



Rompimiento de Records Laborales constituyen el telón de fondo de esta celebración, según dijo la Defensora Catalina Crespo Sancho

Defensoría celebra TRABAJANDO su 28 Aniversario en pro de los derechos humanos de las y los Habitantes

Viernes 01 de Octubre. La Defensora de los Habitantes, Catalina Crespo, agradeció el esfuerzo y compromiso de los 170 funcionarios y funcionarias que laboran en la Defensoría de los Habitantes, de cara al cumplimiento de sus compromisos laborales en pro de las más de 35 mil personas que año a año acuden ante la Defensoría a resolver problemas que afectan el uso y disfrute de sus derechos y libertades.

Catalina Crespo señaló que: “La celebración del 28 aniversario de la institución no la festejamos gastando recursos públicos de los contribuyentes, ni con costosos juegos artificiales ni drones surcando nuestra institución. En la Defensoría celebramos redoblando más nuestro trabajo y haciendo más cosas de las que nunca se habían hecho antes, con menos presupuesto y con menos gastos superfluos. Es así como en el 2020 rompimos el record de haber sido el año de más denuncias recibidas por parte de la Defensoría en toda su Historia; y en el 2021 vamos a superar esas cifras. Ha sido, 2021, el año de mayor ahorro presupuestal y de la mayor disminución de nuestra huella de carbono. Y como Defensora, gracias al trabajo en equipo, he podido visitar más que ningún otro defensor las comunidades del país a través de giras y reuniones de trabajo en zonas ubicadas fuera del Valle Central, con lo cual se ha roto el record histórico en la realización de este tipo de trabajo comunal. Además, por vez primera en nuestra Historia, se incorporó la voz de los Habitantes en el seno del Consejo de Directores y estamos por hacerlo, de manera inédita en la historia institucional costarricense, en el PAO de nuestra institución, para que sea la gente, nuestros usuarios los que digan que es lo que debemos de hacer como institución nacional de derechos humanos para satisfacer sus intereses y necesidades”.

La Defensora también señaló la importancia de haber modificado la estructura procedimental con la que opera la Defensoría de los Habitantes a efectos de hacer más expeditos y eficaces las recomendaciones que emite dicho órgano.

La Defensoría actualizó, en la presente administración, el manual que regula el proceso de defensa que lleva a cabo la institución a favor de los y las habitantes, con el objetivo de mejorar la eficiencia, la eficacia, darle agilidad y oportunidad a las distintas formas de intervención que realiza el personal cuando ingresa una denuncia o consulta de una persona usuaria.

El instrumento conocido como Macroproceso está compuesto por tres fases que va desde el momento de la admisibilidad de una solicitud de atención, hasta los procesos operativos de defensa y seguimiento del caso que ya está en trámite a lo interno. Se procura con ello que, la Defensoría de los Habitantes disponga - como ha sido hasta la fecha- de reglas claras, procedimientos uniformes y oficiales en aras de fortalecer la intervención institucional a partir de las necesidades del público.

La actualización de este instrumento forma parte del sistema de control interno, que sirve a su vez para brindar internamente seguridad, confiabilidad y oportunidad en las actividades que realiza la institución en el ejercicio de su función de defensa. A lo externo, provee certeza a los habitantes e instituciones involucradas en las denuncias respecto a los procedimientos que debe seguir la institución en su gestión.

Este es un trabajo de continua revisión y en este último cambio, se incorporó un enfoque basado en procesos lo cual permite la creación de sinergias en la defensa de los derechos de las y los habitantes a partir de abordajes conjuntos entre direcciones, gracias a las nuevas estrategias que integra el manual. La estrategia implica no solo elaborarlo e impulsarlo sino que el modelo se construyera con una amplia participación del personal, lo que implicó muchas veces, la apertura de espacios de retroalimentación, no solo a efectos de que los y las funcionarias se sintieran parte del proceso sino que se apropiaran del mismo.

La Defensora de los Habitantes, Catalina Crespo, indicó que dentro de la estrategia de fortalecimiento de las capacidades institucionales estaba hacer una detallada revisión y ajustes al Manual, con el propósito de tener actualizados las distintas formas de intervención de la institución a partir de las mismas necesidades que el habitante transmite cuando recibe los servicios de la entidad.

“Celebramos 28 años trabajando y sin ningún acto que implique gasto alguno para el erario público” dijo Catalina Crespo.