

Acuerdo 2471
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 de la Ley de la Defensoría de los Habitantes de la República, Ley N° 7319 del 17 de noviembre de 1992; artículos 1, 8, 9 incisos a), b), 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; y los artículos 1, 2, 3, 4, 5, 6, 11 y 12 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, dirección y coordinación en el funcionamiento de la institución.
- II. Que la Defensoría de los Habitantes tiene como atribución legal la protección y defensa de los derechos e intereses de los habitantes, a partir de los asuntos casuísticos que se tramitan en las distintas Áreas de Defensa que existen en la institución, siendo que dichos asuntos se ponen en conocimiento a través de denuncias interpuestas por habitantes o se tramitan de manera oficiosa.
- III. Que desde la perspectiva del control interno, uno de los objetivos fundamentales de la institución debe ser la búsqueda de la eficiencia y eficacia de las operaciones, ya que el control interno promueve el rendimiento y es fundamental en la conducción adecuada de las actividades institucionales, en el uso correcto de los recursos y en la aplicación de las mejores prácticas desde las perspectivas técnica y jurídica.
- IV. Que los manuales de procedimiento son la herramienta idónea para especificar políticas, aspectos legales, procedimientos y controles para realizar actividades de una manera eficiente y eficaz, desde la óptica del control interno
- V. 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."*
- VI. Que en el artículo 19 del Manual de Macroproceso de Defensa de Derechos e Intereses de la Defensoría de los Habitantes, aprobado mediante Acuerdo N° 2268 del 19 de diciembre de 2019, expresamente se establece que *"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"*.
- VII. Que la implementación de protocolos de intervención proporciona a las personas que trabajan en la Defensoría de los Habitantes, principalmente en la dirección de Admisibilidad y Atención Inmediata y la dirección de Oficinas Regionales, herramientas claras que establezcan los lineamientos de abordaje para la atención de temáticas específicas y/o requerimientos propios de la atención de ciertas poblaciones.

VIII. Que se torna necesario para esta Defensoría la aprobación del presente Manual en el cual se describe la metodología para la implementación de protocolos de intervención y establece los aspectos básicos que debe contener todo documento de esta naturaleza, con el fin estandarizar la terminología, estructura y presentación de los mismos, y así procurar los niveles de calidad deseados en los resultados de la gestión institucional.

Por tanto:

ACUERDA:

Primero: Aprobar el Manual de Elaboración de Protocolos de Intervención, con el Código número DH-M0001-2022 de fecha 28 de junio de 2022, el cual se anexa al presente Acuerdo. Igualmente, aprobar la Plantilla de Protocolos de Intervención, adjunta al presente Acuerdo.

Segundo: Los protocolos que sean confeccionado de conformidad con lo establecido en este Acuerdo, serán registrados en orden de numeración, con el siguiente formato: DH-Pnúmero consecutivo – año en curso (Ejemplo: DH-P001-2022). Entendiéndose que la letra P, es en referencia al término: "Protocolo".

Tercero: Comuníquese a la Jefatura del Departamento de Tecnologías de la Información de la Defensoría de los Habitantes de la República, para que proceda a realizar las modificaciones y ajustes electrónicos, conforme con lo establecido en el presente Acuerdo, con la intención de crear un acceso directo, ordenado y cronológico, en el Sistema de Gestión Documental (SOL) de acceso al personal institucional, lo descrito en coordinación con el Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional.

COMUNÍQUESE Y PUBLIQUESE EN LA GACETA DEL DESPACHO. Dado en la Ciudad de San José, a las trece horas del día 28 de junio de dos mil veintidós. Catalina Crespo Sancho. Defensora de los Habitantes de la República.