

## **LA DEFENSORA DE LOS HABITANTES DE LA REPÚBLICA**

Con fundamento en los artículos 1 y 2 de la Ley de la Defensoría de los Habitantes de la República, Ley N° 7319 publicada en La Gaceta N° 237 del 10 de diciembre de 1992; los artículos 1, 3, 8, 9 incisos d) y e), 20, 24 y 63 del Reglamento a dicha Ley, Decreto Ejecutivo N° 22266-J del 16 de julio de 1993; los artículos 4, 6, 10, 11, 13, 15 inciso 1), 16 inciso 1), 17, 102 incisos a), b) y d), 103 incisos 1) y 3), 105 inciso 1), 112 inciso 1), 113, 136 inciso 1.e), 216 inciso 1) de la Ley General de la Administración Pública, Ley N° 6227; los artículos 20 y 21 del Estatuto Autónomo de Servicio de la Defensoría de los Habitantes que es Acuerdo N° 600-DH publicado en La Gaceta N° 22 del 31 de enero de 2002.

### **CONSIDERANDO:**

- I. Que la Defensora de los Habitantes de la República es la máxima autoridad de la institución y en esa condición le corresponde asumir la organización, dirección y coordinación en el funcionamiento de la institución, para el mejor logro de los cometidos y funciones legalmente asignadas.
- II. Que dentro del ejercicio de las competencias legalmente asignadas, se encuentra la organización, dirección y control de las actividades que realizan las y los funcionarios, de forma que se garantice la eficiencia y la eficacia en la prestación de los servicios institucionales en favor de las personas habitantes.
- III. Que es una realidad nacional el congestionamiento vehicular en las principales carreteras del Gran Área Metropolitana, producto de un crecimiento en la flota vehicular de la población aunado a la incapacidad de la infraestructura vial para soportar tal crecimiento.
- IV. Que la adopción de una medida paliativa a la situación vial que vive el país, además de coadyuvar al descongestionamiento de las carreteras, beneficia al medio ambiente, la salud de las y los funcionarios, además de que conlleva también a una mejora en la productividad, el desempeño laboral y la atención de los y las habitantes.
- V. Que el Acuerdo N° 2168 de fecha veintiséis de junio de dos mil dieciocho constituyó el último acto administrativo emitido por el entonces Defensor de los Habitantes en funciones mediante el cual se continuó implementando en la institución el horario escalonado como una respuesta frente al congestionamiento vehicular en el Gran Área Metropolitana, que ha generado una alta concentración de vehículos en horas específicas, teniendo un impacto significativo en la salud *-estrés generado por las congestiones-*, en el ambiente y en la seguridad vial.

- VI. Que la implementación de un horario escalonado amplía el lapso en que las personas habitantes pueden acudir a la institución en procura de información respecto a sus quejas en trámite, pues hay funcionarios y funcionarias que inician labores una hora antes y otros u otras que finalizan su jornada una hora después del horario habitual de las ocho horas a las dieciséis horas.
- VII. Que el Acuerdo N° 2168 mediante el cual se implementó el horario escalonado en la Defensoría de los Habitantes de la República, tiene como plazo de vigencia del 30 de junio de 2018 al 31 de diciembre de 2018
- VIII. Que en sesión extraordinaria N° 24 del Plenario Legislativo, celebrada el miércoles 12 de diciembre de 2018, se realizó el proceso de nombramiento de la nueva Defensora de los Habitantes, resultando electa la señora Catalina Crespo Sancho, por el periodo comprendido entre el 13 de diciembre de 2018 y el 12 de diciembre de 2022.
- IX. Que una vez revisadas las circunstancias que dieron origen a la adopción del horario escalonado se constata que las causas que originaron la emisión del Acuerdo N° 2168 no han cambiado.
- X. Que la Defensoría de los Habitantes de la República, desempeña sus actividades con independencia funcional y administrativa y en tal virtud, cuenta con las potestades suficientes y necesarias para establecer horarios laborales diferenciados.
- XI. Que el artículo 21 del Estatuto Autónomo de Servicios de la Defensoría de los Habitantes de la República, faculta a la Defensora a modificar temporalmente los horarios de servicio establecidos cuando circunstancias especiales así lo justifiquen. **Por tanto,**

### ACUERDA

**PRIMERO:** Prorrogar la medida del horario de trabajo escalonado aprobado mediante Acuerdo N° 2168, de fecha 26 de junio de 2018, en razón de la continuidad de las circunstancias que generaron la adopción de este acto. Los tres horarios escalonados son los siguientes:

- De 07:00 a 15:00 pm
- De 08:00 a 16:00 pm
- De 09:00 a 17:00 pm

**SEGUNDO:** Cada jefatura deberá adoptar las medidas administrativas útiles y suficientes que permitan garantizar que en el supuesto de que un o una habitante consulte el estado del trámite de su queja y el profesional a cargo esté ausente en ese

momento por asignación horaria, reciba la información requerida por otro u otra funcionaria de su unidad.

**TERCERO:** Cada jefatura de unidad deberá establecer los controles necesarios con el fin de asegurar que cada funcionario o funcionaria cumpla con el horario establecido en cada caso.

**CUARTO:** La jefatura inmediata podrá volver a revisar la distribución de los roles entre su equipo de trabajo y al hacerlo ponderará criterios de razonabilidad y oportunidad tomando en consideración a las y los funcionarios que vivan en las zonas de mayor congestión.

**QUINTO:** Cada jefatura en coordinación con el personal a cargo, determinarán el horario que convenga a la persona servidora y al interés público, debiendo garantizarse en todo momento la continuidad del servicio y la eficiencia de las labores. Escogido un horario por la persona servidora no podrá alternarse diariamente horarios diferenciados.

**SEXTO:** Autorizar la implementación del horario escalonado en la Dirección de Admisibilidad. La jefatura de esa unidad deberá coordinar con las y los funcionarios a fin de garantizar la atención de servicio al público hasta las dieciséis horas. A tal efecto, únicamente las y los funcionarios de esta Dirección podrán alternar horarios con la frecuencia que determine la Directora de Admisibilidad.

**SÉTIMO:** Están exceptuados de estas disposiciones las y los funcionarios que laboran en las Oficinas Regionales.

**OCTAVO:** La atención de servicio al público se continuará prestando en el horario habitual, de lunes a viernes, de las ocho horas a las dieciséis horas, jornada continua.

**NOVENO:** Cada jefatura de unidad informará al Departamento de Recursos Humanos en un plazo no mayor a cinco días hábiles después de comunicado el presente acuerdo, al Departamento de Recursos Humanos los grupos de personas por horarios establecidos.

**DÉCIMO:** El presente acuerdo rige a partir del 1 de enero de 2019 y se extenderá hasta el 30 de junio de 2019. En el mes de junio de 2019 se revisarán nuevamente las circunstancias que dieron origen a este acuerdo y se podrá ampliar el mismo por un período a determinar en ese momento.

**COMUNÍQUESE.** Dado en la Ciudad de San José, a las nueve horas del día diecinueve de diciembre del dos mil dieciocho. **Catalina Crespo Sancho.** Defensora de los Habitantes de la República.



