

**ACUERDO N° 2484**  
**LA DEFENSORA DE LOS HABITANTES DE LA REPÚBLICA**

Con fundamento en lo dispuesto en los artículos 101, 102, y 103 inciso 1) de la Ley General de la Administración Pública, Ley N° 6227 del 2 de mayo de 1978; artículos 1, 2 inciso c), 10 y 12 de la Ley General de Control Interno, Ley N° 8292 del 31 de julio de 2002; artículos 2 y 11 de la Ley de la Defensoría de los Habitantes, Ley N° 7319 del 17 de noviembre de 1992; artículos 1, 8, 9 incisos a), d) y e), 11, 21, 22 y 66 del Reglamento a la Ley de la Defensoría de los Habitantes, Decreto Ejecutivo N° 22266-J del 15 de junio de 1993; los artículos 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 14 del Estatuto Autónomo de Organización de la Defensoría de los Habitantes, emitido mediante Acuerdo N° 528 del 9 de mayo de 2001;

**Considerando**

I. Que la Defensora de los Habitantes de la República es la máxima autoridad en la organización, ejecución y desarrollo de las funciones y disposiciones que asignan a la institución la Ley N° 7319 y su Reglamento, Decreto Ejecutivo N° 22266-J.

II. Que para el eficiente cumplimiento de las atribuciones y competencias del órgano, la Defensora de los Habitantes tiene la potestad de definir las estrategias y acciones más apropiadas que posibiliten la consecución de los objetivos institucionales.

III. Que dentro de esa redefinición de mandatos se consideró fundamental el sometimiento de la actividad administrativa bajo: "los principios tradicionales, conocidos como Lois de Rolland y consagrados en el artículo 4 de la Ley General de Administración Pública, actúan como elemento unificador de la noción: igualdad, continuidad y adaptación constante; a los que se agregan los principios de transparencia, neutralidad, especialidad, derecho de participación del usuario en su gestión; calidad, rapidez, tarificación por costos, responsabilidad, etc...". (Dictamen número C-2932006 de fecha 20 de julio de 2006, emanado por la Procuraduría General de la República).

IV. Que el Plan Estratégico Institucional (PEI) vigente establece en su objetivo estratégico N° 3 que la Institución se abocará a: "Propiciar una cultura de mejora continua bajo la incorporación de estrategias de desarrollo organizacional, mediante el fortalecimiento de procesos de trabajo y de la regionalización institucional, para maximizar el valor público brindado a los y las habitantes".

V. Que a tono con lo dispuesto en el objetivo estratégico N° 3 del PEI, y tomando en consideración los hallazgos y recomendaciones elaborados por la Alianza Global de Instituciones Nacionales para los Derechos Humanos, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo y la Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos en el informe denominado "Análisis de las capacidades de la Defensoría de los Habitantes de la República de Costa Rica"; se torna necesario plantear nuevas propuestas y redimensionar el funcionamiento institucional para que estén en consonancia con ambos documentos y se adecúen al enfoque de gestión para resultados.

VI. Que tomando en cuenta los insumos referidos anteriormente, y como parte de las estrategias de trabajo interno, desde el Despacho de la Jerarca, se han definido líneas de acción para que la Defensoría sea una institución más eficiente, pertinente y moderna.

VII. Que en consonancia con el objetivo estratégico N° 3 del PEI 2019-2023, la Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional, ha identificado áreas concretas de mejora, con el fin de evaluar la implementación de cambios que mejoren los procesos de trabajo para maximizar el valor público de los servicios, que presta la Defensoría de los Habitantes.

VIII. Que paralelo a lo establecido en el objetivo estratégico N°3, la Defensoría se encuentra implementando en su planificación operativa el enfoque de gestión para resultados, buscando con ello no solo ordenar y gestionar la forma en que se desarrollan las actividades en la Defensoría, sino que, permite que los procesos se orienten a la creación de valor público para la población usuaria.

IX. Que en el documento previamente citado, se plantean una serie de escenarios con el propósito de que sean analizados como elementos a valorar para la mejor toma de decisiones.

X. Que, tal y como se indica en el cuerpo del mencionado documento, se cuenta con fundamentos y variables conforme con la juridicidad, mérito y conveniencia, para analizar mejoras en la estructura organizacional de la Institución.

XI. Que de acuerdo al artículo 17 del Estatuto Autónomo de Organización vigente de la Defensoría de los Habitantes le corresponde a la Dirección de Calidad de Vida;

“Artículo 17.—**Dirección de Calidad de Vida.** Corresponde a la Dirección de Calidad de Vida atender, tramitar, investigar y preparar el informe final de las investigaciones de oficio y de las quejas admitidas de conformidad con la competencia institucional en los casos sobre violaciones a los derechos e intereses de las personas originados de las actuaciones u omisiones del sector público relacionados con la protección del ambiente, el acceso a la salud, la vivienda de interés social y la incidencia de la actividad humana en el entorno...”

XII. Que dentro de la redefinición de mandatos se considera fundamental efectuar el traslado de la temática de Transporte Público en sus diferentes modalidades de la Dirección de Estudios Económicos y de Desarrollo donde se tramita actualmente a la Dirección de Calidad de Vida ambas de la Defensoría de los Habitantes.

XIII. Que ante este panorama resulta necesario reformar el artículo 17 del Estatuto Autónomo de Organización de la Defensoría de los Habitantes a fin de que se lea de la siguiente manera:

“Artículo 17.—**Dirección de Calidad de Vida.** Corresponde a la Dirección de Calidad de Vida atender, tramitar, investigar y preparar el informe final de las investigaciones de oficio y de las quejas admitidas de conformidad con la competencia institucional en los casos sobre violaciones a los derechos e intereses de las personas originados de las actuaciones u omisiones del sector público relacionados con la protección del ambiente, el acceso a la salud, la vivienda de interés social, la incidencia de la actividad humana en el entorno y **la prestación el servicio de transporte público en sus diferentes modalidades...**”

## **POR TANTO**

### **ACUERDA:**

**Primero:** Modifíquese el artículo 17 párrafo primero aparte final del Estatuto Autónomo de Organización de la Defensoría de los Habitantes, Acuerdo número 528 del 9 de mayo de 2001 y sus reformas, para se lea de la siguiente manera.

“Artículo 17.—**Dirección de Calidad de Vida.** Corresponde a la Dirección de Calidad de Vida atender, tramitar, investigar y preparar el informe final de las investigaciones de oficio y de las quejas admitidas de conformidad con la competencia institucional en los casos sobre violaciones a los derechos e intereses de las personas originados de las actuaciones u omisiones del sector público relacionados con la protección del ambiente, el acceso a la salud, la vivienda de interés social, la incidencia de la actividad humana en el entorno y **la prestación el servicio de transporte público en sus diferentes modalidades...**”

**Segundo:** Trasladar la temática de transporte público en sus diferentes modalidades a la Dirección de Calidad Vida de la Defensoría de los Habitantes lo anterior a partir del día 01 de agosto del 2022.

**Tercero:** Instruir a la Unidad de Tecnologías de la Información a efecto de que se realice el traslado digital de la totalidad de expedientes relativos a transporte público en sus diferentes modalidades de la Dirección de Estudios Económicos y Desarrollo a la Dirección de Calidad de Vida a partir del día 01 de agosto del 2022.

**COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESEN EN EL DIARIO OFICIAL LA GACETA.** Dado en San José, a las 9 horas del día veintiocho de julio del 2022. Catalina Crespo Sancho, Defensora de los Habitantes.