**Directriz Nº DH-001-2015**

**14 de diciembre de 2015**

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

Con fundamento en los artículos 9, 11, 30, 41 de la **Constitución Política**, 1, 2, 11 y 16 de la **Ley de la Defensoría de los Habitantes de la República**, Ley Nº 7319 publicada en La Gaceta Nº 237 del 10 de diciembre de 1992; 4, 8, 10, 11, 65 inciso 1), 70, 83 inciso 1), 84 inciso e), 87 inciso 1), 89 inciso 1), 89, 93, 94, 95 inciso 1), 96 incisos 1) y 2), 99 inciso 2), 100 inciso 1), 101, 102 incisos a), b) y d), 103 incisos 1) y 3), 105 inciso 1), 107 inciso 1), 125 inciso 1), 129, 130 inciso 1), 132, 134 y 140 de la **Ley General de la Administración Pública**; 2, 7, 8, 10, 12, incisos a) y d), 13 incisos b), d) y e), 15 incisos a) y b) punto i.) y 39 de la **Ley General de Control Interno**; 1, 3, 8, 9 incisos a), d), e), i), 10, 21, 24, 35, 38 párrafo 1°, del **Reglamento a la Ley de la Defensoría de los Habitantes**;artículos 42 incisos a) e i), 43, inciso r), 44 incisos a), e), f) y l) y 52 del **Estatuto Autónomo de Servicio de la Defensoría de los Habitantes**, Acuerdo N°600-DH del 20 de diciembre de 2001, publicado en La Gaceta No. 22 del 31 de enero de 2002, artículos 4 y 7 incisos a) y c) del **Estatuto Autónomo de Organización de la Defensoría de los Habitantes**, Acuerdo N° 528-DH y el **Manual de Clases de Puestos de la Defensoría de los Habitantes.**

**CONSIDERANDO:**

1. Que la Defensora de los Habitantes de la República es la Jerarca de la institución y en tal condición, detenta la máxima autoridad en las funciones de organización, dirección y coordinación conducentes al óptimo funcionamiento de la institución.
2. Que la rendición de cuentas, la eficacia, la celeridad y la eficiencia, son principios rectores de la función administrativa que han sido elevados por la vía de la jurisprudencia a rango constitucional y adquieren una especial relevancia en la función pública, para asegurar la continuidad de la gestión y el respeto al derecho fundamental de las personas al buen funcionamiento de los servicios públicos.

1. Que la Ley General de la Administración Pública, establece la obligación general de las instituciones del Sector Público de adoptar todas aquellas medidas administrativas necesarias y oportunas para asegurar el cumplimiento óptimo y oportuno de los fines y deberes legales que la Ley les ha fijado.
2. Que dentro de las atribuciones que la Ley y el reglamento de la Defensoría de los Habitantes le confieren a la institución está el de “*velar por el buen funcionamiento, la eficiencia y la agilización en la prestación de los servicios públicos”*, dentro de los que por supuesto, están incluidos los que brinda la propia Defensoría de los Habitantes.
3. Que la Ley General de Control Interno define el sistema de control interno como el conjunto de acciones dirigidas a proporcionar seguridad para la consecución de los objetivos de la Administración, entre éstos, garantizar la eficiencia y eficacia de la actividad de los órganos y entes que conforman la Administración Pública. La misma Ley, en el artículo 12, establece dentro de los deberes del jerarca y de los titulares subordinados responsables del sistema de control interno, velar por el adecuado desarrollo de la actividad del ente o del órgano en el que se desempeñan.
4. Que dentro de los principios de organización administrativa, la suplencia constituye un mecanismo legal de transferencia de la competencia dentro del mismo órgano o ente, dispuesto para asegurar la continuidad de la gestión pública en los supuestos de ausencia temporal del titular regular a cargo de una unidad administrativa y de este modo, evitar retrasos ó dilaciones indebidas que pudieran vulnerar los derechos fundamentales de las personas de acceso a la institución, a una justicia pronta y cumplida, el derecho de acceso a la información y al buen funcionamiento de los servicios públicos.
5. Que para asegurar dichos propósitos, la Ley General de la Administración Pública establece que el o la funcionaria suplente sustituye para todo efecto legal al titular regular a cargo de la unidad administrativa y ejerce todas las competencias propias de aquél con los mismos poderes y deberes.
6. Que de conformidad con el artículo 44 del Estatuto Autónomo de Servicio de la Defensoría de los Habitantes, forman parte de las obligaciones y deberes que corresponden a los Directores y Jefes de Departamento, el vigilar y procurar que las funciones de las unidades administrativas a su cargo se realicen en forma eficiente y sin retrasos, así como acatar aquellas directrices superiores atinentes a mejorar o regular el orden en éstas.
7. Que el mismo Estatuto Autónomo de Servicio establece en el artículo 43 inciso r) como deberes propios de las y los funcionarios de la Defensoría, cumplir las obligaciones que se establecen en la Ley de la Defensoría de los Habitantes de la República y su Reglamento, en el Estatuto Autónomo de Servicio y en las demás directrices que emita el o la Defensora de los Habitantes y demás disposiciones conexas.
8. Que las funciones de suplencia al superior en situaciones temporales que así lo ameriten, están contempladas en el Manual de Clases de Puestos de la Defensoría de los Habitantes para las clases de puesto de Profesional de Defensa 3 y Profesional Administrativo.
9. Que en la institución, no existe uniformidad entre las distintas unidades que la componen respecto a la forma de organizar el trabajo para garantizar la continuidad en la gestión ante los supuestos de ausencia temporal de las personas que ocupan el puesto de Dirección, de Jefatura de Departamento o de Coordinación general.
10. Que mediante Acuerdo N° 1921, publicado en el Diario Oficial La Gaceta N° 99 del 25 de mayo de 2015, la Defensora de los Habitantes delegó en las y los Directores de Defensa así como en las y los Coordinadores de Oficinas Regionales, la firma de varios actos necesarios para el desarrollo de la función sustantiva de defensa.
11. Que la Defensoría de los Habitantes ha implementado en sus diferentes procesos de trabajo el uso de la firma digital en acatamiento de la Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos, Ley N° 8454.
12. Que la presente directriz busca instruir oficialmente el procedimiento y fijar los requisitos y condiciones de modo y tiempo para que se realice la suplencia del responsable de las distintas Direcciones, Departamentos y Oficinas Regionales en los casos de ausencia temporal por enfermedad, vacaciones, la atención de funciones propias del puesto que impliquen la ausencia física del o la funcionaria de su puesto de trabajo o licencias con o sin goce de salario. **Por tanto**,

**SE EMITE LA SIGUIENTE DIRECTRIZ:**

**LINEAMIENTOS PARA LA SUPLENCIA DE DIRECTORES Y DIRECTORAS, JEFES Y JEFAS DE DEPARTAMENTO, Y AVOCACIÓN DE COMPETENCIAS DE LAS Y LOS COORDINADORES DE OFICINAS REGIONALES**:

**PRIMERO**.- En el caso de que un o una Directora ó Jefatura de Departamento y en general, toda persona que tenga bajo su responsabilidad labores de dirección, coordinación y supervisión de una unidad administrativa de la institución, deba ausentarse temporalmente de su trabajo por vacaciones, incapacidad por enfermedad, licencia con o sin goce de salario según las regulaciones específicas del Estatuto Autónomo de Servicio, o para atender funciones propias del puesto que impliquen su ausencia física, deberá designar como suplente a una persona de su elección para el cumplimiento de las funciones propias de su puesto de trabajo.

En el caso de las Oficinas Regionales, cuando el respectivo Coordinador deba ausentarse, el Director de Sedes Regionales se avocará la competencia del inferior, sustituyéndole para todo efecto en las funciones que le son propias.

**SEGUNDO.-** En el caso de las Direcciones de Admisibilidad y de Promoción y Divulgación, el o la Defensora de los Habitantes designará a la Dirección del Despacho o a alguna de las Direcciones de la institución para suplir las ausencias temporales de los titulares de esas unidades.

**TERCERO**.- La suplencia deberá realizarse cuando la ausencia del titular sea mayor a tres días hábiles. Si el plazo de la suplencia es superior a un mes consecutivo, durante un año, conforme el artículo 52 del Estatuto Autónomo de Servicio, a la persona suplente se le reconocerá el recargo con una remuneración salarial adicional y proporcional al tiempo laborado bajo esta condición.

**CUARTO**.- La persona titular de los puestos de dirección y jefatura, deberá designar al o la suplente de entre las y los profesionales que integran el equipo de trabajo de la unidad a su cargo. En todo caso, la suplencia deberá recaer en cualquiera de las personas del equipo, siempre que ocupe la clase de puesto inmediata inferior a la de su jefatura y que entre las tareas típicas descriptivas del Manual de Clases de Puestos institucional, se encuentre contemplada la función de sustituir o representar a su superior cuando así se le solicite en aquellas situaciones temporales que lo ameriten. A tales efectos, la persona suplente indistintamente puede ser propietaria de su respectiva plaza u ocuparla interinamente.

**QUINTO**.- La designación del o la suplente no requerirá formalidades especiales, pero sí deberá consignarse en un medio escrito, memorando ó correo electrónico oficial de la institución, a través del cual se informará al o la suplente el plazo durante el cual asumirá las funciones propias del puesto de dirección. Una copia de esta comunicación será remitida por la persona titular del puesto de dirección o jefatura, de previo a su ausencia, al Departamento de Recursos Humanos, a efecto de que se deje constancia de la suplencia en el expediente personal del o la funcionaria suplente para reconocimiento de experiencia en supervisión de personal.

En el caso de las y los Coordinadores de Oficinas Regionales, deberán informar por escrito al Director de Sedes Regionales, previa coordinación con él, el plazo de ausencia en que será necesario que éste avoque sus competencias.

**SEXTO**.- El o la suplente sustituirá al o la titular para todo efecto legal y ejercerá todas las competencias propias de aquel con los mismos poderes y responsabilidades, incluida la firma digital de todos los actos que la Defensora de los Habitantes les hubiera delegado expresamente a las personas titulares del puesto de dirección o coordinación. A tal efecto, la persona suplente deberá obtener el certificado personal de firma digital, de conformidad con la Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos, Ley N° 8454.

**SÉTIMO**.- De previo a ausentarse y con la antelación que sea razonablemente necesaria, la persona titular del puesto de dirección o jefatura, deberá comunicar al Departamento de Informática la fecha a partir de la cual, el o la suplente asumirán sus funciones, a efecto de que se adopten las medidas operativas en el Sistema Informático de la institución para asegurar la continuidad en la gestión de las funciones de dirección y coordinación.

Este procedimiento deberá ser igualmente observado por las y los Coordinadores de Oficinas Regionales a efecto de asegurar que el Director de Sedes Regionales sea habilitado en el Sistema Informático de Defensa para continuar con las funciones propias de la respectiva Oficina.

**OCTAVO**.- El o la titular del puesto de dirección o jefatura, comunicará vía “circular” a toda la institución, el nombre de la persona suplente y el período durante el cual se producirá la transferencia de la responsabilidad.

**NOVENO**.- A fin de favorecer una gestión ordenada y un ambiente de control interno que permita dar seguimiento a los asuntos entre el o la Directora o Jefatura de Departamento y la persona suplente, de previo a su ausencia deberá completar la matriz adjunta y el o la suplente deberá entregarla con un informe actualizado de las labores realizadas al o la titular a su regreso:

|  |
| --- |
| **Formulario de transferencia de responsabilidades pendientes**(En esta herramienta el o la funcionaria que se ausentará de la institución por más de 3 días, según la Directriz de la Defensora de los Habitantes, presenta a su suplente un listado de asuntos o tareas pendientes que deben ser atendidas durante su ausencia. A su regreso, la persona que ha quedado a cargo de su seguimiento, deberá completar la herramienta con la actualización del estado de la situación y con otras nuevas que hubieran surgido en su ausencia). |
| **De:**  | **Para:** |
| **Asuntos:** | **Comentarios:** |
| 1. | (Aquí se describe el i) tema pendiente; ii) su estado de situación; iii) si hay algún responsable; iv) la fecha límite; v) si es para “acción” o solamente para “información”).  | (Al terminar el periodo en que se ha estado a cargo de los asuntos, se pone al responsable al tanto del estado actual de cosas. Si han surgido temas nuevos, se informa en este lugar). |
| 2. |  |  |
| 3. |  |  |
| 4. |  |  |
| 5. |  |  |
| 6. |  |  |
| 7. |  |  |
| 8. |  |  |
| 9. |  |  |
| 10. |  |  |
| 11. |  |  |
| 12. |  |  |

**DÉCIMO**.- Estas disposiciones no se aplicarán cuando la ausencia del titular del puesto de dirección o jefatura se origine en una licencia sin goce de salario superior a seis meses en cuyo caso, la Defensora de los Habitantes nombrará formalmente como interina a una persona en el puesto de Director o Directora, Jefe o Jefa o Coordinador o Coordinadora de Oficina Regional, según sea el caso.

**DÉCIMO PRIMERO**.- Los procedimientos señalados en la presente Instrucción regirán a partir de la fecha de su comunicación formal y serán de acatamiento obligatorio para todas las y los funcionarios que ocupan puestos de Dirección, Jefatura de Departamento o de Coordinación, indistintamente de la función administrativa o sustantiva que desempeñen así como para todo el personal que reúna las condiciones para ejercer la suplencia.

**NOTIFÍQUESE EN FORMA PERSONAL A TODAS LAS Y LOS DIRECTORES, JEFES DE DEPARTAMENTO Y COORDINADORES Ó COORDINADORAS REGIONALES. COMUNÍQUESE A TODO EL PERSONAL A TRAVÉS DEL CORREO ELECTRÓNICO OFICIAL DE LA INSTITUCIÓN**. Dado en la Ciudad de San José, a las diez horas del día 14 de diciembre de dos mil quince. **Montserrat Solano Carboni. Defensora de los Habitantes de la República.**