

ACUERDO N° 2477

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 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 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 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 esté en consonancia al enfoque de gestión para resultados.

VI. 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; por ello, se han conformado equipos de trabajo a los que se les encomendó la actualización de diversos instrumentos, tales como el Manual de Macroproceso de Defensa de los Derechos e Intereses de los Habitantes, el cual regula

las diferentes estrategias de defensa de derechos e intereses, que lleva a cabo la Defensoría de los Habitantes de la República y la Tipología de Derechos, como instrumento que permite la categorización de asuntos que se reciben en la institución, según el derecho que está siendo vulnerado.

VII. Que como parte de estas propuestas que se han venido analizando durante el presente año, y que se esperan implementar en el año 2022 en el marco de un proceso de modernización y fortalecimiento institucional, se torna necesario gestar cambios iniciales que permitan actualizar la nomenclatura con la que se identifica al Manual de Macroproceso de Defensa de los Derechos e Intereses de los Habitantes. Emitido bajo acuerdo N° 2268 del diecinueve de diciembre de dos mil diecinueve, publicado en el Alcance N° 12 del Diario Oficial La Gaceta N°20 de fecha 31 de enero de 2020.

VIII. Que la intención se fundamenta en la necesidad de redimensionarán su accionar, como resulta ser la modificación tanto de la nomenclatura, como del escalafón jerárquico de la normativa, a fin que sea acorde con la realidad organizacional, actual de la institución; por cuanto el concepto de reglamento, en el caso específico, conlleva la aplicación efectiva de un Enfoque Basado en los Derechos Humanos, procurando una identificación integral, que busque asegurar normativamente, que los derechos e intereses de los y las habitantes, sean el centro y fin de la gestión del Estado.

IX. Que de acuerdo con el contenido desarrollado dentro del cuerpo normativo, estamos en presencia de un reglamento que regula el procedimiento para la atención, trámite y registro de las quejas, reclamos y consultas de las y los habitantes, no así un manual de instrucciones sobre los pasos que se deben seguir, en tema en específico.

X. 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, lo descrito en correlación con la identificación de la normativa interna.

**POR TANTO,
ACUERDA:**

II. Reforma parcial del Manual de Macroproceso de Defensa de los Derechos e Intereses de la Defensoría de los Habitantes de la República. Acuerdo N°2268 del diecinueve de diciembre de dos mil diecinueve y sus reformas.

Primero: Modifíquese el nombre de identificación del actual *Manual de macroproceso de defensa de los derechos e intereses de la Defensoría de los Habitantes de la República*, para que sea reconocido con la siguiente identificación:

Reglamento para la atención, trámite y registro de las quejas, reclamos y consultas de las y los habitantes de la República.

Segundo: Modifíquese los términos referidos en los considerandos VI y VII para que se lean de la siguiente manera:

VI. Que el nuevo Reglamento para la atención, trámite y registro de las quejas, reclamos y consultas de las y los habitantes es un medio que posibilita el cumplimiento de las atribuciones de defensa de derechos que la ley de creación le asignó a la institución y que le

competen en atención a su rol de Institución Nacional de Derechos Humanos.

VII. Que el nuevo Reglamento para la atención, trámite y registro de las quejas, reclamos y consultas de las y los habitantes contempla los procesos de litigio internacional, así como la relación de la Defensoría de los Habitantes frente a instancias supra nacionales de defensa de derechos humanos, de conformidad con los Principios de París.

Tercero: Modifíquese los términos referidos en la sección primera y segunda, que se encuentran posterior al: "*Por lo tanto, Se acuerda*", para que se lean de la siguiente manera.

Primero. - Dictar el presente Reglamento para la atención, trámite y registro de las quejas, reclamos y consultas de las y los habitantes, que regulará las diferentes estrategias de defensa de derechos e intereses que lleva a cabo la Defensoría de los Habitantes de la República, en los procesos que las componen: Admisión y Defensa.

Segundo. - Los procedimientos señalados en el presente reglamento serán de acatamiento obligatorio para las direcciones de: Admisibilidad, Oficinas Regionales, Defensa, Asuntos Jurídicos, Promoción y Divulgación, Despacho, Mecanismo Nacional de Supervisión de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y cualquier otro órgano por disposición del o la Jeraarca de la institución y se regirán de acuerdo con las siguientes disposiciones:

Cuarto: Modifíquese el artículo 121, para que se lea de la siguiente manera.

Artículo 121.- Transitorio.

Las investigaciones que se encuentran en estado de Monitorización a la entrada en vigencia de este reglamento continuarán siendo tramitadas bajo las reglas de este tipo de seguimiento hasta su cierre, ajustándose a las condiciones y disposiciones establecidas en el Manual de Macroproceso emitido bajo acuerdo N° 1815 del 13 de diciembre de 2013.

Quinto: Modifíquese parcialmente los artículos 2, 4, 5 párrafo primero y segundo, 6 título del artículo y párrafos c. y d., 25, 117 párrafo tercero, 118 título del artículo y párrafo primero, 120, adoptado mediante Acuerdo N° 2268, cambiar única y específicamente la palabra "Manual" por el término "Reglamento".

COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESEN EN EL DIARIO OFICIAL LA GACETA. Dado en San José, a las 16 horas del día veintiséis del mes de julio de dos mil veintidós. Catalina Crespo Sancho, Defensora de los Habitantes.