

ACUERDO N° DH-A-2877-2026

LA DEFENSORA DE LOS HABITANTES DE LA REPÚBLICA

Con fundamento en los artículos 11 y 192 de la Constitución Política de la República de Costa Rica; los artículos 4, 6, 11, 13, 16 párrafo primero, 102 inciso a), 103 inciso a), 105 inciso 1), 107 inciso 1), 111, 113, 129, 225, 269, de la Ley General de la Administración Pública, Ley N°6227 del 2 de mayo de 1978; los artículos 1, 2 y 11 de la Ley de la Defensoría de los Habitantes de la República, Ley N°7319 del 10 de diciembre de 1992; los artículos 1, 3, 6, 8, 9 incisos a), d) y e), 10, 11, 20, 21, 22, 24 y 63 del Reglamento a dicha Ley, Decreto Ejecutivo N°22266-J del 16 de julio de 1993; el artículo 60 del Estatuto Autónomo de Servicio de la Defensoría de los Habitantes, emitido mediante Acuerdo N°2493-DH, publicado en La Gaceta N°168 del 05 de setiembre de 2022; y los artículos 1, 2, 3, 4, 5 y 16 del Estatuto Autónomo de Organización de la Defensoría de los Habitantes, emitido mediante Acuerdo N°528-DH publicado en La Gaceta N°90 del 11 de mayo de 2001.

CONSIDERANDO:

- I. Que el ordenamiento jurídico costarricense otorga a las y los jerarcas de los entes y órganos públicos, amplias potestades de dirección y control respecto a la gestión institucional, y los faculta para adoptar las medidas que consideren necesarias para la toma de decisiones, acciones y estrategias, en cumplimiento de la legislación, con el propósito de garantizar que la prestación de los servicios se realice de conformidad con los principios constitucionales de continuidad, regularidad, eficiencia, simplicidad y celeridad.
- II. Que es una responsabilidad intrínseca a los puestos de jerarquía la de organizar el funcionamiento institucional, para optimizar el uso de los recursos, el resguardo del ambiente de control interno, la dirección, cobertura, petición y acceso a la información, el cumplimiento de los plazos legales y una adecuada distribución de las funciones asignadas a las personas colaboradoras de la institución, para lograr la consecución de los objetivos y fines institucionales.
- III. Que los artículos 8 y 21 del Reglamento a la Ley de la Defensoría de los Habitantes, Decreto Ejecutivo N°22266 del 15 de junio de 1993, establecen que el o la jerarca institucional es la máxima autoridad en la organización, ejecución y desarrollo de las funciones, así como que tiene amplia discrecionalidad para definir la estructura orgánica y funcional de la institución.

2025-2034 Segundo Decenio Internacional para las Personas Afrodescendientes
"Afrodescendientes: reconocimiento, justicia y desarrollo"



Teléfono: 4000-8500



Calle 22, Ave. 7. Barrio México
San José, Costa Rica



correspondencia@dhr.go.cr
Apdo. Postal: 686-1005 San José

- IV.** Que a dicha facultad se le ha denominado “potestad de auto organización” y al respecto la Procuraduría General de la República señaló en el dictamen C-248-95 del 30 de noviembre de 1995 que:

“La potestad de auto organización de un ente consiste en el poder de darse la organización interna que considere más conveniente para el cumplimiento del fin público asignado por ley (...) Conforme esa potestad, corresponde al jerarca determinar cuál es la organización interna más adecuada para el ente, en razón de los fines que debe cumplir, lo que parte de dos constataciones: la organización de los propios servicios es una competencia típicamente administrativa y corresponde al jerarca adoptar las medidas necesarias para el buen funcionamiento de la Administración a su cargo. Potestad discrecional que autoriza al jerarca para realizar reestructuraciones administrativas internas, lo que puede comprender el establecimiento de nuevos órganos (artículo 59 de la Ley General de la Administración Pública) o en su oportunidad, una distribución interna de competencias que no impliquen potestades de imperio (...)”.

- V.** Que dicha potestad se encuentra regulada en el ordinal 192 de la Constitución Política, sin embargo, no es irrestricta; su fin siempre debe ser lograr una mejor organización del servicio público.
- VI.** Que en ejercicio de esta potestad de auto organización, la Administración debe tomar en consideración los principios de eficiencia y eficacia, sobre los cuales la Sala Constitucional en el voto N° 12.330-2011 del 9 de setiembre de 2011, apunta:

“(...) La eficacia como principio supone que la organización y función administrativa deben estar diseñadas y concebidas para garantizar la obtención de los objetivos, fines y metas propuestos y asignados por el propio ordenamiento jurídico, con lo que debe ser ligado a la planificación y a la evaluación o rendición de cuentas (artículo 11, párrafo 2°, de la Constitución Política). La eficiencia, implica obtener los mejores resultados con el mayor ahorro de costos o el uso racional de los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros. (...) Este conjunto de principios le impone exigencias, responsabilidades y deberes permanentes a todos los entes públicos que no pueden declinar de forma transitoria o singular.”

- VII.** Que el Plan Estratégico Institucional 2024-2028 incorporó el Eje Estratégico N°3 Mejora Continua cuyo objetivo estratégico es “Optimizar el valor público de la gestión institucional a través de una cultura de mejora continua”.
- VIII.** Que en la institución se han recibido múltiples denuncias por la dilación en que incurre la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) para resolver las solicitudes de pensión del Régimen No Contributivo (RNC), lo cual ha llevado a la apertura de diversas investigaciones vinculadas con este tema.

2025-2034 Segundo Decenio Internacional para las Personas Afrodescendientes

“Afrodescendientes: reconocimiento, justicia y desarrollo”



Teléfono: 4000-8500



Calle 22, Ave. 7. Barrio México
San José, Costa Rica



correspondencia@dhr.go.cr
Apdo. Postal: 686-1005 San José

- IX.** Que la más reciente investigación permitió determinar, entre otras cosas, los motivos que explican la dilación, las acciones y omisiones de la CCSS para establecer un orden objetivo en la atención de la demanda, los vacíos de información sobre el trámite de cada solicitud y otros aspectos relacionados con el financiamiento y tramitología.
- X.** Que a raíz del Informe Final con Recomendaciones N°01613-2025-DHR, suscrito por este Órgano Defensor y de un estudio de auditoría, mediante oficio GP-DAP-0385-2025 del 28 de marzo del 2025, la CCSS formalizó la "*Metodología para la priorización de solicitudes de pensión en el Régimen No Contributivo*".

En dicho instrumento se generó una división para la atención de los casos en dos grupos diferentes, el de las solicitudes de riesgos de invalidez, orfandad y padecimientos por la Ley N°8769 y los casos por vejez, viudez e indigencia. Lo anterior, considerando que las dificultades enfrentadas para la atención de dichas solicitudes son distintas y, por ende, requieren ser atendidas de manera diferenciada.

- XI.** Que a partir de la investigación tramitada bajo el expediente 429939-2023-RI, que dio pie a la nueva Metodología de la CCSS para la atención de dichos asuntos, se identificó la necesidad de que la Defensoría se replantee el abordaje de la temática, pues una parte de las denuncias recibidas corresponde a casos cuya atención se ve limitada por el presupuesto asignado por el Estado y la Ley a dicho fondo, ya que este no permite atender la demanda de ciertas poblaciones.
- XII.** Que como parte de la labor de mejora continua y de análisis de las estrategias de defensa institucional, a raíz de los antecedentes referidos y de la elevada casuística que se recibe respecto a dicho tema, la señora Defensora de los Habitantes solicitó a la Dirección de Gobernanza Pública, presentar una propuesta de metodología para el abordaje de la temática.
- XIII.** Que a partir de la propuesta remitida por la Dirección de Gobernanza Pública, se evidenció que la problemática para los casos por vejez, viudez e indigencia se sustenta en la ausencia de presupuesto -tal y como también lo viene aplicando la CCSS a partir de la aprobación de la nueva Metodología-, siendo esta temática de resorte de la Dirección de Estudios Económicos y Desarrollo (DEED).
- XIV.** Que la propuesta elaborada por la Dirección de Gobernanza Pública fue trasladada a la Dirección de Asuntos Jurídicos y al Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional para su revisión; considerando que en el documento se planteaba modificar el Manual de Macroproceso de Defensa de los Derechos e intereses de la Defensoría de los Habitantes de la República, y siendo que las jefaturas de esas

2025-2034 Segundo Decenio Internacional para las Personas Afrodescendientes

"Afrodescendientes: reconocimiento, justicia y desarrollo"



Teléfono: 4000-8500



Calle 22, Ave. 7. Barrio México
San José, Costa Rica



correspondencia@dhr.go.cr
Apdo. Postal: 686-1005 San José

unidades integran un equipo que actualmente está trabajando en una propuesta de reforma a dicho Manual.

- XV.** Que en el marco del análisis de este tema se llevaron a cabo distintas reuniones en fechas 19 de agosto, 8 y 18 de setiembre, todas del año 2025, en las cuales se contó con la participación de la Directora de Asuntos Jurídicos, la jefatura del Departamento de Planificación, el Director de Admisión y Defensa Sumaria, y el Director de Estudios Económicos y Desarrollo, además de personal del Despacho.
- XVI.** Que en fecha 26 de marzo de 2026, la Directora de Asuntos Jurídicos y la Jefa del Departamento de Planificación remitieron una propuesta de Protocolo para el trámite de denuncias relacionadas con el RNC, el cual el día 8 de abril de 2026 fue puesto en conocimiento de las Direcciones de Gobernanza Pública; Igualdad y no Discriminación; Niñez, Adolescencia y Juventud; y Estudios Económicos y Desarrollo, a efecto de que remitieran sus consideraciones en caso que lo estimaran oportuno.
- XVII.** Que por medio del oficio DH-DEED-0426-2026 del 09 de abril de 2026, el Director de Estudios Económicos remitió una serie de consideraciones con respecto a la propuesta de Protocolo compartida, sugiriendo algunas mejoras en dicho instrumento, las cuales tienen sustento, a su criterio, en la investigación realizada por la DEED bajo el expediente 468436-2025-RI y las recomendaciones emitidas en su informe final bajo el oficio N° 03452-2026-DHR del 20 de marzo de 2026.
- XVIII.** Que mediante oficio N° DH-0527-2026 del 6 de mayo de 2026, la señora Defensora brindó respuesta a las consideraciones esgrimidas por el Director de la DEED.
- XIX.** Que como parte del proceso de la mejora continua y las particularidades que la temática presenta -mencionadas anteriormente-, la institución ha convenido en la necesidad de diseñar una intervención diferenciada que permita dar seguimiento a los casos, sin sujetarse al trámite usual que se da en otros tipos de intervenciones que lleva a cabo la Defensoría, considerando las particularidades que presentan este tipo de asuntos.
- XX.** Que a partir del análisis institucional realizado sobre el abordaje brindado a la temática de Régimen No Contributivo, y con el fin de disponer de los recursos humanos, materiales y financieros de la forma más conveniente para el cumplimiento eficaz y eficiente de los cometidos y fines asignados por el ordenamiento jurídico a la institución; así como con los principios generales rectores de los servicios públicos, se considera oportuna la emisión de un protocolo para la atención de dicha temática.



POR TANTO:

PRIMERO: Aprobar el “**PROTOCOLO PARA EL TRÁMITE DE DENUNCIAS SOBRE PENSIONES DEL PROGRAMA RÉGIMEN NO CONTRIBUTIVO**”, anexo al presente acuerdo.

SEGUNDO: Se instruye al Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional y a la Dirección de Asuntos Jurídicos para que, en coordinación con las unidades involucradas, elabore los documentos y formularios que se requerirán para la debida implementación de este Protocolo.

TERCERO: Se instruye al Departamento de Tecnologías de la Información para que lleve a cabo todos los trámites requeridos a nivel del sistema informático institucional para la adecuada implementación del Protocolo y de las actuaciones indicadas en el presente Acuerdo, a partir de su entrada en vigencia.

CUARTO: Se instruye al Departamento Planificación y Desarrollo Institucional para que, a los tres meses de entrada en vigencia del Protocolo, remita un informe a este Despacho dando cuenta del cumplimiento, implementación y resultados obtenidos a partir de la aplicación de esta nueva forma de intervención, conforme los insumos que brinden las unidades involucradas.

QUINTO: El Protocolo comenzará a regir a partir del 1° de junio de 2026. Los Registros de Intervención que ingresen de previo a la entrada en vigencia del presente Protocolo, o que se encuentren actualmente en trámite, seguirán siendo atendidos por la Dirección de Gobernanza Pública conforme al trámite usual que han venido realizando a la fecha, hasta su debido cierre.

COMUNIQUESE A TODO EL PERSONAL. Dado en San José, a las doce horas del once de mayo de dos mil veintiséis. **Angie Cruickshank Lambert, Defensora de los Habitantes.**

