

ACUERDO N° 2466

LA DEFENSORA DE LOS HABITANTES DE LA REPÚBLICA

Con fundamento en lo dispuesto en los artículos 101, 102, y 103 inciso 1) de la Ley General de la Administración Pública, Ley N° 6227 del 2 de mayo de 1978; artículos 1, 2 inciso c), 10 y 12 de la Ley General de Control Interno, Ley N° 8292 del 31 de julio de 2002; artículos 2 y 11 de la Ley de la Defensoría de los Habitantes, Ley N° 7319 del 17 de noviembre de 1992; artículos 1, 8, 9 incisos a), d) y e), 11, 21, 22 y 66 del Reglamento a la Ley de la Defensoría de los Habitantes, Decreto Ejecutivo N° 22266-J del 15 de junio de 1993; los artículos 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 14 del Estatuto Autónomo de Organización de la Defensoría de los Habitantes, emitido mediante Acuerdo N° 528 del 9 de mayo de 2001;

Considerando:

I. 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.

II. 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.

III. 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).

IV. Que el Plan Estratégico Institucional (PEI) vigente establece en su objetivo estratégico N° 3 que la Institución se abocará a: *"Propiciar una cultura de mejora continua bajo la incorporación de estrategias de desarrollo organizacional, mediante el fortalecimiento de procesos de trabajo y de la regionalización institucional, para maximizar el valor público brindado a los y las habitantes"*.

V. Que mediante el Acuerdo institucional número 687-DH de fecha 6 de octubre de 2002, se estableció:

"... Acuerda:

Primero: Crear la Dirección de Estrategia Institucional dependiendo directamente del Despacho del Defensor de los Habitantes.

Segundo: Modificar el Estatuto Autónomo de Organización para que se incluya la nueva Dirección a la estructura organizacional de la Defensoría de los Habitantes y se describan las funciones y responsabilidades que, por delegación del Defensor de los Habitantes, tendrá bajo su cargo.

Tercero: Trasladar a la Dirección de Estrategia Institucional el puesto N° 055751, clasificado actualmente como Profesional de Defensa 3 y ocupado en propiedad por el Lic. Giovanni Barboza Ramírez, para que asuma las funciones que se le asignen a esa Unidad.

Cuarto: Modificar oportunamente la Relación de Puestos de la Defensoría de los Habitantes para que el puesto N° 8780 y clasificado como Defensor Especial, se traslade de la ubicación presupuestaria que le fue consignada para el periodo 2003; y en su lugar se incluya el puesto N° 055751 antes citado. Asimismo, cambiar el nombre de "Unidad de Estrategia Institucional" por el de "Unidad de Planificación Institucional".

VI. Que de conformidad con el contenido del Acuerdo institucional No. 894 - DH del 21 de julio de 2004, suscrito por la persona jerarca, se estableció en esa oportunidad:

"... Por tanto,

Artículo 1°- El Objetivo de la Dirección de Planificación Institucional será:

Promover y coordinar la planificación global de la Institución mediante la elaboración de los planes de desarrollo de la Defensoría de los Habitantes, de tal forma que se cumpla de manera más eficiente los requerimientos de los habitantes en procura de una solución real y efectiva de sus problemas..."

VII. Que en el Acuerdo institucional 902-DH, suscrito por el Defensor de los Habitantes, instituyó, en cuanto a lo que se mantiene actualmente vigente:

"... Artículo 1 - Darle rango de Dirección a la Unidad de Planificación Institucional, por lo que de ahora en adelante se denominará Dirección de Planificación Institucional, la cual será el órgano técnico que velará porque la Defensoría de los Habitantes cuente con una planificación que garantice el mejorar aprovechamiento de los recursos a favor de la protección de los derechos e intereses de los y las habitantes".

VIII. Que a tono con lo dispuesto en el objetivo estratégico N° 3 del PEI, y tomando en consideración los hallazgos y recomendaciones elaborados por la Alianza Global de Instituciones Nacionales para los Derechos Humanos, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo y la Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos en el informe denominado "*Análisis de las capacidades de la Defensoría de los Habitantes de la República de Costa Rica*", se torna necesario plantear nuevas propuestas y redimensionar el funcionamiento institucional para que estén en consonancia con ambos documentos y se adecúen al enfoque de gestión para resultados.

IX. Que tomando en cuenta los insumos referidos anteriormente, y como parte de las estrategias de trabajo interno, desde el Despacho de la Jerarca, se han definido líneas de acción para que la Defensoría sea una institución más eficiente, pertinente y moderna.

X. Que en consonancia con el objetivo estratégico N° 3 del PEI 2019-2023, la Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional, ha identificado áreas concretas de mejora, con el fin de evaluar la implementación de cambios que mejoren los procesos de trabajo para maximizar el valor público de los servicios, que presta la Defensoría de los Habitantes.

XI. Que paralelo a lo establecido en el objetivo estratégico N°3, la Defensoría se encuentra implementando en su planificación operativa el enfoque de gestión para resultados, buscando con ello no solo ordenar y gestionar la forma en que se desarrollan las actividades en la Defensoría, sino que, permite que los procesos se orienten a la creación de valor público para la población usuaria.

XII. Que en el documento previamente citado, se plantean una serie de escenarios con el propósito de que sean analizados como elementos a valorar para la mejor toma de decisiones.

XIII. Que, tal y como se indica en el cuerpo del mencionado documento, se cuenta con fundamentos y variables conforme con la juridicidad, mérito y conveniencia, para analizar mejoras en la estructura organizacional de la Institución.

XIV. Que dentro de la redefinición de mandatos se considera fundamental convertir la actual Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional, en un Departamento administrativo, bajo la guía y Dirección del Defensor o Defensora de los Habitantes, para qué, bajo su ámbito de acción, se promuevan y desplieguen las actividades de coordinación, planificación y desarrollo de la Defensoría de los Habitantes de la República, mediante el impulso de la actividad institucional; con enfoque de gestión de calidad y gestión para resultados.

XV. Que igualmente dentro de la estructura de funcionamiento institucional, es necesario modificar el organigrama de la Defensoría de los Habitantes, en tanto, la categoría de la citada Dirección, anteriormente dirigida por un Defensor o Defensora Especial, será atendida por un Jefe o Jefa de Departamento Administrado, motivo por el cual es necesario la reclasificación descendiente, en relación con la clase de puesto, conforme con lo establecido en el Acuerdo 2467 de las once horas del día 27 de junio de 2022.

XVI. Que la optimización de los recursos escasos, es fundamental para avanzar hacia una Defensoría pertinente, eficiente y moderna; para ello es necesario que se unifiquen procesos de trabajo entre el Despacho y el Departamento administrativo de Planificación y Desarrollo Institucional.

XVII. Que mediante el Acuerdo institucional número 2417 de fecha 18 de febrero de 2022, se estableció, la creación de la Oficina Regional - Central Periférica, permite desde la competencia institucional atender geográficamente los cantones de Acosta, Turrubares, Puriscal, Tarrazú, Dota y León Cortés pertenecientes a la provincia de San José; San Ramón, Grecia, Naranjo, Palmares, Zarco, Sarchí y Poás, ubicados en la provincia de Alajuela; Turrialba, Paraíso, Cervantes, ubicados en la provincia de Cartago; Sarapiquí en la provincia de Heredia; asimismo, prestará colaboración posible a las demás Oficinas Regionales en sectores de población que por su ubicación sea factible que se aborden desde la oficina regional.

XVIII. Que en concatenación con lo indicado en el considerando anterior, se dispuso integrar las Oficinas Regionales: Brunca y la Oficina Regional Pacífico Sur; estableciéndose como área geográfica de competencia, los cantones de Pérez Zeledón, Buenos Aires, Osa, Coto Brus, Golfito y Corredores, misma que se denominará con el nombre común, de Oficina Regional Brunca.

XIX. Que conteste con lo apuntado en los considerandos diecisiete y dieciocho, es igualmente necesario su reconocimiento jurídico, con la inclusión de las modificaciones resueltas, dentro del Estatuto Autónomo de Organización de la Defensoría de los Habitantes.

**POR TANTO,
ACUERDA:**

Reformar parcialmente el Estatuto Autónomo de Organización de la Defensoría de los Habitantes, Acuerdo número 528 del 9 de mayo de 2001 y sus reformas y el Manual de Macroproceso de Defensa de los Derechos e Intereses de la Defensoría de los Habitantes de la República, emitido bajo acuerdo N° 2268 del 19 de diciembre de 2019 y sus reformas, para que en adelante se lean de la siguiente manera:

I. Reforma parcial del Estatuto Autónomo de Organización de la Defensoría de los Habitantes

Primero: Modifíquese la totalidad del artículo 5, para se lea de la siguiente manera.

Artículo 5º-Organización de la Defensoría de los Habitantes. Para el cumplimiento de sus atribuciones, la Defensoría de los Habitantes de la República contará con los siguientes direcciones, departamentos y unidades administrativas:

a) Al Despacho del Jarca Institucional, estarán adscritos las siguientes direcciones:

- i) Dirección de Despacho
- ii) Dirección de Asuntos Jurídicos

Igualmente, lo integraran los sucesivos departamentos administrativos:

- iii) Departamento de Comunicación Institucional
- iv) Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional
- v) Departamento de Tecnologías de la Información

Finalmente, estará completado por un/a profesional de defensa tres o un/a profesional de promoción y divulgación, las siguientes unidades.

- vi) Unidad de Asuntos Internacionales
- vii) Unidad de Asuntos Legislativos
- viii) Unidad de Atención de Quejas y Consultas de Habitantes
- iv) Unidad de Mecanismo Nacional de Supervisión de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad por el Estado de Costa Rica

b) Consejo de las Personas Habitantes y de las Personas Funcionarias

c) Auditoría Interna

d) Dirección Administrativa

- i) Departamento Financiero-Contable
- ii) Departamento de Recursos Humanos
- iii) Departamento de Proveduría y Servicios Generales
- iv) Departamento de Archivo y Correspondencia
- v) Unidad Médica y Salud Ocupacional (según Acuerdo N° 1675 del 25 de enero de 2012)

e) Dirección de Admisibilidad

f) Direcciones de Defensa

- i) Dirección de la Defensoría de la Mujer
- ii) Dirección de Igualdad y No Discriminación
- iii) Dirección de Calidad de Vida
- iv) Dirección de Gobernanza Pública
- v) Dirección de Niñez, Adolescencia y Juventud
- vi) Dirección de Estudios Económicos y Desarrollo
- vii) Dirección de Asuntos Laborales

g) Instituto de Educación en Derechos Humanos de la Defensoría de los Habitantes

h) Dirección de Oficinas Regionales

- i) Oficina Regional Atlántica
- ii) Oficina Regional Brunca
- iii) Oficina Regional Central - Periférica
- iv) Oficina Regional Chorotega
- v) Oficina Regional Huetar Norte
- vi) Oficina Regional Pacífico Central

I) Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura (creado como órgano con desconcentración máxima de la Defensoría de los Habitantes mediante Ley N° 9204 del 12 de diciembre de 2013).

Segundo: Modifíquese parcialmente el artículo 27, para que el inciso i, se lea de la siguiente manera.

i) Gestionar ante el Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional, y con la Dirección Administrativa Financiera, el soporte logístico, presupuestario y administrativo necesario, para atender las diferentes actividades propias del Departamento e institución.

Tercero: Modifíquese parcialmente el título del Capítulo XII, y el artículo 31 párrafo primero, para que lea de la siguiente manera.

Del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional

Artículo 31.- Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional. Es la dependencia adscrita al Despacho institucional, responsable de coordinar los procesos de planificación estratégica y operativa, así como de la evaluación y seguimiento del cumplimiento de las políticas, planes y proyectos, que permitan impulsar el desarrollo institucional con un enfoque de gestión de calidad, bajo un marco de una gestión para resultados, promoviendo para ello procesos de trabajo innovadores, metodologías y soluciones que optimicen los recursos y fortalezcan la transparencia y rendición de cuentas de la Defensoría de los Habitantes.

II. Reforma parcial del Manual de Macroproceso de Defensa de los Derechos e Intereses de la Defensoría de los Habitantes de la República.

Primero: Modifíquese parcialmente el artículo 43, los incisos tres y cuatro, para que se lean de la siguiente manera.

3. Con el visto bueno del/la Defensor/a de los Habitantes, la Dirección del Despacho de la Defensoría de los Habitantes, remitirá al Departamento 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. El Departamento 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.

Segundo: Modifíquese el artículo 46, para que se lea de la siguiente manera.

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

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 al Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional, para su seguimiento.

Tercero: Modifíquese el artículo 118, para que se lea de la siguiente manera.

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 Tecnologías de la Información
Direcciones de Defensa
Dirección de Admisibilidad
Dirección de Oficinas Regionales
Despacho
Dirección de Asuntos Jurídicos
Departamento de Planificación y Desarrollo 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.

COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESEN EN EL DIARIO OFICIAL LA GACETA. Dado en San José, a las 9 horas del día 27 del mes de junio de dos mil veintidós. Catalina Crespo Sancho, Defensora de los Habitantes.