



ACUERDO N° 2369
LA DEFENSORA DE LOS HABITANTES DE LA REPÚBLICA

Con fundamento en los artículos 1, 2, 10, 11 y 12 inciso 3) de la Ley de la Defensoría de los Habitantes de la República, los artículos 1, 3, 8, 9 incisos a) y d), 10, 11, 12 incisos a), c) y e), 20, 21, 22, 27, 54 párrafo primero y 56 del Reglamento a dicha Ley, Decreto Ejecutivo N° 22266-J del 16 de julio de 1993; norma 5.1 de las Normas de Control Interno para el Sector Público, emitidas por la Contraloría General de la República mediante Resolución R-CO-9-2009 y 54 del Manual de Macroproceso de Defensa Acuerdo N° 2268.

CONSIDERANDO:

1.- 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.

2.- 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.

3.- Que con el propósito de hacer más eficientes los procesos de citación a funcionarios públicos que realiza la Defensoría de los Habitantes y de que éstos brinden un valor agregado a la función de defensa, la Dirección de Planificación y de Asuntos Jurídicos, elaboró un listado de aspectos que, en adelante, la Jefatura de la unidad solicitante deberá verificar en el expediente conformado a partir de cada Registro de Intervención, como requisito previo para formular la solicitud de citación a la Dirección de Asuntos Jurídicos.

4.- Que la norma 5.1 de las Normas de Control Interno para el Sector Público, emitidas por la Contraloría General de la República mediante Resolución R-CO-9-2009 de las nueve horas del veintiséis de enero del dos mil nueve, dispone que el jerarca y titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer los elementos y condiciones necesarias para que de manera organizada, uniforme, consistente y oportuna se ejecuten las actividades de obtener, procesar, generar y comunicar, en forma eficaz, eficiente y económica, y con apego al bloque de legalidad, la información de la gestión institucional y otra de interés para la consecución de los objetivos institucionales. Por lo tanto **SE ACUERDA**, Promulgar la siguiente

Directriz sobre Procesos de citación a funcionarios(as)
Públicos que realiza la Defensoría de los Habitantes

Artículo Primero.- Del procedimiento de citación en general. De conformidad con el marco jurídico que regula el proceso de citación, de previo a que el Área de Defensa, Admisibilidad y/o Dirección de Sedes Regionales y sus Oficinas, soliciten a la Dirección de Asuntos Jurídicos iniciar el trámite de citación a un/a funcionario/a público/a, el o la Directora y/o Jefe de Oficina Regional, deberá verificar con vista en el expediente conformado a partir del Registro de Intervención, que se cumpla con cada una de las siguientes condiciones:

- a. Que el expediente cuente una solicitud de información, al menos con una Prevención cuyo plazo se encuentre vencido. (artículos 53 y 54 del Manual de Macroproceso)



- b. Que el o la funcionaria pública, respecto a la cual se solicita la citación, sea efectivamente la persona a la cual se le giraron la solicitud de información y la prevención.
- c. Que consta al expediente administrativo que el proceso de notificación de la solicitud de información y la prevención haya sido exitoso y se haya realizado a un medio en el cual no exista duda de que el o la funcionaria tuvo conocimiento de los requerimientos de informe. Preferiblemente deberá contarse con el respectivo acuse de recibido.
- d. Que se haya verificado que no conste al Registro de Correspondencia de la Defensoría de los Habitantes, un registro con la respuesta a la solicitud o Prevención hecha a la institución denunciada. En tal caso, la unidad que solicita la citación deberá realizar las indagaciones correspondientes ante el Departamento de Archivo y Correspondencia para verificar que el informe no haya sido presentado a la Defensoría. A tales efectos se recuerda que la respuesta a las solicitudes de informe se deberá solicitar remitir al correo oficial correspondencia@dhr.go.cr y no al correo de las y los profesionales.
- e. Que preferiblemente conste al expediente, que se realizó al menos con 5 días, una última gestión informal ante el o la funcionaria a quien se le requirió informe (correo electrónico, llamada telefónica) antes de solicitar la citación.
- f. Que el último trámite dado al expediente antes de solicitar la citación no supere el plazo máximo de un mes.
- g. Una vez que el Informe Final se encuentre debidamente firmado por la jerarca, una de las formas de publicitarlo, en el marco del ejercicio de la Magistratura de Influencias, lo será la citación a las Partes, a efectos de presentarles el informe en cuestión en una audiencia en donde la Defensoría rinda cuentas sobre la investigación llevada a cabo así como los alcances de las recomendaciones emitidas. Dicha citación se hará únicamente con la aprobación y visto buena del Defensor de los Habitantes.

En caso que la Dirección Jurídica constate que la solicitud planteada no cumple con los criterios establecidos en la presente Directriz, procederá a la devolución de la solicitud, incorporando copia de dicha gestión de rechazo a la Dirección de Despacho.

Artículo 2.- Del procedimiento para la Citación Virtual

Criterio de oportunidad. Queda a criterio del/de la Defensor(a) de los Habitantes la determinación –de oficio o a solicitud de parte- que las citaciones se realicen de manera presencial o virtual, por lo tanto el presente protocolo se utilizará para todos los casos en los cuales las audiencias no puedan efectuarse de manera presencial.

Autenticación y tecnología segura: para la realización de citaciones virtuales, únicamente se utilizarán aquellas aplicaciones y plataformas tecnológicas que, conforme a los criterios del Departamento de Informática de la Defensoría de los Habitantes que garanticen la seguridad y autenticidad en la obtención de la información, sin exponer los equipos y bases de datos de la institución, ni la confidencialidad de las actuaciones. Es responsabilidad Departamento de Informática de la Defensoría de los Habitantes brindar la asesoría y la asistencia técnica necesaria para su implementación y mantenimiento, para poder hacer los enlaces virtuales de las audiencias.



Notificación de Convocatoria a la audiencia virtual. Mediante notificación personal, se comunicará a las partes que la citación se llevará a cabo por medios virtuales, se señalará hora y fecha para su realización e incluirá los requisitos y el vínculo para ingresar a la audiencia virtual.

Incorporación a las sesiones a personas internas o externas de la institución. En caso de así requerirlo, podrá autorizarse la participación de personas internas o externas a la Defensoría de los Habitantes o de la institución que representen la persona convocada a la citación. En razón de lo anterior, el Departamento de Informática deberá coordinar la remisión del vínculo que enlazará a la reunión vía correo electrónico a las partes intervinientes, previamente autorizadas por la Defensoría de los Habitantes.

Verificación del equipo. Previo al inicio de la citación se procederá, a verificar que el equipo de audio y video esté funcionando, que se escuche adecuadamente y que grabe como corresponda.

De la dirección de la citación. La dirección de la audiencia estará a cargo del Defensor(a) de los Habitantes o quien este(a) designe. A dicha persona le corresponderá brindar el orden del día, la forma en que se asignará la palabra a lo largo de esa actuación, girando las indicaciones que considere importantes para la adecuada realización de la citación. La parte que desee intervenir deberá hacerlo saber a la persona que dirige y esperará a que esta les permita hacer uso de la palabra.

Puntualidad. Las partes intervinientes del proceso, deberán observar estricta puntualidad con la fecha y hora que se hayan señalado para la celebración de la videoconferencia.

Verificación de las partes. La persona que dirija la citación verificará que las partes estén presentes, revisando la identidad de ellas, para lo cual podrá realizar una supervisión visual de los documentos de identificación. Los documentos de identidad deben estar vigentes, o su vigencia debe haberse extendido con posterioridad a su vencimiento por resolución administrativa debidamente aportada por la parte interesada en hacerla valer.

Grabación de la citación. La citación virtual será grabada en su totalidad por el profesional que asigne el Departamento de Informática de la Defensoría de los Habitantes, por el medio idóneo que garantice su fidelidad y formará parte de las actuaciones contenidas en el expediente al que se incorporará finalizada la gestión.

Prueba documental o material aportada en la citación. Si se presentara nueva prueba durante la citación aquella deberá ser registrada en la grabación y será remitida al correo oficial de la Defensoría de los Habitantes correspondencia@dhr.go.cr

Suspensión o reprogramación de audiencias. Las audiencias de citación por video conferencia se llevarán a cabo, sin interrupción, salvo por las causas legalmente previstas por el ordenamiento jurídico. En caso de que se produzca un fallo en la comunicación, se procurará restablecer a la brevedad posible para continuar con el acto. Si la falla se produce por caso fortuito o fuerza mayor, se deberá dar un plazo razonable para reanudar la audiencia, el cuál será comunicado a las partes vía telefónica, transcurrido el cual podrá realizarse la audiencia y deberá reprogramarse la citación en los plazos que dispone la ley.



Finalización de la citación. Se indicará expresamente la hora y fecha de su finalización para que quede registrado en la grabación.

Artículo 3.- Del procedimiento para la Citación Presencial

Durante la citación presencial, se seguirán los mismos procedimientos que para la citación virtual.

Es todo. Rige a partir de su comunicación.

Dado en la ciudad de San José, a las ocho horas de día veinte de agosto del 2021. **Catalina Crespo Sancho. Defensora de los Habitantes de la República.**