

## Anexo No 3. Ejemplo de adaptación de ítems de conocimiento general y de competencias transversales a lectura fácil

### 3.1. Conocimientos generales:

Ítem regular	Ítem adaptado
<p>El Director General de la Oficina Estatal de Construcciones (OEC) ha sido nombrado en su cargo recientemente. Debido a las constantes sugerencias, quejas, recursos de anulación, recursos de impugnación, y desmotivación del personal de la OEC, el Director creó un Equipo de Mejora (EM) para evaluar la situación y proponer mejoras en el corto, mediano y largo plazo para la OEC. Luego de una investigación de 3 meses, el EM presentó su informe final señalando que: "...los cambios que se han presentado en el entorno hacen indispensable que la OEC realice ajustes en su funcionamiento para prestar servicios de calidad, que satisfagan las necesidades del ciudadano...".</p> <p>Con base en su lectura del Manual de Orientación, ¿cuáles son 3 criterios que debe seguir la OEC para realizar los ajustes planteados en el informe del EM?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Implementar el mejoramiento continuo en sus procesos, Fomentar la racionalidad en todos los procesos, y Satisfacer las necesidades de la ciudadanía.</li> <li>Analizar el riesgo de los procesos, Apegarse al principio de racionalidad, y Cumplir con el criterio de efectividad.</li> <li>Aplicar el criterio de celeridad en sus trámites, Iniciar los procesos de Reingeniería requeridos, y Monitorear la agilidad de los procesos.</li> </ol>	<p>El jefe solicitó a un grupo de personas de la oficina proponer mejoras, porque los usuarios se quejan mucho del servicio que reciben y los empleados están desmotivados.</p> <p>Luego de investigar, este grupo de personas entregó un informe al jefe en el que escribieron lo siguiente:</p> <p>"Deben mejorarse las relaciones de trabajo en la oficina para que la prestación del servicio al ciudadano mejore".</p> <p>De acuerdo con lo que usted leyó en el Manual de Orientación,</p> <p>¿Cuál es un criterio que, para usted, debe seguir el jefe para aplicar la mejora escrita por el grupo de personas de la oficina en el informe?</p> <p>Seleccione la opción que responde correctamente a la pregunta:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Analizar el riesgo de que las actividades no estén terminadas en la fecha establecida.</li> <li>Aplicar la mejora permanente en las actividades que se hacen en la oficina para cumplir con lo que pide el ciudadano.</li> <li>Realizar las actividades de la oficina más rápido cambiando totalmente los procesos con errores.</li> </ol>

Ítem regular	Ítem adaptado
<p>El Informe de Labores de los Jerarcas, como medio de rendición de cuentas, se contempla en la Ley:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) De Planificación Nacional de Costa Rica.</li> <li>b) De la Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos.</li> <li>c) General de Administración Pública.</li> </ul>	<p>¿En cuál Ley de la República de Costa Rica está escrito que los ministros hagan un informe de labores al terminar su gestión?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Ley de Planificación Nacional de Costa Rica.</li> <li>B. Ley General de Control Interno.</li> <li>C. Ley General de Administración Pública.</li> </ul>
<p>Con base en el documento "Seis tipos de innovación pública", los siguientes son tres ejemplos de innovaciones en Servicios a la Ciudadanía en una Institución Pública:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Acortar un protocolo de gestión de expedientes institucionales, Gestionar la resolución de reclamos de los ciudadanos, y Crear un espacio de wi-fi de libre acceso.</li> <li>b. Crear un servicio público para familiares de pacientes de Alzheimer, Mejorar la oferta educativa de las guarderías públicas, y Abrir un trámite electrónico para que los padres puedan elegir el colegio de sus hijos desde sus casas.</li> <li>c. Replantear la relación de puestos de trabajo en la institución, Incrementar la cantidad de servidores para atender consultas, y Modificar la legislación vigente en trámites de atención.</li> </ul>	<p>El documento "Seis tipos de innovación pública" describe ejemplos de innovación en las instituciones públicas para atender al ciudadano.</p> <p>Seleccione una acción innovadora mencionada en este documento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Ofrecer conexión gratuita a Internet.</li> <li>B. Matricular a los hijos en el colegio por Internet.</li> <li>C. Aumentar la cantidad de funcionarios para atender al ciudadano.</li> </ul>

Ítem regular	Ítem adaptado
<p>Conforme al Manual de Orientación, la gestión y el día a día de una institución están íntimamente ligados con el proceso de innovación, al que algunos consideran como el eje central de toda la actividad administrativa, lo cual permite alguna diferencia competitiva con respecto a otras instituciones y empresas.</p> <p>Escoja la actividad que no es innovativa por naturaleza.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Cuando una municipalidad promovió el uso de bicicletas compartidas.</li> <li>b. El palo de escoba que permitió barrer sin tener que agacharse para recoger la basura.</li> <li>c. Implementar una tecnología que ninguna otra institución adopta.</li> </ul>	<p>El "Manual de Orientación" indica que:</p> <p>Innovar es muy importante para las instituciones públicas, porque las hace diferentes de otras instituciones y empresas.</p> <p>¿Cuál de las siguientes opciones <u>es opuesta</u> a una innovación?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Alquilar bicicletas para que varias personas las usen.</li> <li>B. Usar una escoba para que las personas barran la basura sin agacharse.</li> <li>C. Crear un programa de computadora para que lo use solo una persona.</li> </ul>
<p>Considerando lo que indica el "Manual de Orientación para el Ingreso y Ejercicio de Puestos de Dirección Pública", de las siguientes Cartas Iberoamericanas, indique la que está suscrita por Costa Rica ante el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. De Gestión Pública Iberoamericana para el Siglo XXI.</li> <li>b. De Los Derechos y Deberes del Ciudadano en Relación con la Administración Pública.</li> <li>c. De Participación Ciudadana en la Gestión Pública.</li> </ul>	<p>El "Manual de Orientación para el Ingreso y Ejercicio de Puestos de Dirección Pública" menciona a las Cartas Iberoamericanas del Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD).</p> <p>¿Cuál de las siguientes Cartas Iberoamericanas fue firmada por Costa Rica?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Carta de Gestión Pública Iberoamericana para el Siglo XXI.</li> <li>B. Carta de los Derechos y Deberes del Ciudadano en Relación con la Administración Pública.</li> <li>C. Carta de Participación Ciudadana en la Gestión Pública.</li> </ul>

Ítem regular	Ítem adaptado
<p>Revise el siguiente párrafo tomado de la Agenda 2030 sobre Desarrollo Sostenible en su objetivo Ciudades y Comunidades Sostenibles señala: "Las ciudades son hervideros de ideas, comercio, cultura, ciencia, productividad, desarrollo social y mucho más. En el mejor de los casos, las ciudades han permitido a las personas progresar social y económicamente. En los últimos decenios, el mundo ha experimentado un crecimiento urbano sin precedentes. En 2015, cerca de 4.000 millones de personas vivía en ciudades y se prevé que ese número aumente hasta unos 5.000 millones para 2030. Se necesita mejorar, por tanto, la planificación y la gestión urbanas para que los espacios urbanos del mundo sean más inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles." En este contexto, tres problemas de las ciudades modernas son:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. la deteriorada la infraestructura, la recogida y la gestión de los desechos sólidos, y la atención de los pueblos indígenas.</li> <li>b. la congestión, la falta de fondos para servicios básicos, y la falta de políticas apropiadas en materia de tierras y vivienda.</li> <li>c. el aumento de la polución y la contaminación, el aumento de la pobreza, y la carencia de valores ciudadanos.</li> </ol>	<p>En el objetivo "Ciudades y Comunidades Sostenibles" de la "Agenda 2030 sobre Desarrollo Sostenible", se escribió lo siguiente:</p> <p>"En 2015, cerca de 4.000 millones de personas vivía en ciudades y se prevé que ese número aumente hasta unos 5.000 millones para 2030. Se necesita mejorar, por tanto, la planificación y la gestión urbanas para que los espacios urbanos del mundo sean más inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles".</p> <p>Según lo anterior, seleccione la opción que menciona <u>dos problemas relacionados a las ciudades en la actualidad</u>:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El deterioro de la infraestructura y administrar los desechos.</li> <li>2. La cantidad de carros y políticas erróneas de vivienda.</li> <li>3. El aumento de la contaminación y el aumento de la pobreza.</li> </ol>

### 3.2. Competencias transversales:

#### 3.2.1. Compromiso con el servicio público

<b>Ítem regular</b>	<b>Ítem adaptado</b>
Podría ayudar a una persona adulta mayor desconocida a ubicarse en una dirección, sin que me lo pregunte.	Yo creo que debo guiar a todas las personas mayores para llegar a un lugar sin que ellas me pidan ayuda.
Si he llevado alguna capacitación que beneficie mi desempeño profesional, estoy en la disposición de compartirlo entre el equipo de trabajo, aunque haya sido pagada por mí.	Yo pienso que cuando he pagado algún curso de capacitación, tengo que compartir lo que aprendí con mis compañeros de trabajo.
Trato de evitar comentarios en las redes sociales en donde las personas se expresan negativamente de mi lugar de trabajo.	Si leo comentarios negativos de mi lugar de trabajo en Facebook o Twitter, yo nunca comento lo que pienso.
Si tengo que trabajar en actividades extralaborales para apoyar el lugar donde trabajo, pienso que lo más justo es que haya un reconocimiento económico.	Yo pienso que cualquier actividad que haga fuera del horario de mi trabajo debe ser pagada extra de mi salario.

### 3.2.2. Integridad en el Desempeño de la Función Pública:

<b>Ítem regular</b>	<b>Ítem adaptado</b>
Considero que todas las personas adultas, sin importar su edad laboral, deben tener acceso a un trabajo.	Yo creo que todas las personas adultas deben tener oportunidad de trabajar, sin importar su edad.
El sistema educativo público debería preocuparse por llegar prioritariamente sólo a las comunidades más necesitadas.	Yo creo que las comunidades más pobres del país deben tener prioridad en construirles escuelas.
Acostumbro a programar actividades agradables para hacer en mi tiempo libre, aunque otras personas tengan planes distintos.	Planeo actividades que me gusta hacer cuando tengo tiempo libre, aunque otras personas de mi familia tengan planes diferentes.
Soy una persona tranquila indistintamente de las situaciones en las que me desenvuelvo.	Yo pienso que puedo mantener la calma en todas las situaciones que suceden a mi alrededor.