



TIPO DE DOCUMENTO: Instructivo	CODIGO: MREC-SC-IN-02
NOMBRE DEL DOCUMENTO: Atención a personas usuarias que requieran trato preferencial.	VERSION: 01
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN: Departamento de Autenticaciones.	FECHA DE VIGENCIA: 15/11/2023

HISTORIAL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	NATURALEZA DEL CAMBIO
1	Adopción del documento

CONTROL DE REVISIONES			
VERSION Nº1	Responsables		
	Nombre	Cargo	Firma
Elaboró	Stevens Gutiérrez Arce	Abogado del Departamento de Autenticaciones.	
Aprobó Responsable	Ivannia Espinoza Rodríguez	Jefe Departamento de Autenticaciones	
Revisión Metodológica	Pamela Sánchez Villafuerte	Ingeniera Unidad de Planificación Institucional	
Aprobación Metodológica	Jessica Alvarado Lizano	Jefe Unidad de Planificación Institucional	
Aprobación de la Comisión de Mejora Regulatoria Institucional en la sesión ordinaria del 4 de octubre de 2023, Acta número 04-2023, Acuerdo número 4.			

1. OBJETIVO.

Regular la atención a personas usuarias que requieran trato preferencial por encontrarse contempladas dentro de lo señalado en la Ley. Así mismo establecer lineamientos que adecuen, supervisen y controlen la atención preferente a mujeres embarazadas, adultos mayores, personas con discapacidad y personas con niños/as en brazos, en la ventanilla señalada como preferencial del Departamento de Autenticaciones del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto.

Además, el documento establece los lineamientos para la atención para la población cubierta bajo la ley 7600 Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, Ley 7935 integral

Una vez impreso este documento se considera copia no controlada.



TIPO DE DOCUMENTO: Instructivo	CODIGO: MREC-SC-IN-02
NOMBRE DEL DOCUMENTO: Atención a personas usuarias que requieran trato preferencial.	VERSION: 01
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN: Departamento de Autenticaciones.	FECHA DE VIGENCIA: 15/11/2023

para la persona adulta mayor, Código de la Niñez y la Adolescencia No. 7739 y la Política Institucional en Materia de Discapacidad. (Atención únicamente para documentos personales), así como la supervisión y control de la atención preferente a mujeres embarazadas y personas con niños/as en brazos en la ventanilla señalada como preferencial en el Departamento de Autenticaciones del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto, con esto asegurar el uso y/o acceso adecuado acorde a la normativa vigente y aplicable.

Este documento obedece al claro espíritu de la Ley, que contempla el Derecho de las personas al amparo de leyes especiales, siempre y cuando se respete el Derecho Común que tienen todos los usuarios respecto al Derecho individual.

2. ALCANCE.

Definir claramente las normas establecidas para el servicio, del Departamento de Autenticaciones, desde la atención y orientación brindada por el oficial de seguridad, hasta la atención en la Ventanilla Preferencial según lo indicado en la ley y el presente instructivo.

Este documento, es de obligatoria aplicabilidad por parte de los funcionarios del Departamento de Autenticaciones, los funcionarios del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto, y los usuarios del servicio público que brinda el Departamento de Autenticaciones del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto de Costa Rica.

3. DEFINICIONES.

IGUALDAD DE OPORTUNIDADES:

Principio que reconoce la importancia de las diversas necesidades del individuo, las cuales deben constituir la base de la planificación de la sociedad con el fin de asegurar el empleo de los recursos para garantizar que las personas disfruten de iguales oportunidades, de acceso y participación en idénticas circunstancias.

EQUIPARACIÓN DE OPORTUNIDADES:

Proceso de ajuste del entorno, los servicios, las actividades, la información, la documentación, así como las actitudes a las necesidades de las personas, en particular de las discapacitadas.

DISCAPACIDAD:

Cualquier deficiencia física, mental o sensorial que limite sustancialmente, una o más, de las actividades principales de un individuo.

ESTADO DE GRAVIDEZ:

Situación en la que se encuentra la mujer desde la concepción hasta el parto (Estado de embarazo).



TIPO DE DOCUMENTO: Instructivo	CODIGO: MREC-SC-IN-02
NOMBRE DEL DOCUMENTO: Atención a personas usuarias que requieran trato preferencial.	VERSION: 01
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN: Departamento de Autenticaciones.	FECHA DE VIGENCIA: 15/11/2023

INTRANSFERIBLE:

Que no puede transferirse (pasarse de un lugar a otro).

Los derechos, los beneficios y las exenciones en el presente instructivo son intransferibles; en consecuencia, no podrán ser traspasados ni transmitidos a otras personas, art 9 ley No. 7935. Voto 14-002794-0007-CO Res. N°2014003913 SALA CONSTITUCIONAL DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA. S.J., a las catorce horas cinco minutos del diecinueve de marzo de dos mil catorce.

PERSONA ADULTA MAYOR:

Toda persona de sesenta y cinco años o más.

AYUDA TÉCNICA:

Elemento requerido por una persona con discapacidad para mejorar su funcionalidad y garantizar su autonomía.

SERVICIO DE APOYO:

Ayudas técnicas, equipo, recursos auxiliares, asistencia personal y servicios de educación especial requeridos por las personas, con discapacidad para aumentar su grado de autonomía y, garantizar oportunidades equiparables de acceso al desarrollo.

4. DOCUMENTOS ASOCIADOS:

MREC-SC-PR-02 Procedimiento Tramite de Apostillado o Legalización de Documentos Públicos.

MREC-CS-GI-01 Guía Solicitud de Citas para Autenticación o Legalización de Documentos Públicos.

5. REGISTROS UTILIZADOS

N/A

6. HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS

Equipo de cómputo, paquete básico Office, internet, plataforma del sistema de citas, programa para apostilla de documento, impresoras.



TIPO DE DOCUMENTO: Instructivo	CODIGO: MREC-SC-IN-02
NOMBRE DEL DOCUMENTO: Atención a personas usuarias que requieran trato preferencial.	VERSION: 01
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN: Departamento de Autenticaciones.	FECHA DE VIGENCIA: 15/11/2023

7. DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO:

1. Sobre la Atención Preferencial

La atención preferencial se brindará sin necesidad de cita y de manera prioritaria con respeto a otras personas que se encuentren presencialmente a la espera de la prestación de servicios del Departamento de Autenticaciones.

2. En cuanto a las personas con discapacidad:

Se le brindará atención preferencial a la persona cuya deficiencia física, mental, intelectual o sensorial sea notoria y manifiesta. Sin perjuicio de que la persona reciba atención preferencial cuando lo solicite, manifestando que es una persona con discapacidad.

Se le brindará atención preferencial a la persona que se presente en compañía de una persona y esta manifieste que la persona solicitante posee una discapacidad.

Se le brindará atención preferencial a aquella persona que presente el carné expedido por el Servicio de Certificaciones de Discapacidad (SECDIS) dependencia del Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (CONAPDIS).

3. En Cuanto a la Persona Adulta Mayor

Se le brindará atención preferencial a toda persona mayor de 65 años, cuando lo manifieste expresamente.

Considerando la jurisprudencia constitucional sobre la intransferibilidad del trato preferencial para la persona adulta mayor, los documentos legalizados o apostillados a través del uso de este beneficio deberán estar exclusivamente a nombre de la persona adulta mayor.

Nota: Los derechos, los beneficios y las exenciones en el presente instructivo son intransferibles; en consecuencia, no podrán ser traspasados ni transmitidos a otras personas, art 9 ley No. 7935. Voto 14-002794-0007-CO Res. N°2014003913 SALA CONSTITUCIONAL DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA. S.J., a las catorce horas cinco minutos del diecinueve de marzo de dos mil catorce.



TIPO DE DOCUMENTO: Instructivo	CODIGO: MREC-SC-IN-02
NOMBRE DEL DOCUMENTO: Atención a personas usuarias que requieran trato preferencial.	VERSION: 01
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN: Departamento de Autenticaciones.	FECHA DE VIGENCIA: 15/11/2023

4. Ampliación de la Atención Preferencial a la Población que Reúna las Sigüientes Condiciones:

Mujeres en estado de embarazo: Se les brindará atención preferencial a mujeres cuando el estado de embarazo sea evidente.

Nota: En caso de que la mujer manifieste que se encuentra en estado de embarazo y este no sea evidente, deberá aportar carné de atención prenatal para acceder al trato preferencial.

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

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

Personas con tobilleras electrónicas (Ministerio de Justicia y Gracia): Por un tema de seguridad, se brindará atención preferencial a personas que se presenten con tobilleras electrónicas y manifiesten requerir atención preferencial en el servicio que soliciten, así como las personas que sean escoltadas por agentes de seguridad.

5. Proceso de Atención.

1. El Usuario se identifica con el oficial de seguridad e indica que requiere de hacer uso de la ventanilla de atención preferencial.

Nota: Pudiera ser que el usuario cuente o no con una cita asignada.

2. El oficial de seguridad, en la entrada, atiende al usuario e indica que la atención preferencial es única y exclusivamente para trámites personales.

Nota: Corresponderá a los agentes de seguridad orientar, sea por solicitud expresa o no de algún usuario con discapacidad, estado de gravidez o persona adulta mayor de la existencia de ventanillas preferenciales, para lo cual también orientará por el correcto uso de dichas ventanillas, guiando a los usuarios para que las ubiquen con facilidad.

3. El oficial de seguridad orientará al usuario sobre la atención en ventanilla preferencial, según la ley y lineamientos establecidos.
4. ¿Procede la atención en ventanilla preferencial?

Una vez impreso este documento se considera copia no controlada.



TIPO DE DOCUMENTO: Instructivo	CODIGO: MREC-SC-IN-02
NOMBRE DEL DOCUMENTO: Atención a personas usuarias que requieran trato preferencial.	VERSION: 01
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN: Departamento de Autenticaciones.	FECHA DE VIGENCIA: 15/11/2023

- No:** El oficial de seguridad, informa al usuario que debe seguir el procedimiento de atención mediante solicitud de cita, para la atención de manera regular de acuerdo con la legislación que rige, los requerimientos de la información suministrada, tanto en el documento **MREC-SC-GI-01 Guía Solicitud de Citas para Autenticación o Legalización de Documentos Públicos**, página web, así como en los equipos de información que están al servicio del usuario. **Procede a actividad #13.**
- Si:** El oficial de seguridad, guía al usuario hacia las sillas asignadas para la espera de atención.

Nota: El usuario deberá tomar asiento o esperar su turno en las sillas asignadas y marcadas para la atención preferencial.

- El oficial de seguridad notifica al funcionario de ventanilla preferencial la presencia de usuarios para la atención.
- El funcionario encargado de la atención de ventanilla preferencial identifica a los usuarios en las sillas espera para atención en ventanilla preferencial.
- Los funcionarios de atención al público, deberán apegarse a la disposición establecida en este instructivo, respetando sin excepción lo indicado por la persona funcionaria de Autenticaciones que previamente lo atendió.

Nota: El funcionario encargado de la atención de ventanillas preferenciales tendrán la obligación de orientar a los usuarios con discapacidad, estado de gravidez o persona adulta mayor, para que puedan gestionar el trámite de su interés en dichas ventanillas, por encontrarse destacados en cualquiera de ellas, para realizar sus funciones.

- ¿El usuario aplica para atención en ventanilla preferencial?
- No:** El funcionario encargado de la atención de ventanilla preferencial, indica al usuario seguir el procedimiento de atención mediante solicitud de cita, para la atención de manera regular de acuerdo con la legislación que rige, los requerimientos de la información suministrada tanto en el documento **MREC-SC-GI-01. Guía Solicitud de Citas para Autenticación o Legalización de Documentos Públicos**, página web, así como en los equipos de información que están al servicio del usuario. **Procede a actividad #13.**



TIPO DE DOCUMENTO: Instructivo	CODIGO: MREC-SC-IN-02
NOMBRE DEL DOCUMENTO: Atención a personas usuarias que requieran trato preferencial.	VERSION: 01
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN: Departamento de Autenticaciones.	FECHA DE VIGENCIA: 15/11/2023

- 12. Si:** El funcionario encargado de la atención de ventanilla preferencial realiza la gestión de apostillado o legalización de documentos, según el Procedimiento **MREC-SC-PD-02. Procedimiento Tramite de Apostillado o Legalización de Documentos Públicos.**

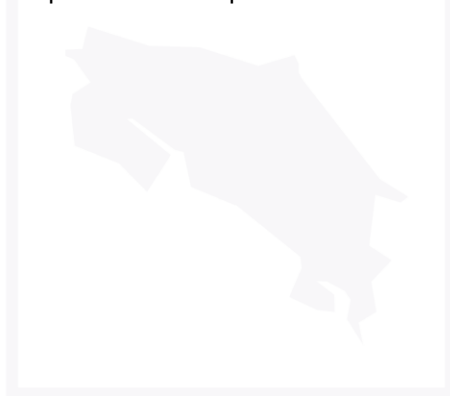
Notas:

El uso de la ventanilla de atención preferencial no exime el cumplimiento en el plazo de ley de resolución y entrega de documentos legalizados o apostillados, por lo que según la cantidad de documentos entregados la persona funcionaria del Departamento de Autenticaciones determinará la fecha de entrega de estos.

Están prohibidas las atenciones preferenciales que van más allá de lo establecido por ley.

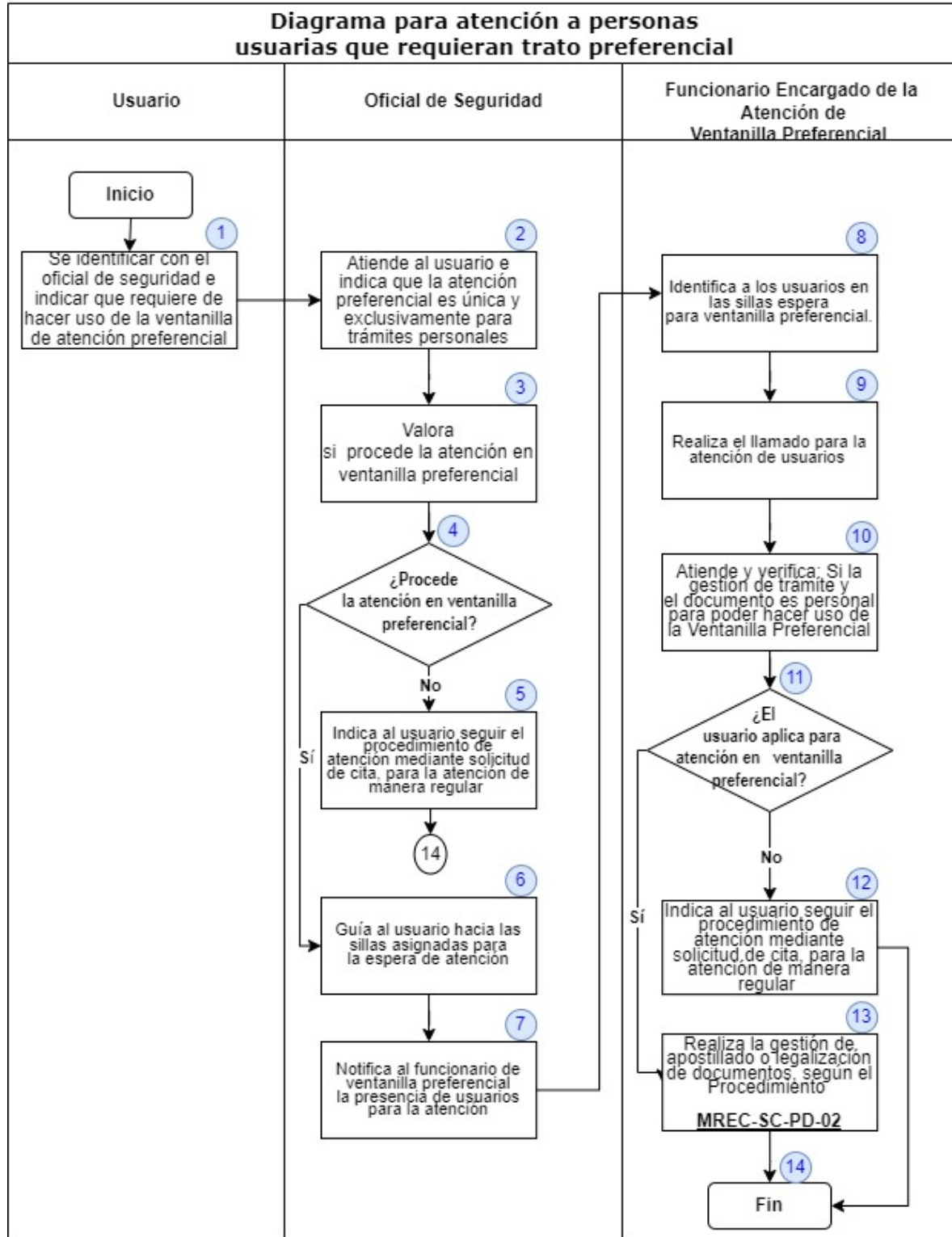
- 13. Fin de proceso.**

8. ANEXOS





TIPO DE DOCUMENTO: Instructivo	CODIGO: MREC-SC-IN-02
NOMBRE DEL DOCUMENTO: Atención a personas usuarias que requieran trato preferencial.	VERSION: 01
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN: Departamento de Autenticaciones.	FECHA DE VIGENCIA: 15/11/2023



Una vez impreso este documento se considera copia no controlada.