



RICARDO  
SALAS  
ALVAREZ  
(FIRMA)

Firmado digitalmente  
por RICARDO SALAS  
ALVAREZ (FIRMA)  
Fecha: 2020.08.06  
16:43:13 -06'00'



Imprenta Nacional  
Costa Rica

# ALCANCE N° 209 A LA GACETA N° 195

Año CXLII

San José, Costa Rica, viernes 7 de agosto del 2020

81 páginas

**PODER LEGISLATIVO**

**ACUERDOS**

**PODER EJECUTIVO**

**RESOLUCIONES**

**REGLAMENTOS**

**MUNICIPALIDADES**

**INSTITUCIONES  
DESCENTRALIZADAS**

**SUPERINTENDENCIA DE  
TELECOMUNICACIONES**

**NOTIFICACIONES**

**HACIENDA**

# PODER LEGISLATIVO

## ACUERDOS

### DEFENSORÍA DE LOS HABITANTES DE LA REPÚBLICA

#### ACUERDO 2289

#### LA DEFENSORA DE LOS HABITANTES DE LA REPÚBLICA

Con fundamento en lo dispuesto en los artículos 101, 102 y 103 inciso 1) de la Ley General de la Administración Pública, Ley N° 6227 del 02 de mayo de 1978; artículos 1º, 2º inciso c), 10, 12 y 16 de la Ley General de Control Interno, Ley N° 8292 del 31 de julio de 2002; 2º y 11 de la Ley de la Defensoría de los Habitantes de la República, Ley N° 7319 del 17 de noviembre de 1992; artículos 1, 2, 6, 7, 9 del Reglamento a la Ley de la Defensoría de los Habitantes, Decreto Ejecutivo N° 22266-J del 15 de junio de 1993.

#### Considerando

PRIMERO.- Que en el Alcance N° 12 a La Gaceta N° 20, del viernes 31 de enero de 2020, se publicó el Acuerdo N° 2268, mediante el cual se emite el Manual de Macro Proceso de Defensa de Derechos e Intereses de la Defensoría de los Habitantes, el cual, de conformidad con lo establecido en el artículo 120 de dicho cuerpo normativo, entraría en vigencia 6 meses después de su publicación, fecha que se cumple el próximo 1º de Agosto de 2020.

SEGUNDO.- Que desde la publicación del Macroproceso a esta fecha, la Defensoría de los Habitantes ha venido llevando a cabo procesos de capacitación respecto al nuevo instrumento con los funcionarios y funcionarias de las distintas Direcciones de la institución, con el fin de unificar criterios de actuación e implementación del Manual.

TERCERO.- Que durante esos procesos de capacitación, se ha producido una retroalimentación muy valiosa con el personal, a través de la cual se han recabado múltiples observaciones y propuestas de mejora al instrumento normativo que han llevado a determinar la necesidad de hacer modificaciones a varios artículos, con el fin de brindar mayor coherencia al documento final, previo a su entrada en vigencia. **Por tanto;**

#### SE ACUERDA:

ÚNICO.- Modifíquense los artículos 2, 3, 4, 9, 10, 12, 13, 14, 17, 20, 21, 23, 27, 32, 35, 37, 38, 41, 42, 43, 46, 47, 48, 49, 51, 52, 53, 54, 59, 60, 73, 75, 103, 104, 105 y 121 del Manual de Macro Proceso de Defensa de Derechos e Intereses de la Defensoría de los Habitantes, adoptado mediante Acuerdo N° 2268, los cuales se leerán de la siguiente forma:

**Artículo 2.-** El presente Manual regula las diferentes estrategias de defensa de derechos e intereses, que lleva a cabo la Defensoría de los Habitantes de la República, sin embargo, en lo aquí no previsto el Defensor o Defensora de los Habitantes ordenará la investigación que juzgue conveniente para el establecimiento del asunto sometido a su conocimiento; igualmente, de conformidad con la Ley General de la Administración Pública, podrá revisar en cualquier momento lo actuado por las y los Directores, así como emitir directrices de procedimiento y lineamientos de fondo de acatamiento obligatorio para asegurar un abordaje integral, interdisciplinario y uniforme en la atención de los casos y temas.

### **Artículo 3.- Estrategias de Defensa.**

Las estrategias de defensa son las formas de intervención que utiliza la Defensoría de los Habitantes para velar y proteger los derechos e intereses de las y los habitantes; estas se clasifican en:

- a. Orientación y Asesoría al Habitante (OAH)
- b. Atención Inmediata (AI)
- c. Intervención Informal (II)
- d. Intervención por Denuncia (ID)
- e. Intervención de Oficio (IO)
- f. Investigación Temática (IT)
- g. Investigación Estructural (IE)
- h. Seguimiento a Procedimientos Disciplinarios por Hostigamiento Sexual en el Sector Público (HS)
- i. Audiencias Públicas (AP)
- j. Acciones Judiciales (AJ)
- k. Proyectos de Ley (PL)
- l. Procesos de Diálogo Social (PDS)
- m. Acompañamiento y Trabajo Interinstitucional (ATI)
- n. Advertencias Tempranas en la defensa de derechos humanos (AT)
- o. Intervenciones ante instancias internacionales de Derechos Humanos
  - i. Informes ante Organismos Internacionales (IOI)
  - ii. Amicus Curiae (AC)
  - iii. Solicitud de medidas cautelares ante la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (SMC)

### **Artículo 4.- Unidades responsables.**

Los procedimientos señalados en el presente Manual serán de acatamiento obligatorio para el Despacho y las direcciones de: Admisibilidad, Oficinas Regionales, Defensa, Asuntos Jurídicos, Instituto de Educación en Derechos Humanos y cualquier otro órgano por disposición del o la Jeraarca de la Institución. La Dirección Administrativa dará el apoyo necesario para el cumplimiento y la agilidad de los procesos.

### **Artículo 9.- Confidencialidad de la identidad de la persona denunciante.**

Se deberá garantizar la protección de la identidad y calidades de la persona denunciante y/o de la afectada cuando así se solicite expresamente o cuando se trate de información protegida por normativa especial. Si la confidencialidad limita la tramitación del asunto se le hará saber a la persona denunciante quien deberá manifestar si decide retirar la queja o si acepta la revelación de su identidad lo cual deberá indicar por escrito.

La persona funcionaria deberá informar a la persona denunciante que se establecerá la confidencialidad de forma obligatoria cuando determine que hay peligro a su integridad moral o física o a sus intereses personales. La confidencialidad se guardará de oficio cuando se trate de personas amparadas por el programa de víctimas y testigos del Poder Judicial. También se guardará la confidencialidad en casos remitidos o en los que se conozcan informes del Comité Internacional de la Cruz Roja o de la Cruz Roja Costarricense, en consulta con o por solicitud de estas organizaciones.

En los casos de Hostigamiento Sexual, personas activistas defensoras de derechos humanos, personas con VIH y SIDA o personas menores de edad que sean o se presume que sean víctimas o victimarios de algún delito o contravención, la confidencialidad se debe garantizar de oficio.

#### **Artículo 10.- Requisitos para la admisibilidad.**

Los requisitos para determinar la admisibilidad de los asuntos son los siguientes:

- a. Que el asunto refiera a una acción, omisión u actuación material del sector público, o de sujetos de Derecho Privado, prestatarios de servicios públicos, que administran fondos públicos o que estén sujetos a la fiscalización de algún ente público y que cumpla con los requisitos del artículo 7. De previo a declarar la admisibilidad de estos asuntos se verificarán los siguientes requisitos:
  1. Cuando la afectación provenga directamente de una acción u omisión atribuible a una persona de Derecho Privado o incluso Público, respecto de la cual debe intervenir un ente público en ejercicio de funciones de control, supervisión y tutela, el asunto sólo será admisible si el asunto ya ha sido formulado ante el órgano o ente público competente y éste no se ha pronunciado en el plazo de ley o el pronunciamiento resulte insuficiente para garantizar el ejercicio de derecho. Salvo cuando pudiere estar de por medio la vida o integridad física, mental o emocional de una persona, en cuyo caso, se entrará a conocer en forma inmediata.
  2. Cuando la administración denunciada cuente con un procedimiento preestablecido para la atención del asunto en consulta, es necesario que el o la habitante haya incoado ese procedimiento de previo a plantear el asunto ante la Defensoría, y que ese procedimiento no se haya resuelto en el plazo establecido o se aleguen violaciones al debido proceso.

La Dirección de Admisibilidad, la de Oficinas Regionales y las Direcciones de Defensa por excepción, podrán discrecionalmente prescindir de estos requisitos para la admisibilidad de las solicitudes de intervención cuando estos se vuelvan inefectivos por un retardo injustificado en su resolución, sean demasiado onerosos o por alguna u otra razón no sean accesibles para la persona denunciante.

- b. Que los hechos que respaldan la queja hayan ocurrido como máximo dentro del plazo de un año de presentación de la denuncia ante la Defensoría o que siendo anteriores a ese plazo se mantengan las violaciones a los derechos. En caso de duda, se someterá a conocimiento del o la Jeraarca, de conformidad con el artículo 17 de la Ley de la Defensoría de los Habitantes.
- c. Que la pretensión del habitante y la causa de la violación no esté siendo conocido en sede judicial, salvo si se trata de denuncias por dilación de justicia o de aspectos generales del asunto planteado de conformidad con el artículo 19 inciso 2 de la Ley de la Defensoría de los Habitantes.

#### **Artículo 12.- Procedimiento de Inadmisibilidad de los asuntos.**

Para declarar la inadmisibilidad de los asuntos se seguirá el siguiente procedimiento:

- a. Cuando, en la etapa de valoración de admisibilidad, se determine que la solicitud planteada por la persona denunciante está fuera de las competencias legales de la Institución o que no

reúne los requisitos de forma y fondo requeridos, la persona profesional a cargo del caso procederá a asesorarla sobre las vías legales posibles para reclamar sus derechos.

La asesoría será verbal en los casos en que la recepción del asunto sea personal o telefónica. En todo caso, la atención deberá quedar registrada en el expediente electrónico como una Orientación y Asesoría al Habitante; si la recepción del asunto es por un medio escrito o electrónico se generará un oficio al habitante con la asesoría brindada y la respectiva inadmisibilidad.

- b. Cuando la complejidad del asunto lo requiera el o la Jerarca emitirá la inadmisibilidad por acto motivado dentro del plazo de los treinta días naturales siguientes.
- c. En el caso de las Oficinas Regionales, estas presentarán la propuesta de inadmisibilidad a la Dirección de Oficinas Regionales para su aprobación y posterior remisión al o la Defensora de los Habitantes, para que resuelva lo que considere pertinente.
- d. Se rechazarán las solicitudes en las que se advierta mala fe, carencia de fundamento, simples reiteraciones de una gestión anterior igual o similar ya rechazada, inexistencia de pretensión o en tal supuesto, habiéndose apercibido para que la concrete no atienda la solicitud.
- e. El acto que declara la inadmisibilidad indicará al o la habitante la posibilidad de plantear un recurso de reconsideración, dentro del plazo de ocho días hábiles a partir de la notificación, ante el o la Jerarca, quien lo resolverá valorando en cada caso la propuesta de resolución que le sea presentada.

### **Artículo 13.- Valoración Inicial.**

Recibido el asunto se valorará el trámite a seguir:

- a. Si es declarado admisible, se remite a la Dirección de Defensa competente, de acuerdo con la tipología institucional. La Dirección de Defensa determinará la estrategia de defensa más conveniente para la protección de los derechos e intereses del o la habitante.
- b. Si el asunto corresponde a una situación de riesgo o de violación inminente de derechos, se seguirá el procedimiento de Atención Inmediata.
- c. Si el asunto es omiso en cuanto a documentos probatorios o gestiones previas requeridas, se solicitará información adicional al o la habitante para que la presente si la tiene disponible o indique donde obtenerla en un plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la notificación efectiva, con la advertencia de que su incumplimiento generará el archivo de su solicitud.
- d. De considerarse necesario, para valorar con mejor criterio la admisibilidad del asunto, se realizarán gestiones informales ante la institución denunciada, organizaciones de sociedad civil, o a la fuente que pueda tener esa información.

### **Artículo 14.- De la admisibilidad.**

En el primer acto de solicitud de informe al funcionario las Direcciones de Defensa, Admisibilidad y Oficinas Regionales notificarán la admisibilidad de los asuntos para su atención; dicho acto deberá serle notificado al habitante.

### **Artículo 17.- Orientación y Asesoría ante Plazos Perentorios.**

Si durante la valoración de la admisibilidad del asunto o en cualquier etapa de la investigación se determina que para la restitución del derecho reclamado se requiere de un procedimiento administrativo o judicial regido por plazos perentorios, se asesorará y orientará a la persona interesada para que inicie el procedimiento en sede administrativa y/o judicial, evitando el vencimiento de los plazos.

### **Artículo 19.- De los lineamientos de abordaje de las estrategias de defensa.**

Con la aprobación del o la jerarca, las direcciones de defensa establecerán los lineamientos de abordaje de los temas de su competencia para la sede central y las oficinas regionales, a efectos de dar coherencia a la intervención institucional. Cuando existan dos o más direcciones vinculadas a un tema común, deben coordinar y construir en conjunto la posición institucional que aprobará el o la jerarca.

### **Artículo 20.- Del uso de las Estrategias de Defensa en Oficinas Regionales.**

Las oficinas regionales, bajo la coordinación de su Dirección, pueden realizar cualquier estrategia de defensa en relación con afectaciones a los derechos e intereses de los habitantes que, por competencia territorial, deban resolverse ante las instituciones públicas en el ámbito local.

Cuando en la fase de admisión se identifiquen casos en los que la naturaleza de la intervención exceda el ámbito local o la complejidad del proceso de investigación lo amerite, se trasladarán a la sede central mediante acto motivado, bajo la coordinación de la Dirección de Oficinas Regionales. Esta complejidad se definirá en función de criterios como el alcance de los hechos y/o el impacto de la violación.

### **Artículo 21.- Conflicto de competencias.**

Ninguna dirección podrá oponerse injustificadamente a recibir un asunto para su conocimiento. En caso de que una dirección de defensa esté disconforme con el asunto asignado, en un plazo máximo de tres días hábiles, expondrá sus argumentos ante la dirección temática que estime competente. De mantenerse la disconformidad se elevará a conocimiento del o la Jerarca, quien resolverá la competencia, en un plazo máximo de diez días hábiles.

Cuando las diferencias se presenten con la Dirección de Asuntos Jurídicos en cuanto a la pertinencia y abordaje de un caso para su defensa en vía judicial, se procederá según lo indicado en el párrafo anterior.

### **Artículo 23.- Estrategia de Defensa.**

Una vez asignados los asuntos, la dirección a cargo procederá a definir la estrategia de defensa a partir de la pretensión de la persona denunciante, los derechos e intereses presuntamente vulnerados, las circunstancias de vulnerabilidad o discriminación de las personas afectadas, la gravedad del hecho, la inminencia del daño y el impacto geográfico temporal. Hecha esta valoración la persona profesional, bajo la supervisión de la o el director iniciará las acciones pertinentes en un plazo no mayor de tres días hábiles contados a partir de su asignación.

El uso de una estrategia de defensa específica no excluye la posibilidad de la dirección de cambiarla o recurrir a otras durante el trámite del asunto cuando exista información nueva o se desprenda del análisis de los datos recabados, por un criterio de oportunidad o previa autorización del o la jerarca por un tema de pertinencia institucional.

### **Artículo 27.- Solicitud colaboración técnica.**

En caso de requerirlo, el Despacho, las Direcciones de Defensa, Dirección de Admisibilidad y de Oficinas Regionales, podrán solicitar la cooperación técnica de profesionales internos (en su campo de formación específica), profesionales externos, colegios profesionales, universidades u otros, para realizar inspecciones especializadas o peritajes, acompañamiento a reuniones y/o comparencias. Asimismo, podrán requerirles informes técnicos sobre diversos aspectos indispensables para la labor

de defensa y promoción de derechos e intereses que realiza la Defensoría de los Habitantes. Tanto la solicitud emitida como el informe o resultado de ésta, se incorporará en el expediente.

### **Artículo 32- De las Intervenciones Informales**

Las Intervenciones Informales son estrategias de defensas céleres que se realizan ante la Administración de oficio o por denuncia, para que se tomen medidas oportunas conducentes a atender una situación denunciada o restituir un derecho vulnerado.

La Dirección de Admisibilidad y Oficinas Regionales podrán utilizar este tipo de intervención sumaria con un plazo máximo de 2 meses para resolver el asunto.

### **Artículo 35.- Estructura de las solicitudes de informe.**

Las solicitudes de informe deberán contener:

- a. La descripción de los hechos objeto de la queja en forma clara y precisa.
- b. Una reseña de las gestiones realizadas por la persona denunciante.
- c. Identificación de los órganos o personas funcionarias involucradas.
- d. La petición concreta que formula la persona denunciante.
- e. Indicación de las gestiones realizadas por la Defensoría de los Habitantes, cuando corresponda.
- f. Detalle de los cuestionamientos específicos sobre los cuales se desea que la institución responda.
- g. Cualquier otra información relevante para la intervención.

En ningún caso las solicitudes de informe deberán contener valoraciones subjetivas, juicios de valor o adelanto de criterios; asimismo se deberá hacer mención a la obligatoriedad legal del o la funcionaria de presentar lo solicitado.

### **Artículo 37.- Estructura Informe Final de las Intervenciones por Denuncia.**

Toda Intervención por Denuncia, cuyo trámite no se haya resuelto a través de gestiones informales, deberá concluirse con la elaboración de un informe final con o sin recomendaciones.

El informe final de cada Intervención por Denuncia deberá exponerse de manera suficientemente clara para su debida comprensión sin necesidad de conocimientos técnicos por parte de la persona denunciante.

El informe final de cada Intervención por Denuncia deberá tener una estructura que al menos contemple los siguientes aspectos:

- a. La denuncia concreta del o la habitante.
- b. La pretensión (es) del o la habitante.
- c. Un recuento preciso de los informes de las instituciones involucradas en el caso concreto y otras gestiones realizadas.
- d. Los hechos acreditados y no demostrados relevantes en el transcurso de la intervención, que sean relevantes a efectos de fundamentar la resolución final de la Defensoría.
- e. Las consideraciones sobre el caso, las cuales deberán ser congruentes con los hechos analizados y servir de fundamento a las recomendaciones. El contenido de

las consideraciones podrá ser de carácter jurídico, económico, financiero, sociológico o de otras ramas profesionales, según sea la naturaleza y particularidades de la intervención.

- f. Las consideraciones de carácter normativo, deben fundamentarse en normas constitucionales, internacionales, legales y reglamentarias que tutelan el derecho violado, así como en valores jurídicos, tales como la moralidad y la justicia. Se orientará según la doctrina pertinente, la jurisprudencia internacional, constitucional y de la Defensoría desde un enfoque de los derechos humanos.
- g. Recomendaciones, cuando corresponda.

#### **Artículo 38.- Pérdida de Interés del habitante.**

En los casos en que el o la habitante manifieste pérdida de interés en la tramitación de su denuncia, o cuando no sea posible comunicarse con éste o con ésta para conocer su criterio sobre los resultados de la intervención, o por haberse resuelto su pretensión, se emitirá un informe de cierre por pérdida de interés aprobado por el director o directora, siempre y cuando no afecte derechos colectivos o difusos.

En caso de que se desconozca la localización de la persona denunciante, se podrán consignar las gestiones realizadas y los resultados logrados, que justifican el cierre, en el SOL, prescindiéndose de la notificación de un informe final escrito.

#### **Artículo 41.- De las Investigaciones.**

Las investigaciones son estrategias de defensa que se caracterizan por ser sistemáticas y formales, que permiten analizar o estudiar situaciones que, en virtud de la violación o la afectación de un(os) derecho(s), su impacto, la magnitud (número de personas afectadas y extensión territorial de los efectos) o la conmoción social que generen, requieren de un abordaje guiado metodológicamente. Toda investigación utilizará métodos rigurosos de abordaje investigativo y referirse a todos los elementos que apoyan y sustentan las conclusiones y recomendaciones que se emitan; éstas se clasifican en:

- a. Investigaciones Estructurales.
- b. Investigaciones Temáticas.

#### **Artículo 42.- De las Investigaciones Estructurales.**

Las investigaciones estructurales son investigaciones que utilizan como base el enfoque basado en derechos humanos, donde incluirán la interseccionalidad como una forma de analizar múltiples factores de vulnerabilidad y riesgo y la transdisciplinariedad como un elemento que construye conocimiento colectivo, en su abordaje investigativo.

#### **Artículo 43.- De la Apertura de las Investigaciones Estructurales.**

La apertura de las investigaciones estructurales seguirá el siguiente procedimiento:

1. Las propuestas serán sometidas a consideración o visto bueno del o la jerarca. Estas deberán plantearse siguiendo el enfoque de Gestión para Resultados y contendrán al menos los siguientes aspectos:

- a. Identificación del problema que motiva la investigación



- b. Antecedentes existentes (pueden ser de la Defensoría o del país)
- c. Objetivos generales y objetivos específicos
- d. Listado tentativo de actividades - Distribución inicial de responsabilidades
- e. Cronograma de trabajo, incluyendo los procesos de revisión del borrador de informe con recomendaciones

2. Con el visto bueno de la jerarca, se remitirá a la Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional la propuesta para verificar que se ajusta al planteamiento metodológico establecido.

3. Una vez validada la propuesta por la Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional, la dirección o direcciones responsables remitirán al o la jerarca para su aprobación final

4. Las propuestas aprobadas por el o la jerarca serán incluidas en un programa de investigación plurianual e incorporado en el plan anual operativo del año correspondiente. Los temas a investigar serán sustentados a partir de un inventario de temas que será la base de un banco de investigaciones de corto y mediano plazo.

#### **Artículo 46.- Del informe final de las Investigaciones Estructurales.**

La propuesta de informe final, además de las conclusiones y recomendaciones, incluirá un plan de incidencia a partir de los resultados encontrados que deberá ser evaluable y establecer con claridad las acciones que desarrollará la Defensoría a fin de velar por el cumplimiento de las recomendaciones.

El plan de incidencia será entregado al o la jerarca para su visto bueno quien le solicitará a la Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional que verifique que la propuesta se ajuste a lo establecido en el enfoque de Gestión para Resultados.

#### **Artículo 47.- De las Investigaciones Temáticas.**

Las investigaciones temáticas abordarán las vulneraciones de derechos vinculadas a un tema concreto definido en tiempo, lugar y espacio, con un alcance predeterminado orientado a identificar la causa específica de la violación y la reivindicación, reparación y/o restitución del derecho.

Éstas se clasifican en:

- a. Investigaciones Temáticas por Denuncia
- b. Investigaciones Temáticas de Oficio

#### **Artículo 48.- Apertura Investigaciones Temáticas.**

Las investigaciones temáticas serán abiertas con autorización del o la Jerarca Institucional, por iniciativa de éste o a solicitud de las Direcciones de Defensa o de la Dirección de Oficinas Regionales.

Cuando una o un habitante presente una solicitud de intervención que trate sobre derechos colectivos o difusos, la Dirección de Admisibilidad o de Oficinas Regionales remitirá la petición a la(s) dirección(es) correspondientes para su análisis y eventual apertura, de conformidad con lo que establece el presente macroproceso para investigaciones temáticas o estructurales.

En caso de que se determine que el asunto es admisible pero que no puede iniciarse de inmediato la investigación, la(s) dirección(es) a cargo informará(n) a la persona solicitante que el asunto se incorporará en el banco de investigaciones y se estará programando su estudio en el plan anual operativo correspondiente.

Las solicitudes de apertura de una investigación temática deberán contener:

- a. Justificación, cuando corresponda incluirá la denuncia, las características de la vulneración y la pretensión del habitante; así como las razones para utilizar ésta estrategia de defensa.
- b. Plan de Investigación que contenga al menos los siguientes elementos:
  - i. Objetivos de la investigación
  - ii. Alcance de la investigación: definir, a la luz de la competencia de la Defensoría y de otras instituciones, así como de los antecedentes institucionales, cuáles elementos se abordarán y cuáles no.
  - iii. El derecho o los intereses presuntamente afectados
  - iv. Instituciones obligadas y/o responsables de respetar, proteger o garantizar esos derechos o intereses
- c. Cronograma de la investigación
- d. Responsables

Una vez aprobada la investigación temática la dirección solicitante realizará el registro en el sistema SOL.

Las Direcciones de Defensa y la Dirección de Oficinas Regionales, cuando corresponda, coordinarán entre ellas todos los aspectos necesarios para que exista la adecuada coherencia institucional.

Las investigaciones temáticas no podrán exceder el plazo de seis meses. Se presentarán avances al Defensor o Defensora cada dos meses. En el caso de las investigaciones temáticas por denuncia la persona profesional a cargo del caso comunicará al habitante que, por la naturaleza de su pretensión, la investigación excederá el plazo de los dos meses.

Durante la investigación temática, se podrán utilizar las gestiones informales establecidas en el artículo 32, y deberán registrarse en el expediente electrónico. De toda gestión formal e informal efectuada durante la investigación se mantendrá informada a la persona denunciante.

#### **Artículo 49.- Del cierre de las Investigaciones Temáticas.**

La estrategia de defensa que sea abordada a través de la investigación temática por denuncia o de oficio, deberá preferiblemente ser concluida con un informe final con recomendaciones tendientes a reivindicar el derecho(s) vulnerado(s).

#### **Artículo 51.- Solicitud de ampliación información.**

La Defensoría de los Habitantes podrá solicitar información adicional a la institución denunciada, a efectos de que aclare el informe que brindó en respuesta a requerimientos planteados con anterioridad. De ser necesario, podrá solicitar, en el mismo acto, que remita pruebas que se consideren esenciales conducentes a la resolución del caso, para lo cual se le concederá un plazo de hasta cinco días hábiles.

### **Artículo 52.- Recordatorios.**

De no recibirse respuesta a cualquier oficio o gestión escrita realizada durante el trámite de la intervención, en el plazo de hasta cinco días hábiles se procederá a realizar las gestiones necesarias para obtener la información requerida: enviar un correo electrónico, realizar llamadas telefónicas, apersonarse a la Institución denunciada a solicitar la información, o cualquier otro recordatorio. De todo lo actuado se dejará constancia en el expediente.

### **Artículo 53.- Prevención.**

En caso de persistir la omisión de respuesta, se procederá a girar una única prevención para la presentación del informe con un término de hasta cinco días hábiles a la persona funcionaria omisa con copia al o la jerarca de la institución y a la Contraloría de Servicios para su respectivo seguimiento.

La prevención debe:

- a. Hacer mención al vencimiento del plazo otorgado.
- b. Al deber de colaboración preferente de las o los servidores públicos para con la Defensoría.
- c. A la obligación de rendir los informes que solicita la Defensoría.
- d. Reiterar el apercibimiento a la persona funcionaria que se había formulado en el traslado indicándole que, de no proceder de conformidad con lo solicitado, se le denunciará por desobediencia ante el Ministerio Público o se le citará para que comparezca personalmente en la Defensoría.

### **Artículo 54.- Citación.**

En caso de considerarse oportuno durante la tramitación de la SI, el o la Jerarca podrá citar a cualquier persona funcionaria para que se refiera a cualquier aspecto de interés para su resolución.

También podrá citarse a la persona funcionaria omisa o renuente a presentar el informe solicitado por la Defensoría. En tal caso, la citación se efectuará luego de girarse la prevención.

En todo caso la notificación de la citación se realizará en forma personal con la advertencia de que, si no comparece, se ordenará su presentación por medio de la Fuerza Pública al tenor del artículo 12 inciso 3 de la Ley y 27 del Reglamento de la Defensoría de los Habitantes.

El trámite de la citación lo realizará la Dirección de Asuntos Jurídicos en un plazo no mayor a 5 días hábiles; durante los dos primeros se solicitará al resto de las direcciones la presentación de casos relacionados con el o la funcionaria citada.

La citación será firmada por el o la Jerarca de la Institución y la audiencia será presidida por el o la Defensora o el Defensor Adjunto en compañía de la Dirección de Asuntos Jurídicos y de la Dirección correspondiente.

### **Artículo 59.- Revisión y aprobación de Informe Final.**

La propuesta de informe final elaborada por la persona profesional será revisada por el director o directora respectiva en un plazo máximo de cinco días hábiles; de aprobar la propuesta la remitirá de forma digital al personal de Despacho. Posteriormente el personal del Despacho encargado, en el

plazo máximo de diez días hábiles, revisará de forma integral el documento y de requerirse modificaciones coordinará con la Dirección correspondiente para que en un plazo máximo de tres días las efectúe.

En el caso de las propuestas de informes finales referentes a la violación de derechos e intereses por motivos de discapacidad, estas serán remitidas por las Direcciones para su revisión directamente a la persona funcionaria que coordina el Mecanismo Nacional de Supervisión de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad destacado en el Despacho.

La aprobación definitiva y firma del informe final con recomendaciones corresponderá al o la Defensora de los Habitantes o la o al Defensor Adjunto por delegación del primero o la primera; para asegurar su validez y eficacia, deberá ir firmado digitalmente.

#### **Artículo 60.- Archivo de las Solicitudes de Intervención.**

Una vez aprobado el cierre de la Intervención por el o la Directora o el o la Jерarca de la Institución en la etapa de investigación o de seguimiento, según sea el caso, la persona profesional de defensa, bajo la supervisión del o la Directora, verificará para proceder a su archivo que los oficios emitidos por la Defensoría hayan sido notificados a las partes involucradas, que el plazo de reconsideración haya vencido, que el expediente físico esté debidamente completo, ordenado, foliado y respaldado digitalmente en el SOL.

#### **Artículo 73.- Registro de las denuncias.**

Cuando la institución pública remite la apertura de un procedimiento disciplinario administrativo por hostigamiento sexual en perjuicio de una persona adulta, la Dirección de la Defensoría de la Mujer registrará esta notificación y procederá a realizar la apertura del registro de intervención, con el fin de brindar el seguimiento a la denuncia. De igual forma se procede si la persona denunciante, luego de interpuesta su denuncia ante la entidad correspondiente, se presenta a la Defensoría para solicitar su intervención. Igual procedimiento se realizará si se trata de un caso en vía judicial, según lo dispuesto por el Poder Judicial en el artículo LXIV del acta N° 59 del Consejo Superior del Poder Judicial de fecha 12 de agosto de 2003.

Si la comunicación o denuncia de ese procedimiento es recibido en una Oficina Regional o en otra oficina de la Defensoría se deberá remitir la documentación recibida sin más trámite y de forma inmediata, y con la indicación de confidencial a la Dirección de la Defensoría de la Mujer para su apertura.

#### **Artículo 75.- Notificación e inicio del trámite.**

Una vez registrada la comunicación o la denuncia, la Dirección de la Defensoría de la Mujer notificará el inicio del trámite de seguimiento del procedimiento disciplinario por hostigamiento sexual a la entidad respectiva, con el fin de que informe del curso del procedimiento administrativo que se tramita.

A la entidad involucrada, se le solicitará, además, que complete y remita el cuestionario de registro de datos de la denuncia y adicionalmente en el caso de la comunicación, que se notifique a las partes que el asunto se puso en conocimiento de la Defensoría.

#### **Artículo 103.- De las Advertencias Tempranas en la defensa de derechos humanos**

La Advertencia Temprana en la defensa de derechos humanos es una estrategia que tiene como propósito prevenir, predecir y mitigar afectaciones o violaciones a los derechos de las y los

habitantes. Cualquier profesional que identifique una situación de amenazas o potencial vulneración de derechos la pondrá en conocimiento de su jefatura inmediata quien informará al Despacho. Una vez aprobada por el despacho, la dirección competente registrará la advertencia y su desarrollo en el sistema informático SOL.

Los resultados del análisis de la información se ponen en conocimiento de las autoridades políticas competentes con el propósito de activar respuestas eficaces a los problemas, situaciones o conflictos detectados.

#### **Artículo 104.- Seguimiento a las Advertencias Tempranas en la defensa de derechos humanos**

Una vez emitida la advertencia por parte del Despacho, la dirección responsable dará seguimiento a las respuestas de las autoridades políticas competentes y mantendrá informado al o la Jeraarca. La evolución del seguimiento podrá derivar en otra estrategia de defensa que deberá ser consignada como tal.

#### **Artículo 105.- Del cierre de las Advertencias Tempranas en la defensa de derechos humanos**

Si el asunto se resolvió de manera oportuna y a satisfacción, se procederá a consignar las gestiones realizadas y los resultados logrados en el expediente electrónico, para justificar el cierre y archivo del expediente, previa aprobación del o la directora, prescindiendo de la notificación de un informe final escrito.

#### **Artículo 121.- Transitorio.**

Las investigaciones que se encuentran en estado de Monitorización a la entrada en vigencia de este manual continuarán siendo tramitadas bajo las reglas de este tipo de seguimiento hasta su cierre, ajustándose a las condiciones y disposiciones establecidas en el Manual de Macroproceso anterior.

**COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE.** Dado en la Ciudad de San José, a las ocho horas del día tres de agosto de dos mil veinte. **Catalina Crespo Sancho. Defensora de los Habitantes de la República.**

1 vez.—( IN2020474435 ).