

Estatuto Autónomo de Organización de la Defensoría de los Habitantes de la República.

ACUERDO N° 528-DH

LA DEFENSORÍA DE LOS HABITANTES DE LA REPÚBLICA

Con fundamento en los artículos 2° y 11 de la Ley N° 7319 del 17 de noviembre de 1992, de la Defensoría de los Habitantes de la República y de conformidad con lo que establecen los artículos 9°, inciso e), 21 y 22 del Decreto Ejecutivo N° 22266-J del 15 de junio de 1993, Regiamente a la Ley de la Defensoría de los Habitantes de la República; y

Considerando:

I.—Que el Reglamento Autónomo de Organización de la Defensoría de los Habitantes de la República vigente, promulgado mediante Acuerdo N° 231-DH del 21 de febrero de 1997, no corresponde a la realidad organizacional actual de la Institución.

II.—Que se han redistribuido competencias y funciones a lo interno de la Defensoría de los Habitantes de la República, suprimiéndose oficinas o creándose otras, con el fin de prestar una más eficiente atención a los usuarios de la institución y procurando una mejor organización para la defensa de los derechos e intereses de los habitantes.

III.—Que dentro de los amplios cambios organizacionales que se han implementado en la Defensoría de los Habitantes, están los siguientes: la creación de la Dirección de Despacho, el Consejo de Directores, la Dirección de Niñez y Adolescencia y la Dirección de Asuntos Jurídicos.

IV.—Que el proyecto de Unidades Móviles de Promoción y Divulgación, financiado por la Unión Europea, concluyó. Que para darle continuación a la proyección institucional fuera del Área Metropolitana se ha acudido a la financiación externa de programas.

V.—Que es necesario uniformar la denominación de los órganos internos de la Defensoría, con el fin de evitar confusiones respecto a su naturaleza jurídica.

VI.—Que los cambios señalados en los considerandos anteriores no se reflejan en el Reglamento Autónomo de Organización vigente, el cual ha pasado a ser un instrumento asistemático y no acorde con la realidad.

VII.—Que ante las circunstancias actuales que vive la Defensoría de los Habitantes y de acuerdo con lo dicho por la Procuraduría General de la República en el Dictamen C-130-2001.

"La dilación en el nombramiento del jerarca de una institución, cuando se ha producido la vacante, no conlleva a necesariamente su completa paralización. Esta deberá seguir funcionando normalmente, con la única salvedad de que las atribuciones exclusivas del jerarca, no podrán ser ejercidas por ningún funcionario. Si bien esto puede ocasionar algún trastorno, lo cierto del caso es que la institución puede seguir ejerciendo las funciones que le competen."

VIII.—Que adicionalmente en el mismo orden de ideas nuestro Tribunal Constitucional

estableció en su resolución N° 897-98 que:

"Este principio (El de Legalidad), significa que los actos y comportamientos de la Administración deben estar regulados por norma escrita, lo que significa desde luego, el sometimiento a la Constitución y a la ley, preferentemente, y en general a todas las normas del ordenamiento jurídico - reglamentos ejecutivos y autónomos especialmente; o sea, en última instancia, a lo que se conoce como el ' principio de juridicidad de la Administración. "

IX.—Que corresponde a la Defensoría de los Habitantes de la República, por medio de su Jerarca, dictar el Estatuto Autónomo de Organización para distribuir las competencias a lo interno de la Institución y asegurar por este medio su funcionamiento en el ejercicio de las competencias que le otorga el ordenamiento jurídico. **Por tanto,**

ACUERDA:

Promulgar el siguiente Estatuto Autónomo de Organización de la Defensoría de los Habitantes de la República, cuyo texto se leerá de la siguiente manera:

**ESTATUTO AUTÓNOMO DE ORGANIZACIÓN DE LA
DEFENSORÍA DE LOS HABITANTES DE LA REPÚBLICA
TÍTULO I
Disposiciones generales
CAPÍTULO ÚNICO**

Artículo 1°—**Objeto.** El presente Estatuto Autónomo de Organización regulará lo relacionado con la- estructura orgánica de la Defensoría de los Habitantes de la República y las funciones generales asignadas a cada órgano de la institución.

Artículo 2°—**Observancia general.** Este Estatuto es de observancia para todos (as) los funcionarios (as) de la Defensoría de los Habitantes de la República, quienes deberán ejercer sus funciones y atribuciones atendiendo a las disposiciones de éste.

Artículo 3°—**Autoridades responsables.** Es responsabilidad del Defensor(a) de los Habitantes, del Defensor (a) Adjunto (a) de los Habitantes y de los Directores(as) de la Institución velar porque se cumplan las disposiciones del presente Estatuto.

Artículo 4°—**Delegación de funciones.** Para el mejor funcionamiento de la institución, el Defensor(a) de los Habitantes, podrá delegar en el Defensor (a) Adjunto (a) y en los órganos y funcionarios (as) de la institución el cumplimiento de sus atribuciones y competencias.

Las atribuciones que el presente Estatuto le asigna a los órganos de la institución constituirán, para todo efecto, una delegación de funciones del Defensor (a) de los Habitantes de la República.

Los órganos y funcionarios (as) delegados (as) no podrán actuar fuera de las competencias que este Estatuto les asigna, salvo que expresamente lo determine el Defensor (a) de los Habitantes de la República.

TÍTULO II

Estructura y funciones

CAPÍTULO I

De la estructura orgánica

Artículo 5°-Organización de la Defensoría de los Habitantes.

Para el cumplimiento de sus atribuciones, la Defensoría de los Habitantes de la República contará con los siguientes órganos:

a) Despacho

i) Dirección de despacho.

ii) Departamento de prensa.

iii) Unidad de asuntos internacionales.

iv) el Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura.

(Así adicionado el numeral anterior por acuerdo N° 00001434 del 16 de enero del 2009)

v) Auditoría-Interna.

(Corrida la numeración del numeral anterior por acuerdo N° 00001434 del 16 de enero del 2009, que adicionó un nuevo numeral iv)

vi) Contraloría de servicios.

(Corrida la numeración del numeral anterior por acuerdo N° 00001434 del 16 de enero del 2009, que adicionó un nuevo numeral iv)

b) Consejo de directores.

c) Dirección de admisibilidad.

d) Direcciones de defensa.

i) Dirección de la Defensoría de la mujer.

ii) Dirección de protección especial.

iii) Dirección de calidad de vida.

iv) Dirección de control de gestión administrativa.

v) Dirección de niñez y adolescencia.

vi) Dirección de asuntos económicos.

vii) Dirección de Asuntos Laborales.

(Así adicionado el numeral anterior por acuerdo N° 00001429 del 9 de enero del 2009)

e) Dirección de promoción y divulgación de derechos.

f) Dirección de oficinas regionales.

g) Dirección de asuntos jurídicos.

h) Dirección administrativa.

i) Departamento financiero-contablefi

ii) Departamento de recursos humanos.

iii) Departamento de proveeduría y servicios generales.

iv) Departamento de informática.

v) Departamento de archivo y correspondencia.

i) Dirección de planificación institucional.

(Así reformado por Artículo 1° del Acuerdo No 1042-DH de 29 de junio del 2005)

CAPÍTULO II

Del Despacho

Artículo 6°—**Definición.** El Despacho será el órgano encargado de velar por la efectiva y homogénea aplicación de los criterios técnicos y las políticas institucionales.

El Defensor (a) de los Habitantes y el Defensor (a) Adjunto (a) organizarán el Despacho de la manera que más convenga al desempeño de las funciones indicadas.

Las funciones encargadas al Despacho podrán ser delegadas por el Defensor (a) de los Habitantes a alguna de las Direcciones.

Artículo 7°—**Organización y Funciones de Despacho.** El Despacho estará conformado por el Defensor (a) de los Habitantes y el Defensor (a) Adjunto (a), un Director de Despacho, así como por el personal de confianza, profesional y de apoyo, asignado a éstos y que se requiera para desempeñar sus funciones. Asimismo se considera parte del Despacho al Departamento de Prensa y la Unidad del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura.)Así

reformado el párrafo anterior por acuerdo N° 00001434 de 16 de enero del 2009)

El personal del Despacho tendrá las siguientes responsabilidades:

- a) Facilitar el planeamiento y colaborar en el control de la gestión institucional.
- b) Realizar la revisión técnica de los proyectos de informe final con recomendaciones y demás proyectos de resolución emitidos por las Direcciones en el ejercicio de su competencia, con el fin de asegurar la uniformidad de los criterios y la consecuente aplicación de las políticas institucionales. En virtud de lo anterior deberá, además de las funciones que le otorga el presente reglamento coordinar la elaboración y actualización de un digesto que contendrá las Resoluciones finales emanadas de esta Defensoría.
- c) Coordinar la elaboración de los estatutos y demás normas internas de la institución.
- d) Dar seguimiento a la Agenda Legislativa y coordinar con las direcciones la preparación de pronunciamientos sobre los proyectos de ley.
- e) Coordinar con el resto de las direcciones la elaboración del informe anual de labores y los informes especiales cuando proceda.
- f) Conocer, evaluar y elaborar una recomendación al defensor (a) de los Habitantes sobre las solicitudes de las direcciones de defensa para revocar admisibilidades, e informes finales.
- g) Resolver los conflictos de competencia entre las direcciones de defensa.
- h) Ordenar la apertura de expedientes y el correspondiente registro de las investigaciones de oficio que sean de interés institucional.
- i) Realizar todas aquellas otras funciones que le indique el defensor (a) de los Habitantes o que se desarrolle en la normativa interna de la institución.
- j) Representar al defensor (a) de los Habitantes en el Consejo Directivo del Programa Estado de la Nación.

(Así reformado por Artículo 1° del Acuerdo No 1042-DH de 29 de junio del 2005)

Artículo 8°—**Del Director del Despacho.** Corresponde al Director velar por el cumplimiento de las funciones establecidas en el artículo anterior, así como coordinar las relaciones con el personal asignado al despacho y con las diferentes Direcciones de la Defensoría.

Artículo 8° bis.- Del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura.

Corresponde al Mecanismo realizar las siguientes funciones:

- i. Examinar periódicamente el trato que reciben las personas privadas de libertad en lugares de detención, entendiendo por éste cualquier forma de detención o encarcelamiento o de custodia de una persona en una institución pública o privada de la cual no pueda salir libremente, por orden de una autoridad judicial o administrativa o de otra autoridad pública. Lo anterior con el fin de fortalecer su

protección contra la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes.

ii. Hacer recomendaciones a las autoridades competentes con el objeto de mejorar el trato y las condiciones de las personas privadas de libertad y de prevenir la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes.

iii. Hacer propuestas y observaciones acerca de la legislación existente o de los proyectos de ley en materia de tortura, con el fin de desempeñar un papel activo en la adecuación de las normas jurídicas emitidas por el Estado Costarricense para el fortalecimiento de la protección de las personas privadas de libertad.

iv. Preparar los informes que correspondan según lo establece el Protocolo Facultativo a la Convención de Naciones Unidas contra la Tortura.

(Así adicionado por acuerdo N° 00001434 del 16 de enero del 2009)

CAPÍTULO III

Del Departamento de Prensa

Artículo 9°—**Definición y funciones.** Le corresponde al Departamento de Prensa coordinar las relaciones, así como la información que se suministre a los medios de comunicación colectiva.

Entre las funciones que le corresponden al Departamento de Prensa se encuentran:

- a) Divulgar y promover oportunamente las actividades institucionales.
- b) Analizar la información de prensa, radio y televisión relacionada con la institución y preparar los boletines y comunicados de prensa.
- c) Mantener una adecuada comunicación con los medios de comunicación tanto a nivel nacional como local.
- d) Atender y resolver consultas relacionadas con los asuntos bajo su responsabilidad.
- e) Realizar todas aquellas otras funciones que le indique el Defensor (a) de los Habitantes o que se desarrollen en la normativa interna de la institución.

CAPÍTULO IV

De la Auditoría Interna

Artículo 10.—*(Así derogado mediante el artículo 43 del Reglamento de organización y funcionamiento de la auditoría interna de la Defensoría de los Habitantes, aprobado mediante acuerdo N° 00001365 del 07 de mayo del 2008)*

CAPÍTULO V

De la Dirección de Admisibilidad

Artículo 11.—**Definición y funciones.** Esta Dirección tiene por función la recepción de las quejas y consultas, que se presenten ante la Defensoría de los Habitantes. Corresponderá a esta Dirección la declaratoria, mediante resolución motivada, de la admisibilidad o inadmisibilidad de las quejas así como la apertura del respectivo expediente cuando

corresponda, la orientación y evacuación de consultas que formulen los habitantes por cualquier medio y la tramitación de expedientes por omisión de respuesta. Corresponderá de igual forma la atención inmediata, en coordinación con las direcciones de Defensa, de aquellos asuntos que por su naturaleza requieran la urgente intervención de la institución, todo lo anterior de acuerdo con la facultades que la Ley de la Defensoría de los Habitantes y sus Reglamentos le otorgan.

Además, corresponde al Dirección de Admisibilidad:

- a) Proporcionar información y orientación a las personas que lo soliciten sobre el trámite y procedimientos para interponer quejas ante la Defensoría de los Habitantes. ;
- b) Decidir mediante acto motivado sobre la admisibilidad o inadmisibilidad de las quejas.
- c) Recibir quejas que por cualquier medio sean presentadas ante la Defensoría e iniciar el trámite de apertura del expediente respectivo cuando se determine que el asunto planteado está dentro de la competencia de la institución.
- d) Proporcionar orientación a los habitantes sobre el trámite a seguir y las autoridades o dependencias a que debe dirigirse cuando las quejas sometidas a conocimiento de la Defensoría se declaren inadmisibles.
- e) Colaborar con la Dirección de Promoción y Divulgación de Derechos en las actividades de Defensa programadas.
- f) Realizar todas aquellas otras funciones que le indique el Defensor (a) de los Habitantes o que se desarrolle en la normativa interna de la institución.

Artículo 12.—**Oficinas Regionales.** Son los órganos encargados de recibir las quejas y atender las consultas que se les formulen en las regiones a su cargo. Asimismo, deberán colaborar con las Direcciones de Defensa en las investigaciones que éstas tramitan. En coordinación con la Dirección de Promoción y Divulgación estarán encargadas de realizar actividades de esta naturaleza en su respectiva región.

Corresponde al Defensor (a) de los Habitantes determinar las sedes de operación de las Oficinas Regionales.

CAPÍTULO VI

De las Direcciones de Defensa

Artículo 13.—**Definición y funciones.** Las Direcciones de Defensa son los órganos técnicos especiales en materia de su competencia encargados de evacuar las consultas y de atender, tramitar, investigar y preparar los proyectos de informe final de las investigaciones de oficio y de las quejas admitidas de conformidad con la competencia institucional. Para ello podrán solicitar información, emitir prevenciones, hacer citaciones y realizar inspecciones sin previo aviso, con el propósito elaborar el proyecto de informe final con recomendaciones, de conformidad con lo establecido en la Ley de la Defensoría de los Habitantes. Igualmente le corresponderá realizar actividades de promoción y divulgación en relación con los temas que conocen.

Los Directores (as) de las áreas de defensa podrán firmar informes finales sin recomendaciones, siendo potestad exclusiva del defensor,(a) o el defensor (a) Adjunto (a) la firma de las resoluciones finales que impliquen el ejercicio de la Magistratura de Influencia.

Son funciones de las Direcciones de Defensa las siguientes:

- a) Iniciar el trámite de apertura del expediente respectivo o investigaciones de oficio, cuando se determine que el asunto planteado está dentro de la competencia de su Dirección.
- b) De conformidad con las facultades que otorga la Ley de la Defensoría de los Habitantes tramitar las investigaciones que se hayan iniciado de oficio o en virtud de una queja admitida en el ejercicio de la competencia asignada a la institución.
- c) Recopilar la información disponible sobre cada uno de los asuntos sometidos a su conocimiento de conformidad con el artículo 20 y siguientes de la Ley de la Defensoría de los Habitantes.
- d) En caso de negativa del funcionario de enviar la información requerida, comunicar inmediatamente al Superior Jerárquico del funcionario, a través del Despacho a efecto de que se tomen las medidas correspondientes de acuerdo con lo establecido en el artículo 26 de la Ley de la Defensoría de los Habitantes y 58 de Reglamento a la Ley de cita.
- e) Cuando en el ejercicio de su competencia y como resultado de una investigación que realice, se identificara un comportamiento que pudiere ser constitutivo de delito, se trasladara el asunto a la Dirección Jurídica la cual la pondrá en conocimiento de Ministerio Público.
- f) Cuando en el ejercicio de su competencia y como resultado de una investigación que realice, se identificara un comportamiento que pudiere ser constitutivo de un ilícito, se trasladara el asunto a la Dirección Jurídica la cual la pondrá en conocimiento del Órgano de control administrativo correspondiente
- g) Inspeccionar oficinas y requerir Cualquier tipo de información necesaria para el esclarecimiento de los asuntos bajo su responsabilidad.
- h) Elaborar y someter los proyectos de informe final con recomendaciones a consideración del defensor (a) de los Habitantes, los proyectos de informe final de las investigaciones bajo su responsabilidad.
- i) Elaborar y someter a consideración del defensor (a) de los Habitantes, los proyectos de resolución de recursos de reconsideración que se presenten contra las resoluciones que emita la Defensoría.
- j) Emitir criterio sobre proyectos de ley relacionados con temas afines a la temática de su conocimiento.
- k) Dar seguimiento a las recomendaciones emitidas por la Defensor de los Habitantes, con el fin de verificar el acatamiento de las mismas, para lo cual podrá solicitar los informes de cumplimiento necesarios.
- l) Realizar actividades de promoción y promulgación así como proporcionar insumos para las actividades que habrá de programar y desarrollar la Dirección de promoción y divulgación.
- m) En caso de que se tenga noticia del no acatamiento injustificado de las recomendaciones de esta Defensoría lo comunicará inmediatamente al respectivo Jерarca, lo anterior a efecto de

que se tomen las medidas del artículo 58 del Reglamento a la Ley de la Defensoría.

n) Coordinar con el despacho las relaciones interinstitucionales e internacionales y los programas de cooperación internacional e interinstitucional en materia de su competencia.

o) En casos de conflictos de competencia entre las direcciones de Defensa, se elevará en consulta al despacho para su definitiva resolución por parte de Defensor (a) de los Habitantes.

p) Realizar todas aquellas otras funciones que le indique el Defensor (a) de los Habitantes o que se desarrolle en la normativa que rige la institución.

(Así reformado por Acuerdo N° 1042-DH del 29 de junio del 2005)

Artículo 14.—**Organización.** La organización de las Direcciones de Defensa responderá a los siguientes criterios: la clasificación por temas, naturaleza y especificidad de las quejas admitidas, la demanda de servicios y los recursos humanos y materiales disponibles.

La Defensoría de los Habitantes contará con las siguientes Direcciones de Defensa:

- i) Dirección de la Defensoría de la Mujer
- ii) Dirección de Protección Especial
- iii) Dirección de Calidad de Vida
- iv) Dirección de Control de Gestión Administrativa
- v) Dirección de Niñez y Adolescencia
- vi) Dirección de Asuntos Económicos
- vii) Dirección de Asuntos Laborales

(Así adicionado el numeral anterior, por acuerdo N° 00001429 del 9 de enero del 2009)

El Defensor (a) de los Habitantes tendrá amplia discrecionalidad para modificar mediante acuerdo dictado al efecto la organización de las Direcciones de Defensa.

Cada Dirección de Defensa contará con un Director (a) y los (as) profesionales de defensa y demás personal de apoyo que requiera para cumplir eficientemente sus funciones.

Artículo 15.—**Dirección de la Defensoría de la Mujer.** La Defensoría de la Mujer es un órgano consolidado de la estructura orgánica de la institución, su existencia se fundamenta en lo establecido por el artículo 23 de la Ley N° 7142, en los resultados alcanzados por el movimiento costarricense de mujeres y en los compromisos asumidos por la institución al verificarse el traslado de la Defensoría de la Mujer a la Defensoría de los Habitantes.

Le corresponde atender, tramitar, investigar y preparar el informe final de las investigaciones de oficio y de las quejas admitidas de conformidad con la competencia institucional en los casos sobre violaciones a los derechos e intereses de las mujeres originados de las actuaciones u omisiones del sector público. Asimismo, promoverá y velará por la incorporación de la perspectiva de género en todo el quehacer de la Defensoría de los Habitantes.

La Dirección de la Mujer contará con el personal capacitado y especializado en la perspectiva metodológica, teórica y práctica de género, con el fin de garantizar la especialidad

en la atención brindada. El Director (a) y los funcionarios (as) serán responsables de la debida atención de los asuntos a su cargo.

Artículo 16.—**Dirección de Protección Especial.** Le corresponde atender, tramitar, investigar y preparar el informe final de las investigaciones de oficio y de las quejas admitidas de conformidad con la competencia institucional en los casos sobre violaciones a los derechos e intereses de las personas que por su especial condición o situación resultan especialmente vulnerables a las acciones u omisiones del sector público y que por lo tanto requieren de una protección especial o de garantías reforzadas. Se incluyen en esa definición, entre otros, los siguientes sectores de la población: indígenas, personas privadas de libertad, personas emigrantes, personas adultas mayores, personas con discapacidad, y poblaciones discriminadas por cualquier otra razón. Esta Dirección conocerá, asimismo, los asuntos relacionados con actuaciones arbitrarias de las fuerzas policiales y la dilación de justicia y otros aspectos vinculados a la actividad no jurisdiccional del Poder Judicial.

La Dirección de Protección Especial contará con el personal capacitado y especializado en la perspectiva metodológica, teórica y practica, con el fin de garantizar la especialidad en la atención brindada. Él Director y los funcionarios de la Dirección serán responsables de la debida atención de los asuntos a su cargo.

Artículo 17.—**Dirección de Calidad de Vida.** Corresponde a la Dirección de Calidad de Vida atender, tramitar, investigar y preparar el informe final de las investigaciones de oficio y de las quejas admitidas de conformidad con la competencia institucional en los casos sobre violaciones a los derechos e intereses de las personas originados de las actuaciones u omisiones del sector público relacionados con la protección del ambiente, el acceso a la salud, la vivienda de interés social y la incidencia de la actividad humana en el entorno.

La Dirección de Calidad de Vida contará con el personal capacitado y especializado en la perspectiva metodológica, teórica y práctica, con el fin de garantizar la especialidad en la atención brindada. El Director y los funcionarios de la Dirección serán responsables de la debida atención de los asuntos a su cargo.

Artículo 18.—**Dirección de Control de Gestión Administrativo.** Corresponde a esta Dirección atender, tramitar, investigar y preparar el informe final de las investigaciones de oficio y de las quejas admitidas de conformidad con la competencia institucional en los casos sobre violaciones a los derechos e intereses de las personas originados de las actuaciones u omisiones del sector público relacionados con la prestación de los servicios públicos, los derechos de los habitantes como contraparte del Estado, el servicio público, el funcionamiento administrativo y financiero de los gobiernos locales, el derecho de acceso a la tierra y el derecho al trabajo.

La Dirección de Control y Gestión Administrativo contará con el mal capacitado y especializado en la perspectiva metodológica, teórica y practica, con el fin de garantizar la especialidad en la atención brindada. El Director y los funcionarios de la Dirección serán responsables de la debida atención de los asuntos a su cargo.

Artículo 19.—**Dirección de Niñez y Adolescencia.** Le corresponde atender, tramitar, investigar y preparar el informe final de las investigaciones de oficio y de las quejas admitidas de conformidad con la competencia institucional en los casos sobre violaciones a los derechos e intereses de las personas originados de las actuaciones u omisiones del sector público relacionados con los derechos e intereses de la niñez y la adolescencia. Asimismo, promoverá

y velará por la incorporación de la perspectiva de protección de los derechos de la niñez y la adolescencia en todo el quehacer de la Defensoría de los Habitantes.

La Dirección de Niñez y Adolescencia contará con el personal capacitado y especializado en la perspectiva metodológica, teórica y práctica de la protección de la niñez y la adolescencia, con el fin de garantizar la especialidad en la atención de los casos. El Director y los Funcionarios de la Dirección serán responsables de la debida atención a los asuntos a su cargo.

Artículo 20.—De la Dirección de Asuntos Económicos. La Dirección de Asuntos Económicos es el órgano consultivo técnico económico de la Defensoría de los Habitantes de la República, encargado de realizar investigaciones de carácter general sobre asuntos relacionados con los intereses económicos de los habitantes, el transporte público y el manejo de la Hacienda Pública. Asimismo, le corresponde representar a la Defensoría de los Habitantes en los procesos de fijación de tarifas de servicios públicos, darle seguimiento y formular recomendaciones de acción por parte de la Defensoría en aquellos temas de relevancia nacional, particularmente de índole económico, financiero y regulatorio, así como aquellos temas que ajuicio del Despacho sea fundamental la participación de la Institución.

La Dirección de Asuntos Económicos contará con un Director y el personal profesional y de apoyo necesario para un adecuado cumplimiento de sus funciones.

Además, le corresponde:

- a) Apersonarse en los procesos de revisión de tarifas de servicios públicos que al efecto realice la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos o cualquier otro ente competente para ello, para lo cual podrá presentar oposiciones, recursos administrativos y cualquier otra gestión que considere necesaria.
- b) Realizar todas aquellas otras funciones que le indique el Defensor (a) de los Habitantes o que se desarrolle en la normativa interna de la institución.

(Así reformado por Artículo 1° del Acuerdo N°1042-DH del 29 de junio del 2005)

Artículo 20 bis. De la Dirección de Asuntos Laborales. Corresponde a esta Dirección atender, tramitar, investigar y preparar el informe final de las investigaciones de oficio y de las quejas admitidas de conformidad con la competencia institucional en los casos sobre violaciones a los derechos e intereses de las personas originados de las actuaciones u omisiones del sector público, relacionados con la materia de nombramientos y contratación; sistemas salariales, incluyendo formas y tiempos de pago, reconocimientos salariales; acoso laboral; inspección del trabajo; velar por el cumplimiento de los convenios con O.I.T.; pensiones; condiciones de trabajo y ambiente laboral; clasificación de puestos y movimientos de personal; y la objetividad y transparencia en la gestión de los recursos humanos en el sector público costarricense. Se excluye el hostigamiento sexual; materia que por su especificidad mantiene la Dirección de la Defensoría de la Mujer.

(Así adicionado mediante acuerdo N° 00001429 del 9 de enero del 2009)

CAPÍTULO VII

De la Dirección de Asuntos Jurídicos

Artículo 21.—**Definición, organización y funciones.** La Dirección de Asuntos Jurídicos es el órgano superior consultivo técnico jurídico de la Defensoría de los Habitantes de la República al que corresponde emitir los dictámenes y proporcionar la asesoría jurídica, verbal o escrita al Despacho, las Direcciones de Defensa o Jefaturas que así lo soliciten. Además, por mandato del artículo 13 de la Ley N° 7319 es el órgano encargado de gestionar los intereses de la institución en los procesos judiciales y administrativos en que intervenga la institución en las materias propias de su competencia. La Dirección de Asuntos Jurídicos tiene independencia funcional y de criterio en el desempeño de sus atribuciones.

La Dirección de Asuntos Jurídicos estará conformada por un Director de Asuntos Jurídicos y un abogado asistente, además del personal necesario para un adecuado cumplimiento de sus funciones, dependiendo del contenido presupuestario para tales efectos.

Las funciones de la Dirección de Asuntos Jurídicos son las siguientes:

- a) Proporcionar asesoría jurídica, verbal o escrita al Despacho y a las diferentes Direcciones cuando así lo soliciten.
- b) Emitir dictámenes y criterios técnico jurídicos solicitados por el Despacho, las Direcciones o Jefaturas, en un plazo máximo de diez días contados a partir de la recepción de la solicitud.
- c) Revisar y emitir criterio sobre convenios, contratos o proyectos en que participe la Defensoría de los Habitantes, así como los que requieran del respectivo refrendo de la Contraloría General de la República.
- d) Expedir, a solicitud de los Directores, certificaciones de expedientes y otros documentos oficiales de la Institución.
- e) Elaborar o revisar a solicitud del Despacho los proyectos de resolución de los recursos de reconsideración interpuestos contra las resoluciones de la Defensoría de los Habitantes.
- f) Participar en los proyectos de creación o reforma de la normativa interna de la institución.
- g) Realizar estudios registrales y de expedientes judiciales cuando se estime necesario por el Despacho o alguna de las áreas.
- h) Participar en los procedimientos administrativos disciplinarios que se tramiten contra los funcionarios o funcionarias de la Defensoría de los Habitantes de la República.
- i) Tramitar las acciones jurisdiccionales y administrativas que interponga la Defensoría de los Habitantes en cumplimiento del artículo 13 de la Ley N° 7319.
- j) Presentar ante el Ministerio Público y proporcionar el debido seguimiento a las denuncias que por desobediencia o cualquier otra causa que resulte procedente formule la Defensoría de los Habitantes, conforme a lo señalado en el artículo 26 de la Ley N° 7319.
- k) A solicitud del Defensor (a) formular, interponer y dar seguimiento a las acciones de inconstitucionalidad, consultas de constitucionalidad, recursos de amparo o hábeas corpus en cumplimiento del artículo 21 de la Ley N° 7319.
- l) Coadyuvar en procesos judiciales que a criterio de la Defensoría permitan una más adecuada defensa de los derechos e intereses de los habitantes.
- m) Atender las acciones e instancias administrativas y jurisdiccionales que se interpongan contra la Defensoría.
- n) Proporcionar colaboración a la Procuraduría General de la República en la defensa jurídica a los funcionarios de la institución cuando deban comparecer ante los Tribunales de Justicia por actos o hechos en que participaren en ejercicio estricto de sus funciones.
- o) Tramitar cualquier tipo de acción tendiente a determinar la responsabilidad de aquellos funcionarios cuando a raíz de alguna investigación llevada a cabo por las dependencias de la Defensoría de los Habitantes se considere que hay causa para ello.
- p) Elaborar en coordinación con las distintas Direcciones proyectos de ley o de reforma constitucional cuando se detecte una laguna normativa o que ésta es idónea, considerando los

derechos humanos y la situación social y económica del país.

q) Preparar consultas y emitir opinión jurídica ante la Procuraduría o Contraloría General de la República.

r) Realizar todas aquellas otras funciones que le indique el Defensor (a) de los Habitantes o que se desarrolle en la normativa interna de la institución.

El Director y los funcionarios de la Dirección de Asuntos Jurídicos serán responsables de la debida atención de los asuntos a su cargo.

CAPÍTULO VIII

De la Dirección de Proyectos de Promoción y Divulgación de Derechos

Artículo 22.—**Definición, organización y funciones.** La Dirección de Comunicación Institucional es el órgano encargado de facilitar el conocimiento de los habitantes acerca de sus derechos, de las instituciones creadas para hacerlos efectivos y de la Defensoría como un recurso útil en la defensa y protección de éstos, tomando en consideración los procedimientos y normativa vigente.

Los conceptos de educación, promoción y divulgación de los derechos, se sitúan en una etapa preventiva de protección de los derechos de los habitantes e implica la generación de una verdadera cultura de los derechos que forme parte de todos los sectores sociales e institucionales, en un ambiente de solidaridad y participación.

Entre otras funciones, corresponde a la Dirección:

a) Diseñar, elaborar y ejecutar las distintas estrategias de información, divulgación, promoción y educación en el campo de los derechos humanos, dirigidas a la sociedad civil con el propósito de promover el conocimiento y defensa de los derechos de las personas frente a la acción del Estado.

b) Diseñar, elaborar y ejecutar estrategias de intervención que faciliten los procesos de información, sensibilización y capacitación de los y las funcionarias públicas respecto a las responsabilidades del Estado y el respeto a los derechos ciudadanos, propiciando una cultura de rendición de cuentas y transparencia en el ejercicio de la función pública.

c) Diseñar y elaborar las metodologías necesarias para desarrollar las actividades de información, divulgación, promoción y educación en derechos humanos, para generar una participación solidaria en la defensa y ejercicio de los mismos.

d) Elaborar y/o identificar los módulos, programas educativos y material didáctico, para los procesos de capacitación, dirigidos a la sociedad civil en general y a los y las funcionarias públicas, en las distintas temáticas.

e) Proporcionar la descentralización de la acción institucional en todos los procesos de promoción, divulgación y capacitación de Derechos Humanos.

f) Coordinar el trabajo institucional de información, divulgación y capacitación en el campo de los derechos humanos.

g) Desarrollar procesos de investigación para identificar áreas vulnerables en el ejercicio pleno de los derechos humanos, cuyos resultados propicien una participación activa de los y las ciudadanas en el búsqueda de soluciones alternativas a los problemas.

h) Coordinar el envío del Informe Anual de Labores de la Defensoría a ministerios, instituciones autónomas, municipalidades, organismos no gubernamentales, institucionales homologas alrededor del mundo, así como a personas interesadas tanto dentro como fuera del país.

l) Ejecutar los acuerdos interinstitucionales e internacionales y los programas de cooperación internacional en materia de promoción y divulgación de derechos.

i) Realizar todas aquellas otras funciones que le indique el Defensor (a) de los Habitantes o que se desarrolle en la normativa interna de la institución.

CAPÍTULO IX

De la Dirección Administrativa

Artículo 23.—**Definición organización y funciones.** La Dirección Administrativa es el órgano encargado de brindar el soporte administrativo necesario a la gestión institucional. Tiene por función garantizar la correcta planificación y ejecución de las actividades administrativas, financieras, informáticas por medio de los departamentos Financiero-Contable, de Recursos Humanos, de Proveeduría y Servicios Generales, de Informática y de Archivo, Correspondencia y Biblioteca.

En todo momento, la actividad de la Dirección Administrativa se desarrollará de conformidad con el ordenamiento jurídico y las directrices del Defensor de los Habitantes, y el Director Administrativo. Cada uno de los Departamentos de la Dirección Administrativa estará a cargo de un Jefe, quien coordinará el trabajo del personal a su cargo.

A la Dirección Administrativa le corresponde cumplir, entre otras, las siguientes funciones:

a) Planear, organizar, dirigir, coordinar y supervisar las labores administrativas, contables y financieras de la Defensoría de los Habitantes

b) Realizar las acciones necesarias para la correcta administración de los recursos humanos de la institución

c) Elaborar el anteproyecto de presupuesto de la institución y autorizar las modificaciones presupuestarias ante la Contraloría General de la República y Presupuesto Nacional

d) Efectuar las acciones de ejecución presupuestaria de conformidad con las disposiciones legales sobre la materia y la programación establecida

e) Autorizar las solicitudes de mercancías, órdenes de compra, reservas de crédito y los acuerdos de pago

f) Garantizar la provisión del equipo, los suministros y materiales, así como de los servicios generales necesarios para el buen funcionamiento de la institución

g) Procurar que la institución se mantenga actualizada en la utilización de los mas modernos sistemas, herramientas y procedimientos existentes en el campo de la informática

h) Planear, dirigir, coordinar y supervisar las labores de diseño de sistemas, desarrollo de programas e implantación y evaluación, de los mismos

i) Velar por el mantenimiento y el correcto uso de los equipos de cómputo asignado a los funcionarios de la institución

j) Planear, dirigir y supervisar el sistema de recepción, numeración, registro y distribución de la correspondencia y documentos que ingresen y egresen de la institución

k) Diseñar y mantener actualizado un sistema de digesto de las resoluciones que emita la institución

l) Diseñar y controlar un sistema de archivo en el que se mantengan todos los documentos recibidos o generados por la institución

m) Ejecutar los acuerdos interinstitucionales e internacionales y los programas de cooperación internacional en materia de su competencia

n) Asesorar al Defensor (a) de los Habitantes en la formulación de políticas y emisión de normas relacionadas con la materia de administración de personal

o) Realizar todas aquellas otras funciones que le indique el Defensor (a) de los Habitantes o

que se desarrolle en la normativa interna de la institución

Artículo 24.—**Departamento Financiero-Contable.** El Departamento Financiero-Contable es el órgano de la Dirección Administrativa encargado de la ejecución y control del presupuesto de la Defensoría.

Entre otras, son funciones del Departamento Financiero-Contable las siguientes:

- a) Llevar los registros contables necesarios para ejecutar y controlar el presupuesto de la Defensoría.
- b) Custodiar y administrar el Fondo General, el Fondo de Trabajo y la Caja Chica, así como cualquiera otros valores.
- c) Emitir los documentos de ejecución presupuestaria.
- d) Recibir, analizar y codificar los comprobantes y justificantes de las operaciones relacionadas con la ejecución del presupuesto de la Defensoría.
- e) Organizar y llevar un archivo apropiado para la documentación que se origine en las operaciones relacionadas con la ejecución del presupuesto de la Defensoría.
- f) Preparar el informe mensual sobre la ejecución del presupuesto.
- g) Elaborar y presentar al Defensor(a) de los Habitantes de la República, por medio de la Dirección Administrativa, el anteproyecto de presupuesto de la Defensoría, previo estudio de las necesidades de los órganos de la institución.
- h) Preparar y rendir por medio de la Dirección Administrativa toda clase de informes sobre las operaciones financieras de la Defensoría.
- i) Firmar en forma conjunta con el Director Administrativo, el Defensor (a) de los Habitantes de la República o el Defensor (a) Adjunto los cheques que emita la Defensoría en razón de desembolsos que deba efectuar.
- j) Realizar las inversiones de los sobrantes de efectivo en forma oportuna y de manera tal que se logre obtener la máxima rentabilidad.
- k) Elaborar y tramitar conjuntamente con el Director Administrativo las solicitudes de modificaciones presupuestarias ante la Contraloría General de la República y Presupuesto Nacional.
- l) Realizar todas aquellas otras funciones que le indique el Defensor (a) de los Habitantes o el Director Administrativo que se desarrolle en la normativa interna de la institución

Artículo 25.—**Departamento de Recursos Humanos.**

El Departamento de Recursos Humanos es el órgano de la Dirección Administrativa encargado de todas aquellas funciones relativas a la administración de personal.

Al Departamento de Recursos Humanos le corresponde:

- a) Elaborar la planilla de pago del personal de la institución.
- b) Mantener actualizado el Manual de Clasificación de Puestos.
- c) Diseñar, actualizar y aplicar los métodos de reclutamiento, selección e inducción del personal.
- d) Perfeccionar y mantener actualizado el sistema de calificación y evaluación de servicios.
- e) Efectuar los estudios relacionados con la materia de salarios e incentivos de cualquier naturaleza que le solicite el Defensor (a) de los Habitantes o el Director Administrativo.
- f) Tramitar todo lo relacionado con nombramientos, traslados, ascensos, revaloraciones, reasignaciones, licencias, renunciaciones, remociones y otros movimientos de personal. (Acuerdo).
- g) Promover el mejoramiento, bienestar y desarrollo del personal al servicio de la Defensoría.

- h) Organizar y coordinar cursos específicos de capacitación y adiestramiento para mejorar los conocimientos y habilidades de los servidores.
- i) Mantener al día el prontuario y el expediente personal de cada uno de los servidores.
- j) Mantener actualizado el expediente académico de cada servidor de la Defensoría para los efectos de la aplicación del Reglamento para el Reconocimiento de la Carrera Profesional.
- k) Ejercer control sobre la asistencia del personal y tramitar las sanciones que correspondan. l) Llevar un registro sobre todo lo relacionado con el derecho disfrute de vacaciones por parte del personal.
- m) Extender las certificaciones y constancias que soliciten los funcionarios y exfuncionarios en materia de personal.
- n) Elaborar y tramitar conjuntamente con el Director Administrativo las resoluciones de ajuste salarial por costo de vida para su respectivo trámite de aprobación ante el Directorio de la Asamblea Legislativa.
- o) Realizar todas aquellas otras funciones que le indique el Defensor (a) de los Habitantes o el Director Administrativo, que se desarrolle en la normativa interna de la institución.

Artículo 26.—**Departamento de Proveeduría y Servicios Generales.** El Departamento de Proveeduría y Servicios Generales es el órgano de la Dirección Administrativa encargado del aprovisionamiento y suministro de los bienes y servicios que requiera la institución.

Corresponden al Departamento de Proveeduría y Servicios Generales, entre otras, las siguientes funciones:

- a) Tramitar conjuntamente con el Director Administrativo y de conformidad con la normativa aplicable a la materia, los procesos de licitación, adjudicación y contratación administrativa que se requieran para la adquisición de los bienes y servicios necesarios para el funcionamiento de la institución.
- b) Atender la entrega de materiales y suministros a todos los órganos de la Defensoría.
- c) Velar porque las instalaciones que ocupa la Defensoría, sus vehículos, equipo, mobiliario de oficina y demás equipos y enseres se mantengan en buenas condiciones.
- d) Coordinar y controlar el servicio de transporte que se realice con los vehículos de la institución a efecto de que se aprovechen eficientemente las unidades y el personal destinado a ese fin. Además deberá autorizar y controlar el uso de vehículos de alquiler cuando sea necesaria su utilización.
- e) Realizar todos los trámites que se requieran ante el Instituto Nacional de Seguros para la reparación de los daños que sufran los vehículos de la institución y terceros con cargo a la póliza de la Defensoría de los Habitantes, en caso de accidentes de tránsito u cualquier otra de las coberturas previstas.
- f) Velar porque se cumplan eficientemente las labores de conserjería a su cargo.
- g) Velar porque todos los activos fijos estén debidamente identificados con placas u otro medio efectivo de control.
- h) Llevar un inventario permanente de activos fijos.
- i) Prestar servicios de fotocopiado, polígrafo, compaginación, litografía y encuadernación a todas las oficinas de la Defensoría.
- j) Realizar todas aquellas otras funciones que le indique el Defensor (a) de los Habitantes o el Director Administrativo, que se desarrolle en la normativa interna de la institución.

Artículo 27. —**Departamento de Informática.** El Departamento de Informática es el órgano de la Dirección Administrativa encargado de diseñar, desarrollar y mantener los sistemas y el equipo informático necesario para el funcionamiento ágil y eficiente de la institución.

Al Departamento de Informática le corresponde:

- a) Elaborar programas diversos para el procesamiento de datos que permitan a los órganos de la Defensoría cumplir con sus funciones de manera ágil y eficiente.
- b) Preparar y documentar las instrucciones de operación de los programas empleados en la institución que no sean contratados con proveedores externos.
- c) Brindar capacitación al personal de la institución sobre los sistemas y los equipos de trabajo.
- d) Dar mantenimiento a los diversos sistemas y equipo de cómputo empleados en la institución.
- e) Gestionar las revisiones y el soporte técnico adecuado para la mejor conservación y aprovechamiento de los recursos técnicos.
- f) Mantener actualizados los servicios de red, correo electrónico y servicios de automatización de oficinas de la institución.
- g) Atender las consultas de los usuarios con respecto a los diversos servicios prestados.
- h) Gestionar y mantener enlaces electrónicos con otras instituciones, la red Internet y bases de datos externas a la Defensoría que sean de utilidad para el trabajo de la institución.
- i) Efectuar recomendaciones con respecto a las compras y contrataciones que efectúe la institución en el campo técnico, tanto de equipo como de servicios.
- j) Velar por la consistencia, seguridad y respaldo de la información almacenada en las aplicaciones compartidas de la institución.
- k) Velar por la seguridad de los programas y equipos propiedad de la institución.
- l) Facilitar la comunicación con los habitantes de la República a través de medios electrónicos.
- m) Mantener actualizado el Sistema de Digesto de las resoluciones emitidas por la institución.
- n) Realizar todas aquellas otras funciones que le indique el Defensor (a) de los Habitantes o que se desarrolle en la normativa interna de la institución.

Artículo 28.—**Departamento de Archivo y Correspondencia.** La Unidad de Archivo y Correspondencia es el órgano encargado de recibir, registrar, clasificar, resguardar y enviar toda la correspondencia institucional. Además, le corresponde registrar todos los expedientes que se tramiten en la Defensoría y velar por su ordenada conservación, guardándolos en un sitio seguro. Asimismo, le corresponde obtener, recopilar y analizar el material bibliográfico e informativo que resulte necesario para apoyar el trabajo de las diversas áreas de la Defensoría.

La conservación y organización de los documentos de la institución es otra de las tareas de la Unidad de Archivo y Correspondencia, de conformidad con las disposiciones de la Ley N° 7202 y las normas de la Junta Administrativa del Archivo Nacional, de la Comisión Nacional de Selección y Eliminación de Documentos y de la Dirección de General del Archivo Nacional.

Son funciones del Departamento de Archivo y Correspondencia:

- a) Numerar, registrar y distribuir la correspondencia y documentos que sean remitidos a la Defensoría de los Habitantes.
- b) Numerar, registrar y expedir oportunamente la correspondencia oficial que emita la Defensoría.
- c) Seleccionar, adquirir, restaurar y conservar material bibliográfico relacionado con el tema de los derechos e intereses de los habitantes.
- d) Elaborar una base de datos especializada en el tema.
- e) Brindar a los funcionarios (as) de la Defensoría y a los usuarios externos un ágil acceso a la información que contiene el Centro de Documentación.

- f) Elaborar índices analíticos del Informe Anual de Labores.
- g) Establecer canales de intercambio de información con otras instituciones, unidades documentales y centros de bases de datos nacionales y extranjeras.
- h) Centralizar todo el acervo documental de las dependencias y oficinas de la institución.
- i) Coordinar con la Dirección General del Archivo Nacional la ejecución de las políticas archivísticas de la institución.
- j) Reunir, conservar, clasificar, ordenar, describir, seleccionar, administrar y facilitar el acervo documental de la institución.
- k) Velar por la aplicación de políticas archivísticas y asesorar técnicamente al personal de la institución que labore en los archivos de gestión.
- l) Colaborar en la búsqueda de soluciones para el buen funcionamiento del archivo central y de los archivos de gestión de la Defensoría.
- m) Solicitar asesoramiento técnico a la Dirección General del Archivo Nacional, cuando sea necesario.
- n) Gestionar ante la Comisión Nacional de Selección y Eliminación de Documentos la autorización para eliminar documentos.
- o) Rendir un informe anual a la Dirección General del Archivo Nacional sobre el desarrollo archivístico de la institución.
- p) Realizar todas aquellas otras funciones que le indique el Defensor (a) de los Habitantes o que se desarrolle en la normativa interna de la institución.

CAPÍTULO X

Consejo de Directores

Artículo 29.—**De la constitución.** El Consejo de Directores estará conformado por el Defensor (a) de los Habitantes, el Defensor (a) Adjunto (a) de los Habitantes, los Directores de Defensa, el Director (a) del Despacho, el Director (a) de Admisibilidad, el Director (a) de Asuntos Jurídicos, el Director (a) de Promoción y Divulgación, el Director (a) de Oficinas Regionales de, el Director (a) de Planificación Institucional y el Director (a) Administrativo.

Además, asistirá a sus sesiones el personal del Despacho y de apoyo que indique el Defensor (a) de los Habitantes.

El Consejo de Directores sesionará con un quórum mínimo de siete de sus miembros y sus decisiones serán adoptadas por mayoría simple. Tendrán derecho a voz y voto los funcionarios indicados en el párrafo anterior, también tendrán derecho a voto las y los funcionarios de la institución que ostenten una Dirección en virtud de un recargo de funciones. Participarán además con derecho a voz pero sin voto, las y los representantes de los Directores (as) que no pudieran asistir al Consejo. Dichos funcionarios no serán tomados en cuenta para establecer un quórum.

El Consejo de Directores tendrá las siguientes funciones:

- a) Coordinar las labores de defensa, promoción y divulgación que realiza la Defensoría cíclos los Habitantes.
- b) Deliberar sobre el estudio de los asuntos sometidos a conocimiento de la Defensoría y elaborar recomendaciones al Defensor de los Habitantes y/o al Defensor Adjunto, de los Habitantes, para lo cual se podrán conformar las comisiones de trabajo que se estimen convenientes.

c) Determinar e informar al Defensor de los Habitantes y/o al Defensor Adjunto, las prioridades en las distintas temáticas que conozca la institución.

d) Intercambiar información sobre el trabajo que realizan las dependencias de la institución.

e) Analizar la participación y actuaciones de la Defensoría en los diversos ámbitos en que se desenvuelve y hacer las observaciones al Defensor de los Habitantes y/o al Defensor Adjunto que se consideren necesarias.

f) Analizar e informar al Defensor de los Habitantes y/o al Defensor Adjunto sobre aspectos relevantes en relación con el funcionamiento de la institución, políticas institucionales, criterios de defensa y mecanismos de soporte

En caso de que se produzca vacancia de los puestos de Defensor (a) de los Habitantes y el de Defensor (a) Adjunto (a), este órgano asumirá la coordinación de todas aquellas funciones atribuidas expresamente a la Defensoría de los Habitantes con la única salvedad de las que sean exclusivas del jerarca y las asignadas en este reglamento.

Corresponderá a una Secretaría Técnica a cargo del Despacho elaborar la agenda, convocar, tomar actas, que una vez aprobadas debe publicar electrónicamente y en una pizarra de acceso general.

También corresponde a esta secretaria velar por la ejecución de los acuerdos adoptados en el Consejo de Directores.

(Así reformado por Artículo 1° del Acuerdo N°1042-DH del 29 de junio del 2005)

Artículo 29 bis.—De funcionamiento de Consejo de Directores. El Consejo de Directores sesionará ordinariamente una vez por semana los días martes a partir de las ocho horas y treinta minutos de la mañana. Podrá además sesionar de forma extraordinaria cuando sea convocado por: el Defensor de los Habitantes, el Defensor Adjunto de los Habitantes o por tres Directores.

Para reunirse en sesión extraordinaria será siempre necesaria una convocatoria por escrito o remitida por correo electrónico, con una antelación mínima de veinticuatro horas, salvo casos de urgencia.

En lo no previsto en este reglamento, el funcionamiento del Consejo de Directores se regulará por las reglas que para los órganos colegios establece la Ley General de la Administración Pública.

Durante el período de ausencia del Defensor (a) de los Habitantes y del Defensor (a) Adjunto de los Habitantes, cada Director (a) podrá ordenar la apertura y trámite de procedimientos administrativos disciplinarios, de conformidad con el Estatuto Autónomo de Servicio de la Defensoría de los Habitantes.

En el tanto no sea nombrado el Defensor (a) de los Habitantes, el Consejo de Directores sesionará de forma ordinaria los días martes y viernes.

(Así adicionado el artículo anterior por el artículo 2° del Acuerdo N°1042-DH del 29 de

junio del 2005)

CAPÍTULO XI Contraloría de Servicios

Artículo 30.—Definición, organización y funciones:

1. **Definición.** La Contraloría de Servicios se constituye como componente esencial de la modernización y aumento de la eficacia y la eficiencia de la institución a través del diseño y la puesta en marcha de sistemas de control y evaluación de la calidad y oportunidad con que se brindan los servicios en la institución y el alcance de los programas institucionales. Su objetivo general es contribuir a que en la prestación del servicio público, la Defensoría de los Habitantes funcione con un máximo de eficiencia a fin de satisfacer oportuna y adecuadamente las legítimas demandas de los usuarios, así como brindarle la información que estos requieran para orientar y facilitar su contacto con la institución.

2. **Organización.** Las Contralorías de Servicio ejecutarán sus funciones con independencia funcional y de criterio, respecto del jerarca y de los demás órganos de administración activa.

La Contraloría de Servicios estará conformada por un Contralor/a y el personal necesario para el adecuado cumplimiento de sus funciones.

3. Las funciones de la Contraloría de Servicio son las siguientes:

- a) Controlar y evaluar la calidad y oportunidad con que se brindan los servicios en la institución, velando siempre por que respeten los derechos de los usuarios.
- b) Propiciar la elaboración de los instrumentos que permitan evaluar el cumplimiento más eficazmente de la función de la Defensoría de los Habitantes.
- c) Poner en conocimiento del jerarca las deficiencias detectadas en la prestación de los servicios de la institución, con las recomendaciones del caso para el funcionamiento encargado de prestar el servicio, incluyendo análisis de procedimientos y recomendaciones de simplificación de trámites, de conformidad con el Acuerdo 727-DH.
- d) Establecer instrumentos de información y procedimientos accesibles a los usuarios para formular quejas o sugerencias.
- e) Establecer un sistema de control, seguimiento, resolución y respuesta oportuna de los reclamos, quejas y sugerencias presentadas por los usuarios.
- f) Velar porque se establezcan indicadores de gestión que sirvan para identificar las diferentes tendencias de los servicios que prestan dificultades o incrementos anormales en la demanda, con la finalidad de disminuir los reclamos y quejas futuras.
- g) Participar en el desarrollo de instrumentos que midan con mayor precisión en avance de la ejecución del plan de trabajo (estratégico) o de programas especiales de las Direcciones de la Defensoría.
- h) Realizar encuestas que permiten consultar en forma regular y sistemática, la opinión de los usuarios acerca de los servicios que presta la institución.
- i) Presentar propuestas al jerarca para que se adopten políticas, normas y procedimientos en procura de una prestación de servicios oportuna y eficaz.
- j) Promover procesos de modernización en la prestación de servicios.
- k) Establecer en coordinación con la unidad o departamento de recursos humanos un sistema mediante el cual se estimule a los funcionarios que son reconocidos por su esfuerzo en el servicio al usuario.
- l) Elaborar una Guía de Servicios a los Usuarios y velar por que se establezcan sistemas

permanentes de información a los usuarios sobre los servicios que se prestan.

- m) Ejecutar sus funciones con independencia de criterio respecto a las demás dependencias operativas de la institución.
- n) Preparar un plan anual de trabajo completo, que remitirá al Defensor/a de los Habitantes.
- o) Elaborar y remitir un informe de labores semestral al Defensor/a de los Habitantes de la República.
- p) Divulgar el servicio de la Contraloría de Servicios y los pronunciamientos establecidos.
- q) Participar en el diseño sistemas de control en ámbitos funcionales de la Administración.
- r) Participar en la elaboración del plan de trabajo anual o semestral de la Defensoría de los Habitantes, en colaboración con las direcciones y realizar su seguimiento y control.
- s) Participar en el desarrollo de mecanismos del control permanente de gestión sobre procedimiento y tramitación de expedientes y consultas, a través de la verificación de la información y el análisis de los indicadores de gestión.
- t) Presentar propuestas al jerarca para que se adopten políticas, normas y procedimientos en procura de una prestación de servicios oportuna y eficaz a favor de los habitantes.
- u) Participar en la elaboración y revisión de los reglamentos y demás normas internas de la institución tendientes a la modernización procesos del accionar institucional.
- v) Establecer un sistema de control, seguimiento, resolución y respuesta oportuna de las quejas presentadas por los usuarios.

Las Contralorías de Servicio no deberán realizar funciones ajenas a las propias de las contralorías, excepto las necesarias para cumplir con sus propias funciones.

4. Al contralor/a le corresponde:

- a) Coordinar y supervisar el trabajo de Contraloría de Servicio y su relación con las demás contralorías de servicio.
- b) Distribuir los asuntos entre los profesionales a su cargo y orientar su trabajo.
- c) Aprobar los documentos que emanen de la Dirección.
- d) Rendir información periódica al jerarca.

5. Nombramiento del contralor/a de servicios. El contralor/a de servicios será nombrado a partir de la vigencia de esta modificación, por tiempo indefinido y dependerá orgánicamente del Defensor de los Habitantes. El Contralor/a de Servicios tendrá un rango equivalente al de auditor interno por lo que la plaza que ocupe deberá tener el mismo nivel dentro del escalafón de la Institución. En la medida de lo posible se nombrará en la plaza ya existente la cual será reclasificada previamente si fuese necesario.

6. Requisitos para ser nombrado contralor/a de servicios. Poseer un grado mínimo de licenciatura en Administración de Negocios, Derecho u otra carrera que lo faculte técnicamente para desempeñar su función a cabalidad.

Poseer gran solvencia moral, prestigio profesional y gozar de amplio respeto dentro de la institución.

Poseer amplia trayectoria y conocimientos sobre el quehacer institucional. Poseer un alto grado de discreción.

Con óptimas relaciones humanas.

7. Garantía de inamovilidad. El contralor(a) de servicios es inamovible. Sólo podrá ser destituido o suspendido de su cargo por justa causa y por decisión emanada del jerarca respectivo, previa formación del expediente, con oportunidad suficiente de audiencia y

defensa a su favor, así como dictamen previo favorable del Defensor de los Habitantes.

(Así reformado por el acuerdo de la Junta Directiva, en su sesión N° 739 de 7 de mayo de 2003)

CAPÍTULO XII

De la Dirección de Planificación Institucional

Artículo 31.—Dirección de Planificación Institucional. Es el órgano de la Defensoría de los Habitantes encargado de proveer y coordinar la planificación de la institución mediante la elaboración de los Planes de Desarrollo de la Defensoría de los Habitantes, de tal forma que se cumpla la misión y visión institucional.

(Adicionado por Artículo 3° del Acuerdo N°1042-DH del 29 de junio del 2005)

CAPÍTULO XIII

De la Dirección de Oficinas Regionales

Artículo 32.-**Definición y funciones.** La Dirección de Oficinas Regionales constituye un órgano especial mediante el cual el/la Defensor/a de los Habitantes delega la realización de actividades necesarias para el cumplimiento de sus atribuciones y competencias en distintas regiones del país.

La Dirección de Oficinas Regionales estará integrada por un/a Director/a, un/a Coordinador/a y el personal necesario para el cabal cumplimiento de sus funciones, quienes tendrán su asiento en la Sede Central. Además, estará conformada por las oficinas regionales a cargo de un/a coordinador/a, quien armonizará el trabajo del personal de la respectiva sede para el cabal cumplimiento de sus funciones.

Son funciones de la Dirección de Oficinas Regionales de la Defensoría de los Habitantes:

- a. Facilitar el planeamiento y colaborar en la gestión de las oficinas Regionales.
- b. Recibir y registrar las solicitudes de intervención que de forma personal, por escrito, por facsímil, por otros medios electrónicos o por teléfono, interpongan los/as habitantes.
- c. Recopilar la información disponible sobre cada uno de los asuntos sometidos a su conocimiento de conformidad con el artículo 20 de la Ley de la Defensoría de los Habitantes.
- d. Inspeccionar oficinas y requerir cualquier tipo de información necesaria para el esclarecimiento de los asuntos bajo su responsabilidad.
- e. Declarar la admisibilidad y dictaminar la inadmisibilidad de las solicitudes de intervención recibidas en su jurisdicción. En el caso de determinar que una solicitud es inadmisibile de acuerdo con las competencias institucionales, las oficinas regionales elaborarán una propuesta de resolución de inadmisibilidad que someterán a consideración de

la Dirección de Oficinas Regionales para su respectivo dictamen.

f. Trasladar a la Sede Central, cuando resulten admisibles o cuando por competencia territorial corresponda, las solicitudes de intervención recibidas y que requieran ser investigadas.

g. Orientar verbalmente o por escrito a los/as habitantes que así lo requieran expresamente, o bien, a quienes soliciten a la Defensoría su intervención en asuntos que no sean de su competencia.

h. Tramitar de manera inmediata, en coordinación con las Direcciones de Defensa, los asuntos que por su naturaleza requieren urgente intervención de la Institución.

i. Recomendar la apertura de investigaciones de oficio ante las direcciones de defensa y ante el/la Defensor/a de los Habitantes, y colaborar con los trámites que sean requeridos por dichas direcciones una vez autorizada la investigación.

j. Organizar y participar en actividades de promoción, divulgación y educación en Derechos Humanos en las regiones de su competencia.

k. Representar al/la Defensor/a de los Habitantes en reuniones, talleres, seminarios, foros, redes interinstitucionales e intersectoriales y demás actividades que se efectúen en las respectivas regiones de competencia y que se relacionen con las funciones de la Defensoría, e informar al Defensor/a sobre sus alcances y desarrollo."

l. Promover, en coordinación permanente con el Despacho del Defensor/a de los Habitantes, la participación ciudadana en el control de las instituciones públicas en las respectivas regiones de competencia.

(Así reformado en sesión N° 00001570 del 8 de junio de 2010)

Artículo 33.—**Disposiciones transitorias.**

(Dichas disposiciones son los transitorios I y II)

(Así corrida su numeración por Artículo 4° del Acuerdo N° 1042-DH del 29 de junio del 2005 de "Artículo 31" a "Artículo 33" actual)

Artículo 34.—**Vigencia.** El presente Estatuto rige a partir de su publicación en el Diario Oficial *La Gaceta*.

(Así corrida su numeración por Artículo 4° del Acuerdo N° 1042-DH del 29 de junio del 2005 de "Artículo 32" a "Artículo 34" actual)

Publíquese.—Dado en San José, en la sede central de la Defensoría de los Habitantes de la República, a las diez horas del nueve de mayo del dos mil uno.—

Transitorio I.—Previa autorización del Consejo de Directores, el Director Administrativo conjuntamente con el Jefe de Recursos Humanos y Director del respectivo, de conformidad

con la normativa aplicable en la materia, deberán atender los procesos de emisión y firma de acciones de personal para nombramientos interinos, a plazo no mayores de tres meses o prórrogas por el mismo período. La presente delegación operara a partir de la entrada en vigencia del presente reglamento y por todo el tiempo que transcurra sin que se hubiera juramentado quién sustituya al actual Defensor de los Habitantes en funciones.

Transitorio II.—El Director Administrativo conjuntamente con el Jefe de Proveeduría de conformidad con la normativa aplicable en la materia, deberán atender los procesos de adjudicación y contratación Administrativa de bienes y servicios por montos limitados a los establecidos por compra directa. La presente delegación operara a partir de la entrada en vigencia del presente estatuto y por todo el tiempo que transcurra sin que se hubiera juramentado quién sustituya al actual Defensor de los Habitantes en funciones.

Fecha de generación: 11/09/2015 02:29:56 p.m.

