

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 denunciadores

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 ponga 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 quejas 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 las 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.