



## **DEFENSORÍA DE LOS HABITANTES DE LA REPÚBLICA**

### **LA DEFENSORA DE LOS HABITANTES**

Con fundamento en el artículo 1º de la Ley de la Defensoría de los Habitantes de la República de Costa Rica, Nº 7319 del 17 de noviembre de 1992 y de conformidad con lo que establecen los artículos 1, 2, 6, 7 y 9 del Reglamento de la Defensoría de los Habitantes de la República, Decreto Ejecutivo Nº 22266-J del 15 de junio de 1993; y,

#### **Considerando que:**

1º—Que los procesos y actividades institucionales que realiza la Defensoría de los Habitantes deben regirse por reglas y procedimientos uniformes y oficiales que se deben estar ajustando a las necesidades de los y las habitantes.

2º—Que el vigente Manual de Protección de Derechos debe ser actualizado para mejorar la eficiencia, eficacia, agilidad y oportunidad de las diferentes Formas de Intervención, en aras de una mejor defensa de los derechos e intereses de las y los habitantes y el control de legalidad.

3º—Que la revisión del nuevo Manual de Defensa de Derechos se concentró en el estudio y análisis del Proceso de Defensa en sus diferentes fases de Admisión, Defensa y Seguimiento.

4º—Que el nuevo de Manual de Defensa de Derechos es un medio que posibilita el cumplimiento de las atribuciones de defensa de derechos que la ley de creación le asignó a la institución.

5º—Que ante la importancia de contar con un Manual de Protección de Derechos que refleje de mejor manera las estrategias de defensa, se creó un equipo de trabajo integrado por la Dirección de Protección Especial, la Dirección de Asuntos Jurídicos y la Dirección de Planificación Institucional, que lo coordinó a partir de los insumos aportados por las diferentes direcciones involucradas en el proceso.

6º—Que la Comisión realizó una presentación ante los Jerarcas y el Consejo de Directores, incorporándosele una serie de mejoras en diferentes sesiones de trabajo, dando como resultado un documento que guiará el accionar institucional en materia de defensa. **Por lo tanto,**

#### **SE ACUERDA:**

Primero.—Dictar el presente Manual de Macroproceso de Defensa de Derechos, que regulará los procedimientos que lleva a cabo la Defensoría de los Habitantes de la República, en los tres procesos que lo componen: Admisión, Defensa y Seguimiento.

Segundo.—Los procedimientos señalados en el presente Manual serán de acatamiento de la Dirección de Admisibilidad, las Direcciones de Defensa, la Dirección de Asuntos Jurídicos, la Dirección de Promoción y Divulgación, la Dirección de Oficinas Regionales y cualquier otro órgano por disposición del o la Jarca de la institución y se regularán por las siguientes disposiciones:

**MANUAL DEL MACROPROCESO DE DEFENSA DE DERECHOS**  
**CAPITULO I**  
**ASPECTOS GENERALES**

**Artículo 1.- Ámbito de aplicación.** El presente Manual regula el Macroproceso de Defensa de Derechos, en sus procesos de Admisión y Defensa que lleva a cabo la Defensoría de los Habitantes de la República.

**Artículo 2.- Unidades responsables.** Los procedimientos señalados en el presente Manual serán de acatamiento de la Dirección de Admisibilidad, las Direcciones de Defensa, la Dirección de Asuntos Jurídicos, la Dirección de Promoción y Divulgación, la Dirección de Oficinas Regionales y cualquier otro órgano por disposición del o la Jерarca de la Institución.

**Artículo 3.- Principios.** Todos los procedimientos que se regulan en el presente Manual deben observar los siguientes principios de gestión y servicio: sumariеdad, informalidad, celeridad, justicia, legalidad, objetividad, eficiencia, eficacia, integralidad, gratuidad, razonabilidad, oportunidad, proporcionalidad, oficiosidad, accesibilidad, igualdad, no discriminación, confidencialidad y calidad del servicio.

Asimismo, todos los órganos de la Defensoría de los Habitantes de la República deberán coordinar sus labores para garantizar la observancia de estos principios, así como la aplicación y efectividad de los procedimientos establecidos en el presente Manual.

**Artículo 4.- Definiciones.** Para los efectos del presente Manual, se establecen las siguientes definiciones:

**a.- Asuntos Admisibles:** son aquellas Solicitudes de Intervención declaradas admisibles por parte de la Institución que se ajustan a los requisitos establecidos en los artículos 1, 12. 1), 17 y 19. 2), de la Ley de la Defensoría de los Habitantes, así como en los artículos 1, 2, 6, 25 y 44 del Reglamento y los comprendidos en este Manual.

**b.- Asuntos Inadmisibles:** son aquellas Solicitudes de Intervención que no cumplen con los requisitos de forma y/o fondo establecidos en la Ley de la Defensoría de los Habitantes, su Reglamento y este Manual.

**c.- Atención Inmediata:** es una Forma de Intervención que procede ante una situación de riesgo, daño inminente o actual, que procura evitar efectos irreversibles a los derechos e intereses legítimos de las personas.

**d.- Censura Pública:** acto mediante el cual el o la Jерarca emite un reproche público por actos o comportamientos lesivos a los derechos e intereses de los habitantes.

**e.- Citación:** es el acto mediante el cual se conmina a una o un servidor público a comparecer en forma personal el día y la hora señalados, ante la o el Defensor o Defensor Adjunto, para que rinda cuentas de su omisión de respuesta, así como de las acciones a través de las cuales atenderá la gestión de un habitante o grupo en trámite de la Institución.

**f.- Condiciones Biopsicosociales:** Conjunto de diferentes aspectos biológicos (sexo, edad, etnia, color, fenotipo, enfermedad, discapacidad), psicológicos (pensamientos, emociones y conductas) y sociales (género, nacionalidad, clase social, estado civil, orientación sexual, opción religiosa, discapacidad), mutuamente interdependientes que condicionan a una persona.

**g.- Directriz:** es la forma de instruir las políticas generales que establece fines, objetivos y metas institucionales y que sirve de instrumento de coordinación, ordenamiento e información dictada por el o la Jерarca para la observación de las y los funcionarios.

**h.- Evaluación Preliminar de Forma de Intervención:** Es una condición temporal asignada a una Solicitud de Intervención admitida que pasa de Admisibilidad u Oficina Regional a la Dirección de Defensa, la cual le asignará la Forma de Intervención más apropiada de acuerdo a la naturaleza del asunto.

**i.- Fase de Monitoreo:** fase del proceso de seguimiento, usualmente posterior a la fase de seguimiento, que consiste en una verificación periódica del avance de acciones complejas tales como la construcción de obras, aprobación de proyectos de ley, planificación y ejecución presupuestaria, procesos de contratación administrativa, u otros que requieran plazos de ejecución mayores a un año.

**j.- Fase de Seguimiento:** fase del proceso de seguimiento posterior a la investigación de una Solicitud de Intervención mediante la cual la Defensoría verifica el cumplimiento de sus recomendaciones o de los actos derivados de otras Formas de Intervención.

**k.- Formas de Intervención:** Son las diferentes estrategias que utiliza la Defensoría de los Habitantes para proteger los derechos e intereses de las y los habitantes.

**l.- Gestiones Previas:** son aquellas acciones que, con la orientación de la Defensoría, corresponde realizar al habitante ante la institución pública que denuncia de previo a la admisibilidad del caso.

**m.- Intervenciones Sumarias:** intervenciones, rápidas y breves que se realizan ante la Administración para que se tomen medidas oportunas, conducentes a atender la solicitud de intervención. Por ejemplo: solicitudes de información, llamadas telefónicas, correos electrónicos, visitas, inspecciones o reuniones no programadas.

**n.- Informe de Cierre:** es el informe escrito mediante el cual se comunica a las partes interesadas las gestiones sumarias que se realizaron, los resultados de tales gestiones y el cierre de la Solicitud con base en esos resultados. Esta modalidad de cierre podrá utilizarse en los casos en que el objeto de investigación pierde vigencia porque las circunstancias sobrevenidas del caso tornan innecesario proseguir con la investigación o por pérdida de interés manifiesta del habitante siempre y cuando no afecte derechos colectivos o difusos.

**ñ.- Informe de Cierre de Seguimiento:** es el informe escrito mediante el cual se realiza un recuento de las acciones ejecutadas por los Órganos Públicos en cumplimiento a recomendaciones emitidas por la Defensoría, con base en las cuales procede la conclusión del seguimiento y el cierre de la intervención.

**o.- Informe Final:** es la resolución en la cual se consignan las gestiones formales e informales realizadas durante el proceso de investigación, se exponen los hechos constatados y no constatados, las consideraciones y conclusiones del caso y se emiten las recomendaciones, si así correspondieran.

**p.- Informe Interlocutorio:** es una gestión que se puede realizar de oficio o en cualquier momento del procedimiento dentro de una Forma de Intervención, cuando se está en presencia de hechos evidentes, que violentan normas y que requieren ser rectificadas inmediatamente para evitar un mal mayor.

**q.- Investigación por Denuncia:** es la Forma de Intervención mediante la cual se investiga una denuncia siguiendo el procedimiento de defensa establecido en el Título Tercero de la ley y de su reglamento.

**r.- Investigación de Oficio:** es la Forma de Intervención que se inicia por disposición o con autorización de la o el Jefe sobre un tema de competencia institucional. Estas investigaciones deben tramitarse de conformidad con el procedimiento de investigación regulado en este manual.

**s.- Macroproceso de Defensa de Derechos:** es el conjunto de procesos por medio de los cuales la Defensoría de los Habitantes tutela los derechos e intereses de las y los habitantes y que comprende: Admisión, Defensa en Derechos Humanos.

**t.- Mediación Social:** es una Forma de Intervención mediante la cual la Institución procura, entre otros propósitos, promover el diálogo para desescalar un conflicto; acercar a las partes vinculadas por intereses comunes o antagónicos contribuyendo a equilibrar las relaciones de poder entre ambas; promover estrategias de planificación interinstitucionales e intersectoriales para la búsqueda de soluciones en beneficio de diferentes sectores de población.

**u.- Orientación y Asesoría al Habitante:** Es una forma de intervención mediante la cual la institución brinda información, orientación y/o asesoría a una persona o grupo para enfrentar problemas o conflictos de muy variada índole, que no son competencia de la Defensoría.

**v.- Procesos Interinstitucionales:** Es una forma de intervención mediante la cual la institución participa como observadora, asesora, coordinadora o acompañante de procesos de trabajo interinstitucionales como foros, coaliciones, comisiones y redes, incluidos los procesos electorales.

**w.- Prevención:** es el acto mediante el cual se conmina a una o un servidor público que ha incumplido el plazo para la presentación de información requerida en el traslado o en cualquier otra solicitud planteada por la Defensoría de los Habitantes.

**x.- Recomendaciones:** son indicaciones concretas, posibles y alcanzables en un plazo razonable de hacer, no hacer, o dejar de hacer que la Defensoría dirige a una o un servidor público o a una institución, para la prevención de la violación o la restitución de derechos o intereses de la o las personas físicas o jurídica lesionadas por actos, omisiones o actuaciones materiales del Sector Público así como de personas jurídicas no estatales que ejercen prerrogativas públicas y las privadas prestatarias de servicios públicos.

**z.- Recurso de reconsideración:** es el recurso procesal mediante el cual alguna de las partes involucradas en una investigación de la Defensoría, o quien demuestre tener interés legítimo en el asunto, impugna las decisiones, las actuaciones y los informes emitidos, de conformidad con los artículos 22 de la Ley de la Defensoría de los Habitantes y 56 del Reglamento.

**z.i.- Seguimiento a las denuncia por hostigamiento sexual:** es una forma de intervención que inicia cuando la persona denunciante o la autoridad que recibió la denuncia de hostigamiento sexual en el lugar de trabajo o en la institución educativa, del sector público, informa a la Defensoría de los Habitantes de la presentación de la denuncia, para ejercer función asesora y contralora de legalidad sobre el procedimiento e incidir en la eliminación de prácticas discriminatorias.

**z.ii.- Sistema de Alertas Tempranas:** es una forma de intervención extraordinaria por medio de la cual se alertan de manera expedita situaciones de riesgo, amenaza o violación grave e inminente a los derechos humanos por parte de sujetos públicos o privados o por desastres naturales para que las autoridades gubernamentales coordinen y brinden una atención oportuna y eficaz a las personas potencialmente afectadas.

**z.iii.- Sistema Informático de Protección de Derechos (SOL):** es el sistema informático que utiliza la Defensoría para almacenar, registrar, asignar, tramitar y procesar información relacionada con el proceso de protección de derechos. Sus siglas corresponden a Solidaridad, Oportunidades y Logros.

**z.iv.- Solicitud de Criterio al Interesado:** es el acto mediante el cual la Defensoría pone en conocimiento al denunciante el informe y los elementos probatorios aportados por la institución o la o el funcionario denunciado, para que se refiera a ellos cuando se carece de elementos de convicción suficientes que impiden acreditar la situación denunciada.

**z.v.- Solicitud de Intervención:** es una queja, reclamo, denuncia o consulta que es presentada a la Defensoría personalmente, por carta, fax, teléfono o medios electrónicos, en la cual una persona o grupo denuncia actos, omisiones y actuaciones materiales que considera lesivos a sus derechos e intereses, y cuya pretensión es que la institución intervenga para su tutela, conforme a los artículos 17 de la Ley y 37 del Reglamento.

**z.vi.- Suspensión por gestiones ante el Poder Judicial:** es la comunicación escrita mediante la cual se informa al o la habitante la suspensión de su solicitud de intervención, ante la imposibilidad de la Defensoría de intervenir en asuntos que se encuentran en trámite en la vía judicial.

**z.vii.- Solicitud de Informe:** es el acto mediante el cual la Defensoría comunica a la institución denunciada la admisión de una Solicitud de Intervención para que presente informes, pruebas y antecedentes sobre el asunto denunciado.

**z.viii.- Valoración Inicial:** es un estado temporal asignado a una Solicitud de Intervención durante el cual se realizan gestiones sumarias para determinar la admisibilidad del asunto.

## **CAPÍTULO II DEL PROCESO DE ADMISIÓN**

**Artículo 5.- Recepción, registro y valoración de las Solicitudes de Intervención.** Las y los habitantes podrán presentar quejas, reclamos o denuncias, de manera personal, por lenguaje de señas, por escrito, a través de carta, teléfono, fax, vía electrónica o cualquier otro medio de comunicación. Corresponde a la Dirección de Admisibilidad, a las Direcciones de Defensa (por excepción) y a las Oficinas Regionales valorar, registrar y numerar todas las solicitudes de intervención que reciban, para proceder a evacuarlas, admitirlas o dictaminar su inadmisibilidad.

Cabrán las siguientes excepciones:

- a. Las Oficinas Regionales trasladarán los asuntos que estén fuera de su competencia territorial a la Oficina Regional que corresponda o a la Dirección de Admisibilidad cuando sea el caso.
- b. Las Direcciones de Defensa trasladarán los asuntos que no sean de su competencia temática a la Dirección de Admisibilidad para que les dé el trámite respectivo.
- c. En caso de que una Solicitud de Intervención sea recibida en la Dirección de Promoción, la Contraloría de Servicios, la Dirección Jurídica o cualquier otra dependencia de la Institución, deberán trasladarlo a la Dirección de Admisibilidad, para que les dé el trámite respectivo.

**Artículo 6.- Requisitos para la interposición de Solicitudes de Intervención.** La recepción de la Solicitud de Intervención debe incluir los siguientes datos:

- a. Calidades de la o las personas que plantean la Solicitud de Intervención y/o de la persona afectada. Si se trata de personas jurídicas se deberá incluir las calidades del o la representante legal para lo cual se deberá demostrar o acreditar la debida representación.
- b. Se debe indicar al menos dos de los siguientes medios de notificación: número de teléfono, fax, apartado postal o correo electrónico si los tiene, dirección exacta donde pueda recibir notificaciones.
- c. Descripción de los hechos denunciados, la fecha y el lugar donde han ocurrido.
- d. Indicar las gestiones realizadas por el o la habitante ante la institución competente, si procediera, con anterioridad a la presentación de la Solicitud de Intervención.
- e. Precisar, aclarar y ajustar la pretensión de la persona interesada a la competencia de la Defensoría.

**Artículo 7.- Confidencialidad de las personas denunciantes.**

- a. Se deberá garantizar la protección de la identidad y calidades de la persona denunciante y/o de la afectada cuando así se solicite expresamente, siempre y cuando no se limite la tramitación de la SI.
- b. El o la funcionaria podrá informar a la persona denunciante de la posibilidad de acogerse a la confidencialidad cuando determine que hay peligro a su integridad moral o física.
- c. En los casos de Hostigamiento Sexual, personas con VIH y SIDA o personas menores de edad en conflicto con la ley la confidencialidad se debe garantizar de oficio.

**Artículo 8.- Requisitos para la admisibilidad.** Los requisitos para determinar la admisibilidad de las Solicitudes de Intervención son los siguientes:

- a. Que la solicitud de intervención refiera a una acción, omisión u actuación material del sector público, o de sujetos de Derecho Privado, prestatarios de servicios públicos o que administran fondos públicos. De previo a declarar la admisibilidad de estos asuntos se verificarán los siguientes requisitos:
  - 1. Cuando la afectación provenga directamente de una acción u omisión atribuible a una persona de Derecho Privado o incluso Público, respecto de la cual debe intervenir un ente público en ejercicio de funciones de control, supervisión y tutela, la Solicitud de Intervención sólo será admisible si el asunto ya ha sido formulado ante el órgano o ente público competente y éste no se ha pronunciado en el plazo de ley.
  - 2. Cuando la administración denunciada cuente con un procedimiento preestablecido para resolver o rectificar errores materiales del Sector Público (por ejemplo, cobros de tarifas e impuestos), es necesario que el o la habitante haya incoado ese procedimiento de previo a plantear la Solicitud de Intervención ante la Defensoría.

El o la Defensora de los Habitantes podrá discrecionalmente prescindir de estos requisitos para la admisibilidad de las solicitudes de intervención.

- b. Que los hechos en que se sustente la queja hayan ocurrido en el término de un año antes de la interposición de la denuncia ante la Defensoría o que siendo anteriores a ese plazo produzcan violaciones de efecto continuado. En caso de duda, se someterá a conocimiento del o la Jерarca, de conformidad con el artículo 17 de la Ley de la Defensoría de los Habitantes.
- c. Que el objeto de la Solicitud de Intervención no esté siendo conocido en sede judicial, salvo si se trata de denuncias por dilación de justicia.

**Artículo 9.- Inadmisibilidad de las Solicitudes de Intervención.** Las Solicitudes de Intervención serán declaradas inadmisibles siguiendo el procedimiento en cada caso:

- a. Cuando el asunto denunciado esté fuera de la competencia institucional se orientará y asesorará de forma expedita a la persona denunciante sobre otras vías posibles para reclamar sus derechos o gestionar lo que corresponda por la Dirección de Admisibilidad y Oficinas Regionales.
- b. Cuando para declarar la inadmisibilidad se requiera un mayor análisis que fundamente el rechazo o porque el o la habitante manifieste su inconformidad, este se hará por acto motivado que emitirá el o la Jерarca dentro del plazo del artículo 45 del reglamento de la ley.
- c. En este supuesto las Oficinas Regionales presentarán la propuesta de inadmisibilidad a la Dirección de Oficinas Regionales para su dictamen y posterior remisión al o la Defensora de los Habitantes, para que resuelva lo que considere pertinente.
- d. Cuando la Solicitud de Intervención se presente en forma escrita, la inadmisibilidad deberá emitirse por escrito.
- e. Además, podrán rechazarse las solicitudes en las que se advierta mala fe, carencia de fundamento o inexistencia de pretensión, y las que se traten de simples reiteraciones de una gestión anterior igual o similar rechazada.
- f. Independientemente de la forma de recepción de la solicitud de intervención el o la profesional deberá informar al o la habitante de la posibilidad de plantear un recurso de reconsideración por disconformidad con la inadmisibilidad.

**Artículo 10.- Valoración Inicial.** Recibida la Solicitud de Intervención se valorará para el trámite a seguir:

- a. Si es declarada admisible, se remite a la Dirección de Defensa respectiva bajo el estado de EPFI, de acuerdo con la tipología institucional y se le notificará la resolución de admisibilidad a la persona interesada. La Dirección de Defensa determinará la Forma de Intervención más conveniente para la protección de los derechos e intereses del o la habitante.
- b. Si la Solicitud de Intervención corresponde a una situación de riesgo o de violación inminente de derechos, se seguirá el procedimiento de Atención Inmediata.
- c. Si la Solicitud de Intervención es omisa en cuanto a documentos probatorios o gestiones previas requeridas, se solicitará información adicional al o la habitante para que la presente en un plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la notificación efectiva, pasado el cual sin que hubiera atendido el apercibimiento se procederá al archivo de su solicitud.
- d. De considerarse necesario, para valorar con mejor criterio la admisibilidad de una Solicitud de Intervención, se realizarán gestiones sumarias ante la institución denunciada.

**Artículo 11.- De la resolución de admisibilidad.** La resolución de admisibilidad debe describir los hechos denunciados, las gestiones previas realizadas por la persona interesada, la pretensión concreta, la fundamentación y el alcance de la intervención de la Defensoría.

En caso de que algunos de los hechos denunciados no sean competencia de la Defensoría se deberá declarar su inadmisibilidad y orientar al o la habitante sobre las vías oportunas para reclamar sus derechos.

**Artículo 12.- Criterios de admisión para asuntos en trámite o resueltos.** Cuando la Solicitud de Intervención verse sobre hechos que estén en conocimiento o hayan sido conocidos por la Defensoría, se procederá de la siguiente manera:

- a. Cuando no haya concluido el procedimiento de investigación y haya identidad de objeto y causa, la Solicitud de Intervención se acumulará al expediente existente; se trasladará a la Dirección de Defensa correspondiente y se le notificará al o la habitante la admisibilidad y acumulación de su caso.
- b. Si la Defensoría ha emitido un informe final con recomendaciones sobre la misma causa, se le entregará a la persona interesada copia del mismo y su solicitud será trasladada a la dirección de defensa respectiva, a efecto de que ésta le notifique formalmente el estado de cumplimiento de las recomendaciones que hubiera girado.
- c. Si la persona interesada plantea pretensiones particulares, aunque la Defensoría haya emitido un informe final relacionado con esa misma causa, se procederá con la apertura de una nueva Solicitud de Intervención.

**Artículo 13.- Plazo de admisión.** La Solicitud de Intervención que no requiera de un trámite de atención inmediata, de gestiones previas, de gestiones sumarias o de una solicitud de información general, será admitida en un plazo máximo de tres días hábiles, dentro del cual se le asignará la tipología que le corresponda y se trasladará a la Dirección de Defensa respectiva como una Evaluación Preliminar de Forma de Intervención (EPFI).

**Artículo 14.- Orientación y Asesoría ante Plazos Perentorios.** Si durante la valoración de la Solicitud de Intervención se determina que para la restitución del derecho reclamado se requiere de un procedimiento administrativo o judicial con plazos perentorios, se asesorará y orientará a la persona interesada para que inicie el procedimiento en sede administrativa y/o judicial, evitando el vencimiento de éstos.

**Artículo 15.- Firma.** Las inadmisibilidades y los recursos de reconsideración deberán ser firmados por el o la Defensora de los Habitantes o el Defensor Adjunto por delegación.

### **CAPÍTULO III DE LAS FORMAS DE INTERVENCIÓN**

**Artículo 16.- Formas de Intervención.** Las estrategias de defensa que utiliza la Defensoría de los Habitantes para velar y proteger los derechos e intereses de las y los habitantes que surgen de una Solicitud de Intervención se denominarán Formas de Intervención y son las siguientes:

- a) Orientación y Asesoría al Habitante (OAH)
- b) Atención Inmediata (AI)
- c) Omisión de Respuesta (OR)
- d) Intervenciones Sumarias (GS)
- e) Investigación por Denuncia (ID)
- f) Investigación de Oficio (IO)
- g) Seguimiento a Denuncias por Hostigamiento Sexual (HS)
- h) Audiencias Públicas (AP)
- i) Acciones Judiciales (AJ)
- j) Proyectos de Ley (PL)
- k) Mediación Social (MS)
- l) Procesos Interinstitucionales (PI)
- m) Alertas Tempranas (AT)

El uso de una forma de intervención específica no excluye la posibilidad de que durante las distintas etapas del proceso de defensa se recurra a otras formas de intervención dentro de la misma SI.

Las Oficinas Regionales realizarán formas de intervención sumarias (a, b, c y d) sin perjuicio de otras, como mediaciones, participación en procesos interinstitucionales e incluso investigaciones por denuncia, previa delegación expresa del o la jerarca, en coordinación con la Dirección de Oficinas Regionales y la supervisión de la Dirección de Defensa correspondiente.

**Artículo 17.- Conflicto de competencias.** En caso de que se presenten diferencias de criterio entre la Dirección de Admisibilidad, la Dirección de Oficinas Regionales y las Direcciones de Defensa, acerca de su

competencia para admitir, inadmitir, trasladar, tramitar o resolver determinada Solicitud de Intervención, cualquiera de ellas podrá elevar el asunto al o la Jerarca para que se proceda a resolver el diferendo, en un plazo máximo de tres días hábiles.

Cuando las diferencias se presenten con la Dirección de Asuntos Jurídicos en cuanto a la pertinencia y abordaje de un asunto para su defensa judicial, se procederá según lo indicado en el párrafo anterior.

**Artículo 18.- Evaluación preliminar de la Forma de Intervención.** Cuando la Dirección de Defensa recibe una SI en condición de Evaluación Preliminar, verificará que sea atinente a la temática que atiende, en cuyo caso le asignará la Forma de Intervención más apropiada de acuerdo con la naturaleza del asunto y actualizará su condición en el SOL.

En caso de que la Solicitud de Intervención no corresponda a la tipología de hechos investigados por esa Dirección, la devolverá de inmediato a la Dirección de Admisibilidad o a la Oficina Regional respectiva para que se proceda a rectificar la admisibilidad.

**Artículo 19.- Plazo de asignación de las Solicitudes y Formas de Intervención.**

Los responsables de las Direcciones de Defensa y de las Oficinas Regionales asignarán al o la profesional designada la Solicitud de Intervención y sugerirán la Forma de Intervención inicial, en un plazo no mayor de dos días hábiles.

**Artículo 20.- Estrategia de Defensa.** Una vez asignadas las Solicitudes de Intervención, el personal de defensa analizará la Forma de Intervención sugerida, en relación con la pretensión de la persona denunciante, sus condiciones biopsicosociales y el riesgo de daño, para definir la estrategia de defensa del caso, y procederá a iniciar las acciones pertinentes en un plazo no mayor de tres días hábiles.

**Artículo 21.- Coordinación entre Direcciones de Defensa.** Para la tramitación de asuntos muy complejos que involucren temas que sean competencia de dos o más Direcciones, se deberán abrir espacios de discusión y coordinación técnica entre las y los diferentes profesionales responsables, así como la conformación de equipos multidisciplinarios de trabajo para su atención.

**Artículo 22.- Coordinación entre las Direcciones de Defensa, la Dirección de Admisibilidad y la Dirección de Oficinas Regionales.** En caso de que ser requerido, tanto las Direcciones de Defensa como la Dirección de Admisibilidad y las Oficinas Regionales, a través de la Dirección de Oficinas Regionales, podrán solicitar la colaboración mutua para la mejor resolución de los asuntos bajo su conocimiento.

**Artículo 23.- Coordinación con la Dirección de Asuntos Jurídicos.** Las Direcciones de Defensa, Admisibilidad, Oficinas Regionales y la Contraloría de Servicios, cuando se vincule con un aspecto del proceso de defensa, podrán requerir la asesoría jurídica verbal o por escrito a la Dirección de Asuntos Jurídicos para aclarar, orientar o reforzar algún aspecto general relacionado con la estrategia de defensa a su cargo, sin perjuicio de las funciones que son propias de éstas.

**Artículo 24.- Inspecciones.** La necesidad y conveniencia de realizar inspecciones debe ser determinada en cada caso específico por el personal a cargo de la Solicitud de Intervención. Para estos efectos y de ser necesario se coordinará la inspección a través de la Dirección de Oficinas Regionales.

**Artículo 25.- Solicitud colaboración técnica.** En caso de requerirlo, las Direcciones de Defensa, Dirección de Admisibilidad y Oficinas Regionales podrán solicitar la cooperación técnica de profesionales externos, Colegios Profesionales, Universidades u otros, para realizar inspecciones especializadas o peritajes. Asimismo, podrán requerirles informes técnicos sobre diversos aspectos indispensables para la labor de defensa y promoción de derechos que realiza la Defensoría de los Habitantes.

**Artículo 26.- Archivo de las Solicitudes de Intervención.-** Una vez aprobado el cierre de la Solicitud de Intervención por el o la Directora o el o la Jerarca de la Institución, según sea el caso, se verificará que los oficios emitidos por la Defensoría hayan sido notificados a las partes involucradas, que el plazo de reconsideración haya vencido y que el expediente físico esté debidamente foliado, y se procederá a su archivo.

En las Solicitudes de Intervención que hayan sido resueltas por medio de gestiones sumarias, se verificará que estas hayan quedado debidamente consignadas en el SOL y se procederá a su archivo.

## **CAPÍTULO IV DE LAS FORMAS DE INTERVENCIÓN SUMARIAS**

**Artículo 27.- De la Orientación y Asesoría al Habitante.** Cuando se determine que la solicitud planteada por la persona denunciante está fuera de las competencias legales de la Institución o que no reúne los requisitos de forma y fondo requeridos, el o la profesional a cargo del caso procederá a orientarla acerca de sus inquietudes y le asesorará sobre las vías legales posibles para reclamar sus derechos.

La atención deberá quedar registrada en el SOL, mediante un reporte de la asesoría brindada.

**Artículo 28.- De la Atención Inmediata.** Cuando de la Solicitud de Intervención se infiera que de no actuarse de inmediato el daño sería irreversible, o dada su inminencia -aunque no sea grave- se requiera de la presencia inmediata de la Defensoría por razones de oportunidad, será calificada como de "*atención inmediata*".

El procedimiento para tramitar los asuntos de "*atención inmediata*" será el siguiente:

- a. Una vez determinado el caso que requiera atención inmediata en la fase de admisión, la Dirección de Admisibilidad o la Oficina Regional (cuando corresponda) coordinarán con la Dirección de Defensa correspondiente las estrategias de defensa inmediatas para definir la forma de abordaje.
- b. Atendida la inmediatez del asunto y concluida la intervención se elaborará un reporte de lo actuado, indicando los resultados obtenidos, el cual se notificará a la o las personas interesadas.
- c. Si transcurrido un plazo máximo de 72 horas el asunto no ha sido resuelto, se continuará el trámite bajo la Forma de Intervención que corresponda en la Dirección de Defensa competente.

**Artículo 29.- Trámite por omisión de respuesta.** Las Solicitudes de Intervención por omisión de respuesta, serán tramitadas cuando su objeto refiera exclusivamente a peticiones puras y simples.

- a. Si la pretensión es la obtención de la respuesta a su petición, la Dirección de Admisibilidad o la Oficina Regional la notificará a la institución pública omisa, a la cual prevendrá sobre las consecuencias del incumplimiento, y le solicitará la remisión de la respuesta al habitante con copia a la Defensoría. Recibida la copia de la respuesta se procederá al cierre del caso y a su posterior archivo.
- b. En caso de persistir la omisión a la solicitud de respuesta de la Defensoría, se efectuarán gestiones sumarias conducentes a la atención de la petición.
- c. Si las gestiones sumarias no son atendidas se consultará a la Dirección de Asuntos Jurídicos para que valore la citación del o la funcionaria incumpliente o en su caso, la acción judicial pertinente.
- d. Si, una vez obtenida la respuesta el interés del o la habitante se extiende a la intervención del problema de fondo, se trasladará a la Dirección de Defensa respectiva, como una nueva Solicitud de Intervención, para que determine la Forma de Intervención correspondiente.

**Artículo 30.- De las Intervenciones Sumarias.** Las Intervenciones Sumarias podrán ser realizadas en cualquier fase del Macroproceso de Defensa de Derechos, siempre y cuando sean conducentes a restaurar el derecho vulnerado y resulten útiles para la satisfacción de la pretensión aducida.

La Dirección de Admisibilidad y las Oficinas Regionales podrán utilizar estrategias de intervención sumarias para la atención de las SI. Si el asunto reviste una mayor complejidad y amerita una investigación sustantiva, la SI será trasladada a la Dirección de Defensa competente por afinidad temática.

Los Criterios de distribución temática serán formalizados en conjunto, por la Dirección de Admisibilidad, la Dirección de Oficinas Regionales, las Direcciones de Defensa, la Dirección de Planificación y el o la Jarca.

La Dirección de Admisibilidad y Oficinas Regionales podrán utilizar las herramientas que le otorga la ley y el reglamento para requerir la información necesaria que le permita realizar el informe de cierre.

**Artículo 31.- Del registro de las Gestiones Sumarias.** Si la atención de una Solicitud de Intervención requiere realizar solicitudes de información, llamadas telefónicas; enviar correos electrónicos; realizar

inspecciones, visitas o reuniones; u otras gestiones informales, de cada una de ellas se deberá elaborar un reporte, una minuta o un acta, según corresponda, y de los resultados se dejará constancia en el expediente físico y electrónico.

En el caso de las actas deberán reunir los requisitos establecidos en el artículo 270 de la Ley General de Administración Pública.

**Artículo 32.- Del cierre de las Intervenciones Sumarias.** Cuando una Solicitud de Intervención se resuelva mediante gestiones sumarias, el o la profesional a cargo del caso procederá a elaborar un informe de cierre.

Sin embargo, si el asunto se resolvió de manera expedita y a satisfacción expresa del o la habitante, se podrán consignar las gestiones realizadas y los resultados logrados, que justifican el cierre, en el SOL, prescindiéndose de la notificación de un informe final escrito.

**Artículo 33.- Informe Interlocutorio:** Esta gestión que se puede realizar en cualquier momento del procedimiento de una estrategia de defensa y hasta antes de que se dicte informe final o informe de cierre por parte de la Defensoría.

El informe interlocutorio se podrá realizar cuando existen hechos evidentes cuya valoración se aparta de lo establecido en precedentes de esta Defensoría y órganos de control, que violentan normas y que requieren ser rectificadas inmediatamente para evitar un mal mayor, mediante un informe sumario, razonado y fundamentado. Se excluye de esta lo relativo a la responsabilidad del funcionario conminado.

## **CAPITULO V DE LA INVESTIGACION POR DENUNCIA**

**Artículo 34.- Sobre la Solicitud de Informe.** Una vez establecida la Forma de Intervención como una Investigación por Denuncia, el o la profesional a cargo del caso deberá elaborar las propuestas de solicitud de informe, dirigidas a las instituciones públicas denunciadas.

Las solicitudes de informe dirigidas a las y los Jerarcas de las Instituciones del Estado serán firmados exclusivamente por el o la Defensora de los Habitantes, de previo serán revisados por el personal encargado de esa función en su Despacho.

Las solicitudes de informe dirigidas directamente a las o los funcionarios denunciados y a sus jefaturas inmediatas, podrán ser revisadas y aprobadas por las y los Directores de Defensa.

De toda gestión formal e informal efectuada durante la investigación se deberá mantener informada a la persona denunciante.

**Artículo 35.- Estructura de las solicitudes de informe.** La solicitudes de informe deberán contener: la descripción de los hechos objeto de la queja en forma clara y precisa; una reseña de las gestiones realizadas por la persona denunciante; identificación de los órganos o funcionarios (as) involucradas; la petición concreta que formula la persona denunciante e indicación de las gestiones realizadas por la Defensoría de los Habitantes, cuando corresponda.

Sobre los hechos denunciados se solicitará informe al ente público. Además, se podrá requerir información puntual sobre diversos aspectos que sean relevantes para la investigación, a juicio de la Dirección que tramita la Solicitud de Intervención. En la solicitud de informe se deberá hacer mención a la obligatoriedad legal del o la funcionaria de presentar lo solicitado. En ningún caso las solicitudes de informe deberán contener valoraciones subjetivas o adelanto de criterios.

**Artículo 36.- Recordatorios y otras gestiones.** De no recibirse respuesta en el plazo de cinco días hábiles se procederá a realizar las gestiones necesarias para obtener la información requerida: enviar un recordatorio, realizar llamadas telefónicas, apersonarse a la Institución denunciada a solicitar la información, o cualquier otro recordatorio.

**Artículo 37.- Prevención.** En caso de persistir la omisión de respuesta, se girará una única prevención para la presentación del informe con un término de cinco días hábiles al o la funcionaria omisa con copia al o la jerarca de la institución y a la Contraloría de Servicios para su respectivo seguimiento.

La prevención debe hacer mención al vencimiento del plazo otorgado, al deber de colaboración preferente de las o los servidores públicos para con la Defensoría; a la obligación de rendir los informes que solicita la Defensoría; y reiterar el apercibimiento al o la funcionaria que se había formulado en el traslado, indicándole que de no proceder de conformidad con lo solicitado, se le denunciará por desobediencia ante el Ministerio Público o se le citará para que comparezca personalmente en la Defensoría.

**Artículo 38.- Citación.** En caso de considerarse oportuno durante la tramitación de la SI, el o la Jerarca podrá citar a cualquier funcionario para que se refiera a cualquier aspecto de interés para la investigación.

También podrá citarse al o la funcionaria omiso o renuente a presentar el informe solicitado por la Defensoría. En tal caso, la citación se efectuará en lugar de o luego de girarse la prevención estipulada en el artículo anterior.

En todo caso la notificación de la citación se realizará en forma personal con la advertencia de que si no comparece, se ordenará su presentación por medio de la Fuerza Pública.

El trámite de la citación lo realizará la Dirección de Asuntos Jurídicos y será firmada por el o la Jerarca de la Institución.

**Artículo 39.- Censura Pública.** El o la Jerarca tiene la potestad exclusiva de emitir censura pública a las y los funcionarios por actos o conductas lesivas graves y reiteradas a los derechos e intereses de los habitantes. Igualmente podrá emitirla en caso de incumplimiento reiterado a las recomendaciones de la Institución y/o la negativa a contestar o enviar la documentación requerida por la Defensoría de los Habitantes de la República.

La censura pública será emitida a través de acto motivado y basada en hechos y violaciones evidentes o comprobadas.

**Artículo 40.- Solicitud de procedimiento disciplinario y/o remisión al Ministerio Público.**

En los supuestos que la ley de la Defensoría de los Habitantes establece que configuran el delito de desobediencia el o la Jerarca interpondrá la denuncia ante el Ministerio Público. Lo anterior sin perjuicio de que la institución solicite la apertura al superior jerárquico de una investigación administrativa y la debida conformación de un órgano disciplinario contra los funcionarios.

**Artículo 41.- Del plazo de la Investigación.** Todos los y las funcionarias involucradas en la estrategia de defensa de Investigación por Denuncia incluyendo aquellos a cargo de las actividades de recepción, registro, valoración de admisibilidad, apertura, asignación, desarrollo, revisión y aprobación final de la investigación; así como las actividades de notificación y correspondencia, deberán planificar sus gestiones con miras a ajustar el proceso de defensa al plazo de los dos meses que establece la Ley de la Defensoría de los Habitantes.

**Artículo 42.- Borrador Informe Final.** Una vez que el o la Profesional de Defensa de Derechos obtenga la información necesaria para dilucidar el asunto sometido a su consideración, procederá a analizarla y a elaborar una propuesta del informe final.

**Artículo 43.- Estructura Informe Final de las Investigaciones por Denuncia.** Toda Investigación por Denuncia a cargo de las Direcciones de Defensa deberá concluirse con la elaboración de un informe final con o sin recomendaciones:

El informe final de cada Investigación por Denuncia deberá tener una estructura que al menos contemple los siguientes aspectos:

- a. El objeto de la investigación y la pretensión o pretensiones del o la habitante.

- b. Un resumen preciso de los informes de las instituciones involucradas en el caso concreto y otras gestiones realizadas. El o la profesional de defensa valorará si deben citar textualmente los informes o no.
- c. Los hechos acreditados o no demostrados en el transcurso de la investigación, que sean relevantes a efectos de fundamentar la resolución final de la Defensoría.
- d. Las consideraciones sobre el caso, las cuales deberán ser congruentes con los hechos analizados y servir de fundamento a las recomendaciones. El contenido de las consideraciones podrá ser de carácter económico, financiero, sociológico, jurídico o de otras ramas profesionales, según sea la naturaleza y particularidades de la investigación.
- e. Las consideraciones de carácter jurídico, deben fundamentarse en normas constitucionales, internacionales, legales y reglamentarias que tutelan el derecho violado así como en valores jurídicos, tales como la moralidad y la justicia. Se orientará según la doctrina pertinente, la jurisprudencia internacional, constitucional y de la Defensoría desde la perspectiva de los derechos humanos. Asimismo, se aplicará transversalmente los enfoques de género, étnico, origen étnico o racial, diversidad sexual y socio-económico cuando corresponda.
- f. Las recomendaciones pertinentes según sea el caso. Deberán ser puntuales, proporcionales, viables y razonables. Tendrán un carácter persuasivo, no impositivo. Deberán basarse en los hechos investigados y las consideraciones esbozadas en el informe final, y deben estar dirigidas a la prevención de la violación o al restablecimiento del disfrute de los derechos lesionados.

Podrán consistir en indicaciones concretas de hacer, no hacer o cesar de hacer, dirigidas a los órganos del Sector Público involucrados. Siempre deben dirigirse a la Administración investigada en razón de una irregularidad en la actuación y función administrativa de ésta. No se podrá compeler a entidades públicas o privadas a reparar directamente los daños y perjuicios.

**Artículo 44.- Revisión y aprobación de Informe Final.** Los informes finales serán revisados por la Dirección de Defensa respectiva y posteriormente por el personal del Despacho encargado de esa función. La aprobación definitiva y firma del informe final con recomendaciones corresponderá al o la Defensora de los Habitantes o la o al Defensor Adjunto por delegación del primero.

En aquellos casos en que la pretensión de la persona denunciante sea resuelta satisfactoriamente se emitirá un informe final que podrá ser firmado por el o la Directora de Defensa, si así lo delegare el o la Jerarca.

Una vez recibida la propuesta de informe final, la dirección tendrá un plazo de cinco días hábiles máximo para revisarla y remitirla al despacho, el cual tendrá a su vez otros cinco días hábiles para su aprobación.

Este mismo procedimiento aplicará a las demás formas de Intervención que requieran de un informe final.

**Artículo 45.- Pérdida de Interés del habitante.** En los casos en que el o la habitante manifieste pérdida de interés en la tramitación de su denuncia, o cuando no sea posible comunicarse con éste para conocer su criterio sobre los resultados de la intervención, o por haberse resuelto su pretensión, se emitirá un informe de cierre sobre lo actuado.

En caso de que se desconozca la localización de la persona denunciante, siempre y cuando no se hubiese identificado una violación de derechos, se podrán consignar las gestiones realizadas y los resultados logrados, que justifican el cierre, en el SOL, prescindiéndose de la notificación de un informe final escrito.

**Artículo 46.- Suspensión de la Investigación.** Cuando se verifique la existencia de un proceso judicial sobre el mismo objeto de la Solicitud de Intervención, se suspenderá la actuación de la Defensoría, sin perjuicio de que la Institución decida investigar los problemas generales planteados en la Solicitud.

En tales casos la SI se sacará del circulante de casos en trámite y se ubicará en el SOL en estado de suspensión por trámite judicial.

Semestralmente la o el funcionario responsable del caso verificará el estado del proceso judicial, y coordinará con la dirección del trámite que corresponda.

## **CAPITULO VI DE LA INVESTIGACION DE OFICIO**

**Artículo 47.- Apertura Investigaciones de Oficio.** Las investigaciones de oficio serán abiertas con autorización del o la Jerarca Institucional, por iniciativa propia o a solicitud de las Direcciones de Defensa, de la Dirección de Admisibilidad o de la Dirección de Oficinas Regionales.

Cuando una Oficina Regional detecte una situación violatoria de derechos que considere amerita de una intervención de oficio, la elevará a la Dirección Regional para que ésta a su vez la someta a consideración de la Dirección de Defensa correspondiente.

**Artículo 48.- Estructura y plazo.** La investigación de oficio deberá contener una justificación de su apertura, los objetivos que pretende cubrir, un plan de investigación de trabajo y lo (s) funcionario/a (s) responsable (s) de realizarla. Las investigaciones de mayor nivel de complejidad no podrán exceder el plazo de un año. Se podrá solicitar prórroga del plazo excepcionalmente, mediante solicitud debidamente justificada y aprobada por el o la Jerarca.

Durante el proceso de investigación se presentarán avances de la investigación ante el Defensor o Defensora.

**Artículo 49.- Temas de investigación.** Las investigaciones de oficio podrán versar sobre temas de impacto nacional, análisis estructurales en servicios o instituciones del sector público, situaciones que son causa reiterada de Solicitudes de Intervención sin que se resuelva la pretensión de los y las habitantes, vulneración grave de un derecho que se tenga conocimiento o por motivo de oportunidad.

**Artículo 50.- Estructura Informe Final de las Investigaciones de Oficio.** El informe final debe contener: la justificación de la investigación, la definición y delimitación del problema, la estrategia metodológica de investigación y análisis, el recuento de gestiones realizadas y de los resultados obtenidos, un análisis de fondo de los resultados (consideraciones), así como las conclusiones y las recomendaciones.

## **CAPÍTULO VII DEL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN**

**Artículo 51.- Plazo de interposición y legitimación para reconsiderar.** Las decisiones, las actuaciones y los informes emitidos podrán ser impugnados mediante el recurso de reconsideración interpuesto en el plazo de ocho días hábiles contados a partir de la notificación del acto o informe. Estarán legitimados para interponer este recurso los Órganos Públicos a los que se les haya girado recomendaciones y la persona denunciante.

Si es interpuesto por un tercero que no ha sido parte en el proceso, que opone o alega un derecho subjetivo o incluso un interés legítimo, la admisibilidad de su recurso será analizada por la Dirección correspondiente y decidirá si lo admite o no, en este último supuesto lo hará mediante resolución fundada.

Serán declarados extemporáneos aquellos recursos que se presenten después de los ocho días de notificado el acto o informe, sin perjuicio de lo que la Defensoría considere oportuno señalar en cuanto al fondo del mismo.

**Artículo 52.- Trámite inicial del recurso.** Los recursos de reconsideración ingresarán a la unidad interna que tuvo a su cargo el acto que se impugna para que determine si la gestión fue interpuesta dentro del plazo establecido por ley.

La jefatura correspondiente asignará el análisis y propuesta de resolución del recurso a un o una profesional distinto al que tuvo a su cargo el asunto.

**Artículo 53.- Deber de dar traslado a las partes.** El o la profesional que conozca del recurso deberá dar traslado del mismo a todas las partes involucradas en la reconsideración para que aleguen lo que estimen pertinente dentro del plazo de cinco días hábiles.

**Artículo 54.- Suspensión de las recomendaciones.** La interposición del recurso de reconsideración por alguna de las partes involucradas suspende únicamente el cumplimiento de las recomendaciones recurridas.

Esta suspensión no se aplicará a las recomendaciones que competan a los demás órganos involucrados en el caso concreto, salvo que la Dirección considere que el argumento que fundamenta el recurso puede incidir directamente sobre todas las recomendaciones, en cuyo caso deberá notificárseles la suspensión.

**Artículo 55.- Resolución y plazo del recurso.** La resolución podrá declarar sin lugar el recurso, manteniendo el criterio inicial emitido o ser parcial, modificando sólo una o más recomendaciones. En tales casos, se reiterará la obligación del Sector Público de informar en el plazo de quince días hábiles sobre las gestiones que llevará a cabo para dar cumplimiento a las recomendaciones. Si la resolución declara con lugar el recurso, igualmente se notificará a las partes.

El recurso se resolverá dentro del plazo máximo de dos meses.

**Artículo 56.- Aprobación de la resolución.** La resolución del recurso de reconsideración será aprobada y firmada por la/el Jerarca de la Institución.

## **CAPÍTULO VIII DE LA FASE DE SEGUIMIENTO**

**Artículo 57.- Objeto y plazo del informe de cumplimiento.** Serán susceptibles de seguimiento las Investigaciones por Denuncia o de Oficio en las que se hayan emitido informes finales que contengan recomendaciones concretas de hacer, no hacer, o cesar de hacer. El Órgano al que se le hayan girado recomendaciones contará con quince días hábiles para informar a la Defensoría sobre su cumplimiento, o de los mecanismos que se implementarán para ello y el cronograma para su ejecución. Vencido este plazo sin que se haya recibido el informe, dará inicio la fase de seguimiento.

**Artículo 58.- Modificación de las recomendaciones.** En esta fase no podrán modificarse las recomendaciones emitidas, salvo si el órgano fundamenta en su informe de cumplimiento la necesidad de ejecutar acciones alternativas conducentes a remediar o atender la pretensión del habitante. Tampoco procederá realizar actos propios de la fase de investigación.

**Artículo 59.- Modificación de la pretensión del o la habitante.** Si durante el seguimiento de las recomendaciones la persona denunciante modifica su pretensión o presenta elementos nuevos, distintos al objeto de la denuncia original, que requieran de la intervención de la Defensoría, se procederá a abrir una nueva Solicitud de Intervención.

**Artículo 60.- Estrategia de seguimiento.** Las acciones de seguimiento responderán a la naturaleza y particularidades del caso concreto, con base en lo cual cada profesional diseñará la estrategia correspondiente. Se mantendrá informada a la parte interesada del avance de las gestiones de cumplimiento para conocer su criterio.

Semestralmente el o la profesional de defensa en coordinación con el o la Directora respectiva, analizará el grado de cumplimiento de las recomendaciones para ajustar la estrategia de seguimiento a las metas planteadas en los planes anuales de trabajo de la Institución.

**Artículo 61.- Cierre de la fase de seguimiento.** Una vez verificado el cumplimiento de las recomendaciones, el o la profesional encargado (a) del seguimiento elaborará un informe de cierre en el que se registren las acciones que demuestran el acatamiento de las recomendaciones emitidas.

Si durante la fase de seguimiento las instituciones a las que se giraron las recomendaciones, advierten que su cumplimiento está supeditado a la construcción de obras, aprobación de proyectos de ley, procesos de planificación y ejecución presupuestaria, procesos de contratación administrativa, u otros que requieran plazos de ejecución mayores a un año, podrá darse por concluida la fase de seguimiento, emitiéndose el informe de cierre correspondiente y la Solicitud de Intervención pasará a una fase de monitoreo.

**Artículo 62.- De la fase de monitoreo.** En esta fase la Defensoría verificará periódicamente el avance de los procesos señalados en el artículo anterior, para asegurar que esas acciones conducirán al cumplimiento efectivo de las recomendaciones. Verificado lo anterior se procederá al archivo de la investigación.

En caso de incumplimiento o de que no se verifiquen avances significativos, se evaluará una estrategia de intervención para determinar las acciones administrativas o judiciales a adoptar.

**Artículo 63.- Incumplimiento de las recomendaciones.** En caso de incumplimiento injustificado de las recomendaciones, la Dirección a cargo del caso lo pondrá en conocimiento de la Dirección de Asuntos Jurídicos para valorar en conjunto si procede el trámite administrativo o judicial que contempla el artículo 14.3 de la ley.

## **CAPÍTULO IX DEL SEGUIMIENTO A LAS DENUNCIAS POR HOSTIGAMIENTO SEXUAL**

**Artículo 64.- Registro y confidencialidad de las denuncias.** Cuando la institución pública remite la apertura de un procedimiento disciplinario administrativo por hostigamiento sexual, la Defensoría de la Mujer registrará esta notificación y procederá a realizar la apertura de la solicitud de intervención con el fin de proporcionarle seguimiento a la denuncia. De igual forma se procede si la persona denunciante, luego de interpuesta su denuncia ante la entidad correspondiente, se presenta a la Defensoría para solicitar su intervención. Se debe resguardar la confidencialidad de las partes a través de todo el proceso.

En el caso de aviso de ese procedimiento sea recibido en una Oficina Regional por parte de la institución o de la persona denunciante, (sin registrar una SI o declarar su admisibilidad) se deberá remitir la documentación, en sobre sellado y con la indicación de confidencial, a la Defensoría de la Mujer.

**Artículo 65.- Notificación e inicio del trámite.** El o la Defensora de los Habitantes, o en su defecto la Defensoría de la Mujer, notificará el inicio del trámite de la Solicitud de Intervención a la entidad denunciada, con el fin de que informe del curso del procedimiento administrativo por hostigamiento sexual.

**Artículo 66.- Participación y asesorías en audiencias.** La Defensoría puede exigir acceso al expediente e intervenir facultativamente en el procedimiento, por escrito o por medio de la participación en las audiencias. Cuando la autoridad remita a la Defensoría la resolución final del caso, debe emitirse informe en el caso concreto o acumulado si tiene condiciones para ello, que dé cuenta de si se ajustó a la ley y la convencionalidad, con recomendaciones tendientes al logro de este objetivo por parte de la institucionalidad.

Asimismo, la Defensoría podrá realizar observaciones técnicas interlocutorias con el fin de incidir ante la administración para corregir el procedimiento que se lleva a cabo, de manera que se ajuste a los objetivos y principios previstos en la Ley.

**Artículo 67.- Plazo y cierre de la intervención.** Si transcurridos tres meses no se ha recibido información alguna del procedimiento administrativo en cuestión, se le solicitará a la entidad denunciada que informe del curso del proceso y su finalización. Una vez recibido el informe de la entidad se valorará el procedimiento y la resolución emitida, y se elaborará el informe de cierre con o sin recomendaciones.

## **CAPÍTULO X DE LAS AUDIENCIAS PÚBLICAS CONVOCADAS POR LA AUTORIDAD REGULADORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

**Artículo 68.- Participación Audiencias Públicas.** Cuando se convoquen Audiencias Públicas por parte de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, para fijar tarifas, precios, tasas o metodologías para la fijación de tarifas y cualquier otra situación en la que el ordenamiento jurídico prevea la celebración de una audiencia pública o cualquier otro mecanismo de participación ciudadana, de previo a la toma de decisiones en materia de regulación de los servicios públicos, la Defensoría de los Habitantes podrá apersonarse para resguardar los intereses económicos de los y las habitantes y velar porque se cumpla el principio del servicio al costo. Esta participación es facultativa.

**Artículo 69.- Criterios de participación.** La Defensoría de los Habitantes definirá su participación tomando en cuenta alguno o varios de los siguientes criterios técnicos:

- a. Dimensión geográfica (nacional, regional o comunal) del impacto de la solicitud tarifaria.
- b. Porcentaje de incremento solicitado e impacto en el precio, tarifa o canon final del servicio.
- c. Efecto en el bienestar de la población afectada medida como impacto en la estructura de ingresos de los y las usuarias, resultado de la nueva tarifa.
- d. Período transcurrido entre la última fijación y la fecha de la nueva solicitud.
- e. Comportamiento de los macroprecios y su impacto en la solicitud de fijación tarifaria.
- f. Nivel de utilización de los recursos asignados a inversiones y mejora en la prestación del servicio.
- g. Otros que técnicamente garanticen el equilibrio financiero de las entidades prestatarias del servicio, la eficiencia económica, la equidad social y la sostenibilidad ambiental.

**Artículo 70.- Audiencias Públicas en zonas rurales.** Cuando las Audiencias Públicas se realicen en zonas donde la Defensoría cuente con Oficinas Regionales o lugares bajo su jurisdicción, éstas en coordinación con la Dirección responsable podrán representar a la Institución en el acto.

**Artículo 71.- Firma Audiencias Públicas.** Cuando la audiencia pública tenga alcances e impacto a nivel nacional, el documento en el que conste el criterio de la Defensoría deberá ser firmado por el o la Jerarca. En los demás casos, el documento podrá ser firmado por la persona responsable de la Dirección

**Artículo 72.- Defensa del Informe Técnico.** Igualmente, salvo casos de fuerza mayor, cuando la audiencia pública tenga alcances e impacto a nivel nacional, en la audiencia pública organizada por la Autoridad Reguladora podrá participar el o la funcionario(a) que analizó la petición y el o la Defensor(a). En los demás casos, participará el funcionario que realizó el estudio y elaboró el documento.

**Artículo 73.- Asignación y elaboración del Informe Técnico.** La asignación del estudio será registrada mediante el procedimiento definido para tal efecto en la Dirección responsable. La Defensoría de los Habitantes podrá elaborar una propuesta de intervención que puede llevar a establecer una oposición, a manifestar una posición o decidir no participar.

**Artículo 74.- Coordinación entre Direcciones de Defensa.** Cuando en el expediente de solicitud tarifario se incluyan temas que sean abordados por otras Direcciones de Defensa, se coordinará con éstas para una defensa integral de los intereses económicos de los y las habitantes

## **CAPITULO XI FORMAS DE INTERVENCIÓN EN SEDE JUDICIAL**

**Artículo 75.- Legitimación y alcances.** El o la Defensora de los Habitantes está legitimada para interponer de oficio o facultativamente, a solicitud de la persona interesada, cualquier tipo de acción judicial que tenga por finalidad el cumplimiento de sus atribuciones y funciones en los siguientes supuestos:

- a. cuando no haya sido posible atender la pretensión de la persona denunciante a través de su propia competencia;
- b. cuando la presencia de daño inminente o por un criterio de oportunidad del o la jerarca aconseja la interposición de la acción judicial como estrategia inicial para tutelar los derechos e intereses;
- c. cuando la recurrencia de los asuntos atendidos, evidencia la necesidad de atacar las causas estructurales del problema en la vía judicial.

En todo caso, de previo a interponer la acción judicial se deberán valorar las siguientes condiciones:

- a. Que la solicitud de la persona interesada se encuentre debidamente fundada en hechos y pruebas pertinentes. En caso de que no se aporten las pruebas necesarias la Dirección de Admisibilidad, Oficinas Regionales o Direcciones de Defensa según fuera el caso, podrán requerírselas al propio habitante mediante Gestiones Previas o bien, realizar la solicitud de información a la entidad denunciada.
- b. Si la Defensoría tiene conocimiento de que una situación podría constituir delito deberá comunicarlo al Ministerio Público. Para tal efecto el o la funcionaria que conozca del hecho remitirá los antecedentes del caso a la Dirección de Asuntos Jurídicos para que formule la denuncia penal correspondiente que en todo caso será firmada por el o la Jerarca.

**Artículo 76.- Coordinación para la interposición de acciones judiciales.** De previo a la interposición de cualquier acción judicial, las Direcciones deberán observar el siguiente procedimiento:

1. En caso de que la acción judicial sea solicitada por el o la habitante:
  - a. Si la SI ha ingresado por la Dirección de Admisibilidad y es conforme con los criterios del artículo anterior, convocará al Director (a) de Defensa temático y al Director (a) de Asuntos Jurídicos a fin de evaluar en conjunto su procedencia.

En caso de que la solicitud sea planteada en alguna de las Oficinas Regionales, el o la Coordinadora trasladará de inmediato al Director(a) de Oficinas Regionales para que proceda con la convocatoria del párrafo anterior.

En el supuesto de que la solicitud sea planteada en forma directa ante una Dirección de Defensa, el o la Directora coordinará con la Dirección de Asuntos Jurídicos y el o la Jerarca para valorar la viabilidad y la elaboración de la acción judicial, si así correspondiera.

Si se estima que la acción judicial no es procedente, la Dirección de Admisibilidad, Oficinas Regionales o la Dirección de Defensa correspondiente comunicará formalmente el rechazo motivado de la acción judicial y le informará si la Defensoría continuará su caso a través del trámite ordinario.

- b. Valorada la viabilidad técnica de la acción entre las direcciones involucradas, comunicarán la propuesta al o la Jerarca para la decisión final. La Dirección de Asuntos Jurídicos valorará la acción judicial más idónea de acuerdo con las particularidades del caso concreto.
  - c. En caso de que sea autorizada, la SI se trasladará a la Dirección de Defensa competente y a la Dirección de Asuntos Jurídicos a fin de que coordinen la elaboración de la acción judicial acordada. La Dirección de Defensa procederá a comunicar al interesado o la interesada la decisión adoptada.
  - d. La Dirección de Defensa competente elaborará el marco factico del caso concreto y proveerá a la Dirección de Asuntos Jurídicos de todos los insumos técnicos que sean necesarios para sustentar la acción judicial.
2. En el supuesto de que se valore de oficio la interposición de la acción judicial:
- a. Conocidos los hechos u omisiones que se presume lesionan los derechos e intereses de los y las habitantes, el o la Jerarca podrá convocar a la Dirección de Defensa competente y de Asuntos Jurídicos para evaluar en conjunto la procedencia o no de la acción judicial a interponer. Del análisis se valorarán los supuestos de hecho, de Derecho y prueba de cualquier índole con que se cuente para sustentar la acción y el/la Defensor/a de los Habitantes tomará la decisión final.
  - b. Cuando proceda la acción judicial, el caso será asumido en conjunto por la Dirección de Defensa competente por la especialidad en la materia y la Dirección de Asuntos Jurídicos, sin perjuicio de que el/la Defensor/a de los Habitantes autorice la participación de otros (as) funcionarios (as) de la Defensoría en el proceso. La aprobación y firma de la acción judicial estará a cargo del o la Jerarca.

**Artículo 77.- De la interposición del Recurso de Hábeas Corpus.** Cuando la Defensoría tenga conocimiento de un acto u omisión de una autoridad pública o de un sujeto de derecho privado en especial posición de poder que lesione o amenace la libertad e integridad de una persona o grupo de personas, sea porque se restringe ilegítimamente el derecho de libre circulación o libre permanencia en el territorio nacional, se podrá interponer el recurso de hábeas corpus en el término de doce horas, previo cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 anterior.

Sin perjuicio de lo anterior, la Defensoría ponderará los hechos y pruebas de manera que determine si el derecho o libertad fundamental lesionados pueden ser reivindicados mediante otra forma de intervención, sin recurrir a la jurisdicción constitucional.

**Artículo 78.- Estructura del Recurso de Hábeas.** El recurso se interpondrá a cualquier hora ante la Sala Constitucional y deberá contener, como mínimo: nombre de la persona o grupo lesionado o amenazado, una relación de los hechos, indicando el derecho o libertad fundamental lesionada, el nombre del funcionario (a), autoridad o sujeto privado a los cuales se les atribuye el hecho. Si en el mismo acto de privación de la libertad se lesionaron o amenazaron otros derechos, se incorporarán como hechos conexos, se solicitará la medida cautelar, además de la pretensión principal y lugar o medio para atender notificaciones.

**Artículo 79.- Del Recurso de Amparo.** Cuando la Defensoría conozca de un acto u omisión de una entidad pública o de un sujeto privado en ejercicio de potestades públicas que viole, lesione o amenace derechos o libertades fundamentales y para evitar daños de difícil o imposible reparación, la Institución podrá interponer el recurso de amparo dentro de los cinco días siguientes al momento en que se tuvo conocimiento de los hechos que lo originan.

Sin perjuicio de otros derechos fundamentales, la Defensoría dará prioridad para la defensa constitucional a los siguientes derechos: acceso y atención a la salud, a un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, a la

intimidad, a la propiedad, a la salud pública, a la no discriminación en razón de género, orientación sexual, raza, religión, posición política u otras condiciones de vulnerabilidad y exclusión social.

La Defensoría ponderará los hechos y pruebas de manera que determine si el derecho o libertad fundamental lesionados pueden ser reivindicados mediante otra forma de intervención, sin acudir a la jurisdicción constitucional.

La estructura del recurso cumplirá con las formalidades establecidas en los numerales 34, 35 y 38 de la Ley de la Jurisdicción Constitucional.

De conformidad con el párrafo segundo del artículo 28 del Reglamento a la Ley 7319, la Defensoría no interpondrá recursos de amparo fundados en meros intereses particulares o en asuntos que tengan una connotación más de legalidad.

**Artículo 80.- De la Acción de Inconstitucionalidad.** Cuando la Defensoría de los Habitantes advierta que cualquier norma del ordenamiento jurídico e incluso la interpretación que de ésta realice un órgano de la Administración, sea contraria a principios, valores y normas constitucionales, podrá plantear una Acción de Inconstitucionalidad en el plazo de los quince días siguientes al momento en que tuvo conocimiento de los hechos.

Asimismo la Defensoría podrá presentar la acción de inconstitucionalidad en contra de actos subjetivos de una autoridad pública, procedimientos legislativos viciados y normas contrarias a los instrumentos internacionales de protección de Derechos Humanos.

De conformidad con el párrafo segundo del artículo 28 del Reglamento a la Ley 7319, la Defensoría no interpondrá acciones de inconstitucionalidad por meros intereses particulares no fundamentales, en casos donde la acción no tenga utilidad para la defensa de los derechos e intereses colectivos o de acción popular y en los supuestos contenidos en el numeral 74 de la Ley de la Jurisdicción Constitucional.

**Artículo 81.- De la Consulta de Constitucionalidad.** El o la Jerarca podrá plantear las consultas de constitucionalidad en relación con los proyectos de ley, la aprobación legislativa de actos o contratos administrativos, los tratados internacionales, convenios internacionales, que considere vulneran derechos o libertades fundamentales.

Al efecto, deberán observarse las condiciones, plazos y requisitos que establecen los artículos 96 inciso ch), 98 y 99 de la Ley de la Jurisdicción Constitucional.

De conformidad con el párrafo segundo del artículo 28 del Reglamento a la Ley 7319, la Defensoría no interpondrá consultas de constitucionalidad fundadas en meros intereses particulares no fundamentales o en temas propios de ser conocidos por la vía de inconstitucionalidad.

**Artículo 82.- De la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.** De conformidad con lo dispuesto en el inciso 3) del artículo 10 del Código Procesal Contencioso Administrativo, el/la Defensor/a de los Habitantes podrá acudir ante la jurisdicción contencioso-administrativa en los siguientes supuestos:

- a. En defensa de intereses colectivos por violación derivada de una conducta administrativa proveniente del sector público que afectan a un sector particular de la población, incluso grupos de personas no organizadas formalmente pero que comparten un interés común jurídicamente tutelado, particularmente cuando el grupo se encuentre en una condición socioeconómica vulnerable.
- b. En defensa de derechos difusos, cuando la conducta administrativa atribuible a algún órgano o ente del sector público, viole o amenace violar bienes jurídicos superiores que conciernen a la colectividad en su conjunto, que a juicio del o la Jerarca decida llevar a la vía contencioso administrativa.

**Artículo 83.- De las condiciones para la interposición del proceso contencioso administrativo.** La Defensoría de los Habitantes analizará los siguientes elementos de previo a la interposición de un proceso contencioso administrativo:

- a. Antes de acudir a la Jurisdicción contenciosa, la Defensoría deberá agotar razonablemente su propia competencia para reivindicar en vía administrativa el derecho o interés lesionado, así como para recabar toda la documentación e información necesarias para constituir la prueba pertinente.
- b. Si durante el proceso de defensa la Dirección competente estima necesario acudir a esta jurisdicción para tutelar y restablecer la legalidad de cualquier conducta de la Administración Pública, el o la Directora deberá coordinar según el procedimiento dispuesto en el artículo 76.
- c. Si en el trámite de la Solicitud de Intervención se advierte que el caso reviste clara urgencia o riesgo de daño irreversible a bienes jurídicos supremos, la Dirección temática en conjunto con la Dirección de Asuntos Jurídicos podrán de oficio presentar su posición ante el o la Jerarca para que éste tome la decisión correspondiente.
- d. En caso de que se acoja la solicitud, la Dirección de Asuntos Jurídicos en conjunto con la Dirección de Defensa, elaborarán la demanda inicial. Si la solicitud no es acogida por el o la Jerarca, la Dirección de Defensa le comunicará formalmente al o la habitante del rechazo y continuará con la tramitación del asunto.
- e. La interposición del proceso contencioso administrativo estará sujeta a los plazos dispuestos en los artículos 35 y 39 del Código Procesal Contencioso Administrativo.

**Artículo 84.- De las condiciones para la no interposición del proceso contencioso administrativo.**

La Defensoría de los Habitantes no interpondrá el proceso en la vía Contenciosa-Administrativa en los siguientes supuestos:

- a. Cuando el caso planteado no reúna los requisitos formales mínimos de interposición que regula el Código Procesal Contencioso Administrativo.
- b. Cuando la pretensión de los y las habitantes refiera a la reivindicación de intereses particulares no fundamentales, o en pretensiones que pudieran ser atendidas por la Institución mediante su propia competencia.
- c. Cuando el objeto de la demanda que se solicita, tenga antecedentes jurisprudenciales desfavorables.
- d. Cuando el asunto haya sido resuelto anteriormente y tenga el carácter de cosa juzgada material.

**Artículo 85.- Coordinación y seguimiento del proceso.** Una vez que la institución lleva el caso a la jurisdicción contenciosa administrativa, la Dirección de Asuntos Jurídicos estará a cargo del seguimiento del proceso en coordinación con la Dirección temática para asegurar el cumplimiento de los plazos y la atención de las formalidades procesales que se requieran.

**Artículo 85.- bis. Coordinación y seguimiento de procesos judiciales donde la Defensoría figure como sujeto procesal recurrido en procesos constitucionales.** En los casos donde la Defensoría de los Habitantes figure como sujeto procesal demandado o recurrido en procesos constitucionales, se deberá observar el siguiente procedimiento de coordinación:

- a. Recibida la notificación de la autoridad judicial que conoce el proceso que se trate, la Dirección de Asuntos Jurídicos deberá identificar el expediente administrativo que origina el recurso constitucional.
- b. Obtenida la información sobre el expediente administrativo en cuestión, la Dirección de Asuntos Jurídicos comunicará formalmente sobre la presentación del recurso a la Dirección que lo tenga asignado y remitirá paralelamente, copia del auto de curso al Despacho del/la Jerarca institucional, para lo de su cargo.
- c. La Dirección u oficina regional que tenga bajo conocimiento el expediente administrativo, elaborará una relación detallada de hechos respecto a las actuaciones administrativas que ha llevado a cabo dentro de la Solicitud de Intervención que origina el recurso en cuestión y lo remitirá a la Dirección de Asuntos Jurídicos dentro del plazo de 24 horas contado a partir del momento en que fue comunicada sobre ese particular, acompañado de la copia completa del expediente administrativo

referido. Lo anterior aplicará de igual manera para las Oficinas o Departamentos administrativos de la Defensoría que no tengan bajo su competencia la defensa de derechos e intereses de los habitantes, en el entendido de que los hechos que originan el auto de traslado notificado a la Institución, se refieran estrictamente a cuestiones propias de su competencia administrativa interna.

- d. La Dirección de Asuntos Jurídicos tendrá a su cargo la fundamentación jurídica de la contestación a la audiencia conferida, sin perjuicio de que sea apoyada por la Dirección de Defensa que tiene a su cargo el expediente administrativo que originó el recurso.
- e. El escrito de contestación a la audiencia deberá ser remitido por la Dirección de Asuntos Jurídicos al o la Defensora para su aprobación y firma dentro del segundo tercio del plazo otorgado en el auto de curso notificado por la Sala Constitucional.
- f. En lo que corresponde a la atención de aquellas audiencias escritas u orales posteriores que se deriven del recurso en cuestión, dicha labor será asumida en conjunto por la Dirección de Defensa y la Dirección de Asuntos Jurídicos, para lo cual llevarán un control cruzado mediante copia de un expediente que contenga las actuaciones judiciales que hayan sido notificadas por la Sala Constitucional. En el supuesto señalado en el párrafo *in fine* del inciso c) anterior, la labor anteriormente indicada recaerá exclusivamente en la Dirección de Asuntos Jurídicos.
- g. De la sentencia de fondo que se dicte y sea notificada a la Defensoría de los Habitantes, la Dirección de Asuntos Jurídicos deberá informarlo de inmediato al/la Jerarca institucional para lo de su cargo.

**Artículo 86.- De las coadyuvancias.** La coadyuvancia a toda acción judicial será planteada cuando la Defensoría de los Habitantes cuente con una posición técnica construida como resultado de su propia investigación o con elementos de prueba novedosos que abonen a la pretensión del actor principal.

## **CAPÍTULO XII OTRAS FORMAS DE INTERVENCIÓN**

**Artículo 87.- Solicitud de criterio sobre proyectos de Ley.** Cuando la Asamblea Legislativa solicite a la Institución criterio sobre determinado proyecto de Ley, el o la Jerarca ordenará en el plazo de 24 horas siguientes a su ingreso, el registro de la Solicitud en el SOL mediante el cual se asignará a la Dirección de Defensa correspondiente para que proceda a elaborar la propuesta de criterio en el plazo de cinco días hábiles. El criterio emitido será aprobado y firmado por el o la Jerarca.

**Artículo 88.- De la intervención en el ámbito legislativo.** El/la Defensor/a de los Habitantes podrá proponer la creación de normas, reformas o modificaciones a las existentes, cuando detecte vacíos o deficiencias normativas que atentan contra los derechos e intereses de los y las habitantes. En tales casos, la intervención se registrará en el SOL, para lo cual se asignará a la Dirección de Defensa temática correspondiente.

**Artículo 89.- De la Mediación Social.** Cuando la Defensoría de los Habitantes tenga conocimiento de una situación de amenaza, conflicto o lesión a los derechos e intereses de diferentes grupos de población, que manifiesten disconformidad con las omisiones, actuaciones o actos materiales de las autoridades públicas, y reciba una solicitud de intervención de las y los habitantes, podrá convocar a las partes para facilitar un espacio de diálogo y promover la toma de acuerdos. A tal efecto, el/la Jerarca definirá los responsables institucionales de llevar adelante el proceso, de acuerdo con un protocolo de mediación social.

**Artículo 90.- De los Procesos Interinstitucionales.** La Defensoría de los Habitantes podrá participar como observadora, asesora, coordinadora o acompañante de procesos de trabajo interinstitucionales como foros, comisiones, coaliciones y redes, incluidos los procesos electorales, para fiscalizar que las acciones que se emprendan conduzcan a proteger los derechos e intereses de las y los habitantes.

Las gestiones que se realicen deberán ser registradas en el SOL conforme tengan lugar las acciones institucionales.

Al finalizar el proceso se elaborará un reporte final en el que se consignarán los principales resultados.

**Artículo 91.- De las Alertas Tempranas.** El Sistema de Alertas Tempranas se operativiza a través de un conjunto de procedimientos e instrumentos de gestión mediante los cuales se recoge, procesa y analiza información sobre amenazas o potenciales conflictos, y se emiten recomendaciones con el propósito de prevenir afectaciones o violaciones de los derechos de las y los habitantes. Los resultados del análisis de la información y las recomendaciones respectivas, se entregan a las autoridades competentes buscando activar respuestas eficaces a los problemas, situaciones o conflictos detectados.

A tal efecto, el o la Jerarca definirá los responsables institucionales de llevar adelante el proceso, de acuerdo con un protocolo de alertas tempranas.

### **CAPÍTULO XIII DISPOSICIONES FINALES**

**Artículo 92.- De los plazos.** Los plazos para los actos de trámite de la Solicitud de Intervención, se contarán en días hábiles.

Los plazos que la Ley de la Defensoría y el reglamento contemplen en meses se contarán según calendario.

Todos los plazos que contempla este Manual podrán ser prorrogados mediante resolución motivada del o la Jerarca de la Institución.

**Artículo 93.- De la implementación del Manual.** A efecto de garantizar la correcta aplicación de las disposiciones de este Manual, se conformará una Comisión Institucional a la que corresponderá: revisar y actualizar los diferentes formularios que se emplean en el proceso de defensa; revisar y actualizar la tipología de derechos y hechos violatorios y desarrollar estrategias de difusión y capacitación a todo el personal de la Defensoría. La Comisión estará integrada por un representante del Departamento de Informática, un representante de las Direcciones de Defensa, un representante del Despacho y un representante de la Dirección de Planificación Institucional, quien la coordinará.

La Comisión podrá solicitar colaboración preferente del Departamento de Recursos Humanos, de la Dirección de Admisibilidad, la Dirección de Oficinas Regionales y de la Dirección de Asuntos Jurídicos para la ejecución de las tareas que le han sido asignadas.

**Artículo 94.- Del proceso de Notificación** La notificación de los actos (solicitudes de informe, informes, actas y otros documentos) relacionados con la labor de protección de derechos estará a cargo de una unidad de notificación y gestión de la documentación.

Independientemente de la unidad administrativa que reciba la SI, deberá asegurarse de solicitar al o la habitante como mínimo dos medios para recibir notificaciones, uno principal y otro accesorio.

El acto de notificación se realizará en el plazo máximo de 12 horas hábiles después de aprobado el documento.

**Artículo 95.- Vigencia.** El presente Manual deroga íntegramente el anterior y regirá a partir de su publicación en el diario oficial La Gaceta.

**Comuníquese. San José, a las doce horas del viernes trece de diciembre del dos mil trece.—Ofelia Taitelbaum Yoselewich, Defensora de los Habitantes de la República**