



ACUERDO #
00 002 193

LA DEFENSORA DE LOS HABITANTES DE LA REPÚBLICA

Con fundamento en los artículos 1 y 2 de la Ley de la Defensoría de los Habitantes de la República, Ley N° 7319 publicada en La Gaceta N° 237 del 10 de diciembre de 1992; los artículos 1, 3, 6 inciso 3), 7 inciso c), 8, 9 incisos a), d) y e), 10, 20 y 63 del Reglamento a dicha Ley, Decreto Ejecutivo N° 22266-J del 16 de julio de 1993; los artículos 4, 6, 10, 11, 13, 15 inciso 1), 16 inciso 1), 17, 89, 90, 91, 102 incisos a), b), d) y e), 103 incisos 1) y 3), 105 inciso 1), 112 inciso 1), 113, 136 inciso 1. a) y e), 216 inciso 1) de la Ley General de la Administración Pública, Ley N° 6227; artículos 4 y 30 del Estatuto Autónomo de Organización de la Defensoría de los Habitantes, Acuerdo N° 528, publicado en La Gaceta N° 90 del 11 de mayo de 2001, la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, Ley N° 9158, publicada en La Gaceta N° 173 del 10 de setiembre de 2013, y el Reglamento a dicha Ley, Decreto Ejecutivo N° 39096, publicado en La Gaceta N° 154 del 10 de agosto de 2015; el Reglamento Interno de Funcionamiento de la Contraloría de Servicios de la Defensoría de los Habitantes de la República, Acuerdo N° 2149, publicado en La Gaceta N° 68 del 19 de abril de 2018.

CONSIDERANDO:

- I. Que la Defensora de los Habitantes de la República es la máxima autoridad de la institución y en esa condición le corresponde asumir la organización, dirección y coordinación en el funcionamiento de la institución, para el mejor logro de los cometidos y funciones legalmente asignadas.
- II. Que dentro del ejercicio de las competencias legalmente asignadas, se encuentra la organización, dirección y control de las actividades que realizan las y los funcionarios, de forma que se garantice la eficiencia y la eficacia en la prestación de los servicios institucionales en favor de las personas habitantes.
- III. Que por Decreto Ejecutivo N° 22511 de fecha 17 de setiembre de 1993, publicado en La Gaceta N° 184 del 27 de setiembre de 1993, el Poder Ejecutivo integrado por el Presidente de la República y el Ministro de Planificación Nacional y Política Económica, se crearon las Contralorías de Servicios, con aplicación vinculante a dicho Poder y no así a los otros Poderes que integran el Estado costarricense, de conformidad con el principio constitucional de independencia y separación de funciones (*artículo 9 y 149 Constitución Política*).
- IV. Que las Contralorías de Servicios desde su origen, ostentan la naturaleza de mecanismo interno de control, de utilidad para la población en ejercicio del derecho constitucional de petición, pudiendo de esa forma manifestar su descontento con el mismo ente u órgano sobre la calidad de la prestación de los servicios que recibe, garantizándose de esa manera el derecho a ser oídas y resueltas sus inconformidades.
- V. Que mediante Acuerdo 686-DH, de fecha 02 de octubre de 2002 se instituyó la Contraloría de Servicios de la Defensoría de los Habitantes de la República, declarando como derecho de todas las personas habitantes el derecho a un servicio público de calidad, eficiente, eficaz, de pronta respuesta, con procedimientos accesibles y expeditos.
- VI. Que para reforzar y empoderar la defensa de los derechos constitucionales de la población, se hizo necesaria la promulgación de una ley de la República, como

2015-2024 Decenio Internacional de las Personas Afrodescendientes

4000-8500 • Fax (506) 4000-8700 • Apdo. 686-1005 San José, Costa Rica • Correo: correspondencia@dhr.go.cr • Calle 22, A México

resultado de la necesidad real y material de impregnarle a las Contralorías de Servicios un carácter preceptivo, promulgándose la Ley N° 9158, Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, vigente a partir del 10 de setiembre de 2013.

- VII. Que el artículo 12 de la Ley N° 9158 establece la obligación de instituir Contralorías de Servicios en los órganos o entes adscritos al Poder Ejecutivo, contemplando el carácter facultativo en los demás Poderes del Estado, instituciones autónomas, descentralizadas y universidades estatales.
- VIII. Que en el ejercicio de ese carácter facultativo que permea a la Defensoría de los Habitantes en su condición de órgano auxiliar del Poder Legislativo, se emitió el **Acuerdo N° 1813**, de fecha 27 de noviembre de 2013, inscribiendo la Contraloría de Servicios institucional ante el Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.
- IX. Que la persona que ha venido ostentando el puesto de Contralora de Servicios se acogió a la jubilación, de modo que a la fecha la plaza se encuentra vacante.
- X. Que el buen gobierno determina la eficiencia, responsabilidad y transparencia de la gestión pública, es por ello que mediante oficios N° 019-2019 y N° 020-2019, remitidos al Director de Planificación Institucional y al Jefe del Departamento de Recursos Humanos de la Defensoría de los Habitantes, la Jerarca solicitó un estudio de cargas de trabajo y un estudio técnico para determinar si la clasificación actual del puesto destacado en la Contraloría de Servicios cuenta con los presupuestos técnicos necesarios para ostentar el rango de Director (a) o en su defecto debe ser objeto de reasignación. Los estudios deberán ser emitidos de previo a que se promueva el concurso externo para el nombramiento en propiedad de la plaza, que señala el Estatuto de Selección, Nombramientos en Propiedad e Interinos y Ascensos de la Defensoría de los Habitantes.
- XI. Que es previsible que mientras se realizan los estudios técnicos referidos en el epígrafe anterior y se realiza el concurso público para asignar en propiedad esa plaza, transcurra un cierto tiempo en el que podrían presentarse quejas de habitantes por la prestación del servicio que no pueden dejar de atenderse.
- XII. Que la Dirección de Planificación es un órgano asesor de la Jerarca que no atiende casos de defensa de las y los habitantes.
- XIII. Que conforme lo expuesto, se emite el presente acuerdo mediante el cual se pretende garantizar a todas las personas usuarias en general la recepción, atención e investigación de sus quejas relativas a la prestación de servicios de la Defensoría de los Habitantes, durante el periodo de vacancia de la plaza correspondiente al puesto de Contralor (a) de Servicios institucional. **Por tanto,**

ACUERDA

PRIMERO: Delegar por recargo de manera temporal las funciones de la Contraloría de Servicios institucional en la Dirección de Planificación Institucional. Esta delegación se mantendrá hasta que la plaza de Contralor (a) sea asignada en propiedad a través de concurso.



SEGUNDO: La Dirección de Planificación Institucional deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Reglamento Interno de Funcionamiento de la Contraloría de Servicios de la Defensoría de los Habitantes.

TERCERO: El presente acuerdo rige a partir del 18 de enero de 2019.

COMUNÍQUESE. Dado en la Ciudad de San José, a las ocho horas del día dieciocho de enero del dos mil diecinueve. **Catalina Crespo Sancho.** Defensora de los Habitantes de la República.



