



ACUERDO N° DH-A-2619-2023

LA DEFENSORA DE LOS HABITANTES DE LA REPÚBLICA

Con fundamento en el artículo 2 de la Ley de la Defensoría de los Habitantes de la República, N° 7319 del 17 de noviembre de 1992; los artículos 10, 11, 102 inciso a), 103 incisos 1) y 3), todos de la Ley General de la Administración Pública, Ley N° 6227; de conformidad con lo que establecen los artículos 1, 8, 9, 24 y 66 del Reglamento a la Ley de la Defensoría de los Habitantes, Decreto Ejecutivo N° 22266-J del 15 de junio de 1993, y el inciso b) del artículo 25 del Estatuto Autónomo de Organización de la Defensoría de los Habitantes, Acuerdo N° 528-DH del 09 de mayo del 2001.

Considerando:

1º—Que el artículo 2 de la Ley de la Defensoría de los Habitantes sustenta la independencia administrativa que ostenta la institución para desarrollar sus actividades, además el artículo 24 del Reglamento a la citada Ley establece que la o el Defensor de los Habitantes *"...regulará lo relacionado con la valoración, la remuneración y la clasificación de puestos de la institución..."*

2º—Que por Acuerdo N°13-DH del 16 de julio de 1993 se emitió el Manual de Clasificación de Puestos de la Defensoría de los Habitantes, instrumento técnico de uso administrativo que ha sido referido por la Procuraduría General de la República de la siguiente forma: *"(...) Los manuales, por lo tanto, constituyen instrumentos técnicos que permiten definir las tareas asignadas a un determinado puesto, y a partir de ellas, el nivel salarial que será asignada a cada una. Evidentemente, esa tarea debe ser desarrollada a partir de los límites establecidos en el Reglamento Autónomo de Organización y Servicios, por lo cual puede concluirse que el manual de puestos constituye un complemento técnico de los lineamientos establecidos en el Reglamento, de lo que deviene la necesidad de que ambos instrumentos sean coherentes entre sí".* (Dictamen C-146-2006 del 18 de octubre de 2006)

3º—Que el inciso b) del artículo 25 del Estatuto Autónomo de Organización de la Defensoría de los Habitantes, Acuerdo N° 528-DH, establece que el Departamento de Recursos Humanos es el órgano encargado de *"...Mantener actualizado el Manual de Clasificación de Puestos. ..."*

4º—Que en el transcurso de los años se han realizado cambios parciales al Manual Descriptivo de Clases de Puestos como resultado de la creación, modificación y exclusión de clases; así como mejoras y adecuaciones a la descripción y especificaciones de las mismas.

5º—Que mediante Acuerdo N° 2268 del 19 de diciembre del 2019, se emitió el Manual del Macroproceso de Defensa de Derechos e Intereses (Actualmente denominado *Reglamento para la atención, trámite y registro de las quejas, reclamos y consultas de las y los habitantes de la República*), el cual recoge y regula todas las actividades, tareas y funciones requeridas

en los diversos procesos de defensa que por ley le corresponde llevar a cabo a la Defensoría de los Habitantes.

6º—Que a partir de lo anterior, las unidades de Planificación y Recursos Humanos trabajaron de manera conjunta y coordinada una propuesta de Acuerdo, mediante el cual se propuso actualizar la descripción de las clases *Profesional de Defensa 2* y *Profesional de Defensa 3* en el Manual Descriptivo de Clases de Puestos de la Defensoría, ajustándolo a la realidad actual de las funciones, tareas y actividades que se deben desempeñar en los puestos asociados a estas clasificaciones de acuerdo con las disposiciones del Acuerdo N° 2268.

7º—Que de acuerdo con el análisis ocupacional de la serie Profesional de Defensoría de los Habitantes 1, Profesional de Defensa 2 y Profesional de Defensa 3, se hace necesario evidenciar en su descripción los diferentes niveles de complejidad de las tareas asignadas a cada una de ellas, describiendo de manera progresiva en la naturaleza de las clases del menor nivel al mayor nivel de complejidad.

8º—Que en el artículo 4 de la Ley General de la Administración Pública se establece que la actividad de los entes públicos deberá estar sujeta en su conjunto a los principios fundamentales del servicio público, para asegurar su continuidad, su eficiencia, su adaptación a todo cambio en el régimen legal o en la necesidad social que satisfacen y la igualdad en el trato de los destinatarios, usuarios o beneficiarios.

9º—Que, en abundante jurisprudencia administrativa, la Procuraduría General de la República ha indicado que las figuras del recargo y la suplencia solo pueden ser asumidas por las personas funcionarias que cumplen los requisitos del puesto (en este sentido, ver por ejemplo los dictámenes No. C-340-2020 del 25 de agosto de 2020, C-155-2020 del 28 de abril de 2020 y N° C-067-2017 del 03 de abril de 2017).

10º—Que conforme la posición externada por la jefatura del Departamento de Recursos Humanos, en reunión efectuada en fecha 27 de junio de 2023, y en correo electrónico de fecha 29 de junio del mismo año, no en todas las unidades organizacionales hay personal que cumpla con los requisitos del puesto, o cargo superior, quien pueda sustituir a su jefatura inmediata; por ello, se hace necesaria la designación de una persona funcionaria -preferiblemente de la misma unidad-, para que asuma la labor de coordinación del equipo de trabajo con el fin de garantizar la continuidad y el funcionamiento normal de las diversas unidades administrativas que conforman la estructura organizativa de la Defensoría de los Habitantes.

Por tanto,

ACUERDA

PRIMERO.- Modificar el Manual de Clasificación de Puestos de la Defensoría de los Habitantes emitido mediante Acuerdo N°13-DH del 16 de julio de 1993, con el fin de replantear la descripción de las clases Profesional de Defensa 2 y Profesional de Defensa 3, de acuerdo con el siguiente detalle:

PROFESIONAL DE DEFENSA 2

Naturaleza de la clase:

Abordaje de estrategias de defensa con un nivel de complejidad media donde prevalece la informalidad y sumariada para su atención y resolución.

Tareas típicas:

1. Brindar atención y asesoría al habitante por cualquiera de las vías dispuestas para ello.
2. Llevar a cabo la atención inmediata de aquellos asuntos que le sean asignados y que cumplan con esa estrategia de defensa.
3. Llevar a cabo las intervenciones informales que le sean asignadas.
4. Elaborar las propuestas de solicitud de informe dirigidas a las instituciones denunciadas.
5. Mantener informada a la persona denunciante de toda gestión formal e informal que tenga asignada.
6. Ajustar las solicitudes de informe de acuerdo con la estructura contenida en el artículo 35 del Acuerdo N° 2268.
7. Planificar todas las gestiones contenidas dentro de la estrategia de intervención por denuncia, coordinando con los demás actores que participan en las actividades de recepción, registro, valoración de admisibilidad, apertura, asignación, desarrollo, revisión y aprobación final de la intervención, incluyendo la notificación y la correspondencia, para que todo el proceso de defensa se concrete dentro del plazo de 2 meses establecidos por la Ley de la Defensoría de los Habitantes y con base en el artículo 36 del Acuerdo N° 2268.
8. Elaborar el informe final de la Intervención por Denuncia, con o sin recomendaciones, cuando el trámite no se haya resuelto por medio de las Gestiones Informales, de acuerdo con la estructura establecida en el artículo 37 del Acuerdo N° 2268.
9. Elaborar los Informes de cierre por pérdida de interés del habitante o denunciante, siempre y cuando no afecte derechos colectivos o difusos. En caso de que se desconozca una dirección para notificar a la persona interesada, se deben consignar las gestiones realizadas y los resultados logrados, que justifiquen el cierre en el SOL, prescindiéndose de la notificación del informe final escrito.
10. Verificar de la existencia de un proceso judicial sobre el mismo objeto del asunto; en caso de existir, deberá de suspender la actuación de la Defensoría de los Habitantes, sin perjuicio de que la Dirección a cargo considere continuar con la investigación sobre los problemas generales planteados en la solicitud. En tales casos, la SI se sacará del circulante de casos en trámite y se ubicará en el SOL en estado de suspensión por trámite judicial. Le corresponde a la persona funcionaria, verificar semestralmente el estado del proceso judicial y coordinar con la Dirección el trámite que corresponda.
11. Registrar las notificaciones, así como realizar la apertura del registro de intervención que permitan el seguimiento correspondiente a los casos de procedimientos administrativos disciplinarios por hostigamiento sexual de una persona adulta, remitidos por una institución pública o porque la persona afectada se presente directamente a interponer la denuncia en la Defensoría de los Habitantes, o se trate de un caso planteado en la vía judicial, según lo dispuesto por el Poder Judicial en el artículo LXIV del acta N° 59 del Consejo Superior del Poder Judicial. En los casos en que las denuncias sean

presentadas en una Oficina Regional o en la denuncia haya una persona menor de edad involucrada, se debe actuar conforme el artículo N° 73 del Acuerdo N° 2268

12. Ejecutar las labores administrativas inherentes al cargo que desempeña, como: elaboración, revisión y firma de informes, proyectos, reglamentos, normas, procedimientos, instrumentos técnicos y documentos diversos, mantener controles, analizar sistemas, procedimientos, herramientas varias, propuestas de mejora y demás resultados requeridos acordes con el propósito de la clase y cualquier otra tarea, actividad o función que le sea asignada por su jefatura y que corresponda al nivel de complejidad y responsabilidad de la presente clase.
13. Coordinar comisiones y equipos de trabajo conformadas por personal de la unidad organizativa a la que pertenece, para integrar esfuerzos en el desarrollo de proyectos, emisión y consenso de criterios, solución de situaciones y coadyuvar al logro de objetivos.

Responsabilidades y otras características

Es responsable por:

- La correcta ejecución de las labores asignadas conforme los procedimientos y normas que las respaldan, y dentro de los plazos de ley.
- El correcto manejo de la información y documentos utilizados en su labor.
- Los resultados del trabajo que generen los equipos que eventualmente le corresponda coordinar.

Requisitos

- Licenciatura en una carrera universitaria afín con las funciones y especialidad asignadas a la clase de puesto
- Dos años de experiencia en labores profesionales relacionadas con el puesto o su especialidad.
- Conocimiento y dominio de programas informáticos requeridos para el desempeño de sus funciones (preferiblemente, herramientas de Office, sistema institucional Lotus y SOL, entre otros).
- Preferiblemente con conocimiento del idioma inglés.
- Incorporado al colegio profesional respectivo.

PROFESIONAL DE DEFENSA 3

Naturaleza de la clase:

Abordaje de estrategias de defensa con alto nivel de complejidad, formales y sistematizadas, que analizan vulneraciones de derechos que, por su impacto y magnitud, requieren ser acometidas de manera rigurosa y metodológicamente guiadas.

Tareas típicas:

1. Realizar intervenciones de oficio que sean solicitadas por el o la jerarca institucional, por la respectiva jefatura de área o por la Dirección de Admisión y Defensa Sumaria. La apertura y trámite en el sistema SOL se hará por parte de la respectiva Dirección del Área que corresponda. Para los efectos del trámite, se podrá gestionar en forma célere siguiendo las mismas disposiciones establecidas para las intervenciones por denuncia, cuyos resultados se harán del conocimiento de la o las instituciones involucradas.
2. Diseñar y ejecutar las investigaciones de carácter estructural, ajustándose al formato, normas y procedimientos establecidos para tal efecto en los artículos del 42 al 45 del Acuerdo N° 2268; así como la elaboración del respectivo informe, el cual también debe ajustarse a lo consignado en el artículo 46 del mismo cuerpo normativo.
3. Proponer, diseñar y desarrollar investigaciones temáticas, las cuales pueden ser por denuncia o de oficio, e igualmente ajustadas a las normas y procedimientos establecidos en los artículos 47, 48 y 49 del Acuerdo N° 2268.
4. Asistir y participar, cuando corresponda, en las audiencias públicas convocadas por la ARESEP con el fin de resguardar los intereses económicos de las y los habitantes, y velar porque se cumpla el principio de servicio al costo; cumpliendo a cabalidad los criterios de participación establecidos en el artículo 81 del Acuerdo N° 2268.
5. Cuando las audiencias públicas se realicen en zonas donde la DHR cuente con Oficina Regional u otros lugares bajo su jurisdicción, deberá representar a la institución; lo anterior, en estrecha coordinación con el Área de Defensa correspondiente, y en cumplimiento de las disposiciones emitidas en los artículos 83 al 86 del Acuerdo N° 2268.
6. Preparar y/o colaborar en la elaboración de acciones judiciales que, como estrategias de defensa en sede judicial, le corresponde legítimamente interponer al o la jerarca institucional a solicitud de la persona interesada, de acuerdo con los incisos a), b) y c) del artículo 87 del Acuerdo N° 2268, y valorando las condiciones señaladas en la misma disposición y en el artículo 88.
7. Atender las disposiciones consignadas en los artículos 89 a 96 del Acuerdo N° 2268, para la interposición de Hábeas Corpus, Recurso de Amparo, Acción de Inconstitucionalidad, Consultas de Constitucionalidad y proceso contencioso administrativo.
8. Elaborar y colaborar con las propuestas de criterios de ley solicitados por la Asamblea Legislativa, según los supuestos y condiciones establecidos en el artículo 101 del Acuerdo N° 2268.
9. Elaborar y proponer, a solicitud de su superior inmediato o del Despacho, la creación, modificación o reformas legales cuando se detecten vacíos o deficiencias normativas que atenten contra los derechos e intereses de las y los habitantes.
10. Prevenir, predecir y mitigar afectaciones o violaciones a los derechos de las y los habitantes mediante estrategias de defensa, tales como Alertas y Respuestas Tempranas, cuando se identifique una situación de amenaza o potencial vulneración de derechos, una vez puesto en conocimiento de su jefatura inmediata.
11. Dar el debido y oportuno seguimiento a las alertas y respuestas tempranas una vez que sean emitidas por el Despacho, de lo cual tendrá informado al o la jerarca institucional.
12. Consignar las gestiones realizadas y los resultados logrados en el expediente electrónico.

13. Cuando los asuntos se resuelvan de manera oportuna y satisfactoria, justificará el cierre y archivo del expediente, previa aprobación del Director/a del Área y prescindiendo de la notificación de un informe final escrito.
14. Participar en los procesos de diálogo social cuando las condiciones de la situación lo requieran y cuando así sea dispuesto por el o la jerarca institucional, en estricto apego de las normas y procedimiento establecido en los artículos 106 al 108 del Acuerdo N° 2268.
15. Poner en conocimiento del o la jerarca institucional, toda solicitud de participación por parte de la Defensoría de los Habitantes, en comisiones, grupos o equipos de trabajo interinstitucionales, sean formales o informales, con el fin de que éste/a valore y decida la pertinencia o no de dicha participación, así como del rol que deberá asumir. Dicha comunicación deberá ajustarse a los requerimientos establecidos en el artículo 109 del Acuerdo N° 2268.
16. Colaborar con la dirección a la cual pertenece, o con el Despacho, en la elaboración de los Informes ante Organismos Internacionales cuando le sea asignada esta labor en los temas o actividades que le corresponda, y en estrecha colaboración con la Oficina de Asuntos Internacionales, conforme con el Capítulo XIV del Acuerdo N° 2268.
17. Coordinar comisiones y equipos de trabajo conformadas por personal de la unidad organizativa a la que pertenece y de otras dependencias e instituciones diversas, para integrar esfuerzos en el desarrollo de proyectos, emisión y consenso de criterios, solución de situaciones y coadyuvar al logro de objetivos.
18. Ejecutar las labores administrativas inherentes al cargo que desempeña, como: elaboración, revisión y firma de informes, proyectos, reglamentos, normas, procedimientos, instrumentos técnicos y documentos diversos, mantener controles, analizar sistemas, procedimientos, herramientas varias, propuestas de mejora y demás resultados requeridos acordes con el propósito de la clase y cualquier otra tarea, actividad o función que le sea asignada por su jefatura y que corresponda al nivel de complejidad y responsabilidad de la presente clase.

Responsabilidad y otras características:

- Trabaja con independencia, siguiendo instrucciones generales, las normas que se dicten al efecto y los procedimientos técnicos y legales.
- En el desempeño de las funciones debe viajar a diversos lugares del país.
- La labor es evaluada mediante el análisis de los informes que rinda y la apreciación de los resultados obtenidos.
- Es responsable por los resultados del trabajo que generen los equipos que eventualmente le corresponda coordinar

Requisitos:

- Licenciatura en una carrera afín al puesto.
- Incorporado al colegio profesional respectivo.
- Tres años de experiencia en labores profesionales relacionadas con el puesto o su especialidad

- Conocimiento y dominio de programas informáticos requeridos para el desempeño de sus funciones (preferiblemente, herramientas de Office, sistema institucional Lotus y SOL, entre otros).
- Preferiblemente con conocimiento del idioma inglés.

SEGUNDO.- Se instruye al Departamento de Recursos Humanos para que realice la modificación correspondiente en el Manual Descriptivo de clases de puestos, e incluya a todas las clases profesionales homologadas a los niveles profesionales 2 (PD2) y 3 (PD3) la misma función de coordinación de comisiones y equipos de trabajo en los términos que fue descrito en el presente Acuerdo para dichas clases. En el caso particular de la clase Asesor de Despacho, se podrá realizar la labor de coordinación ante ausencia del superior exclusivamente dentro de esa área de trabajo.

TERCERO.- Se instruye al Departamento de Recursos Humanos para que realice la modificación correspondiente en el Manual Descriptivo de clases de puestos y ajuste en la naturaleza de la clase PDH-1 el nivel de complejidad, de modo que la naturaleza del trabajo se lea de la siguiente manera: *"Ejecución de labores profesionales de bajo nivel de complejidad que se caracterizan por la generación de insumos, tanto para uso interno del área de trabajo donde esté ubicada la plaza, como para los profesionales de niveles superiores. Se trata de labores profesionales básicas identificadas en los diferentes procesos de trabajo que se llevan a cabo en todas las áreas sustantivas y de apoyo de la institución".*

Comuníquese a todo el personal. Dado en San José, a las 18:00 horas del primero de julio de 2023. Angie Cruickshank Lambert, Defensora de los Habitantes.