## ARTÍCULO 20. RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD.

El término discapacidad refiere a la interacción entre las deficiencias físicas, mentales, intelectuales y sensoriales presentes en una persona y las barreras existentes en el entorno, las cuales pueden ser de tipo estructural, arquitectónico, social o actitudinal, e impiden su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones.

Algunas recomendaciones importantes para interactuar con las personas con discapacidad son las siguientes:

1. Al identificar a una persona con discapacidad, porque sea evidente o porque así ella lo indique, debe consultar si requiere algún tipo de ayuda, evitando asumir que la necesita sin habérselo preguntado antes.
2. Si la persona con discapacidad indica que sí requiere ayuda, consultar de qué forma puede ayudarle exactamente, sin asumir nada que esta no le haya pedido.
3. Si la persona con discapacidad va acompañada, pero es a ella a quien se le prestará un servicio institucional, debe dirigirse directamente a la persona, no a su acompañante pues, el hecho de tener una discapacidad no invisibiliza ni anula su identidad individual.
4. Dirigirse a una persona con discapacidad utilizando su nombre, tal y como lo hace con el resto de personas usuarias.
5. Referirse a una persona con discapacidad utilizando el término “persona con discapacidad”, evitando usar frases como personas especiales, personas con capacidades diferentes, personas extraordinarias, personas con capacidades disminuidas, discapacitados, retardados mentales, inválidos, rencos, mancos u otras similares.
6. Interactuar con las personas con discapacidad sin temor, de forma natural, evitando actitudes y lenguajes ofensivos, que apelen a la lástima o por el contrario, traten de hacerlas ver como superiores o diferentes al resto de la gente , ambas situaciones incomodan por igual.
7. Recordar que las personas con discapacidad adultas no son niños, por lo cual no debe infantilizárseles, pues ello insulta su inteligencia y grado de madurez.
8. En el caso de personas con discapacidad visual, al caminar ofrézcale el brazo si es más baja que usted o permita que se tome de su hombro si es más alta. Al sentarse coloque su mano en el respaldo de la silla, así la persona podrá deslizar su brazo y ubicar adecuadamente el asiento. Al describirle lugares, objetos o escenas evite las

imprecisiones como decir ahí, allá, o señalar con su mano pues, generará confusión en la persona, utilice términos como arriba, abajo, izquierda o derecha.

9. Cuando se dirija a una persona con discapacidad visual evitar gritarle, la pérdida de visión no implica falta de audición.
10. Cuando se dirija a una persona con discapacidad auditiva consultarle si puede leer los labios, en caso afirmativo háblele de frente, vocalizando de forma clara. Consúltele a que tono debe hablar si tiene resto auditivo o utiliza aparatos para la audición.
11. Evitar tocar los productos de apoyo como bastones, sillas de ruedas, muletas o animales de asistencia sin el consentimiento de la persona con discapacidad, ello implica una invasión a su espacio físico personal.

## **ARTÍCULO 21. ATENCIÓN DE PERSONAS MENORES DE EDAD QUE REQUIEREN SERVICIOS DE LA INSTITUCIÓN**

Toda persona menor de edad que se presente a la institución a solicitar la prestación de algún servicio será atendida de conformidad con las siguientes disposiciones.

1. Si la persona es mayor de doce años y menor de dieciocho, deberá presentar documento de identificación para menores de edad expedido por el Registro Civil, en buen estado y vigente; si no presenta el documento indicado, no podrá acceder a los servicios que presta el Archivo Nacional. No obstante, se le orientará y se le aclarará acerca de los servicios que la institución presta, dejando clara la manera de acceder a ellos.
2. En caso de que se trate de una persona menor de doce años y solicite alguno de los servicios brindados por la institución, este se le brindará tan solo si se encuentra acompañada de una persona adulta, siempre y cuando se cumpla con los requisitos y procedimientos correspondientes.
3. Si se trata de una persona menor de doce años sin compañía adulta, se intentará localizar a sus padres o encargados y de no ser posible, se llamará a las autoridades correspondientes.

## **ARTÍCULO 22. ATENCIÓN DE PERSONAS USUARIAS QUE PRESENTAN CONDUCTAS AGRESIVAS.**

En casos de personas usuarias que presentan conductas agresivas es importante aplicar las siguientes pautas para el adecuado manejo de la situación.

1. Mantener la calma.
2. Escuchar a la persona usuaria y permitirle expresar su molestia, sin traspasar los límites del respeto.
3. Ofrecerle si es posible una solución a la situación planteada, con el fin de evitar que el nivel de enojo vaya en escalada.
4. Utilizar frases de comprensión y empatía de forma auténtica, pues de lo contrario podría sonar burlesco o hipócrita y elevar el nivel de enojo de la persona usuaria.
5. Explicar las razones cuando deba derivar el caso a otra persona funcionaria y a la vez contextualizar a ésta sobre la conducta que está presentando la persona usuaria y los posibles motivos.
6. Evitar tomar el enojo de la persona usuaria como algo personal.
7. Evitar entrar en discusiones innecesarias.
8. Evitar caer en provocaciones o provocar usted con algún tipo de frase o actitud que la situación se salga de control.
9. Evitar culpar al desconocimiento, a otra persona funcionaria o a los procesos institucionales de la situación ocurrida pues, ello tan solo aumentará el nivel de enojo de la persona usuaria.
10. Recordar que conductas como gritos, insultos, golpes, amenazas e intimidación, (entre otras manifestaciones de violencia por parte de las personas usuarias hacia las personas funcionarias en función de su cargo), configuran delitos tipificados en el código penal, por lo cual no serán toleradas en la institución y podrá recurrirse a las fuerzas del orden para lo procedente.

## CAPÍTULO QUINTO. TRABAJO EN EQUIPO EN FUNCIÓN DEL BUEN SERVICIO.



### ARTÍCULO 23. TRABAJO EN EQUIPO.

Un equipo de trabajo es un grupo de personas que laboran juntas con un propósito y objetivos comunes claramente identificados. Para la consecución de ese fin el trabajo debe basarse en la colaboración, contribución, comunicación, compromiso, proactividad, asertividad, empatía, credibilidad, confianza y liderazgo.

Esta modalidad es especialmente importante en la prestación de servicios de la Dirección General del Archivo Nacional pues para llevar a cabo el cumplimiento de nuestras funciones debe existir una estrecha interrelación entre personas funcionarias y las diferentes dependencias institucionales.

### ARTÍCULO 24. FACTORES CLAVES PARA EL TRABAJO EN EQUIPO.

Algunos factores claves para alcanzar la excelencia individual y colectiva en el trabajo en equipo son los siguientes:

1. Comunicación efectiva, para la cual pueden aplicarse las pautas detalladas en el capítulo de comunicación incluido en este manual.
2. Identidad de grupo, poniendo por encima de los intereses individuales el interés grupal.
3. Eficiencia y eficacia, a través de la definición y el cumplimiento de objetivos claros, tanto individuales como grupales, potenciando la maximización de los recursos disponibles.
4. Claridad de las labores desempeñadas por cada integrante del grupo, entendiendo que todas las personas forman parte de un engranaje y que sin la realización adecuada de sus tareas, no se alcanzará la excelencia grupal.
5. Claridad de las metas a cargo de cada integrante del grupo, de manera tal que cada quien sepa exactamente qué se espera de sí, con el fin de evitar intromisiones, traslapes, duplicidades, omisiones u otras distorsiones que generen confusiones e ineficiencias individuales y grupales.
6. Proactividad por parte de las personas integrantes del grupo, favoreciendo actitudes como la iniciativa, creatividad y auto exigencia.
7. Profesionalismo y actualización constante de los conocimientos.
8. Desarrollo de habilidades blandas.
9. Respeto hacia las demás personas que conforman el equipo, pero también por las líneas jerárquicas y hacia quienes ostentan el liderazgo.
10. Confianza recíproca, la cual se ve favorecida por la honestidad, sinceridad, congruencia y credibilidad.
11. Estilos de liderazgo positivo.
12. Buen clima organizacional.
13. Motivación a través del reconocimiento por los logros individuales y grupales.
14. Autoanálisis grupal en busca de la mejora continua.
15. Aplicación de técnicas de resolución alternativa de conflictos.
16. Responsabilidad, reconociendo los errores cometidos y asumiendo las posibles consecuencias que afecten la buena marcha en la realización del trabajo grupal.
17. Disciplina, mediante el establecimiento de reglas claras y de eventuales consecuencias por el quebranto de las mismas.

## ARTÍCULO 25. PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANERA CONJUNTA.

La filosofía del trabajo en equipo en la prestación de servicios al público se fundamenta en la colaboración, coordinación y apoyo recíproco entre personas funcionarias para ofrecer productos de calidad y atención orientada a la excelencia. Para ello es importante aplicar las siguientes recomendaciones.

1. En cada momento de la prestación del servicio la persona usuaria debe ser atendida por la persona funcionaria correspondiente, de acuerdo con su puesto, especialización y funciones a cargo.
2. Al atender al público de manera conjunta debe procurarse proteger la imagen y dignidad de las y los compañeros, con lo cual a la vez se vela por la buena imagen institucional.
3. Si se desconoce la respuesta a una solicitud planteada por una persona usuaria, es importante buscar ayuda dentro del grupo de trabajo, consultando la información a quien corresponda.
4. Evitar contradecir a una persona del grupo de trabajo en frente de las personas usuarias, es mejor llamarle aparte y señalarle el error en privado.
5. Evitar discusiones en frente del público, para ello es importante previo a llevar a cabo la prestación del servicio definir el rol que cada quien desempeñará.
6. Evitar criticar negativamente o descalificar a integrantes del grupo de trabajo, con otras personas funcionarias o usuarias.



## **CAPÍTULO SEXTO. APLICACIÓN DEL DEBER DE PROBIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.**

### **ARTÍCULO 26. DEBER DE PROBIDAD.**

Las personas funcionarias de la Dirección General del Archivo Nacional llevarán a cabo la prestación de los servicios aplicando los principios de transparencia, rendición de cuentas, ética, honestidad, honradez, rectitud, integridad, discreción, imparcialidad, objetividad y buena fe, en cumplimiento del deber de probidad y con el fin de propiciar el combate a la corrupción en la gestión institucional.

### **ARTÍCULO 27. SATISFACCIÓN DEL INTERÉS PÚBLICO EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.**

La prestación de los servicios públicos deberá realizarse siempre con el objetivo de satisfacer el interés público por encima de cualquier interés particular. Por lo tanto, la institución y su personal deberán identificar y atender las necesidades colectivas prioritarias, de manera planificada, regular, eficiente, continua y en condiciones de igualdad.

### **ARTÍCULO 28. RECOMENDACIONES PARA CUMPLIR CON EL DEBER DE PROBIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.**

1. Llevar a cabo la atención de las personas usuarias de forma igualitaria, imparcial y objetiva, sin discriminaciones, preferencias o privilegios, salvo los casos de trato prioritario establecidos en este manual.
2. Realizar la prestación de los servicios públicos recibiendo como pago únicamente las retribuciones o los beneficios contemplados en el Régimen de Derecho Público propio de su relación de servicio y debidamente presupuestados.
3. Tener presente que bajo ninguna circunstancia puede recibir por parte de personas usuarias físicas o jurídicas compensaciones salariales, honorarios, beneficios, obsequios u otras dádivas, económicas o en especie, en razón del cumplimiento de sus funciones o con ocasión de éstas.
4. Llevar a cabo la prestación de los servicios sin ofrecer o desempeñar actividades que comprometan su imparcialidad, posibiliten un conflicto de intereses o favorezcan el interés privado en detrimento del interés público.

- 5.** Reusar cualquier favorecimiento para sí o para su cónyuge, su compañera o compañero, o alguno de sus parientes, hasta el tercer grado de consanguinidad o afinidad, por parte de personas físicas o jurídicas que sean potenciales oferentes, contratistas o usuarias de la Dirección General del Archivo Nacional.
- 6.** Recordar que los obsequios y donaciones recibidos como gesto de cortesía o costumbre diplomática, cuyo valor sea mayor a un salario base, son propiedad de la Nación, no de la persona funcionaria.
- 7.** Llevar a cabo la prestación de los servicios evitando en el ejercicio de sus funciones asesorar o aconsejar de manera manifiestamente negligente a la Dirección General del Archivo Nacional, a otra entidad u órganos públicos, o a los particulares que se relacionen con ella.
- 8.** Evitar el ejercicio de profesiones liberales cuando por la naturaleza del cargo reciba un pago por prohibición o dedicación exclusiva, salvo el caso de la docencia cuando no exista superposición horaria.
- 9.** Recordar que como persona funcionaria durante el disfrute de un permiso sin goce de salario, no podrá desempeñarse como asesora ni como consultora de órganos, instituciones o entidades, nacionales o extranjeras, que se vinculan directamente, por relación jerárquica, por desconcentración o por convenio aprobado al efecto, con la Dirección General del Archivo Nacional.
- 10.** Evitar la integración de juntas directivas, ostentar la representación o ser apoderado de empresas privadas, o formar parte de su capital accionario, cuando ello configure alguna de las incompatibilidades establecidas en el artículo 18 de la Ley 8422, Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública.
- 11.** Recordar que como persona funcionaria de la Dirección General del Archivo Nacional, no podrá desempeñar simultáneamente, en los órganos y las entidades de la Administración Pública, más de un cargo remunerado salarialmente, salvo las excepciones de ley.
- 12.** Recordar que quienes desempeñen un cargo dentro de la función pública, no podrán devengar dieta alguna como miembros de juntas directivas o de otros órganos colegiados pertenecientes a órganos, entes y empresas de la Administración Pública, salvo si no existe superposición horaria entre la jornada laboral y las sesiones de tales órganos.
- 13.** Abstenerse de realizar acciones que debiliten el control interno de la organización u omitir las actuaciones necesarias para su diseño, implantación o evaluación, de acuerdo con la normativa técnica aplicable.

14. Ejercer diligentemente la vigilancia o la elección de las personas funcionarias sometidas a sus potestades de dirección o jerarquía, con el fin de evitar faltas en el ejercicio de las facultades de administración de fondos públicos.
15. Presentar en tiempo y forma las declaraciones juradas de conformidad con lo establecido en la Ley 8422, Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública. .

## ARTÍCULO 29. SANCIONES POR FALTAS AL DEBER DE PROBIDAD.

Las personas funcionarias que falten al deber de probidad podrán recibir sanciones administrativas, civiles y penales, por la comisión de faltas que impliquen actos de corrupción, favorecimiento indebido o atenten contra la hacienda pública, de acuerdo con lo establecido en los capítulos IV y V de la Ley 8422, Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública.



