
ACUERDO N° DH-A-2765-2024

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) y e), 20, 63 y 66 del Reglamento a dicha Ley, Decreto Ejecutivo N° 22266-J del 16 de julio de 1993; así como los artículos 4, 6, 10, 11, 13, 16 párrafo primero, 103 párrafos primero y tercero, 112 párrafo primero y 113 de la Ley General de la Administración Pública, Ley N° 6227 del 2 de mayo de 1978; la Ley No. 9738 del 18 de setiembre del 2019 Ley para regular el teletrabajo y su reglamento, Decreto No. 42083-MP-MTSS-MIDEPLAN-MICITT, del 20 de diciembre del 2019;

CONSIDERANDO:

I. Que el ordenamiento jurídico, a través de normas de rango superior como es la ley, entre éstas pero no exclusivamente, los artículos 102 inciso a), 103 incisos 1) y 3) y 112 de la Ley General de la Administración Pública, otorga a los/las Jerarcas de los órganos y entes públicos, la facultad de organizar los servicios y su recurso humano de la forma que mejor satisfaga el interés público, preservando un justo equilibrio entre el interés público y los derechos del trabajador (Resolución N° 2007-002001 de las 19:34 horas del 13 de febrero de 2007, Sala Constitucional).

II. Que en congruencia con lo anterior la Procuraduría General de la República señala que: "... la jerarquía es un principio de organización que tiende a mantener la unidad de sentido dentro de la organización y asegurar que ésta actúe en forma ordenada y racional en la satisfacción del interés general. La relación de jerarquía, relación de principio, se establece entre titulares de funciones jerárquicamente ordenadas y con un criterio instrumental: sea la mejor realización del fin público asignado al ente. Es una relación entre órganos referida a un conjunto de competencias. En virtud de dicha relación, el superior puede determinar, dentro del marco legal, la actuación del inferior en el desarrollo de su competencia, excepto en el caso de que esa determinación haya sido realizada previamente por la ley." Dictamen N° C-258-2007 del 3 de agosto de 2007.

III. Que la Jerarca en el ejercicio de sus potestades de dirección, coordinación y organización del funcionamiento institucional, debe garantizar un justo equilibrio entre las ventajas de la modalidad de teletrabajo y el fin último que es la prestación de un servicio público oportuno, efectivo, continuo tanto para las y los habitantes que acuden a las instalaciones de la Defensoría de los Habitantes y la atención de los requerimientos internos que surjan en el giro cotidiano de la institución.

IV. Que mediante Ley No. 9738 del 18 de setiembre del 2019, se emitió la normativa más reciente en materia de teletrabajo, la cual tiene como objetivo promover, regular e implementar el teletrabajo como una modalidad para la generación de empleo y modernización de las organizaciones públicas y privadas, a través de la utilización de las tecnologías de la información y de la comunicación. Adicionalmente, la Defensoría de los Habitantes ha identificado que esta modalidad de trabajo tiene como efecto derivado reducir los costos, incrementar la productividad, reducir el consumo de combustibles,

favorecer la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, promover la inserción en el trabajo y contribuir con la protección del medio ambiente.

V. Que mediante Decreto No. 42083-MP-MTSS-MIDEPLAN-MICITT, del 20 de diciembre del 2019, se promulgó el Reglamento para regular el Teletrabajo, cuyo objetivo es establecer las condiciones mínimas que deben regir las relaciones laborales que se desarrollen mediante la modalidad de teletrabajo, así como los mecanismos para su promoción e implementación de conformidad con lo que establece la Ley N° 9738 del 18 de setiembre de 2019.

VI. Que la implementación de la modalidad de teletrabajo en la Defensoría, a partir de los acuerdos N° 2173 y N°2457, ha contribuido con el cumplimiento de los objetivos institucionales; sin embargo, aún cuando existen matrices de control de la productividad bajo la modalidad de teletrabajo, estas no han constituido un instrumento de evaluación que permita determinar si este modelo de gestión agrega valor público para las y los habitantes. La incerteza de esta premisa básica constituye un factor de riesgo que la Ley General de Control Interno obliga a la jerarca a gestionar conforme con los artículos 13 inciso b y c y artículo 14 incisos a y b.

VII. Que la Defensoría de los Habitantes continúa identificando en el teletrabajo, una modalidad mediante la cual se aspira a promover la eficiencia y la eficacia de la función pública, utilizando los avances tecnológicos existentes y propiciando prácticas administrativas modernas que incrementan la calidad de los servicios, así como la atención que se brinda a las y los habitantes, es por ello, que a partir de la entrada en vigencia del presente reglamento y durante un año, la Defensoría evaluará, mediante diversas herramientas, los datos generados para emitir recomendaciones para la toma de decisiones en la materia.

VIII. Que la visión de la actual administración es promover, ejecutar y garantizar un trato personalizado para los y las habitantes, además de lograr una mayor identificación de los servidores con el sentido de pertenencia a la institución, a través del fortalecimiento del trabajo en equipo y las coordinaciones interáreas.

IX. Que esta modalidad de trabajo, conforme con los artículos 2 y 6 inciso e) de la Ley para regular el Teletrabajo, establece que el teletrabajo es voluntario tanto para la persona teletrabajadora como para la persona empleadora y si se acuerda posteriormente al inicio de la relación laboral, incluso está sujeta a revocación, siempre que no se cause perjuicio en las condiciones objetivas de la relación laboral.

X. Que conforme al artículo 3 inciso a) de la Ley que regula el teletrabajo, por principio general, la modalidad de teletrabajo siempre está sujeta a los principios de oportunidad y conveniencia que también están reconocidos en el artículo 16 inciso 1) de la Ley General de Administración Pública, cuya valoración implica un ejercicio legítimo de discrecionalidad siempre que tenga como norte el óptimo cumplimiento del fin público.

Por tanto, se acuerda promulgar el,

REGLAMENTO DE TELETRABAJO DE LA DEFENSORÍA DE LOS HABITANTES DE LA REPÚBLICA

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1.- Objetivo del reglamento

La presente normativa tiene como finalidad promover y regular la relación de servicio bajo la modalidad de teletrabajo de las personas funcionarias de la Defensoría de los Habitantes de la República (DHR).

Asimismo, impulsar la modernización institucional e incremento de la productividad bajo la simplificación y digitalización de trámites, haciendo uso de las tecnologías de la información y comunicación a partir de los planes de trabajo institucionales y las actividades que se realicen bajo el modelo de gestión por objetivos, así como reducción de costos.

ARTÍCULO 2.- Ámbito de aplicación

Este reglamento será aplicable y de acatamiento obligatorio para todas las personas servidoras de la Defensoría de los Habitantes, que laboren en la Sede Central de la institución, cuyas funciones en todo o en parte, puedan desarrollarse de modo no presencial y que suscriban el contrato de teletrabajo, manteniendo el vínculo y presencialidad en las actividades que se requiera, previa coordinación y aprobación de la jefatura inmediata y según lo establecido en la presente normativa.

La modalidad de teletrabajo se limita a un máximo de dos días a la semana. En el caso de las personas funcionarias que ocupan puesto de dirección o jefatura podrán acogerse a un máximo de un día de teletrabajo a la semana, según las condiciones establecidas en la presente normativa.

No podrán acogerse a la modalidad de teletrabajo las personas funcionarias que ocupen un puesto de secretariado.

Asimismo, de conformidad con los criterios de oportunidad y conveniencia, y en uso de las potestades discrecionales, la jerarca podrá emitir instrucciones que aumenten la cantidad de días otorgados en el presente reglamento, según considere oportuno.

ARTÍCULO 3.- Condición del contrato

La incorporación a la modalidad de teletrabajo es voluntaria por parte del servidor/a y de la Institución, en ese sentido, el trabajador/a podrá solicitar su rescisión, igualmente, la parte patronal tendrá la potestad para otorgar y revocar la modalidad de teletrabajo, cuando así lo considere conveniente la jefatura inmediata o la persona jerarca.

ARTÍCULO 4.- Definiciones

Se establecen las siguientes definiciones:

- a. **Comisión Institucional de Teletrabajo:** es el equipo asesor que se encargará de analizar, coordinar y dar seguimiento al Programa de Teletrabajo en la institución. Asimismo, asesorará a la persona jerarca sobre las mejoras que puedan realizarse en la implementación del teletrabajo y al funcionariado sobre aspectos propios de esta modalidad. Además, la Comisión Institucional de Teletrabajo será el órgano interlocutor oficial con el equipo de coordinación técnica designado por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
- b. **Contrato Marco de Teletrabajo (CMT):** documento suscrito de forma digital, entre la persona teletrabajadora, su superior inmediato y el/la director/a Administrativo, en el que se establece la incorporación de la persona trabajadora en la modalidad de teletrabajo institucional, las condiciones en que se ejecutarán las labores, las obligaciones, los derechos y las responsabilidades que deben asumir las partes. El Departamento de Recursos Humanos, elaborará un registro de los contratos firmados, e incorporará una copia del contrato al expediente de la persona teletrabajadora.
- c. **Declaración de condiciones mínimas para el entorno físico del espacio de teletrabajo:** manifestación expresa que realiza la persona servidora por la cual da fe de cumplir y mantener las condiciones físicas adecuadas y requeridas del espacio en el cual se desarrollará el teletrabajo. La misma será incluida como una cláusula dentro del contrato de teletrabajo.
- d. **Empleador:** el empleador de la persona teletrabajadora a quien alude este reglamento es la Defensoría de los Habitantes de la República.
- e. **Formulario de incorporación a la modalidad de teletrabajo:** instrumento digital, ubicado en el sistema informático, que debe ser utilizado por la persona trabajadora, como único medio, para iniciar su solicitud de acogerse a la modalidad de teletrabajo.
- f. **Jefatura Inmediata de la persona teletrabajadora:** corresponde a las y los directores de área, las y los jefes de departamento, así como las y los jefes de las oficinas regionales, la o el Defensor de los Habitantes, y la o el Defensor Adjunto.
- g. **Jornada laboral:** la jornada laboral total de la persona teletrabajadora corresponde a la cantidad de horas que de manera ordinaria debe prestar la persona funcionaria en el ejercicio de sus funciones, en la modalidad de teletrabajo corresponde a cuarenta horas semanales, al igual que la jornada de trabajo presencial, según el horario designado previamente en cada caso.
- h. **Horario laboral:** período dentro del cual se distribuye la jornada laboral de las personas teletrabajadoras. El horario de las personas teletrabajadoras será el acordado con la jefatura inmediata de conformidad con lo establecido por la normativa interna.

- i. **Persona funcionaria:** corresponde a la persona trabajadora que presta sus servicios remunerados a la Defensoría de los Habitantes.
- j. **Partes contratantes:** corresponde a la persona teletrabajadora, jefatura inmediata y Dirección Administrativa.
- k. **Persona Jerarca:** Corresponde al Defensor o la Defensora de los Habitantes.
- l. **Persona teletrabajadora:** persona trabajadora de la Defensoría de los Habitantes autorizada por la institución para aplicar la modalidad de teletrabajo en relación de dependencia o subordinación.
- m. **Reunión híbrida:** es aquella que incluye participantes en persona y de forma remota, que se reúnen a través de herramientas virtuales.
- n. **Teletrabajo:** modalidad de prestación de servicios ordinarios no presencial, que se desarrollan fuera de las instalaciones de la Defensoría de los Habitantes, mediante la cual, la persona teletrabajadora, desempeña funciones cuya naturaleza lo permita en tiempo real, haciendo uso de las tecnologías de la información, sin afectar el normal desempeño de otros puestos, procesos y servicios que se brindan.

ARTÍCULO 5.- Funciones y actividades en las cuales se implementará la modalidad de teletrabajo

La modalidad de teletrabajo se aplica a aquellas actividades y funciones que se pueden desarrollar, parcial o totalmente, de modo no presencial, de acuerdo con una razonable relación tiempo/resultados, sin afectar las necesidades de coordinación interna o de atención a las personas usuarias con observancia de los principios de continuidad, eficacia, oportunidad y eficiencia que rigen la función pública. Lo anterior, siempre y cuando la persona solicitante cumpla con las aptitudes que se requieren para trabajar en esta modalidad laboral.

ARTÍCULO 6.- Condiciones del teletrabajo

El teletrabajo en la DHR se desarrolla bajo las siguientes condiciones particulares:

- a. Se ejecuta fuera de las instalaciones de la Defensoría de los Habitantes, sin afectar las necesidades de coordinación, de formación de grupos o de atención de personas usuarias; el teletrabajo será domiciliario, de acuerdo a la definición del artículo 3 inciso d) de la Ley para Regular el Teletrabajo, N° 9738, que indica que se ejecutan las actividades laborales desde el domicilio de la persona servidora, salvo situaciones excepcionales, previa justificación y autorización, siempre y cuando garantice la calidad, regularidad y continuidad en la prestación del servicio.
- b. Es obligatoria la presencia de la persona teletrabajadora cuando sea físicamente requerida, para lo cual se debe tomar en cuenta el tiempo de desplazamiento desde su domicilio hasta el lugar donde sea convocado, dentro de horario. No se podrá justificar la no atención a un requerimiento de presencialidad bajo el argumento de que las personas funcionarias se encuentran en la modalidad de teletrabajo. En caso de

presencialidad un día diferente a los estipulados en el contrato, no se autoriza la reprogramación de los días teletrabajables formalmente establecidos.

c. Se hace un uso adecuado de los recursos tecnológicos disponibles para la prestación del servicio y la comunicación, y se promueve una mejora continua en la prestación de los servicios que brinda la DHR a los y las habitantes.

d. Está sujeto al cumplimiento de metas, objetivos y entrega de productos previamente indicados y designados por la jefatura inmediata y de conformidad con las necesidades del servicio, y es susceptible de evaluación a partir de lo acordado entre la jefatura inmediata y la persona teletrabajadora, por lo que las actividades y tareas correspondientes son planificadas, se les puede dar seguimiento y sus resultados son evaluados y auditados periódicamente.

e. Las actividades y las tareas autorizadas son organizadas por la persona teletrabajadora, conforme a las obligaciones y responsabilidades designadas y no requieren supervisión presencial en su ejecución, ya que pueden ser teledirigidas. Comprenden, entre otras, actividades como investigaciones, redacción y revisión de documentos de variada naturaleza, informes, diseños de política y estrategia, elaboración de planes, programas, actividades administrativas propias del puesto, y proyectos; y demás funciones propias del puesto que son teletrabajables, de conformidad con lo establecido en el presente reglamento.

f. En la implementación de la modalidad de teletrabajo la Unidad Médica y Salud Ocupacional será la responsable de la identificación y ejecución de recomendaciones para la prevención de riesgos y eventuales afectaciones a la salud.

g. Es una modalidad de trabajo voluntaria entre las partes contratantes, de acuerdo con lo establecido en el artículo 2 de la Ley para regular teletrabajo, Ley N° 9738, y el presente reglamento.

h. La persona teletrabajadora deberá presentarse en las instalaciones de la Defensoría de los Habitantes a realizar las funciones que, por su naturaleza, no son susceptibles de teletrabajo, asimismo deberá asistir a las actividades, reuniones o sesiones de carácter general institucional o de las unidades de trabajo, en las que sea convocado, así como para la atención presencial a los y las habitantes usuarios de la institución.

i. En el caso de reuniones internas de trabajo, podrá utilizarse modalidad de reunión híbrida en donde las personas que se encuentren en la modalidad de teletrabajo podrán participar virtualmente.

j. La persona teletrabajadora debe estar disponible en lo referente al tiempo y el desplazamiento, de conformidad con lo que se establece en este reglamento.

k. Se excluyen de esta modalidad de prestación de servicios, las funciones o actividades que por su naturaleza o por las características particulares del puesto deban realizarse presencialmente, o puestos así requeridos por la persona jerarca.

l. La persona teletrabajadora tiene los mismos derechos y obligaciones que el resto del personal de la Defensoría de los Habitantes y su permanencia en esta modalidad laboral no genera un derecho adquirido para permanecer en la misma.

m. En la modalidad de teletrabajo no se reconocerá pago de tiempo extraordinario, salvo en casos excepcionales, siempre que se cumpla con los parámetros establecidos en el ordenamiento jurídico.

CAPÍTULO II

INGRESO Y CONTRATO DE TELETRABAJO

ARTÍCULO 7.- Procedimiento para incorporarse a la modalidad de teletrabajo:

La persona funcionaria interesada en suscribir la modalidad de teletrabajo deberá solicitarlo a su jefatura inmediata por medio del formulario digital dispuesto para esos efectos y ubicado dentro del sistema informático institucional.

Las personas funcionarias que se encuentren en periodo de prueba podrán incorporarse a la modalidad de teletrabajo en el momento en que su jefatura inmediata lo considere oportuno.

Corresponde a la jefatura inmediata valorar la idoneidad de la persona aspirante a ser teletrabajadora, según su perfil, además de variables como rendimiento, evaluaciones del desempeño, comportamiento laboral y otras que se consideren necesarias y brinden información valiosa que fundamente la decisión de inclusión o no dentro de la modalidad de teletrabajo, como lo son el compromiso con las metas y la dinámica particular de la unidad de trabajo respecto a las funciones, demandas de servicio y eficiencia esperada de acuerdo a sus competencias, deberá tomar en cuenta las funciones definidas por el Departamento de Recursos Humanos para esta modalidad.

En caso de existir duda fundamentada por parte de la jefatura inmediata sobre funciones o actividades teletrabajables deberá realizar consulta ante la jefatura de Recursos Humanos en un plazo no mayor a tres días hábiles de haber recibido la solicitud de teletrabajo, igual plazo tendrá la jefatura del Departamento de Recursos Humanos para brindar respuesta, esta gestión previa deberá comunicarse a la persona funcionaria solicitante, superada esta fase se continuará con el procedimiento antes descrito.

En el supuesto de que la solicitud de incorporación sea rechazada por parte de la jefatura inmediata o la Dirección Administrativa deberá emitirse resolución fundada, misma que podrá ser impugnada por la persona solicitante dentro del tercer día posterior a su notificación formal, por medio del recurso de revocatoria ante el superior inmediato y/o apelación en subsidio ante el o la jerarca, quien previo a resolver dará audiencia a las partes.

Una vez definida la incorporación de la persona funcionaria a la modalidad de teletrabajo, se procederá con la firma del contrato por la persona solicitante, la jefatura inmediata y la Dirección Administrativa. El contrato deberá ser suscrito con el certificado de firma digital. A partir de la fecha de la última firma, entrará en vigencia el contrato.

ARTÍCULO 8.- El Contrato Marco de Teletrabajo (CMT)

El contrato de teletrabajo debe ser suscrito entre la persona funcionaria, la jefatura inmediata, dando su aval y el/la Director/a Administrativo quien autorizará, en definitiva. Este contrato deberá contener como mínimo los siguientes aspectos:

- a. El compromiso de alcanzar las metas, objetivos y entrega de los productos convenidos y resultados previstos, sin afectar las necesidades de coordinación interna o de atención a los/as habitantes y en aplicación de los principios de continuidad, eficacia, calidad, oportunidad y eficiencia, así como a cumplir con los requerimientos establecidos en este reglamento.
- b. Las condiciones de servicio.
- c. Los medios tecnológicos y de ambiente requeridos.
- d. Los mecanismos de comunicación con la persona teletrabajadora.
- e. La forma de realizar el teletrabajo de acuerdo con las disposiciones técnicas y legales relativas al espacio físico en el que se desarrollarán las labores.
- f. Los días y horarios en que la persona teletrabajadora ejecutará la modalidad.
- g. Las responsabilidades en cuanto a la custodia de los elementos de trabajo.
- h. Las medidas de seguridad informática que debe conocer y cumplir la persona teletrabajadora.

ARTICULO 9.- Deber de firmar digitalmente el contrato por parte de la persona teletrabajadora

La persona teletrabajadora deberá firmar con certificado digital el contrato de teletrabajo que especificará las condiciones de esta modalidad laboral.

Además, en este contrato se debe indicar que la persona teletrabajadora y el puesto cumplen los perfiles definidos, así como que la persona conoce, acepta y se compromete a mantener las condiciones de espacio físico, equipo y otras herramientas determinadas por la institución para la realización adecuada de las funciones a su cargo.

ARTÍCULO 10.- Vigencia del contrato de teletrabajo

La vigencia del contrato firmado será por un año, y regirá a partir de que haya sido suscrito por las partes contratantes. Se prorrogará en forma automática por períodos de un año, y de forma indefinida, en tanto la Defensoría o la persona teletrabajadora no manifiesten por escrito y por medios electrónicos, con al menos diez días naturales de antelación, su voluntad de no continuar bajo esta modalidad.

Lo anterior, excepto que el periodo de nombramiento de la persona teletrabajadora sea a plazo fijo, en cuyo caso la vigencia del presente contrato será por el término de su nombramiento.

ARTICULO 11.- Adenda al contrato de teletrabajo. En forma excepcional se podrá efectuar una adenda al contrato de teletrabajo, cuando por razones debidamente justificadas proceda la variación de los días teletrabajables y el horario acordado en forma permanente. Esta será firmada por las mismas partes ya indicadas.

CAPÍTULO III

PERSONAS TELETRABAJADORAS

ARTICULO 12.- Serán funciones teletrabajables:

Las definidas por el Departamento de Recursos Humanos de la institución, entre las que se encuentran:

- a.** Asesorar en materia de su competencia al/a la jerarca, al personal de la Defensoría, a las y los habitantes, ya sea de forma verbal o escrita.
- b.** Atender y resolver consultas/quejas que le presenten sus superiores, compañeros y público en general, sobre aspectos relacionados con la actividad de la unidad administrativa en la que se desempeña, sean de manera verbal o escrita.
- c.** Elaborar diferentes documentos derivados de la gestión de la dependencia en que labora, tales como: informes, reportes, oficios, estudios, propuestas de manuales, instructivos y similares, los cuales deben ser fundamentados y documentados.
- d.** Preparar y brindar capacitaciones, en los temas de su especialidad, al personal de la Institución, funcionarios y funcionarias de otras dependencias y público en general.
- e.** Participar en reuniones, seminarios y otras actividades similares de capacitación.
- f.** Documentar los asuntos que estén bajo su responsabilidad o que deba atender su área de trabajo.
- g.** Atender llamadas telefónicas y realizar aquellas necesarias para el desempeño de sus funciones o las solicitadas por su jefatura inmediata. Además, deberá tomar mensajes y transferir llamadas a las personas correspondientes.
- h.** Coordinar con funcionarias y funcionarios internos y externos de las diferentes dependencias públicas y privadas, aspectos relacionados con las funciones asignadas bajo su responsabilidad.
- i.** Participar en las reuniones de las comisiones y consejos en los que se le designe.
- j.** Transcribir y procesar información variada, según corresponda.
- k.** Planificar, organizar, coordinar y supervisar las labores relacionadas con el cumplimiento de los objetivos institucionales.

ARTÍCULO 13.- Derechos y obligaciones de la persona teletrabajadora

La persona teletrabajadora conservará las condiciones laborales que mantiene al momento de incorporarse a la modalidad de teletrabajo dentro de los que destacan:

- a. Mantiene los derechos y las obligaciones establecidos en el ordenamiento jurídico vigente que regula las relaciones de servicio en la institución.
- b. Tiene derecho a todos los beneficios de seguridad social y de capacitación que la institución proporcione a sus funcionarios y funcionarias que brindan servicios de manera presencial.
- c. Mantiene todas las condiciones salariales establecidas para el tipo de puesto que ocupa.
- d. Está protegida por la póliza de riesgos del trabajo que tiene la institución, siempre que cumpla con las disposiciones establecidas y los procedimientos vigentes para ese fin en ejercicio de sus funciones (la póliza cubre cualquier situación acaecida durante el tiempo de la jornada laboral relacionada con las funciones del puesto, en el sitio en que se ha designado para laborar por teletrabajo, o en desplazamientos hasta el centro institucional).
- e. La persona teletrabajadora deberá conectarse al sistema informático institucional SOL, correo electrónico institucional y chat de Gmail, que facilita las herramientas de trabajo colaborativo Gmail Workspace o cualquier otro que la Administración disponga, durante la jornada de trabajo, con la finalidad de recibir las comunicaciones institucionales, participar en los grupos de trabajo y utilizar todas las herramientas de trabajo colaborativo que se ofrece.
- f. La persona teletrabajadora deberá autorizar que el Departamento de Tecnologías de la Información instale en su teléfono celular personal las aplicaciones requeridas para garantizar la comunicación entre las personas funcionarias y personas externas a la institución, así como aquellas necesarias para la seguridad de los sistemas institucionales. Asimismo, las personas funcionarias que se incorporen a la modalidad de teletrabajo deberán poner a disposición de la institución su número celular personal para ser localizada en caso de ser requerido.
- g. Permanecer durante la jornada laboral en el lugar designado para el teletrabajo. La atención de diligencias personales y necesidades familiares deberá realizarse fuera de la jornada laboral al igual que se aplica para las personas que laboran bajo la modalidad presencial.
- h. Excepcionalmente y de manera temporal, con la debida justificación y aprobación de la jefatura inmediata, podrá prestar sus servicios en un lugar distinto al convenido; de lo cual debe quedar constancia en el expediente personal para efectos de la cobertura de la Póliza de Riesgos del Trabajo.
- i. Estará sujeto al horario institucional, dentro del cual deberá estar disponible y localizable durante todo el período de la jornada laboral a posibles requerimientos presenciales de la jefatura inmediata o del jerarca, con la debida anticipación para cualquier actividad de coordinación, capacitación o realización de tareas urgentes o prioritarias. Esta disponibilidad se refiere únicamente al horario institucional. El no estar disponible para la persona empleadora durante dicho horario y jornada serán

considerados como abandono de trabajo, conforme al inciso a) del artículo 72 de la Ley N.º 2, Código de Trabajo, de 27 de agosto de 1943.

j. La persona teletrabajadora tendrá derecho a la desconexión digital fuera de la jornada u horario establecido, con el fin de garantizar el respeto de su tiempo de descanso, vacaciones, permisos y su intimidad personal y familiar, salvo que se trate de situaciones imprevistas y urgentes, en las que se deba contar con su colaboración.

k. Debe mantenerse actualizada en el uso de las herramientas tecnológicas que demanda la ejecución de sus actividades, así como, la protección y seguridad electrónica de la información.

l. Cuando así lo requiera la jefatura inmediata o el Despacho de la o el Defensor, deberá incorporarse a sus labores regulares, por lo que no podrá alegarse estar bajo la modalidad de teletrabajo para evadir su obligación de asistir al sitio al que fuera convocada.

m. Independientemente del lugar donde se desarrollen las actividades de teletrabajo, la persona teletrabajadora debe cumplir y mantener todas las condiciones que establezca este reglamento y los procedimientos aplicables a esta modalidad.

n. Los gastos que amerite el desempeño de tareas bajo la modalidad de teletrabajo, tales como electricidad, agua, acondicionamiento del espacio físico, certificado de firma digital, entre otros, serán cubiertos en su totalidad por la persona teletrabajadora.

o. El incumplimiento, por parte de la persona teletrabajadora, de cualquiera de las obligaciones establecidas en este reglamento, en el Estatuto Autónomo de Servicio de la Defensoría de los Habitantes o en su contrato de teletrabajo, la hará acreedora a las sanciones correspondientes, de conformidad con la normativa aplicable.

p. La persona teletrabajadora es responsable directa de la confidencialidad y seguridad de la información que utilice y a la que pueda acceder en el desempeño de sus funciones, evitando por todos los medios un uso inapropiado de ésta, según se establece en la normativa vigente.

q. Coordinar con el Departamento de Tecnologías de la Información la inducción, instalación y creación de usuario para conectarse al software de conexión remota que se utiliza en la Defensoría de los Habitantes. Así como, requerir la instalación del servicio de desvío de llamadas telefónicas el cual deberá estar habilitado dentro de la jornada de trabajo.

r. Se exige que disponga de una conexión a internet. Esta conexión, con velocidad mínima de 20 Mbps de bajada y 3 Mbps de subida. En caso de tener alguna duda debe comunicarse con el Departamento de Tecnologías de la Información, tal declaración deberá estipularse dentro del contrato de teletrabajo como cumplida.

s. En caso de que se produzca una interrupción en la conectividad, la persona teletrabajadora debe prever todas las acciones necesarias para no interrumpir el contacto y comunicar a su jefatura inmediata, por los medios oficiales.

t. En caso de presentarse alguna interrupción en la conectividad o algún problema en la funcionalidad del equipo informático, deberá reportarlo de inmediato al Departamento de Tecnologías de la Información, así como a su jefatura inmediata, a efecto de solucionar la falla en el menor plazo posible. En caso de que el problema no pueda ser solventado, la persona teletrabajadora deberá coordinar con su jefatura inmediata, en tanto el mismo se resuelva para la continuidad de sus funciones. Se entenderá que dicha comunicación podrá efectuarse mediante los medios de comunicación personales ante una falta de los medios institucionales.

u. La persona teletrabajadora deberá registrar las actividades que lleva a cabo para el desarrollo de las funciones en la herramienta estandarizada institucionalmente.

ARTÍCULO 14.- Deber de mantener condiciones

Los funcionarios y las funcionarias incorporadas a la modalidad de teletrabajo deben mantener las condiciones que justificaron su ingreso a este, así como cumplir todas las obligaciones y las responsabilidades correspondientes.

En caso de que surja alguna dificultad para mantener dichas condiciones, debe plantearlo ante la jefatura inmediata, para que se resuelva lo que procede.

ARTICULO 15.- Jornada laboral y horario dentro del teletrabajo

Dentro del horario institucional, la persona teletrabajadora debe cumplir las metas o el trabajo que la jefatura inmediata le asigne y en el plazo establecido para tal efecto.

De común y previo acuerdo por escrito con la jefatura inmediata, se podrá establecer la aplicación del horario escalonado de la institución, según lo dispuesto en la normativa interna vigente.

ARTICULO 16.- Espacio físico para el teletrabajo

El espacio físico donde se desempeñe la persona teletrabajadora debe ofrecer las condiciones mínimas recomendadas por la normativa de salud y seguridad ocupacional, para el cumplimiento idóneo de la modalidad del teletrabajo y así deberá declararse en el respectivo contrato de teletrabajo suscrito.

Con la intención de velar por la seguridad y la salud ocupacional de las personas teletrabajadoras, la Unidad Médica y Salud Ocupacional, estará facultada en todo momento, para verificar el cumplimiento de las condiciones del espacio físico donde se desarrolla el teletrabajo, previa coordinación con la persona teletrabajadora con tres días hábiles de antelación, pudiéndose establecer un plazo menor en común acuerdo entre esta Unidad y la persona teletrabajadora. Esta verificación podrá ser solicitada por la persona teletrabajadora.

La persona encargada de la Unidad Médica y Salud Ocupacional, deberá levantar el informe respectivo, que deberá ser firmado por la o las personas encargadas de realizar

la verificación y la persona teletrabajadora, del cual se llevará un registro y se dará seguimiento.

ARTÍCULO 17.- Traslado de domicilio de la persona teletrabajadora

De ocurrir un cambio permanente del domicilio de la persona teletrabajadora, se procede a la modificación del contrato por medio de una adenda gestionada por la persona teletrabajadora y firmada por las partes.

ARTÍCULO 18.- Sobre el desplazamiento

En caso de requerirse la presencialidad de la persona teletrabajadora, debe considerarse el tiempo del desplazamiento según el medio de transporte habitual, entre el lugar definido para realizar el teletrabajo y el sitio al que se estaría requiriendo su presencia física.

CAPÍTULO IV EVALUACIÓN DEL TELETRABAJO

ARTÍCULO 19.- Del seguimiento de metas y medición de resultados. (Controles, evaluación del desempeño, y medición de resultados).

La evaluación de esta modalidad de trabajo estará vinculada al cumplimiento de las metas definidas en la Planificación Estratégica para generar valor público conforme al mandato institucional.

Al efecto, esta medición considerará las nuevas tendencias de gestión administrativa.

ARTÍCULO 20.- Incumplimiento de las obligaciones por parte de la persona teletrabajadora. Cuando la persona teletrabajadora no alcance las metas y objetivos programados, la jefatura inmediata deberá analizar las causas y formular, en conjunto con la persona servidora, el plan remedial que corresponda para el cumplimiento de estas.

Cuando la persona teletrabajadora desatienda injustificadamente lo definido en el plan remedial, se aplicarán las medidas administrativas y/o disciplinarias que procedan, dejando a la vez revocado el contrato de teletrabajo, para lo cual la jefatura inmediata junto con la Dirección Administrativa, emitirán la respectiva resolución.

Asimismo, se podrá revocar el contrato de teletrabajo, cuando la persona funcionaria desatienda los deberes y obligaciones establecidos en el presente reglamento, a criterio de la jefatura inmediata.

Contra este acto de revocación cabrá el recurso de reconsideración ante las jefaturas antes indicadas, dentro del tercer día a partir de su notificación.

Cuando a la persona teletrabajadora le sea revocado el contrato de teletrabajo suscrito, por cualquiera de las causales relacionadas con su incumplimiento, podrá, pasados seis meses, solicitar nuevamente su incorporación a esta modalidad, con el fin de que dicho

período sea utilizado por la jefatura inmediata para efectuar la valoración previa de capacidades y habilidades exigidas, a partir de un plan remedial establecido entre las partes, cuando corresponda.

ARTICULO 21.- Formas de terminación del contrato de teletrabajo.

Los efectos del contrato de teletrabajo podrán concluir por cualquiera de las siguientes causas:

1. A solicitud de la persona teletrabajadora.
2. Por incumplimiento de las metas acordadas sin que haya fructificado el plan remedial o de los deberes y obligaciones establecidos en la presente normativa. En este caso el contrato será revocado por el superior inmediato en conjunto con la Dirección Administrativa.
3. Por razones de oportunidad o conveniencia institucional. En tal caso podrá ser suspendido de manera temporal por decisión adoptada por el/la Defensor/a de los Habitantes.
4. Por motivos de control interno, planificación del trabajo o conveniencia institucional que lo fundamentan, políticas y disposiciones que lo motiven, el o la Defensora de los Habitantes podrá disponer la rescisión general de los contratos. En tal supuesto así le será notificado a las personas teletrabajadoras.

CAPÍTULO V RECURSOS INFORMÁTICOS Y TELEFÓNICOS

ARTÍCULO 22.- Recursos informáticos y telefónicos

La Defensoría de los Habitantes autorizará que la persona teletrabajadora utilice la computadora portátil que tiene asignada para el ejercicio de sus funciones dentro y fuera de la institución. En el CMT suscrito se debe consignar el número de activo institucional que utilizará la persona teletrabajadora, así como otras especificaciones técnicas que sean necesarias.

Asimismo, el Departamento de Tecnologías de la Información en coordinación con la Dirección Administrativa, dispondrá las medidas necesarias para asegurar una comunicación constante entre las y los habitantes y las personas teletrabajadoras. A tal efecto, adoptarán las acciones técnicas idóneas para redireccionar las llamadas telefónicas realizadas a los números de teléfono oficiales de las personas funcionarias, utilizando el software con que dispone la institución.

ARTÍCULO 23.- Soporte técnico institucional

El Departamento de Tecnologías de la Información dará soporte técnico únicamente al equipo propiedad de la Institución, mediante la utilización de herramientas remotas. En el caso de requerirse atención presencial, se aplicará lo establecido en la siguiente disposición.

ARTÍCULO 24.- Responsabilidad de la persona teletrabajadora sobre los recursos informáticos.

Ante una falla en el equipo informático, la persona teletrabajadora deberá notificar de inmediato al Departamento de Tecnologías de la Información, así como a su jefatura inmediata, por los medios oficiales, para que se adopten las acciones necesarias para solucionar el problema en el menor plazo posible. En caso de requerirse alguna revisión o reparación del equipo informático asignado, la persona teletrabajadora, deberá coordinar con el Departamento de Tecnologías de la Información, para el traslado, a la Sede Central.

La persona teletrabajadora será responsable por los daños que ocasione el mal uso del equipo institucional. La Defensoría de los Habitantes dará soporte técnico para restablecer la operatividad del equipo; los costos derivados de la reparación correrán por cuenta de la persona funcionaria, cuando corresponda. Lo anterior, sin perjuicio de la sanción disciplinaria que se determine al cabo de un procedimiento administrativo.

ARTÍCULO 25.- Responsabilidad en caso de daño, pérdida o hurto.

La persona trabajadora incurrirá en responsabilidad civil y administrativa en caso de daño, pérdida o hurto de los activos de trabajo que pertenecen a la DHR, siempre y cuando lo anterior se haya originado por dolo o culpa grave debidamente comprobada dentro de un procedimiento administrativo que cumpla con todas las garantías del debido proceso, caso contrario asumirá la póliza.

Sin perjuicio de lo anterior, en caso de robo o hurto de cualquier activo institucional la persona teletrabajadora deberá plantear la denuncia ante el Organismo de Investigación Judicial, y debe comunicarlo de manera inmediata, por escrito y por los medios oficiales al Departamento de Proveeduría y Servicios Generales, a la Jefatura Inmediata y al Departamento de Tecnologías de la Información.

CAPÍTULO VI FUNCIONES DE LAS UNIDADES INSTITUCIONALES RESPONSABLES EN LA APLICACIÓN DEL TELETRABAJO

ARTÍCULO 26.- Funciones de la Dirección Administrativa

El/La Director/a Administrativo/a ejercerá sus funciones en la implementación y el funcionamiento de la modalidad de teletrabajo, desde el ámbito de su propia competencia, incluyendo al menos las siguientes:

- a.** Otorgar la autorización final para la incorporación de las y los funcionarios en la modalidad de teletrabajo, mediante la firma digital del CMT, en el plazo de tres días hábiles a partir de su recepción.
- b.** Coordinar y girar las instrucciones necesarias a las unidades administrativas correspondientes en cuanto a los aspectos logísticos y operativos para la ejecución del teletrabajo en la Defensoría de los Habitantes.

- c. Emitir la resolución administrativa de revocación del contrato de teletrabajo, según corresponda en conjunto con la jefatura inmediata de la persona teletrabajadora.

ARTÍCULO 27.- Funciones de las jefaturas inmediatas.

Las jefaturas inmediatas que tengan personal a cargo en la modalidad de teletrabajo tendrán las siguientes funciones:

- a. Valorar, en un plazo no mayor a tres días hábiles, las solicitudes de incorporación a la modalidad de teletrabajo que le presenten las personas interesadas, y definir si éstas son aptas para el teletrabajo tomando en cuenta las funciones definidas por la jefatura del Departamento de Recursos Humanos para esta modalidad. Se debe, además, tomar en consideración aspectos como nivel de responsabilidad mostrado por la persona, compromiso con las metas y la dinámica particular de la unidad de trabajo respecto a las funciones, demandas de servicio y eficiencia esperada de acuerdo a sus competencias.
- b. Acordar las metas correspondientes con cada persona funcionaria a su cargo, de conformidad con la planificación institucional.
- c. Verificar el cumplimiento o incumplimiento de metas, objetivos y productos, mediante la revisión de la herramienta de seguimiento de actividades del personal.
- d. Elaborar y presentar los informes sobre los resultados de la gestión de trabajo de la unidad a cargo, según sea definido por la persona jerarca.
- e. Mantener actualizados los registros con la información relativa al teletrabajo de la unidad a su cargo.
- f. Coordinar las medidas necesarias para garantizar la atención oportuna, continua y eficiente de los asuntos propios de la unidad a su cargo.
- g. Requerir la presencialidad de la persona teletrabajadora cuando sea preciso.
- h. Solicitar a la Jefatura de Recursos Humanos el criterio y la recomendación para determinar si las funciones de un puesto se pueden realizar en la modalidad de teletrabajo, en caso de que se requiera.
- i. Autorizar la incorporación de las y los funcionarios en la modalidad de teletrabajo, mediante la firma del CMT, y mantener los CMT actualizados y vigentes.
- j. Aclarar dudas y situaciones que se puedan presentar en el desarrollo de las actividades bajo esta modalidad.
- k. Realizar un análisis de las causas cuando el rendimiento de la persona teletrabajadora no cumpla con lo programado e implementar las acciones que permitan mejorar los resultados. En caso de determinarse que las causas de bajo desempeño son atribuibles a la persona teletrabajadora, se le aplicará lo dispuesto en la normativa establecida.

- l.** Velar por que se mantenga el ambiente laboral adecuado, la formación y las oportunidades de desarrollo e integración social de las personas teletrabajadoras.
- m.** Proponer ante la Comisión Institucional de Teletrabajo aspectos y acciones de mejora relacionados con la modalidad para garantizar el cumplimiento de los objetivos del programa de teletrabajo.
- n.** Cualquier otra obligación que se desprenda de las labores propias de supervisión.

ARTÍCULO 28.- Prestación continua del servicio presencial.

La jefatura inmediata tendrá la responsabilidad de adoptar las medidas administrativas y de coordinación necesarias para asegurar que siempre se mantendrá una cantidad razonable de personal presencial, de modo que se garantice una atención continua y oportuna a las y los habitantes que se presenten a la Defensoría de los Habitantes, así como personas usuarias internas. A tal efecto, podrá disponer de ser necesario, mecanismos de alternancia entre los miembros del equipo para ejercer sus funciones bajo la modalidad de teletrabajo, sin perjuicio de otras medidas que considere vitales, dentro del interés institucional.

Igualmente, el Defensor o la Defensora de los Habitantes, mediante comunicado general, podrá establecer los lineamientos en cuanto a los porcentajes de presencialidad, así como los lineamientos a seguir, en razón de las potestades asignadas.

ARTÍCULO 29.- Funciones del Departamento de Recursos Humanos

Corresponde al Departamento de Recursos Humanos:

- a.** Elaborar los perfiles de las funciones o las actividades que pueden realizarse en la modalidad de teletrabajo.
- b.** Definir el perfil general relacionado con las capacidades y las habilidades que deben ser valoradas por parte de las jefaturas inmediatas que aprueban la incorporación a esta modalidad de prestación de servicios.
- c.** Crear y mantener actualizado un registro digital el cual contendrá entre otros datos los días teletrabajables y presenciales, horarios y ubicación de las personas teletrabajadoras en la Defensoría de los Habitantes.
- d.** Recibir y archivar en los expedientes de cada persona teletrabajadora el contrato suscrito con el Director Administrativo y su eventual documento de rescisión, así como cualquier otra documentación relacionada con el teletrabajo.
- e.** Cualquier otra función que resulte de su competencia.

ARTÍCULO 30.- Funciones del Departamento de Tecnologías de la Información

Corresponde al Departamento de Tecnologías de la Información desde su experticia técnica en la materia:

- a.** Definir, coordinar y facilitar, conjuntamente con la Dirección Administrativa, según sea el caso, los requerimientos necesarios de hardware y software con que deberá contar cada persona teletrabajadora para realizar sus funciones.
- b.** Establecer las especificaciones técnicas sobre las condiciones de conectividad que permitan ejecutar esta modalidad de trabajo de forma ágil y fluida.
- c.** Velar por la seguridad de los datos y registros electrónicos de la información, ante eventuales ataques informáticos.
- d.** Atender, dentro del ámbito de sus competencias, los requerimientos y consultas realizadas por las personas teletrabajadoras en el ejercicio de sus funciones.
- e.** Realizar las labores de mantenimiento, revisión y actualización del hardware y el software de los equipos asignados a las personas teletrabajadoras en las instalaciones de la institución, previa coordinación.
- f.** Diseñar y adoptar las medidas y procedimientos en materia de disposición y uso de software, así como controlar y proteger los datos obtenidos a partir de la prestación del servicio por parte de la persona teletrabajadora cuando esa información o datos se encuentre almacenada en los servidores institucionales.

ARTÍCULO 31.- Funciones de la Unidad Médica y Salud Ocupacional

Corresponde a la Unidad Médica y Salud Ocupacional:

- a.** Definir las condiciones con las que deberá contar el espacio físico destinado al teletrabajo, las cuales deberán ser las mínimas requeridas y no podrán ser inferiores al promedio de las condiciones ofrecidas por la Defensoría de los Habitantes para laborar presencialmente en la institución.
- b.** Verificar la correcta aplicación de las condiciones de salud y seguridad ocupacional, por lo que dicha unidad podrá tener acceso al lugar de teletrabajo, dentro de los límites de la legislación vigente.
- c.** Hacer eventuales inspecciones al lugar respectivo para verificar las condiciones para el teletrabajo, según el reglamento, y en caso de no cumplimiento de la normativa deberá reportarlo a la jefatura inmediata, Dirección Administrativa y jefatura del Departamento de Recursos Humanos a fin de que se tomen las medidas pertinentes.

ARTÍCULO 32.- Funciones del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional

Corresponde al Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional:

- a. Elaborar la herramienta estandarizada para el seguimiento y evaluación de las actividades llevadas a cabo por las personas funcionarias, incluyendo en esta la modalidad de teletrabajo. Dicha herramienta deberá realizarse con la participación de las direcciones involucradas.
- b. Evaluar el programa de teletrabajo dentro del esquema estratégico institucional, para que su implementación favorezca el avance en las metas definidas por la Defensoría de los Habitantes mediante la presentación de informes de evaluación semestral ante el/la jerarca institucional. Dicho informe deberá ser entregado en las primeras dos semanas de julio y enero de cada año.
- c. Efectuar procesos de retroalimentación semestrales con todas las áreas para asegurar la ejecución satisfactoria del programa institucional de teletrabajo.

ARTÍCULO 33.- Funciones del Departamento de Financiero - Contable

Corresponde al Departamento Financiero – Contable:

- a. Determinar periódicamente la estimación de costos y beneficios en los diferentes rubros de consumo institucional, producto del programa de teletrabajo, y remitirlo al o a la jerarca institucional para lo que corresponda, para lo cual deberá entregar un informe semestral. Dicho informe deberá ser entregado en las primeras dos semanas de julio y enero de cada año.

ARTÍCULO 34.- Integración y funciones de la Comisión Institucional de Teletrabajo

La Comisión Institucional de Teletrabajo estará conformada por el/la Defensor/a de los Habitantes o quien este/a designe, quien la coordinará, un/a representante de cada una de las siguientes unidades: la Dirección Administrativa, de la Dirección de Asuntos Jurídicos, del Departamento de Recursos Humanos, del Departamento de Tecnologías de la Información, del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional, y de la Unidad Médica y Salud Ocupacional.

Le corresponde a la Comisión Institucional de Teletrabajo las siguientes funciones:

- a. Impulsar el Programa Institucional de Teletrabajo en la Defensoría de los Habitantes, para lo cual contará con el apoyo de las unidades institucionales vinculadas a éste según sea definido en este reglamento.
- b. Promover espacios de capacitación e información para los funcionarios y las funcionarias de la institución, así como para las personas responsables de realizar la supervisión de esta modalidad de trabajo.

- c. Elaborar y actualizar periódicamente el formulario de solicitud de incorporación a la modalidad de Teletrabajo y el Contrato Marco de Teletrabajo (CMT) y garantizar que dichos documentos estén disponibles en el sistema informático de la Defensoría de los Habitantes.
- d. Proponer a la Defensora o Defensor de los Habitantes las modificaciones e innovaciones que sean necesarias de toda la normativa e instrumentos internos que regulan el teletrabajo.
- e. Promover el efectivo cumplimiento de la normativa interna vigente en materia de teletrabajo.
- f. Coordinar con la Comisión Nacional de Teletrabajo las actividades de capacitación, sensibilización y propuestas de mejora relacionadas con el programa de teletrabajo.
- g. Cualquier otra función que se desprenda como consecuencia natural y necesaria de la competencia que le ha sido delegada.

CAPÍTULO VII DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 35.- Derogatorias

A partir de la publicación del presente reglamento se derogan los acuerdos número 2514 del 21 de octubre del 2022, que establece la conformación de la Comisión Institucional de Teletrabajo y el acuerdo número 2457 del 21 de junio del 2022, que promulgó el Reglamento de Teletrabajo de la Defensoría de los Habitantes. Asimismo, quedarán sin efecto los contratos suscritos previamente, por lo que deberán formalizarse nuevos contratos ajustados a la presente normativa.

ARTÍCULO 36.- Normativa supletoria

En caso de omisiones en materia laboral, técnica y administrativa en el presente reglamento, se aplicará lo establecido en la Ley para Regular el Teletrabajo, N° 9738, del 18 de setiembre de 2019, el Reglamento Para Regular el Teletrabajo, Decreto Ejecutivo N° 42083-MP-MTSS-MIDEPLAN-MICITT, de 20 de diciembre de 2019 y demás normativa establecida por ley o vía administrativa.

ARTÍCULO 37.- Excepciones

El Defensor o la Defensora de los Habitantes podrá, en casos especialmente calificados, valorar solicitudes diferentes a las reguladas en el presente reglamento para que la persona funcionaria pueda trabajar desde la casa de habitación.

Toda petición deberá presentarse debidamente justificada, con los documentos que la fundamentan y la respaldan ante el Departamento de Recursos Humanos. Dicha unidad elevará la solicitud al Despacho acompañada de la asesoría técnica conforme al caso concreto.

El Defensor o la Defensora tomará la decisión final, para lo cual podrá requerir la asesoría de otras instancias internas.

ARTÍCULO 38.- Vigencia. El presente reglamento rige a partir de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta.

COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE. Dado en la ciudad de San José, a la hora y fecha indicada en el certificado de firma digital. Angie Cruickshank Lambert, Defensora de los Habitantes de la República.