

Decreto Ejecutivo N° 22266

Reglamento de la Ley de la Defensoría de los Habitantes de la República de Costa Rica

En el ejercicio de la competencia que la Constitución Política confiere al Poder Ejecutivo en su artículo 140, incisos 3) y 8) y con fundamento en el artículo 31 de la ley N° 7319 del 17 de noviembre de 1992.

TITULO PRIMERO Disposiciones generales CAPITULO UNICO

Artículo 1°- Definición del órgano

La Defensoría de los Habitantes de la República es un órgano adscrito al Poder Legislativo, con independencia funcional, administrativa y de criterio, encargado de proteger y promocionar los derechos e intereses de los habitantes y de velar por el buen funcionamiento del sector público.

Artículo 2°- Otras Definiciones

Para los efectos de este Reglamento, se entiende por:

Derechos: El conjunto de facultades e instituciones, reconocidas en instrumentos jurídicos nacionales e internacionales, que concretan las exigencias de la dignidad, la libertad y la igualdad del ser humano.

Intereses: El conjunto de las expectativas orientadas a la preservación de la legalidad y la justicia y al resguardo del patrimonio social e individual frente a las acciones u omisiones de la actividad administrativa del sector público.

Habitantes: Todas las personas físicas o jurídicas domiciliadas o que se encuentren, en forma permanente o transitoria, en el territorio nacional.

Sector Público: Incluye toda persona, órgano, ente o institución de derecho público, o que participe, de algún modo, en la explotación de concesiones, la prestación de servicios públicos, o en el ejercicio de alguna función pública. También se incluyen todas aquellas personas jurídicas formadas al amparo de la legislación civil o mercantil cuyo capital mayoritario esté constituido por fondos públicos.

Artículo 3°- Independencia

Ni la Defensoría de los Habitantes de la República ni su titular están supeditados a órganos o funcionario alguno en asuntos de su competencia y actuarán con absoluta independencia en el cumplimiento de sus atribuciones.

Artículo 4°- Relación con otros órganos

Para todo efecto la Defensoría de los Habitantes de la República gozará de la misma condición que los otros órganos del poder Legislativo en sus relaciones con el resto del sector público.

La comunicación de todos los órganos o entes públicos con el Defensor de los Habitantes de la República debe hacerse a través del jerarca de la institución, salvo en aquellos casos en que funcionarios de menor rango deban presentar informes o documentos que le hubiesen sido solicitados conforme al artículo 20 de la ley o las disposiciones del presente Reglamento.

Artículo 5º- Relación con otros órganos del Poder Legislativo

En la primera semana de junio de cada año, el Defensor de los Habitantes de la República deberá presentar a la Asamblea legislativa, un informe escrito sobre la labor realizada por la institución en el año inmediato anterior, el cual deberá incluir información sobre la ejecución de su presupuesto. Durante la última semana de ese mes, dicho funcionario será convocado por la Asamblea Legislativa para exponer el contenido del informe. Cuando la gravedad o urgencia de los hechos lo amerite, el Defensor de los Habitantes de la República podrá presentar un informe extraordinario ante ese órgano legislativo.

Artículo 6º- Atribuciones generales

Corresponderá a la Defensoría de los Habitantes de la República las siguientes atribuciones generales:

- 1) Proteger los derechos e intereses de los habitantes frente a amenazas, perturbaciones, restricciones o violaciones provocadas por acciones u omisiones provenientes de la actividad administrativa del sector público.
- 2) Velar porque el funcionamiento del sector público se ajuste a lo prescrito por la moral, la justicia y el ordenamiento jurídico.
- 3) Velar por el buen funcionamiento, la eficiencia y la agilización en la prestación de los servicios públicos.
- 4) Desarrollar programas para la promoción y divulgación de los derechos de los habitantes.

Artículo 7º- Otras atribuciones

Corresponde también a la Defensoría de los Habitantes de la República:

- a) Proponer para los derechos e intereses de los habitantes, o bien, recomendar la adopción de regulaciones en caso de alguna normativa.
- b) Estudiar los proyectos de ley para determinar si lesionan los derechos e intereses de los habitantes.
- c) Procurar el establecimiento y consolidación al interior de las instituciones públicas de instancias encargadas de velar por el buen funcionamiento de los servicios que prestan.
- ch) Velar por el cumplimiento de las normas y programas que constan en instrumentos jurídicos nacionales e internacionales y que tienen como objetivo la tutela y promoción de los derechos de los habitantes.
- d) Divulgar los programas y las actividades de las instituciones u organismos que trabajan en la promoción y tutela de los derechos e intereses de los habitantes.
- e) Incentivar la participación organizada de los habitantes para que colaboren en la tutela de sus propios derechos e intereses.
- f) Promover y coordinar lo necesario con las dependencias responsables para que los establecimientos de enseñanza incluyan en sus programas la enseñanza sobre los derechos de los habitantes.
- g) Desarrollar actividades, realizar estudios, investigaciones, preparar informes, publicaciones y campañas con el propósito de hacer conciencia en los diversos sectores de la población sobre la importancia de estos derechos.
- h) Establecer y mantener comunicación con las diferentes organizaciones públicas y privadas, nacionales o extranjeras, encargadas de la defensa y promoción de los Derechos Humanos.

- i) Participar en eventos internacionales en materia de Derechos Humanos u otros que se relacionen con sus objetivos.

TITULO SEGUNDO

Organización

CAPITULO I

El Defensor de los Habitantes y el Defensor Adjunto.

Artículo 8º- El Jarca

El jarca de la institución es el Defensor de los Habitantes de la República, máxima autoridad en la organización, ejecución y desarrollo de la funciones y disposiciones que establece la ley N° 7319 y el presente reglamento.

El Defensor de los Habitantes de la República será designado por la Asamblea Legislativa y deberá reunir los siguientes requisitos:

- 1) Ser costarricense
- 2) Ser ciudadano en el ejercicio de sus derechos civil y políticos.
- 3) Ser mayor de treinta años y persona de prestigio y solvencia moral.

Artículo 9º- Funciones del Defensor de los Habitantes de la República

Además de las funciones básicas establecidas en la ley corresponde al Defensor de los Habitantes de la República:

- a) Dictar los lineamientos de políticas, estrategias y acciones a seguir para el logro de los objetivos del órgano.
- b) Investigar, de oficio o a solicitud del interesado, las actuaciones materiales, actos y omisiones de la actividad administrativa del sector público, para lo cual podrá inspeccionar oficinas, citar funcionarios y requerir cualquier tipo de información.
- c) Conocer y pronunciarse, en el ámbito de su competencia, sobre las consultas que se le formulen.
- ch) Mantener una comunicación directa con los jarcas y las instituciones del sector público.
- d) Dirigir y coordinar el funcionamiento de la institución
- e) Emitir los reglamentos, instructivos, manuales y demás disposiciones e instrumentos técnicos que sean necesarios y específicamente, el Reglamento Autónomo de Organización y el Reglamento Autónomo de Servicios.
- f) Coordinar reuniones de trabajo con el personal de la Defensoría de los Habitantes de la República.
- g) Establecer las bases para el nombramiento y remoción del personal de la institución.
- h) Fijar las directrices para la preparación, ejecución y liquidación del presupuesto.
- i) Representar a la Institución.

Artículo 10.- Delegación de funciones

Para el mejor funcionamiento de la institución, el Defensor de los Habitantes de la República podrá delegar en el Defensor Adjunto, y en sus órganos y funcionarios, la realización de las actividades necesarias para el cumplimiento de sus atribuciones y competencias.

Artículo 11.- El Defensor Adjunto

El Defensor Adjunto colaborará directamente con el Defensor de los Habitantes de la República en el cumplimiento de sus atribuciones. Por delegación del Defensor de los

Habitantes de la República tendrá las mismas facultades que este y lo sustituirá en casos de ausencia, falta temporal o legítimo impedimento. También ejercerá la titularidad mientras esté vacante el cargo de Defensor de los Habitantes de la República por haber cesado su titular, o por haber vencido su período legal sin que se hubiera juramentado quien habrá de sustituirlo. Será designado por la Asamblea Legislativa y deberá reunir los mismos requisitos que la ley establece para el Defensor de los Habitantes de la República.

Artículo 12.- Funciones del Defensor Adjunto

Corresponde al Defensor Adjunto:

- a) Ejercer las funciones del Defensor de los Habitantes de la República en los casos de delegación y sustitución.
- b) Colaborar con el Defensor de los Habitantes de la República en las relaciones con las instituciones del sector público.
- c) Realizar la tramitación, comprobación e investigación de los asuntos que el Defensor de los Habitantes de la República le asigne.
- ch) Colaborar en la redacción del informe anual y de los informes extraordinarios que se presenten.
- d) Supervisar la creación, funcionamiento y actualización de un centro de información y documentación que sirva de apoyo para la labor de la institución.
- e) Asumir las tareas que el Defensor de los Habitantes de la República, la ley y las disposiciones reglamentarias le asignen.

Artículo 13.- Designación

La Asamblea legislativa regulará en su Reglamento de Orden, Dirección y Disciplina interior el procedimiento que se seguirá para la elección del Defensor de los Habitantes de la República y del Defensor Adjunto, conforme a lo establecido por la ley.

Artículo 14.- Juramentación

El Defensor de los Habitantes de la República y el Defensor Adjunto deberán rendir juramento ante la Asamblea Legislativa. Después de la designación y antes de ser juramentados, ambos funcionarios contarán con un plazo mínimo de diez días hábiles para renunciar a todo cargo incompatible en su función.

Artículo 15.- Causas de cesación

El Defensor de los Habitantes de la República y el Defensor Adjunto cesarán en el desempeño de sus funciones por las causas y el acuerdo a lo establecido en el artículo 6° de la ley.

Artículo 16.- Renuncia

La renuncia al cargo deberá ser presentada ante la Asamblea Legislativa y surtirá efectos a partir de su presentación. En caso de renuncia del Defensor de los Habitantes de la República, el Defensor Adjunto lo sustituirá en tanto la Asamblea Legislativa declare la vacante del cargo y designe al nuevo titular.

Artículo 17.- Negligencia notoria o violaciones graves

Cuando el Defensor de los Habitantes de la República incurra en negligencia notoria o violaciones graves al ordenamiento jurídico en el ejercicio de sus funciones, el

Presidente de la Asamblea Legislativa nombrará una Comisión Especial para que realice, en el término de quince días hábiles, una investigación sumaria sobre los hechos y actuaciones cuestionados. Dicha Comisión dará audiencia al funcionario para que presente su defensa, y respetará durante toda la investigación los principios del debido proceso.

Una vez finalizado el procedimiento, se presentará al plenario un informe sobre los resultados de la investigación. El Defensor de los Habitantes de la República podrá comparecer ante la Asamblea Legislativa a defender sus actuaciones. Concluida la discusión del mismo, la cual se realizará conforme a las disposiciones del Reglamento de Orden, Dirección y Disciplina de la Asamblea Legislativa, el informe será sometido a votación. Si este es desfavorable a la actuación del Defensor de los Habitantes de la República, y es aprobado, el plenario podrá declarar por mayoría absoluta de los diputados presentes, la vacante del cargo.

Para investigar la negligencia notoria o las violaciones graves al ordenamiento jurídico en que pudiera incurrir el Defensor Adjunto se aplicarán los mismos procedimientos establecidos en este artículo.

Artículo 18.- Vacante

En caso de que se produzca la vacante del cargo de Defensor de los Habitantes de la República, o de Defensor Adjunto, la Asamblea Legislativa deberá proceder de inmediato a nombrar a quien habrá de ejercerlo por el resto del período, utilizando para ello el mismo procedimiento previsto por la ley y el Reglamento de Orden, Dirección y Disciplina Interior.

Artículo 19.- Incompatibilidades

Los cargos de Defensor de los Habitantes de la República y de Defensor Adjunto son incompatibles con el ejercicio de cualquier otro cargo público o privado que impida la dedicación exclusiva a la función.

Se exceptúan de esta prohibición aquellas actividades que resulten de obligaciones familiares o personales no lucrativas, los cargos que deban ejercerse en el cumplimiento de las funciones y atribuciones de la institución, y la docencia e investigación universitarias.

En el caso de que el Defensor de los Habitantes de la República o el Defensor Adjunto incurriera, después de su nombramiento, en alguna de las incompatibilidades previstas en la ley, se seguirán, en lo aplicable, los procedimientos establecidos en el artículo 17 de este Reglamento.

Artículo 20.- Representación

La representación de la institución corresponderá al Defensor de los Habitantes de la República y, cuando proceda, al Defensor Adjunto.

CAPITULO II **Los órganos especiales**

Artículo 21.- Organos especiales

La Defensoría de los Habitantes de la República contará con los órganos especiales necesarios para el cumplimiento de sus atribuciones y competencias.

El jerarca tendrá amplia discrecionalidad para definir la estructura orgánica y funcional de la institución. Con ese fin dictará un Reglamento Autónomo de Organización que

detallará los órganos especiales que forman parte de ella, sus relaciones, sus competencias y las funciones que cada uno de ellos habrá de desempeñar.

Artículo 22.- Funciones de los órganos especiales

Conforme a la estructura orgánica y funcional que se adopte en el Reglamento Autónomo de Organización, los órganos especiales de la Defensoría de los Habitantes de la República deberán cumplir, al menos, con los siguientes cometidos:

- a) Velar por el cumplimiento del ordenamiento jurídico y la protección de los derechos e intereses de los habitantes de la República.
- b) Investigar, por delegación del Defensor de los Habitantes de la República, los actos, actuaciones materiales u omisiones de la actividad administrativa del sector público.
- c) Prevenir las violaciones a los derechos e intereses de los habitantes mediante programas de promoción, campañas de divulgación, acciones y recomendaciones dirigidas a la población y a las instancias públicas correspondientes.
- ch) Interponer acciones, iniciar procedimientos, acudir e interceder ante las instancias respectivas, todo ello con el fin de garantizar la tutela de los derechos e intereses de los habitantes.
- d) Todas las que determine el Reglamento Autónomo de Organización y el Defensor de los Habitantes de la República.

Artículo 23.- Instalación de oficinas

El Defensor de los Habitantes de la República tendrá plena potestad para instalar oficinas en cualquier institución del sector público, por el tiempo que juzgue conveniente. En esos casos, la institución estará obligada a prestar toda la colaboración, la infraestructura y los recursos humanos y materiales necesarios para el buen funcionamiento de dichas oficinas.

Artículo 24.- Personal

El Defensor de los Habitantes de la República contará con el personal profesional, técnico y administrativo que requiera. El Defensor de los Habitantes de la República designará y removerá libremente al personal necesario para el cumplimiento de sus atribuciones y competencias.

Las bases jurídicas del régimen del personal al servicio de la Defensoría de los Habitantes de la República serán establecidas en un Reglamento Autónomo de Servicio que deberá dictar el jerarca de la institución. Asimismo, el Defensor de los Habitantes de la República regulará lo relacionado con la valoración, la remuneración y la clasificación de puestos de la institución.

El personal profesional remunerado de la institución tendrá las mismas prohibiciones e incompatibilidades que el Defensor de los Habitantes de la República y el Defensor Adjunto. Se exceptúan los casos indicados en el artículo 19 de este Reglamento y el ejercicio de cargos ad-honorem en instituciones u organizaciones sin fines de lucro, todo a juicio del Defensor de los Habitantes de la República.

TITULO TERCERO **Competencia** **CAPITULO UNICO**

Artículo 25.- Ambito

El Defensor de los Habitantes de la República tiene competencia para investigar de oficio o a petición de parte, las actuaciones materiales, actos u omisiones originadas en la actividad administrativa del sector público.

Artículo 26.- Inspecciones y acceso a información

En cualquier momento, el Defensor de los Habitantes de la República, el Defensor Adjunto o sus delegados podrán inspeccionar las oficinas públicas sin previo aviso y requerir de ellas toda la información y documentación necesarias para cumplir con sus atribuciones. Se incluyen en esta disposición todas aquellas oficinas, estructuras o instalaciones que se destinen a la explotación de concesiones, a la prestación de servicios públicos o al ejercicio de alguna función pública.

No podrá negarse el acceso del Defensor de los Habitantes de la República o sus colaboradores a documentos públicos que se encuentren en manos de particulares.

Artículo 27.- Citación de funcionarios

El Defensor de los Habitantes de la República podrá citar a los funcionarios públicos para que comparezcan personalmente a referirse sobre cualquier cuestión de interés para la investigación de asuntos sometidos a su conocimiento. También están obligadas a comparecer aquellas personas que participen en la explotación de concesiones o en la prestación de servicios públicos. Si habiendo sido debidamente notificado no se presentara el día y la hora señalados, el funcionario o la persona citada podrá ser obligada a comparecer por medio de la Fuerza Pública. Se exceptúan los casos legítimo impedimento y los de funcionarios que gozan de inmunidad.

Artículo 28.- Legitimación para accionar

El Defensor de los Habitantes de la República está legitimada para interponer de oficio o de solicitud del interesado, cualquier tipo de acciones jurisdiccionales o administrativas de las previstas en el ordenamiento jurídico.

La sola solicitud del interesado no obliga al Defensor a interponer acciones judiciales o administrativas si a su juicio no existen motivos para proceder de esa manera, o bien si en su criterio es posible subsanar los hechos denunciados a través de otras vías.

En todos los casos, la presentación de acciones y recursos jurisdiccionales o administrativos tendrá por finalidad el cumplimiento de las atribuciones del Defensor de los Habitantes de la República, y de tutela de los derechos o intereses de los habitantes.

Artículo 29.- Acción de inconstitucionalidad

De acuerdo con lo dispuesto por el artículo 75 de la Ley de la Jurisdicción Constitucional, el Defensor de los Habitantes de la República podrá interponer acciones de inconstitucionalidad sin que sea necesaria la existencia de un asunto pendiente de resolver ante los tribunales.

Artículo 30.- Consultas de constitucionalidad

Conforme lo establece el inciso ch) del artículo 96 de la Ley de la Jurisdicción Constitucional, el Defensor de los Habitantes de la República está legitimado para plantear la consulta previa de constitucionalidad ante esa jurisdicción cuando considere que un proyecto legislativo infringe derechos o libertades fundamentales reconocidos por la Constitución o los instrumentos internacionales de derechos humanos vigentes en la República.

Artículo 31.- Naturaleza de intervención

Para todos los efectos, las competencias del Defensor de los Habitantes de la República son de control de legalidad. En el cumplimiento de sus funciones no podrá anular o sustituir los actos, actuaciones materiales u omisiones de la actividad administrativa del sector público.

Artículo 32.- Recomendaciones

Cuando el Defensor de los Habitantes de la República, llegue a tener conocimiento de la ilegalidad arbitrariedad de una actuación material, acto u omisión, o de la existencia de amenazas, perturbaciones o restricciones a los derechos e intereses de los habitantes, deberá formular el órgano respectivo, en forma pública o privada, advertencia, recomendaciones o recordatorios de sus deberes legales y sugerencias para la rectificación correspondiente o la adopción de nuevas medidas.

Si como consecuencia de sus investigaciones llegase al convencimiento de que el cumplimiento de una norma, o la ausencia de regulaciones, puede provocar situaciones injustas o perjudiciales para los habitantes, podrá sugerir el órgano legislativo o al órgano competente la modificación de la misma, o bien, la adopción de las que corresponda.

Si el asunto cuestionado se hubiese producido con ocasión de servicios prestados por particulares en virtud de acto administrativo habilitante, el Defensor de los Habitantes de la República podrá instar a las autoridades administrativas competentes el ejercicio de sus potestades de inspección y de sanción.

El Defensor de los Habitantes de la República podrá emitir censura pública por actos o compromisos lesivos a los derechos e intereses de los habitantes.

En todos los casos, el órgano o funcionario estará obligado a responder por escrito en el término de quince días hábiles.

Artículo 33.- Presentación de denuncias al Ministerio Público

Cuando el Defensor de los Habitantes de la República tenga noticia de una conducta o de hechos presuntamente delictivos, lo pondrá en conocimiento del Ministerio Público. Asimismo si como consecuencia de alguna investigación que realice en el ejercicio de sus competencias, el Defensor de los Habitantes de la República establece la posibilidad de que se hubiera cometido algún delito, tendrá la obligación de denunciarlo ante el Ministerio Público y darle cumplido seguimiento a la tramitación de la causa.

Artículo 34.- Limitaciones

El Defensor de los Habitantes de la República no podrá intervenir, en forma alguna, respecto de las resoluciones del Tribunal Supremo de Elecciones en materia electoral.

Cuando por cualquier medio conozca de una irregularidad de tipo administrativo que se atribuya a algún órgano del Poder Judicial o a sus servidores, o que se relacione con la calidad y eficiencia del servicio de administración de justicia, se la comunicará a la Corte Suprema de Justicia o a la Inspección Judicial y remitirá toda la información disponible para que se tramite la investigación que corresponda. El Defensor de los Habitantes de la República dará cumplido seguimiento a dicha investigación y podrá informar pública o privadamente sobre sus resultados.

Si se trata de conocer sobre las actuaciones del Organismo de Investigación Judicial, en cuanto a los derechos humanos de los habitantes, el Defensor de los Habitantes de la República podrá realizar las investigaciones que estime convenientes.

Concluidas las mismas, informará sobre sus conclusiones y recomendaciones a la Corte Suprema de Justicia para que se proceda conforme corresponda.

El Defensor de los Habitantes no podrá conocer de los asuntos sobre los cuales esté pendiente una resolución judicial. Tampoco podrá conocer de aquellos sobre los que se haya producido un fallo con autoridad de cosa juzgada, siempre que este se hubiera pronunciado sobre el fondo de los hechos u omisiones reclamados.

TITULO CUARTO
Procedimiento
CAPITULO I
Acceso, interposición y recepción

Artículo 35.- Acceso

Toda persona física y jurídica sin excepción alguna, puede dirigirse a la Defensoría de los Habitantes de la República. No podrá presentar quejas, reclamos o denuncias ante la Defensoría de los Habitantes de la República ningún órgano administrativo en asuntos de su competencia.

Artículo 36.- Interposición

La queja, reclamo o denuncia podrá ser formulada por cualquier medio razonable y sin costo alguno. No se exigirán formalidades especiales, aunque si deben indicarse al menos los siguientes datos:

- 1) Identificación del solicitante.
- 2) Residencia y lugar para recibir notificaciones
- 3) Detalle de los hechos u omisiones denunciadas, con indicación de las personas y órganos contra quienes se presenta, así como los datos de los posibles afectados.

De ser posible, el interesado presentará cualquier información o documentación disponible respecto del objeto de la queja o reclamo, o bien podrá indicar donde obtenerla.

En caso de que el reclamante o quejoso sea una persona menor de edad, estos requisitos podrán obviarse a discreción del órgano.

Artículo 37.- Formas de presentación de quejas, reclamos o denuncias

Las quejas, reclamos o denuncias pueden presentarse de la siguiente forma:

- 1) Verbalmente, compareciendo personalmente ante alguna de las oficinas encargadas de recibirlas, o a través de cualquier medio de comunicación que permita la identificación del denunciante. En este último caso, si el Defensor de los Habitantes de la República lo estima conveniente, el interesado deberá presentarse oportunamente al lugar que se le indique con el propósito de ratificar los términos de la queja, reclamo o denuncia.
- 2) Por escrito, a través de carta, nota, telegrama, facsímil, memorial o cualquier otro medio idóneo y de evidente legitimidad.

Artículo 38.- Recepción de quejas, reclamos o denuncias

La Defensoría de los Habitantes de la República procurará establecer mecanismos que garanticen el acceso de los habitantes de toda la República a su intervención.

Además de las oficinas centrales y sedes regionales de la Defensoría de los Habitantes de la República, podrán recibir reclamos, quejas o denuncias todas aquellas personas,

organismos o instituciones, públicas o privadas, que sean expresamente habilitadas para esos fines por el Defensor de los Habitantes de la República.

En cualquier caso, las denuncias deberán ser remitidas a la oficina competente para tramitarla en un plazo no mayor de cinco días hábiles.

Artículo 39.- Menores denunciantes

En toda actuación que se realice con objeto de instruir una queja, reclamo o denuncia en la que por cualquier circunstancia figure como interesado o se involucre a un menor, cuando exista la posibilidad de obtenerla, antes de ocuparse del caso. Asimismo, deberá procurar la opinión de quien ejerce su representación cuando así lo exija su edad.

Si las circunstancias lo aconsejan, el Defensor de los Habitantes de la República podrá ocuparse del caso aún en contra de la opinión desfavorable del menor o de sus representantes.

Artículo 40.- Mujeres denunciantes

En aquellos casos en los que la queja, reclamo o denuncia sea presentada por una mujer adulta o menor de edad, deberá ofrecérsele la posibilidad de ser atendida por personal femenino de la institución.

Artículo 41.- Protección al denunciante

Toda actuación que se lleve a cabo con el fin de investigar algún asunto sometido al conocimiento del Defensor de los Habitantes de la República debe realizarse con especial consideración a las necesidades e integridad de la persona que presentó la queja, reclamo o denuncia.

El Defensor de los Habitantes de la República podrá garantizar el secreto de la identidad del quejoso, reclamante o denunciante, o bien del afectado, cuando este lo haya solicitado expresamente, salvo disposición legal en contrario.

El secreto será de cumplimiento obligatorio cuando la publicidad de las circunstancias del asunto denunciado pongan en peligro la integridad física o moral, a los intereses personales del reclamante.

Artículo 42.- Deber de registro

El Defensor de los Habitantes de la República registrará las quejas, reclamos o denuncias que se le formulen y acusará recibo de ellas.

Artículo 43.- Delegación de la investigación

El Defensor de los Habitantes de la República podrá delegar la recepción, admisión e investigación de quejas, reclamos o denuncias.

Cuando el funcionario en quien se hubiera delegado tenga motivo de impedimento o excusa, o bien, cuando fuere recusado, el Defensor de los Habitantes de la República decidirá, de inmediato, si se justifica designar a otro que lo sustituya.

Cuando el Defensor de los Habitantes de la República lo considere conveniente, podrá delegar la investigación de algún asunto sometido a su conocimiento, en alguna persona o funcionario designado ad-hoc para atender ese caso específico.

CAPITULO II

Admisibilidad

Artículo 44.- Requisitos de Admisibilidad

Recibida una queja, reclamo o denuncia se analizará para verificar lo siguiente:

- 1) Que la persona física o jurídica que lo presenta haya indicado con exactitud su nombre, calidades y domicilio. No se dará trámite a solicitudes anónimas.
- 2) Que la queja, reclamo o denuncia se presenta dentro del plazo de un año contados a partir del momento en que el interesado tuvo conocimiento de los hechos que la generan. Aún en el caso de que se presente fuera de ese plazo, el Defensor de los Habitantes de la República tendrá amplia discrecionalidad para admitirla si lo considera necesario.
- 3) Que no exista un asunto pendiente de resolución judicial respecto del mismo objeto de la queja, reclamo o denuncia. Para verificar esa circunstancia, el funcionario correspondiente podrá solicitar al interesado una declaración jurada sobre tal situación. Si durante la tramitación de alguna investigación el interesado interpone alguna demanda o recurso jurisdiccional respecto del mismo objeto de la queja reclamo o denuncia, o si se llega a tener conocimiento de que existe alguno en trámite, el Defensor de los Habitantes de la República suspenderá su actuación. Ello no impedirá, sin embargo, la investigación sobre problemas generales planteados en las queja presentadas.
- 4) Que la queja, reclamo o denuncia tenga por objeto un acto, omisión o actuación material originada en la actividad administrativa del sector público o el funcionamiento de los servicios públicos, y que no constituye una resolución del Tribunal Supremo de Elecciones en materia electoral.

El Defensor de los Habitantes de la República podrá rechazar aquellas quejas, reclamos o denuncias en la que advierta mala fe, carencia de fundamento o inexistencia de pretensión.

También podrá rechazarlas por el fondo, en cualquier momento incluso desde su presentación, cuando considere que existen elementos de juicio suficientes para hacerlo, o que la queja, reclamo o denuncia se trata de la simple reiteración o reproducción de una gestión anterior igual o similar rechazada; siempre que no encontrara motivos para variar de criterio o razones de interés público que justifiquen reconsiderar la gestión.

Asimismo, el Defensor de los Habitantes de la República podrá resolver las quejas, reclamos o denuncias en cualquier momento cuando considere suficiente fundar su decisión en principios, normas o hechos evidentes, o en precedentes, pero si se tratara de asuntos que pudieran acarrear algún tipo de responsabilidad, deberá esperar la defensa del funcionario, órgano o dependencia denunciada.

Artículo 45.- Trámite de admisibilidad

El trámite para determinar la admisibilidad del reclamo, queja o denuncia deberá ser expedito. En lo posible, la admisibilidad o rechazo se decidirá y notificará cuando corresponda, en el mismo momento de la recepción. No obstante, cuando la complejidad del asunto lo demande, el Defensor de los Habitantes de la República se pronunciará dentro de los tres días hábiles siguientes.

Artículo 46.- Rechazo

La admisibilidad de la quejas, reclamos o denuncias deberá declararse por acto motivado el cual será debidamente notificado al interesado. Si el Defensor de los Habitantes de la República así lo considera, en caso de que la queja, reclamo o denuncia no sea admitida, podrá orientarse al quejoso sobre las vías oportunas para reclamar sus derechos o gestionar lo que corresponda.

CAPITULO III

Investigación

Artículo 47.- Procedimiento de investigación

Admitida la queja, reclamo o denuncia, el Defensor de los Habitantes de la República ordenará la investigación que juzgue conveniente para el establecimiento del asunto sometido a su conocimiento. Toda investigación será sumaria e informal, y deberá respetar el principio del debido proceso.

Artículo 48.- Apertura de expedientes

Una vez admitida una queja, reclamo o denuncia, deberá levantarse un expediente que contenga todos los datos, informaciones, alegatos, documentos y pruebas relacionadas con el asunto investigado. Este requisito podrá obviarse en todos aquellos casos en que la queja reclamo o denuncia pueda resolverse por otra vía antes de iniciar la investigación correspondiente. Además, deberán tomarse las medidas pertinentes para proteger la identidad del denunciante cuando deba procederse conforme a lo establecido en el artículo 41 del presente Reglamento.

Para el levantamiento de expedientes, el Defensor de los Habitantes de la República podrá valerse de todos los medios electrónicos e informáticos disponibles.

Artículo 49.- Notificación y solicitud de informe

El Defensor de los Habitantes de la República notificará el acto que admite la queja reclamo o denuncia a la dependencia que corresponda, para que el jefe de la misma y el funcionario denunciado, remitan obligatoriamente, y en un plazo perentorio de cinco días hábiles, un informe circunstanciado sobre el asunto investigado y sobre los demás aspectos que se indiquen. De igual manera se procederá si la investigación se hubiera iniciado de oficio.

En caso de que el informe no sea remitido dentro del plazo señalado, sin que exista una causa justificada, el Defensor de los Habitantes de la República podrá resolver el asunto con el resto de la información que conste en el expediente respectivo, teniendo por ciertos los hechos imputados a la dependencia o funcionario denunciado.

Artículo 50.- Derecho de Defensa

El funcionario contra quien se haya dirigido la queja, reclamo o denuncia podrá apersonarse ante el Defensor de los Habitantes de la República para ofrecer las pruebas de descargo y formular los alegatos que estime convenientes.

Artículo 51.- Prueba

Para el esclarecimiento de los hechos sometidos a su conocimiento, el Defensor de los Habitantes de la República podrá solicitar, admitir y evacuar, en cualquier momento, la prueba que estime procedente.

De conformidad con el ordenamiento jurídico, al Defensor de los Habitantes de la República no podrá denegársele acceso a ningún expediente, documentación ni información existente en cualquier dependencia del sector público, salvo a los secretos de Estado y a los documentos que tienen el carácter de confidenciales, de acuerdo a la ley.

Artículo 52.- Plazo

El Defensor de los Habitantes de la República decidirá, definitivamente, los asuntos sometidos a su conocimiento, dentro del término de dos meses contados a partir de la recepción de la queja, reclamo, denuncia o solicitud.

Artículo 53.- Prórrogas

Por resolución motivada el Defensor de los Habitantes de la República podrá prorrogar los términos y plazos establecidos en la ley y este Reglamento, cuando las circunstancias particulares del asunto sometido a su conocimiento así lo demanden.

Artículo 54.- Resolución final

Una vez concluida la investigación, y analizadas las pruebas pertinentes, corresponderá al Defensor de los Habitantes de la República, y por delegación a este, al Defensor Adjunto, dictar la resolución final que corresponda. Esta resolución no deberá observar formalidades especiales aunque si deberá indicar, con claridad, las conclusiones derivadas de la investigación, su fundamento y las recomendaciones que proceden conforme al artículo 32 de este Reglamento.

No será necesario dictar una resolución final en aquellos casos en que haya sido posible resolver, por otra vía, el asunto sometido a consideración del Defensor de los Habitantes de la República. En esos casos simplemente se procederá al archivo de la queja, reclamo o denuncia siempre que las circunstancias del caso así lo permitan.

Artículo 55.- Notificaciones

El Defensor de los Habitantes de la República notificará al interesado el acto que declare la inadmisibilidad de la queja, reclamo o denuncia, la resolución final sobre el asunto, sometido a su consideración, y la decisión sobre el recurso de reconsideración en caso de que se hubiera interpuesto.

Asimismo deberá notificar al funcionario, autoridad u órgano denunciado el acto que admite la queja, reclamo o denuncia, las citaciones mencionadas en el artículo 27 de este reglamento, la decisión final sobre el asunto investigado y la resolución sobre el recurso de reconsideración que se hubiera planteado. La Institución respectiva y su jerarca estarán obligados a prestar toda la colaboración necesaria para que se lleve a cabo el trámite de la manera más expedita.

Los actos o resoluciones señaladas podrán notificarse a cualquier otra persona o institución pública o privada que el Defensor de los Habitantes de la República juzgue conveniente. Podrá el Defensor de los Habitantes de la República notificar cualquier otro acto o decisión adoptada en el ejercicio de sus competencias, procurando en todo momento el respeto al principio del debido proceso.

La notificación se realizará a través de un funcionario competente designado por el Defensor de los Habitantes de la República, quien tendrá el cargo de notificar y deberá llevar un registro de las diligencias realizadas en el ejercicio de sus funciones. Dicho funcionario tendrá fe pública para los efectos de su función. Será válida la utilización de todos los medios de comunicación disponibles para realizar las notificaciones, siempre que exista certeza sobre la efectividad del trámite.

Artículo 56.- Recurso de reconsideración

Contra las resoluciones del Defensor de los Habitantes de la República y del Defensor Adjunto, cuando actúe por delegación de este, cabra únicamente el recurso de reconsideración, dentro del término de ocho días hábiles a partir del día siguiente de la notificación respectiva.

TITULO QUINTO
Obligaciones de los órganos públicos y sanciones
CAPITULO UNICO

Artículo 57.- Colaboración preferente

Todos los órganos públicos están obligados a colaborar, de manera preferente, con el Defensor de los Habitantes de la República y sus delegados, en sus investigaciones y, en general, a brindarle todas las facilidades para el cabal desempeño de sus funciones.

Artículo 58.- Negativa a colaborar

El Defensor de los Habitantes de la República actuará de conformidad con lo que dispone el artículo 26 de la Ley N° 7319 ante la negativa de un funcionario público o de sus superiores de contestar o enviar la documentación requerida; o ante la existencia de algún acto material u omisión que entorpezca su función. Lo anterior se establece sin perjuicio de las responsabilidades civiles y disciplinarias que pudieran existir.

Artículo 59.- No acatamiento de las recomendaciones

El Defensor de los Habitantes de la República podrá solicitar la amonestación del funcionario que incumpla, de manera injustificada, con sus recomendaciones. En caso de incumplimiento reiterado, el Defensor de los Habitantes de la República podrá recomendar la suspensión o el despido del funcionario.

Artículo 60.- Infracción a la relación de servicio

La violación de los Derechos e intereses de los habitantes, según el marco normativo establecido por el artículo I de la ley N° 7319, configure o no delito, constituirá también una infracción a los deberes de la relación de servicio del funcionario público. En dicho caso, el Defensor de los Habitantes de la República recomendará las acciones correspondientes.

CAPITULO SEXTO
Disposiciones finales
CAPITULO UNICO

Artículo 61.- Financiamiento

El financiamiento de la Defensoría de los Habitantes de la República se incluirá como un título separado en el presupuesto del Poder Legislativo.

La elaboración, ejecución y liquidación de dicho presupuesto se regirán, en lo aplicable, por las mismas normas y prácticas que regulan las de los otros órganos del Poder Legislativo.

Artículo 62.- Facultad para recibir colaboración

La Defensoría de los Habitantes de la República está facultada para recibir colaboración proveniente de empresas públicas, privadas, nacionales e internacionales, para apoyar su actividad; ello de conformidad con las reglas que al respecto establece la Ley de Administración Financiera de la República y otras normas relativas al régimen patrimonial del Estado.

Artículo 63.- Aplicación supletoria de la ley A falta de disposición expresa de la ley y de este reglamento, se aplicarán las normas y principios del Derecho Constitucional, así como los del Derecho Público y Procesal Constitucional, o en su caso, los del Derecho Internacional o Comunitario y, además, por su orden, la Ley de Jurisdicción Constitucional, la Ley General de la Administración Pública, la Ley Reguladora de la Jurisdicción Contenciosa Administrativa y los Códigos Procesales y los principios generales del derecho.

Artículo 64.- Interpretación y ejecución del reglamento

El Defensor de los Habitantes de la República será la máxima autoridad en la interpretación y ejecución del presente Reglamento.

Artículo 65.- Revisión del reglamento

El presente Reglamento deberá ser revisado periódicamente para actualizarlo y adaptarlo a los cambios que se susciten en cuanto a funciones, procedimientos u otros aspectos de su contenido.

Artículo 66.- Otros reglamentos

Dentro de los noventa días siguientes a la vigencia del presente Reglamento, el Defensor de los Habitantes de la República dictará el Reglamento Autónomo de Organización, el Reglamento Autónomo de Servicio, el Manual de Clasificación de Puestos de la Institución y cualquier otro instrumento relacionado con la regulación del régimen de empleo y las remuneraciones del personal de la institución.

Artículo 67.- Derogatoria

El presente Reglamento deroga cualquier otro que se le oponga o contradiga.

Artículo 68.- Vigencia

Rige a partir de su publicación.

Transitorio Unico.- El Defensor de los Habitantes de la República queda facultado para establecer, mediante acuerdo dictado al efecto, el plazo prudencial que dedicará a la labor de organización y estructuración de la institución, la fecha para su apertura y la forma en la que se programará el trabajo inicial de la misma.

Dado en la Presidencia de la República a los quince días del mes de junio de mil novecientos noventa y tres.