

ACUERDO N° DH-A-2678-2024
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 a), d), e) y 20, 24, del Reglamento a dicha Ley, Decreto Ejecutivo N° 22266-J del 16 de julio de 1993; los artículos 20 y 21 del Estatuto Autónomo de Servicio de la Defensoría de los Habitantes, emitido mediante Acuerdo N° 2493 del 5 de setiembre de 2022; y los artículos 4, 6, 10, 11, 13, 15 inciso 1), 16 inciso 1), 17, 102 incisos a), b), d) 103 incisos 1) y 3), 105 incisos 1), 112 inciso 1), 113 y 216 inciso 1) de la Ley General de la Administración Pública, Ley N° 6227 del 2 de mayo de 1978.

CONSIDERANDO:

- I. Que el ordenamiento jurídico costarricense, en este caso particular la Ley General de la Administración Pública, en sus artículos 4, 103 y 105, otorga a las y los jerarcas de los entes y órganos públicos, amplias potestades de dirección y control respecto a la gestión institucional, y los faculta para adoptar las medidas, decisiones acciones y estrategias que consideren necesarias, en cumplimiento de la legislación, con el propósito de garantizar que la prestación de los servicios se realice en conformidad con los principios constitucionales de continuidad, regularidad, eficiencia, simplicidad y celeridad; así como que se lleve a cabo el cumplimiento de los fines institucionales.
- II. Que el artículo 21 del Estatuto Autónomo de Servicio, el cual regula el horario de servicio de la institución, establece que el Defensor o Defensora de los Habitantes podrá modificar temporalmente y mediante Acuerdo, los horarios dispuestos en dicho Estatuto, para garantizar el buen servicio o cuando concurren circunstancias especiales que así lo justifiquen.
- III. 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.
- IV. Que es una realidad nacional la alta afluencia vehicular en las principales carreteras del Gran Área Metropolitana, producto del crecimiento de la flotilla vehicular, la incapacidad de la infraestructura vial para soportar tal crecimiento, y de las labores de construcción y mejoramiento vial en ciertos sectores, que genera un mayor congestionamiento vial, con el consecuente impacto en la salud pública, el ambiente y la seguridad vial.
- V. Que la adopción de una medida paliativa a la situación vial del país, además de coadyuvar al descongestionamiento de las carreteras, genera un impacto favorable en el ambiente, en el ahorro de combustible y en la salud de las y los funcionarios, además de conllevar una mejora en la productividad, el desempeño laboral y la atención de las y los habitantes.

- VI. Que mediante Acuerdo N° 2476 del 28 de julio de 2022, se emitió una instrucción para regular el horario escalonado en la Defensoría de los Habitantes y su vigencia se extendió hasta el pasado 31 de diciembre de 2022. Asimismo, mediante Acuerdo N° 2596 del 17 de marzo de 2023, se emitió una nueva instrucción para regular el horario escalonado y esta se extendió hasta el 31 de diciembre de 2023.
- VII. Que revisadas las circunstancias que dieron origen a la adopción del horario escalonado se constata que las mismas se mantienen; por lo cual, se torna necesario ampliar la vigencia de la medida previamente establecida, y ajustar sus disposiciones conforme las franjas horarias en las cuales presta servicios el personal de la Defensoría de los Habitantes.

**POR TANTO:
SE ACUERDA**

Vigencia de las medidas, condiciones y procedimiento de solicitud y aplicación del horario de trabajo escalonado en la Defensoría de los Habitantes

PRIMERO: Disponer los siguientes horarios escalonados aplicables al personal que labora en la sede central de la Defensoría de los Habitantes:

- De las 07:00 horas a las 15:00 horas
- De las 08:00 horas a las 16:00 horas
- De las 09:00 horas a las 17:00 horas

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 por 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 vial.

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. Una vez elegido el horario escalonado en coordinación con la jefatura inmediata, no podrán alternarse diariamente horarios diferenciados. Igualmente, el Director o Jefatura respectiva deberá garantizar que siempre esté al menos un/a funcionario/a profesional, físicamente asignado/a, en el horario señalado en el artículo ocho del presente Acuerdo.

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

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

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: El funcionario o funcionaria que se encuentre laborando con un contrato de teletrabajo vigente podrá acogerse al presente horario escalonado, conforme con los lineamientos señalados en la normativa imperante, y previa coordinación y aprobación de la jefatura superior. El horario escalonado elegido para el trabajo presencial regirá también para la modalidad de teletrabajo.

DÉCIMO: Corresponderá al Departamento de Recursos Humanos llevar el registro con los horarios en que labora el personal de la Defensoría, por lo cual cada Jefatura o Dirección informará a dicho Departamento, en un plazo no mayor a cinco días hábiles después de comunicado el presente Acuerdo, los horarios definidos en coordinación con el personal a su cargo. Los cambios realizados posteriormente en el horario escalonado también deberán comunicarse al Departamento de Recursos Humanos por parte de las respectivas jefaturas.

UNDÉCIMO: El presente acuerdo rige a partir del día 06 de febrero de 2024 y se extenderá hasta el 01 de marzo de 2027.

COMUNÍQUESE A TODO EL PERSONAL. Dado en San José, a las catorce horas con treinta y cinco minutos del día seis de febrero de dos mil veinticuatro. **Angie Cruickshank Lambert, Defensora de los Habitantes.**