

ACUERDO N° DH-A-2723-2024

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, 6 incisos 2) y 3), 7 incisos c), ch), 9 incisos a), d) y e), 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, 101, 102 incisos a) y b), 103 incisos 1) y 3), 105 inciso 1), 129 de la Ley General de la Administración Pública, Ley N°6227, artículo 8 incisos c) y d), 10, 12 incisos a) y b), 15 incisos a) y b) de la Ley General de Control Interno, Ley N°8292.

CONSIDERANDO

- I. Que en su condición de Jerarca, a la Defensora de los Habitantes le corresponden las funciones de organización, dirección y coordinación en el funcionamiento de la institución, para el mejor logro de los cometidos y funciones legalmente asignadas.
- II. Que para cumplir su mandato legal de proteger los derechos e intereses de las personas habitantes, la institución ha organizado su estructura funcional y sus procesos de trabajo con miras a ser una institución dinámica, flexible, eficiente y eficaz.
- III. Que mediante Acuerdo N° 2477 de fecha 26 de julio de 2022, la entonces Jerarca modificó el nombre del *"Manual de Macroproceso de Defensa de los Derechos e Intereses de la Defensoría de los Habitantes de la República"*, que así había sido asignado mediante Acuerdo N° 2268 de fecha 19 de diciembre de 2019 y lo cambió por *"Reglamento para la atención, trámite y registro de las quejas, reclamos y consultas de las y los habitantes de la República"*.
- IV. Que en el considerando VIII del Acuerdo N°2477, se establece que la fundamentación de tal modificación se basa en la *"...necesidad de redimensionarán (sic) su accionar, como resulta ser la modificación tanto de la nomenclatura, como del escalafón jerárquico de la normativa, a fin de que se acorde con la realidad organizacional, actual de la institución, por cuanto el concepto de reglamento, en el caso específico, conlleva la aplicación efectiva de un Enfoque Basado en Derechos Humanos, procurando una identificación integral, que busque asegurar normativamente, que los derechos e intereses de las y los habitantes, sean el centro y fin de la gestión del Estado"*.
- V. Que el considerando IX del Acuerdo N°2477 señala que *"...de acuerdo con el contenido desarrollado dentro del cuerpo normativo, estamos en presencia de un reglamento que regula el procedimiento para la atención, trámite y registro de las quejas, reclamos y consultas de las y los habitantes, no así un manual de instrucciones sobre los pasos que se deben seguir, en tema en específico"*.

- VI. Que los manuales administrativos contribuyen al mejoramiento de la gestión institucional, toda vez que proveen a las personas funcionarias un medio para recibir una orientación técnica clara y precisa sobre el modo de ejercicio de las funciones a fin de asegurar el cumplimiento del objetivo institucional, que en el caso de la Defensoría de los Habitantes, se encuentra establecido en el artículo 1 de la Ley N°7319, Ley de la Defensoría de los Habitantes.

Según lo establece el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica¹, los manuales administrativos son instrumentos que apoyan el funcionamiento institucional, en ellos se concentra información amplia y detallada acerca del quehacer de la institución, pero no son duplicados de otros instrumentos normativos como leyes, reglamentos, directrices, entre otros. Los manuales facilitan el desarrollo de las funciones administrativas y operativas, son un instrumento de comunicación cuyo principal propósito es instruir al personal acerca de las funciones, relaciones, procedimientos, políticas, objetivos y normas para lograr una mayor eficiencia en el trabajo.

Entre los principales objetivos de los manuales de procedimiento se encuentra la instrucción a los colaboradores sobre procedimientos, precisar funciones, propiciar la uniformidad en la ejecución de las labores, servir como medio de integración y orientación a los colaboradores de nuevo ingreso, servir para el análisis o revisión de los procesos de una institución para el mejoramiento de sistemas, procesos, procedimientos, y métodos de trabajo y aumentar la eficiencia de los funcionarios indicándoles qué es lo que deben hacer y cómo hacerlo.

- VII. Que el término “reglamento” alude particularmente a cuerpos normativos que pueden ser de tres tipos², a decir, autónomos (de organización o servicio), ejecutivos y delegados. Los reglamentos autónomos no requieren de una ley previa y su regulación refiere a la organización interna de las dependencias y distribución de las competencias, se ocupan de crear órganos internos, en suma son normas de carácter interno sin relación directa con los administrados; en el caso de los de servicio, éstos refieren a la organización en la prestación del servicio público y la regulación de la relación de servicio o estatutaria entre la Administración y el personal. Los reglamentos ejecutivos por su naturaleza requieren de una ley previa a la cual desarrollan, complementan y ejecutan. Por último, los reglamentos delegados, son aquellos que por autorización expresa de una ley, refieren a la materia reservada a la ley formal, o la derogan o modifican como si fueran leyes emitidas por el Poder Legislativo.
- VIII. Que en línea con la naturaleza y propósitos que persigue un manual administrativo según lo señalado en el Considerando VI del presente Acuerdo, el Manual de Macroproceso de Defensa de los Derechos e Intereses de la Defensoría de los Habitantes, es una herramienta de trabajo que articula, de manera integral, un conjunto de procesos orientados a lograr un fin u objetivo específico; integra todas las estrategias de defensa que utiliza la Defensoría de los Habitantes para atender su mandato, es decir, a partir de la estructura de un macroproceso, el manual contempla el conjunto de procesos establecidos por la institución para ejercer la

¹ MIDEPLAN, Área de Modernización del Estado. Guía de Manuales Administrativos. <https://bit.ly/3mmq7F6>

² Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia, resolución N°749-F-04 de fecha 10 de setiembre de 2004.

defensa de derechos, tanto los solicitados por una persona habitante, por organizaciones de la sociedad civil o entidades y los definidos a criterio institucional como intervenciones de oficio e investigaciones temáticas y estructurales.

- IX. Que la atención, trámite y registro de las quejas, reclamos y consultas de las personas habitantes –nombre asignado a través del Acuerdo N° 2477- constituyen actividades tan sólo de algunas de las estrategias de defensa que utiliza la institución, de modo que no es un nombre que abarque y contemple todos los procesos de trabajo que regula y articula ese cuerpo normativo. Aunado a lo anterior, el instrumento que desarrolla los procesos de defensa institucional no corresponde a un reglamento según la clasificación que rige en nuestro ordenamiento jurídico señalado en el Considerando VII del presente Acuerdo.

**POR TANTO
ACUERDA:**

ÚNICO: Revocar el Acuerdo N°2477 de fecha 26 de julio de 2022, de modo que para referirse al instrumento normativo interno que regula todos los procesos de trabajo y las estrategias de defensa que utiliza la Defensoría de los Habitantes emitido mediante Acuerdo N° 2268 de fecha 19 de diciembre de 2019, dejará de utilizarse el nombre de *Reglamento para la atención, trámite y registro de las quejas, reclamos y consultas de las y los habitantes de la República* y en su lugar, se restablece el uso del nombre *Manual de Macroproceso de Defensa de los Derechos e Intereses de la Defensoría de los Habitantes de la República*.

COMUNÍQUESE A TODO EL PERSONAL Y PUBLÍQUESE EN EL DIARIO OFICIAL LA GACETA. Dado en la Ciudad de San José, a las nueve horas del día dieciocho de julio de dos mil veinticuatro. **Angie Cruickshank Lambert.** Defensora de los Habitantes de la República.