

ACUERDO N° 2355

LA DEFENSORA DE LOS HABITANTES DE LA REPÚBLICA

Con fundamento en los artículos 1, 2, 10 y 11 de la Ley de la Defensoría de los Habitantes de la República, Ley N° 7319 publicada en La Gaceta N° 237 del 10 de diciembre de 1992; los artículos 84 inciso a), 87 inciso 1), 89 incisos 1 y 4), 90, 91, 92, 102 y 103 de la Ley General de la Administración Pública, Ley N° 6227; los artículos 1, 3, 8, 9 incisos a) y d), 10, 11, 12 incisos a), c) y e), 20, 21, 22, 54 párrafo primero y 56 del Reglamento a dicha Ley, Decreto Ejecutivo N° 22266-J del 16 de julio de 1993; los artículos 3, 4 y 6 del Estatuto Autónomo de Organización de la Defensoría de los Habitantes que es Acuerdo N° 528-DH del 11 de mayo de 2001.

CONSIDERANDO:

PRIMERO.- Que el/la Defensor/a de los Habitantes de la República es la máxima autoridad en la organización, ejecución y desarrollo de las funciones y disposiciones que asignan a la institución la Ley N° 7319 y su Reglamento, Decreto Ejecutivo N° 22266-J.

SEGUNDO.- Que para el eficiente cumplimiento de las atribuciones y competencias del órgano, la Defensor/a de los Habitantes tiene la potestad de definir las estrategias y acciones más apropiadas que posibiliten la consecución de los objetivos institucionales.

TERCERO.- Que entre tales acciones y estrategias, el/la Jerarca tiene la potestad expresa de delegar realización de las funciones y actividades que aseguren el mejor funcionamiento de la institución.

CUARTO.- Que la Defensoría trabaja en la revisión de sus procesos de trabajo, con el fin de que la institución sea más efectiva y eficiente en sus intervenciones.

QUINTO.- Que en el Alcance N° 12 a La Gaceta N° 20, del viernes 31 de enero de 2020, se publicó el Acuerdo N° 2268, mediante el cual se emite el Manual de Macro Proceso de Defensa de Derechos e Intereses de la Defensoría de los Habitantes, el cual, de conformidad con lo establecido en el artículo 120 de dicho cuerpo normativo, entraría en vigencia 6 meses después de su publicación, fecha que se cumple el próximo 1° de Agosto de 2020.

SEXTO.- Que en el Alcance N° 209 a La Gaceta N° 195, del viernes 7 de agosto de 2020, se publicó el Acuerdo N° 2289, mediante el cual se modifican los artículos 2, 3, 4, 9, 10, 12, 13, 14, 17, 20, 21, 23, 27, 32, 35, 37, 38, 41, 42, 43, 46, 47, 48, 49, 51, 52, 53, 54, 59, 60, 73, 75, 103, 104, 105 y 121 del Manual de Macro Proceso de Defensa de Derechos e Intereses de la Defensoría de los Habitantes, adoptado mediante Acuerdo N° 2268.

SEPTIMO.- Que desde la publicación inicial y posteriores modificaciones del Macroproceso a esta fecha, la Defensoría de los Habitantes ha venido llevando a cabo procesos de evaluación de resultados, respecto al instrumento, con el fin de lograr la satisfacción del interés público.

OCTAVO.- Que durante esos procesos, se ha producido una retroalimentación valiosa con el personal, a través de la cual se han recabado múltiples observaciones y propuestas de mejora al instrumento normativo que han llevado a determinar la necesidad de hacer modificaciones a varios artículos, con el fin de brindar mayor coherencia al documento.

Por tanto;

**POR TANTO, SE ACUERDA
MODIFÍQUESE EL ACUERDO 2268**

ÚNICO.- Modifíquense los artículos 43, 46 y 59 del Manual de Macro Proceso de Defensa de Derechos e Intereses de la Defensoría de los Habitantes, adoptado mediante Acuerdo N° 2268, los cuales se leerán de la siguiente forma:

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

La apertura de las investigaciones estructurales seguirá el siguiente procedimiento:

1. Por iniciativa directa, el/la jerarca institucional, cuenta con la potestad de solicitar la apertura, formulación y tramitación, de una investigación al área de defensa u oficina regional que corresponda, según la instrucción realizada en el caso concreto y de acuerdo al procedimiento aquí establecido.

2. La propuesta planteada por las áreas de defensa y oficinas regionales, serán sometidas a consideración y visto bueno del/la Jerarca, una vez superado el eventual proceso de aprobación, el Despacho del/la Defensor/a de los Habitantes verificará que las solicitudes cuenten imprescindiblemente al momento de autorizarse la apertura de una investigación estructural con un enfoque de Gestión para Resultados, con 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

3. Con el visto bueno del/la Defensor/a de los Habitantes, la Dirección del Despacho de la Defensoría de los Habitantes, remitirá a la Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional, la aprobación respectiva de la investigación estructural para que se incorpore la actividad dentro Plan Anual Operativo –PAO- correspondiente, de la dirección de defensa u oficina regional que tenga a su cargo la realización de la investigación.

4. La Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional, será el órgano responsable del seguimiento de las investigaciones aquí señaladas, así como, informar al Despacho del/la Jerarca, situaciones que ameriten alerta de riesgo y de atención.

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

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 de los Habitantes, con el fin de velar por el cumplimiento de las recomendaciones.

El plan de incidencia será entregado por la respectiva dirección que despliega las labores de defensa, al Defensor/a de los Habitantes para su visto bueno, quien remitirá su decisión a la Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional, para su seguimiento.

Artículo 59.- Revisión y aprobación de Informe Final.

La propuesta de informe final elaborada por la persona o equipo 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 diez 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. Este funcionario/a contará con un plazo de ocho días, para resolver lo correspondiente.

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

De previo a la suscripción de un informe final con recomendaciones o a efectos de su notificación una vez firmado, el/la Jerarca podrá citar a cualquier persona funcionaria a una audiencia en donde la Defensoría rinda cuentas sobre los hallazgos y las conclusiones de los estudios que sustentan la investigación llevada a cabo, así como los alcances de las recomendaciones emitidas.

En caso de que el jerarca o los titulares subordinados responsables de poner en práctica las recomendaciones no estén de acuerdo con las recomendaciones emitidas en el informe final que presenta la Defensoría de los Habitantes, tiene la posibilidad de presentar las objeciones correspondientes, siguiendo el procedimiento que para los efectos establece la Ley de la Defensoría de los Habitantes, a través del recurso de reconsideración.

A efectos de citación se aplicará el artículo 54 este Macroproceso.

COMUNÍQUESE A TODO EL PERSONAL Y PUBLÍQUESE EN EL DIARIO OFICIAL LA GACETA. Dado en la Ciudad de San José, a las once horas del día nueve de junio de dos mil veintiuno. Catalina Crespo Sancho. Defensora de los Habitantes de la República.