

ACUERDOS

DEFENSORÍA DE LOS HABITANTES

DE LA REPÚBLICA

N° 2266

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 02 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 de la República, Ley N° 7319 del 17 de noviembre de 1992; artículos 1°, °8, °9 incisos a), b), 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; y 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 09 de mayo del 2001.

Considerando:

- I.—Que la Defensora de los Habitantes de la República es la máxima autoridad en la organización, dirección y coordinación en el funcionamiento de la institución.
- II.—Que la Defensoría de los Habitantes tiene como atribución legal la protección y defensa de los derechos e intereses de los habitantes, a partir de los asuntos casuísticos que se tramitan en las distintas Áreas de Defensa que existen en la institución, y dichos asuntos se ponen en conocimiento a través de denuncias interpuestas por habitantes, o se tramitan de manera oficiosa, en ciertos casos de alta complejidad, de interés y de relevancia nacional.
- III.—Que la Defensoría de los Habitantes se encarga de informar, difundir, divulgar y concientizar a la población en general, sobre temas relevantes en materia de Derechos Humanos.
- 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 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 accionar de las Direcciones de Defensa y de Promoción y Divulgación, 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; por ello, se han conformado equipos de trabajo a los que se les encomendó la actualización de diversos instrumentos, tales como el Manual de Macroproceso de Defensa de los Derechos e Intereses de los Habitantes, y la tipología que se desarrollará a partir de los derechos y la elaboración de indicadores de vulnerabilidad.

VII.—Que como parte de estas propuestas que se han venido analizando durante el presente año, y que se esperan implementar en el año 2020 en el marco de un proceso de modernización y fortalecimiento institucional, se torna necesario gestar cambios iniciales que permitan enmarcar la labor futura de algunas direcciones que redimensionarán su accionar, como resulta ser la modificación en cierta nomenclatura contenida en el Estatuto Autónomo de Organización de la Defensoría de los Habitantes, la cual no se halla acorde con dicho redimensionamiento, ni corresponde a la realidad organizacional actual de la institución.

VIII.—Que la nomenclatura asignada a la Dirección de Control de Gestión Administrativa, debe cambiar a la "Dirección de Gobernanza Pública", por cuanto el concepto de gobernanza conlleva la aplicación efectiva de un Enfoque Basado en los Derechos Humanos, procurando un abordaje más integral que busque asegurar que los derechos e intereses de los y las habitantes sean el centro y fin de la gestión del Estado.

IX.—Que la Dirección de Asuntos Económicos debe denominarse "Dirección de Estudios Económicos y Desarrollo", abordando investigaciones estructurales vinculadas con la defensa de los intereses económico-financieros de las y los habitantes, en temas de política económica (fiscal, monetaria, comercial, cambiaria, financiera, etc.), economía de la regulación, economía espacial, economía laboral, impactos económico-financieros de la política social, manejo de la hacienda pública, entre otros.

X.—Que el término de "protección especial" no refleja con precisión el objeto de trabajo de defensa que se desarrolla en dicha Área, por lo cual debe modificarse para que en adelante se denomine "Dirección por la Igualdad y la No Discriminación", teniendo a su cargo la atención de denuncias presentadas por las y los habitantes, no por su condición o situación particular (enfoque de poblaciones), sino cuando por esa condición o situación se les haya discriminado (enfoque contra la discriminación) violentándoles su derecho a la igualdad ante la ley, a la protección contra toda forma de discriminación y a disfrutar de todos los derechos humanos.

XI.—Que la educación en Derechos Humanos es fundamental para la promoción de una ciudadanía proactiva que reconozca la importancia de robustecer y defender la democracia; asimismo, es una vía para la construcción de sociedades más justas, equitativas y promotoras de una cultura de paz. En tal virtud, es menester que la Dirección de Promoción y Divulgación en adelante se denomine "Instituto de Educación en Derechos Humanos de la Defensoría de los Habitantes", con la finalidad de posicionar este rol de la Defensoría y asegurar que las iniciativas externas en materia de promoción y educación en Derechos Humanos, y su interacción con diversos actores, contribuyan óptimamente al cumplimiento del mandato como Institución Nacional de Derechos.

XII.—Que en el marco de las nuevas tendencias de la información y la comunicación, la institución ha venido haciendo uso de distintas plataformas tecnológicas para difundir sus posiciones sobre determinados temas, por lo cual la denominación de “Departamento de Prensa”, debe modificarse hacia la nomenclatura de “Departamento de Comunicación Institucional”, con la finalidad de abordar un marco de acción más amplio y que resulte más acorde a las nuevas tendencias en materia de difusión de información.

XIII.—Que la Dirección de Planificación debe comprender además en su nomenclatura el tema del “Desarrollo Institucional”, lo que permitirá dimensionar sus competencias como unidad encargada de impulsar el desarrollo institucional con un enfoque de gestión de calidad, bajo un marco de una gestión para resultados, promoviendo para ello procesos de trabajo innovadores, metodologías y soluciones que optimicen los recursos y fortalezcan la transparencia y rendición de cuentas de la Defensoría de los Habitantes.

XIV.—Que corresponde a la Defensoría de los Habitantes de la República, por medio de su Jerarca, dictar el Estatuto Autónomo de Organización para distribuir las competencias a lo interno de la Institución y asegurar por este medio su funcionamiento en el ejercicio de las funciones que le otorga el ordenamiento jurídico. **Por tanto,**

ACUERDA:

1º—Modificar los artículos 5º, °7, °9, 13 inciso l), 14, 16, 20, y 29 párrafo primero del Estatuto Autónomo de Organización de la Defensoría de los Habitantes, emitido mediante Acuerdo N° 528 del 09 de mayo del 2001, para que en adelante se lean de la siguiente manera:

Artículo 5º—Organización de la Defensoría de los Habitantes. Para el cumplimiento de sus atribuciones, la Defensoría de los Habitantes de la República contará con los siguientes órganos:

- a) Despacho
 - i) Dirección de Despacho
 - ii) **Departamento de Comunicación Institucional**
 - iii) Unidad de Asuntos Internacionales
- b) Consejo de Directores
- c) Dirección de Planificación y **Desarrollo Institucional**
- d) Dirección de Asuntos Jurídicos
- e) Auditoría Interna
- f) Contraloría de Servicios
- g) Dirección Administrativa
 - i) Departamento Financiero-Contable
 - ii) Departamento de Recursos Humanos
 - iii) Departamento de Proveduría y Servicios Generales
 - iv) Departamento de Informática
 - v) Departamento de Archivo y Correspondencia
 - vi) Unidad Médica y Salud Ocupacional (según Acuerdo N° 1675 del 25 de enero de 2012)
- h) Dirección de Admisibilidad
- i) Direcciones de Defensa

- i) Dirección de la Defensoría de la Mujer
- ii) **Dirección de Igualdad y No Discriminación**
- iii) Dirección de Calidad de Vida
- iv) Dirección de **Gobernanza Pública**
- v) Dirección de Niñez y Adolescencia
- vi) Dirección de **Estudios Económicos y Desarrollo**
- vii) Dirección de Asuntos Laborales
- j) **Instituto de Educación en Derechos Humanos de la Defensoría de los Habitantes**
- k) Dirección de Oficinas Regionales
 - i) Oficina Regional Brunca
 - ii) Oficina Regional Atlántica
 - iii) Oficina Regional Huetar Norte
 - iv) Oficina Regional Chorotega
 - v) Oficina Regional Pacífico Central
 - vi) Oficina Regional Sur Sur
- l) Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura (creado como órgano con desconcentración máxima de la Defensoría de los Habitantes mediante Ley N° 9204 del 12 de diciembre de 2013).
(Así reformado mediante acuerdo N° 00002137 del 2 de marzo del 2018)

Artículo 7º—Organización y funciones del Despacho. El Despacho estará conformado por el Defensor (a) de los Habitantes y el Defensor (a) Adjunto (a), un Director (a) de Despacho, así como por el personal de confianza, profesional y de apoyo, asignado a éstos y que se requiera para desempeñar sus funciones. **Asimismo, se considera parte del Despacho el Departamento de Comunicación Institucional.**

El personal del Despacho tendrá las siguientes responsabilidades:

- a) Facilitar el planeamiento y colaborar en el control de la gestión institucional.
- b) Realizar la revisión técnica de los proyectos de informe final con recomendaciones y demás proyectos de resolución emitidos por las Direcciones en el ejercicio de su competencia, con el fin de asegurar la uniformidad de los criterios y la consecuente aplicación de las políticas institucionales. En virtud de lo anterior deberá, además de las funciones que le otorga el presente Estatuto, coordinar la elaboración y actualización de un Digesto que contendrá las Resoluciones finales emanadas de esta Defensoría.
- c) Coordinar la elaboración de los estatutos y demás normas internas de la institución.
- d) Dar seguimiento a la Agenda Legislativa y coordinar con las direcciones la preparación de pronunciamientos sobre los proyectos de ley.
- e) Coordinar con el resto de las Direcciones la elaboración del Informe Anual de Labores y los informes especiales cuando proceda.
- f) Coordinar las relaciones interinstitucionales e internacionales y los programas de cooperación internacional e interinstitucionales.

- g) Conocer, evaluar y elaborar una recomendación al/a la Defensor (a) de los Habitantes sobre las solicitudes de las Direcciones de Defensa para revocar admisibilidades, e informes finales.
- h) Resolver los conflictos de competencia entre las Direcciones de Defensa.
- i) Ordenar, previa autorización del Defensor (a) de los Habitantes, la apertura de expedientes y el correspondiente registro de las investigaciones de oficio que sean de interés institucional.
- j) Representar al Defensor (a) de los Habitantes en el Consejo Directivo del Programa Estado de la Nación.
- k) Realizar todas aquellas otras funciones que le indique el/la Defensor (a) de los Habitantes o que se desarrolle en la normativa interna de la institución.

El Despacho también será responsable de emitir las líneas estratégicas de trabajo, dirección y coordinación que deberán articularse a lo interno de la institución para que el personal técnico, profesional y de apoyo asignado al Mecanismo Nacional de Supervisión de la Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, desarrolle adecuadamente las funciones y competencias que corresponden a éste.

(Así reformado mediante acuerdo N° 00002137 del 2 de marzo del 2018)

Artículo 13.—Definición y funciones.

(...)

Son funciones de las Direcciones de Defensa las siguientes:

(...)

- l) Realizar actividades de promoción y divulgación, así como proporcionar insumos para las actividades que habrá de programar y desarrollar el **Instituto de Educación en Derechos Humanos de la Defensoría de los Habitantes**.

(...) (El resto del artículo se mantiene igual)

Artículo 14.—**Organización**. La organización de las Direcciones de Defensa responderá a los siguientes criterios: clasificación por temas, naturaleza y especificidad de las quejas admitidas, la demanda de servicios y los recursos humanos y materiales disponibles.

La Defensoría de los Habitantes contará con las siguientes Direcciones de Defensa:

- i) Dirección de la Defensoría de la Mujer
- ii) Dirección de **Igualdad y No Discriminación**
- iii) Dirección de Calidad de Vida
- iv) Dirección de **Gobernanza Pública**
- v) Dirección de Niñez y Adolescencia
- vi) Dirección de **Estudios Económicos y Desarrollo**
- vii) Dirección de Asuntos Laborales

(Así adicionado el numeral anterior, por acuerdo N° 00001429 del 9 de enero del 2009)

El Defensor (a) de los Habitantes tendrá amplia discrecionalidad para *modificar* mediante acuerdo dictado al efecto la organización de las Direcciones de Defensa.

Cada Dirección de Defensa contará con un Director (a) y los (as) profesionales de defensa y demás personal de apoyo que requiera para cumplir eficientemente sus funciones.

Artículo 16.—Dirección de Igualdad y No Discriminación. Le corresponde 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 que por su especial condición o situación resultan especialmente vulnerables a las acciones u omisiones del sector público y que por lo tanto requieren de una protección especial o de garantías reforzadas. Se incluyen en esa definición, entre otros, los siguientes sectores de la población: indígenas, personas privadas de libertad, personas emigrantes, personas adultas mayores, personas con discapacidad, y poblaciones discriminadas por cualquier otra razón. Esta Dirección conocerá, asimismo, los asuntos relacionados con actuaciones arbitrarias de las fuerzas policiales y la dilación de justicia y otros aspectos vinculados a la actividad no jurisdiccional del Poder Judicial.

La Dirección de Igualdad y No Discriminación contará con el personal capacitado y especializado en la perspectiva metodológica, teórica y práctica, con el fin de garantizar la especialidad en la atención brindada. La o el Director y el personal de la Dirección serán responsables de la debida atención de los asuntos a su cargo.

Artículo 20.—De la Dirección de Estudios Económicos y Desarrollo. Es la unidad responsable de realizar investigaciones estructurales y temáticas utilizando el enfoque basado en derechos humanos, con abordaje interseccional y transdisciplinario relacionadas con la defensa de los intereses económicos-financieros de los habitantes cuando éstos se vean vulnerados por decisiones de: política económica (fiscal, monetaria, comercial, cambiaria, financiera, entre otros), economía de la regulación, economía espacial, economía laboral, impactos económicos-financieros de la política social, manejo de la hacienda pública, entre otros.

Colaborará con investigaciones estructurales planteadas por otras direcciones de defensa cuando estas lo soliciten. Asimismo, liderará las investigaciones estructurales con especial énfasis en los aspectos multidimensionales de la pobreza y la exclusión social y su impacto en la realización de los derechos en las poblaciones en condición de vulnerabilidad.

Además, le corresponderá apersonarse en los procesos de revisión de tarifas y metodologías de servicios públicos que al efecto realice la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos o cualquier otro ente competente para ello, para lo cual podrá presentar oposiciones, recursos administrativos y cualquier otra gestión que considere necesaria.

Artículo 29.—De la constitución. El Consejo de Directores estará conformado por el Defensor (a) de los Habitantes, el Defensor (a) Adjunto (a) de los Habitantes, los Directores de Defensa, el Director (a) del Despacho, el Director (a) de Admisibilidad, el Director (a) de Asuntos Jurídicos, el Director (a) del Instituto de Educación en Derechos Humanos de la Defensoría de los Habitantes, el Director (a) de Oficinas Regionales, el Director (a) de Planificación y Desarrollo Institucional, y el Director (a) Administrativo. Además, asistirá a sus sesiones el personal del Despacho y de apoyo que indique el Defensor (a) de los Habitantes.

(...) (El resto del artículo queda igual)

2º—Modificar el capítulo III del Estatuto Autónomo de Organización de la Defensoría de los Habitantes, emitido mediante Acuerdo N° 528 del 09 de mayo del 2001, para que en adelante se lea de la siguiente manera:

CAPÍTULO III

Del Departamento de Comunicación Institucional

Artículo 9º—**Definición y funciones.** Le corresponde al Departamento de Comunicación Institucional coordinar las relaciones, así como la información que se suministre a los medios de comunicación colectiva.

Entre las funciones que le corresponden al Departamento de Prensa se encuentran:

- a) Divulgar y promover oportunamente las actividades institucionales.
- b) Analizar la información de prensa, radio y televisión relacionada con la institución y preparar los boletines y comunicados de prensa.
- c) Mantener una adecuada comunicación con los medios de comunicación tanto a nivel nacional como local.
- d) Atender y resolver consultas relacionadas con los asuntos bajo su responsabilidad.
- e) Realizar todas aquellas otras funciones que le indique el Defensor (a) de los Habitantes o que se desarrollen en la normativa interna de la institución.

3º—Modificar el capítulo VIII del Estatuto Autónomo de Organización de la Defensoría de los Habitantes, emitido mediante Acuerdo N° 528 del 09 de mayo del 2001, para que en adelante se lea de la siguiente manera:

CAPÍTULO VIII

Del Instituto de Educación en Derechos Humanos de la Defensoría de los Habitantes

Artículo 22.—**Definición, organización y funciones.** El Instituto de Educación en Derechos Humanos de la Defensoría de los Habitantes es la Dirección encargada de facilitar el conocimiento de los habitantes acerca de sus derechos, de las instituciones creadas para hacerlos efectivos y de la Defensoría como un recurso útil en la defensa y protección de éstos, tomando en consideración los procedimientos y normativa vigente.

Los conceptos de educación, promoción y divulgación de los derechos, se sitúan en una etapa preventiva de protección de los derechos de los habitantes e implica la generación de una verdadera cultura de los derechos que forme parte de todos los sectores sociales e institucionales, en un ambiente de solidaridad y participación.

Entre otras funciones, corresponde a la Dirección:

- a) Diseñar, elaborar y ejecutar las distintas estrategias de información, divulgación, promoción y educación en el campo de los derechos humanos, dirigidas a la sociedad civil con el propósito de promover el conocimiento y defensa de los derechos de las personas frente a la acción del Estado.
- b) Diseñar, elaborar y ejecutar estrategias de intervención que faciliten los procesos de información, sensibilización y capacitación de los y las funcionarias públicas respecto a las responsabilidades del Estado y el respeto a los derechos ciudadanos, propiciando una cultura de rendición de cuentas y transparencia en el ejercicio de la función pública.

- c) Diseñar y elaborar las metodologías necesarias para desarrollar las actividades de información, divulgación, promoción y educación en derechos humanos, para generar una participación solidaria en la defensa y ejercicio de los mismos.
- d) Elaborar y/o identificar los módulos, programas educativos y material didáctico, para los procesos de capacitación, dirigidos a la sociedad civil en general y a los y las funcionarias públicas, en las distintas temáticas.
- e) Proporcionar la descentralización de la acción institucional en todos los procesos de promoción, divulgación y capacitación de Derechos Humanos.
- f) Coordinar el trabajo institucional de información, divulgación y capacitación en el campo de los derechos humanos.
- g) Desarrollar procesos de investigación para identificar áreas vulnerables en el ejercicio pleno de los derechos humanos, cuyos resultados propicien una participación activa de los y las ciudadanas en la búsqueda de soluciones alternativas a los problemas.
- h) Coordinar el envío del Informe Anual de Labores de la Defensoría a ministerios, instituciones autónomas, municipalidades, organismos no gubernamentales, institucionales homologas alrededor del mundo, así como a personas interesadas tanto dentro como fuera del país.
- i) Ejecutar los acuerdos interinstitucionales e internacionales y los programas de cooperación internacional en materia de promoción y divulgación de derechos.
- i) Realizar todas aquellas otras funciones que le indique el Defensor (a) de los Habitantes o que se desarrolle en la normativa interna de la institución.

4°—Modificar el capítulo XII del Estatuto Autónomo de Organización de la Defensoría de los Habitantes, emitido mediante Acuerdo N° 528 del 09 de mayo del 2001, para que en adelante se lea de la siguiente manera:

CAPÍTULO XII

De la Dirección de Planificación

y Desarrollo Institucional

Artículo 31.—Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional. Es la dependencia responsable de coordinar los procesos de planificación estratégica y operativa, así como de la evaluación y seguimiento del cumplimiento de las políticas, planes y proyectos, que permitan impulsar el desarrollo institucional con un enfoque de gestión de calidad, bajo un marco de una gestión para resultados, promoviendo para ello procesos de trabajo innovadores, metodologías y soluciones que optimicen los recursos y fortalezcan la transparencia y rendición de cuentas de la Defensoría de los Habitantes.

Las funciones que desarrollará serán:

- a) Promover y coordinar el proceso de fijación de políticas, estrategias, objetivos y metas de la Institución.
- b) Desarrollar, coordinar y dar apoyo metodológico al proceso de fijación de estrategias y objetivos de corto, mediano y largo plazo de las diferentes unidades administrativas de la Institución.
- c) Someter a consideración del/la Defensora de los Habitantes lineamientos metodológicos y procedimientos de trabajo tendientes a mejorar el funcionamiento Institucional.

- d) Analizar y proponer a las autoridades superiores las estrategias para el mejoramiento continuo en los procesos de admisibilidad, defensa, seguimiento, promoción y divulgación y de las unidades de apoyo de la Defensoría de los Habitantes.
- e) Impulsar la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, asegurando su sostenibilidad mediante el análisis y diseño de procesos, para el mejoramiento de la gestión interna institucional.
- f) Velar porque el Sistema Informático Institucional responda a los requerimientos de ejecución de los procesos institucionales, así como verificar que los cambios que se realicen se ajusten al Sistema de Gestión de Calidad.
- g) Evaluar periódicamente la estructura organizacional de la Defensoría de los Habitantes y proponer y/o coordinar las modificaciones necesarias de acuerdo con las estrategias de desarrollo institucional, cambios administrativos, de tecnología del modelo de administración, así como coordinar la gestión para su Implementación.
- h) Diseñar, evaluar y mantener un Sistema de Planificación mediante la coordinación, elaboración y aplicación de métodos de evaluación institucional.
- i) Planear, coordinar, supervisar y evaluar las actividades de planificación administrativa y análisis administrativo que se realicen para el mejoramiento de la estructura y el funcionamiento de la Institución.
- j) Evaluar el cumplimiento de los planes y metas de la Institución de corto, mediano y largo plazo; así como elaborar diferentes informes a solicitud del Despacho para entes internos y externos.
- k) Velar por la captación de información y la realización de las evaluaciones necesarias del entorno y su futuro, para anticipar y adecuar las estrategias de la Institución a los cambios que puedan suscitarse y las oportunidades que se deseen aprovechar.
- l) Definir y supervisar a nivel institucional, la vinculación de los planes anuales operativos con el presupuesto de la Institución.
- m) Desarrollar proyectos de actualización administrativa mediante la aplicación de técnicas de análisis administrativos, para dotar a la organización de instrumentos que permitan un mejor cumplimiento de sus funciones.
- n) Establecer las políticas y las actividades de control interno pertinentes para gestionar y verificar la calidad de la gestión, asegurar su conformidad con las necesidades institucionales a la luz de los objetivos., con base en un enfoque de mejoramiento continuo.
- o) Diseñar y coordinar las autoevaluaciones y valoraciones de riesgos necesarias para la implementación del Sistema de Control Interno a nivel institucional.
- p) Coadyuvar en la articulación del trabajo sustantivo de las direcciones de la Defensoría de los Habitantes con los servicios de apoyo con a fin de mejorar los niveles de eficiencia y eficacia de la Institución como una forma de obtener un máximo aprovechamiento de los recursos de la Institución.

- q) Contribuir a la generación de trabajos interdisciplinarios e inter-direcciones entre las distintas dependencias de la Institución, creando puntos de encuentro a través de temas transversales de investigación que competan a más de dos Áreas, a la vez, como un mecanismo para lograr un mejor uso de los recursos Institucionales.
- r) Planificar los recursos y evaluar el funcionamiento de las oficinas regionales.
- s) Establecer y evaluar los mecanismos de coordinación de las diferentes dependencias de la Institución con la Dirección de Oficinas Regionales y dichas dependencias.
- t) Diseñar e implementar el sistema de información estadística de la Defensoría.

5º—Rige a partir de su publicación.

Transitorio único.—La Dirección de Estudios Económicos y Desarrollo continuará tramitando la casuística que se encuentra actualmente a su cargo hasta su conclusión. Los casos nuevos que en materia de transporte público ingresen a partir de la vigencia del presente Acuerdo, serán atendidos por la Dirección de Admisibilidad, y al efecto ambas Direcciones elaboraran un protocolo de atención de estas quejas que deberá estar listo en un período máximo de dos meses.

Comuníquese y publíquese.

Dado en la Ciudad de San José, a las once horas del día diecinueve de diciembre del dos mil diecinueve.

Catalina Crespo Sancho, Defensora de los Habitantes de la República.—1 vez.—O. C. N° 015019.—Solicitud N° 180286.—(IN2020428320).