



## ACUERDO N° 2417

### 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 02 de mayo de 1978; artículos 1º, 2º inciso c), 10 y 12 de la Ley General de Control Interno, Ley N° 8292 del 31 de julio de 2002; artículos 2º y 11 de la Ley de la Defensoría de los Habitantes de la República, Ley N° 7319 del 17 de noviembre de 1992; artículos 1º, 8º, 9º 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 1º, 2º, 3º, 4º, 5º, 6º y 14 del Estatuto Autónomo de Organización de la Defensoría de los Habitantes, emitido mediante Acuerdo N° 528 del 09 de mayo del 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 Oficinas Regionales, y dichos asuntos se ponen en conocimiento a través de denuncias interpuestas por habitantes en los diferentes lugares donde éstas se ubican.

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-293-2006 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 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 de las distintas oficinas regionales para que estén en consonancia con ambos documentos y se adecúen al enfoque de gestión para resultados.

---

#### 2015-2024 Decenio Internacional de las Personas Afrodescendientes

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.

VII. Que en consonancia con el objetivo estratégico 3 del PEI 2019-2023, la Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional ha estado identificando 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.

VIII. Que paralelo a lo establecido en el objetivo estratégico 3, la Defensoría bien 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.

IX. Que el objetivo específico 3.2 del PEI hace referencia a la necesidad de evaluar el modelo de regionalización institucional, en aras de diseñar e implementar uno que responda a la estrategia de defensa y educación en derechos humanos establecido por la Defensora de los Habitantes.

X. Que la Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional, dentro del marco de sus competencias, puso en conocimiento el documento "*Propuestas para el fortalecimiento del proceso de admisión y del modelo de regionalización institucional*", con el objetivo de sentar las bases para la construcción de un modelo de gestión de calidad de la mano en el proceso de admisión en conjunto con el fortalecimiento del modelo de regionalización institucional.

XI. 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.

XII. 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.

XIII. Que dentro de los escenarios planteados se propone, entre otros aspectos, reconfigurar el funcionamiento del modelo de regionalización para optimizar el uso de los recursos, mejorar la cobertura, y fortalecer la presencia institucional en una serie de cantones que componen parte relevante de la geografía nacional.

XIV. Que en la búsqueda de una Defensoría más eficaz, oportuna y adaptada a las necesidades de la población, es indispensable replantear el abordaje institucional tanto a nivel de parte de los cantones que componen el Gran Área Metropolitana, y colindantes a esta (GAM), como de la región Brunca, de una manera integral.

**Por tanto;  
SE ACUERDA**

**PRIMERO.** - Integrar las Oficinas Regionales: Brunca y la Oficina Regional Pacífico Sur, que tendrán como zona geográfica bajo su 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.

**SEGUNDO.** - La jefatura de la nueva Oficina Regional Brunca recaerá en la persona que ostente la designación regional de la actual Oficina Regional, ubicada en el cantón de Pérez Zeledón, San José.

**TERCERO.** - Que el funcionario que actualmente se encuentra ejerciendo labores en la Oficina Regional Pacífico Sur de la Defensoría de los Habitantes, continuará realizando sus actividades bajo la jefatura y dirección de la persona establecida en el punto segundo. Para lo cual mantendrá como base de operaciones el recinto habilitado actualmente en la comunidad de Ciudad Neilly, cantón de Corredores, Puntarenas.

Además, este colaborador ejercerá itinerantemente actividades de defensa y educación en derechos humanos, en los cantones circunvecinos propios de la jurisdicción territorial de esta Oficina (Brunca), con el apoyo del personal institucional.

**CUARTO.** - Afín de mejorar la cobertura y presencia en los cantones de la Oficina Regional Brunca, la jefatura de la oficina regional, presentará al Director de Oficinas Regionales y a la Jerarca Institucional, en el plazo máximo de un mes, un plan de trabajo que incluirá, entre otros aspectos: cómo llevará a cabo la estrategia de defensa y educación en derechos humanos, que recursos humanos y financieros utilizará, un cronograma de giras con objetivos concretos y evaluables en cada una de ellas y las metas concretas a alcanzar al 30 de junio y al 31 de diciembre de 2022; dicho plan de acción se presentará a la Sra. Defensora y se incluirá en el PAO de la oficina.

**QUINTO.** - Crear la Oficina Regional - Central Periférica, que deberá cumplir con los siguientes aspectos:

- a) Establecer un plan de incidencia en el cual se definan los criterios de selección itinerante de las comunidades a visitar, los plazos de estadía y las rotaciones periódicas que se requieran, según el comportamiento de las comunidades.
- b) Crear alianzas con organizaciones y grupos comunitarios, para coordinar la ubicación de la atención al público, especialmente para cumplir con aspectos básicos y brindar un servicio de calidad a la población; asimismo, para velar por el resguardo de la integridad física del personal, como de la seguridad de los equipos y recursos utilizados para la atención.
- c) Desarrollar estrategias de promoción y divulgación, tanto en redes como en los diferentes medios, para informar con anticipación a las comunidades sobre el lugar donde se brindarán los diferentes servicios.
- d) Establecer las estrategias de defensa más ágiles, eficientes y eficaces que permita atender y resolver las diferentes quejas, consultas y denuncias que recojan o le sean interpuestas, para



ello priorizará las Intervenciones Informales establecidas en el Manual del Macroproceso de Defensa.

**SEXTO.** - La Oficina Regional – Central Periférica, tendrá bajo su responsabilidad geográfica los cantones de: Acosta, Turrubares, Puriscal, Tarrazú, Dota y León Cortés pertenecientes a la provincia de San José; San Ramón, Grecia, Naranjo, Palmares, Zarcero, 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.

**SÉTIMO.** - La Oficina Regional, iniciará labores con un Jefe de Oficina Regional y un/a profesional de defensa y pasará a ser parte del equipo de la Dirección de la Oficinas Regionales y responderá ante su titular. En igual sentido, la base central de operaciones se ubicará en la Sede Central de la Defensoría de los Habitantes de la República, específicamente en la comunidad de Barrio México, distrito Merced, cantón central de la provincia de San José.

**OCTAVO.** - la jefatura respectiva, presentará en el plazo máximo de un mes posterior a su nombramiento, un plan de trabajo que incluirá, entre otros aspectos: cómo llevará a cabo la estrategia de defensa y educación en derechos humanos, que recursos humanos y financieros utilizará, un cronograma de giras con las metas concretas a alcanzar al 30 de junio y al 31 de diciembre de 2022; dicho plan de acción se presentará ante el Director de Oficinas Regionales y a la Defensora de los Habitantes y se incluirá en su PAO.

**NOVENO.** - Se derogan todos los acuerdos que no se ajusten a la nueva estructura de la Oficinas Regionales, ubicadas bajo la Dirección de Oficinas Regionales de la Defensoría de los Habitantes.

**DÉCIMO.** - Rige a partir de su publicación en la Gaceta del Despacho.

COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE. Dado en la Ciudad de San José, a las catorce horas del día 18 de febrero de dos mil veintidós. Catalina Crespo Sancho. Defensora de los Habitantes de la República.