

INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD

SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1

REGLAMENTO AUTÓNOMO DE SERVICIO

CAPITULO I

Disposiciones generales

Artículo 1^o—Se establece el Reglamento Autónomo de Servicio del Sistema de Emergencias, que en lo sucesivo se denominará “Reglamento”, para normar las relaciones internas entre el Sistema de Emergencias 9-1-1 y sus colaboradores/as, con ocasión o por consecuencia de su relación de servicio, de conformidad con lo prescrito en los artículos 103, 111 y 112 de la Ley General de la Administración Pública; y artículos 1, 2 y 8 de la Ley de Creación del Sistema de Emergencias Sistema de Emergencias 9-1-1.

Artículo 2^o—Para todos los efectos, cuando en este documento se haga referencia a personas físicas en género masculino, debe entenderse incluido también el género femenino, garantizándose con ello que se conserven los principios de igualdad y equidad de género que la institución ha venido respetando e implementando en todas sus prácticas.

Artículo 3^o—No son considerados colaboradores los miembros de la Comisión Coordinadora, y funcionarios que prestan sus servicios en los diferentes despachos de las instituciones adscritas, así como tampoco, las personas que reciban honorarios o pagos por servicios profesionales, prestados sin relación de subordinación laboral.

Artículo 4^o—Para los efectos del Reglamento se entiende por:

- P **Accidente de Trabajo:** Toda lesión corporal que el colaborador sufra con ocasión o por consecuencia del trabajo y durante el tiempo que lo realiza o debiera realizarlo. Dicha lesión ha de ser producida por la acción repentina y violenta de una causa exterior.
- P **Acción de Personal:** Formulario de uso múltiple, por medio del cual se tramitan los movimientos de personal que forman la historia de trabajo de un colaborador, como: nombramientos (por tiempo indefinido o en forma temporal), ascensos (en propiedad o interinos), traslados, pago de sobresueldos, y en general todos los actos que en alguna forma modifica la condición del contrato de trabajo, incluyéndose la terminación del mismo.
- P **Ambiente hostil:** Se crea cuando la conducta de una persona tiene el efecto o propósito de interferir de manera irrazonable con el desempeño del trabajo de otra persona o cuando crea un ambiente de trabajo desfavorable, intimidante u ofensivo.
- P **Antigüedad:** Suma asignada a la categoría de salario en que está ubicado un puesto, y que se paga adicionalmente al salario formando parte de éste, cada vez que el colaborador cumple aniversario de laborar en la institución.

- P Asueto:** Liberalidad del Sistema de Emergencias Sistema de Emergencias 9-1-1, puesto que no existe ninguna disposición legal que lo obligue, para que los colaboradores puedan disfrutar de un descanso adicional con motivo de hechos trascendentes en la vida del país, o de la localidad en particular, y especialmente festividades cívicas o religiosas.
- P Carrera Administrativa:** Se refiere a los derechos que adquiere la persona al ingresar al Sistema, tales como selección, ascenso, cambio de puesto y reasignaciones, traslados, formación, estabilidad laboral y planificación de la gestión de desempeño.
- P Carrera Profesional:** Procedimiento de la Administración de Capital Humano del Estado, por medio del cual se concede un incentivo económico que se otorga por capacitación recibida, publicaciones especializadas, experiencia laboral de carácter profesional relacionada con su especialidad o a fin su puesto de trabajo y otros puntos obtenidos a los colaboradores que laboran en el la Administración Pública o el Poder Ejecutivo y que posean como mínimo el título de Bachiller Universitario y se encuentren ejecutando un puesto de nivel profesional.
- P CCSS:** Caja Costarricense del Seguro Social.
- P CH:** Capital Humano, forma en que se designa la dependencia bajo cuya responsabilidad se ejecutan la mayoría de las gestiones relacionadas con los colaboradores que laboran para el Sistema.
- P Colaborador/Trabajador:** Toda persona física que presta al Sistema de Emergencias 9-1-1 sus servicios materiales, intelectuales o, en virtud de un contrato de trabajo, expreso o implícito, verbal o escrito, individual o colectivo.
- P Comisión Coordinadora:** Máximo Órgano Técnico del Sistema de Emergencias 9-1-1 en materia de atención de emergencias, que está integrada por un representante de alto nivel, perteneciente en forma directa a la dependencia u órgano de cada institución que conforma el Sistema de Emergencias 9-1-1.
- P Competencias:** Habilidades, conocimientos, talentos, rasgos y valores tanto del saber, saber hacer y saber actuar; que tienen incidencia en los resultados de un puesto a través de la gestión de la persona que lo ocupa.
- P Concurso:** Proceso en el que participan candidatos para llenar una plaza vacante, acorde con los perfiles del puesto y las necesidades específicas señaladas en el manual de actividades ocupacionales y el manual descriptivo de puestos correspondiente.
- P Contrato de Trabajo:** La relación que se origina en la prestación de servicios directos de una persona con el Sistema de Emergencias Sistema 9-1-1, bajo la dependencia permanente y dirección inmediata de éste como patrono, y por la remuneración de cualquier clase o forma que adquiere la categoría de salario. Se presume la existencia del contrato entre el trabajador que presta sus servicios y el Sistema de Emergencias 9-1-1 que los recibe.
- P Convenio de Partes:** Instrumento jurídico utilizado por la Institución en algunas de las regulaciones de las relaciones de servicio con sus funcionarios, respetándose los derechos adquiridos y situaciones jurídicas consolidadas que se incorporaron al patrimonio laboral de los servidores.
- P Coordinador de Área:** Personal nombrado formalmente en la organización que le corresponde dentro de sus actividades la planificación, organización, dirección y control de programas o servicios de trabajo que se dan en la institución, así como de personal a su cargo.
- P Dedicación Exclusiva:** A criterio de la Administración, es el porcentaje que se paga a un profesional, sobre el salario base según la normativa vigente para que realice su trabajo únicamente en el Sistema de Emergencias 9-1-1.
- P Desarrollo:** Capacitación relativa a la participación de colaboradores en cursos, seminarios, pasantías, programas de actualización, carreras universitarias, y estudios de posgrado, que

sean de interés institucional y transmitan conocimientos generales con aplicación directa en sus labores a mediano y largo plazo.

- P Descanso Profiláctico:** Corresponde a programas de descanso y relajamiento integrados en el horario de conformidad con criterios técnicos y profesionales en salud ocupacional, para funcionarios que por la índole de su trabajo, así lo requieren. Específicamente en trabajos que implican hacer un esfuerzo extraordinario o que califiquen como pesados, peligrosos, insalubres sea física o mentalmente.
- P Desplazamiento:** Es el porcentaje que se paga como contraparte a la obligación en que se encuentra un colaborador de viajar fuera de su lugar de trabajo a que está asignado hacia otros lugares fuera del área geográfica de éste, en actividades de inspección, supervisión o investigación.
- P Días de asueto:** Son días libres y remunerados concedidos a los servidores públicos por disposición legal o por motivos especiales a criterio del Poder Ejecutivo y cuyo ámbito de aplicación puede ser todo el territorio de la República o en determinados lugares del mismo.
- P Dirección:** Dirección del Sistema de Emergencias 9-1-1 (DIR)
- P Discriminación:** Toda distinción, exclusión o restricción basada en la edad, sexo, grupo étnico, religión, estado civil, opinión pública, ascendencia nacional, origen social, aspecto físico, o situación económica que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de un derecho. Por lo tanto, será discriminatorio todo trato que tenga por resultado la desigualdad entre dos o más personas, en igualdad de condiciones.
- P Disponibilidad:** Porcentaje del salario con que se retribuye el estado de alerta en que se encuentra un colaborador, en horas y días fuera de la jornada de trabajo, para concurrir a prestar servicios y resolver los problemas atinentes a su puesto y especialidad que presenten, según se ha definido en este reglamento.
- P Enfermedad profesional:** Enfermedad que debe haber sido contraída como resultado inmediato, directo e indudable de la clase de labores que ejecuta el colaborador y por una causa que haya actuado en forma lenta y continua en el organismo de éste.
- P Entrenamiento:** Capacitación específica a corto plazo que reciben los colaboradores, tendientes a mejorar los conocimientos, aptitudes, actitudes y habilidades para que desempeñen con idoneidad, los puestos que ocupen en función de los objetivos definidos.
- P Equipo de trabajo:** Grupo constituido por uno o más colaboradores que participan en el desarrollo de metas de un área, o servicio las cuales están contenidos dentro de la planificación institucional.
- P Falta grave:** Se considera falta grave la transgresión a lo que se encuentra tipificado en la Ley General de la Administración Pública, el artículo 81 del Código de Trabajo y las prohibiciones establecidas en presente reglamento, que por sus características implican las sanciones más fuertes de tipo disciplinario.
- P Falta leve:** Son faltas de índole laboral de menor gravedad que implican sanciones disciplinarias menos fuertes, definidas en la normativa vigente.
- P Fiscalización Superior:** Está compuesta por la Auditoría Interna y todos aquellos entes externos de fiscalización.
- P Hostigamiento o acoso:** Es el acto de perseguir, fastidiar o importunar a una persona quien considera dicha actitud como ofensiva y que atenta contra su dignidad, decoro e integridad física, psicológica, emocional y económica. Cuando esto ocurre en razón de su sexo se da la figura de hostigamiento sexual el cual puede manifestarse de diversas formas que van desde: insinuaciones no verbales, expresiones verbales, hasta llegar al contacto físico de carácter sexual.

- P Identificación Institucional:** Es el instrumento que permite el acceso a las diferentes áreas de la institución y que consta de una identificación que contiene la información mínima requerida para la identificación del funcionario que la porta.
- P Inopia:** Es la condición especial que se presenta cuando existe dificultad en el reclutamiento y autonomía administrativa.
- P Jornada diurna:** Trabajo comprendido entre las 5:00 horas y las 19:29 horas de un día.
- P Jornada mixta:** Trabajo que comprende parte de la jornada diurna y de la nocturna. La jornada mixta inicia a las 19:30 horas y hasta las 22:29 horas.
- P Jornada nocturna:** Trabajo comprendido entre las 19:30 horas de un día y 5:00 horas del día siguiente. Se considerará jornada nocturna y no mixta cuando se trabajen tres horas y media o más entre las diecinueve horas de un día y las cinco horas del día siguiente, inicia a las 22:30 hasta las 05:00 del día siguiente.
- P Movimiento de Personal:** Se refiere a todos los cambios en el contrato de trabajo o bien aquellas situaciones que afecten la condición de un colaborador durante su vida laboral, en este sentido se tienen dentro de movimientos de personal: ascensos, reasignaciones, deducciones, vacaciones, entre otros.
- P Nombramiento en Propiedad:** Acto formal que dispone el nombramiento de un colaborador en un puesto ya existente, dentro de la nómina del Presupuesto Ordinario de Salarios y que se legaliza con la firma de un contrato de trabajo por tiempo indeterminado.
- P Nombramiento temporal:** Acto formal que dispone el nombramiento de un colaborador, para desempeñar un puesto por tiempo limitado, sea para realizar un trabajo extraordinario o no usual, dentro de las actividades del Sistema, o para llenar una vacante temporal por ausencia eventual del titular del puesto.
- P Oferta de Servicios:** Formulario autorizado por el Área de Capital Humano para su entrega a personas que desean prestar sus servicios en un cargo determinado dentro de la institución.
- P Órgano Director:** Órgano designado para instruir los Procedimientos Disciplinarios relacionados con las faltas que se le investigan a algún colaborador, cuya resolución final en un caso, es de carácter de recomendación para la Administración Superior de la Institución.
- P Patrono:** Sistema de Emergencias 9-1-1
- P Personal administrativo, operativo-administrativo y técnico:** Comprende todos los funcionarios que laboran en horario administrativo, de lunes a viernes según horario definido.
- P Personal operativo:** Comprende los operadores y supervisores de la institución que laboran directamente en la atención de la llamada de emergencia.
- P Prohibición:** Inhibición obligatoria e irrenunciable para ejercer funciones propias del cargo o de la profesión que se ostenta, fuera de la Institución, así como también las actividades relacionadas con el ejercicio liberal de la profesión.
- P Pruebas:** Exámenes escritos, orales o prácticos, atestados de estudios, experiencia, así como otros elementos y documentos mediante los cuales se determina la idoneidad de las personas para los puestos, como por ejemplo entrevistas, pruebas psicométricas o diagnósticos psicolaborales, estudios de carácter económico y social.
- P Puesto:** Conjunto de deberes y responsabilidades permanentes, que requieren la atención de una persona durante la totalidad o una fracción de la jornada de trabajo, para realizar parte de la actividad administrativa, técnica o asistencial del Sistema. El puesto debe estar ocupado o vacante.
- P Puestos de confianza:** Son aquellos puestos no incluidos dentro de la estructura formal del Sistema, correspondientes a servidores nombrados y removidos, con entera discrecionalidad por parte de la Dirección durante su gestión, de conformidad con la normativa vigente, los cuales serán únicamente para asistencia directa de la Dirección.

- P Reasignación:** Cambio en la clasificación de un puesto, estando ocupado o vacante.
- P Reclutamiento de personal:** El proceso de identificar y atraer candidatos con las competencias requeridas para el puesto, con el fin de satisfacer necesidades de personal en el Sistema, tanto interno como externo, para plazas vacantes y nombramientos ocasionales. El proceso de reclutamiento se inicia con la búsqueda de candidatos y termina cuando se reciben las ofertas de servicios.
- P Relación de Servicio:** El vínculo que se establece entre la institución y el servidor con el fin de ejecutar una serie de prestaciones recíprocas regidas por los principios de la función pública.
- P Remuneración:** Acción de formalizar una transacción económica total, que da el empleador al colaborador como paga por la obtención de un producto o servicio, resultado del esfuerzo de su trabajo en un tiempo determinado.
- P Riesgo Laboral:** Es el accidente o enfermedad laboral a que están expuestos los colaboradores, a causa de labores que ejecutan en el Sistema.
- P Roles de contribución:** Son el conjunto de responsabilidades y patrones de actuación que agregan valor a la organización. Permiten que las personas ejerzan con responsabilidad sus actividades y utilicen las competencias en diferentes procesos.
- P Salario:** Retribución que reciben los colaboradores que prestan sus servicios al Sistema de Emergencias 9-1-1, en virtud de un contrato de trabajo.
- P Salario Base:** Es el salario asignado al puesto, según la jornada determinada para éste en el índice salarial, sin incluir sobresueldos y otros conceptos.
- P Salario de Contratación:** Es el salario base asignado al puesto, según la jornada determinada para éste.
- P Salario Devengado:** Es la sumatoria del salario total, más ajustes que provenga de tiempo extraordinario, guardias, reasignaciones, y cualquier otro concepto que afecte el cálculo de la liquidación de las prestaciones laborales.
- P Salario Ordinario:** Suma de salario base más antigüedades, según la jornada que se labore.
- P Salario total:** Es el resultante de sumar el salario ordinario más los sobresueldos fijos y permanentes.
- P Salud Integral:** Lograr el óptimo bienestar físico, mental y social del colaborador para el buen desempeño de su trabajo.
- P Selección de personal:** Proceso para decidir que candidatos deben ser contratados, el cual incluye confrontación y verificación de atestados, estudio sociolaboral y aplicación de pruebas, según el puesto, entre otros. El proceso se inicia en el momento en que se determina una necesidad de personal en algún puesto y, al menos, una persona solicita el empleo y termina cuando se produce la decisión de contratar a uno de los candidatos.
- P Sistema de Emergencias 9-1-1:** Órgano de desconcentración máxima, con personería jurídica, adscrita al Instituto Costarricense de Electricidad.
- P Sistema de Información de Capital Humano:** Base de datos en donde se registran la información personal de los colaboradores, en cuanto a su nombramiento, salarios, antigüedad y otros.
- P Sobresueldo:** Monto fijo o porcentaje de salario que se paga a un colaborador por un agregado de responsabilidades o condición no estipulada en el contrato laboral original, por un tiempo transitorio mientras permanezcan las circunstancias que lo originaron.
- P Tele trabajo:** Es una modalidad de prestación de servicios de carácter no presencial, basada en las tecnologías de la información lo cual posibilita que los colaboradores puedan realizar toda o parte de su jornada desde su domicilio particular o centros destinados para ese fin.

P **Traslados:** Se refiere a la ubicación de un colaborador en un área del Sistema, a la que ha pertenecido, siempre que no haya variación en la asignación de la clase a que corresponde su puesto.

P **Uniforme:** Ropa de trabajo con características, estilos, colores y distintivos iguales para todas las personas que la usan, que por obligación deben vestir los trabajadores durante las horas de trabajo, según los puestos que desempeñan.

P **Vestir en forma correcta:** Vestir en forma decorosa de acuerdo con el puesto y las actividades que desempeña así como las circunstancias, lugares y ambientes en que presta sus servicios; y personas con que se relaciona de manera que no afecte la moral pública, es decir que esté conforme con los usos, costumbres y normas aceptadas dentro del comportamiento de la sociedad.

P **Vida laboral:** Periodo de trabajo de una persona desde que ingresa a formar parte de la fuerza de trabajo del Sistema hasta que termina su relación jurídico-laboral con el mismo.

P **Zonaje:** Compensación adicional al salario, que se paga a trabajadores del Sistema que prestan servicios profesionales o técnicos en forma permanente, en lugares distinto a los de su domicilio habitual, y que son trasladados por requerimiento de la institución.

CAPITULO II

Del nombramiento de servidores

Artículo 5º—La Dirección, al momento de nombrar el personal que se requiera, deberá tener presente como criterio esencial la idoneidad necesaria para que se cumplan las funciones del cargo de la manera más satisfactoria posible, así como las recomendaciones que el área especializada pueda brindar.

Artículo 6º—Los puestos de trabajo de la Institución serán desempeñados por servidores que hayan cumplido satisfactoriamente con el proceso de reclutamiento y selección y lo establecido en el presente documento.

Artículo 7º—Los nombramientos que puede efectuar el Sistema son:

- a) Por tiempo determinado o por tiempo indefinido (plaza fija)
- b) Por tiempo o por tiempo determinado fijo (suplencias)
- c) Prácticas profesionales
- d) Por obra determinada
- e) Tele-trabajo
- f)

Artículo 8º—Para ingresar al Sistema de Emergencias 9-1-1 como servidor, o para la selección de un candidato interno es necesario cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Ser mayor de edad
- b) Ser costarricense o extranjero con los permisos correspondientes. En igualdad de condiciones, se dará preferencia a los de nacionalidad costarricense.
- c) Cumplir con las especificaciones y requisitos establecidos en el puesto.
- d) No tener impedimentos legales o incompatibilidad para desempeñar el puesto.
- e) Someterse y aprobar las investigaciones, entrevistas, evaluaciones, exámenes médicos y pruebas técnico-científicas que se estimen convenientes, con el objetivo de verificar que la persona reúne los conocimientos aptitudes, capacidades, condiciones físicas, éticas y psicológicas y otras para el desempeño exitoso del puesto, para optar por la condición de elegible.
- f) Presentar todos los documentos y exámenes médicos o de otra índole que se le soliciten, debidamente acreditados por los entes que correspondan.
- g) No tener parentesco, hasta el tercer grado de consanguinidad, o segundo de afinidad con funcionarios del Sistema de Emergencias 9-1-1, cuando el puesto que vaya a desempeñar tenga

una relación jerárquica directa entre ellos. La anterior limitación se aplicará además, en los casos de traslado, reubicación o permuta.

- h) Conocer y aceptar las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas que afecten el contrato de trabajo, en particular las Leyes de Trabajo y Seguridad Social y este Reglamento.
- i) Firmar en el momento que el Sistema estime conveniente un contrato de trabajo, de acuerdo con los artículos 21, 23 del Código de trabajo.

Artículo 9º.—El proceso de formación en su forma escrita y práctica que debe de cumplir la persona que aspira a un puesto de operador o supervisor, se considerará fundamental para la continuidad de dicha persona en el proceso o en el puesto, por lo que se tomarán como sustento para dicha continuidad las notas obtenidas. En caso de que no se cumplan con las expectativas por parte de la persona, se podrá dar por finalizado el contrato de trabajo sin responsabilidad alguna para las partes.

Artículo 10.—En consecución con el artículo anterior, este personal operativo debe cumplir con un proceso de capacitación previo a la prestación del servicio, por lo que su periodo de prueba se tomará a partir del momento en que inicien sus labores efectivas como operador o supervisor de manera formal.

Artículo 11.—La administración mantendrá un expediente personal de cada colaborador en el Área de Capital Humano del Sistema de Emergencias 9-1-1, el cual estará dividido en los apartados que esta dependencia considere.

Artículo 12.—El expediente será confidencial y sólo tendrán acceso: El Director del Sistema, aquellas personas que estén autorizadas por la Dirección, la Coordinadora de Capital Humano y el personal que le colabore directamente, la Jefatura directa del funcionario y el funcionario en relación con su propio expediente. Todo documento que se agregue al expediente y que pueda perjudicar los derechos del servidor, deberá ser comunicado por escrito y en forma inmediata, careciendo de valor aquel que se agregue en contravención de esta disposición.

Artículo 13.—El procedimiento de reclutamiento y selección son los pasos por medio de los cuales se trata de atraer y seleccionar a los mejores oferentes para los diferentes puestos vacantes en la instituciones, este procedimiento puede ser interno o externo y se cumplirá con base en los lineamientos, política y normativa emitidas por la Administración.

Artículo 14.—La información suministrada durante el proceso de reclutamiento y selección se considerará recibida bajo juramento, y por consiguiente, cualquier inexactitud o alteración dolosa y grave, dará lugar a que el aspirante sea excluido del proceso de reclutamiento. En caso de que hubiere sido contratado, se tendrá como falta grave, y en ambos casos se hará de conocimiento del Ministerio Público.

En este proceso no se harán discriminaciones por estatus económico, filiación política, lugar de procedencia, sexo, religión, raza o discapacidad física.

CAPITULO III

Relación de servicio

Artículo 15.—Las relaciones de servicio entre lo servidores y el Sistema se regirán de conformidad con las disposiciones del presente Reglamento, las políticas que emita la administración para normar los diferentes procesos y procedimientos, así como otras leyes, reglamentos y disposiciones conexas y complementarias.

Artículo 16.—Todo colaborador del Sistema, estará amparado, preferiblemente, por un contrato de trabajo escrito, que deberá contener, en términos amplios, las cláusulas y estipulaciones particulares que regulen la prestación de servicios, según lo dispuesto en los artículos 23 y 24 del Código de Trabajo. Con excepción de los colaboradores que sean contratados para desempeñar un puesto por un tiempo determinado para los cuales no se requiere la firma de un contrato de trabajo, pero en la solicitud de movimiento de personal deberán establecerse todas las condiciones de la contratación, tales como: fecha de inicio y finalización, trabajo u obra para la que ha sido contratado, etc., del cual se suministrará copia al colaborador.

Artículo 17.—Se presume la existencia de una relación permanente de servicio entre el Sistema y quienes le presten sus servicios personales, si lo hacen en forma subordinada y a cambio de una retribución o salario de cualquier clase o forma.

Artículo 18.—Se considerarán modificaciones al contrato de trabajo, los cambios de condiciones laborales del colaborador, que sean formalmente acordados por el área respectiva, así como los cambios que superen los tres meses de haberse implementado. En todo caso se considerará que los movimientos realizados por medio de acción de personal, son modificaciones al contrato, pero no obliga a la firma de uno nuevo por parte del funcionario.

Artículo 19.—El Sistema de Emergencias 9-1-1 brindará al colaborador copia del contrato así como de las modificaciones que se le hagan al mismo, considerando estas últimas como los cambios que ocurran en la vida laboral del trabajador, siempre que sean formalmente acordados por medio de “Acción de Personal” o de otro formulario sustitutivo.

Artículo 20.—A falta de un contrato escrito, la acción de personal en la que se consigna las condiciones de contratación y la firma del trabajador tendrá el mismo valor, en el entendido de que cada acción de personal, nueva, no impugnada por el funcionario tendrá el valor de una modificación expresa al contrato.

Artículo 21.—Se produce suspensión del Contrato de Trabajo cuando un colaborador por cualquier causa de las establecidas en el Código de Trabajo en los artículos 74, 78 y 79 por encontrarse disfrutando de cualquier tipo de licencia con o sin goce de salario, se vea imposibilitado a prestar el servicio para el cual fue contratado. La suspensión del contrato de trabajo no extingue ni modifica los derechos adquiridos, por antigüedad y concedido por la ley y por el mismo contrato de trabajo.

Artículo 22.—Cuando necesidades imperiosas del Sistema lo exijan, todo colaborador podrá ser requerido para realizar temporalmente cualquier otra labor adicional o diferente, compatible con sus fuerzas, aptitudes, estado o condición, ya sea del mismo género de las que forman el objetivo de la relación de servicio y para la que fue nombrado, siempre que la misma no exceda de un mes.

Artículo 23.—El Sistema podrá dar por concluida la relación de servicio con sus funcionarios de conformidad con lo dispuesto en el presente Reglamento, el Código de Trabajo, la Ley General de la Administración Públicas y demás normas o jurisprudencia aplicable.

Artículo 24.—Todos los colaboradores, independientemente de su condición de contratación, sea por nuevo ingreso, ascenso o reasignación, traslados u otros deberán de cumplir con los tres meses de prueba.

Artículo 25.—Para los demás aspectos de esta materia, no regulados en este capítulo se aplicará la normativa vigente, las políticas y procedimientos institucionales.

CAPITULO IV

Jornada ordinaria, extraordinaria y horario de trabajo

Artículo 26.—La jornada de trabajo definida para los servidores del Sistema de Emergencias 9-1-1 es de 48 horas semanales máxima.

Artículo 27.—Los colaboradores del Sistema están obligados al desempeño de sus tareas durante todos los días hábiles e inhábiles dependiendo del trabajo para el cual hayan sido contratados y los horarios debidamente establecidos, sin concederse privilegios, prerrogativas o licencia alguna que autorice una asistencia irregular, salvo disposición legal en contrario.

Artículo 28.—Cuando las necesidades urgentes y excepcionales del servicio así lo requieran, los servidores quedan en la ineludible obligación de laborar horas extraordinarias, dentro de los límites señalados en el artículo 140 y 141 del Código de Trabajo, salvo que exista causa justa o fuerza mayor para negarse. La Jornada extraordinaria será remunerada de acuerdo con lo que establece la normativa vigente.

Artículo 29.—El coordinador de área comunicará en cada caso a los servidores, procurando que sea con la debida anticipación, las horas extraordinarias que deben laborar para hacerlo como falta grave para los efectos de una posible sanción.

Artículo 30.—No se reconocerá en ningún caso el trabajo extraordinario ejecutado sin autorización por parte del coordinador de área, según se ha dispuesto en la política para el pago de jornada extraordinaria. Así como tampoco se reconocerá como tiempo extraordinario el utilizado para subsanar errores imputables al servidor, cometidos durante la jornada ordinaria o extraordinaria.

Artículo 31.—El Sistema presta el Servicio las 24 horas del día, todos los días del año. Para ello sus funcionarios se desempeñan según sus funciones y las necesidades del servicio público en alguno de los siguientes horarios:

- a) Operadores y Supervisores: dentro de una jornada de 48 horas semanales o su homologo, se distribuirá un horario que cumpla con la necesidad de brindar el servicio público encargado al Sistema, el cual será definido por escrito por el Director, previa recomendación no vinculante de la Jefatura de Operaciones.
- b) Personal Administrativo: Jornada acumulativa y continua de 48 horas por semana, de lunes a viernes en horario que cumpla con la necesidad del servicio que se brinda el cual será definido por escrito por el Director, previa recomendación no vinculante del Área de Capital Humano.

Artículo 32.—Estos horarios corresponden a la práctica actual, pero podrán ser variados de acuerdo con las necesidades del Sistema y cumpliendo lo estipulado para este fin dentro de la legislación vigente.

Artículo 33.—Los horarios podrán ser variados en cualquier momento, aún en forma unilateral, de acuerdo con las necesidades del Sistema y cumpliendo lo estipulado para este fin dentro de la legislación vigente. Salvo cuando el funcionario demuestre la existencia de un perjuicio grave individualizado. El cambio será comunicado a los trabajadores afectados con un mínimo de tres días de anticipación. La modificación definitiva de los horarios deberá respetar los límites del ordenamiento legal.

Artículo 34.—Excepto que los funcionarios permanezcan en el centro de labores, bajo órdenes de la Administración, no se considerará tiempo efectivo de trabajo aquél durante el cual se suspendan las labores por motivos de fuerza mayor o caso fortuito, siempre que dicha suspensión no exceda de un día. El Sistema podrá convenir con los colaboradores en reponer horas perdidas, con el propósito de completar la jornada ordinaria semanal, siempre y cuando tal prestación de servicios se lleve a cabo dentro de la misma semana que ocurrió el hecho.

Artículo 35.—Se considera tiempo efectivo de trabajo aquél en que los colaboradores permanezcan bajo las órdenes o dirección inmediata o delegada del patrono.

CAPITULO V

Descansos dentro de la jornada, descanso semanas y días feriados

Artículo 36.—Se otorgarán adicionalmente a los colaboradores que presten sus servicios en forma directa y permanente en la atención de llamadas de emergencia (Supervisores y Operadores), períodos de descanso dentro de la jornada laboral, con fines de profilaxis.

Estos periodos de descanso no son compensables en dinero ni son acumulables a otros periodos.

Tendrán derecho a estos periodos de descanso solamente los trabajadores que continúen prestando servicios en la misma unidad de trabajo en donde adquirieron el derecho, no así lo que sean trasladados a otras unidades en donde no se den las mismas circunstancias, o en casos de terminación del contrato de trabajo.

Estos períodos únicamente serán concedidos en los casos en que las necesidades del Sistema lo permitan, respetando los principios contemplados en el artículo 4 de la Ley General de la Administración Pública, para los servicios como el que la Institución presta.

Artículo 37.—Los horarios de trabajo iguales o superiores a diez horas de trabajo contarán con un período para ingerir alimentos de cincuenta minutos, tiempo que en función de las necesidades y posibilidades del servicio, y previa autorización de la jefatura podría ser fraccionado, y de dos periodos de refrigerio de 20 minutos cada uno, que serán asignados por el superior respectivo,

únicamente si el servicio público que se brinda no se interrumpe o se ve afectado de alguna manera. En aquellos casos en que el horario sea menor o mayor a diez horas, se deberá de brindar el tiempo proporcional según corresponda. Estos tiempos en todo momento, serán considerados como parte y complemento de la jornada laboral, en virtud de la jornada continua que labora la institución.

Artículo 38.—Todo colaborador tiene derecho a disfrutar de al menos un día de descanso semanal dependiendo del número de días en que cumpla su jornada labora, cuya remuneración está regulada por lo que dispone el Código de Trabajo.

Artículo 39.—En el caso de operadores y supervisores, el coordinador del Área, decidirá el día libre por semana que se deberá asignar a cada integrante de este grupo de colaboradores dependiendo del tipo de horario que se maneje. Dicho día debe quedar claro para todos los efectos y por escrito.

Artículo 40.—El descanso semanal debe ser absoluto, sin ninguna obligación de trabajar a menos que para la atención de emergencias se requiera del personal necesario para su atención.

Artículo 41.—Los días feriados no son hábiles para el trabajo. Sin embargo, puede trabajarse en tales días siempre y cuando ello sea posible, al tenor de las excepciones contenidas en los artículos 150 y 151 del Código de Trabajo.

Artículo 42.—El Sistema se reserva el derecho de decretar periodos de asueto, que pueden consistir en días completos o en fracciones de la jornada de trabajo. La concesión de un asueto lo dispone la Dirección cada vez, sin proyecciones futuras de ninguna naturaleza, por lo que no se considera derecho adquirido, o derecho adicional, la situación de que en épocas anteriores se haya concedido asueto en una fecha determinada o con motivo de un hecho específico.

Artículo 43.—El Sistema paga a sus trabajadores todos los feriados a que se refiere el artículo 148 del Código de Trabajo, los cuales quedan remunerados con el salario que perciben, de manera que a cualquier colaborador que labore un feriado obligatorio, se le abonará un salario adicional sencillo, para completar el pago doble que establece la ley. Los días de pago no obligatorio serán reconocidos con un salario adicional sencillo cuando algún sector de los trabajadores de la institución lo disfruten.

Artículo 44.—El Sistema otorgará a los trabajadores que profesan religiones distintas a la Católica, además de los feriados de ley, cuando así lo soliciten, hasta cuatro días libres al año, para celebrar sus festejos religiosos, siempre que tales días se encuentren debidamente registrados en el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto, o se ajusten a los requisitos que señala el Decreto No.25570-TSS del 7 de octubre de 1996, y sean repuestos posteriormente o deducidos del periodo de vacaciones, según se convenga con el funcionario interesado.

Artículo 45.—Para los demás aspectos de esta materia, no regulados en este capítulo se aplicará la normativa vigente y las políticas institucionales.

CAPITULO VI

Categorías y salarios

Artículo 46.—Las categorías de puestos que tendrá el Sistema, serán las que se definan en el Manual Descriptivo de Clases de la Institución, y subsidiariamente cuando corresponda, el manual de puestos que mantenga en vigencia el Instituto Costarricense de Electricidad.

Artículo 47.—Todo colaborador incluido en el Sistema de Clasificación y Valoración de Puestos, devengará un salario no inferior al de la categoría de la Escala Salarial vigente, a que esté asignada la clase del puesto que desempeña, siempre que labore la jornada completa establecida.

Artículo 48.—El Sistema de pago será de forma quincenal. Podrá hacerlo en su local o por medio de depósito bancario a la cuenta de ahorros que el servidor notifique y que pertenezca a un banco del sector público.

CAPITULO VII

Sobresueldos

Artículo 49.—Los sobresueldos, serán como mínimo los que fije el Sector Público y se registrarán con base en las políticas que para ellos dicte la administración, siendo el incumplimiento de esta

considerada como falta grave y sancionada de conformidad con lo que establece el presente reglamento.

Artículo 50.—Se consideran sobresueldos aquellos montos que se paguen por Disponibilidad, Guardias, Dedicación Exclusiva, Notariado, Zonaje, Desplazamiento, Carrera Profesional, Notariado, Administración de Fondos de Trabajo.

Artículo 51.—Para los demás aspectos de esta materia, no regulados en este capítulo se aplicará la normativa vigente y las políticas institucionales.

CAPITULO VIII

Movimientos de personal

Artículo 52.—De conformidad con la Ley Constitutiva del Sistema de Emergencias 9-1-1, la decisión final sobre nombramientos, ascensos, traslados, terminación de los contratos de trabajo y demás actos que comprometan al Sistema como Patrono, son facultad y responsabilidad de la Dirección. En forma general o específica, la Dirección delegará en los coordinadores de área y particularmente en el Área de Capital Humano, la atención de los aspectos técnicos de la administración de personal, significando ésta delegación la normal división del trabajo, necesaria para que se cumplan a cabalidad los objetivos del Sistema de Emergencias 9-1-1 en dicha materia.

Artículo 53.—Traslados Horizontales: Los Colaboradores de otras instituciones, cuyos jefes estén anuentes a aprobar su traslado horizontal, se podrán trasladar al Sistema si se cumple con el procedimiento existente para ese fin, las políticas institucionales.

Artículo 54.—Ascenso Interino: Podrá efectuarse un ascenso interino al colaborador que temporalmente asuma la totalidad de un puesto superior, cuyo titular se ausente o se requiera atender una necesidad impostergable bajo las condiciones que se definan en la política institucional.

Artículo 55.—El ascenso interino no se pagará a una persona cuyo puesto se considere suplente del puesto que vaya a asumir.

Artículo 56.—Recargo de Funciones: El recargo de funciones es un pago que percibe un trabajador que asume temporalmente parte de las funciones de un puesto de superior categoría, donde el propósito sea mantener el trabajo del área, por tratarse de labores que no admiten posposición. El pago de este recargo estará regulado por medio de las políticas institucionales y los procedimientos que se definan para tal fin.

Artículo 57.—Traslados Internos: Todo servidor tiene derecho a solicitar un traslado de área en la misma clase de puesto que ostenta u otras dentro de la misma serie con categorías inferiores; sin que sea impedimento el lugar de residencia. En caso de que el traslado solicitado sea a una categoría inferior, el funcionario debe aceptar el rebajo salarial correspondiente. Dicha solicitud será presentada ante la Dirección para su aprobación y en ella constará la firma del coordinador del área que autoriza el traslado y la del coordinador que recibe al funcionario.

Artículo 58.—En igualdad de condiciones sobre la solicitud de traslado, en caso de que hubiesen varias, se preferiría a los funcionarios nombrados en propiedad o de mayor antigüedad. Bajo estas condiciones y en el tanto el traslado se realice sin la plaza, el coordinador del trabajador que pide el movimiento no podrá oponerse al mismo.

Artículo 59.—Cuando por razones de interés institucional debidamente justificado, a través de un estudio técnico de Capital Humano, se considere la necesidad de un traslado y no se afecten los intereses del colaborador, este se realizará con todo y plaza.

Artículo 60.—En el caso de que por razones de salud no superables, debidamente ratificadas por un profesional en medicina, el colaborador no pueda seguir desempeñando las labores de su puesto, se podría optar por alguna de las siguientes posibilidades:

- a) Reubicación en otra área cuyas labores sí puedan ser realizadas.
- b) Finalización de la relación laboral con responsabilidad patronal.

CAPITULO IX

Carrera Administrativa

Artículo 61.—Están amparados a la Carrera Administrativa todos los servidores de la Institución. Paratodos los casos las personas deben de contar con la condición de elegibles, por ello, deben estar sujetos al cumplimiento de las competencias y la idoneidad en el desempeño de acuerdo a los medios imparciales que se establezcan.

Artículo 62.—La Carrera Administrativa se sujetará a disposiciones que se establecen en el las políticas institucionales, el presente Reglamento o a las que en el futuro convengan los representantes del Sistema y los colaboradores.

Artículo 63.—El esquema de Carrera Administrativa en el Sistema comprende:

- a) Selección de personal;
- b) Ingreso al Sistema de Emergencias 9-1-1;
- c) Ascensos, cambios de puesto y reasignaciones;
- d) Traslados;
- e) Formación y Desarrollo del personal;
- f) Estabilidad laboral;
- g) Planificación de la gestión del desempeño.

CAPITULO X

Vacaciones

Artículo 64.—Conforme lo establece el Código de Trabajo, el Sistema concederá vacaciones anuales a todos sus colaboradores después de las primeras cincuenta semanas de trabajo, de la siguiente forma:

- a) Quince días, cuando hayan trabajado de uno hasta cinco años;
- b) Veintidós días, cuando hayan trabajado de seis hasta diez años; y
- c) Treinta días, después de los diez años.

Artículo 65.—Si por cualquier causa, el funcionario no completa las cincuenta semanas por terminación de su relación laboral tendrá derecho al pago de vacaciones proporcionales conforme la Legislación vigente.

Artículo 66.—El Director y los coordinadores de área según corresponda y en común acuerdo con el funcionario señalarán la época en que los servidores disfrutarán sus vacaciones procurando hacer la fijación dentro las quince semanas posteriores al día en que se cumplan las cincuenta semanas de servicio continuo tratando de que no se altere la buena marcha de las funciones encomendadas y que sufra menoscabo la efectividad del descanso.

Artículo 67.—El pago de vacaciones, cuando corresponda, se hará con base en el promedio del salario ordinario y extraordinario, devengado por el servidor durante el último año en que adquirió el derecho o el periodo proporcional correspondiente.

Artículo 68.—El Sistema, haciendo uso de las facultades que le otorga el Código de Trabajo, podrá convenir, si así lo permiten las posibilidades económicas, abrir periodos para que los funcionarios que lo soliciten, puedan compensar los días de vacaciones no disfrutados, sobre los de disfrute obligatorio. Este monto para compensación debe encontrarse debidamente considerado en el presupuesto institucional y con las autorizaciones de los entes externos correspondientes.

Artículo 69.—Para el disfrute de las vacaciones, los colaboradores deberán completar cincuenta semanas de labor continua (Artículo 153 del Código de Trabajo) Así pues, las incapacidades constituyen una causa de suspensión del contrato laboral, por ello para tener derecho al descanso anual de vacaciones el trabajador deberá completar el tiempo de las cincuenta semanas de labores sumando las laboradas antes de la incapacidad, con las laboradas después de ella, y hasta que complete las cincuenta semanas tendrá derecho a disfrutar de sus vacaciones, lo que llevará necesariamente a correr la fecha de sus vacaciones para el futuro.

Artículo 70.—Para los demás aspectos de esta materia, no regulados en este capítulo se aplicará la normativa vigente y las políticas institucionales.

CAPITULO XI

Aguinaldo

Artículo 71.—Todos los funcionarios del Sistema tienen derecho al aguinaldo anual, que será igual al promedio mensual de los salarios ordinarios y extraordinarios devengados en los doce meses anteriores al primero de diciembre de cada año, o tiempo menor que hayan laborado. Dicho beneficio será pagado dentro de los primeros veinte días del mes de diciembre de cada año, salvo terminación del contrato o relación de servicio antes del vencimiento del período respectivo, caso en el cual se les pagará proporcionalmente y de inmediato.

CAPITULO XII

Trabajo de las mujeres, de los menores de edad y las personas con discapacidad

Artículo 72.—El trabajo de las mujeres y de los menores de edad, en caso de que los haya, se regirá por lo que al efecto establecen el Código de Trabajo, el Código de la Niñez y la Adolescencia y por lo dispuesto en este Reglamento, en lo que les sea aplicable.

Artículo 73.—El Sistema garantizará la posibilidad de ingreso a las personas con discapacidad y el derecho de empleo adecuado a sus condiciones y necesidades personales.

CAPITULO XIII

Obligaciones de los funcionarios, la administración y los coordinadores y deberes de los funcionarios

Artículo 74.—Además de lo que dispone la Ley General de la Administración Pública, el Código de Trabajo, la Ley de Administración Financiera y Presupuestos Públicos y otras disposiciones normativas, son obligaciones de los servidores del Sistema de Emergencias 9-1-1:

- a) Cumplir con las disposiciones normativas que regulan la relación de servicio, así como con todas aquellas de orden interno actuales o futuras, sin perjuicio de hacer valer sus derechos, por los medios y procedimientos legalmente establecidos, cuando los consideren lesionados;
- b) Ejercer sus funciones personalmente, en forma regular y continua de acuerdo con la jornada de trabajo autorizada y en cualquier lugar del país, según las necesidades del servicio por brindar.
- c) Comenzar con las labores de conformidad con el horario estipulado, exactamente a la hora señalada, no pudiendo abandonarlas ni suspenderlas sin causa justificada, a juicio de la jefatura correspondiente antes de haber cumplido su horario de trabajo.
- d) Ejecutar las labores con la capacidad, dedicación, esmero y diligencia, aplicando todo el esfuerzo y empeño que el cargo requiera; así como actuar con afán de servicio y cortesía, tanto al atender al público como a los compañeros de la institución.
- e) Atender y cumplir de manera eficiente y oportuna, las órdenes de sus superiores, relacionadas con el servicio y los deberes del puesto que desempeña; así como las políticas, disposiciones y normas definidas por la administración.
- f) Observar durante el trabajo una conducta correcta, en cumplimiento con las buenas costumbres y la disciplina definida por la administración.
- g) Guardar el respeto y consideración debidos, a sus compañeros; superiores, personas externas o de las instituciones adscritas de modo que no origine queja justificada por mal servicio, mal trato, mala atención, falta de atención o irrespeto.
- h) Responder por la buena utilización de los objetos, máquinas, equipo electrónico, vehículos, útiles, herramientas tecnológicas o de otra índole que tenga para el cumplimiento de su labor, debiendo responder o pagar, aquellos cuyo daño, destrucción o pérdida hayan sido su responsabilidad por negligencia, culpa o dolo; salvo cuando el daño, destrucción o pérdida, se den por caso fortuito, fuerza mayor, mala calidad o defectuosa confección del bien;
- i) Guardar la más absoluta reserva sobre los asuntos privados del Sistema, y la discreción necesaria sobre lo relacionado con el trabajo que, por su naturaleza o en virtud de las disposiciones legales e instrucciones especiales lo requieran, según el artículo 71 inciso g) del Código de Trabajo y el artículo 12 de la Ley de Creación del Sistema de Emergencias 9-1-1. Todo ello, sin perjuicio de la obligación que le asiste al servidor de denunciar ante quien corresponda, los hechos incorrectos o delictuosos que lleguen a su conocimiento;

- j) En el caso del personal operativo, debe entenderse que la información confidencial se refiere a aspectos relacionados en general con los eventos atendidos o a cuya información haya tenido acceso por cualquier razón, siendo el número de teléfono del cliente, la dirección y aspectos personales de la intimidad del usuario llamante o la persona que está sufriendo, los efectos de la emergencia, la información más importante de salvaguardar.
- k) Vestir, en forma apropiada durante las horas de trabajo, de acuerdo con el cargo que desempeña y el lugar donde presta sus servicios. Se permite el la utilización de pantalones tipo Jeans siempre que no se encuentren raídos, ni rotos; tennis, T-shirt tipo polo, camisetas o blusas de cualquier tipo siempre que estás no atenten contra la moral o inciten, por algún logo o expresión que contengan, o bien que sean de tirantes o con escotes pronunciados, enaguas siempre que estas no sean muy cortas. En caso de que la institución proporcione el uniforme se está en la obligación de portarlo con base en el reglamento que regula su uso.
- l) Asistir a las actividades de capacitación que sus superiores le indiquen y hacer el mejor aprovechamiento de las mismas. En caso de que un servidor haga abandono injustificado o repruebe las evaluaciones de las actividades de capacitación, deberá resarcir al Sistema los costos en que éste incurrió, previa investigación que deberá llevar a cabo el Servicio de Formación y Desarrollo.
- m) Colaborar en las comisiones, consejos o comités, que por ley o reglamento existan en la institución o con grupos de trabajo que, con motivos específicos designe la administración, cuando así se le solicite.
- n) Atender con diligencia, afán de servicio, respeto y cortesía al usuario que acude a las áreas del Sistema de Emergencias 9-1-1 o hace uso del Servicio que se brinda, respondiendo al concepto de Servicio al Cliente;
- o) Mantener al día las labores encomendadas, salvo que motivos justificados lo impidan;
- p) Registrar, personalmente, su asistencia a la entrada y salida de sus labores,
- q) No sobrepasar las jornadas destinadas para tomar refrigerios y tiempo de almuerzo;
- r) Rendir cuentas de las sumas de dinero que se reciben por concepto de viáticos o vales de dinero para realizar adquisiciones por fondo de trabajo dentro de los cinco días hábiles posteriores a la terminación de la labor encomendada;
- s) Velar porque la buena imagen de la institución no se deteriore, ni se comprometa con comportamientos que atenten contra los valores éticos y las buenas costumbres; tanto dentro como fuera de horas laborales, exponiendo la integridad personal en sitios en donde la reputación o el buen nombre de la institución sean cuestionados.
- t) Garantizar en todo momento la veracidad y el efectivo cumplimiento de los requisitos del puesto que ocupa.
- u) Rendir los informes y declaraciones que le solicite la administración, con respecto al trabajo que le ha sido encomendado respetando los plazos que se establezcan o se le brinden para tal efecto.
- v) Suministrar a Capital Humano toda la información necesaria para mantener actualizados los registros en el expediente personal, en el momento que sean solicitados y según los plazos establecidos.
- w) Someterse a los exámenes físicos, médicos y psicológicos cuando la institución así lo solicite. Quedan excluidos de esta disposición los casos que se regulan por leyes especiales.
- x) Someter a revisión con personal de seguridad su vehículo, maletines, bolsos cuando así sea solicitado. En todos los casos la revisión se efectuará, respetando la dignidad y la integridad de la persona y sus bienes.
- y) Reportar todos aquellos activos que por alguna razón deban salir de la institución, indicando el número de activo asignado, modelo o bien cualquier otro elemento que sirva para su identificación.
- z) Adoptar los cambios tecnológicos, procedimentales u otros necesarios para el mejor desempeño de sus funciones en la institución, para ello el Sistema se compromete a gestionar la

capacitación necesaria con el objetivo de que el colaborador adquiriera esos nuevos conocimientos.

- aa) Cumplir con todas las demás obligaciones propias del cargo.
- bb) No negarse al trabajo extraordinario cuando fuere indispensable a juicio de su jefatura.
- cc) Ser disciplinado y observar las reglas de urbanidad con las personas en general.
- dd) En el caso de ausencia al trabajo es indispensable que el colaborador, en virtud del principio de buena fe y el deber de consideración mínima, avise y justifique, en forma oportuna, la causa de la misma, para ello debe proceder a hacer llegar los documentos que justifican su falta en un plazo máximo de dos días que rigen a partir del primer día en que es incapacitado para trabajar. Esto es así pues las únicas ausencias que se consideran justificadas son aquellas por enfermedad, las cuales deberán ser comprobadas según se indica en el presente reglamento. Así pues, se considera ausencia la inasistencia a un día completo de trabajo. El Sistema no estará obligado a pagar el salario que corresponda a las ausencias, excepción de los casos señalados por la ley o por este Reglamento.
- ee) Los colaboradores deberán comunicar a su coordinador inmediato o en su defecto a la persona autorizada por éste, y por cualquier medio posible, antes del inicio de la correspondiente fracción de la jornada de trabajo, la imposibilidad en que está de asistir al trabajo. En el caso de los operadores lo harán directamente a la Supervisión Operativa. No obstante lo anterior, las ausencias y llegadas tardías deberán justificarse por escrito, a más tardar el día de su reincorporación a laborar luego de la falta, caso contrario se asumirá la falta como injustificada.
- ff) Las ausencias por enfermedad deberán ser comprobadas mediante documento de incapacidad expedido por la Caja Costarricense del Seguro Social o el Instituto Nacional de Seguros o por medio de dictamen médico debidamente refrendado por cualquiera de las instituciones citadas anteriormente. Si el certificado médico no fuere otorgado por las autoridades de la CCSS, se podrá reconocer éste como justificación para la ausencia, no así para efectos de pago.
- gg) Presentar las incapacidades, y los dictámenes médicos debidamente convalidados por la Caja Costarricense del Seguro Social según los plazos que se han definido. El documento puede hacerse llegar a quien corresponde por medio de un tercero, vía fax o correo electrónico en caso de que medie la posibilidad de que el mismo pueda ser digitalizado. Debe entenderse la fecha de emisión de la incapacidad como la fecha que corresponde al primer día en que al colaborador se le ordena el reposo y no la fecha en que el documento es confeccionado.
- hh) Entregar el documento original de la incapacidad -siempre y cuando haya sido enviada según lo dispuesto en inciso anterior- el mismo día en que el funcionario se reincorpore a sus labores, de la siguiente forma: en el caso del personal administrativo directamente a Capital Humano, llevando una copia de la incapacidad con el objetivo de que le sea sellada como recibido e informar a su coordinador inmediato sobre la gestión realizada. En el caso del personal operativo (operadores y supervisores) lo harán ante el supervisor operativo en días feriados, fines de semana y turnos nocturnos. Cuando laboren en jornada diurna de Lunes a Viernes deberán hacerlo ante el supervisor administrativo directamente siguiendo el procedimiento que el área de Operaciones defina para dicho fin. Todo lo anterior en los horarios correspondientes a la jornada de trabajo.
- ii) Justificar las llegadas tardías el mismo día de haber cometido la falta, so pena de que si no se hace en ese lapso de tiempo, todo documento emitido posteriormente queda sujeto a criterio del superior el aceptarlo o no. Ha de recordarse que, se considera llegada tardía el ingreso al trabajo después de la hora exacta señalada para el inicio de las labores en la correspondiente fracción de la jornada. Sin embargo, en casos muy calificados, a juicio del superior se podrán justificar las llegadas tardías a efecto de no aplicar la sanción debida. Los motivos razonables para justificar las llegadas tardías deben de ser debidamente

analizadas por el coordinador o quien corresponda, deben tomarse en cuenta los antecedentes de asistencia y puntualidad y, en general, la actitud normal del colaborador en cumplimiento de sus obligaciones. Esta medida se origina en la facultad que tiene el Sistema de Emergencias 9-1-1, como patrono, para organizar el trabajo, y en la obligación en que está el colaborador de sujetarse al orden y disciplina establecidos.

jj) Procurar no caer en la reiteración de faltas como, ausencias injustificadas y llegadas tardías, pues esto podría llegar configurarse como falta grave y facultar al Sistema para actuar con base en la normativa y la jurisprudencia vigente. Para efectos del presente artículo se debe entender por reiteración la comisión de una misma falta varias veces en un término máximo de tres meses.

kk) Registrar las marcas de entrada y salida en cada uno de los dispositivos que se tienen destinados para este fin, en los diferentes sectores del edificio y en cumplimiento con las políticas que se encuentren vigentes.

ll) Utilizar la identificación de manera responsable y estrictamente personal, siendo la obligación de todos portarla en un lugar visible durante la jornada laboral y no es correcta la utilización del mismo de forma visible fuera de ese tiempo.

mm) Reportar el daño o extravío del instrumento de identificación, con el objetivo de que sea considerada esta situación para efectos de marcas. De igual forma el colaborador tiene la obligación de gestionar ante Capital Humano la reposición del carné en la forma en que esta instancia indique.

nn) En caso de deterioro, la identificación podrá ser repuesta por la institución.

oo) En caso de pérdida o robo, el costo de la identificación debe ser asumida por el colaborador.

pp) En caso de que un colaborador no marque su ingreso por falta de su identificación ya sea por extravío u olvido del mismo tendrá la obligación de:

1. Registrar su entrada con el oficial de seguridad, ubicado en la recepción del sistema.
2. Informar mediante correo la no portación de su identificación institucional dirigido a su coordinador con copia a Capital Humano.
3. En el caso de los operadores y supervisores, tomando en cuenta que el supervisor lleva registro de las horas de entrada del personal, se tomará como segundo registro de marca la hora de entrada que señale el supervisor en la hoja de asistencia.
4. El registro que se haga con el oficial de seguridad podrá considerarse para el registro de asistencia.

qq) Cumplir con el horario de entrada, la flexibilidad en este sentido será la excepción y no la regla y deberá estar autorizado por la jefatura superior, los abusos detectados en este sentido podrán traer consecuencias y las denuncias podrán interponerse en Capital Humano.

rr) Presentar las solicitudes de cambio de horario o turno según se ha dispuesto por parte del área de operaciones, mediante las políticas emitidas para dicho fin. Por tratarse de un beneficio, no se considerará éste como un derecho adquirido en caso de eliminación, pues todo se da en función del servicio que se presta, prevaleciendo el interés público sobre el privado.

ss) Reintegrarse inmediatamente a sus funciones normales dentro de la institución una vez que finalice o interrumpa sus actividades como estudiante o instructor en eventos de formación y desarrollo, estudios superiores o charlas, talleres, seminarios u otros, salvo que por factores de fuerza mayor pueda sufrir retraso, en cuyo caso deberá ser del conocimiento del Servicio de Formación y Desarrollo, o bien que la hora de finalización del evento coincida exactamente con su hora de salida de la institución. La violación a esta obligación se podrá considerar como abandono de trabajo.

tt) Los colaboradores del Sistema que participen en actividades de formación y desarrollo, tanto por medios de capacitación internos como externos, y cualquier modalidad

están en la obligación de compartir los conocimientos y de capacitar a otros colaboradores, como parte de las actividades de su puesto de trabajo, y a través de los medios que se estimen convenientes.

Artículo 75.—Además de las señaladas anteriormente, la administración tendrá las siguientes obligaciones:

- a) Velar porque los colaboradores se encuentren libres de hostigamiento e intimidación en cualquiera de sus formas.
- b) Planear y programar, en los niveles que lo exijan, las acciones estratégicas y operativas pertinentes, y formular los anteproyectos de presupuesto correspondientes;
- c) Planificar sus labores, orientar y guiar a sus colaboradores, para que las actividades y procesos asignados, se desarrollen conforme con las normas de eficiencia y calidad deseadas;
- d) Crear y mantener una cultura de trabajo, orientada a estimular, en sus colaboradores, el trabajo en equipo, sustentado en un enfoque de procesos y productos con una actitud de creatividad y anticipación a los cambios;
- e) Dotar a los colaboradores operativos de un espacio donde puedan guardar sus implementos personales mientras realizan su labor.
- f) Destinar un lugar que sirva como área de fumado según lo dispuesto por la Ley de Regulación de Fumado No. 7501 y su Reglamento.
- g) Establecer los sistemas de control de entradas y salidas que considere pertinentes, con el fin de verificar el cumplimiento de los horarios de trabajo. Los controles a que se refiere éste artículo, deben ser razonables y proporcionales a los fines de un registro de asistencia y debidamente informados a los colaboradores.
- h) Cumplir con todas las demás obligaciones propias del cargo.
- i) Participar y apoyar todo los programas que procuren el mejoramiento de la Salud Mental, Física y Emocional de los colaboradores dentro de la institución.

Artículo 76.—Los coordinadores de área además de lo indicado anteriormente tienen las siguientes obligaciones propias de su cargo:

- a) Presentar, según se haya planificado un informes de la labor realizada o en forma inmediata cuando ocurra algún hecho extraordinario o que requiere pronta atención; asimismo, deberán presentar anualmente, en el mes de enero, un informe de la labor realizada en el año anterior.
- b) Efectuar la evaluación del desempeño del personal a su cargo, en forma objetiva, oportuna y veraz, comunicando su resultado en el plazo que se indique, tanto a los interesados, como al Área de Capital Humano; siempre y cuando se encuentre en la institución con dicho instrumento de medición.
- c) Velar porque los servidores, bajo su coordinación y supervisión cumplan con las normas de disciplina y asistencia, así como con las obligaciones y responsabilidades del cargo y no incurran en las prohibiciones descritas en el presente Reglamento;
- d) Autorizar el disfrute de vacaciones de sus subordinados, procurando que no se den acumulaciones indebidas de éstas, planificándolas para que no se perjudique el debido funcionamiento del servicio institucional;
- e) Brindar el visto bueno o bien autorizar todos aquellos actos para los que se encuentre legítimamente habilitado relacionado con el personal a su cargo u otro.
- f) Cada coordinador es responsable de mantener el ritmo normal de trabajo de su correspondiente centro de trabajo, por lo que en la medida de las posibilidades, debe redistribuir el trabajo del o de los colaboradores que estén en vacaciones, para que no se produzcan atrasos en la ejecución normal de las labores
- g) En el caso del personal operativo, el coordinador de dicha área se puede reservar el derecho de rechazar o aprobar las solicitudes de cambio de turno u horario en forma razonada. Para estos efectos se debe seguir el procedimiento que se ha creado para este fin.
- h) Capital Humano emitirá un reporte mensual electrónico o impreso en donde deben destacarse los incumplimientos de horario y jornada.

- i) Cada coordinador de área es responsable por el cumplimiento del horario de su personal a cargo, así como de aplicar las acciones disciplinarias que le competan o bien elevarlas cuando sea necesario a quien corresponda.
- j) Velar por la inmediata sustitución del carné de identificación de sus colaboradores, cuando estos hayan sido reportados como extraviados.

Artículo 77.—Todo servidor del Sistema de Emergencias 9-1-1 debe acatar los deberes que se señalan en lo siguientes incisos, sin perjuicio de todos los demás establecidos por la Ley y este reglamento:

- a) Deber de lealtad: Todo servidor debe ser fiel y leal a los principios éticos del servicio público, al Sistema y a sus superiores;
- b) Deber de eficiencia: Todo servidor debe cumplir personal y eficientemente la función que le corresponde en el Sistema, en las condiciones de tiempo, forma y lugar;
- c) Deber de probidad: Todo servidor debe actuar con honradez, en especial cuando haga uso de los recursos públicos que le son confiados para el cumplimiento de los fines estatales, o cuando participe en actividades o negocios de la administración que comprometen esos recursos;
- d) Deber de responsabilidad: Todo servidor debe actuar con claro sentido del deber que le corresponde para el cumplimiento del fin público que compete al Sistema y de las consecuencias que el cumplimiento o incumplimiento de ese deber tiene en relación con ese cometido institucional.
- e) Deber de confidencialidad: El servidor debe guardar discreción con respecto a todos los hechos e informaciones de los cuales tenga conocimiento en el ejercicio o con motivo del ejercicio de sus funciones, independientemente de que el asunto haya sido calificado o no como confidencial por el superior, salvo que sea autorizado para dar informaciones y sin perjuicio del derecho de información del administrado ejercicio conforme el ordenamiento jurídico vigente.
- f) Deber de imparcialidad: El servidor debe ejercer el cargo sin discriminar, en cuanto a las formas y condiciones del servicio, a ninguna persona por razón de raza, género, religión, nacionalidad, situaciones económicas, ideología, condiciones físicas, o afiliación política.
- g) Deber de conducirse apropiadamente frente al público: Todo servidor en servicio o fuera de él, debe observar frente al público, una conducta correcta, digna, decorosa, acorde con su función o jerarquía, evitando conductas que puedan socavar la confianza del público en la integridad del funcionario y del Sistema.
- h) Deber de conocer prohibiciones y regímenes especiales que puedan serle aplicables: Todo servidor debe conocer las disposiciones legales y reglamentarias que le sean aplicables y asegurarse de cumplir con las acciones necesarias para determinar si está o no comprendido en algunas de las prohibiciones establecidas en ellos.
- i) Deber de objetividad: El servidor debe siempre emitir juicios objetivos, sin influencias de criterios personales o de terceros no autorizados por la Administración, y se abstendrá de participar en cualquier decisión cuando exista violencia moral sobre él, que puede hacerle incumplir su deber de objetividad.
- j) Deber de comportarse con decoro y respeto: Todo servidor debe ser justo, cuidadoso, respetuoso y cortés en el trato con los usuarios del servicio, sus jefes, subalternos y compañeros.
- k) Deber de excusarse de participar en actos que ocasionen un conflicto de intereses: Todo servidor debe abstenerse a participar en cualquier proceso decisorio, incluso en su fase previa de consultas e informes, en que su vinculación con actividades externas- que de alguna forma se vean afectadas por la decisión oficial, pueda comprometer su criterio u ocasión de duda sobre su imparcialidad. Deberá también abstenerse de participar en el proceso decisorio, cuando esa vinculación exista respecto a su cónyuge, compañero, hermano o ascendiente hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad inclusive. No opera esta obligación cuando se trate de participar en la formulación de disposiciones normativas de carácter general, que sólo de modo directo afecte la actividad o vinculación externa el funcionario o de las personas

mencionadas en el párrafo anterior. Cuando estime que hay motivo para separarse del conocimiento de un asunto, el servidor lo hará saber por escrito al superior quien en definitiva resolverá sobre el punto.

- l) Deber de denuncia: Es obligación de todo servidor formular la denuncia correspondiente ante la autoridad competente, cuando en el ejercicio de su cargo tenga conocimiento de cualquier irregularidad en perjuicio del Sistema, del Estado y de los funcionarios.

CAPITULO XIV

Prohibiciones a los funcionarios

Artículo 78.—Además de las señaladas en el Código de Trabajo, la Ley General de la Administración Pública, la normativa y el derecho público aplicable es prohibido para los servidores del Sistema:

- a) Utilizar las influencias y la autoridad que les permite el cargo, para otorgarse privilegios y beneficios personales así como a familiares y/o amigos;
- b) Arrogarse potestades y atribuciones, no autorizadas por disposición legal expresa;
- c) Faltarle al respeto a los compañeros, con insinuaciones deshonestas, bromas o insultos que quebranten la cordialidad y el mutuo respeto que debe imperar entre los servidores, para la buena marcha del servicio;
- d) Cometer actos inmorales, injuriar o calumniar a los compañeros de trabajo, acudir a las vías de hecho contra los mismos, o propagar rumores que afecten la decencia, el buen nombre o la moralidad de quienes laboran en la institución.
- e) Portar armas de cualquier clase mientras se encuentre en las instalaciones, con excepción de los casos expresamente autorizados por ley y personal de seguridad de la institución, ésta medida comprende también al público en general.
- f) Negarles el debido cumplimiento y acatamiento a las órdenes de los superiores jerárquicos, cuando sean propios del objeto y funciones de su relación de servicio.
- g) Dar información de cualquier tipo a otras instituciones o personas ajenas al Sistema, sin previa autorización de la administración.
- h) Fumar en cualquier lugar dentro de las instalaciones del Sistema, diferente al área establecida para este fin.
- i) Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo el efecto de drogas que alteren el normal funcionamiento del sistema nervioso, así como ingerir licor y fumar en horas laborales, dentro del centro de trabajo. Respecto del fumado, los servidores deberán acudir a las zonas que para esos efectos se encuentran previamente definidas, procurando hacerlo sin que por ello se vea perjudicado el servicio público;
- j) Que estando incapacitado el colaborador y desatendiendo las recomendaciones médicas se dedique a otras labores, asalariadas o no, que impidan o atrasen su recuperación, provocando al Sistema incurrir en gastos adicionales por concepto de subsidios por enfermedad.
- k) Tratar de resolver, por medio de la violencia de hecho, o de palabra, las dificultades y diferencias que surjan con jefes, subalternos, compañeros o usuarios;
- l) Ausentarse de su trabajo, sin causa justificada y sin el permiso correspondiente;
- m) Utilizar los vehículos, equipo, máquinas, útiles, herramientas, teléfonos y cualquier otro objeto, propiedad del Sistema, para satisfacer necesidades personales o de terceros, ajenas al servicio público por brindar;
- n) Conducir los vehículos del Sistema en estado de embriaguez, o bajo los efectos de cualquier tipo de droga; o medicamento que pudiera causar efectos secundarios y alterar sus destrezas para cumplir con dicho cometido.
- o) Llevarse los vehículos para el domicilio personal, salvo disposición legal o autorización superior en contrario;
- p) Hacer propaganda político-partidista, dentro del recinto en horas laborales;
- q) Prolongar sin justa causa el trámite de los servicios bajo su responsabilidad;

- r) Dar órdenes a subalternos o a otros servidores, para que realicen funciones o ejecuten acciones ajenas a sus labores, así como amenazar y tomar represalias contra éstos, cuando se nieguen a acatar disposiciones arbitrarias o mal intencionadas;
- s) Alterar el registro de asistencia o marcar la misma en sustitución de otro compañero.
- t) Aceptar pagos o dádivas, por brindar charlas, conferencias o actividades similares, a las que haya sido invitado a participar, en su calidad de servidor del Sistema; o bien de posibles proveedores u otros que tengan alguna relación comercial o de servicio con la institución.
- u) Realizar funciones profesionales o técnicas, en forma particular, si se encuentra recibiendo el pago por Prohibición o por Dedicación Exclusiva;
- v) Realizar acciones u omisiones tendientes a obstaculizar, sin causa, el normal desempeño de las labores de cualquier servidor del Sistema;
- w) Realizar rifas, hacer colectas, vender objetos o realizar cualquier tipo de negocio personal, en el centro de trabajo y en horas laborales, excepto que haya autorización expresa de auto superior;
- x) Divulgar o hacer público el contenido de informes, documentos confidenciales o cualquier asunto de tipo privado del Sistema, sin autorización del superior jerárquico respectivo;
- y) Realizar actos, hacer comentarios o publicaciones que puedan desprestigiar al Sistema o a cualquiera de sus funcionarios,
- z) Fomentar y mantener tertulias con otros servidores o particulares, en el centro de trabajo y en horas laborales,
 - aa) Omitir, injustificadamente, la cancelación de deudas por concepto de alimentación, hospedaje y transporte, cuando el Sistema haya reconocido en forma efectiva esos gastos.
 - bb) La exhibición de material pornográfico en cualquier lugar de la institución ya sea físicamente u utilizando cualquier equipo institucional o los servicios de comunicación de la institución.
 - cc) Ingresar a la sala de Operadores con: cualquier tipo de dispositivo electrónico o medio de almacenamiento y transferencia de datos, así como celulares, radios de comunicación, mochilas, bolsos, bultos, u otros accesorios de higiene personal o belleza.
 - dd) Permitir el ingreso de personas no autorizadas a las instalaciones del Sistema dentro y fuera de la jornada laboral. El ingreso a la sala de operadores será autorizado por la jefatura de operaciones o los supervisores de turno, previa solicitud.
 - ee) Atender visitas personales durante el tiempo laboral o bien llamadas telefónicas de orden personal por tiempos muy prolongados, cuando no se trate de una emergencia, pues esto limita el trabajo del colaborador y su atención a las labores que desempeña.
 - ff) Utilizar la línea 9-1-1 para ser contactado o realizar cualquier tipo de llamadas.
 - gg) Permanecer en la sala de operadores o en las instalaciones sin la autorización del supervisor fuera del horario de trabajo, en el caso de operadores y supervisores;
 - hh) En el caso de personal administrativo permanecer sin ningún motivo relacionado o sin autorización del supervisor o la jefatura correspondiente, en la sala de operadores;
 - ii) Gestionar o plantear situaciones ante instancias superiores, sin antes agotar la vía administrativa con el coordinador correspondiente a menos que se trate de una situación contra este último, o de una situación de emergencia en cuyo caso podrá acudir al área de Capital Humano.
 - jj) Ingerir cualquier tipo de bebida o alimento en la Sala de Operadores, Salas de Capacitación, Sala de Servidores, laboratorios de cómputo, u cualquier otro recinto en donde así se indique. En el caso de los operadores y supervisores se autorizará solamente el ingreso a la sala de operadores con una botella de agua por persona, debidamente sellada y con dispositivo anti derrames.
 - kk) Tratar de resolver por medio de la violencia, la coacción o de los malos modales las dificultades que surjan durante la realización o permanencia en las instalaciones del Sistema con los compañeros, superiores y público en general.
 - ll) Dormir en el puesto asignado en horas laborales, así como el retirarse de sus funciones sin previa autorización de su coordinador o supervisor a cargo.

mm) Deambular en unidades distintas a las que el colaborador está adscrito, o hacer visitas a personas o lugares, dentro de horas de trabajo sin ningún fin relacionado con la labor que desempeña, o sin permiso de su coordinador o superior.

nn) Excederse en la atención de llamadas personales descuidando con ello labores propias de su puesto, así como, excederse en los tiempos de alimentación que son otorgados por la administración, pues todo ello podría ser considerado abandono de trabajo.

Para efectos de calificar el abandono de trabajo no es necesario que el colaborador salga del lugar de trabajo, basta que de modo evidente abandone la labor que le ha sido encomendada.

oo) Impedir o entorpecer el cumplimiento de las medidas de salud ocupacional;

pp) Remover, sin autorización, los resguardos y protecciones de las máquinas, útiles de trabajo e instalaciones;

qq) Alterar, dañar, destruir los equipos y elementos de protección personal, de seguridad en el trabajo o negarse a usarlos sin motivo justificado;

rr) Alterar, dañar o destruir los avisos y advertencias sobre condiciones, sustancias, productos y lugares peligrosos;

ss) Hacer juegos o dar bromas que pongan en peligro la vida, salud e integridad personal de los compañeros de trabajo o de terceros; y

tt) Manejar, operar o hacer uso de equipo y herramientas de trabajo para las cuales no cuenta con autorización y conocimientos.

Artículo 79.—En el caso de los operadores y supervisores estos tienen el deber de mantenerse en su puesto de trabajo hasta que el compañero que recibe se presente. Y solamente podrá ausentarse con la autorización del Supervisor en caso de operadores, y con la autorización de la Jefatura en caso de los Supervisores, aún después de cumplida su jornada. Todo lo anterior, con base en el Artículo 4, de la Ley General de la Administración Pública.

Artículo 80.—Ahora bien, de tener que mantenerse el operador o el supervisor en su puesto, este podrá hacerlo por un lapso máximo de dos horas con el pago correspondiente, mientras el Supervisor o la Jefatura solventan la situación, en bien del interés público que debe prevalecer.

Artículo 81.—El operador o supervisor, debe mantenerse en su puesto de trabajo y sólo podrá retirarse cuando haya finalizado la atención de una llamada, en caso de que su hora de salida coincida con el momento en que mantiene a un cliente en línea, el tiempo será reconocido como corresponde.

CAPITULO XV

Derechos de los funcionarios

Artículo 82.—Además de los derechos que otorga el presente Reglamento, la Ley General de la Administración Pública, el Código de Trabajo y otras leyes conexas tendrán los siguientes derechos:

- a) Recibir capacitación que les permita obtener nuevos conocimientos y destrezas para el mejor desarrollo de su trabajo, de acuerdo con las necesidades y naturaleza del mismo;
- b) Optar a la carrera administrativa, siempre que participen; en igualdad de condiciones, en los concursos respectivos y cumplan con los requisitos y las diferentes etapas del proceso que el puesto exige;
- c) Disponer de un local adecuado para ingerir alimentos en la jornada laboral, durante los lapsos autorizados para ello;
- d) Asistir a las asambleas ordinarias y extraordinarias, de los diferentes organizaciones de los colaboradores cuando sean miembros activos de éstos y hayan solicitado, con antelación, el permiso respectivo ante el superior jerárquico, quien lo autorizará, siempre que no se altere la buena marcha del servicio institucional;
- e) Aplicación y uso del derecho de defensa y al debido proceso, cuando así se requiera;

- f) Optar por los beneficios o incentivos económicos, si se cumple con los requisitos y procedimientos, legalmente establecidos. Siempre y cuando exista dentro de la institución un programa orientado en este sentido.
- g) Recibir la inducción necesaria, así como las instrucciones claras y precisas, sobre sus deberes y responsabilidades en el cargo por desempeñar;
- h) Contar con los instrumentos, equipo y materiales mínimos, que le permitan ejecutar su trabajo de manera oportuna, adecuada y eficiente.
- i) Obtener el pago de viáticos, por concepto de transporte, hospedaje y alimentación, al efectuar giras en el ejercicio de sus funciones, cumpliendo con el procedimiento y disposiciones emitidas al respecto, por la Contraloría General de la República.

CAPITULO XVII

Del orden y la disciplina

Artículo 83.—Las faltas a las disposiciones del presente Reglamento, políticas que se emitan y demás instrumentos que conforman la legislación y normas aplicables a las relaciones de servicio entre el Sistema y sus servidores, serán sancionadas conforme a la siguiente escala:

- a) Amonestación Verbal
- b) Apercibimiento escrito
- c) Suspensión sin goce de salario hasta por ocho días.
- d) Despido sin responsabilidad patronal.

Artículo 84.—La Amonestación Verbal: podrá ser aplicada por parte de la jefatura directa o por quien expresamente éste delegue, cuando:

- a) el colaborador en forma expresa o tácita cometa alguna falta leve a las obligaciones que le impone el contrato o relación de trabajo, según lo señalado en el Código de Trabajo y este Reglamento;
- b) en los casos expresamente previstos en el presente Reglamento.

Artículo 85.—Apercibimiento Escrito: Podrá ser aplicado por el coordinador de área o por quien expresamente éste delegue, cuando:

- a) Se haya amonestado al trabajador en los términos del artículo anterior e incurra nuevamente en la misma falta;
- b) cuando incumpla alguna de las obligaciones establecidas en el artículo 71 del Código de Trabajo, del presente Reglamento, en la Ley General de la Administración Pública o cualesquiera otras leyes aplicables a los servidores públicos, si la falta no da mérito para una sanción mayor;
- c) En los casos especialmente previstos en este Reglamento o cuando las leyes de trabajo exijan la amonestación escrita antes del despido.

Artículo 86.—Suspensión sin goce de salario: Se aplicará hasta por un máximo de ocho días naturales, previa celebración de diligencias que garanticen el debido proceso, siempre que no se trate de faltas de mera constatación. Esta sanción solo puede ser impuesta por el Superior Jerárquico Sistema, o en quien éste delegue y aplicada por la Jefatura Inmediata del trabajador en los siguientes casos:

- a) Cuando el trabajador, después de haber sido amonestado por escrito, incurra de nuevo en la falta que motivo la amonestación;
- b) Cuando el trabajador viole alguna de las prohibiciones definidas en el presente Reglamento, en la Ley General de la Administración Pública o cualesquiera otras normativas aplicables a los funcionarios públicos, salvo que la falta dé mérito para el despido, o esté sancionada por otra disposición de este Reglamento; y
- c) Cuando el trabajador cometa alguna falta de cierta gravedad que no de mérito para el despido, excepto si está sancionada de manera especial por otra disposición de este Reglamento.

Artículo 87.—El despido se efectuará sin responsabilidad para el Sistema por parte del Superior Jerárquico del 9-1-1 o en quien este delegue en los siguientes casos:

- a) Cuando el funcionario incurra en alguna de las causales previstas en el artículo 81 del Código de Trabajo, o en faltas expresamente sancionadas con el despido por la legislación aplicable a los empleados del sector público;
- b) Cuando al servidor se le haya impuesto suspensión de conformidad con lo dispuesto en el artículo anterior e incurra en causa para una suspensión más durante tres meses consecutivos, ya que se considera la reiteración de faltas como falta grave y contraria a las obligaciones del contrato o relación laboral;
- c) Cuando el servidor se niegue de manera reiterada a cumplir con los procedimientos establecidos para la atención y recepción de las llamadas de emergencia que ingresan al Sistema, lo cual constituye una falta grave por la trascendencia del servicio que se presta.
- d) El incumplimiento a los procedimientos, protocolos, normas y políticas establecidos aún cuando no existiere reiteración, pero que produzca como consecuencia de la falta un daño grave a las personas, o sus bienes, a la institución o al servicio que se brinda;
- e) En los casos previstos en el presente Reglamento.

Artículo 88.—Las ausencias y tardías se consideran una falta de mera constatación, por lo que no requiere para la investigación y la determinación de los hechos reales, la apertura de un procedimiento ordinario con órgano director su correspondiente sanción.

Artículo 89.—Las llegadas tardías injustificadas inferiores a quince minutos, que ocurran dentro de un mismo mes calendario serán sancionadas de la siguiente forma:

- a) Por dos: Amonestación Verbal (debe quedar por escrito);
- b) Por tres: Apercibimiento escrito;
- c) Por cuatro: suspensión hasta por dos días.
- d) Por cinco: suspensión hasta por seis días
- e) Por seis: suspensión hasta por ocho días.
- f) Por siete o más: Despido sin responsabilidad patronal.

Artículo 90.—Llegadas tardías injustificadas: superiores a quince minutos, que ocurran dentro de un mismo mes calendario serán sancionadas de la siguiente forma:

- a) Por una, amonestación verbal;
- b) Por dos, apercibimiento escrito;
- c) Por tres, suspensión por dos días;
- d) Por cuatro, suspensión por ocho días;
- e) Por cinco, despido sin responsabilidad patronal.

Artículo 91.—Ausencias injustificadas: computables al final de un mismo mes calendario, se sancionarán en la siguiente forma:

- a) Por una ausencia completa, suspensión por cuatro días sin goce de salario.
- b) Por dos ausencias alternas completas, suspensión por ocho días sin goce de salario.
- c) Por dos ausencias completas consecutivas despido sin responsabilidad patronal.
- d) Por tres ausencias alternas despido sin responsabilidad patronal.

Artículo 92.—El trabajador que, por dolo o complacencia, sustituya a otro en sus controles de asistencia, incurrirá en falta grave a sus obligaciones laborales y se hará acreedor a:

- a) Apercibimiento escrito la primera vez;
- b) Suspensión hasta por ocho días, la segunda vez; y
- c) Despido sin responsabilidad patronal, la tercera vez.

Artículo 93.—El abandono de trabajo sin causa justificada o sin permiso del superior inmediato, cuando no implique mayor gravedad de conformidad con las circunstancias del caso, y no amerite una sanción mayor, se sancionará de la siguiente forma:

- a) Amonestación escrita la primera vez;

- b) Suspensión hasta por cuatro días la segunda vez; y
- c) Despido sin responsabilidad patronal, la tercera vez.

Estas faltas se computarán, para efectos de reiteración, en un lapso de tres meses continuos.

Artículo 94.—De acuerdo con el artículo anterior, se aplicará igual sanción al trabajador a quien se le compruebe haber consentido para que otra persona le marque su ingreso a laborar. Estas faltas se computarán, para efectos de reiteración de falta en un lapso de tres meses.

Artículo 95.—No obstante lo anterior, podrá dejar de imponerse la sanción disciplinaria al trabajador, que por error marcó otra tarjeta o aquél a quien le marcaron la suya por la misma razón, si este informa del hecho a quien corresponda a más tardar en el curso de la jornada de trabajo siguiente a aquélla en que sucedió el hecho. El error aunque fuera demostrado como tal, cometido dos veces o más, en un mismo mes calendario será motivo de sanción y si reiterara la falta, dentro de los siguientes dos meses, se impondrá la sanción correspondiente, según lo establecido en el presente Reglamento sobre las sanciones.

Artículo 96.—El coordinador debe analizar muy bien la falta cometida por el colaborador antes de enviarle el/la apercibimiento o amonestación, tomando en cuenta que lo que se pretende es advertir a quien ha cometido una falta, que debe corregirse en beneficio de que se mantenga el orden y la disciplina en la Institución. Debe el coordinador colocarse en el justo medio, tanto para no enviar apercibimientos que puedan evitarse con persuasión y/o convencimiento, como para enviarlas si es conveniente, entre otras cosas para que quede constancia por escrito de que el colaborador ha roto el orden y la disciplina.

Artículo 97.—El despido sin responsabilidad patronal es la mayor sanción disciplinaria la cual se reserva para aquellos casos de faltas graves debidamente calificadas como causales en la legislación vigente. De conformidad con la Ley General de la Administración Pública (Artículos 211 y 308), para su aplicación se requiere la formación previa de expediente, con amplia audiencia al colaborador para que haga valer sus derechos y demuestre su inocencia.

Artículo 98.—La Dirección es la dependencia que tiene autoridad para ordenar el despido, siempre con base en las disposiciones y procedimientos establecidos en el Código de Trabajo y en la Ley General de la Administración Pública, y se aplica sin perjuicio de las responsabilidades de orden civil o penal en que hubiera incurrido el colaborador (a) con sus faltas. Dicha potestad podrá ser delegada por la Dirección en la instancia que se considere conveniente para el buen funcionamiento de la Institución.

Artículo 99.—Todas las sanciones disciplinarias deberán imponerse dentro del mes posterior al día en que el expediente administrativo, correspondiente al procedimiento disciplinario llevado a cabo le sea entregado al órgano competente para aplicar la sanción. En materia de ausencias y llegadas tardías, las mismas se computarán dentro de cada mes calendario y se sancionará la falta en el mes calendario siguiente.

Artículo 100.—La inobservancia de los deberes y obligaciones, o la violación de las prohibiciones a que se refiere el presente Reglamento por parte de los servidores y el desempeño de sus funciones, se sancionarán de acuerdo con la gravedad de la falta cometida y siguiendo el procedimiento administrativo cuando el caso así lo requiera. Por ello, se requiere que todas las personas que trabajan en la institución lo hagan con orden y disciplina.

Artículo 101.—En el Sistema, el orden y la disciplina son responsabilidad de todos los colaboradores, porque todos deben contribuir activamente para que se establezcan eficaces sistemas y métodos de administración. No son solamente los coordinadores de área los responsables de mantener el orden y la disciplina, sino que son todos los colaboradores, por convencimiento propio, los que deben mantenerlos, respetando y cumpliendo las obligaciones, deberes y prohibiciones que se derivan del hecho de trabajar en la institución y del hecho de ser funcionarios públicos.

CAPITULO XIII

Permisos y/o licencias

Artículo 102.—Los servidores podrán disfrutar de licencia ocasional, de conformidad con los requisitos y formalidades que establece el presente reglamento. El uso indebido de cualquier tipo de licencia conllevará las sanciones disciplinarias correspondientes.

Artículo 103.—Los coordinadores de área podrán conceder permisos con goce de salario hasta por 8 días naturales en los siguientes casos:

- a) Por matrimonio: Ocho días naturales. Estos días pueden ser tomados antes o después de la ceremonia.
- b) Por el fallecimiento de padres, hijos, hermanos, cónyuge o compañero: Ocho días naturales. La licencia rige a partir del día del fallecimiento;
- c) Por el fallecimiento de abuelos o nietos: hasta dos días naturales.
- d) Por nacimiento o adopción de hijo (s): para el padre ocho días naturales. Sea el nacimiento del menor dentro o fuera de matrimonio, siempre que compruebe que el menor fue reconocido y en el ejercicio de su función paternal, igualmente el permiso rige a partir del nacimiento del menor, salvo que por circunstancias especiales alguno de los dos o ambos no puedan ser dados de alta en el centro médico, en cuyo caso, se podrá solicitar la suspensión del permiso y la solicitud del mismo a partir del día en que la parte lo estime conveniente.
- e) Por cambio de domicilio: Un día hábil. El permiso debe ser justificado mediante documento idóneo que compruebe el cambio de vivienda en la fecha que solicita el permiso. Solamente se concederán dos permisos al año para estos fines. El permiso debe ser disfrutado propiamente el día del traslado de casa.
- f) Asistir a recibir lecciones: Máximo seis horas semanales, que incluyen el tiempo de traslado tanto del 9-1-1 al centro educativo como, del centro educativo al 9-1-1 siempre y cuando el área en donde presta sus servicios pueda prescindir del colaborador, sin grave perjuicio, durante las horas de permiso garantizándose la continuidad del servicio y en cumplimiento con las políticas que la Administración mantenga vigentes para dicho fin.
- g) Para impartir lecciones: Para estos permisos deben acatarse las políticas vigentes emitidas por la Administración, en acatamiento del numeral 29 de la Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública.
- h) Realizar gestiones en el Fondo de Garantías y Ahorro siempre y cuando el servicio que se brinda permita el retiro del funcionario, por el tiempo que dure la gestión, más una hora de ida y una hora de vuelta;
- i) Asistencia a citas al consultorio médico institucional, por el tiempo que dure la gestión, más una hora de ida y una hora de vuelta;
- j) Asistencia a citas privadas especializadas por el tiempo que dure la gestión, más una hora de ida y una hora de vuelta; siempre que dichas especialidades no las proporcione o sean de difícil acceso en la Caja Costarricense del Seguro Social o el Sistema de Emergencias 9-1-1.
- k) Asistencia a terapias individuales y grupales de los programas de control de adicciones con que cuente la institución, más una hora de ida y una hora de vuelta.
- l) Trámites relacionados con la participación en concursos internos de puestos, por el tiempo que dure la gestión.
- m) Asistencia a asuntos de casos por parte de Capital Humano, por el tiempo que dure la gestión.
- n) Asistencia a consulta médica en la CCSS e INS, por el tiempo que dure la gestión, más una hora de ida y una hora de vuelta.
- o) Por acompañamiento a citas médicas de los hijos menores de edad o parientes de primer grado de consanguinidad y afinidad en condiciones extremas de salud, por el tiempo que dure la gestión más una hora de ida y una hora de vuelta. En caso particular en que ambos padres laboren para el Sistema, solamente se otorgará permiso a uno de ellos.

Artículo 104.—Para todos los casos anteriormente señalados de deberán presentar los comprobantes correspondientes donde se indique: el nombre, fecha, sellos y firmas correspondientes ante el coordinador de área, inmediatamente se reintegra a las funciones. De acuerdo al párrafo anterior, es responsabilidad del colaborador aportar el comprobante de asistencia

correspondiente en el momento en que se reincorpora a las labores, donde se indique el nombre, hora, fecha, sellos y firmas correspondientes. Si es incapacidad se procederá de acuerdo a lo que se tiene establecido.

Artículo 105.—Las licencias anteriores no generarán pago de viáticos, ni tiempo extraordinario.

Artículo 106.—La Dirección previa recomendación no vinculante del coordinador de área podrá otorgar los permisos sindicales que se indican:

- a) Para Asambleas Generales: Se concederá un permiso semestral, este permiso será de medio día.
- b) Para Juntas Directivas: Un día de permiso, para quienes sean miembros de juntas directivas, para preparar, coordinar y convocar a asambleas generales (ordinarias y extraordinarias). Un día de permiso por mes para que miembros de Juntas Directivas asistan a sesiones ordinarias. Cada coordinador será responsable de ejercer los mecanismos de control que garanticen el uso adecuado del permiso.
- c) Para miembros de comités o filiales: Hasta Cuatro Horas por mes, para cada miembro de comités para realizar labores a su cargo.
- d) Para Capacitación: Por el tiempo que dure el evento, para uno de los trabajadores afiliados, el cual será elegido por la junta directiva de la organización a que pertenece para asistir a congresos, seminarios, talleres, conferencias y cursos de interés directo para los trabajadores, sus funciones y que sean de beneficio directo para el Sistema a nivel interno o externo. El máximo de estos permisos es de cinco eventos al año. Para comprobar la asistencia a dicha capacitación deberá el funcionario presentar el debido certificado sea de participación o de aprovechamiento.
- e) Actividad Sindical Interna: Hasta cinco días por mes, para que un funcionario de la institución miembro de la junta directiva se dedique a labores propias de su función en la organización a la que esta agremiado. El tiempo de dicho permiso podrá ser distribuido entre los miembros de la junta directiva de cada organización.
- f) Para asambleas extraordinarias: Medio día. Como máximo dos permisos por año.

Artículo 107.—La Dirección podrá otorgar licencia con goce de salario para que un funcionario del Sistema preste sus servicios al Poder Ejecutivo, Legislativo o Judicial, Contraloría General de la República, Defensoría de los Habitantes de la República, Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, cualquier institución descentralizada, autónoma o semi autónoma del Sector Público, ente público no estatal o institución privada que cumpla con un fin o servicio público. Estos permisos podrían otorgarse hasta por un año y podrán ser renovados a criterio de la Administración.

Artículo 108.—Los permisos con goce de salario, serán aprobados por el coordinador del proceso previa justificación que debe entregar el colaborador por escrito, así como adjuntar los documentos que sustenten el derecho a tomar dicho permiso.

Artículo 109.—Los permisos con goce de salario que no se encuentren contemplados en este Reglamento, serán aprobados por la Dirección. Para este fin, el colaborador deberá presentar a su jefatura inmediata la solicitud por escrito con la justificación correspondiente, el Coordinador dará su opinión sobre la procedencia o no del permiso, considerando ante todo el servicio que se brinda en el área, lo someterá a conocimiento de la Dirección o quién este faculte para tal efecto, quien decidirá su aprobación y lo enviará a Capital Humano para el trámite Correspondiente.

Artículo 110.—Por acuerdo entre el coordinador y la colaboradora con niño recién nacido, esta última tendrá derecho a optar por uno de los siguientes periodos de lactancia, contados a partir de la fecha de nacimiento del niño y hasta por un máximo de 6 meses:

- a) Que el ingreso al trabajo ocurra media hora después del inicio de la jornada y la terminación de la misma ocurra media hora antes de su horario normal.
- b) Que el ingreso se produzca una hora después del inicio de su jornada de trabajo.
- c) Que la salida se produzca una hora antes de la terminación de su jornada de trabajo.
- d) Que la funcionaria destine un máximo de una hora dentro de su jornada ordinaria de trabajo para los efectos de la alimentación de su hijo.

Artículo 111.—Una vez cumplidos los seis meses, el permiso podrá ser prorrogado durante el tiempo que médicamente sea necesario, para lo cual la colaboradora interesada presentará cada dos meses un certificado médico otorgado por un especialista en el cual se justifique la ampliación de dicho periodo.

Artículo 112.—Para cualquiera que sea el acuerdo, se deberá registrar por escrito la solicitud de la funcionaria y el visto bueno de su coordinador.

Artículo 113.—Se concede permiso con goce de salario por tres meses a las colaboradoras que adopten niños/as, según la Ley N° 7142 “Ley de Promoción de la Igualdad Social de la Mujer”.

Para todos los casos antes descrito, los colaboradores deberán presentar los documentos idóneos que sustenten el disfrute de la licencia.

Artículo 114.—Los Coordinadores de Área, podrán autorizar permisos sin goce de salario hasta por un máximo de dos días por mes. La solicitud de permiso para la inasistencia al trabajo, deberá presentarla el colaborador en forma escrita y razonando los motivos que tiene para ausentarse. En el caso de permisos mayores de dos días, el coordinador dará su opinión sobre la procedencia o no del mismo y lo someterá a conocimiento de la Dirección o quién esté facultado para tal efecto, quién decidirá su aprobación y lo enviará a Capital Humano para el trámite correspondiente.

Artículo 115.—En el caso de operadores y supervisores operativos, la autorización de este tipo de permisos queda sujeta a las necesidades del servicio que se brinda, en donde prevalecerá siempre el interés público sobre el privado.

Artículo 116.—No se concederán permisos sin goce de salario, cuando el colaborador tenga vacaciones acumuladas, que permitan en su totalidad o proporcionalmente el tiempo requerido. Se exceptúa de lo regulado en esta norma los permisos por asuntos sindicales.

Artículo 117.—La administración tendrá la posibilidad de suplir el puesto que quede descubierto en caso de ser necesario siempre que se cumpla con lo establecido para el caso de suplencias.

Artículo 118.—Los permisos por un periodo superiores a dos días, sin goce de salario deberán ser dirigidos por el interesado a la Dirección del Sistema de Emergencias 9-1-1 con copia al coordinador del área a la cual pertenece, éste último emitirá sus observaciones sobre la posibilidad de otorgar o no el mismo y será la Dirección quien autorice dicha licencia. Este tipo de permisos solo se otorgarán una vez.

Artículo 119.—Se podrán extender permisos sin goce de salario para las circunstancias contempladas en el artículo 117 de este Reglamento por el tiempo que el colaborador estime conveniente.

Artículo 120.—Para todos los efectos se debe presentar la solicitud correspondiente y ésta debe ser aprobada por el coordinador del área respectiva quien enviará a Capital Humano la información para su respectivo trámite, además de que el colaborador debe de presentar los documentos que justifiquen la licencia. Estos permisos están sujetos a la posibilidad de otorgarlos de acuerdo al Servicio Público que se brinda.

Artículo 121.—Todo lo que no se encuentre en este capítulo será regulado por las políticas internas y normativa vigente.

CAPITULO XIV

De las incapacidades, las licencias por maternidad y los subsidios

Artículo 122.—La licencia por maternidad se pagará durante los cuatro meses que señala el Código de Trabajo, reconociendo el 100% de la misma.

Artículo 123.—En cuanto a las incapacidades otorgadas por el Instituto Nacional de Seguros, el SISTEMA se compromete a ajustar el monto necesario al subsidio otorgado, para que el trabajador reciba la totalidad de su salario ordinario normal mensual. En cuanto al pago de incapacidades otorgadas por la Caja Costarricense del Seguro Social, se pagaran de la siguiente manera:

- a) Los tres primeros días se pagará, a manera de subsidio, el cincuenta por ciento (50%) del salario ordinario normal.

- b) Del cuarto día en adelante se pagará, a manera de subsidio, el monto restante al subsidio otorgado por la CCSS, de manera que el trabajador reciba la totalidad de su salario ordinario normal mensual.

CAPITULO XV

De la formación y capacitación

Artículo 124.—De acuerdo con las políticas, normativa y procedimientos vigentes sobre la materia el Sistema podrá conceder becas, cursos cortos y/o incentivos para realizar estudios profesionales, de capacitación científica, técnica y/o administrativa, en el país o en el extranjero, siempre que la preparación que se adquiera con tales estudios, esté orientada al logro de los objetivos estratégicos y que su aplicación en el puesto de trabajo sea inmediata.

Artículo 125.—La concesión de becas, incentivos, y facilidades para estudiar, está regulada por las políticas, normativa y procedimientos de formación y desarrollo vigentes.

CAPITULO XVI

De la seguridad, higiene y Salud ocupacional

Artículo 126.—Es deber del Sistema procurar el bienestar físico, mental y social de los funcionarios para lo cual deberá mostrar atención e interés en todo lo relacionado con la salud ocupacional.

Artículo 127.—Corresponde a la institución la promoción y mantenimiento del más alto grado de bienestar del servidor, la prevención de todo daño a la salud de éste, ocasionado por las disposiciones de trabajo, la protección en su empleo contra los riesgos resultantes de la existencia de agentes nocivos a la salud, y colocar y mantener al servidor en un empleo acorde a sus aptitudes.

Artículo 128.—El Sistema establecerá las comisiones de salud ocupacional que, a juicio del Consejo de Salud Ocupacional, sean necesarias, en los términos que expresamente señala el artículo 288 del Código de Trabajo y el Decreto Ejecutivo N° 18379-TSS del 19 de Julio de 1988.

Artículo 129.—De acuerdo con lo que dispone la Legislación el Sistema tendrá asegurados a sus funcionarios contra riesgos del trabajo por medio del Instituto Nacional de Seguros.

Artículo 130.—Para todo lo que no se regule en este Capítulo, se aplicará la normativa y las políticas institucionales vigentes.

CAPITULO XVII

Peticiones, sugerencias de los funcionarios

Artículo 131.—Con la finalidad de obtener soluciones preventivas ante un eventual conflicto, todo trabajador tiene derecho a presentar su solicitud o petición de mejoramiento de sus condiciones laborales, de acuerdo con su contrato de trabajo y plantear las inquietudes o sugerencias sobre aspectos relacionados con el mejoramiento de su unidad funcional o de los servicios que la Institución brinda a sus clientes.

Artículo 132.—Para la atención de estas peticiones y sugerencias los colaboradores deberán de seguir el procedimiento que la Administración establezca así como las políticas que en torno a este tema se emitan.

CAPITULO XVIII

Del pago de prestaciones

Artículo 133.—Salvo lo establecido en disposiciones expresas de este reglamento que superen los derechos mínimos garantizados a los trabajadores en el Código de Trabajo, el pago de prestaciones por terminación del contrato de trabajo, se efectuará únicamente en los casos en los que las leyes específicamente así lo obliguen o por sentencia firme de los tribunales competentes del país.

Artículo 134.—Al colaborador que se dé por terminado su contrato de trabajo con reconocimiento de prestaciones legales, tendrá derecho al pago de auxilio de cesantía de acuerdo con su antigüedad, en la siguiente forma: A los trabajadores que tengan un año o más de laborar para la institución antes de la vigencia del artículo tercero de la Ley 7983 y continuaron prestando

sus servicios a la institución después de tal fecha, se les calculará según se refiere este artículo mediante un sistema compuesto de la siguiente manera:

- a) El tiempo servido antes de la vigencia de esta norma se le reconocerá a razón de un mes de salario por cada año laborado o fracción no menor de seis meses. Cuando ese tiempo sobrepasara ocho años, se le reconocerá un mes de salario por cada dos años laborados después del octavo año.
- b) El tiempo servido después de la vigencia de la Ley de Protección al Trabajador se pagará con el importe de días de salario que contiene el artículo 29 reformado del Código de Trabajo y de conformidad con la escala que allí se establece.

La sumatoria de años reconocidos antes de la vigencia y después de la vigencia de la Ley de Protección al Trabajador no podrá exceder veinticuatro años de cesantía correspondientes a un periodo de cuarenta años de trabajo continuo en el Sistema.

Artículo 135.—El colaborador que renuncie a la institución acogiéndose al retiro voluntario, después de haber prestado servicios a la misma en forma ininterrumpida durante diez años o más, tendrá derecho a recibir un porcentaje de la cesantía que haya acumulado, de acuerdo con la siguiente tabla.

Años de servicio	Porcentaje de retiro
10 a menos de 11	25%
11 a menos de 12	30%
12 a menos de 13	35%
13 a menos de 14	40%
14 a menos de 15	45%
15 a menos de 16	50%
16 a menos de 17	60%
17 a menos de 18	70%
18 a menos de 19	80%
19 a menos de 20	90%
20 y más	100%

De los alcances de este artículo se exceptúan los colaboradores que la atención de sus hijos o su condición familiar les impida realizar sus labores en forma normal y los colaboradores que se retiren del Sistema, con motivo de jubilación para quienes, a tal efecto, existe una reglamentación especial.

También quedan excluidos aquellos que incumplan su compromiso de servicio al Sistema, provenientes de contratos de becas y los que hayan incurrido en las causales de despido establecidas en este Reglamento y el Código de Trabajo.

A los colaboradores que provengan de otras entidades públicas no se les reconocerá, para efectos de porcentaje de retiro de este auxilio de cesantía, los años prestados a esos otros organismos. Empezarán a contar los años a partir de su ingreso al Sistema, con excepción hecha en el artículo 138 del presente reglamento.

El colaborador que se haya acogido a la liquidación de sus prestaciones con base en el presente artículo, no podrá volver a trabajar en el Sistema, por un periodo de siete años. La Dirección podrá hacer la excepción en caso de inopia previo estudio del Área de Capital Humano.

Artículo 136.—La Dirección podrá considerar y autorizar la liquidación del contrato de trabajo con responsabilidad patronal, de los colaboradores a quienes la atención de sus hijos o su condición familiar les afecte el normal desempeño de sus funciones en la institución, con este fin, los interesados presentarán la solicitud a su Coordinador de Área, exponiendo los motivos que respaldan su petición, y si la considera procedente, la remitirá al Área de Capital Humano para el estudio del caso y para que lo eleve con su recomendación a la Dirección para su resolución definitiva.

Quien solicite la liquidación de su contrato de trabajo por los motivos apuntados, deberá haber prestado sus servicios a la institución en forma ininterrumpida por un periodo no menor de dos años.

Artículo 137.—El pago de indemnización por concepto de auxilio de cesantía en las diferentes modalidades que regula este Capítulo, inhibe al Sistema para volver a contratar al trabajador que lo reciba por un periodo de siete años.

La Dirección podrá hacer excepción de lo anterior, previo estudio del Área de Capital Humano, que demuestre que existe inopia para el puesto vacante.

De considerarse el artículo antes del cumplimiento de los siete años indicados, el colaborador deberá reintegrar lo correspondiente a la liquidación de manera proporcional al periodo que le hace falta cumplir. Para tal efecto se contará con un estudio técnico del Área de Capital Humano.

Artículo 138.—Al colaborador que provenga de otras instituciones del sector público y que demuestre que hubo continuidad sin pago de prestaciones, entre la otra institución y el sistema para efectos de pago de prestaciones se le podrá reconocer el tiempo acumulado en el régimen de la institución de procedencia al momento de finalizar su contrato de trabajo más el tiempo que acumulara dentro del Sistema.

Artículo 139.—Cuando un colaborador con base en los artículos 79 y 80 del Código de trabajo supere los 18 meses de incapacidad podrá solicitar la finalización del contrato de trabajo con responsabilidad patronal, quedando el resultado de su petición sujeto a estudio y recomendación del Área de Salud Ocupacional.

Para los casos de riesgos del trabajo, el plazo de la incapacidad será de 24 meses, conforme lo dispone el artículo 237 del Código de Trabajo.

Artículo 140.—Cuando a un colaborador le sea suspendida por seis meses o más la licencia para conducir, por infringir la Ley de Tránsito, siendo este indispensable para el desempeño de su puesto y no sea posible asignarle otras labores acordes con sus competencias, clasificación, obligaciones y responsabilidades, se podrá plantear la liquidación de su contrato con responsabilidad patronal, previa valoración y estudio del Área respectiva, de las razones que motivaron la suspensión de la licencia de conducir y su aprobación por la Dirección.

Si la suspensión fuera inferior o igual a seis meses el trabajador podrá ser reubicado temporalmente en otras labores compatibles con su clasificación o puesto de trabajo.

En caso de que se negare injustificadamente a ser reubicado temporalmente, el Sistema podría dar por terminado el contrato de trabajo con responsabilidad patronal. En caso de reincidencia se aplicaría lo indicado en el primer párrafo de este artículo.

CAPITULO XIX

Disposiciones finales

Artículo 141.—Este reglamento no podrá afectar retroactivamente derechos adquiridos ni situaciones jurídicas consolidadas, de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 34 de la Constitución Política. Se presume de conocimiento de éstos y es de observancia obligatoria para todos, desde el día de su entrada en vigencia, inclusive para lo que en el futuro trabajen en el Sistema.

Artículo 142.—La Institución se reserva el derecho de adicionar o modificar, en cualquier momento, las disposiciones de este reglamento, sin perjuicio de cumplir con lo dispuesto por el artículo 361 de la Ley General de la Administración Pública, si fuera del caso.

Artículo 143.—Este reglamento se interpretará y aplicará de manera tal que no contradiga las disposiciones legales y de jurisprudencia obligatoria que regulan determinadas materias o aspectos.

Artículo 144.—Se tendrá implícitamente modificado o derogado, según sea el caso, si durante su vigencia se aprobaran leyes que dispongan en sentido contrario; o bien, si se produce jurisprudencia obligatoria en tal sentido.

Artículo 145.—En defecto de disposiciones propias de este reglamento, se tendrán como supletorias en primer lugar las disposiciones de derecho público que configuran el llamado derecho laboral administrativo y, en segundo término, los principios y disposiciones del Código de Trabajo.

Artículo 146.—Todo lo no se encuentre definido en este Reglamento será regulado por medio de las políticas y procedimientos administrativos.

Ing. Rodolfo Jugo Romero, Director.—1 vez.—O. C. N° 355618.—C-1858900.—(IN2010096102).