



La Defensoría de los Habitantes de la República
Tareas específicas definidas por la jefatura
Profesional de Defensa 3
Dirección de Control de Gestión Administrativa

1. Revisión de cada caso que le es asignado en aras de alertar a la Dirección en caso de que exista algún error o inconsistencia de datos en la Admisibilidad del caso que se deba corregir o completar para poder continuar con la tramitación del caso correspondiente.
2. Establecer una estrategia de intervención para el caso asignado que determine los actores institucionales involucrados y los hechos a investigar, así como si es necesario investigación académica, técnica adicional para el caso, lo anterior para efectos de requerir la colaboración correspondiente.
3. Poder identificar con facilidad cuál es la normativa que puede estar siendo incumplida y la institucionalidad asociada a la ejecución de dicha normativa.
4. Desarrollar todas las acciones formales de requerimientos de información a la institucionalidad que permita contar con la información necesaria para determinar las acciones a tomar en aras de proteger de la mejor forma los derechos de las y los habitantes denunciantes.
5. Elaborar para cada caso asignado el informe correspondiente y en caso de que se compruebe una violación de derechos emitir las recomendaciones correspondientes.
6. Ejecutar labores de investigación y desarrollo de casos complejos, tales como investigaciones de oficio o investigaciones estructurales solicitadas.
7. Llevar a cabo inspecciones y giras con el fin de recopilar información adicional que sustente los casos sometidos a conocimiento de la Institución.
8. Atender y resolver consultas que le presente su superior, compañeros de trabajo y público en general sobre aspectos relacionados con su labor.
9. Redactar los informes para los asuntos sometidos a su conocimiento de forma integral, autocontenida, con un análisis de hechos, derecho, jurisprudencia y demás aspectos técnicos que puedan ser aplicados al caso.

10. Mantener a las y los habitantes informados sobre el accionar de la Defensoría e involucrarlos en el procedimiento de defensa, sea mediante inspecciones, reuniones, requerimientos de criterio, etc.
11. Llevar control sobre los casos que se encuentran bajo su responsabilidad y velar porque éstos cumplan con los plazos y requerimientos establecidos por ley, brindado mensualmente el informe correspondiente sobre el estado de su gestión.
12. Construir, en conjunto con su Dirección, sus metas mensuales y anuales de desempeño por las que será evaluado y hacer siempre su mejor esfuerzo en el cumplimiento de las mismas, informando a su Dirección sobre cualquier retraso o variación en las mismas.
13. Mantener sus archivos en papel como los digitales actualizados. En el caso del expediente físico, mantener dicho expediente en buen estado físico, así como debidamente foliado.
14. Mantenerse actualizado sobre los temas de análisis en la dirección, para lo cual debe utilizar el tiempo asignado mensualmente para lectura y autocapacitación, así como asistir a las actividades de capacitación a las que se le envíen.
15. Dar seguimiento y velar porque las recomendaciones emitidas en los informes finales de casos sean cumplidas por las instituciones involucradas.
16. Asistir a reuniones, seminarios y otras actividades similares; con el fin de conocer y tratar aspectos de interés para la gestión que realiza la Defensoría de los Habitantes, en pro de los derechos e intereses de los habitantes.
17. Compartir el conocimiento adquirido con las y los compañeros de la Dirección, así como de la institución en general, si así se le requiere.
18. Atender requerimientos de capacitación interna y/o externa que se hagan a la Dirección sobre temas propios de su quehacer.
19. Elaborar propuestas de respuesta a solicitudes de criterios sobre proyectos de ley requeridos por su Dirección.
20. Participar en espacios interinstitucionales en representación de la Defensoría de los Habitantes cuando así le sea solicitado.
21. Desarrollar trabajo inter-áreas en el caso en que sea necesario con ocasión de la integración de equipos de trabajo institucionales con participación de otras áreas de defensa.
22. Mantener un trato respetuoso, libre de discriminación y asertivo con las y los compañeros de trabajo de toda la Defensoría de los Habitantes y los usuarios de nuestros servicios.

23. Mantener una constante actividad de mejora e innovación en su quehacer profesional, así como en las acciones de la Dirección, procurando en todo momento mejorar los procesos y procedimientos a su cargo, así como recomendar esas mejoras para procedimientos de la dirección o institucionales.
24. Recomendar a la Dirección nuevos temas en los que la Defensoría puede incursionar, esto en el marco de competencias de la Dirección.
25. Atender reuniones con grupos sociales o comunidades en caso que se le solicite, siempre desde una interacción respetuosa y asertiva.
26. Manejar adecuadamente la información personal que de la que tiene conocimiento en las investigaciones sometidas a su conocimiento, cumpliendo con el deber de protección de datos personales, conforme lo establece la Ley No. 8968.
27. Participar en comisiones de trabajo a lo interno de la Defensoría en las que el Despacho le asigne una tarea.
28. Brindar la información requerida a las instancias institucionales que así lo soliciten en caso de que se presente una acción judicial en relación con un asunto sometido a su consideración.
29. Coordinar acciones con otros órganos de control en caso de que el caso sometido a su conocimiento y resolución así lo requiera.
30. Hacer un adecuado y responsable uso del tiempo laboral, procurando en todo momento el cumplimiento de los objetivos trazados en conjunto con la Dirección y la mayor eficiencia.
31. Manejar adecuadamente los sistemas de información institucionales, especialmente el Sistema Integrado de Defensa, y en caso de que así lo requiera, buscar la ayuda correspondiente para solventar una carencia al respecto.
32. Atender asuntos relacionados con la aplicación efectiva del control de legalidad y convencionalidad en temas relacionados con la calidad de la gestión pública y la afectación a los derechos de las personas, sea a nivel nacional o cantonal, aplicando en la atención y el conocimiento de los asuntos los principios del Buen Gobierno (eficiencia, efectividad, participación, legalidad, transparencia, rendición de cuentas, innovación, no discriminación, equidad, respuesta a las necesidades) y el Enfoque Basado en los Derechos Humanos (participación, rendición de cuentas, no discriminación, empoderamiento y articulación o vinculación de los estándares de DDHH a las acciones de la administración).
33. Participar activamente en el fortalecimiento del acceso a la información y la transparencia en el sector público costarricense promovidos por la Red

Interinstitucional de Transparencia y el Índice de Transparencia del Sector Público Costarricense, sea contribuyendo en las actividades propias de la Dirección internas y externas, así como a través de los informes que realice sobre los asuntos sometidos a su conocimiento.

34. Conocer la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, vinculando en los asuntos sometidos a su conocimiento los objetivos de la Agenda relacionados con el tema atendido, esto con la finalidad de que desde la Defensoría de los Habitantes se promueva en la institucionalidad costarricense el conocimiento y aplicación de la Agenda 2030.
35. Realizar los aportes correspondientes solicitados por su Dirección de cara a la elaboración del Informe Anual de Labores de la Defensoría de los Habitantes.
36. Presentar los informes que requiera la Dirección de Planificación Institucional, Contraloría de Servicios, Auditoría Interna, Dirección Jurídica o el Despacho de la Defensoría sobre asuntos sometidos a su consideración.
37. Comunicar a su Dirección de las necesidades o limitaciones que tenga para el efectivo cumplimiento de las labores encomendadas, esto para que en conjunto se procuren las soluciones necesarias.