

ACUERDO N° DH-A-2758-2024

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), 20, 21 y 63 del Reglamento a dicha Ley, Decreto Ejecutivo N° 22266-J del 16 de julio de 1993; los artículos 102 incisos a), b), d) y f) y 103 de la Ley General de la Administración Pública, Ley N° 6227; los artículos 3, 4, 5, 6, 7 y 31 del Estatuto Autónomo de Organización de la Defensoría de los Habitantes de la República de la Defensoría de los Habitantes, Acuerdo N° 528-DH del 11 de mayo de 2001.

CONSIDERANDO:

1. 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.
2. 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 debida distribución de competencias.
3. 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 acceso a un servicio público de calidad, eficiente, eficaz, de pronta respuesta, con procedimientos accesibles y expeditos.
4. 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 que las contralorías inscritas dentro del Sistema Nacional sean unipersonales, por lo que, en atención a las cargas de trabajo de la Contraloría institucional de ese entonces que mostraban que no era necesario asignar más personal a esa unidad, 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 que había quedado vacante por jubilación de su titular.

2015-2024 Decenio Internacional de las Personas Afrodescendientes

Bo. México, Calle 22 Avenidas 7 y 11 - Teléfono: 4000-8500 Facsímil: 4000-8700
Apdo. Postal: 686-1005 San José - Correo electrónico: correspondencia@dhr.go.cr
San José, Costa Rica

5. 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.
6. 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, en la que analizó la recomendación girada por el Departamento de Recursos Humanos, concerniente a reasignar la plaza vacante sin ocupante de Contralor/a de Servicios de un puesto que se ubicaba en el estrato gerencial a una plaza profesional sin supervisión de personal, concluyendo 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.
7. 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.
8. Que mediante Acuerdo N° 2285 de fecha 23 de abril de 2020 se derogó el artículo 30 del Estatuto Autónomo de Organización de la Defensoría de los Habitantes, el cual regulaba lo referente a funciones y composición de 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.
9. Que mediante Acuerdo N° 2416 de fecha 18 de febrero de 2022 se modificó el artículo 5 del Estatuto Autónomo de Organización, el cual define la organización y distribución interna de competencias de los órganos y unidades que componen 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.
10. 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 ejercicio de las funciones y la atención del proceso de esta unidad.
11. Que mediante correo electrónico oficial de la institución de fecha 13 de abril de 2023, se informó a todo el personal que la Unidad de Atención de Quejas y Consultas sería atendida temporalmente por la funcionaria Keyla Quesada Angulo, Asesora del Despacho.
12. 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 de funciones del

Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional, indicó que según su criterio técnico, 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 por la institución a los y las habitantes, 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.

13. Que actualmente subsisten en el Estatuto Autónomo de Organización de la Defensoría de los Habitantes de la República el artículo 5 inciso a. ix) 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.
14. 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.
15. Que el puesto N° 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 salarios, cargas sociales y todo lo legalmente requerido para asumir el costo del puesto en el ejercicio económico correspondiente al período 2025.
16. Que con la renuncia planteada por la funcionaria Keyla Quesada Angulo, la cual entró a regir a partir del 30 de setiembre de 2024, se tornó 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 revisaban las disposiciones vigentes, y se definiera técnicamente la ubicación de dicha plaza dentro de la estructura organizacional de la Defensoría, de manera tal que la labor realizada por la Unidad de Atención de Quejas y Consultas cumpliera las funciones ordinariamente asignadas, pero a la vez se procurara brindar valor agregado a la labor institucional, proyectado a obtener el máximo aprovechamiento de la información, identificación de oportunidades de mejora y formulación de propuestas para la optimización de la gestión en las funciones sustantivas de la institución, incidencias y gestiones derivadas de las quejas y consultas recibidas por parte de los usuarios del servicio.
17. Que el proceso de atención de quejas respecto a los servicios que brinda la institución es un proceso crítico que permite a la institución recopilar información valiosa sobre la calidad de la gestión, identificar problemas recurrentes, oportunidades de mejora y aplicar soluciones de manera eficaz y oportuna; por lo que, integrar esta función al Departamento de

Planificación y Desarrollo Institucional facilitaría el alineamiento del proceso de atención de quejas con los objetivos estratégicos de la Defensoría, por ser esta la unidad que coordina los procesos de planificación estratégica y operativa, así mismo tiene como función la consolidación de un sistema de gestión de calidad enfocado no solo en resultados sino en las necesidades y expectativas de las personas que requieren de los servicios de la Institución. Mediante este enfoque se pretende asegurar la atención y resolución de las quejas desde una perspectiva de mejora continua, lo cual fortalece la transparencia, optimiza los recursos y promueve una rendición de cuentas efectiva a nivel institucional. **Por tanto,**

ACUERDA

PRIMERO: Suprimir del artículo 5 del Estatuto Autónomo de Organización de la Defensoría de los Habitantes de la República, Acuerdo número 528 del 9 de mayo de 2001, el sub inciso ix) del inciso a), sobre la *"Unidad de Atención de Quejas y Consultas de Habitantes"*.

SEGUNDO: Suprimir del artículo 7 del Estatuto Autónomo de Organización de la Defensoría de los Habitantes de la República, Acuerdo número 528 del 9 de mayo de 2001, el inciso 2), denominado *"Del Proceso de Atención y Contraloría de los Habitantes para el Control Participativo de la Gestión de los Servicios que presta la Defensoría"*.

TERCERO: Reformar el artículo 31 del Estatuto Autónomo de Organización de la Defensoría de los Habitantes de la República que es Acuerdo número 528 del 9 de mayo de 2001, versión vigente de esta norma según reforma operada mediante Acuerdo N° DH-A-2649-2023 del 10 de noviembre de 2023; para que en adelante se lea de la siguiente manera a saber:

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; de coordinar los procesos de atención y control de quejas y consultas de los habitantes en torno a la gestión de los servicios que presta la Defensoría de los Habitantes; así como de la evaluación y seguimiento del cumplimiento de las políticas, planes y proyectos; procesos que se encuentran orientados a 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.*
- h) Establecer un sistema de control, recepción, seguimiento, resolución y respuesta oportuna de quejas y denuncias de las personas usuarias, mediante instrumentos de información y procedimientos accesibles para formular quejas o sugerencias, asegurando que el proceso cumpla con los estándares de calidad, oportunidad y transparencia; brindando una respuesta eficaz a las inquietudes y velando siempre porque se respeten los derechos de las personas usuarias.*
- i) Realizar las investigaciones internas preliminares, de oficio o a petición de parte, sobre las fallas en la prestación de los servicios, con el fin de garantizar la eficiencia de las gestiones de la organización. Lo anterior, sin perjuicio de los procedimientos administrativos que la administración decida establecer para encontrar la verdad real de los hechos.*
- j) Realizar estudios y análisis periódicos para evaluar la calidad, eficiencia y oportunidad de los servicios institucionales, tomando como base entre otros insumos, encuestas de opinión acerca de los servicios que presta la institución, proponer a la jerarca mejoras, y ajustes a los procesos con base en indicadores y retroalimentación de las personas usuarias, con el fin de optimizar la prestación de servicios con base en sus necesidades y expectativas, y velando por el respeto a sus derechos.*
- k) Asegurar la comunicación y acceso a la información relevante para las personas usuarias sobre los servicios, sus procedimientos y mejoras implementadas, fomentando la transparencia y facilitando la participación ciudadana en la evaluación y desarrollo de los servicios institucionales.*
- l) Elaborar y mantener actualizados los instrumentos internos que establezcan los parámetros de calidad y guía de atención a las personas usuarias de los servicios de la institución.*

-
- m) Elaborar propuestas para que se adopten políticas, normas y procedimientos en procura de una prestación de servicios oportuna y eficaz.*
 - n) Promover una cultura institucional de control y fiscalización en el cumplimiento de la prestación de los servicios que brinda la organización.*

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

NOTIFÍQUESE A LA JEFATURA DE PLANIFICACIÓN. COMUNÍQUESE A TODO EL PERSONAL. PUBLÍQUESE EN EL DIARIO OFICIAL LA GACETA. Dado en San José, a las dieciséis horas con cincuenta minutos del cuatro de noviembre de dos mil veinticuatro. Angie Cruickshank Lambert, Defensora de los Habitantes.