

ACUERDO N° DH-A-2649-2023
LA DEFENSORA DE LOS HABITANTES DE LA REPÚBLICA

Con fundamento en los artículos 1, 11, 139, 140 y 191 de la Constitución Política de la República de Costa Rica; los artículos 4, 6, 11, 13, 16 párrafo primero, 102, 103, 105 inciso 1), 107 inciso 1), 129, 225, 269, de la Ley General de la Administración Pública, Ley N°6227 del 2 de mayo de 1978; los artículos 3 y 5 de la Ley de Administración Financiera y Presupuestos Públicos, Ley N°8131 del 18 de agosto de 2001; los artículos 1 y 2 de la Ley de la Defensoría de los Habitantes de la República, Ley N°7319 del 10 de diciembre de 1992; los artículos 1, 3, 6, 7, 8, 9, 20 y 24 del Reglamento a dicha Ley, Decreto Ejecutivo N°22266-J del 16 de julio de 1993; los artículos 2, 3, 17, del Estatuto Autónomo de Servicio de la Defensoría de los Habitantes, emitido mediante Acuerdo N°2493-DH, publicado en La Gaceta N°168 del 05 de setiembre de 2022; y los artículos 1, 2, 3, 4 y 5 del Estatuto Autónomo de Organización de la Defensoría de los Habitantes, emitido mediante Acuerdo N°528-DH publicado en La Gaceta N°90 del 11 de mayo de 2001.

CONSIDERANDO:

- I. Que el ordenamiento jurídico costarricense otorga a las y los jerarcas de los entes y órganos públicos, amplias potestades de dirección y control respecto a la gestión institucional, y la facultad para adoptar las medidas que consideren necesarias, la toma de decisiones, acciones y estrategias, en cumplimiento de la legislación, con el propósito de garantizar que la prestación de los servicios se realice en conformidad con los principios constitucionales de continuidad, regularidad, eficiencia, simplicidad y celeridad.
- II. Que es responsabilidad intrínseca a los puestos de Jerarquía, la potestad de organizar el funcionamiento institucional, para optimizar el uso de los recursos, el ambiente de control interno, la dirección, cobertura, petición y acceso a la información, cumplimiento de los plazos legales y una adecuada distribución de las funciones asignadas a las personas colaboradoras de la institución, para lograr la consecución de los objetivos y fines institucionales, mediante la delegación de funciones y firma de la gestión documental presente en la institución.
- III. Que a dicha facultad se le ha denominada "potestad de auto organización" y al respecto la Procuraduría General de la República señaló en el dictamen C-248-95 del 30 de noviembre de 1995 que:

"La potestad de auto organización de un ente consiste en el poder de darse la organización interna que considere más conveniente para el cumplimiento del fin público asignado por ley (...) Conforme esa potestad, corresponde al jerarca determinar cuál es la organización interna más adecuada para el ente, en razón de los fines que debe cumplir, lo que parte de dos constataciones: la organización de los propios servicios es una competencia típicamente administrativa y corresponde al jerarca adoptar las medidas necesarias para el buen funcionamiento de la

Administración a su cargo. Potestad discrecional que autoriza al jerarca para realizar reestructuraciones administrativas internas, lo que puede comprender el establecimiento de nuevos órganos (artículo 59 de la Ley General de la Administración Pública) o en su oportunidad, una distribución interna de competencias que no impliquen potestades de imperio (...)."

- IV. Que mediante el Acuerdo institucional número 687-DH de fecha 6 de octubre de 2002, se estableció:

"Acuerda: Primero: Crear la Dirección de Estrategia Institucional dependiendo directamente del Despacho del Defensor de los Habitantes.

Segundo: Modificar el Estatuto Autónomo de Organización para que se incluya la nueva Dirección a la estructura organizacional de la Defensoría de los Habitantes y se describan las funciones y responsabilidades que, por delegación del Defensor de los Habitantes, tendrá bajo su cargo.

Tercero: Trasladar a la Dirección de Estrategia Institucional el puesto N° 055751, clasificado actualmente como Profesional de Defensa 3 y ocupado en propiedad por el Lic. Giovanni Barboza Ramírez, para que asuma las funciones que se le asignen a esa Unidad.

Cuarto: Modificar oportunamente la Relación de Puestos de la Defensoría de los Habitantes para que el puesto N° 8780 y clasificado como Defensor Especial, se traslade de la ubicación presupuestaria que le fue consignada para el periodo 2003; y en su lugar se incluya el puesto N° 055751 antes citado. Asimismo, cambiar el nombre de "Unidad de Estrategia Institucional" por el de "Unidad de Planificación Institucional".

- V. Que de conformidad con el contenido del Acuerdo institucional No. 894 - DH del 21 de julio de 2004, suscrito por la persona jerarca, se estableció en esa oportunidad:

"Por tanto,

Artículo 1°- El Objetivo de la Dirección de Planificación Institucional será:

Promover y coordinar la planificación global de la Institución mediante la elaboración de los planes de desarrollo de la Defensoría de los Habitantes, de tal forma que se cumpla de manera más eficiente los requerimientos de los habitantes en procura de una solución real y efectiva de sus problemas..."

- VI. Que en el Acuerdo N°902-DH, suscrito por el Defensor de los Habitantes, instituyó:

"Artículo 1 - Darle rango de Dirección a la Unidad de Planificación Institucional, por lo que de ahora en adelante se denominará Dirección de Planificación Institucional, la cual será el órgano técnico que velará porque la Defensoría de los Habitantes cuente con una planificación que garantice el mejorar aprovechamiento de los recursos a favor de la protección de los derechos e intereses de los y las habitantes".

- VII. Que mediante el acuerdo N°2466 del 27 de junio de 2022, la señora Catalina Crespo Sancho, anterior Defensora de los Habitantes, reformó parcialmente el Estatuto Autónomo de Organización de la Defensoría de los Habitantes, específicamente los artículos 05, 27 inciso i) y 31 de este cuerpo normativo; adicionalmente reformó parcialmente los artículos 43, 46

y 118 del entonces Manual de Macroproceso de Defensa de los Derechos e Intereses de la Defensoría de los Habitantes de la República, todo ello, con la finalidad de cambiar el nombre de "Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional" a "Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional".

- VIII. Por medio del oficio DH-0171-2023 del 13 de febrero de 2023, suscrito por la señora Tatiana Mora Rodríguez, Defensora Adjunta en funciones, se solicitó a la señora Catalina Delgado, Directora de Asuntos Jurídicos, al Señor Hernán Rojas, Jefe de Recursos Humanos, y a la Señora Alejandra Sobrado, Auditora Interna, rendir un criterio sobre los cambios gestionados en el Estatuto Autónomo de Organización de la Defensoría de los Habitantes y la relación de estos con las modificaciones en la estructura funcional de la Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional, así como la reclasificación del puesto de Defensor Especial a Jefe de Planificación Institucional.
- IX. Que de conformidad con los criterios remitidos por la Dirección Jurídica mediante oficio DH-DAJ-447-2023, del Departamento de Recursos Humanos por medio del Informe Técnico DRH N°003-2022 y de la Auditoría Interna mediante el informe de auditoría AI-025-2023, el Acuerdo N°2466 del 27 de junio de 2022, fue tomado sin que existiera un sustento técnico respecto a la degradación de la unidad de Dirección a Departamento, el cual es un elemento indispensable para la toma de dicha decisión y para una eventual reclasificación de dicho puesto.
- X. Que con el fin de contar con los elementos necesarios a efectos de determinar la viabilidad de mantener dicha unidad como un Departamento, así como de continuar con el procedimiento oportuno a efectos de nombrar una persona titular en la dirección o departamento, se procedió a requerir los insumos técnicos necesarios.
- XI. Que de conformidad con lo anterior, y con la finalidad de evitar un posible conflicto de interés, de acuerdo con lo establecido en el Estatuto Autónomo de Servicio de la Defensoría de los Habitantes, así como en la normativa de Control Interno, se procedió a solicitar una asesoría respecto al tema a la señora Alejandra Sobrado Barquero, Auditora Interna, mediante el oficio DH-0990-2023.
- XII. Que al efecto, por medio del informe de auditoría AI-079-2023 del 20 de octubre de 2023, se recibió la asesoría solicitada, siendo que mediante ésta se realizó un análisis sobre las consideraciones que debe tomar la Administración a efectos de determinar si una unidad debe ser Dirección o Departamento, así como sobre las funciones actuales del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional, todo esto desde el punto de vista del Control Interno. De modo que se remitieron una serie de consideraciones, entre las cuales se recomendó solicitar un criterio al Departamento de Recursos Humanos sobre el análisis de las funciones de la unidad.
- XIII. Que de acuerdo a lo recomendado por la Auditoría Interna, se procedió a solicitar la colaboración del señor Hernán Rojas Angulo, Jefe del Departamento de Recursos Humanos, a efectos de que se refiriera, entre otras cosas, sobre sus consideraciones técnicas respecto al análisis de las funciones asignadas a la Unidad de Planificación, realizado por la Auditoría Interna mediante oficio N°AI-079-2023.

- XIV. Que mediante el oficio N°DH-RH-1047-2023, el señor Hernán Rojas Angulo remitió el criterio técnico solicitado. Mediante correo electrónico del 03 de noviembre de 2023, se solicitó la ampliación de éste a efectos de que se refiriera puntualmente respecto al análisis de las funciones del Departamento de Planificación realizado por la Auditoría Interna, analizando cada uno de los ajustes propuestos referente a las funciones contenidas en el artículo 31 del Estatuto Autónomo de Organización de la Defensoría de los Habitantes.
- XV. Conforme a lo anterior, mediante el oficio N°DH-1065-2023, el señor Hernán Rojas Angulo remitió la ampliación requerida, en la cual se realizó un análisis de las funciones establecidas actualmente al Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional, y se emitieron una serie de recomendaciones al respecto, las cuales fueron acogidas por la jerarca institucional, en razón de que constituyen un criterio técnico base para la toma de decisiones respecto al funcionamiento institucional.
- XVI. Que a efectos de ejercer la potestad de auto organización, la Administración debe tomar en consideración los principios de eficiencia y eficacia sobre los cuales la Sala Constitucional en el voto N° 12.330-2011 del 9 de setiembre de 2011, apunta:

"(...) La eficacia como principio supone que la organización y función administrativa deben estar diseñadas y concebidas para garantizar la obtención de los objetivos, fines y metas propuestos y asignados por el propio ordenamiento jurídico, con lo que debe ser ligado a la planificación y a la evaluación o rendición de cuentas (artículo 11, párrafo 2°, de la Constitución Política). La eficiencia, implica obtener los mejores resultados con el mayor ahorro de costos o el uso racional de los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros. (...) Este conjunto de principios le impone exigencias, responsabilidades y deberes permanentes a todos los entes públicos que no pueden declinar de forma transitoria o singular."

- XVII. Que de acuerdo con la potestad de auto organización y con el objeto de lograr un mejor desempeño y organización en los servicios que brinda, la Administración Pública está facultada para realizar procesos de reorganización o reestructuración interna. Con tales procesos se persigue alcanzar un modelo óptimo de organización y prestación del servicio, en concordancia con el interés público que debe inspirar toda actuación de la Administración Pública, tal y como lo indica la Sala Constitucional en la sentencia N° 2004-13660 del 30 de noviembre de 2004:

"La reestructuración y la reorganización administrativa constituyen procedimientos tendientes a modernizar a la Administración Pública, con el fin de aumentar su eficiencia y eficacia, logrando mejorar los servicios que ésta presta, amén de la consecuente reducción del gasto público. Sobre el particular, es menester recordar que hay algunos principios constitucionales que informan la organización y función administrativas, tales como los de eficacia, eficiencia, simplicidad y celeridad (artículos 140, inciso 8, en cuanto le impone al Poder Ejecutivo el deber de «Vigilar el buen funcionamiento de los servicios y dependencias administrativas», el 139, inciso 4, en la medida que incorpora el concepto de «buena marcha del Gobierno» y el 191 al recoger el principio de «eficiencia de la administración»".

- XVIII. Que de conformidad con las potestades expuestas, y con el fin de disponer de los recursos humanos, materiales y financieros de la forma más conveniente para el cumplimiento eficaz y eficiente de los cometidos y fines asignados por el ordenamiento jurídico y los principios generales rectores de los servicios públicos de la eficiencia, eficacia y adaptación a todo cambio en el régimen legal o necesidad social que satisface la Defensoría de los Habitantes de la República, se acuerda:

POR TANTO:

PRIMERO: Derogar los Acuerdos N°2285 del 22 de abril de 2020 y N°2466 del 27 de junio de 2022, suscritos por la señora Catalina Crespo Sancho, anterior Defensora de los Habitantes.

SEGUNDO: De acuerdo con los criterios técnicos y fundamentos de hecho y de derecho supra referidos, transformar la Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional a Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional.

TERCERO: Modificar el nombre de la "Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional" a "Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional", el artículo 5 inciso a) subinciso iv), 27 inciso i) y 31 del Estatuto Autónomo de Organización de la Defensoría de los Habitantes de la República.

CUARTO: Modificar el nombre de la "Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional" a "Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional", en los artículos 43 incisos 3) y 4), 46 y 118 del Reglamento para la atención, trámite y registro de las quejas, reclamos y consultas de las y los habitantes.

QUINTO: Reformar el artículo 31 del Estatuto Autónomo de Organización de la Defensoría de los Habitantes de la República, para que, en adelante se lea de la siguiente forma:

"Artículo 31.-Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional. Es la dependencia adscrita al Despacho institucional, responsable de coordinar los procesos de planificación estratégica y operativa, así como de la evaluación y seguimiento del cumplimiento de las políticas, planes y proyectos, que permitan impulsar el desarrollo institucional con un enfoque de gestión de calidad, bajo un marco de una gestión para resultados, promoviendo para ello procesos de trabajo innovadores, metodologías y soluciones que optimicen los recursos y fortalezcan la transparencia y rendición de cuentas de la Defensoría de los Habitantes.

1. Las funciones que desarrollará serán:

a) Desarrollar, coordinar y apoyar la fijación de las estrategias institucionales y sus diversos planes de acción y su articulación con las distintas unidades que conforman la institución; así como proponer mejoras en el sistema de planificación como resultado de la evaluación periódica de este proceso.

b) Velar por la actualización y mejora continua del funcionamiento institucional a través de la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad incluyendo su vinculación con el Sistema Informático, acordes con las actividades de control interno que le compete, de

manera articulada con las diversas áreas sustantivas y de apoyo de la institución, y presentar las respectivas propuestas de mejora al Despacho.

c) Proponer los ajustes en la estructura organizacional que se requieran como producto de los cambios y/o mejoras del planeamiento estratégico o como producto de los cambios que demande el entorno social, político y legal.

d) Diseñar e implementar un sistema institucional de información estadística con indicadores que faciliten la implementación de mecanismos de control de gestión permanente sobre la tramitación de expedientes y consultas verificando que la información se ajuste a dichos indicadores.

e) Definir y supervisar a nivel integral la vinculación de los planes anuales operativos con el presupuesto institucional.

f) Gestionar y coordinar todo el proceso relacionado con la implementación del Sistema de Control Interno y de la valoración de riesgos a nivel institucional.

g) Elaborar diversos informes requeridos por el Despacho o a solicitud de entidades externas competentes.”

SEXTO: Se instruye al Departamento de Recursos Humanos para que realice la reclasificación descendiente de una plaza vacante de Defensor o Defensora Especial, a la clase de puesto de Jefe de Planificación y Desarrollo Institucional bajo la responsabilidad y supervisión directa, del/la Jerarca institucional, mediante el procedimiento administrativo, técnico y presupuestario correspondiente.

COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE: Dado en San José, a las quince horas del 10 de noviembre de 2023. **Angie Cruickshank Lambert, Defensora de los Habitantes de la República.**