



RICARDO SALAS
ALVAREZ
(FIRMA)

Firmado digitalmente
por RICARDO SALAS
ALVAREZ (FIRMA)
Fecha: 2020.01.31
12:22:41 -06'00'



Imprenta Nacional
Costa Rica

ALCANCE Nº 12 A LA GACETA Nº 20

Año CXLII

San José, Costa Rica, viernes 31 de enero del 2020

138 páginas

PODER LEGISLATIVO ACUERDOS REGLAMENTOS INSTITUCIONES DESCENTRALIZADAS AUTORIDAD REGULADORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS INSTITUTO COSTARRICENSE DE PESCA Y ACUICULTURA RÉGIMEN MUNICIPAL AVISOS

Imprenta Nacional
La Uruca, San José, C. R.

PODER LEGISLATIVO

ACUERDOS

DEFENSORÍA DE LOS HABITANTES DE LA REPÚBLICA

N°2268

LA DEFENSORA DE LOS HABITANTES DE LA REPÚBLICA

Con fundamento en el artículo 1 de la Ley de la Defensoría de los Habitantes de la República, Ley N° 7319 del 17 de noviembre de 1992 y de conformidad con lo que establecen los artículos 1, 2, 6, 7 y 9 del Reglamento de la Defensoría de los Habitantes de la República, Decreto Ejecutivo N° 22266-J del 15 de junio de 1993; y,

Considerando:

- I. Que los procesos y actividades institucionales que realiza la Defensoría de los Habitantes deben regirse por reglas y procedimientos uniformes y oficiales que se deben ajustar conforme a las necesidades de las y los habitantes.
- II. Que el vigente Manual de Macroproceso de Defensa de Derechos e Intereses debe ser actualizado para mejorar la eficiencia, eficacia, agilidad y oportunidad de las diferentes estrategias de defensa, en aras de una mejor defensa de los derechos e intereses de las y los habitantes y del control de legalidad.
- III. Que 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 conformó un equipo de trabajo al que se le encomendó la actualización del Manual de Macroproceso de Defensa de los Derechos e Intereses de los Habitantes.
- IV. Que la revisión del nuevo Manual de Macroproceso de Defensa de Derechos e Intereses se concentró en el estudio y análisis del proceso de defensa en sus diferentes fases de Admisión, Defensa y Seguimiento.
- V. Que la revisión y actualización del nuevo Macroproceso de Defensa de Derechos e Intereses conllevó un proceso participativo en el cual se sometió la propuesta a consideración de las direcciones de Defensa, Admisibilidad y Oficinas Regionales, mismas que plantearon diversas observaciones que fueron analizadas e incorporadas en lo pertinente.
- VI. Que el nuevo Manual de Macroproceso de Defensa de Derechos e Intereses es un medio que posibilita el cumplimiento de las atribuciones de defensa de derechos que la ley de creación le asignó a la institución y que le competen en atención a su rol de Institución Nacional de Derechos Humanos.
- VII. Que el nuevo Manual de Macroproceso de Defensa de Derechos e Intereses contempla los procesos de litigio internacional, así como la relación de la Defensoría de los Habitantes frente a instancias supra nacionales de defensa de derechos humanos, de conformidad con los Principios de París.

Por lo tanto,

Se acuerda:

Primero. — Dictar el presente Manual de Macroproceso de Defensa de Derechos e Intereses, que regulará las diferentes estrategias de defensa de derechos e intereses que lleva a cabo la Defensoría de los Habitantes de la República, en los procesos que las componen: Admisión y Defensa.

Segundo. — Los procedimientos señalados en el presente Manual serán de acatamiento obligatorio para las direcciones de: Admisibilidad, Oficinas Regionales, Defensa, Asuntos Jurídicos, Promoción y Divulgación, Despacho, Mecanismo Nacional de Supervisión de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y cualquier otro órgano por disposición del o la Jerarca de la institución y se regirán de acuerdo con las siguientes disposiciones:

MANUAL DEL MACROPROCESO DE DEFENSA DE DERECHOS E INTERESES

CAPITULO I ASPECTOS GENERALES

Artículo 1.- Principio Orientador.

Proteger a las habitantes y los habitantes frente a las acciones y omisiones del Sector Público, mediante un control de legalidad, justicia y ética por medio de la prevención, defensa, promoción y divulgación de sus derechos e intereses.

Artículo 2.- Ámbito de aplicación.

El presente Manual regula las diferentes estrategias de defensa de derechos e intereses, que lleva a cabo la Defensoría de los Habitantes de la República.

Artículo 3.- Estrategias de Defensa.

Las estrategias de defensa son las formas de intervención que utiliza la Defensoría de los Habitantes para velar y proteger los derechos e intereses de las y los habitantes; estas se clasifican en:

- a. Orientación y Asesoría al Habitante (OAH)
- b. Atención Inmediata (AI)
- c. Intervención Informal (II)
- d. Intervención por Denuncia (ID)
- e. Intervención de Oficio (IO)
- f. Investigación Temática (IT)
- g. Investigación Estructural (IE)
- h. Seguimiento a Procedimientos Disciplinarios por Hostigamiento Sexual en el Sector Público (HS)
- i. Audiencias Públicas (AP)
- j. Acciones Judiciales (AJ)
- k. Proyectos de Ley (PL)
- l. Procesos de Diálogo Social (PDS)
- m. Acompañamiento y Trabajo Interinstitucional (ATI)
- n. Alertas Tempranas (AT)
- o. Intervenciones ante instancias internacionales de Derechos Humanos
 - i. Informes ante Organismos Internacionales (IOI)
 - ii. Amicus Curiae (AC)
 - iii. Solicitud de medidas cautelares ante la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (SMC)

Artículo 4.- Unidades responsables.

Los procedimientos señalados en el presente Manual serán de acatamiento obligatorio para las direcciones de: Admisibilidad, Oficinas Regionales, Defensa, Asuntos Jurídicos, Promoción y Divulgación y cualquier otro órgano por disposición del o la Jerarca de la Institución. La Dirección Administrativa dará el apoyo necesario para el cumplimiento y la agilidad de los procesos.

Artículo 5.- Principios Rectores.

Todos los procedimientos que se regulan en el presente Manual deben observar los principios rectores que han sido establecidos para el ejercicio de la función pública, los incorporados dentro del Derecho Internacional, los establecidos en el enfoque basado en los DDHH y aquellos desarrollados en la jurisprudencia nacional e internacional.

Asimismo, todas las instancias de la Defensoría de los Habitantes de la República deberán coordinar sus labores para garantizar la observancia de estos principios, así como la aplicación y efectividad de los procedimientos establecidos en el presente Manual.

En atención a estos principios, la Defensoría de los Habitantes dará atención preferencial en la tramitación de asuntos en los que involucren a personas por su condición de discapacidad, vejez, indígenas, niños, niñas, adolescentes, mujeres en estado de gravidez, personas institucionalizadas o por cualquier otra condición que las coloque en situación de vulnerabilidad social.

Artículo 6.- Definiciones.

Para los efectos del presente Manual, se establecen las siguientes definiciones:

- a.- **Accesibilidad:** son las garantías para asegurar que el entorno y los procesos se encuentran a disposición en condiciones de igualdad para todas las personas.
- b.- **Alertas Tempranas:** es una forma de intervención preventiva y extraordinaria, por medio de la cual se alertan a las autoridades gubernamentales, para que coordinen y brinden una atención oportuna y eficaz a las personas potencialmente afectadas ante situaciones de riesgo, amenaza o violación grave e inminente a los derechos humanos.
- c.- **Asuntos Admisibles:** son aquellas quejas, consultas o denuncias que se ajustan a la competencia legal de la institución según lo establecido en los artículos 1, 12. 1), 14 y 17 de la Ley de la Defensoría de los Habitantes, así como en los artículos 1, 2, 6, 7, 22, 25, 36 y 44 del Reglamento y los comprendidos en este Manual, para su estudio y atención.
- d.- **Asuntos Inadmisibles:** son aquellas quejas, consultas o denuncias que no se ajustan a la competencia legal de la institución, y en las que concurren las limitaciones de los artículos 12.1) in fine y 19.2) de la Ley de la Defensoría de los Habitantes, así como en el artículo 34 del Reglamento y lo comprendido en este Manual.
- e.- **Atención Inmediata:** es una estrategia de defensa que procede ante una situación de riesgo, daño inminente o actual, que procura evitar efectos irreversibles a los derechos e intereses legítimos de las personas.
- f.- **Citación:** es el acto mediante el cual se conmina a una o un servidor público a comparecer en forma personal el día y la hora señalados, ante el o la jerarca institucional, para que rinda cuentas sobre cualquier cuestión de interés para la investigación de los asuntos sometidos a su conocimiento.
- g.- **Condiciones Biopsicosociales:** Conjunto de diferentes aspectos biológicos (sexo, edad, etnia, color, fenotipo, enfermedad, discapacidad, orientación sexual), psicológicos (pensamientos, emociones y conductas) y sociales (género, nacionalidad, clase social, estado civil, orientación sexual, opción religiosa, discapacidad), mutuamente interdependientes que condicionan a una persona.
- h.- **Diálogo Social:** es una estrategia de defensa mediante la cual la Institución procura, entre otros propósitos, promover el diálogo para mitigar un conflicto; acercar a las partes vinculadas por intereses comunes o antagónicos contribuyendo a equilibrar las relaciones de poder entre ambas; promover estrategias de comunicación, articulación y cooperación interinstitucionales e intersectoriales para la búsqueda de soluciones en beneficio de diferentes sectores de población.
- i.- **Fase de Seguimiento:** etapa del proceso de defensa posterior a la emisión del *informe final* de una estrategia de defensa, mediante la cual la Defensoría a través de un plan de trabajo, verifica el cumplimiento de sus recomendaciones o de los actos derivados de sus estrategias de defensa.
- j.- **Interseccionalidad:** Enfoque que establece que características tales como: el género, la etnia, la clase, la discapacidad, religión, edad, orientación sexual u otras, son construcciones sociales que se interrelacionan en múltiples formas y niveles simultáneos. En ese sentido la defensa de derechos se abordará tomando en cuenta estas características para comprender y analizar de forma completa los efectos diferenciados de la vulneración y realizar, a partir de ello, la restauración del derecho de forma sistemática abordado a partir de la desigualdad y la exclusión desde una base multidimensional.
- k.- **Intervenciones Informales:** estrategias de defensa celeres que se realizan de oficio o por denuncia de una o un habitante ante la Administración, para que se tomen medidas oportunas conducentes a atender el asunto de interés y se revierta el derecho vulnerado, en un plazo inferior a dos meses. Por ejemplo: solicitudes de información a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos, visitas, inspecciones.
- l.- **Informe de Cierre por Intervenciones Informales:** es el reporte escrito mediante el cual se comunica a las partes interesadas el resultado final de ésta. El cierre de la intervención informal solo cabe cuando el derecho vulnerado fue restablecido.
- m.- **Informe de Cierre por Pérdida de Interés:** es el informe escrito que se utiliza en los casos en que el objeto de investigación pierde vigencia porque las circunstancias sobrevenidas del caso tornan innecesario proseguir con la investigación o por pérdida de interés manifiesta del habitante siempre y cuando no afecte derechos colectivos o

difusos. El informe deberá contener las gestiones que se realizaron, los resultados de tales gestiones y la justificación del cierre.

- n.- Informe de Cierre de Seguimiento:** es el informe escrito mediante el cual se realiza un recuento de las acciones ejecutadas por los órganos públicos en cumplimiento al plan de trabajo y/o a las recomendaciones emitidas por la Defensoría, con base en las cuales procede la conclusión del seguimiento y el cierre de la intervención.
- o.- Informe Final con recomendaciones:** es la resolución en la cual se consignan las gestiones formales e informales realizadas durante la ejecución de la estrategia de defensa, se exponen los hechos constatados y no constatados, las consideraciones y conclusiones del caso y al constatarse la vulneración de un derecho o interés se emiten las acciones que en el marco de la Magistratura de Influencia se sugiere a la entidad(es) denunciada(s).
- p.- Informe Final sin recomendaciones:** es la resolución en la cual se consigna las gestiones formales e informales realizadas durante todo el proceso de investigación, se exponen los hechos constatados y no constatados, las consideraciones y conclusiones del caso, en el que no se emiten sugerencias al no constatarse la vulneración de un derecho o interés.
- q.- Intervención por Denuncia:** es una estrategia de defensa que se inicia a partir de una queja, consulta o reclamo siguiendo el procedimiento de defensa establecido en el Título Tercero de la Ley de la Defensoría de los Habitantes y en el Título Cuarto de su Reglamento.
- r.- Intervención de Oficio:** es la estrategia de defensa que en ausencia de una queja, consulta o reclamo se inicia por disposición de la o el Jefe sobre una materia de competencia institucional, siguiendo el procedimiento de defensa establecido en el Título Tercero de la Ley de la Defensoría de los Habitantes y en el Título Cuarto de su Reglamento.
- s.- Investigación Estructural:** son investigaciones que tienen como fin analizar y evaluar los componentes sustanciales de la vulneración del derecho(s) bajo un contexto holístico para realizar, a partir de los resultados encontrados, las recomendaciones de cambio estructurales que incidan en la mejora progresiva del ejercicio y protección del derecho y el cese de su vulneración.
- t.- Investigación Temática:** son investigaciones que abordan las vulneraciones de derechos vinculadas a un tema concreto definido en tiempo, lugar y espacio, con un alcance predeterminado orientado a identificar la causa específica de la violación y la reivindicación del derecho.
- u.- Macroproceso de Defensa de Derechos:** es el conjunto de procesos por medio de los cuales la Defensoría de los Habitantes tutela los derechos e intereses de las y los habitantes y que comprende: Admisión y Defensa en Derechos Humanos.
- v.- Orientación y Asesoría al Habitante:** Es una estrategia de defensa mediante la cual la institución evacúa consultas, inquietudes e informa a una persona o grupo sobre las gestiones que debe realizar ante la institución pública que denuncia de previo a la admisibilidad del caso.
- w.- Prevención:** es el acto, ante un incumplimiento en el plazo para presentar la información requerida en la solicitud de informe o de cualquier otra solicitud planteada por la Defensoría de los Habitantes, mediante el cual se conmina al servidor público omiso al cumplimiento de lo requerido.
- x.- Recomendaciones:** es el acto mediante el cual la Defensoría de los Habitantes, en el ejercicio de sus funciones, emite exhortaciones concretas, de hacer, no hacer, o dejar de hacer dirigidos a servidor(es) público(s) o institución(es) tendientes a la reivindicación del derecho vulnerado.
- y.- Recurso de reconsideración:** es la herramienta procesal mediante el cual alguna de las partes involucradas en una investigación de la Defensoría, o quien demuestre tener interés legítimo en el asunto, impugna las decisiones, las actuaciones y los informes emitidos, de conformidad con los artículos 22 de la Ley de la Defensoría de los Habitantes y 56 del Reglamento.
- z.- Seguimiento a procedimientos disciplinarios por hostigamiento sexual en el sector público:** es una forma de intervención que inicia cuando la persona denunciante o la autoridad que recibió la denuncia de hostigamiento sexual en el lugar de trabajo o en la institución educativa, del sector público, informa a la Dirección Defensoría de la Mujer de la Defensoría de los Habitantes de la presentación de la denuncia, para velar por la legalidad del procedimiento e incidir en la eliminación de prácticas discriminatorias. También se notifican a la Defensoría los procedimientos judiciales incoados por hostigamiento sexual con base en el artículo LXIV del acta del Consejo Superior del Poder Judicial de fecha 12 de agosto de 2003.
- zi.- Servicios de Apoyo:** conjunto de prestaciones dirigidas a personas con discapacidad, personas con movilidad restringida y a personas adultas mayores que les permitan interactuar con el entorno para garantizar su plena participación. Son ejemplos de servicios de apoyo interpretación en lengua de señas, asistencia personal, traducción de documentos en formato de audio, hablar en un tono de voz alto, ayudas técnicas y explicaciones sencillas, entre otros.

- zii.- Sistema de Gestión Documental (SOL):** es la plataforma informática que utiliza la Defensoría para almacenar, registrar, asignar, tramitar y procesar información relacionada con el proceso de defensa de derechos. Sus siglas corresponden a Solidaridad, Oportunidades y Logros.
- ziii.- Solicitud de Criterio a la Persona Denunciante:** es el acto mediante el cual la Defensoría pone en conocimiento al o la habitante el informe y los elementos probatorios aportados por la institución o la persona funcionaria denunciada, para que se refiera a ellos cuando a juicio de la Defensoría, se carece de elementos de convicción suficientes que impiden acreditar la situación denunciada.
- ziv.- Solicitud de Intervención:** es una consulta, queja, reclamo o denuncia que es presentada a la Defensoría personalmente, por carta, fax, teléfono o medios electrónicos, en la cual una persona jurídica o física, a título personal o en representación de otra o de un grupo, denuncia actos, omisiones y actuaciones materiales que considera lesivos a sus derechos e intereses, y cuya pretensión es que la institución intervenga para su tutela, conforme a los artículos 17 de la Ley y 37 del Reglamento.
- zv.- Suspensión por gestiones ante el Poder Judicial:** es la comunicación escrita mediante la cual se informa al o la habitante o grupo y a la institución denunciada la suspensión de su solicitud de intervención, ante la imposibilidad de la Defensoría de intervenir en asuntos que se encuentran en trámite en la vía judicial. Lo anterior sin perjuicio de que se conozcan los problemas generales planteados en la queja y del seguimiento a los procedimientos de hostigamiento sexual.
- zvi.- Solicitud de Informe:** es el acto mediante el cual la Defensoría requiere a la persona funcionaria, a la jefatura inmediata o a quien en el marco de la investigación se considere pertinente informes, pruebas y antecedentes sobre el asunto denunciado.
- zvii.- Transdisciplinarietà:** Es una estrategia de investigación que supera límites específicos de una sola área del conocimiento y abordar el objeto de estudio desde un enfoque holístico. Desde los derechos humanos sus esfuerzos se centran en vulneraciones que son abordadas desde dos o más disciplinas, donde pueden referirse a conceptos o métodos que originalmente fueron desarrollados por una de ellas, pero que son ahora usados por varios otros. El enfoque transdisciplinario permite abordar la vulneración de una forma sistémica.

CAPÍTULO II DEL PROCESO DE ADMISIÓN

Artículo 7.- De la recepción, registro y valoración.

Las y los habitantes podrán presentar consultas, quejas, reclamos o denuncias, de manera personal, por lenguaje de señas, por escrito, a través de carta, teléfono, fax o medios electrónicos oficiales habilitados para tal fin. Corresponde a la Dirección de Admisibilidad, a las Oficinas Regionales y a las Direcciones de Defensa (por excepción) valorar y registrar en el sistema de gestión documental todos los asuntos que reciban, para proceder a evacuarlas, admitirlas o dictaminar su inadmisibilidad. Para el caso de las personas con discapacidad, con movilidad restringida y adultas mayores se les deberá garantizar la accesibilidad por medio de servicios de apoyo.

Cuando los asuntos sean planteados presencialmente o vía telefónica, la persona funcionaria deberá darles lectura íntegra para que la persona denunciante manifieste si la ratifica o la modifica. La denuncia planteada y el número de intervención deberá ser enviada por el medio que la persona denunciante hubiere consignado para recibir notificaciones.

La persona que registra la denuncia informará al habitante sobre el uso que se les dará a sus datos personales durante el transcurso de la intervención.

Caben las siguientes excepciones:

- a. En caso que el asunto sea recibido en la Dirección de Defensa, a la que le correspondería el conocimiento del asunto, podrá admitirse en forma directa y se informará a la persona denunciante con la primera gestión de investigación que se realice. Si el asunto no es admisible, la Dirección de Defensa dictaminará la inadmisión y la remitirá a la firma de la Jerarca.

- b. En caso de que un asunto sea registrado por la Dirección de Promoción, la Contraloría de Servicios, la Dirección Jurídica o cualquier otra dependencia de la Institución, deberán trasladarlo a la Dirección de Admisibilidad, o a las Oficinas Regionales cuando sean asuntos de su competencia territorial, para que les dé el trámite de admisibilidad cuando así corresponda.
- c. Los traslados por competencia territorial se coordinarán a través de la Dirección de Oficinas Regionales para efectos de integrar, articular y dar seguimiento a estos asuntos.

En la atención de asuntos relacionados con derechos de las personas con discapacidad, la Dirección de Admisibilidad u Oficinas Regionales le darán trámite de acuerdo con los lineamientos emitidos por la persona coordinadora del Mecanismo Nacional de Supervisión de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. A efectos de visibilizar de mejor manera los hechos y dar cuentas del cumplimiento de la Convención se llevará un registro específico de los asuntos presentados por esta población.

En el caso de las gestiones realizadas ante otras instituciones con copia a la Defensoría, la unidad receptora emitirá un acuse de recibo y se le informará al o la habitante que si requiere la intervención de la institución deberá interponer su queja directamente para que sea analizada y se determine su admisibilidad.

Artículo 8.- Requisitos del registro de los asuntos.

La recepción de los asuntos debe incluir los siguientes datos:

- a. Calidades de la o las personas que plantean el asunto y/o de la persona afectada. Si se trata de personas jurídicas se deberá incluir las calidades del o la representante legal para lo cual se deberá demostrar o acreditar la debida representación.
- b. Se debe indicar, de ser posible, al menos dos de los siguientes medios de notificación: número de teléfono, fax, apartado postal o correo electrónico si los tiene, dirección exacta donde pueda recibir notificaciones. Para efectos de notificación se deberá priorizar el correo electrónico.
- c. Descripción del asunto que deberá procurar la obtención de toda la información que permita tener claridad de los hechos motivo del asunto, la identificación de las personas, comunidades o grupos posiblemente afectados, tiempo, lugar, acciones efectuadas ante la institucionalidad y de la pretensión del o la habitante. Para ello, y de ser necesario, procurará comunicarse con la persona denunciante.
- d. Cuando así se requiera o proceda indicarán las gestiones previas realizadas por el o la habitante ante la institución correspondiente.
- e. Precisar, aclarar y ajustar a derecho la pretensión de la persona interesada a la competencia de la Defensoría.

Artículo 9.- Confidencialidad de las personas denunciantes.

Se deberá garantizar la protección de la identidad y calidades de la persona denunciante y/o de la afectada cuando así se solicite expresamente o cuando se trate de información protegida por normativa especial. Si la confidencialidad limita la tramitación del asunto se le hará saber a la persona denunciante quien deberá manifestar si decide retirar la queja o si acepta la revelación de su identidad lo cual deberá indicar por escrito.

La persona funcionaria deberá informar a la persona denunciante que se establecerá la confidencialidad de forma obligatoria cuando determine que hay peligro a su integridad moral o física o a sus intereses personales. La confidencialidad se guardará de oficio cuando se trate de personas amparadas por el programa de víctimas y testigos del Poder Judicial. También se guardará la confidencialidad en casos remitidos o en los que se conozcan informes del Comité Internacional de la Cruz Roja o de la Cruz Roja Costarricense, en consulta con o por solicitud de estas organizaciones.

En los casos de Hostigamiento Sexual, personas con VIH y SIDA o personas menores de edad que sean o se presume que sean víctimas o victimarios de algún delito o contravención, o cuando sean menores de quince años, la confidencialidad se debe garantizar de oficio. Cuando la edad de la persona menor de edad sea igual o mayor a quince años y menor de dieciocho años, se le consultará siempre si desea mantener la confidencialidad de la denuncia.

Artículo 10.- Requisitos para la admisibilidad.

Los requisitos para determinar la admisibilidad de los asuntos son los siguientes:

- a. Que el asunto refiera a una acción, omisión u actuación material del sector público, o de sujetos de Derecho Privado, prestatarios de servicios públicos, que administran fondos públicos o que estén sujetos a la fiscalización de algún ente público y que cumpla con los requisitos del artículo 7. De previo a declarar la admisibilidad de estos asuntos se verificarán los siguientes requisitos:
 1. Cuando la afectación provenga directamente de una acción u omisión atribuible a una persona de Derecho Privado o incluso Público, respecto de la cual debe intervenir un ente público en ejercicio de funciones de control, supervisión y tutela, el asunto sólo será admisible si el asunto ya ha sido formulado ante el órgano o ente público competente y éste no se ha pronunciado en el plazo de ley o el pronunciamiento resulte insuficiente para garantizar el ejercicio de derecho. Salvo cuando pudiere estar de por medio la vida o integridad física, mental o emocional de una persona, en cuyo caso, se entrará a conocer en forma inmediata.
 2. Cuando la administración denunciada cuente con un procedimiento preestablecido para la atención del asunto en consulta, es necesario que el o la habitante haya incoado ese procedimiento de previo a plantear el asunto ante la Defensoría, y que ese procedimiento no se haya resuelto en el plazo establecido o se aleguen violaciones al debido proceso.

La Dirección de Admisibilidad, la de Oficinas Regionales y las Direcciones de Defensa por excepción, podrán discrecionalmente prescindir de estos requisitos para la admisibilidad de las solicitudes de intervención cuando estos se vuelvan inefectivos por un retardo injustificado en su resolución, sean demasiado onerosos o por alguna u otra razón no sean accesibles para la persona denunciante.

- b. Que los hechos en que se sustente la queja hayan ocurrido en el término de un año antes de la interposición de la denuncia ante la Defensoría o que siendo anteriores a ese plazo produzcan presuntas violaciones de efecto continuado. En caso de duda, se someterá a conocimiento del o la Jerarca, de conformidad con el artículo 17 de la Ley de la Defensoría de los Habitantes.
- c. Que el objeto y causa del asunto no esté siendo conocido en sede judicial, salvo si se trata de denuncias por dilación de justicia o de aspectos generales del asunto planteado de conformidad con el artículo 19 inciso 2 de la Ley de la Defensoría de los Habitantes.

Artículo 11.- Inadmisibilidad de los asuntos.

Las Solicitudes de Intervención serán declaradas inadmisibles mediante acto motivado y siguiendo los criterios que se señalan a continuación:

- a. Cuando el asunto denunciado se refiera a actuaciones u omisiones por parte de sujetos de derecho privado, excepto cuando se trate de prestatarios de servicios públicos, que administren fondos públicos o estén sujetos a la fiscalización de algún ente público, conforme al artículo 2 del reglamento a la Ley 7319.
- b. Cuando haya transcurrido más de un año desde que sucedieron los hechos, o se verificó la omisión; excepto cuando produzcan presuntas violaciones de efecto continuado, o cuando los recursos administrativos interpuestos por el o la habitante ante la administración denunciada hayan excedido ese plazo.
- c. Cuando se refieran a hechos u omisiones cometidos fuera de la jurisdicción y competencia de las autoridades costarricenses.
- d. Cuando no se refieran a hechos u omisiones concretas (tiempo, modo y lugar) susceptibles de violentar o afectar derechos o intereses de personas o grupos identificados o identificables.
- e. Cuando el mismo asunto esté siendo conocido en sede judicial sin perjuicio de que la Defensoría pueda investigar los temas generales relacionados.
- f. Cuando se trate de asuntos relacionados con el Tribunal Supremo de Elecciones en materia electoral.

Artículo 12.- Procedimiento de Inadmisibilidad de los asuntos.

Para declarar la inadmisibilidad de los asuntos se seguirá el siguiente procedimiento:

- a. Cuando, en la etapa de valoración de admisibilidad, se determine que la solicitud planteada por la persona denunciante está fuera de las competencias legales de la Institución o que no reúne los requisitos de forma y fondo requeridos, la persona profesional a cargo del caso procederá a asesorarla sobre las vías legales posibles para reclamar sus derechos.

La asesoría será verbal en los casos en que la recepción del asunto sea personal o telefónica. En todo caso, la atención deberá quedar registrada en el expediente electrónico como una Orientación y Asesoría al Habitante; si la recepción del asunto es por un medio escrito o electrónico se generará un oficio al habitante con la asesoría brindada y la respectiva inadmisibilidad.

- b. Cuando la complejidad del asunto lo requiera el o la Jerarca emitirá la inadmisibilidad por acto motivado dentro del plazo de los tres días hábiles siguientes.
- c. En el caso de las Oficinas Regionales, estas presentarán la propuesta de inadmisibilidad a la Dirección de Oficinas Regionales para su aprobación y posterior remisión al o la Defensora de los Habitantes, para que resuelva lo que considere pertinente.
- d. Se rechazarán las solicitudes en las que se advierta mala fe, carencia de fundamento, simples reiteraciones de una gestión anterior igual o similar ya rechazada, inexistencia de pretensión o en tal supuesto, habiéndose apercibido para que la concrete no atienda la solicitud.
- e. El acto que declara la inadmisibilidad indicará al o la habitante la posibilidad de plantear un recurso de reconsideración, dentro del plazo de ocho días hábiles a partir de la notificación, ante el o la Jerarca, quien lo resolverá valorando en cada caso la propuesta de resolución que le sea presentada.

Artículo 13.- Valoración Inicial.

Recibido el asunto se valorará el trámite a seguir:

- a. Si es declarado admisible, se remite a la Dirección de Defensa competente, de acuerdo con la tipología institucional. La Dirección de Defensa determinará la Forma de Intervención más conveniente para la protección de los derechos e intereses del o la habitante.
- b. Si el asunto corresponde a una situación de riesgo o de violación inminente de derechos, se seguirá el procedimiento de Atención Inmediata.
- c. Si el asunto es omiso en cuanto a documentos probatorios o gestiones previas requeridas, se solicitará información adicional al o la habitante para que la presente si la tiene disponible o indique donde obtenerla en un plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la notificación efectiva, con la advertencia de que su incumplimiento generará el archivo de su solicitud.
- d. De considerarse necesario, para valorar con mejor criterio la admisibilidad del asunto, se realizarán gestiones informales ante la institución denunciada, organizaciones de sociedad civil, o a la fuente que pueda tener esa información.

Artículo 14.- De la admisibilidad.

En el primer acto de solicitud de informe al funcionario las Direcciones y Oficinas Regionales declararán la admisibilidad de los asuntos para su investigación; dicho acto deberá serle notificado al habitante.

Artículo 15.- Criterios de admisión para asuntos en trámite o resueltos.

Cuando el asunto verse sobre hechos que estén en conocimiento o hayan sido conocidos por la Defensoría, se procederá de la siguiente manera:

- a. Cuando no haya concluido el procedimiento de investigación y haya identidad de objeto y causa, la Intervención se acumulará al expediente existente; se trasladará a la dirección u Oficina Regional donde se está realizando la investigación y se le notificará al o la habitante la admisibilidad y acumulación de su caso.
- b. Si la Defensoría ha emitido un informe final con recomendaciones sobre los mismos hechos (coincidencia de tiempo, modo y lugar), su solicitud será acumulada a la investigación en fase de seguimiento, le remitirá una copia del informe al habitante y le comunicará sobre el estado.
- c. Cuando la Defensoría haya emitido un informe final relacionado con la misma causa, si la persona interesada denuncia hechos nuevos y plantea pretensiones particulares, que no se resuelvan con el informe emitido, se procederá con la apertura de una nueva Intervención.

Artículo 16.- Plazo de admisión.

Las intervenciones que no requieran trámites preliminares y cumplan con los requisitos de admisibilidad, serán admitidas y tramitadas por la dirección u oficina regional competente en un plazo máximo de tres días hábiles a partir de su registro.

Artículo 17.- Orientación y Asesoría ante Plazos Perentorios.

Si durante la valoración de la admisibilidad del asunto o en cualquier etapa de la investigación se determina que para la restitución del derecho reclamado se requiere de un procedimiento administrativo o judicial regido por plazos perentorios, se asesorará y orientará a la persona interesada para que inicie el procedimiento en sede administrativa y/o judicial, evitando el vencimiento de éstos.

Artículo 18.- Firma.

Las inadmisibilidades y las resoluciones a los recursos de reconsideración, serán firmadas por el o la Defensora de los Habitantes o el Defensor Adjunto por delegación.

CAPÍTULO III DE LAS ESTRATEGIAS DE DEFENSA

Artículo 19.- De los lineamientos de abordaje de las estrategias de defensa.

Con la aprobación del o la jerarca, las direcciones de defensa establecerán los lineamientos de abordaje de los temas de su competencia para la sede central y las oficinas regionales, a efectos de dar coherencia a la intervención institucional. Cuando existan dos direcciones vinculadas a un tema común, deben coordinar y construir en conjunto la posición institucional que aprobará el o la jerarca.

El uso de una estrategia de defensa específica no excluye la posibilidad de cambiarla o recurrir a otras durante el trámite del asunto.

Artículo 20.- Del uso de las Estrategias de Defensa en Oficinas Regionales.

Las oficinas regionales, bajo la coordinación de su Dirección, pueden realizar cualquier estrategia de defensa en relación con afectaciones a los derechos e intereses de los habitantes que, por competencia territorial, deban resolverse ante las instituciones públicas en el ámbito local.

Cuando en la fase de admisión se identifiquen casos en los que la naturaleza de la intervención exceda el ámbito local o la complejidad de los hechos denunciados lo amerite, se trasladarán a la sede central mediante acto motivado, bajo la coordinación de la Dirección de Oficinas Regionales.

Artículo 21.- Conflicto de competencias.

Ninguna dirección podrá oponerse injustificadamente a recibir un asunto para su conocimiento. En caso de que una dirección de defensa esté disconforme con el asunto asignado, en un plazo máximo de tres días hábiles, expondrá sus argumentos ante la dirección temática que estime competente. De mantenerse la disconformidad se elevará a conocimiento del o la Jerarca, quien resolverá la competencia, en un plazo máximo de tres días hábiles.

Cuando las diferencias se presenten con la Dirección de Asuntos Jurídicos en cuanto a la pertinencia y abordaje de un caso para su defensa en vía judicial, se procederá según lo indicado en el párrafo anterior.

Artículo 22.- Plazo de asignación de los asuntos.

Los directores de Defensa y jefes de las Oficinas Regionales asignarán el asunto a la persona profesional designada y establecerá la estrategia de defensa, en un plazo no mayor de dos días hábiles contados a partir de su asignación.

Artículo 23.- Estrategia de Defensa.

Una vez asignados los asuntos, el personal de defensa, procederá en la forma que el Director determine y analizará en relación con la pretensión de la persona denunciante, los derechos e intereses presuntamente vulnerados, las circunstancias de vulnerabilidad o discriminación de las personas afectadas, la gravedad del hecho, la inminencia del daño y el impacto geográfico temporal o sobre un número considerable de personas para definir la estrategia de defensa del caso. Hecha esta valoración procederá a iniciar las acciones pertinentes en un plazo no mayor de tres días hábiles contados a partir de su asignación.

Artículo 24.- Coordinación entre Direcciones.

Todas las direcciones procurarán una defensa integral e interdependiente de todos los derechos y coordinarán con las demás direcciones, cuando sea necesario; para ello generarán espacios de discusión y coordinación técnica entre las personas profesionales responsables, así como la conformación de equipos inter-áreas y trabajo interdisciplinario para casos complejos, con la asistencia del Despacho, cuando fuera requerido o por instrucción del o la jerarca.

Artículo 25.- Coordinación con la Dirección de Asuntos Jurídicos.

Las Direcciones de Defensa, Admisibilidad y Oficinas Regionales, podrán requerir asesoría jurídica formal a la Dirección de Asuntos Jurídicos para aclarar u orientar respecto a un asunto en trámite que podría requerir una intervención judicial, sin perjuicio de las funciones que son propias de éstas y de la coordinación para la interposición de acciones judiciales que se establece en el capítulo XII de este manual.

Artículo 26.- Inspecciones.

La necesidad y conveniencia de realizar inspecciones debe ser determinada en cada caso específico por el personal a cargo del asunto, en coordinación con el Director o Directora. Para estos efectos, y en casos extraordinarios en los que la Dirección de Defensa o de Admisibilidad no pueda trasladarse al sitio, se coordinará la inspección por medio de la Dirección de Oficinas Regionales. De previo a realizar la inspección se comunicará al o la habitante, salvo en aquellos casos en que, para salvaguardar su integridad física, la confidencialidad de su identidad u otras razones de conveniencia justificadas, se prescinda de esta comunicación.

De todo lo actuado se deberá levantar un acta que cumpla con los siguientes requisitos y condiciones:

- a. Deberá indicar el lugar y la fecha, el nombre y calidades de las personas que participan, tipo de diligencia realizada
- b. Deberá consignar las observaciones pertinentes por parte de la persona funcionaria, y cualquier otra circunstancia relevante.

- c. Cuando proceda, contendrá las declaraciones de la persona denunciante, testigos si los hubiere y de ser el caso, personas expertas.
- d. El acta se confeccionará y firmará por la persona funcionaria a cargo y se agregará al expediente en un plazo no mayor a tres días hábiles después de practicada la diligencia.
- e. Se agregará al acta, para que formen un solo expediente, todos los documentos conexos presentados por la Administración, o las partes en la diligencia.
- f. Cuando la diligencia es grabada, el archivo que la contenga se agregará al expediente por medio de acta que se levantará con arreglo a lo dispuesto en el artículo 313 de la LGAP.
- g. El acta será notificada a la o el habitante, salvo que por razones de conveniencia se prescinda de esta comunicación.

Artículo 27.- Solicitud colaboración técnica.

En caso de requerirlo, las Direcciones de Defensa, Dirección de Admisibilidad y de Oficinas Regionales, podrán solicitar la cooperación técnica de profesionales externos, colegios profesionales, universidades u otros, para realizar inspecciones especializadas o peritajes. Asimismo, podrán requerirles informes técnicos sobre diversos aspectos indispensables para la labor de defensa y promoción de derechos e intereses que realiza la Defensoría de los Habitantes. Tanto la solicitud emitida como el informe o resultado de ésta, se incorporará en el expediente.

CAPÍTULO IV DE LAS ESTRATEGIAS DE DEFENSA INFORMALES

Artículo 28.- De los tipos de estrategias de defensa informales.

En congruencia con los principios de celeridad, sumariidad e informalidad, la Defensoría contará con las siguientes estrategias de defensa informales:

- a. Orientación y Asesoría al Habitante (OAH)
- b. Atención Inmediata (AI)
- c. Intervenciones Informales (II)

Artículo 29.- Del registro de las actuaciones en las estrategias de defensa informales.

Si la atención de un asunto requiere realizar solicitudes de información a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos, inspecciones, visitas o reuniones u otras gestiones informales, de cada una de ellas se deberá elaborar un reporte, una minuta o un acta, según corresponda, y de los resultados se dejará constancia en el expediente físico y electrónico.

Artículo 30.- De la Orientación y Asesoría al Habitante.

Es una estrategia de defensa mediante la cual la institución evacúa, asesora e informa sobre las gestiones que se deben realizar y las instancias a las cuales acudir para la atención de los hechos expuestos cuando la institución no tiene acreditada aún la vulneración a un derecho o no sea de su competencia.

Artículo 31.- De la Atención Inmediata.

La atención inmediata es la máxima expresión de la sumariidad e informalidad de las intervenciones institucionales que involucra a toda la estructura institucional. Se caracteriza por ser una estrategia de defensa que podrá utilizarse indistintamente por cualquier persona profesional de la institución en cualquier intervención de la Defensoría, sea por denuncia o de oficio, cuando el asunto refiera a una situación de riesgo, daño inminente o actual y que de no actuarse de inmediato la afectación a un derecho sería irreversible.

El procedimiento para tramitar los asuntos de "Atención Inmediata" será el siguiente:

- a. Una vez determinado el caso que requiera atención inmediata, las direcciones involucradas coordinarán para definir la forma de abordaje concreta.
- b. Atendida la inmediatez del asunto y concluida la intervención se deberá consignar en el sistema bajo la estrategia de defensa "Atención Inmediata" y se elaborará un registro de todo lo actuado, así como un reporte indicando los resultados obtenidos, el cual se notificará a la o las personas interesadas.
- c. Si transcurrido un plazo máximo de 72 horas el asunto no ha sido resuelto, se continuará el trámite bajo la estrategia de defensa que corresponda en la Dirección competente o en la Oficina Regional respectiva, según sea el caso.

Artículo 32.- De las Intervenciones Informales

Las Intervenciones Informales son estrategias de defensas céleres que se realizan ante la Administración de oficio o por denuncia, para que se tomen medidas oportunas conducentes a atender una situación denunciada o restituir un derecho vulnerado.

Cuando el asunto refiera a una situación de riesgo, daño inminente o actual y que de no actuarse de inmediato la afectación a un derecho sería irreversible, será tramitada de forma preferente.

La Dirección de Admisibilidad y Oficinas Regionales podrán utilizar este tipo de intervención sumaria con un plazo máximo de 2 meses para resolver el asunto.

Artículo 33.- Del cierre de las estrategias de defensa informales.

Si el asunto se resolvió de manera oportuna y a satisfacción explícita del o la habitante denunciante, se procederá a consignar las gestiones realizadas y los resultados logrados en el expediente electrónico, para justificar el cierre y archivo del expediente, previa aprobación del o la directora, prescindiendo de la notificación de un informe final escrito.

CAPITULO V DE LA INTERVENCIÓN POR DENUNCIA

Artículo 34.- Sobre la Solicitud de Informe.

Una vez establecida la estrategia de defensa como Intervención por Denuncia, la persona profesional a cargo del caso deberá elaborar las propuestas de solicitud de informe, dirigidas a las instituciones públicas denunciadas.

Las solicitudes de información dirigidas a las y los miembros de los supremos poderes y demás Jerarcas de las Instituciones del Estado serán firmadas exclusivamente por el o la Defensora de los Habitantes, de previo serán revisados por el personal encargado de esa función en su Despacho; cuando estén dirigidas directamente a las personas funcionarias de instituciones denunciadas y a sus jefaturas ubicadas en los niveles medios y técnicos, serán revisadas, aprobadas y firmadas por las y los Directores de Defensa.

Toda solicitud de información que verse sobre violaciones a derechos de personas con discapacidad, deberá ajustarse a los lineamientos emitidos por el Mecanismo de Supervisión de la Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

De toda gestión formal e informal efectuada durante el trámite se deberá mantener informada a la persona denunciante.

Artículo 35.- Estructura de las solicitudes de informe.

Las solicitudes de informe deberán contener:

- a. La descripción de los hechos objeto de la queja en forma clara y precisa.
- b. Una reseña de las gestiones realizadas por la persona denunciante.
- c. Identificación de los órganos o personas funcionarias involucradas.
- d. La petición concreta que formula la persona denunciante.
- e. Indicación de las gestiones realizadas por la Defensoría de los Habitantes, cuando corresponda.
- f. Detalle de los cuestionamientos específicos sobre los cuales se desea que la institución responda.
- g. Cualquier otra información relevante para la intervención.

En ningún caso las solicitudes de informe deberán contener valoraciones subjetivas o adelanto de criterios; asimismo se deberá hacer mención a la obligatoriedad legal del o la funcionaria de presentar lo solicitado.

Artículo 36.- Del plazo de la Intervención por Denuncia.

Todas las personas funcionarias involucradas en la estrategia de defensa de Intervención por Denuncia incluyendo aquellos a cargo de las actividades de recepción, registro, valoración de admisibilidad, apertura, asignación, desarrollo, revisión y aprobación final de la intervención; así como las actividades de notificación y correspondencia, deberán planificar sus gestiones con miras a ajustar el proceso de defensa al plazo de los dos meses que establece la Ley de la Defensoría de los Habitantes.

Artículo 37.- Estructura Informe Final de las Intervenciones por Denuncia.

Toda Intervención por Denuncia, cuyo trámite no se haya resuelto a través de gestiones informales, deberá concluirse con la elaboración de un informe final con o sin recomendaciones.

El informe final de cada Intervención por Denuncia deberá exponerse de manera suficientemente clara para su debida comprensión sin necesidad de conocimientos técnicos por parte de la persona denunciante.

El informe final de cada Intervención por Denuncia deberá tener una estructura que al menos contemple los siguientes aspectos:

- a. La denuncia concreta del o la habitante.
- b. La pretensión (es) del o la habitante.
- c. Un recuento preciso de los informes de las instituciones involucradas en el caso concreto y otras gestiones realizadas.
- d. Los hechos acreditados y no demostrados relevantes en el transcurso de la intervención, que sean relevantes a efectos de fundamentar la resolución final de la Defensoría.
- e. Las consideraciones sobre el caso, las cuales deberán ser congruentes con los hechos analizados y servir de fundamento a las recomendaciones. El contenido de las consideraciones podrá ser de carácter económico, financiero, sociológico o de otras ramas profesionales, según sea la naturaleza y particularidades de la intervención.
- f. Las consideraciones de carácter jurídico, deben fundamentarse en normas constitucionales, internacionales, legales y reglamentarias que tutelan el derecho violado, así como en valores jurídicos, tales como la moralidad y la justicia. Se orientará según la doctrina pertinente, la jurisprudencia internacional, constitucional y de la Defensoría desde un enfoque de los derechos humanos.
- g. Recomendaciones, cuando corresponda.

Artículo 38.- Pérdida de Interés del habitante.

En los casos en que el o la habitante manifieste pérdida de interés en la tramitación de su denuncia, o cuando no sea posible comunicarse con éste o con ésta para conocer su criterio sobre los resultados de la intervención, o por haberse

resuelto su pretensión, se emitirá un informe de cierre por pérdida de interés, siempre y cuando no afecte derechos colectivos o difusos.

En caso de que se desconozca la localización de la persona denunciante, se podrán consignar las gestiones realizadas y los resultados logrados, que justifican el cierre, en el SOL, prescindiéndose de la notificación de un informe final escrito.

Artículo 39.- Suspensión de la Investigación.

Cuando se verifique la existencia de un proceso judicial sobre el mismo objeto del asunto, se suspenderá la actuación de la Defensoría, sin perjuicio de que Dirección a cargo considere continuar con la investigación sobre los problemas generales planteados en la Solicitud.

En tales casos, la SI se sacará del circulante de casos en trámite y se ubicará en el SOL en estado de suspensión por trámite judicial.

Semestralmente la persona funcionaria responsable del caso verificará el estado del proceso judicial, y coordinará con la dirección del trámite que corresponda.

Artículo 40.- Intervención de oficio

Cuando se haga de conocimiento de la Defensoría de los Habitantes, sea por un medio de comunicación u otra forma no individualizada, un asunto que por el interés que reviste, amerita la intervención de la Defensoría de los Habitantes en situaciones concretas, se procederá en forma oficiosa.

Las intervenciones de oficio serán abiertas a solicitud del o la Defensora de los Habitantes o de los directores de defensa, admisibilidad o de las oficinas regionales. La apertura y trámite en el sistema SOL la realizará la dirección encargada del asunto particular.

Para los efectos de trámite, se podrá gestionar en forma célere siguiendo las mismas disposiciones establecidas para las Intervenciones por Denuncia y, sus resultados se darán a conocer a la institución relacionada, según así corresponda.

CAPITULO VI DE LAS INVESTIGACIONES

Artículo 41.- De las Investigaciones.

Las investigaciones son estrategias de defensa que se caracterizan por ser sistemáticas y formales, que permiten analizar o estudiar situaciones que, en virtud de la violación o la afectación de un(os) derecho(s), su impacto, la magnitud (número de personas afectadas y extensión territorial de los efectos) o la conmoción social que generen, requieren de un abordaje guiado metodológicamente. Toda investigación debe ser rigurosa y referirse a todos los elementos que apoyan y sustentan las conclusiones y recomendaciones que se emitan; éstas se clasifican en:

- a. Investigaciones Estructurales.
- b. Investigaciones Temáticas.

Artículo 42.- De las Investigaciones Estructurales.

Las investigaciones estructurales son investigaciones que se caracterizan por usar como base el enfoque basado en derechos humanos, donde incluirán la perspectiva de género, la interseccionalidad como una forma de analizar múltiples factores de vulnerabilidad y riesgo y la transdisciplinariedad como un elemento que construye conocimiento colectivo, en su abordaje investigativo; además de seguir el método científico.

Las investigaciones estructurales tienen como fin analizar y evaluar los componentes sustanciales de la vulneración del derecho(s) bajo un contexto holístico para realizar, a partir de los resultados encontrados, las recomendaciones de cambio estructurales que incidan en la mejora progresiva del ejercicio y protección del derecho y el cese de su vulneración.

Artículo 43.- De la Apertura de las Investigaciones Estructurales.

Las propuestas de investigaciones estructurales serán incluidas en un programa de investigación plurianual aprobadas por el o la jerarca e incorporado en el plan anual operativo del año correspondiente. Los temas a investigar serán sustentados a partir de un inventario de temas que será la base de un banco de investigaciones de corto y mediano plazo.

Las propuestas deben, además de lo señalado en el artículo anterior, plantearse siguiendo el enfoque de Gestión para Resultados, para ello deben ser enviadas a la Dirección de Planificación Institucional quién recomendará al o la Jerarca la apertura de la investigación o las modificaciones necesarias para que se ajuste a los lineamientos para este tipo de investigaciones.

La propuesta de investigación deberá contener al menos los siguientes aspectos:

- a. Identificación del problema que motiva la investigación
- b. Antecedentes existentes (pueden ser de la Defensoría o del país)
- c. Objetivos generales y objetivos específicos
- d. Listado tentativo de actividades - Distribución inicial de responsabilidades
- e. Cronograma de trabajo, incluyendo los procesos de revisión del borrador de informe con recomendaciones

Artículo 44.- De las coordinaciones de las Investigaciones Estructurales.

Las Investigaciones Estructurales tienen como sustento el trabajo inter-direcciones para garantizar que el abordaje del objeto de estudio se realice de forma integral, articulada y transdisciplinaria; la propuesta deberá contar con aprobación previa del o la Jerarca.

Durante el proceso de elaboración de la propuesta, las direcciones implicadas definirán los roles y responsabilidades en la participación de cada una de las etapas del proceso investigativo.

Los roles durante el proceso investigativo son: a) Coordinación metodológica, b) Coordinación temática y c) coordinación del equipo investigativo.

a) La coordinación metodológica tiene la responsabilidad de que la investigación se ajuste a los requerimientos metodológicos señalados para las investigaciones estructurales de manera que se garantice un producto con enfoque basado en derechos humanos, perspectiva de género e interseccionalidad y transdisciplinaria en el producto final.

b) La coordinación temática tiene la responsabilidad de definir el problema de estudio, los objetivos de investigación, su alcance y vigilar que el proceso investigativo se ajuste a la programación establecida y los resultados esperados.

c) La coordinación del equipo investigativo tiene la responsabilidad de cumplir con el cronograma de trabajo, asignar las responsabilidades específicas a cada uno de las personas integrantes del equipo, llevar el control los avances y velar porque estos se ajusten a los lineamientos establecidos. Asimismo, coordinará reuniones periódicas entre el equipo investigador, la coordinación temática y metodológica para evaluar los avances de la investigación.

Artículo 45.- Del procedimiento de trabajo de las Investigaciones Estructurales.

Una vez aprobada la propuesta investigativa, se procederá a la elaboración del plan de trabajo de la investigación que contemplará los mecanismos de coordinación, información y seguimiento del proyecto, así como las responsabilidades

asignadas de forma individual. Asimismo, incluirá en el plan sesiones bimensuales de presentación de avances al o la Jerarca; quien aprobará el plan de trabajo.

Las investigaciones estructurales tendrán un período máximo de seis meses y por excepción, previa aprobación del o la Jerarca, podrán extenderse máximo tres meses más.

Artículo 46.- Del informe final de las Investigaciones Estructurales.

La propuesta de informe final, además de las conclusiones y recomendaciones, incluirá un plan de incidencia a partir de los resultados encontrados que deberá ser evaluable y establecer con claridad las acciones que desarrollará la Defensoría a fin de velar por el cumplimiento de las recomendaciones.

El plan de incidencia será sometido a consideración de la Dirección de Planificación Institucional para que verifique que la propuesta se ajuste a los establecido en el enfoque de Gestión para Resultados.

Artículo 47.- De las Investigaciones Temáticas.

Las investigaciones temáticas abordarán las vulneraciones de derechos vinculadas a un tema concreto definido en tiempo, lugar y espacio, con un alcance predeterminado orientado a identificar la causa específica de la violación y la reivindicación del derecho.

Éstas se clasifican en:

- a. Investigaciones Temáticas por Denuncia
- b. Investigaciones Temáticas de Oficio

Artículo 48.- Apertura Investigaciones Temáticas.

Las investigaciones temáticas serán abiertas con autorización del o la Jerarca Institucional, por iniciativa de éste o a solicitud de las Direcciones de Defensa o de la Dirección de Oficinas Regionales.

Cuando una o un habitante presente una solicitud de intervención que trate sobre derechos colectivos o difusos, la Dirección de Admisibilidad o de Oficinas Regionales remitirá la petición a la(s) dirección(es) correspondientes para su análisis y eventual apertura, de conformidad con lo que establece el presente macroproceso para investigaciones temáticas o estructurales.

En caso de que se determine que el asunto es admisible pero que no puede iniciarse de inmediato la investigación, la(s) dirección(es) a cargo informará(n) a la persona solicitante que el asunto se incorporará en el banco de investigaciones y se estará programando su estudio en el plan anual operativo correspondiente.

Las solicitudes de apertura de una investigación temática deberán contener:

- a. Justificación, cuando corresponda incluirá la denuncia, las características de la vulneración y la pretensión del habitante; así como las razones para utilizar ésta estrategia de defensa.
- b. Plan de Investigación que contenga al menos los siguientes elementos:
 - i. Objetivos de la investigación
 - ii. Alcance de la investigación: definir, a la luz de la competencia de la Defensoría y de otras instituciones, así como de los antecedentes institucionales, cuáles elementos se abordarán y cuáles no.
 - iii. El derecho o los intereses presuntamente afectados
 - iv. Instituciones obligadas y/o responsables de respetar, proteger o garantizar esos derechos o intereses
- c. Cronograma de la investigación

d. Responsables

Una vez aprobada la investigación temática la dirección solicitante realizará el registro en el sistema SOL y en el caso del despacho corresponderá al personal asesor.

Las Direcciones de Defensa y la Dirección de Oficinas Regionales, cuando corresponda, coordinarán entre ellas todos los aspectos necesarios para que exista la adecuada coherencia institucional.

Las investigaciones temáticas no podrán exceder el plazo de seis meses. Se presentarán avances al Defensor o Defensora cada dos meses. En el caso de las investigaciones temáticas por denuncia la persona profesional a cargo del caso comunicará al habitante que, por la naturaleza de su pretensión, la investigación excederá el plazo de los dos meses.

Durante la investigación temática, se podrán utilizar las gestiones informales establecidas en el artículo 32, y deberán registrarse en el expediente electrónico. De toda gestión formal e informal efectuada durante la investigación se mantendrá informada a la persona denunciante.

Artículo 49.- Del cierre de las Investigaciones Temáticas.

La estrategia de defensa que sea abordada a través de la investigación temática por denuncia o de oficio, deberá necesariamente ser concluida con un informe final con recomendaciones tendientes a reivindicar el derecho(s) vulnerado(s).

CAPITULO VII DISPOSICIONES GENERALES RELACIONADAS CON LAS INTERVENCIONES

Artículo 50.- De las pruebas.

La Defensoría ordenará y practicará todas las diligencias de prueba que sean necesarias para determinar la verdad real de los hechos.

Las pruebas recabadas durante la investigación deberán ser suficientes para que las conclusiones y recomendaciones estén debidamente sustentadas, incluso si éstas pudieran llegar a ser opuestas ante instancias judiciales.

Se aceptarán como medios de prueba todo lo que estén permitidos por el Derecho Público y el Derecho Común, los cuales serán analizados según las reglas de la sana crítica (la lógica, la sicología y la experiencia común) y valorados en su conjunto.

Las pruebas podrán ser documentales, testimoniales, audiovisuales y podrán ser aportadas al expediente en cualquier tipo de soporte documental, electrónico, informático, telemático o cualquier tipo producido por nuevas tecnologías.

Artículo 51.- Solicitud de ampliación información.

La Defensoría de los Habitantes podrá solicitar información adicional a la institución denunciada, a efectos de que aclare el informe que brindó en respuesta a requerimientos planteados con anterioridad. De ser necesario, podrá solicitar, en el mismo acto, que remita pruebas que se consideren esenciales conducentes a la resolución del caso, para lo cual se le concederá un plazo de cinco días hábiles.

Artículo 52.- Recordatorios.

De no recibirse respuesta a cualquier oficio o gestión escrita realizada durante el trámite de la intervención, en el plazo de dos días hábiles se procederá a realizar las gestiones necesarias para obtener la información requerida: enviar un correo electrónico, realizar llamadas telefónicas, apersonarse a la Institución denunciada a solicitar la información, o cualquier otro recordatorio. De todo lo actuado se dejará constancia en el expediente.

Artículo 53.- Prevención.

En caso de persistir la omisión de respuesta, se procederá a girar una única prevención para la presentación del informe con un término de cinco días hábiles a la persona funcionaria omisa con copia al o la jerarca de la institución y a la Contraloría de Servicios para su respectivo seguimiento.

La prevención debe:

- a. Hacer mención al vencimiento del plazo otorgado.
- b. Al deber de colaboración preferente de las o los servidores públicos para con la Defensoría.
- c. A la obligación de rendir los informes que solicita la Defensoría.
- d. Reiterar el apercibimiento a la persona funcionaria que se había formulado en el traslado indicándole que, de no proceder de conformidad con lo solicitado, se le denunciará por desobediencia ante el Ministerio Público o se le citará para que comparezca personalmente en la Defensoría.

Artículo 54.- Citación.

En caso de considerarse oportuno durante la tramitación de la SI, el o la Jerarca podrá citar a cualquier persona funcionaria para que se refiera a cualquier aspecto de interés para su resolución.

También podrá citarse a la persona funcionaria omisa o renuente a presentar el informe solicitado por la Defensoría. En tal caso, la citación se efectuará en lugar de o luego de girarse la prevención.

En todo caso la notificación de la citación se realizará en forma personal con la advertencia de que, si no comparece, se ordenará su presentación por medio de la Fuerza Pública al tenor del artículo 12 inciso 3 de la Ley y 27 del Reglamento de la Defensoría de los Habitantes.

El trámite de la citación lo realizará la Dirección de Asuntos Jurídicos en un plazo no mayor a 5 días hábiles; durante los dos primeros se solicitará al resto de las direcciones la presentación de casos relacionados con el o la funcionaria citada.

La citación será firmada por el o la Jerarca de la Institución y la audiencia será presidida por el o la Defensora o el Defensor Adjunto en compañía de la Dirección de Asuntos Jurídicos y de la Dirección correspondiente.

Artículo 55.- Solicitud de procedimiento disciplinario y/o remisión al Ministerio Público.

En los supuestos que la ley de la Defensoría de los Habitantes establece que configuran el delito de desobediencia el o la Jerarca interpondrá la denuncia ante el Ministerio Público. Lo anterior sin perjuicio de que la institución solicite la apertura al superior jerárquico de una investigación administrativa y la debida conformación de un órgano disciplinario contra las personas denunciadas.

Artículo 56.-Derechos de terceros interesados en el procedimiento.

En caso de que la Defensoría detecte durante su investigación, que un tercero puede ver afectados sus derechos o intereses, instará para que la administración ejerza sus potestades de ley reconociendo el debido proceso de ese tercero y evitará recomendaciones de hacer o no hacer que puedan afectar directamente sus derechos.

Artículo 57.- Del acceso restringido a la información proporcionada por las instituciones públicas o terceras personas.

Cuando, en respuesta a las solicitudes de información, las instituciones públicas hacen indicación de que la información proporcionada es de acceso restringido y que no deber ser puesta en conocimiento de la persona denunciante, en salvaguarda de la integridad, los derechos de terceras personas o cuando se trate de información confidencial por disposición legal, se adoptarán las siguientes medidas:

- a. Se cambiará el color de la carpeta del expediente para archivar toda la documentación concerniente al asunto. En caso de que no se cuente con ésta, se rotulará la carpeta señalando lo siguiente: *“Contiene información de acceso restringido que no puede ser proporcionada a la persona o personas denunciante(s)”*.
- b. Cuando el expediente sea enviado al archivo, los oficios que contienen información confidencial se sellarán con las palabras “ACCESO RESTRINGIDO” y se tacharán con marcador negro los nombres de las personas involucradas en la situación denunciada, y cualquier otra información con la cual se pudiera identificarlas.
- c. El Departamento de Correspondencia y Archivo llevará un registro de control de quienes accedan al expediente, y la Jefatura de dicho Departamento girará instrucciones específicas al personal a su cargo para velar porque la información de acceso restringido no sea proporcionada a la persona o personas denunciante(s), o a cualquier otra persona que pueda poner en riesgo la integridad física o los derechos de las personas que remitieron la información.
- d. La persona profesional a cargo del asunto y el Director responsable deberán activar las cejillas de alerta en el Sistema de Gestión Documental, para efectos de que la información proporcionada por las instituciones públicas o terceras personas sea de acceso restringido.

Artículo 58.- Recomendaciones.

Las recomendaciones serán pertinentes, puntuales, proporcionales, viables y razonables dirigidas a respetar, proteger y garantizar los derechos violentados. Tendrán un carácter persuasivo. Deberán basarse en los hechos investigados y las consideraciones esbozadas en el informe final. Las recomendaciones procurarán, en la medida de las competencias de la Defensoría, restituir el derecho o interés violentado, procurar una reparación a los efectos de la violación en las personas y asegurar garantías de no repetición de esos hechos y de esas violaciones por parte de la Administración.

Las recomendaciones también procurarán que la Administración, a la que van dirigidas, mantenga informada(s) directamente a la(s) persona(s) denunciante(s) y/o las comunidades afectadas de las medidas adoptadas para el cumplimiento de las recomendaciones. Asimismo, en la medida de lo posible y en tanto sea relevante a partir de los hechos demostrados, procurarán la generación de mecanismos de participación, transparencia y rendición de cuentas.

Las recomendaciones podrán consistir en indicaciones concretas de hacer, no hacer o cesar de hacer, dirigidas a los órganos del Sector Público involucrados. Siempre deben dirigirse a la Administración investigada en razón de una irregularidad en la actuación y función administrativa de ésta que haya sido demostrada durante la investigación. No se podrá compeler a entidades públicas o privadas a indemnizar directamente los daños y perjuicios.

Se debe dar a los órganos a quienes se destinan las recomendaciones un plazo no mayor de 15 días hábiles para presentar un plan de acciones y un cronograma para el cumplimiento de las recomendaciones.

Artículo 59.- Revisión y aprobación de Informe Final.

La propuesta de informe final elaborada por la persona profesional será revisada por el director o directora respectiva en un plazo máximo de cinco días hábiles; de aprobar la propuesta la remitirá de forma digital al personal de Despacho. Posteriormente el personal del Despacho encargado, en el plazo máximo de cinco días hábiles, revisará de forma integral el documento y de requerirse modificaciones coordinará con la Dirección correspondiente para que en un plazo máximo de tres días las efectúe.

En el caso de las propuestas de informes finales referentes a la violación de derechos e intereses por motivos de discapacidad, estas serán remitidas por las Direcciones para su revisión directamente a la persona funcionaria que coordina el Mecanismo Nacional de Supervisión de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad destacado en el Despacho.

La aprobación definitiva y firma del informe final con recomendaciones corresponderá al o la Defensora de los Habitantes o la o al Defensor Adjunto por delegación del primero o la primera; para asegurar su validez y eficacia, deberá ir firmado digitalmente.

Este procedimiento aplicará a todas las estrategias de defensa que requieran de la firma del o la Jerarca.

Artículo 60.- Archivo de las Solicitudes de Intervención.

Una vez aprobado el cierre de la Intervención por el o la Directora o el o la Jerarca de la Institución en la etapa de investigación o de seguimiento, según sea el caso, la persona profesional de defensa verificará para proceder a su archivo que los oficios emitidos por la Defensoría hayan sido notificados a las partes involucradas, que el plazo de reconsideración haya vencido, que el expediente físico esté debidamente completo, ordenado, foliado y respaldado digitalmente en el SOL.

CAPÍTULO VIII DEL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN

Artículo 61.- Plazo de interposición y legitimación para reconsiderar.

Las decisiones, las actuaciones y los informes emitidos podrán ser impugnados mediante el recurso de reconsideración ante la o el Defensor de los Habitantes en el plazo de ocho días hábiles contados a partir de la notificación del acto o informe.

En los casos que sea necesario notificar a múltiples instituciones el plazo correrá a partir de la última notificación realizada. Estarán legitimados para interponer este recurso los órganos públicos a los que se les haya girado recomendaciones y la persona denunciante.

Si es interpuesto por un tercero que no ha sido parte en el proceso, que opone o alega un derecho subjetivo o incluso un interés legítimo, la admisibilidad de su recurso será analizada y decidida por la Dirección correspondiente y procederá a elaborar una propuesta de resolución para revisión y posterior emisión por el Defensor o Defensora.

Serán declarados extemporáneos aquellos recursos que se presenten después de los ocho días de notificado el acto o informe.

Artículo 62.- Trámite inicial del recurso.

Los recursos de reconsideración ingresarán a la unidad interna que tuvo a su cargo el acto que se impugna para que determine si la gestión fue interpuesta dentro del plazo establecido por ley.

La jefatura correspondiente asignará el análisis y propuesta de resolución del recurso a una persona profesional distinto al que tuvo a su cargo el asunto.

Artículo 63.- Deber de dar traslado a las partes.

La persona profesional que conozca del recurso, cuando estime procedente, deberá dar traslado del mismo a todas las partes involucradas incluido el o la habitante, en la reconsideración para que aleguen lo que estimen pertinente dentro del plazo de cinco días hábiles.

Artículo 64.- Suspensión de las recomendaciones.

La interposición del recurso de reconsideración por alguna de las partes involucradas suspende únicamente el cumplimiento de las recomendaciones recurridas.

Esta suspensión no se aplicará a las recomendaciones que competan a los demás órganos involucrados en el caso concreto, salvo que la Dirección considere que el argumento que fundamenta el recurso puede incidir directamente sobre todas las recomendaciones, en cuyo caso deberá notificárseles la suspensión.

Artículo 65.- Resolución y plazo del recurso.

La resolución podrá declarar sin lugar el recurso, manteniendo el criterio inicial emitido o ser parcial, modificando sólo una o más recomendaciones. En tales casos, se reiterará la obligación del Sector Público de informar en el plazo de quince días hábiles sobre las gestiones que llevará a cabo para dar cumplimiento a las recomendaciones. Si la resolución declara con lugar el recurso, igualmente se notificará a las partes.

El recurso se resolverá dentro del plazo máximo de un mes a partir de la presentación del mismo.

Artículo 66.- Aprobación de la resolución.

La resolución del recurso de reconsideración será emitida única y exclusivamente por la/el Jерarca de la Institución.

CAPÍTULO IX DE LA FASE DE SEGUIMIENTO

Artículo 67.- Objeto y plazo del informe de cumplimiento.

Serán susceptibles de seguimiento las recomendaciones emitidas en informes finales en cualquiera de las estrategias de defensa que las contengan.

Una vez en firme las recomendaciones, el órgano al que se le hayan girado, contará con quince días hábiles para informar a la Defensoría sobre su cumplimiento, o de los mecanismos que se implementarán para ello y el cronograma para su ejecución.

Vencido este plazo sin que se haya recibido el informe, se girará una única prevención para que en un plazo de cinco días hábiles lo remita.

Artículo 68.- Modificación de las recomendaciones.

En esta fase no podrán modificarse las recomendaciones emitidas, salvo si el órgano fundamenta en su informe de cumplimiento la necesidad de ejecutar acciones alternativas conducentes a remediar o atender la pretensión del habitante.

Artículo 69.- Modificación de la pretensión del o la habitante.

Si durante el seguimiento de las recomendaciones la persona denunciante modifica su pretensión o presenta elementos nuevos, distintos al objeto de la denuncia original, que requieran de la intervención de la Defensoría, se procederá a abrir un nuevo registro.

Artículo 70.- Estrategia de seguimiento.

Las acciones de seguimiento responderán a la naturaleza y particularidades del caso concreto, con base en lo cual cada profesional diseñará la estrategia correspondiente. Trimestralmente la persona profesional de defensa en coordinación con la jefatura respectiva, analizará el grado de cumplimiento de las recomendaciones para ajustar la estrategia de seguimiento a las metas planteadas en los planes anuales de trabajo de la Institución.

Se mantendrá informada a la parte interesada del avance de las gestiones de cumplimiento para conocer su criterio y a cualquier otra persona, ente u órgano interesado en el caso.

Artículo 71.- Cierre de la fase de seguimiento.

Una vez cumplida la estrategia de seguimiento y verificado el cumplimiento de las recomendaciones, la persona profesional encargada del seguimiento elaborará un informe de cierre en el que se registren las acciones que demuestran el acatamiento de las recomendaciones emitidas.

Artículo 72.- Incumplimiento de las recomendaciones.

En caso de incumplimiento injustificado de las recomendaciones, la Dirección a cargo del caso lo pondrá en conocimiento del o la Jerarca para valorar en conjunto si procede el trámite administrativo que contempla el artículo 14.3 de la ley. Si se considera que la omisión podría constituir delito, se procederá conforme al Artículo 55.

CAPÍTULO X DEL CUMPLIMIENTO A LAS OBLIGACIONES ESTABLECIDAS EN LA LEY CONTRA EL HOSTIGAMIENTO SEXUAL EN EL EMPLEO Y LA DOCENCIA

Artículo 73.- Registro de las denuncias.

Cuando la institución pública remite la apertura de un procedimiento disciplinario administrativo por hostigamiento sexual en perjuicio de una persona adulta, la Dirección de la Defensoría de la Mujer registrará esta notificación y procederá a realizar la apertura del registro de intervención, con el fin de brindar el seguimiento a la denuncia. De igual forma se procede si la persona denunciante, luego de interpuesta su denuncia ante la entidad correspondiente, se presenta a la Defensoría para solicitar su intervención. Igual procedimiento se realizará si se trata de un caso en vía judicial, según lo dispuesto por el Poder Judicial en el artículo LXIV del acta N° 59 del Consejo Superior del Poder Judicial de fecha 12 de agosto de 2003.

Si la comunicación o denuncia de ese procedimiento es recibido en una Oficina Regional o en otra oficina de la Defensoría se deberá remitir la documentación recibida sin más trámite y de forma inmediata, y con la indicación de confidencial a la Dirección de la Defensoría de la Mujer para su apertura.

En aquellos casos en que la víctima sea una persona menor de edad y la Defensoría de los Habitantes intervenga en el procedimiento, la Dirección de la Defensoría de la Mujer coordinará el apoyo técnico de la Dirección de Niñez y Adolescencia.

Artículo 74.- De la confidencialidad de las denuncias.

En todos los casos y durante todo el procedimiento se debe resguardar la confidencialidad de las partes. Una vez finalizado el procedimiento la resolución de la Defensoría reservará los datos sensibles, nombre de la persona denunciante, los contenidos del relato que garanticen el derecho a la intimidad. El acceso al expediente total en caso de ser requerido deberá tramitarse ante la institución activa.

Artículo 75.- Notificación e inicio del trámite.

Una vez registrada la comunicación o la denuncia, la Dirección de la Defensoría de la Mujer notificará el inicio del trámite de seguimiento del procedimiento disciplinario por hostigamiento sexual a la entidad respectiva, con el fin de que informe del curso del procedimiento administrativo que se tramita. En los casos en que la víctima sea persona menor de edad, se dará aviso de ello a la Dirección de Niñez y Adolescencia por las vías institucionales establecidas, con el fin de que se coordinen las acciones pertinentes.

A la entidad involucrada, se le solicitará, además, que complete y remita el cuestionario de registro de datos de la denuncia y adicionalmente en el caso de la comunicación, que se notifique a las partes que el asunto se puso en conocimiento de la Defensoría.

Artículo 76.- Intervenciones interlocutorias.

Durante todo el proceso se podrá solicitar información sobre el estado y documentación del caso. Si del seguimiento al procedimiento de hostigamiento sexual, la Defensoría detecta una violación de derechos podrá intervenir interlocutoriamente con el fin de incidir de forma inmediata ante la administración para corregir el procedimiento que se está llevando a cabo, de manera que se ajuste a los objetivos y principios previstos en la Ley.

Artículo 77.- De la participación de la Defensoría

La Defensoría podrá intervenir facultativamente con las siguientes acciones para garantizar los objetivos de la ley:

- a. Solicitud de oficios
- b. Atención y asesoría a los órganos de investigación e instancias decisoras y partes.
- c. Seguimiento a las instituciones de las obligaciones de prevención en relación con las políticas internas, reglamentos y otras normativas que prevengan, desalienten, eviten y/o sancionen las conductas de hostigamiento sexual. Para tal efecto podrá coadyuvar en la promoción de derechos y brindar capacitaciones.

Artículo 78.- Plazo y cierre de la intervención.

A partir de la notificación de la resolución final por parte de la administración activa la Defensoría inicia el análisis respectivo para determinar si emite un acuse de recibo y cierre sin ningún tipo de observación; un informe con recomendaciones o un informe sin recomendaciones, según lo requiera el caso para el logro de los objetivos de la Ley contra el Hostigamiento Sexual en el Empleo y la Docencia. En todos los casos, el acto de cierre podrá realizarse de forma individual o de manera acumulada por institución.

Artículo 79.- Políticas contra el Hostigamiento Sexual.

En cumplimiento a las atribuciones conferidas a la Defensoría en la Ley Contra el Hostigamiento Sexual en el Empleo y la docencia la Defensoría también podrá hacer seguimiento a las instituciones de las obligaciones de prevención en relación con las políticas internas, reglamentos y otras normativas que prevengan, desalienten, eviten y/o sancionen las conductas de hostigamiento sexual. Para tal efecto podrá coadyuvar en la promoción de derechos y brindar capacitaciones.

CAPÍTULO XI DE LAS AUDIENCIAS PÚBLICAS CONVOCADAS POR LA AUTORIDAD REGULADORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Artículo 80.- Participación Audiencias Públicas.

Cuando se convoquen audiencias públicas por parte de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, para fijar tarifas, precios, tasas o metodologías para la fijación de tarifas y cualquier otra situación en la que el ordenamiento jurídico prevea la celebración de una audiencia pública o cualquier otro mecanismo de participación ciudadana, de previo a la toma de decisiones en materia de regulación de los servicios públicos, la Defensoría de los Habitantes podrá apersonarse para resguardar los intereses económicos de los y las habitantes y velar porque se cumpla el principio del servicio al costo. Esta participación es facultativa.

Artículo 81.- Criterios de participación.

La Defensoría de los Habitantes valorará si es pertinente su intervención tomando en cuenta alguno o varios de los siguientes criterios técnicos:

- a. Dimensión geográfica (nacional, regional o comunal) del impacto de la solicitud tarifaria.
- b. Porcentaje de incremento solicitado e impacto en el precio, tarifa o canon final del servicio.
- c. Efecto en el bienestar de la población afectada medida como impacto en la estructura de ingresos de los y las usuarias, resultado de la nueva tarifa.
- d. Período transcurrido entre la última fijación y la fecha de la nueva solicitud.
- e. Comportamiento de los macroprecios y su impacto en la solicitud de fijación tarifaria.
- f. Nivel de utilización de los recursos asignados a inversiones y mejora en la prestación del servicio.
- g. Otros que técnicamente garanticen el equilibrio financiero de las entidades prestatarias del servicio, la eficiencia económica, la equidad social y la sostenibilidad ambiental.

Artículo 82.- Intervención de Oficinas Regionales en Audiencias Públicas.

Cuando las audiencias públicas se realicen en zonas donde la Defensoría cuente con Oficinas Regionales o lugares bajo su jurisdicción, éstas en coordinación con la Dirección responsable podrán representar a la institución en el acto.

Artículo 83.- Firma Audiencias Públicas.

Cuando la audiencia pública tenga alcances e impacto a nivel nacional, el documento en el que conste el criterio de la Defensoría deberá ser emitido por el o la Jerarca. En los demás casos, podrá ser firmado por la persona responsable de la Dirección.

Artículo 84.- Defensa del Informe Técnico.

Cuando la audiencia pública tenga alcances e impacto a nivel nacional, en dicha audiencia podrá participar la persona funcionaria que analizó la petición y el o la Defensora. En los demás casos, participará el funcionario que realizó el estudio y elaboró el documento.

Artículo 85.- Asignación y elaboración del Informe Técnico.

La asignación del estudio será registrada mediante el procedimiento definido para tal efecto en la Dirección responsable. La Defensoría de los Habitantes podrá elaborar una propuesta de intervención que puede llevar a establecer una oposición, a manifestar una posición o decidir no participar.

Artículo 86.- Coordinación entre Direcciones de Defensa.

Cuando en el expediente de solicitud tarifaria se incluyan temas que sean abordados por otras Direcciones de Defensa, se coordinará con éstas para una defensa integral de los intereses económicos de los y las habitantes

CAPITULO XII ESTRATEGIAS DE DEFENSA EN SEDE JUDICIAL

Artículo 87.- Legitimación y alcances.

El o la Defensora de los Habitantes está legitimada para interponer de oficio o facultativamente, a solicitud de la persona interesada, cualquier tipo de acción judicial que tenga por finalidad el cumplimiento de sus atribuciones y funciones en los siguientes supuestos:

- a. cuando en el marco de la o las estrategias de defensa que se consideraron idóneas conforme a la pretensión de la persona denunciada, resulte infructuoso el ejercicio de la magistratura de influencia;
- b. cuando la presencia de daño inminente, la gravedad del caso o por un criterio de oportunidad del o la jerarca, aconseja la interposición de la acción judicial como estrategia inicial para tutelar los derechos e intereses;
- c. cuando la recurrencia de los asuntos atendidos, evidencia la necesidad de atacar las causas estructurales del problema en la vía judicial.

En todo caso, de previo a interponer la acción judicial, se deberán valorar las siguientes condiciones:

- a. Que la solicitud de la persona interesada se encuentre debidamente fundada en hechos y pruebas pertinentes y suficientes. En caso de que no se aporten las pruebas necesarias, la Dirección de Admisibilidad, Oficinas Regionales o Direcciones de Defensa según fuera el caso, podrán requerírselas al propio habitante mediante Gestiones Previas o bien, realizar la solicitud de información a la entidad denunciada.
- b. Que la investigación llevada a cabo por la Defensoría y reflejada en el expediente sustente de manera sólida la posición institucional que se presentará ante la autoridad judicial.
- c. Si la Defensoría tiene conocimiento de que una situación podría constituir delito deberá comunicarlo al Ministerio Público en forma inmediata. Para tal efecto, la persona funcionaria que conozca del hecho remitirá los antecedentes del caso a su director o directora, quien a su vez los remitirá a la Dirección de Asuntos Jurídicos para que formule la denuncia penal correspondiente que, en tal caso, será firmada por el o la Jerarca. Lo anterior sin perjuicio de que la persona funcionaria interponga directamente la denuncia.

Artículo 88.- Coordinación para la interposición de acciones judiciales.

De previo a la interposición de cualquier acción judicial, las Direcciones deberán observar el siguiente procedimiento:

1. En caso de que la acción judicial sea solicitada por el o la habitante:
 - a. Si la SI ha ingresado por la Dirección de Admisibilidad y es conforme con los criterios del artículo anterior, convocará al Director (a) de Defensa temático y al Director (a) de Asuntos Jurídicos en un plazo máximo de 24 horas, a fin de evaluar en conjunto su procedencia. En el caso de las SI relacionadas con violaciones de derechos que se originen por la condición de discapacidad o tengan como efecto su discriminación, se convocará en el mismo plazo señalado a la persona funcionaria destacada en el despacho del Mecanismo Nacional de Supervisión de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

En caso de que la solicitud sea planteada en alguna de las Oficinas Regionales, la o el Jefe Regional trasladará de inmediato al Director(a) de Oficinas Regionales para que proceda con la convocatoria del párrafo anterior.

En el supuesto de que la solicitud sea planteada en forma directa ante una Dirección de Defensa, el o la Directora coordinará dentro del mismo plazo con la Dirección de Asuntos Jurídicos para valorar en conjunto la pertinencia y eventual elaboración de la acción judicial si así correspondiera, de conformidad con los plazos establecidos en el artículo 21 de la Ley de la Defensoría de los Habitantes o de los que establezcan leyes especiales.

Si se estima que la acción judicial no es procedente, la Dirección de Admisibilidad, Oficinas Regionales o la Dirección de Defensa correspondiente comunicará formalmente a la persona habitante el rechazo motivado de la acción judicial y le informará si la Defensoría continuará su caso por medio del trámite ordinario.

- b. Valorada la pertinencia técnica de la acción entre las direcciones involucradas, comunicarán la propuesta al o la Jerarca para la decisión final. La Dirección de Asuntos Jurídicos determinará la acción judicial más idónea de acuerdo con las particularidades del caso concreto, en un plazo máximo de cinco días hábiles.
- c. En caso de que sea autorizada, la intervención se trasladará a la Dirección de Defensa competente o a la Dirección de Oficinas Regionales según sea el caso, así como a la Dirección de Asuntos Jurídicos a fin de que coordinen la elaboración de la acción judicial acordada. La Dirección de Defensa procederá a comunicar al interesado o la interesada la decisión adoptada.
- d. La Dirección de Defensa competente o la Dirección de Oficinas Regionales según sea el caso, elaborará en un plazo máximo de cinco días hábiles el marco fáctico del caso concreto y proveerá a la Dirección de Asuntos Jurídicos de todos los insumos técnicos que sean necesarios para sustentar la acción judicial.

2. En el supuesto de que se valore de oficio la interposición de la acción judicial:

- a. Conocidos los hechos u omisiones que se presume lesionan los derechos e intereses de los y las habitantes, el o la Jerarca podrá convocar a la Dirección de Defensa competente o a la Dirección de Oficinas Regionales según sea el caso, así como a la de Asuntos Jurídicos para evaluar en conjunto la procedencia o no de la acción judicial a interponer. Del análisis se valorarán el marco fáctico, los elementos de derecho y prueba de cualquier índole con que se cuente para sustentar la acción y el/la Defensor/a de los Habitantes tomará la decisión final.
- b. Cuando proceda la acción judicial, el caso será asumido en conjunto por la Dirección de Defensa competente y la Dirección de Asuntos Jurídicos, sin perjuicio de que el o la Defensora de los Habitantes autorice la participación de otras personas funcionarias de la Defensoría en el proceso. Cuando el asunto haya sido tramitado de forma exclusiva por una Oficina Regional coordinará con la Dirección de Oficinas Regionales y Asuntos Jurídicos. En todo caso, la acción judicial será presentada por el Jerarca, sin perjuicio de que delegue la representación de la institución en un proceso específico, en alguna persona funcionaria.

Artículo 89.- De la interposición del Recurso de Hábeas Corpus.

Cuando la Defensoría tenga conocimiento de un acto u omisión de una autoridad pública que lesione o amenace la libertad e integridad de una persona o grupo de personas, sea porque se restringe ilegítimamente el derecho de libre circulación, la libre permanencia o ingreso de costarricenses en el territorio nacional o el riesgo de desaparición forzada, se podrá interponer el recurso de hábeas corpus en el término de doce horas, previo cumplimiento de lo establecido en el artículo anterior.

Sin perjuicio de lo anterior, la Defensoría ponderará los hechos y pruebas para determinar si el derecho o libertad fundamental lesionados pueden ser reivindicados mediante otra forma de intervención, sin recurrir a la jurisdicción constitucional.

Artículo 90.- Estructura del Recurso de Hábeas.

El recurso se interpondrá a cualquier hora ante la Sala Constitucional y deberá contener, como mínimo: nombre de la persona o grupo lesionado o amenazado, una relación de los hechos, indicando el derecho o libertad fundamental lesionada, el nombre de la persona funcionaria o autoridad a los cuales se les atribuye el hecho, de conformidad con los artículos 15 y siguientes de la Ley de la Jurisdicción Constitucional. Si en el mismo acto se lesionaron o amenazaron

otros derechos, se incorporarán como hechos conexos, se solicitará la medida cautelar, además de la pretensión principal y lugar o medio para atender notificaciones.

Artículo 91.- Del Recurso de Amparo.

Cuando la Defensoría conozca de un acto u omisión de una entidad pública o de un sujeto privado en ejercicio de potestades públicas que viole, lesione o amenace derechos o libertades fundamentales y para evitar daños de difícil o imposible reparación, la Institución podrá interponer el recurso de amparo dentro de los cinco días siguientes al momento en que se tuvo conocimiento de los hechos que lo originan.

La Defensoría ponderará los hechos y pruebas de manera que determine si el derecho o libertad fundamental lesionados pueden ser reivindicados mediante otra forma de intervención, sin acudir a la jurisdicción constitucional.

La estructura del recurso cumplirá con las formalidades establecidas en los numerales 34, 35 y 38 de la Ley de la Jurisdicción Constitucional.

La Defensoría no interpondrá recursos de amparo fundados en intereses particulares no fundamentales o en asuntos que sean de mera legalidad.

Artículo 92.- De la Acción de Inconstitucionalidad.

La Defensoría de los Habitantes podrá interponer, en el plazo de los 15 días siguientes al momento en que tuvo conocimiento de los hechos o durante el proceso de investigación, una Acción de Inconstitucionalidad en los siguientes supuestos:

- a. Contra una norma legal u otras disposiciones generales que infrinjan alguna norma o principio constitucional.
- b. Contra los actos subjetivos de las autoridades públicas, cuando infrinjan, por acción u omisión, alguna norma o principio constitucional, si no fueren susceptibles de los recursos de hábeas corpus o de amparo.
- c. Cuando en la formación de las leyes o acuerdos legislativos se viole algún requisito o trámite sustancial previsto en la Constitución o, en su caso, establecido en el Reglamento de Orden, Dirección y Disciplina Interior de la Asamblea Legislativa.
- d. Cuando se apruebe una reforma constitucional con violación de normas constitucionales de procedimiento.
- e. Cuando alguna ley o disposición general infrinja el artículo 7, párrafo primero, de la Constitución, por oponerse a un tratado público o convenio internacional.
- f. Cuando en la suscripción, aprobación o ratificación de los convenios o tratados internacionales, o en su contenido o efectos se haya infringido una norma o principio constitucional o, en su caso, del Reglamento de Orden, Dirección y Disciplina Interior de la Asamblea Legislativa.
- g. Contra la inercia, las omisiones y las abstenciones de las autoridades públicas.

La Defensoría no interpondrá acciones de inconstitucionalidad:

- a. Que atiendan a intereses particulares no fundamentales.
- b. En casos donde la acción no tenga utilidad para la defensa de los derechos e intereses colectivos o de acción popular.
- c. Contra los actos jurisdiccionales del Poder Judicial.
- d. Contra disposiciones del Tribunal Supremo de Elecciones relativos al ejercicio de la función electoral.

Artículo 93.- De la Consulta de Constitucionalidad.

El o la Jerarca podrá plantear las consultas de constitucionalidad en relación con los proyectos de ley, la aprobación legislativa de actos o contratos administrativos, los tratados internacionales, convenios internacionales, que considere vulneran derechos o libertades fundamentales reconocidos por la Constitución o los instrumentos internacionales de derechos humanos vigentes.

Al efecto, deberán observarse las condiciones, plazos y requisitos que establecen los artículos 96 inciso ch), 98 y 99 de la Ley de la Jurisdicción Constitucional.

La Defensoría no interpondrá consultas de constitucionalidad fundadas en intereses particulares no fundamentales o en temas propios de ser conocidos por la vía de inconstitucionalidad.

Artículo 94.- De la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

De conformidad con lo dispuesto en el inciso 3) del artículo 10 del Código Procesal Contencioso Administrativo, el o la Defensora de los Habitantes podrá acudir ante la jurisdicción contencioso-administrativa en los asuntos de legalidad ordinaria bajo los siguientes supuestos:

- a. En defensa de intereses colectivos por violación derivada de una conducta administrativa proveniente del sector público que afectan a un grupo identificable de personas, incluso grupos de personas no organizadas formalmente pero que comparten un interés común jurídicamente tutelado, especialmente cuando el grupo se encuentre en una condición socioeconómica vulnerable.
- b. En defensa de derechos difusos, cuando la conducta administrativa atribuible a algún órgano o ente del sector público, viole o amenace violar bienes jurídicos superiores que conciernen a la colectividad en su conjunto, que a juicio del o la Jerarca decida llevar a la vía contencioso administrativa.

Artículo 95.- De las condiciones para la interposición del proceso contencioso administrativo.

La Defensoría de los Habitantes analizará los siguientes elementos de previo a la interposición de un proceso contencioso administrativo:

- a. Antes de acudir a la Jurisdicción contenciosa, la Defensoría, valorará si es posible resolver el caso desde su propia competencia para reivindicar en vía administrativa el derecho o interés lesionado, así como para recabar toda la documentación e información necesarias para constituir la prueba pertinente.
- b. Si durante el proceso de defensa la Dirección competente estima necesario acudir a esta jurisdicción para tutelar y restablecer la legalidad de cualquier conducta de la Administración Pública, el o la Directora deberá coordinar según el procedimiento dispuesto en el artículo 88.
- c. Si en el trámite de la intervención se advierte que el caso reviste clara urgencia o riesgo de daño irreparable a bienes jurídicos supremos, la Dirección de Defensa en conjunto con la Dirección de Asuntos Jurídicos podrán de oficio presentar su posición ante el o la Jerarca para que éste tome la decisión correspondiente. De igual forma se procederá cuando el asunto haya sido tramitado de forma exclusiva por una Oficina Regional y la Dirección de Oficinas Regionales. Si la solicitud no es acogida por el o la Jerarca, la Dirección de Defensa u Oficinas Regionales comunicará formalmente al o la habitante del rechazo y continuará con la tramitación del asunto. En caso de que se acoja la solicitud, la Dirección de Asuntos Jurídicos en conjunto con la Dirección de Defensa u Oficinas Regionales, elaborarán la demanda inicial en el plazo de 10 días hábiles.
- d. La interposición del proceso contencioso administrativo estará sujeta a los plazos dispuestos en los artículos 35 y 39 del Código Procesal Contencioso Administrativo.

Artículo 96.- De las condiciones para la no interposición del proceso contencioso administrativo.

La Defensoría de los Habitantes no interpondrá el proceso en la vía contenciosa-administrativa en los siguientes supuestos:

- a. Cuando el caso planteado no reúna los requisitos formales mínimos de interposición que regula el Código Procesal Contencioso Administrativo.
- b. Cuando la pretensión de los y las habitantes refiera a la reivindicación de intereses particulares no fundamentales.
- c. Cuando la pretensión pueda ser atendida por la institución mediante su propia competencia.
- d. Cuando el asunto haya sido resuelto anteriormente y tenga el carácter de cosa juzgada material.

Artículo 97.- Coordinación y seguimiento del proceso.

Una vez que la institución plantea el proceso ante la jurisdicción contenciosa administrativa, la Dirección de Asuntos Jurídicos estará a cargo de su tramitación en coordinación con la Dirección de Defensa temática o Regionales para asegurar el cumplimiento de los plazos y la atención de las formalidades procesales que se requieran.

Artículo 98.- Coordinación y seguimiento de procesos constitucionales donde la Defensoría figure como sujeto procesal recurrido.

En este supuesto se deberá observar el siguiente procedimiento de coordinación:

- a. Recibida la notificación de la Sala Constitucional, el Departamento de Archivo y Correspondencia la trasladará de forma inmediata a la Dirección de Asuntos Jurídicos, la cual procederá a identificar la Intervención que origina el proceso.
- b. Obtenida la información en cuestión, la Dirección de Asuntos Jurídicos comunicará formalmente sobre el proceso a la Dirección involucrada a efecto de que esta elabore una relación detallada de hechos respecto a las actuaciones administrativas que ha llevado a cabo dentro de la Intervención y lo remitirá a la Dirección de Asuntos Jurídicos dentro del plazo de 24 horas contado a partir del momento en que fue comunicada a la Dirección, acompañado de la copia completa del expediente administrativo. Este procedimiento también aplicará para cualquier unidad de la Defensoría.
- c. La Dirección de Asuntos Jurídicos tendrá a su cargo la fundamentación jurídica de la contestación a la audiencia conferida, sin perjuicio del apoyo que sea requerido de la unidad involucrada.
- d. El escrito de contestación a la audiencia deberá ser remitido por la Dirección de Asuntos Jurídicos al o la Defensora para su aprobación y firma dentro del segundo tercio del plazo otorgado en el auto de curso notificado por la Sala Constitucional.
- e. La atención de las audiencias escritas u orales posteriores que pudiere ordenar la Sala Constitucional, será asumida en conjunto por la unidad involucrada y la Dirección de Asuntos Jurídicos.
- f. De la sentencia de fondo que se dicte y sea notificada a la Defensoría de los Habitantes, la Dirección de Asuntos Jurídicos deberá informarlo de inmediato al o la Jerarca institucional para lo que corresponda.

Artículo 99.- Coordinación y seguimiento de procesos contenciosos administrativos donde la Defensoría figure como sujeto procesal recurrido.

Cuando la institución sea demandada y corresponda a la Procuraduría General de la República su representación en el proceso, la Dirección de Asuntos Jurídicos coordinará con ésta para la atención oportuna de todas las incidencias procesales.

Artículo 100.- De las coadyuvancias.

La coadyuvancia a toda acción judicial será planteada cuando la Defensoría de los Habitantes cuente con una posición técnica construida como resultado de su propia investigación o con elementos de prueba novedosos que abonen a la pretensión del actor principal.

CAPÍTULO XIII OTRAS ESTRATEGIAS DE DEFENSA

Artículo 101.- Solicitud de criterio sobre Proyectos de Ley.

Cuando la Asamblea Legislativa solicite a la Institución criterio sobre un proyecto de Ley, el o la Jerarca ordenará en el plazo de 24 horas siguientes a su ingreso, el registro de la Solicitud en el SOL mediante el cual se asignará a la Dirección que corresponda la elaboración de propuesta de criterio en el plazo de cinco días hábiles. En atención a la complejidad del proyecto, el o la jerarca podrá pedir prórroga a la comisión legislativa consultante. El criterio será emitido por el o la Jerarca.

Cuando el tema al cual refiera el proyecto de ley involucre a varias direcciones, la Dirección de Despacho coordinará conjuntamente la elaboración de la propuesta de criterio dentro del plazo fijado por la Asamblea Legislativa.

Cuando el proyecto de ley refiera a derechos de las personas con discapacidad o pueda afectarlos, le corresponderá emitir el criterio a la Dirección correspondiente en conjunto con el Mecanismo Nacional de Supervisión de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

Artículo 102.- De la Intervención en el Ámbito Legislativo.

La Defensoría de los Habitantes podrá proponer la creación de normas, modificaciones a las existentes o reformas, cuando detecte vacíos o deficiencias normativas que atentan contra los derechos e intereses de los y las habitantes. En tales casos, la intervención se registrará en el SOL, para lo cual se asignará a la Dirección correspondiente.

Cuando el tema al cual refiera el proyecto de ley involucre a varias direcciones, la Dirección de Despacho coordinará conjuntamente la elaboración de la propuesta del proyecto de ley.

Artículo 103.- De las Alertas y Respuestas Tempranas.

La Alerta y Respuesta Temprana es una estrategia de defensa que tiene como propósito prevenir, predecir y mitigar afectaciones o violaciones a los derechos de las y los habitantes. Cualquier profesional que identifique una situación de amenazas o potencial vulneración de derechos la pondrá en conocimiento de su jefatura inmediata. En caso de ser un tema de su competencia esta valorará la pertinencia de comunicar al despacho quien decidirá si emite o no la alerta, en caso contrario elevará su conocimiento al despacho quien en coordinación con la dirección correspondiente valorarán la emisión de la alerta. Una vez aprobada por el despacho, la dirección competente registrará la alerta y su desarrollo en el sistema informático SOL.

Los resultados del análisis de la información se ponen en conocimiento de las autoridades políticas competentes con el propósito de activar respuestas eficaces a los problemas, situaciones o conflictos detectados.

Artículo 104.- Seguimiento a las Alertas y Respuestas Tempranas

Una vez emitida la alerta por parte del Despacho, la dirección responsable dará seguimiento a las respuestas de las autoridades políticas competentes y mantendrá informado al o la Jerarca. La evolución del seguimiento podrá derivar en otra estrategia de defensa que deberá ser consignada como tal.

Artículo 105.- Del cierre de las Alertas y Respuestas Tempranas

Si el asunto se resolvió de manera oportuna y a satisfacción, se procederá a consignar las gestiones realizadas y los resultados logrados en el expediente electrónico, para justificar el cierre y archivo del expediente, previa aprobación del o la directora, prescindiendo de la notificación de un informe final escrito.

Artículo 106.- De los procesos de Diálogo Social.

Cuando exista una situación de amenaza, conflicto o lesión a los derechos e intereses de diferentes grupos de población, que estén disconformes con las omisiones, actuaciones o actos materiales de las autoridades públicas, las partes en conflicto podrán solicitar la intervención de la Defensoría de los Habitantes, la que podrá convocarlas para generar un espacio de diálogo y facilitar acuerdos entre las partes. A tal efecto, el o la Jерarca definirá las personas responsables institucionales de llevar adelante el proceso.

Artículo 107.- De la intervención por diálogo social.

Esta estrategia de defensa, se trata de un mecanismo basado en el compromiso de las partes intervinientes, que genera un espacio de paz social, en el que se renuncia a las vías de hecho con violencia o afectación de derechos fundamentales de terceros, la adopción de actos o medidas administrativos –no acordadas- sobre los aspectos en discusión, así como a medidas dilatorias del diálogo, para abocarse a un intercambio fundamentado de argumentos sobre sus posiciones y pretensiones.

Para la atención de los procesos de diálogo social la Defensoría de los Habitantes, contará con un equipo de hasta 8 personas profesionales (nombradas mediante acuerdo), que estarán coordinados por un representante del Despacho. Este grupo de profesionales, recibirán formación y capacitación permanente en la materia de dialogo social y se constituyen –junto con el Dirección temática competente- en asesores obligados del Defensor o Defensora de los Habitantes, brindando apoyo técnico en el proceso en los que intervenga la institución.

Artículo 108. - De las etapas de un proceso de diálogo

Cuando exista una situación de amenaza, conflicto o lesión a los derechos e intereses de grupos de población, que estén disconformes con las omisiones, actuaciones o actos materiales de las autoridades públicas, la Defensoría de los Habitantes podrá proponer, por iniciativa propia del Jерarca o a instancia de partes, la implementación de la estrategia de defensa del diálogo social, la cual busca, además de la solución a un problema concreto, la generación de un clima de confianza que mejore la gobernabilidad, sobre la base de la convivencia pacífica y constructiva entre las partes para la atención del conflicto.

En caso de actuar a solicitud de las partes, estas harán llegar de forma conjunta al Defensor o a la Defensora, una gestión formal con la solicitud intervención de la Defensoría de los Habitantes. Igualmente, en caso de que actúe de oficio, a iniciativa del Jерarca institucional, se deberá contar con la anuencia por escrito de ambas partes en conflicto.

Una vez que se constate la aceptación de ambas partes, se podrá dar inicio al proceso de participación institucional para el diálogo con el registro en el Sistema SOL de la solicitud planteada, así como de cada una de las actuaciones en dicho proceso.

Las principales etapas de la estrategia de Defensa por Diálogo Social clasifican en: la exploración, el diseño, la implementación y el seguimiento. Cada una de ellas es importante para el proceso y deben abordarse, con mucha atención, teniendo en cuenta que todo el proceso de diálogo se lleva a cabo en un contexto social, económico, político y relacional particular.

Etapas de Exploración: Durante esta etapa, la Defensoría realizará un análisis de las condiciones existentes para determinar si se puede continuar con las demás etapas del proceso de diálogo, o se aconseja cancelar la iniciativa y entrar en un período de preparación de condiciones para el diálogo, lo que se consultará con el Defensor o Defensora, quien adoptará la decisión final.

Se espera, durante esta etapa, comprender lo mejor posible -y desde todos los ángulos y perspectivas que el tiempo permita-, tres aspectos fundamentales: la temática, el contexto y los actores clave.

Un proceso de diálogo puede no ser aconsejable en caso de que se determine, por ejemplo,

- a. Un desequilibrio significativo de poder que inevitablemente comprometería al diálogo, aumentando las posibilidades de que el grupo más poderoso acapare el proceso.
- b. Que la violencia, el odio y la desconfianza sean más fuertes que la voluntad de hallar un terreno común. Los grupos o sectores clave no están organizados internamente o carecen de un sentido coherente de identidad colectiva.
- c. Las partes clave no están dispuestas a participar, no hay voluntad política.
- d. Las partes clave manifiestan su disposición a participar, pero dan la impresión de estar respondiendo automáticamente a los planteamientos, sin una verdadera intención de que el proceso llegue a buen puerto.
- e. La presión de los plazos es demasiado grande.
- f. No hay un marco jurídico de referencia.
- g. Las partes clave carecen de capacidad para darle continuidad.

Etapas de Diseño: Durante esta etapa se definirán los objetivos y el contenido del proceso, sus objetivos, los tiempos y la agenda general. Se construirá un marco sólido de apoyo al proceso, el equipo de gestión y facilitación, los recursos y la estrategia de comunicación hacia fuera. De igual modo se deberá seleccionar a los actores representantes. En relación a este aspecto es recomendable hacerlo incluyendo a la mayor diversidad de actores relacionados con el mismo. De la misma forma, se definirán los roles de los participantes distintos a los actores. En caso del facilitador o facilitadora, esta persona tendrá a su cargo la creación del espacio de confianza para los dialogantes y la conducción metodológica del proceso, participando también en su diseño.

La documentación del proceso que incluye, la relatoría, la matriz de avances, las evaluaciones, las presentaciones o ponencias y todos los documentos que van ofreciendo información sobre el desarrollo del proceso.

El diálogo social deberá darse en espacio de contención donde los actores pueden interactuar en confianza y con respeto, llevando a la mesa de diálogo sus ideas, intereses, preocupaciones, demandas y creencias, y trabajando juntos en forma pacífica y legítima para transformar relaciones, generar racionalidad y organizar consensos.

Etapas de Implementación: Es el momento en que se convoque al diálogo, el cual deberá dar inicio con la adopción, entre las partes, de un código de conducta el cual contendrá como mínimo:

1. **Pautas de comportamiento.** Con la guía de la persona facilitadora se establecerán entre todas las partes, reglas claras, sobre cómo comportarse en un diálogo, propiciando que los dialogantes se sientan cómodos y comprometidos con el mismo. Es recomendable establecer una especie de acuerdo o convenio entre todos, que se anota en un papelógrafo o cartulina y se mantiene visible en el salón durante todo el evento. En el convenio debe acordarse sobre la puntualidad, el manejo equitativo del tiempo, la oportunidad de participación para todos por igual y sin interrupciones, la tolerancia y cortesía, el uso de celulares solo para atender emergencias, entre otros.
2. **Pautas para el procedimiento.** Son aspectos importantes del proceso que deben ser transmitidos de manera clara y oportuna; por ejemplo: los roles de todos los participantes y la agenda del evento.
3. **Pautas para las comunicaciones.** El proceso debe mantener la transparencia en todo momento. Para lograr esto es vital consensuar con los dialogantes la estrategia de comunicación, tanto a lo interno del grupo como hacia fuera.
4. **La estrategia de comunicación externa** Es recomendable recordar que el proceso de diálogo es abierto y transparente, pero eso no implica necesariamente que se permita la presencia de cualquier observador o de los medios de comunicación durante las sesiones de diálogo. La presencia de terceros no autorizados por el grupo de diálogo puede poner en riesgo el éxito del evento. Conforme el proceso de diálogo avanza, es posible que el

grupo dialogante decida compartir algunos de los resultados producidos. Esto puede hacerse a través de campañas de información, conferencias de prensa, debates, entrevistas, asambleas, cabildos comunales, radios comunitarias y hasta canciones.

5. La **estrategia de comunicación interna y externa** debe contemplar los siguientes aspectos: Definición de voceros y mecanismos de comunicación a la prensa

Etapas de Seguimiento: Se entenderá por "seguimiento" el proceso continuo de recabar información que permita reflexionar y valorar los avances logrados con relación a los objetivos del proceso de diálogo. El seguimiento también permitirá identificar las consecuencias positivas o negativas generadas por el proceso y arrojar luz sobre las razones del mismo. En la etapa de seguimiento se deberá contener: La documentación o relatoría de cada evento del proceso, la matriz de avance del proceso que se trabaja con los dialogantes al final de cada evento formal, las evaluaciones escritas por las partes luego de cada evento, incluyendo: la organización del evento (invitación y arreglos logísticos), cómo se sienten, la generación de confianza, la calidad de la interacción y su opinión sobre la conducción del evento (de buena fe, de manera imparcial y respetando las particularidades e intereses de todos los actores).

De todas las etapas del proceso se deberá informar al Defensor/a de los Habitantes. Igualmente, toda gestión quedará registrado en el Sistema SOL.

Artículo 109.- Del Acompañamiento y Trabajo Interinstitucional.

Toda solicitud para que la Defensoría forme parte de una comisión, grupo o equipo de trabajo interinstitucional, sea de carácter formal o informal, deberá ser puesta en conocimiento del Defensor o Defensora de los Habitantes, a fin de que éste o ésta valore y decida la pertinencia de la participación de la Defensoría en dicha agrupación, y de ser el caso, el eventual rol que podría asumir.

La puesta en conocimiento al Defensor o Defensora deberá acompañarse de la siguiente información:

- a. Naturaleza de la comisión, grupo o equipo de trabajo que se conforma.
- b. Instituciones que formarían parte de la comisión o equipo.
- c. Descripción detallada de las funciones que la comisión o equipo tendría a su cargo.
- d. Indicación de la vía o el mecanismo por medio del cual se crea la comisión o equipo.
- e. En caso que exista, documento mediante el cual se oficializa la creación de la comisión.
- f. Papel o rol que se espera de la Defensoría de los Habitantes en el grupo de trabajo.
- g. Cualquier otra información de relevancia respecto al asunto particular.

Cada Acompañamiento y Trabajo Interinstitucional en el que participe la Defensoría de los Habitantes generará un registro en el sistema informático donde se consignen todos los puntos establecidos en el párrafo anterior y todas las gestiones conforme tengan lugar las acciones institucionales.

Al finalizar el proceso se consignarán los principales resultados un reporte final.

CAPÍTULO XIV INTERVENCIONES ANTE INSTANCIAS INTERNACIONALES DE DERECHOS HUMANOS

Artículo 110.- Interacción con órganos internacionales.

La Defensoría de los Habitantes velará por el cumplimiento de las normas y programas que constan en instrumentos jurídicos internacionales y que tienen como objetivo la tutela y promoción de los derechos de los y las habitantes. Para ello, colaborará, suministrará información y mantendrá comunicación con los órganos relevantes del Sistema Interamericano de Derechos Humanos, el Sistema Universal de Derechos Humanos, así como otros organismos regionales e internacionales relevantes, incluidos los foros políticos de la Asamblea General de las Naciones Unidas que aborden temas relevantes de derechos humanos, la Alianza Global de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (GANHRI, por sus siglas en inglés), la Red de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos de las Américas, la Federación Iberoamericana del Ombudsman, el Consejo Centroamericano de Procuradores y Procuradoras de Derechos Humanos, entre otras.

La Oficina de Asuntos Internacionales será la responsable de asegurar una colaboración y comunicación oportuna y efectiva con esos órganos, incluida la presentación en tiempo de informes y solicitudes, en coordinación con las distintas direcciones.

Artículo 111.- Informes ante Organismos Internacionales.

La Defensoría de los Habitantes presentará los siguientes informes ante organismos internacionales:

1. Examen Periódico Universal ante el Consejo de Derechos Humanos (EPU)
2. Informes ante los Órganos de Tratados de Naciones Unidas.

Artículo 112.- Examen Periódico Universal ante el Consejo de Derechos Humanos (EPU).

La Defensoría de los Habitantes presentará un informe independiente en el marco del Examen Periódico Universal (EPU) del Consejo de Derechos Humanos de Naciones Unidas en cada ciclo de evaluación del Estado costarricense. Al menos ocho meses antes de la fecha límite para la presentación del informe independiente, la Oficina de Asuntos Internacionales remitirá las recomendaciones del EPU anterior a todas las Direcciones de Defensa, con una explicación sobre las directrices técnicas para la presentación de informes en el ciclo correspondiente. Asimismo, suministrará información sobre compromisos voluntarios asumidos por Costa Rica en materia de derechos humanos y solicitará información a la Cancillería sobre las declaraciones y resoluciones sobre Derechos Humanos auspiciadas por Costa Rica ante el Consejo de Derechos Humanos, para que sean utilizados como insumo.

La Oficina de Asuntos Internacionales mantendrá al día la información sobre las directrices técnicas para la presentación de información por parte de las instituciones nacionales de derechos humanos, así como los plazos para la presentación del informe; para tal efecto se conformará una comisión institucional coordinada por el Despacho a la que le corresponderá la elaboración de la propuesta de informe.

En la elaboración del informe la comisión institucional deberá incluir al menos los siguientes aspectos:

a) Estado de cumplimiento de las recomendaciones anteriores. Esta información debe incluir el progreso que ha hecho el Estado en el cumplimiento de las recomendaciones, incluyendo su impacto en el pleno goce de los derechos humanos por parte de los y las habitantes; acciones regresivas, si las hay, y la identificación de acciones que aún deben tomarse para su pleno cumplimiento. En la medida de lo posible, se deben incluir indicadores de cumplimiento, así como retos y necesidades de cooperación técnica para su cumplimiento.

b) Nuevos desarrollos que no se hayan tomado en cuenta en recomendaciones anteriores considerando que el EPU se basa en:

- a. La Carta de Naciones Unidas
- b. La Declaración Universal de Derechos Humanos
- c. Los tratados internacionales de derechos humanos ratificados por Costa Rica
- d. Los compromisos voluntarios asumidos por Costa Rica, incluidos aquellos que haya hecho el país al presentar su candidatura para integrar el Consejo de Derechos Humanos.
- e. Las normas del Derecho Internacional Humanitario.

Se debe dar prioridad a la información de la que la Defensoría ha tenido conocimiento de primera mano en el transcurso de sus intervenciones. La información que se suministre debe ser veraz, confiable y verificable. Deben tomarse en consideración las recomendaciones previamente emitidas por la Defensoría de los Habitantes y su estado de cumplimiento.

La comisión institucional será la responsable de integrar un documento conteste con las guías técnicas establecidas para el ciclo correspondiente del EPU y remitirlo para aprobación del Defensor o Defensora un mes antes de la fecha límite para su envío. Una vez remitido el informe independiente de la Defensoría, este será publicado en la página de Internet, y difundido por la Oficina de Prensa.

Artículo 113.- Informes ante los Órganos de Tratados de Naciones Unidas.

La Defensoría de los Habitantes a través de la Oficina de Asuntos Internacionales, y en coordinación con las Direcciones de Defensa vigilará que el Estado costarricense cumpla de manera oportuna, participativa, transparente y efectiva con la obligación contenida en los tratados internacionales de derechos humanos de rendir informes periódicos ante los órganos de tratados de las Naciones Unidas, y de manera tal, que el examen de dichos informes contribuya con el avance hacia el pleno cumplimiento de las obligaciones de derechos humanos asumidas por Costa Rica.

Para ello, la Oficina de Asuntos Internacionales mantendrá comunicación constante con la Secretaría de los Órganos de Tratados en la Oficina del Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Derechos Humanos en Ginebra, mantendrá al día un cronograma de exámenes y fechas límites para las e informes. Asimismo, solicitará información a la Cancillería sobre las fechas de entrega de informes por parte del Estado y procurará que se consulte a la Defensoría de los Habitantes el informe que el Estado presentará a los comités respectivos.

La Defensoría presentará documentación e informes independientes ante los órganos de Naciones Unidas encargados de la supervisión del cumplimiento de las obligaciones contenidas en los tratados internacionales ratificados por Costa Rica con el fin de contribuir a un diálogo propositivo entre el Comité respectivo y el Estado, con miras a avanzar hacia el pleno cumplimiento de las obligaciones de derechos humanos asumidas por el país.

La Oficina de Asuntos Internacionales, informará doce meses antes a las Direcciones de Defensa correspondientes sobre el inicio del proceso de examen, las fechas límite para la presentación de aportes a la lista de cuestiones y la presentación del informe independiente. Asimismo, establecerá cuatro meses antes de la fecha límite un cronograma institucional para la preparación del informe, remisión y su aprobación por parte del o la jerarca.

La Oficina de Asuntos Internacionales, solicitará a las Direcciones de Defensa que suministren el informe tomando en consideración:

- a. Las obligaciones de derechos humanos establecidas en el tratado supervisado por el Comité en cuestión.
- b. Las observaciones generales emitidas por el comité en cuanto a la interpretación del contenido de las obligaciones del tratado en cuestión, así como la jurisprudencia relevante del Comité.
- c. Las recomendaciones previamente emitidas por el comité en cuestión a Costa Rica.
- d. La lista de cuestiones establecida por el Comité respectivo
- e. El informe del Estado costarricense remitido al Comité para el examen.

- f. La casuística y las investigaciones de oficio de la Defensoría de los Habitantes
- g. Información veraz, confiable y verificable suministrada por organizaciones de la sociedad civil, comunidades o personas a la Defensoría de los Habitantes en el transcurso de su labor.

La Defensoría presentará informes independientes sobre el cumplimiento de las obligaciones asumidas por el Estado costarricense a la luz de los tratados internacionales de derechos humanos ratificados por el país, en el marco del examen prescrito en cada tratado.

La Oficina de Asuntos Internacionales coordinará una audiencia virtual del Defensor o Defensora con el comité, si este lo permite, o con el experto o experta a cargo de la relatoría del país para el período en cuestión. Durante esa audiencia, el Defensor o Defensora contará con la asistencia de las direcciones que elaboraron el informe.

La Oficina de Asuntos Internacionales y la Oficina de Prensa difundirán a los y las habitantes y a la sociedad civil, los ciclos de examen de Costa Rica frente a cada uno de los comités, los informes independientes presentados por la Defensoría y difundirá las recomendaciones que emita cada comité al país.

Artículo 114.- Participación en casos ante el Sistema Interamericano de Derechos Humanos.

De conformidad con el artículo 44 de la Convención Americana de Derechos Humanos, solo las personas, grupos de personas o entidades no gubernamentales podrán presentar peticiones ante la Comisión Interamericana de Derechos Humanos. La Defensoría no está legitimada para presentar directamente peticiones ante el Sistema Interamericano de Derechos Humanos, ni participar como parte en procesos contenciosos ante la Corte Interamericana. La Defensoría tampoco prestará patrocinio letrado para el litigio interamericano.

La Defensoría de los Habitantes podrá participar, sin embargo, cuando se le permita presentar información relevante con carácter independiente (en calidad de *amicus curiae*) ya sea por escrito o durante una audiencia de caso, cuando:

1. La Defensoría tenga conocimiento sobre las presuntas violaciones, por parte del Estado costarricense, alegadas y pueda aportar información sólida que contribuya a la resolución por parte de los órganos del Sistema Interamericano de Derechos Humanos.
2. La Defensoría considere que se cumplió con el agotamiento de recursos internos y que la petición cumple con los requisitos del artículo 46 de la Convención Americana de Derechos Humanos.
3. El caso sea fundamental para el avance del derecho internacional de los derechos humanos.

Cualquier Dirección, o la Oficina de Asuntos Internacionales, presentarán a la Dirección de Despacho una solicitud fundada para la participación de la Defensoría en el caso concreto. La Dirección de Despacho, solicitará un criterio a la Dirección de Asuntos Jurídicos para que el Defensor o Defensora determine si se presenta la información relevante. La elaboración de la posición de la Defensoría estará a cargo de la Dirección pertinente, y deberá ser aprobada por el Defensor o Defensora, previo visto bueno de la Dirección de Asuntos Jurídicos. Una vez aprobada en tiempo la posición de la Defensoría, la remisión oportuna será responsabilidad de la Oficina de Asuntos Internacionales.

La presentación de información independiente debe tomar en cuenta las fuentes del derecho internacional establecidas en el artículo 38 del Estatuto de la Corte Internacional de Justicia, las normas de interpretación de los tratados establecidas en la Convención de Viena sobre el Derecho de los Tratados, así como la jurisprudencia de la Corte Interamericana y las decisiones de la Comisión Interamericana.

La Defensoría también contribuirá aportando la información que le sea solicitada por parte de la Corte o la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, la cual será coordinada por la Oficina de Asuntos Internacionales.

Artículo 115.- Presentación de *Amicus Curiae* en relación con opiniones consultivas de la Corte Interamericana de Derechos Humanos.

La Defensoría presentará, oportunamente, observaciones independientes, en calidad de *amicus curiae*, en los procesos de solicitud de opiniones consultivas que presente el Estado costarricense, así como a solicitudes de opiniones consultivas presentadas por otros países o por la Comisión que, a juicio del Defensor o Defensora, sean relevantes para el avance del derecho internacional de los derechos humanos, la protección de los derechos humanos y el fortalecimiento de los sistemas internacionales y nacionales de protección de derechos humanos.

La Oficina de Asuntos Internacionales será la encargada de informar de manera permanente a las Direcciones sobre las solicitudes de opiniones consultivas presentadas ante la Corte Interamericana de Derechos Humanos, y los plazos establecidos por la Corte para su presentación.

La elaboración de observaciones o *amicus curiae* estará a cargo de la Dirección con mayor experticia en el tema en cuestión, en estrecha colaboración con otras Direcciones. Los proyectos de observaciones o *amicus curiae* deberán enviarse a la Dirección de Despacho a través de la Oficina de Asuntos Internacionales, para su aprobación por parte del Defensor o Defensora. La Oficina de Asuntos Internacionales será la responsable de remitir las observaciones o *amicus curiae* dentro del plazo establecido por la Corte Interamericana de Derechos Humanos.

Artículo 116.- Solicitud de medidas cautelares ante la Comisión Interamericana de Derechos Humanos.

En casos de situaciones de gravedad y urgencia que presenten un riesgo de daño irreparable a las personas o al objeto de una petición o caso pendiente ante los órganos del Sistema Interamericano, la Defensoría de los Habitantes podrá solicitar a la Comisión Interamericana de Derechos Humanos que adopte medidas cautelares, previa autorización escrita de las personas beneficiarias-excepto cuando sea materialmente imposible obtenerla de manera oportuna. La solicitud deberá cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 25 del Reglamento de la Comisión.

CAPÍTULO XIV DISPOSICIONES FINALES

Artículo 117.- De los plazos.

Los plazos para los actos de trámite de las estrategias de defensa, se contarán en días naturales. En ningún caso ningún expediente deberá permanecer inactivo por más de un mes.

Los plazos que la Ley de la Defensoría y el reglamento contemplan en meses se contarán según calendario.

Todos los plazos que contempla este Manual podrán ser prorrogados mediante resolución motivada del o la Jarca de la Institución.

Artículo 118.- De la implementación del Manual.

A efecto de garantizar la correcta aplicación de las disposiciones de este Manual, se conformará una Comisión Institucional a la que corresponderá: revisar y actualizar los diferentes formularios que se emplean en el proceso de defensa y desarrollar estrategias de difusión y capacitación a todo el personal de la Defensoría. La Comisión estará integrada por un representante de cada una de las unidades a continuación:

- Departamento de Informática
- Direcciones de Defensa
- Dirección de Admisibilidad
- Dirección de Oficinas Regionales

- Despacho
- Dirección de Asuntos Jurídicos
- Dirección de Planificación Institucional, quien la coordinará

La Comisión podrá solicitar colaboración preferente a cualquier otra unidad o persona profesional para la ejecución de las tareas que le han sido asignadas.

Artículo 119.- Del proceso de Notificación.

La notificación de los actos relacionados con la labor de defensa de derechos estará a cargo de una unidad de notificación y gestión de la documentación. La forma de notificación deberá ajustarse, para ser accesible a las personas con discapacidad.

Independientemente de la unidad administrativa que reciba la SI, deberá asegurarse de solicitar al o la habitante como mínimo dos medios para recibir notificaciones, uno principal y otro accesorio.

El acto de notificación se realizará en el plazo máximo de 24 horas hábiles después de aprobado el documento.

Artículo 120.- Vigencia.

El presente Manual deroga íntegramente el anterior y regirá seis meses después a partir de su publicación en el diario oficial La Gaceta.

COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE. Dado en la Ciudad de San José, a las trece horas del día diecinueve de diciembre de dos mil diecinueve.

Catalina Crespo Sancho. Defensora de los Habitantes.—1 vez.—(IN2020429569).