

ACUERDO N° 2427
LA DEFENSORA DE LOS HABITANTES DE LA REPÚBLICA

Con fundamento en los artículos 1, 2, 10, 11 y 12 inciso 3) de la Ley de la Defensoría de los Habitantes de la República, los artículos 1, 3, 8, 9 incisos a) y d), 10, 11, 12 incisos a), c) y e), 20, 21, 22, 27, 54 párrafo primero y 56 del Reglamento a dicha Ley, Decreto Ejecutivo N° 22266-J del 16 de julio de 1993; norma 5.1 de las Normas de Control Interno para el Sector Público, emitidas por la Contraloría General de la República mediante Resolución R-CO-9-2009 y 54 del Manual de Macroproceso de Defensa Acuerdo N° 2268.

CONSIDERANDO:

1.- Que la Defensora 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.

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

3.- Que, con el propósito de hacer más eficientes los procesos de citación a funcionarios públicos que realiza la Defensoría de los Habitantes y de que éstos brinden un valor agregado a la función de defensa, la Dirección de Planificación y de Asuntos Jurídicos, elaboró un listado de aspectos que, en adelante, la Jefatura de la unidad solicitante deberá verificar en el expediente conformado a partir de cada Registro de Intervención, como requisito previo para formular la solicitud de citación a la Dirección de Asuntos Jurídicos.

4.- Que la norma 5.1 de las Normas de Control Interno para el Sector Público, emitidas por la Contraloría General de la República, mediante Resolución R-CO-9-2009 de las nueve horas del veintiséis de enero del dos mil nueve, dispone que el jerarca y titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer los elementos y condiciones necesarias para que de manera organizada, uniforme, consistente y oportuna ejecuten las actividades de obtener, procesar, generar y comunicar, en forma eficaz, eficiente y económica, y con apego al bloque de legalidad, la información de la gestión institucional y otra de interés para la consecución de los objetivos institucionales.

5.- Que mediante el Acuerdo número 2369, dictado en la ciudad de San José, a las ocho horas de día veinte de agosto del 2021, la Defensora de los Habitantes de la República, promulgó la Directriz sobre Procesos de citación a funcionarios(as) Públicos que realiza la Defensoría de los Habitantes, regulando el procedimiento de citación en general, como el trámite específico para la realización de citaciones virtuales.

6.- Que de conformidad con la revisión e insumos recibidos posterior a la promulgación del Acuerdo N° 2369, por parte del Departamento de Tecnologías de la Información de la Defensoría de los Habitantes, se recibieron una serie de observaciones técnicas sobre el contenido de acto, las cuales una vez valoradas en forma conjunta con la Dirección de Asuntos Jurídicos, derivaron en la consideración de plantear una modificación de dicha normativa, a fin de optimizar el procedimiento de citaciones virtuales y definir de mejor manera la responsabilidad de cada una de las partes que intervienen en el proceso.

Por lo tanto, **SE ACUERDA**, promulgar el siguiente:

**Protocolo sobre procesos de citación a funcionarios(as) Públicos que realiza
la Defensoría de los Habitantes**

Artículo Primero. - Del procedimiento de citación en general. De conformidad con el marco jurídico que regula el proceso de citación y de previo a que el Área de Defensa, Admisibilidad y/o Dirección de Sedes Regionales y sus Oficinas, soliciten a la Dirección de Asuntos Jurídicos iniciar el trámite de citación a un/a funcionario/a público/a, el o la Directora y/o Jefe de Oficina Regional, deberá verificar con vista en el expediente conformado a partir del Registro de Intervención, que se cumpla con cada una de las siguientes condiciones:

- a. Que el expediente cuente una solicitud de información, al menos con una Prevención cuyo plazo se encuentre vencido (artículos 53 y 54 del Manual de macroproceso de defensa de los derechos e intereses).
- b. Que el o la funcionaria pública, respecto a la cual se solicita la citación, sea efectivamente la persona a la cual se le giró la solicitud de información y la prevención.
- c. Que conste en el expediente administrativo que el proceso de notificación de la solicitud de información y la prevención haya sido exitoso y se haya realizado a un medio en el cual no exista duda de que el/la funcionaria tuvo conocimiento de los requerimientos de informe. Preferiblemente deberá contarse con el respectivo acuse de recibido.
- d. Que se haya verificado que no conste en el Registro de Correspondencia de la Defensoría de los Habitantes, un registro con la respuesta a la solicitud o Prevención hecha a la institución denunciada. En tal caso, la unidad que solicita la citación deberá realizar las indagaciones correspondientes ante el Departamento de Archivo y Correspondencia para verificar que el informe no haya sido presentado a la Defensoría. A tales efectos, se recuerda que la respuesta a las solicitudes de informe deberá remitirse al correo oficial correspondencia@dhr.go.cr y no al correo de las y los profesionales.
- e. Que preferiblemente conste en el expediente, que se realizó al menos con 5 días, una última gestión informal ante el o la funcionaria a quien se le requirió informe (correo electrónico, llamada telefónica) antes de solicitar la citación.
- f. Que el último trámite dado al expediente antes de solicitar la citación no supere el plazo máximo de un mes.
- g. En caso que la Dirección Jurídica constate que la solicitud planteada no cumple con los criterios establecidos en la presente Directriz, procederá a la devolución de la solicitud, incorporando copia de dicha gestión de rechazo a la Dirección de Despacho.

Artículo 2.- Del procedimiento para la Citación Virtual

- a. **Criterio de oportunidad.** Queda a criterio del o la Defensor(a) de los Habitantes la determinación –de oficio o a solicitud de parte- que las citaciones se realicen de manera presencial o virtual; por lo que el presente protocolo se utilizará para todos los casos en los cuales las audiencias no puedan efectuarse de manera presencial.
- b. **Autenticación y tecnología segura:** para la realización de citaciones virtuales, únicamente se utilizarán aquellas aplicaciones y plataformas tecnológicas que, conforme a los criterios del Departamento de Tecnologías de la Información de la Defensoría de los Habitantes, garanticen la seguridad y autenticidad en la obtención de la información, sin exponer los equipos y bases de datos de la institución, ni la confidencialidad de las actuaciones.

Es responsabilidad del Departamento de Tecnologías de la Información brindar soporte al personal interno, así como suministrar la asesoría y asistencia técnica necesaria para su implementación y mantenimiento, a fin de poder hacer los enlaces virtuales de las audiencias.

- c. **Notificación de convocatoria a la audiencia virtual.** Mediante notificación personal, se comunicará a las partes que la citación se llevará a cabo por medios virtuales, se señalará hora y fecha para su realización, y se incluirán los requisitos, el vínculo y la contraseña para ingresar a la audiencia virtual. Además, se indicará la plataforma a través de la cual se llevará a cabo la citación, a efecto de que las personas citadas puedan realizar los ajustes técnicos previos que correspondan para incorporarse a la sesión sin inconvenientes, por lo que debe incluirse la solicitud de que dichas personas se sumen a la cita 10 minutos antes de la hora prevista, a fin de realizar las verificaciones del caso. Sumado a lo anterior, en el documento de la citación, se indicará que dicha diligencia será grabada.

Asimismo, en dicho documento de citación, debe especificarse que cualquier documento probatorio o adicional que el funcionario o funcionarios citados deseen presentar, sea enviado a la dirección electrónica: correspondencia@dhr.go.cr, con la referencia al número de caso u oficio de citación.

- d. **Incorporación a las sesiones a personas internas o externas de la institución.** En caso de así requerirlo, podrá autorizarse la participación de personas internas o externas a la Defensoría de los Habitantes o de la institución que representen a la persona convocada a la citación. En razón de lo anterior, el Departamento de Tecnologías de la Información deberá coordinar la remisión del vínculo que enlazará a la reunión vía correo electrónico al personal de la Dirección de Asuntos Jurídicos, a fin de que éstos envíen la información a las partes intervinientes, previamente autorizadas por la Defensoría de los Habitantes. En la medida de lo posible, las y los funcionarios de la Defensoría que intervengan en la citación, deberán estar presentes en la institución durante el desarrollo de la diligencia, a fin de gestionar de manera directa cualquier imprevisto que se presente, previa coordinación con su jefatura.
- e. **Verificación del equipo.** Previo al inicio de la citación, se procederá a verificar que el equipo de audio y video esté funcionando, que se escuche adecuadamente y que grabe como corresponda. Asimismo, y según lo señalado en el acápite c) anterior, deberá verificarse que las personas asistentes se sumen a la reunión 10 minutos antes de la hora fijada como mínimo, a fin de realizar las verificaciones de audio y sonido correspondientes.

- f. De la dirección de la citación.** La conducción de la audiencia estará a cargo del Defensor(a) de los Habitantes o quien éste(a) designe. A dicha persona le corresponderá proponer el orden del día, la forma en que se asignará la palabra a lo largo de la reunión, girando las indicaciones que considere importantes para la adecuada realización de la citación. La parte que desee intervenir deberá hacerlo saber a la persona que dirige y esperará a que ésta les permita hacer uso de la palabra.
- g. Puntualidad.** Las partes intervinientes del proceso, deberán observar estricta puntualidad con la fecha y hora que se hayan señalado para la celebración de la videoconferencia.
- h. Verificación de las partes.** La persona que dirija la citación verificará que las partes estén presentes, revisando la identidad de ellas; para lo cual podrá realizar la supervisión visual de los correspondientes documentos de identificación. Los documentos de identidad deben estar vigentes, o su vigencia debe haberse extendido con posterioridad a su vencimiento por resolución administrativa debidamente aportada por la parte interesada en hacerla valer. Sumado a lo anterior, se solicitará a las partes intervinientes en la citación que, en la medida de lo posible, mantengan la cámara encendida durante el desarrollo de la citación y necesariamente cuando se encuentren haciendo uso de la palabra.
- i. Grabación de la citación.** La citación virtual será grabada en su totalidad por el/la profesional del Departamento de Tecnologías de la Información de la Defensoría de los Habitantes, que su jefatura designe, por el medio idóneo que garantice su fidelidad y formará parte de las actuaciones contenidas en el expediente al que se incorporará finalizada la gestión. De previo a dar inicio a la grabación, la persona que dirija la citación deberá informar a los participantes el momento a partir del cual la sesión comenzará a ser grabada.
- Dicha grabación se utilizará como respaldo para el levantamiento de la correspondiente minuta, que debe ser elaborada por la persona funcionaria de la Dirección de Asuntos Jurídicos asignado/a previamente y que posterior a la confección de la minuta, se remitirá a las partes involucradas en la citación. La grabación del audio será respaldada, administrada y custodiada por el Departamento de Tecnologías de la Información, en el sistema de gestión documental de la Defensoría de los Habitantes, en el formato que se considere más seguro y accesible.
- j. Prueba documental o material aportada en la citación.** Si se presentara nueva prueba durante la citación que no se hubiese remitido con anterioridad, ésta deberá ser registrada en la grabación y ser remitida al correo oficial de la Defensoría de los Habitantes, cuya dirección electrónica es correspondencia@dhr.go.cr
- k. Suspensión o reprogramación de audiencias.** Las audiencias de citación por video conferencian se llevarán a cabo, sin interrupción, salvo por las causas legalmente previstas por el ordenamiento jurídico. En caso de que se produzca un fallo en la comunicación, se procurará restablecer a la brevedad posible para continuar con el acto. Si la falla se produce por caso fortuito o fuerza mayor, se deberá dar un plazo razonable para reanudar la audiencia, el cual será comunicado a las partes vía telefónica. Transcurrido dicho plazo, si no se pudiese realizar la audiencia, deberá reprogramarse la citación en los plazos que dispone la ley.

- I. **Finalización de la citación.** Se indicará expresamente la hora y fecha de la finalización de la audiencia a fin de que quede registrado en la grabación.

Artículo 3.- Del procedimiento para la citación presencial y registro de otras actividades

Durante la citación presencial, se seguirán los mismos procedimientos que para la citación virtual, salvo aquellos que sean exclusivos de las citaciones virtuales.

Artículo 4.- Derogatoria

Se deroga en su totalidad el Acuerdo número 2369, emanado a las ocho horas del día veinte de agosto del 2021, por la Defensora de los Habitantes de la República.

Artículo 5.- Vigencia

El presente protocolo entrará a regir a partir de su publicación en el diario oficial la Gaceta.

Comuníquese y publíquese. Dado en la ciudad de San José, a las once horas de día 07 de junio del 2022. **Catalina Crespo Sancho. Defensora de los Habitantes de la República.**