

ACUERDO N° DH-A-2744-2024

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, 3, 6 inciso 3), 8, 9 incisos a), d) y e), 10, 20, 21, 22 y 63 del Reglamento a dicha Ley, Decreto Ejecutivo N° 22266-J del 16 de julio de 1993; los artículos 84 inciso a), 87 inciso 1), 89 incisos 1 y 4), 90, 91, 92, 102 y 103 de la Ley General de la Administración Pública, Ley N° 6227; los artículos 3, 4, 5, 6 y 7 del Estatuto Autónomo de Organización de la Defensoría de los Habitantes, Acuerdo N° 528-DH 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 los faculta 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 mediante Acuerdo N° 686-DH de fecha 2 de octubre de 2002 se instituyó la Contraloría de Servicios de la Defensoría de los Habitantes, 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.
- IV. Que mediante oficio DAJ-0172-2018 del 8 de noviembre de 2018, la Dirección de Asuntos Jurídicos emitió criterio respecto a la Contraloría de Servicios institucional, indicando que la Defensoría estaba incumpliendo lo dispuesto en la Ley N° 9158, Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, que prohíbe expresamente la existencia de contralorías unipersonales, por lo que debía valorarse la posibilidad de desinscribir a la Defensoría de dicho Sistema. Asimismo, la Dirección Jurídica indicó que si la institución decidía desinscribirse del Sistema Nacional, era posible emplear la figura del recargo de funciones para asignar la plaza de manera temporal, mientras se realizaba el concurso público de la plaza.
- V. Que mediante Acuerdo N° 2143 de fecha 18 de enero de 2019 se delegaron temporalmente las funciones de la Contraloría de Servicios en la Dirección de Planificación Institucional. Lo anterior, considerando la necesidad de garantizar a todas las personas usuarias la recepción, atención e investigación de sus quejas relativas a la prestación de servicios de la Defensoría, y tomando en cuenta además que dicha Dirección es un órgano asesor de la Jerarca que no atiende casos de defensa de las y los habitantes.

- VI. Que mediante oficio DAJ-0016-2020 del 7 de febrero de 2020, la Dirección de Asuntos Jurídicos emitió un nuevo criterio respecto a la Contraloría de Servicios institucional, indicando sobre la recomendación girada por el Departamento de Recursos Humanos, concerniente a reasignar la plaza de Contralor/a de Servicios de un puesto gerencial a una profesional sin supervisión de personal, que la misma resultaba conforme con las disposiciones de la Ley de la Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos, la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito, y las Normas de Control Interno para el Sector Público.
- VII. Que mediante oficio N° DH-0168-2020 del 18 de marzo de 2020, se solicitó al Ministerio de Planificación Nacional la desinscripción de la Contraloría de Servicios de la Defensoría de los Habitantes del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.
- VIII. Que mediante Acuerdo N° 2285 de fecha 23 de abril de 2020 se derogó el artículo 30 del Estatuto Autónomo de Organización, el cual regulaba lo referente a la Contraloría de Servicios, y se creó el "Proceso de Atención y Contraloría de los Habitantes para el Control Participativo de la Gestión de los Servicios que presta la Defensoría", ubicado bajo la responsabilidad administrativa del Defensor/a Adjunto/a, conforme lo dispuesto en el artículo 7 de dicho cuerpo normativo.
- IX. Que mediante Acuerdo N° 2416 de fecha 18 de febrero de 2022 se modificó el artículo 5 del Estatuto Autónomo de Organización, el cual regula la organización de la Defensoría de los Habitantes, disponiendo que dentro del Despacho se ubicaría una Unidad de Atención de Quejas y Consultas de Habitantes, conformado por un/a profesional de defensa tres o un/a profesional de promoción y divulgación, pero sin regularse las funciones y responsabilidades que tendría a cargo dicha unidad, y sin reformarse lo dispuesto anteriormente en el artículo 7 respecto al Proceso de Atención y Contraloría de los Habitantes.
- X. Que mediante Acuerdo N° 2448 de fecha 9 de mayo de 2022 se delegó temporalmente en la Defensora Adjunta de los Habitantes la coordinación de la Unidad de Atención de Quejas y Consultas de Habitantes, hasta que fuera nombrada una persona funcionaria de forma permanente para el desempeño de esa actividad.
- XI. Que mediante correo electrónico de fecha 13 de abril de 2023, se informó que la Unidad de Atención de Quejas y Consultas sería atendida temporalmente por la funcionaria Keyla Quesada Angulo, Asesora del Despacho.
- XII. Que mediante oficio N° DH-DPDI-0824-2024 del 30 de julio de 2024 el señor Geovanny Barboza Ramírez, Director de Estudios Económicos y Desarrollo con recargo del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional, indicó que en su criterio el proceso de "Atención de Quejas y Consultas de Personas Usuarias" debía ser asumido por el Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional, ya que esto permitiría obtener información de primera mano sobre la calidad de la atención brindada, identificar problemas, recomendar acciones correctivas y proponer ajustes estructurales para asegurar la calidad de los servicios, facilitando la implementación de mejoras continuas. Señaló además que destinar una plaza para que atienda como parte de sus funciones el proceso de atención de quejas, más otras funciones que se le asignen dentro del equipo del Departamento de Planificación, permitiría fortalecer el trabajo institucional a través del apoyo en procesos de gestión de calidad.
- XIII. Que actualmente subsisten en el Estatuto Autónomo de Organización el artículo 5 inciso a. x) que estableció la Unidad de Atención de Quejas y Consultas de Habitantes como una unidad ubicada dentro del Despacho, y el artículo 7.2) que estableció el "Proceso de Atención y Contraloría de los Habitantes para el Control Participativo de la Gestión de los Servicios que presta la Defensoría", ubicado bajo la responsabilidad administrativa del Defensor/a Adjunto/a, quien tendrá a su cargo, entre otras funciones, la de establecer un sistema de

control, seguimiento, resolución y respuesta oportuna de las quejas presentadas por los usuarios.

- XIV. Que actualmente el puesto de Defensor/a Adjunto/a se encuentra vacante, y tampoco existe una persona funcionaria designada en la Unidad de Atención de Quejas y Consultas.
- XV. Que la plaza 014218, correspondiente a contralor/a de servicios, actualmente se encuentra vacante, y conforme con la información brindada por el Director Administrativo, el contenido presupuestario disponible resulta insuficiente para cubrir lo correspondiente al período 2025.
- XVI. Que con la renuncia planteada por la funcionaria Keyla Quesada Angulo, la cual rige a partir del 30 de setiembre de 2024, se torna necesario asignar temporalmente las funciones de atención de quejas y consultas en otra persona funcionaria, a fin de no interrumpir de manera indefinida la atención de esta labor y garantizar la satisfacción del interés público. Lo anterior, entre tanto se revisan las disposiciones vigentes, se asigna recurso humano para que asuma esta labor de manera definitiva, y se determina técnicamente la ubicación de dicha plaza dentro de la estructura organizacional de la Defensoría.
- XVII. Que tomando en cuenta el análisis emitido en distintos criterios de la Dirección de Asuntos Jurídicos, respecto al tipo de puesto que debe asumir la labor de atención de quejas en la Defensoría, y tomando en consideración además que actualmente el Departamento de Planificación y Desarrollo institucional únicamente cuenta con dos personas profesionales y de momento no se ha designado en esta unidad ningún recurso adicional, se considera procedente y conforme con el deber de satisfacción del interés público, asignar esta función de manera temporal y por la vía del recargo a la funcionaria Gina Castro Calvo, quien labora en la Dirección Administrativa de la Defensoría de los Habitantes, considerando que su labor de apoyo directo al Director Administrativo no está directamente vinculada con la tramitación de casos de habitantes, que la señora Castro Calvo ostenta un puesto en propiedad, y tomando en cuenta además que la funcionaria posee un amplio bagaje y conocimiento en la institución, lo cual le permitirá ejecutar el desarrollo de estas funciones de manera adecuada.

Por tanto,

ACUERDA

PRIMERO: Delegar temporalmente las funciones de Atención de Quejas y Consultas de Personas Usuaras en la funcionaria Gina Castro Calvo, profesional administrativa destacada en la Dirección Administrativa de la Defensoría de los Habitantes, quien brindará respuesta oportuna de las quejas presentadas por las personas usuarias respecto a los servicios que presta la Defensoría.

SEGUNDO: La vigencia de este recargo se extenderá por el período máximo de un mes calendario contado a partir de la notificación del presente Acuerdo, sujeto a la eventual adopción previa de decisiones administrativas que justifiquen la variación de esta medida.

TERCERO: Instruir al Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional para que, en coordinación con la Dirección de Asuntos Jurídicos, elabore una propuesta de reforma al Estatuto Autónomo de Organización donde se determine técnicamente la ubicación y funciones propias del proceso de atención de quejas y consultas de habitantes. El plazo para atender esta instrucción será de un mes contado a partir de la notificación del presente Acuerdo.

CUARTO: El presente Acuerdo rige a partir de su notificación.

NOTIFÍQUESE A LA FUNCIONARIA GINA CASTRO CALVO, AL FUNCIONARIO RONALD RETANA PÉREZ, A LA JEFATURA DE PLANIFICACIÓN Y A LA DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS. COMUNÍQUESE A TODO EL PERSONAL. Dado en San José, a las dieciocho horas del tres de octubre de dos mil veinticuatro. Angie Cruickshank Lambert, Defensora de los Habitantes.