



**ACUERDO N° 2464**  
**LA DEFENSORIA DE LOS HABITANTES DE LA REPUBLICA**

Con fundamento en los artículos 27, 30 y 41 de la Constitución Política, artículos 1, 2 y 20 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 1, 3, 8, 9, incisos a), d) y e), 20, 63 y 66 del Reglamento a dicha Ley, Decreto Ejecutivo N° 22266-J del 16 de julio de 1993; los artículos 4, 6, 10, 11, 13, 16 párrafo primero, 103, párrafos primero y tercero, 112 párrafo primero y 113 de la Ley General de la Administración Pública, Ley N° 6227, así como artículo 32 del Código Contencioso Administrativo y artículos 6, 36 y 117 del Manual de Macroproceso de Defensa de los Derechos e Intereses de la Defensoría de los Habitantes.

**CONSIDERANDO:**

- I. Que el ordenamiento jurídico costarricense otorga a las y los jefes de los entes y órganos públicos, amplios poderes de dirección y control respecto a la gestión institucional, y los faculta para adoptar las medidas que consideren necesarias con el propósito de garantizar que la prestación del servicio público encomendado, se brinde bajo los más altos parámetros de eficiencia y eficacia. Dentro de los términos, reglas, normas, valores y principios que rigen la actividad administrativa.
- II. Que la Defensora de los Habitantes de la República, es la máxima autoridad en la organización, dirección y coordinación en el funcionamiento de la institución.
- III. Que los Principios de París, adoptados por la Asamblea General de las Naciones Unidas mediante su Resolución 48/134 de 20 de diciembre de 1993, orientan las actividades que llevan adelante las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos de acuerdo con los compromisos internacionales de los Estados, y buscan fortalecer el principio de independencia que debe regir en el funcionamiento de este tipo de instituciones, tal como resulta la Defensoría de los Habitantes.
- IV. Que los artículos 27, 30 y 41 de la Constitución Política de la República de Costa Rica, garantizan dentro del capítulo de derechos y garantías individuales, una gama amplia de derechos, entre los que destacan el derecho de petición y pronta respuesta (27), acceso irrestricto por parte de los/as administrados/as a departamentos públicos, con el fin de plantear asuntos de su interés y por último (30), atención en términos de justicia administrativa, pronta y cumplida, sin denegación en estricta conformidad con las normas que integran el ordenamiento jurídico administrativo (41).
- V. Que el procedimiento administrativo es considerado como una serie de actos relacionados entre sí bajo un orden cronológico y que es efectuado por la Administración Pública permitiendo la obtención de un fin, el cual crea efectos jurídicos sobre los administrados, sea de modo general o bajo un interés individual, incluso para verificar la

existencia de una necesidad pública, dentro de los términos y plazos establecidos, dentro del ordenamiento jurídico.

VI. Que de acuerdo con lo establecido en los artículos 214 y 221 de la Ley General de la Administración Pública (N° 6227), el objeto principal del proceso administrativo es verificar la verdad real de los hechos que sirven de motivo al acto final, procurando que la Administración resuelva, todo aquello sometido a su decisión, aparte de asegurar el cumplimiento de sus fines con respeto de los derechos subjetivos e intereses legítimos del administrado, de acuerdo con el ordenamiento jurídico, siendo sobre estos ejes que giran los principios básicos que se deben aplicar.

VIII. Que la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, ha indicado dentro de su jurisprudencia erga omnes, al analizar esta problemática, dispuso:

*"La duración excesiva y no justificada de los procesos implica una clara violación al principio de justicia pronta, pues los reclamos y recursos puestos a conocimiento de la Administración de Justicia deben ser resueltos por razones de seguridad jurídica, en plazos razonablemente cortos. Sin embargo, esto no significa la constitucionalización de un derecho a los plazos, sino el derecho de toda persona a que su causa sea resuelta en un plazo razonable, lo que ha de ser establecido casuísticamente, atendiendo a la complejidad del asunto, la conducta de los litigantes y las autoridades, las consecuencias para las partes de la demora, y las pautas y márgenes ordinarios del tipo de proceso de que se trata." (resolución número. N° 2001-05154 de las 09:10 horas del 15 de junio de 2001).*

IX. Que en concatenación con lo indicado en el punto sétimo, el Tribunal Constitucional ha indicado:

*"(...) III.- PRINCIPIOS CONSTITUCIONALES DE EFICACIA, EFICIENCIA, SIMPLICIDAD Y CELERIDAD DE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIÓN ADMINISTRATIVAS. La Constitución Política, en su parte orgánica, recoge o enuncia algunos principios rectores de la función y organización administrativas, que como tales deben orientar, dirigir y condicionar a todas las administraciones públicas en su cotidiano quehacer. Dentro de tales principios destacan la eficacia, eficiencia, simplicidad y celeridad (artículos –todos de la Constitución Política- 140, inciso 8, en cuanto le impone al Poder Ejecutivo el deber de "Vigilar el buen funcionamiento de los servicios y dependencias administrativas", el 139, inciso 4, en la medida que incorpora el concepto de "buena marcha del Gobierno" y el 191 al recoger el principio de "eficiencia de la administración"). Estos principios de orden constitucional, han sido desarrollados por la normativa infraconstitucional, así, la Ley General de la Administración Pública los recoge en los artículos 4º, 225, párrafo 1º, y 269, párrafo 1º, y manda que deben orientar y nutrir toda organización y función administrativa. La eficacia como principio supone que la organización y función administrativa deben estar diseñadas y concebidas para garantizar la obtención de los objetivos, fines y metas propuestos y asignados por el propio ordenamiento jurídico, con lo que debe ser ligado a la planificación y a la evaluación o rendición de cuentas (artículo 11, párrafo 2º, de la*

*Constitución Política).*” (resolución número. 2003-11222, de fecha 30 de setiembre de 2003).

X. Que la Ley General de la Administración Pública, contempla:

*Artículo 261.-*

*1. El procedimiento administrativo deberá concluirse, por acto final, dentro de los dos meses posteriores a su iniciación o, en su caso, posteriores a la presentación de la demanda o petición del administrado, salvo disposición en contrario de esta Ley...”*

XI. Que la Ley de la Defensoría de los Habitantes de la República. Ley no. 7319, en su artículo 21, establece lo siguiente:

*Artículo 21.- Términos y plazos.*

*La Defensoría de los Habitantes de la República decidirá, definitivamente, los asuntos sometidos a su conocimiento, dentro del término de dos meses contados a partir de la interposición de la queja o solicitud. (Así reformada la denominación del órgano por el artículo 3 de la ley No. 7423 del 18 de julio de 1994).*

XII. Que en los artículos 52 y 53 del Reglamento a la Ley de la Defensoría se establece lo siguiente:

*Artículo 52.- Plazo*

*El Defensor de los Habitantes de la República decidirá, definitivamente, los asuntos sometidos a su conocimiento, dentro del término de dos meses contados a partir de la recepción de la queja, reclamo, denuncia o solicitud.*

*Artículo 53.- Prórrogas*

*Por resolución motivada el Defensor de los Habitantes de la República podrá prorrogar los términos y plazos establecidos en la ley y este Reglamento, cuando las circunstancias particulares del asunto sometido a su conocimiento así lo demanden.*

XIII. Que el Manual de Macroproceso de Defensa de los Derechos e Intereses de la Defensoría de los Habitantes, establece dentro de su cuerpo normativo, lo siguiente:

*Artículo 6. Para los efectos del presente Manual, se establecen las siguientes definiciones:*

*“(...) 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...”*

*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 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 contemplen en meses se contarán según calendario.*

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

- XIV. Que la Ley General de Control Interno número N° 8292, en los artículos 2° 7° y 10° establece dentro de su contenido que el jeraarca y los titulares subordinados de las instituciones son responsables de establecer, mantener, perfeccionar y evaluar los sistemas de control interno correspondientes, de manera que sean aplicables, completos, razonables, integrados y congruentes con las competencias y atribuciones institucionales.
- XV. Que dentro de esa redefinición de mandatos se consideró fundamental el sometimiento de la actividad administrativa bajo: *"los principios tradicionales, conocidos como Lois de Rolland y consagrados en el artículo 4 de la Ley General de Administración Pública, actúan como elemento unificador de la noción: igualdad, continuidad y adaptación constante; a los que se agregan los principios de transparencia, neutralidad, especialidad, derecho de participación del usuario en su gestión; calidad, rapidez, tarificación por costos, responsabilidad, etc...".* (Dictamen número C-2932006 de fecha 20 de julio de 2006, emanado por la Procuraduría General de la República).
- XVI. Que en el marco del Estado de derecho, el actuar de las administraciones públicas, se encuentra sometido entre otros, a las reglas, valores y normas que componen el ordenamiento escrito y no escrito, aunado a los principios de juridicidad, así como al de

rendición de cuentas y evaluación de resultados, según el artículo 11 de la Constitución Política.

- XVII. Que de conformidad con el considerando anterior, es vital la introducción dentro del ejercicio laboral que, la gestión desarrollada por la Defensoría de los Habitantes, se ajuste al precepto jurídico, de justicia pronta y cumplida, entendida de forma amplia y aplicada, a la manifestación de la actividad estatal en el ámbito administrativo, sea bajo los principios de eficiencia, eficacia, celeridad, simplicidad e informalidad.
- XVIII. Que en fecha 8 de abril de 2022 se emitió el Acuerdo N° 2439, mediante el cual se reguló el trámite a seguir para la solicitud de ampliación de plazos para la tramitación de expedientes.
- XIX. Que a partir de la emisión de dicho Acuerdo se generaron una serie de dudas de carácter operativo, las cuales es necesario solventar a efecto de darle mayor claridad al proceso.

**Por tanto,  
Se acuerda:**

**Artículo 1º -Objetivo.** El presente Acuerdo establece el deber de cumplimiento del funcionariado y de la actividad institucional, conforme con los plazos establecidos para la resolución administrativa, que finaliza la intervención de defensa correspondiente.

**Artículo 2º- Ámbito de aplicación.** El trámite normal de resolución, se sujetará al término de dos meses con la finalidad que las distintas direcciones, departamentos u oficinas que componen la estructura funcional de la Defensoría de los Habitantes, atiendan mediante acto final, los asuntos puestos a su conocimiento.

Lo descrito, salvo que exista normativa especial, que establezca una condición o periodo distinto de atención o respuesta de una solicitud, registro de intervención o gestión administrativa, o que la complejidad del asunto requiera el otorgamiento por parte del/la Jerarca institucional, de una autorización, para la extensión del plazo de intervención administrativa.

**Artículo 3º- Ejercicio administrativo de labores de defensa.** El Director (a) del Área, Jefatura de Departamento u Oficina Regional, por medio del profesional o titular subordinado, contará desde el momento de recepción de la gestión o registro de intervención, un término de dos meses para desplegar la actividad de defensa y administrativa, en correlación con la adecuada coordinación intrainstitucional.

**Artículo 4º- Sobre la posibilidad de valoración de ampliación del plazo.** En el caso de requerirse una extensión del término normalmente establecido, el director(a), jefatura de la dirección, Departamento respectivo deberá, previo al cumplimiento del plazo, plantear la solicitud de prórroga, alegando las razones legítimas y debidamente motivadas, donde se establezca una estrategia de defensa ante al Despacho del/la Jerarca institucional; lo descrito con una antelación de diez días hábiles previo al cumplimiento de los dos meses.

El o la Jerarca Institucional indicará la aprobación o denegatoria de la solicitud, en un plazo no mayor a cinco días hábiles, desde que le fue presentada la solicitud. A continuación, el director o jefe de sede regional, procederá inmediatamente con la elaboración de un documento dirigido al o la habitante, en el cual se le informará acerca de las justificantes para la ampliación del plazo.

**Artículo 5°- Contenido de la solicitud de ampliación del plazo.** Acontecida una causal de justificación, el Director del Área, o Jefatura, que le compete la tramitación del registro de intervención, deberá establecer:

- a. mecanismos necesarios para dar impulso al proceso,
- b. esgrimir si la conducta omisiva proviene por parte de la Administración o de la persona habitante, así como las causas de hecho o derecho, que provocan la dilación en la resolución.
- c. establecer dentro del apartado de gestiones desplegadas, documentos u observaciones del expediente, así como estado actual del expediente.
- d. detalle de los actos o actuaciones desarrolladas para la obtención de los elementos faltantes, para continuar con el trámite del expediente,
- e. indicación de gestiones adicionales por realizar,
- f. señalar una fecha aproximada para finalización del expediente.

#### **Artículo 6°- Trámite de las solicitudes de ampliación de plazo**

La solicitud de ampliación de plazo se llevará a cabo específicamente a través del Sistema de Gestión Documental (SOL), en un módulo informático dispuesto para esos efectos.

El o la profesional a cargo del caso elaborará la propuesta de solicitud de prórroga con los elementos contemplados en el artículo anterior, y la trasladará a su superior inmediato para la correspondiente revisión y aprobación.

Una vez aprobada la propuesta por parte del titular del Área, la trasladará a revisión final por medio del Sistema (SOL) al Despacho de la persona jerarca, misma que contará con un plazo de cinco días hábiles para pronunciarse sobre la solicitud de ampliación del plazo planteada. En esta resolución se indicará si solicita mayor información, si se acoge a las justificaciones expuestas y aprueba la ampliación de plazo, o bien si rechaza la gestión de forma motivada.

**Artículo 7°.- Sobre la información que es trasladada al administrado.** El acto que justifica la ampliación del plazo, será motivado, debiendo comunicarse a la persona denunciante por parte de la dirección de defensa u oficina regional que gestiona el trámite del registro de intervención, una vez resuelto lo correspondiente, por parte del Despacho institucional.

Este acto constituirá una resolución interlocutoria y no definirá sobre el fondo del asunto, deberá generarse antes del cumplimiento tres días del vencimiento del plazo de los dos meses mencionado, con el fin de que la misma pueda atravesar las fases de revisión requeridas. En dicha resolución se referirá al menos la gestión de ampliación planteada, la aprobación dada por la persona jerarca, y las acciones que se adoptarán respecto al trámite de la solicitud de intervención.



**Artículo 8°.-** Se deroga el Acuerdo N° 2439, emanado el día del 8 de abril de 2022.

**COMUNIQUESE.** Dado en la ciudad de San José, a las nueve horas del día 13 de junio del año 2022. Catalina Crespo Sancho, Defensora de los Habitantes de la República. Es todo, publíquese en la Gaceta del Despacho.