



La Uruca, San José, Costa Rica, martes 01 de diciembre del 2009. N° 233

DEFENSORÍA DE LOS HABITANTES DE LA REPÚBLICA

N° 00001524

EL DEFENSOR DE LOS HABITANTES

Con fundamento en el artículo 1º de la Ley de la Defensoría de los Habitantes de la República de Costa Rica, N° 7319 del 17 de noviembre de 1992 y de conformidad con lo que establecen los artículos 1, 2, 6, 7 y 9 del Reglamento de la Defensoría de los Habitantes de la República, Decreto Ejecutivo N° 22266-J del 15 de junio de 1993; y,

Considerando que:

1º—Que los procesos y actividades institucionales que realiza la Defensoría de los Habitantes, deben regirse por reglas y procedimientos uniformes y oficiales.

2º—Que contar con un Manual de Protección de Derechos es un medio que posibilita el cumplimiento de las atribuciones de defensa y promoción de derechos que la ley de creación le asignó a la Institución.

3º—Que desde el 2005 se constituyó la Comisión de Procedimientos Internos de la Defensoría de los Habitantes, la cual se abocó al estudio y análisis de los procedimientos de defensa para agilizar estos procesos.

4º—Que el 26 de febrero de 2008 se realizó una sesión de trabajo del Consejo de Directores de la Defensoría de los Habitantes en el Complejo Florense ubicado en San Joaquín de Flores que permitió realizar una discusión de fondo a partir del documento elaborado por la Comisión de Procedimientos Internos.

5º—Que ante la importancia de contar con un Manual de Protección de Derechos actualizado se creó un equipo de trabajo para que elaborara una propuesta final del Manual del Macroproceso de Protección de Derechos a partir de los insumos discutidos en el seno de la comisión y de la reunión del Consejo de Directores en San Joaquín de Flores. **Por lo tanto,**

SE ACUERDA:

Primero.—Dictar el presente Manual de Macroproceso de Protección de Derechos, que regulará los procedimientos que lleva a cabo la Defensoría de los Habitantes de la República, en los tres procesos que lo componen: Admisión, Defensa y Educación en Derechos Humanos.

Segundo.—Los procedimientos señalados en el presente Manual serán de acatamiento de la Dirección de Admisibilidad, las Direcciones de Defensa, la Dirección de Asuntos Jurídicos, la Dirección de Promoción y Divulgación, la Dirección de Oficinas Regionales y cualquier otro órgano por disposición del o la Jefe de la Institución, y se regularán por las siguientes disposiciones:

MANUAL DEL MACROPROCESO

DE PROTECCION DE DERECHOS

TÍTULO I

Del Macroproceso de Protección de Derechos

CAPÍTULO I

Aspectos generales

Artículo 1º—**Ámbito de aplicación.** El presente Manual regula los procedimientos del Macroproceso de Protección de Derechos, en los procesos de Admisión, Defensa y Educación en Derechos Humanos, que lleva a cabo la Defensoría de los Habitantes de la República.

Artículo 2º—**Unidades responsables.** Los procedimientos señalados en el presente Manual serán de acatamiento de la Dirección de Admisibilidad, las Direcciones de Defensa, la Dirección de Asuntos Jurídicos, la Dirección de Promoción y Divulgación, la Dirección de Oficinas Regionales y cualquier otro órgano por disposición del o la Jefe de la Institución.

Artículo 3º—**Principios.** Todos los procedimientos que se regulan en el presente Manual deben observar los siguientes principios del servicio: sumaria, informalidad, celeridad, justicia, legalidad, objetividad, eficiencia, eficacia, integralidad, gratuidad, razonabilidad, oportunidad, proporcionalidad, oficiosidad, accesibilidad, igualdad, no discriminación y calidad del servicio.

Asimismo, todos los órganos de la Defensoría de los Habitantes de la República deberán coordinar sus labores para garantizar la observancia de estos principios, así como la aplicación y efectividad de los procedimientos establecidos en el presente Manual.

Artículo 4º—**Definiciones.** Para los efectos del presente Manual, se establecen las siguientes definiciones:

- a. **Asuntos Admisibles:** son aquellas Solicitudes de Intervención declaradas admisibles por parte de la Institución que se ajustan a los requisitos establecidos en los artículos 1, 12. 1), 17 y 19. 2), de la Ley de la Defensoría de los Habitantes, así como en los artículos 1, 2, 6, 25 y 44 del Reglamento y los comprendidos en este Manual.
- b. **Asuntos Inadmisibles:** son aquellas Solicitudes de Intervención que no cumplen con los requisitos de forma y/o fondo establecidos en la Ley de la Defensoría de los Habitantes, su Reglamento y este Manual.

- c. **Atención Inmediata:** es una Forma de Intervención que procede ante una situación de riesgo, daño inminente o actual, que procura evitar efectos irreversibles a los derechos e intereses legítimos de las personas.
- d. **Citación:** es el acto mediante el cual se conmina a un (a) servidor (a) público (a) a comparecer en forma personal el día y la hora señalados, ante la o el Defensor o Defensor Adjunto o ante el/la funcionario/a que estos designen, para que rinda cuentas de su omisión de respuesta, así como de las acciones a través de las cuales atenderá la gestión de un habitante o grupo en trámite de la Institución.
- e. **Directriz:** es la forma de instruir las políticas generales que establece fines, objetivos y metas institucionales y que sirve de instrumento de coordinación, ordenamiento e información dictada por el o la Jerarca para la observación de los y las funcionarios(as).
- f. **Fase de Monitoreo:** fase del proceso de defensa, usualmente posterior a la fase de seguimiento, que consiste en una verificación periódica del avance de acciones complejas tales como la construcción de obras, aprobación de proyectos de ley, planificación y ejecución presupuestaria, procesos de contratación administrativa, u otros que requieran plazos de ejecución mayores a un año, conducentes al cumplimiento efectivo de las recomendaciones.
- g. **Fase de Seguimiento:** fase del proceso defensa posterior a la investigación de una Solicitud de Intervención mediante la cual la Defensoría verifica el cumplimiento de sus recomendaciones o de los actos derivados de otras Formas de Intervención.
- h. **Formas de Intervención.** estrategias de defensa que utiliza la Defensoría de los Habitantes para proteger los derechos e intereses de las y los habitantes que surgen de una Solicitud de Intervención derivada de una petición, o de una Intervención de Oficio iniciada por mandato de ley o por interés de la Institución en determinado.
- i. **Gestiones Previas:** son aquellas acciones realizadas por el o la habitante, que con la orientación de la Institución, debe llevar a cabo ante la institución pública que denuncia de previo a la intervención formal de la Defensoría.
- j. **Gestiones Sumarísimas de Defensa o Informales:** intervenciones de defensa informales, rápidas y breves que se realizan ante la Administración para que se tomen medidas oportunas, conducentes a atender la situación denunciada. Por ejemplo: llamadas telefónicas, correos electrónicos, visitas, inspecciones o reuniones no programadas.
- k. **Informe de Cierre:** es el informe escrito mediante el cual se comunica a las partes interesadas las gestiones sumarias que se realizaron, los resultados de tales gestiones y el cierre de la Solicitud con base en esos resultados. Esta modalidad de cierre podrá utilizarse en los casos de pérdida de interés del habitante en la denuncia planteada.
- l. **Informe de Cierre de Seguimiento:** es el informe escrito mediante el cual se le realiza un recuento de las acciones ejecutadas por los Órganos Públicos en cumplimiento a recomendaciones emitidas por la Defensoría, con base en las cuales procede la conclusión del seguimiento y el cierre de la intervención.
- m. **Informe Final:** es la resolución en la cual se consignan las gestiones formales e informales realizadas durante la investigación, se exponen los hechos constatados y no constatados, las consideraciones y conclusiones del caso y se emiten las recomendaciones, si así correspondieran.

- n. **Investigación por Denuncia:** es la Forma de Intervención mediante la cual se investiga una denuncia siguiendo el procedimiento de defensa establecido en el Título Tercero de la ley y de su reglamento.
- ñ. **Investigación de Oficio:** es la Forma de Intervención que se inicia por disposición o con autorización de la o el Jefe sobre un tema de competencia institucional. Estas investigaciones deben tramitarse de conformidad con el procedimiento ordinario regulado en este manual.
- o. **Macroproceso de Protección de Derechos:** es el conjunto de procesos por medio de los cuales la Defensoría de los Habitantes tutela los derechos e intereses de las y los habitantes y que comprende tres procesos: Admisión, Defensa y Educación en Derechos Humanos.
- p. **Mediación Social:** es una Forma de Intervención mediante la cual la Institución procura, entre otros propósitos, promover el diálogo para desescalar un conflicto; acercar a las partes vinculadas por intereses comunes o antagónicos contribuyendo a equilibrar las relaciones de poder entre ambas; promover estrategias de planificación interinstitucionales e intersectoriales para la búsqueda de soluciones en beneficio de diferentes sectores de población en situación de vulnerabilidad.
- q. **Prevención:** es el acto mediante el cual se conmina a un (a) servidor (a) público (a) que ha incumplido el plazo para la presentación de información requerida en el traslado o en cualquier otra solicitud planteada por la Defensoría de los Habitantes, para que presente su respuesta en un plazo perentorio de cinco días hábiles.
- r. **Recomendaciones:** son indicaciones concretas, posibles y alcanzables en un plazo razonable de hacer, no hacer, o dejar de hacer que la Defensoría dirige a un (a) servidor (a) público (a) o a una institución, para la prevención de la violación o la restitución de derechos o intereses de los (as) habitantes lesionados (as) por actos, omisiones o actuaciones materiales del Sector Público así como de personas jurídicas no estatales que ejercen prerrogativas públicas y las privadas prestatarias de servicios públicos.
- s. **Recurso de reconsideración:** es el recurso procesal mediante el cual cualquiera de las partes involucradas en una investigación de la Defensoría, siempre y cuando tengan interés legítimo en el asunto, impugna la decisión o las recomendaciones emitidas, de conformidad con los artículos 22 de la Ley de la Defensoría de los Habitantes y 56 del Reglamento.
- t. **Sistema Electrónico de Defensa Institucional (S.E.D.I):** es un sistema electrónico que utiliza la Defensoría para almacenar, registrar, asignar, tramitar y procesar información relacionada con el proceso de defensa de derechos.
- u. **Solicitud de Criterio al Interesado:** es el acto mediante el cual la Defensoría pone en conocimiento al denunciante el informe y los elementos probatorios aportados por la institución o el funcionario denunciado, para que se refiera a ellos cuando se carece de elementos de convicción que impiden acreditar la situación denunciada.
- v. **Solicitud de Intervención:** es una queja, reclamo, denuncia que es presentada a la Defensoría personalmente, por carta, fax, teléfono o correo electrónico, en la cual una persona o grupo denuncia actos, omisiones y actuaciones materiales del sector público que considera lesivos a sus derechos e intereses, y cuya pretensión es que la institución intervenga para su tutela, conforme a los artículos 17 de la Ley y 37 del Reglamento.

- w. **Solicitud de Orientación:** es una solicitud mediante la cual una persona o grupo requiere información, orientación o asesoría para enfrentar problemas o conflictos de muy variada índole, que no son competencia de la Defensoría.
- x. **Suspensión por gestiones ante el Poder Judicial:** es la comunicación escrita mediante la cual se informa al o la habitante la suspensión de su solicitud de intervención, ante la imposibilidad de la Defensoría de intervenir en asuntos que se encuentran en trámite en la vía judicial.
- y. **Traslados:** son las solicitudes de información, pruebas y antecedentes que se realizan en el trámite de una investigación concreta, según los artículos 20 de la Ley y 49 del Reglamento.

CAPÍTULO II

Del proceso de admisión

Artículo 5º—**Recepción, registro y valoración en la Dirección de Admisibilidad.** La Defensoría de los Habitantes a través de la Dirección de Admisibilidad atenderá todas las Solicitudes de Intervención verbales, escritas, telefónicas o electrónicas, las cuales deberán ser registradas, numeradas, valoradas y dictaminadas respecto a su admisibilidad o inadmisibilidad.

Artículo 6º—**Recepción, registro y valoración en las Direcciones de Defensa.** Las Direcciones de Defensa que reciban Solicitudes de Intervención, en temas de su competencia, podrán recibirlas, registrarlas, numerarlas, valorarlas y declarar su admisibilidad. Cuando no sean de su competencia, las trasladarán a la Dirección de Admisibilidad para el trámite respectivo.

Artículo 7º—**Recepción, registro y valoración en las Oficinas Regionales.** Las Oficinas Regionales podrán recibir, registrar, numerar, valorar las Solicitudes de Intervención de su competencia territorial, a las cuales darán trámite mediante Formas Sumarias de Intervención.

Cuando la Solicitud de Intervención presente las siguientes condiciones deberá ser remitida a la Dirección de Oficinas Regionales, para su respectivo trámite:

- a. Que el asunto denunciado no corresponda a su jurisdicción.
- b. Que el órgano decisorio esté ubicado en la jurisdicción de la Sede Central.
- c. Que los hechos denunciados afecten derechos difusos o colectivos.
- d. Que la gravedad de los hechos denunciados amerite la apertura de una investigación por denuncia o de oficio.
- e. Que la denuncia planteada tenga como fundamento un posible hostigamiento sexual.
- f. Que el trámite del asunto haya sido solicitado por las Direcciones de Defensa.

Artículo 8º—**Requisitos para la interposición.** Al momento de la recepción de la Solicitud de Intervención se deberán incluir los siguientes datos:

- a) Calidades de la persona que plantea la Solicitud de Intervención y/o de la persona afectada.

- b) Número de teléfono o fax si lo tiene, dirección exacta donde se pueda localizar, apartado postal o correo electrónico si lo posee para recibir notificaciones.
- c) Descripción de los hechos denunciados, la fecha y el lugar donde han ocurrido.
- d) Indicar las gestiones realizadas por el o la habitante y ante la institución competente, si procediera, con anterioridad a la presentación de la Solicitud de Intervención.
- e) Precisar la pretensión de la persona interesada en relación con la intervención de la Defensoría.

Artículo 9º—**Requisitos para la admisibilidad.** Los requisitos para determinar la admisibilidad de las Solicitudes de Intervención son los siguientes:

- a. Que la afectación de los derechos e intereses alegada por el (la) habitante, provengan de una acción, omisión u actuación material del sector público, o de sujetos de Derechos Privado, prestatarios de servicios públicos o que administran fondos públicos. Estas Solicitudes de Intervención serán admisibles sin necesidad de que el (la) habitante haya realizado gestión o reclamo previo ante la Administración. Se exceptúan de lo anterior los siguientes casos:
 - 1. Cuando la afectación provenga directamente de una acción u omisión atribuible a una persona de Derecho Privado, respecto a la cual debe intervenir un ente público en ejercicio de funciones de control, supervisión y tutela, la Solicitud de Intervención sólo será admisible si el asunto ya ha sido formulado ante la administración pública competente y ésta no se ha pronunciado en el plazo de ley.
 - 2. Cuando la administración denunciada cuente con un procedimiento preestablecido para reclamos referidos a la rectificación de errores materiales del Sector Público (por ejemplo, cobros de tarifas e impuestos), es necesario que el (la) habitante haya incoado ese procedimiento de previo a plantear la Solicitud de Intervención ante la Defensoría.

El Despacho o la Dirección de Defensa respectiva podrán discrecionalmente prescindir de estos requisitos para la admisibilidad de las solicitudes de intervención.

- b. Que los hechos en que se sustente la queja hayan ocurrido en el término de un año antes de la interposición de la denuncia ante la Defensoría o que siendo anteriores a ese plazo produzcan violaciones de efecto continuado. En caso de duda, se someterá a conocimiento del Despacho, de conformidad con el artículo 17 de la Ley de la Defensoría de los Habitantes.
- c. Que el objeto de la Solicitud de Intervención no esté siendo conocido en sede jurisdiccional.
- d. Que sobre el asunto se haya emitido un fallo con autoridad de cosa juzgada en favor del (la) habitante pero que ha sido incumplido por la autoridad competente.

En caso de no cumplirse con los requisitos anteriores, se declarará la inadmisibilidad mediante resolución fundada. Cuando la Solicitud de Intervención se presente en forma escrita, la inadmisibilidad deberá darse por escrito.

Los Criterios de Admisión específicos serán dispuestos, en conjunto, por la Dirección de Admisibilidad, las Direcciones de Defensa y el Despacho.

Artículo 10.—Criterios de trámite. De la evaluación de una Solicitud de Intervención se derivan cuatro posibilidades de trámite a seguir:

- a) Si la Solicitud de Intervención es declarada admisible, se remite a la Dirección de Defensa o el órgano correspondiente de acuerdo con la tipología institucional; esta gestión debe serle notificada a la persona interesada.
- b) Si la Solicitud de Intervención corresponde a una situación de riesgo o de violación inminente de derechos, se actuará conforme a lo establecido en el presente manual, respecto al procedimiento de Atención Inmediata.
- c) Si la Solicitud de Intervención es omisa en cuanto a documentos probatorios o gestiones necesarias para valorar su admisión, se solicitará información adicional al o la habitante que deberá presentar en un plazo máximo de 8 días hábiles a partir de la notificación efectiva.
- d) Si la Solicitud de Intervención es inadmisibile, se emitirá resolución fundada que así lo declare. En el mismo acto, se orientará al o la habitante sobre los procedimientos a seguir para la posible solución de su pretensión.

Artículo 11.—De la resolución de admisibilidad. La resolución de admisibilidad debe: describir los hechos denunciados, las gestiones previas realizadas por el/la habitante, la pretensión concreta, la fundamentación y el alcance de la intervención de la Defensoría.

En caso de que algunos de los hechos denunciados no sean de conocimiento de la Defensoría deberá orientarse al/la habitante sobre las vías oportunas para reclamar sus derechos.

Artículo 12.—Criterios de admisión para asuntos en trámite. Cuando la Solicitud de Intervención verse sobre hechos que estén en conocimiento o hayan sido conocidos por la Defensoría, se procederá de la siguiente manera:

- a) Si aún no se ha concluido el procedimiento de investigación, no se abrirá un nuevo expediente, sino que la Solicitud de Intervención se acumulará al expediente existente; se coordinará con la Dirección de Defensa responsable y se le notificará al o la habitante sobre la admisibilidad y acumulación de su caso.
- b) Si la Defensoría ya ha emitido un informe final sobre la misma causa, se le entregará a la persona interesada copia del mismo y se le indicará el estado del cumplimiento de las recomendaciones; para estos efectos se informará y coordinará con la Dirección respectiva. Igualmente se deberá coordinar con la Dirección de Defensa que emitió las recomendaciones, si la persona manifiesta que no se han cumplido las mismas.
- c) Si la Defensoría ya ha emitido un informe final sobre la misma causa, pero la persona interesada plantea pretensiones particulares respecto de la situación analizada en el informe final, se procederá con la apertura de la Solicitud de Intervención.

Artículo 13.—Plazo de admisión. La Solicitud de Intervención que no requiera de un trámite de atención inmediata o de gestiones previas, será admitida en un plazo máximo de tres días, dentro del cual se le asignará –para efectos de control- el código de la Dirección de Defensa que la tramitará a la cual será trasladada como una Evaluación Preliminar (EP) conforme a la tipología institucional.

Artículo 14.—No interrupción de plazos. Cuando para la restitución del derecho se requiera de un procedimiento administrativo o judicial con plazos perentorios, se le indicará a la persona interesada

que debe iniciar el procedimiento en sede administrativa y/o judicial, para evitar el vencimiento de éstos.

Artículo 15.—**Omisión de respuesta.** Cuando la Solicitud de Intervención verse sobre la omisión de respuesta por parte de un Órgano o Ente del Sector Público, será tramitada de acuerdo con la pretensión del (la) habitante. De advertirse un problema de fondo se le hará saber al habitante, para que decida si le interesa que sea incluido en la investigación de su queja.

Artículo 16.—**Trámite por omisión de respuesta.** Las Solicitudes de Intervención que sean tramitadas por omisión de respuesta, deberán trasladarse ante la institución omisa y prevenir acerca de las consecuencias del incumplimiento; una vez obtenida la respuesta se procederá a cerrar la solicitud de intervención.

En caso de omisión de respuesta a la solicitud planteada por la Defensoría de los Habitantes, la Solicitud de Intervención se trasladará a la Dirección de Defensa respectiva para que lleve a cabo las acciones conducentes a restablecer el derecho de petición vulnerado. De persistir la omisión de respuesta, se trasladará a la Dirección de Asuntos Jurídicos para que formule la citación al funcionario incumpliente que firmará el/la Jerarca o bien, para que elabore la propuesta de denuncia judicial.

Artículo 17.—**Firma.** Las inadmisibilidades y los recursos de reconsideración deberán ser firmados por la/el Defensor de los Habitantes.

CAPÍTULO III

De las formas de intervención

Artículo 18.—**Evaluación preliminar.** Cuando la Dirección de Defensa recibe una Evaluación Preliminar, verificará que sea atinente a la temática que atiende, en cuyo caso le asignará la Forma de Intervención más apropiada de acuerdo a la naturaleza del asunto y actualizará su condición en el Sistema Electrónico de Defensa Institucional.

Artículo 19.—**Conflicto de competencias.** En caso de conflicto respecto de la competencia de una Dirección de Defensa o de una Oficina Regional para tramitar una Forma de Intervención, la o el Director de Admisibilidad elevará el asunto al Despacho que resolverá en un plazo máximo de tres días hábiles.

Cuando la Solicitud de Intervención refiere a hechos que fueron conocidos por la Defensoría informará en forma expedita al habitante de lo actuado y resuelto es aquella oportunidad, para conocer su interés de continuar con el trámite de su denuncia y determinar el procedimiento a seguir.

Artículo 20.—**Formas de Intervención.** Las estrategias de defensa que utiliza la Defensoría de los Habitantes para velar y proteger los derechos e intereses de las y los habitantes que surgen de una Solicitud de Intervención se denominarán Formas de Intervención y son las siguientes:

1. Orientación y Asesoría al Habitante (OAH).
2. Atención Inmediata (AI).
3. Gestiones Sumarísimas de Defensa (GSD).

4. Investigación por Denuncia (ID).
5. Investigación de Oficio (IO).
6. Seguimiento a Denuncias por Hostigamiento Sexual (HS).
7. Audiencias Públicas (AP).
8. Acciones Judiciales (AJ).
9. Proyectos de Ley (PL).
10. Mediación Social (MS).

Artículo 21.—**Plazo de asignación de la Forma de Intervención.** El/la Directora de Defensa o el/la Coordinadora Regional asignará y recomendará la Forma de Intervención a el/la profesional en un plazo no mayor de dos días hábiles.

Artículo 22.—**Estrategia de Defensa.** El/la profesional responsable valorará y elaborará la estrategia de defensa idónea para cada caso, tomando en cuenta la pretensión del/la habitante y el riesgo de daño, según corresponda. Una vez valorada la estrategia para abordar el caso, deberá realizar las gestiones que correspondan en un plazo no mayor de tres días hábiles.

Artículo 23.—**Reporte de Gestión Sumaria de Defensa.** Si para la atención de una Forma de Intervención se requiere realizar una inspección, reunión con las partes, visita a una comunidad u otras gestiones, se deberá elaborar una minuta, reporte o acta, según sea el caso, de los resultados de la misma se dejará constancia en el expediente.

En el caso de las actas deberán reunir los requisitos establecidos en el artículo 270 de la Ley General de Administración Pública.

Artículo 24.—**Inspecciones.** La necesidad y conveniencia de realizar inspecciones debe ser determinada en cada caso específico por la Dirección de Defensa o la Oficina Regional a cargo de la Forma de Intervención. Para estos efectos y de ser necesario se coordinará con las Oficinas Regionales.

Artículo 25.—**Coordinación entre Direcciones de Defensa.** Para la tramitación de asuntos muy complejos que involucre temas que sean competencia de dos o más Direcciones, se deberán abrir espacios de discusión y coordinación técnica entre las/los diferentes profesionales responsables, así como la conformación de equipos multidisciplinarios de trabajo para su atención y la consulta ante la Dirección de Asuntos Jurídicos, el Consejo de Directores o el Despacho.

Artículo 26.—**Coordinación entre las Direcciones de Defensa y la Dirección de Oficinas Regionales.** En caso de que ser requerido, tanto las Direcciones de Defensa como las Oficinas Regionales, podrán solicitar la colaboración mutua para la mejor resolución de los asuntos bajo su conocimiento, a través de la Dirección de Oficinas Regionales.

Artículo 27.—**Solicitud colaboración técnica.** En caso de requerirlo, la Dirección de Defensa podrá solicitar la cooperación técnica de profesionales externos, Colegios Profesionales, Universidades u otros, para realizar inspecciones. Asimismo, podrá requerirles informes técnicos sobre diversos

aspectos indispensables para que la Defensoría pueda determinar si se violaron o no los derechos e intereses del/la habitante.

Artículo 28.—Archivo de las Solicitudes de Intervención. Una vez aprobado el cierre de la Solicitud de Intervención por el/la Directora o el/la Jefe de la Institución, según sea el caso, se verificará que los oficios emitidos por la Defensoría hayan sido notificados a las partes involucradas, que el plazo de reconsideración haya vencido y que el expediente físico esté debidamente foliado, se procederá a su archivo.

CAPÍTULO IV

De las formas sumarias de intervención

Artículo 29.—De la Orientación y Asesoría al Habitante. En aquellos casos en el que la Solicitud de Intervención del/la habitante no cumpla con los requisitos legales de admisibilidad establecidos en la Ley y en el presente Manual el o la profesional de la Defensoría deberá asesorarle sobre las vías legales idóneas para resolver su pretensión.

Si resultare indispensable una gestión previa ante la institución pública denunciada, se orientará al o la habitante sobre el trámite administrativo a seguir, de previo a la admisión de la solicitud.

En cualquier caso, la atención deberá quedar registrada en el Sistema Electrónico de Defensa Institucional, mediante un reporte de la asesoría brindada.

Artículo 30.—De la Atención Inmediata. Cuando de la Solicitud de Intervención se infiera que de no actuarse de inmediato el daño sería irreversible, o dada su inminencia -aunque no sea grave- se requiera de la presencia inmediata de la Defensoría por razones de oportunidad, será calificada como de “atención inmediata”.

Artículo 31.—Del procedimiento de la Atención Inmediata. El procedimiento para tramitar los asuntos de “atención inmediata” será el siguiente:

- a. Una vez determinado el caso que requiera atención inmediata en la fase de admisión, se coordinará con la Dirección de Defensa correspondiente las estrategias de defensa inmediatas para definir la forma de abordaje.
- b. Atendida la inmediatez del asunto se procederá a su registro y una vez concluida la intervención se elaborará un reporte de lo actuado, indicando los resultados obtenidos, el cual se notificará a los(as) interesados(as) si fuera el caso.
- c. Si transcurrido un plazo máximo de 72 horas el asunto no ha sido resuelto, se continuará el trámite bajo la Forma de Intervención por denuncia en la Dirección de Defensa correspondiente.

Artículo 32.—De la Atención Inmediata en Sede Judicial. En aquellos casos en que se considere necesario recurrir a la vía contencioso-administrativa o a la jurisdicción constitucional para evitar el daño inminente, se coordinará con la Dirección de Defensa o la Oficina Regional correspondiente y con la Dirección de Asuntos Jurídicos para los efectos de la demanda o solicitud de medidas cautelares.

Artículo 33.—De las Gestiones Sumarísimas de Defensa. El o la profesional de la Defensoría a cargo de una Solicitud de Intervención valorará, según la naturaleza del caso, la pertinencia de

realizar gestiones de defensa inmediatas e informales en cualquier fase del proceso de intervención para agilizar la satisfacción de la pretensión del o la habitante, tales como: llamadas telefónicas, reuniones, inspecciones, visitas a las oficinas públicas u otras.

De las reuniones, inspecciones y visitas a las oficinas públicas deberá quedar constando un acta formal en el expediente físico; los otros tipos de gestiones deberán quedar registradas en el Sistema Electrónico de Defensa Institucional.

Artículo 34.—Del cierre por Gestiones Sumarísimas de Defensa. En el caso de que una Solicitud de Intervención se resuelva mediante este tipo de gestiones, el/la profesional a cargo de la Solicitud procederá a elaborar un informe de cierre.

Cuando el asunto haya sido resuelto de manera rápida y ha satisfacción del/la habitante, las gestiones realizadas se consignarán en un cierre en el Sistema Electrónico de Defensa Institucional, prescindiéndose del informe de cierre

CAPÍTULO V

De la investigación por denuncia

Artículo 35.—Sobre el traslado. Una vez establecida la Forma de Intervención como una Investigación por Denuncia, el o la profesional responsable deberá realizar las propuestas de traslado que correspondan a las instituciones públicas involucradas, las cuales serán aprobadas por la Dirección. Estas solicitudes se dirigirán a los/las jefarcas, los/las funcionarios denunciados, a las jefaturas respectivas y a las Contralorías de Servicios, según corresponda.

De toda gestión formal e informal efectuado durante la investigación se deberá mantener informado (a) al o la interesada.

Artículo 36.—Estructura de los traslados. Los traslados deberán contener: la descripción de los hechos objeto de la queja en forma clara y precisa; una reseña de las gestiones realizadas por las personas interesadas; identificación de los órganos o funcionarios (as) involucradas; la petición concreta que formula el o la denunciante e indicación de las gestiones informales realizadas por la Defensoría de los Habitantes, cuando corresponda.

Sobre esos aspectos se solicitará el pronunciamiento del ente público. Además, se podrá requerir información puntual sobre diversos aspectos que sean relevantes para la investigación, a juicio de la Dirección que tramita la Forma de Intervención. En el traslado se deberá hacer mención a la obligatoriedad legal del o la funcionaria de presentar el informe solicitado. En ningún caso los traslados deberán contener valoraciones subjetivas o adelanto de criterios.

Artículo 37.—Recordatorios y otras gestiones. De no recibirse respuesta en el plazo señalado, la Defensoría de los Habitantes podrá realizar gestiones conducentes a la remisión del informe tales como: recordatorios, inspecciones en las oficinas públicas, gestiones telefónicas u otras gestiones.

Artículo 38.—Prevención. En caso de persistir la omisión de respuesta, la Defensoría de los Habitantes girará una ÚNICA prevención para la presentación del informe con un término de tres días hábiles con copia al o la jerarca de la institución, la cual deberá notificarse personalmente al funcionario (a) omiso.

La prevención debe hacer mención al vencimiento del plazo otorgado, al deber de colaboración preferente de las o los servidores públicos para con la Defensoría; a la obligación de rendir los

informes que solicita la Defensoría; y reiterar el apercibimiento al o la 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.

Artículo 39.—**Citación.** En caso de considerarse oportuno, en lugar de o luego de girarse la prevención estipulada en el artículo anterior, se remitirá una citación a la o el funcionario renuente, con copia al o la jerarca, para que comparezca en forma personal, indicándole que de ser necesario se ordenará su presentación por medio de la Fuerza Pública. El trámite de la citación se realizará en coordinación con la Dirección de Asuntos Jurídicos y en todo caso será firmada por el/la Jerarca.

De no obtenerse respuesta, el/la Jerarca formulará la denuncia ante el Ministerio Público por el delito de desobediencia.

Artículo 40.—**Del plazo de la Investigación.** Todos los/las funcionarias involucradas en la estrategia de defensa de Investigación por Denuncia incluyendo las actividades de recepción, registro, valoración de admisibilidad, apertura, asignación, desarrollo, revisión y aprobación final de la investigación; así como las actividades de notificación y correspondencia, deberán planificar sus gestiones con miras a ajustar el proceso de defensa al plazo de los dos meses que establece la ley.

Si el plazo legal para la investigación de la Solicitud de Intervención (dos meses) se supera, el/la Jerarca deberá emitir una resolución en la cual se razone la prórroga del plazo.

Artículo 41.—**Borrador Informe Final.** Una vez que el o la profesional de defensa obtenga la información necesaria para dilucidar el asunto sometido a su consideración, procederá a analizarla y a elaborar un borrador del informe final.

Artículo 42.—**Estructura Informe Final Investigaciones por Denuncia.** Toda Investigación por Denuncia a cargo de las Direcciones de Defensa deberá concluirse con la elaboración de un informe final con o sin recomendaciones.

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

- a) El objeto de la investigación y la pretensión o pretensiones del o la habitante.
- b) Un resumen preciso de los informes de las instituciones involucradas en el caso concreto y otras gestiones realizadas. El o la profesional de defensa valorará si deben citar textualmente los informes o no.
- c) Los hechos acreditados o no demostrados en el transcurso de la investigación, que sean relevantes a efectos de argumentar la resolución final de la Defensoría.
- d) 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 económico, financiero, sociológico, jurídico o de otras ramas profesionales según sea la naturaleza y particularidades de la investigación.

Las consideraciones de carácter jurídico, deben fundamentarse en normas constitucionales, internacionales, legales y reglamentarias que tutelan el derecho violado. De ser posible se deberá incluir la jurisprudencia y doctrina pertinente, desde la perspectiva de los derechos humanos, la jurisprudencia internacional, constitucional y de la Defensoría y la específica de

cada Dirección de Defensa y se deberá aplicar transversalmente, cuando corresponda los enfoques de género, étnico, origen étnico o nacional, orientación sexual y socio-económico.

e) Las recomendaciones pertinentes según sea el caso. Deberán ser puntuales, proporcionales, viables y razonables. Tendrán un carácter persuasivo, no impositivo. Deberán basarse en los hechos investigados y las consideraciones esbozadas en el informe final, y deben estar dirigidas a la prevención de la violación o al restablecimiento del disfrute de los derechos lesionados.

Podrán consistir en indicaciones concretas de hacer, no hacer o cesar de hacer, dirigidas a los órganos de Sector Público involucrados. Siempre deben dirigirse a la Administración investigada en razón de una irregularidad en la actuación y función administrativa de ésta. No se podrá compeler a entidades públicas o privadas a reparar directamente los daños y perjuicios.

Artículo 43.—Revisión y aprobación de Informe Final. Los informes finales serán revisados por la Dirección de Defensa respectiva. La aprobación definitiva y firma del informe final con recomendaciones corresponderá al o la Defensor/a de los Habitantes o el/la Defensor/a Adjunto/a por delegación del primero.

En aquellos casos en que la pretensión del/la habitante sea resuelta satisfactoriamente se emitirá un informe final que podrá ser firmado por el/la Directora de Defensa, si así lo delegare el/la Jerarca.

Artículo 44.—Pérdida Interés del habitante. En los casos en que el o la habitante manifieste pérdida de interés en la tramitación de su denuncia o por haberse resuelto su pretensión, se emitirá un informe de cierre sobre lo actuado.

Artículo 45.—Suspensión de la Investigación. Cuando se verifique la existencia de un proceso judicial sobre el mismo objeto de la Solicitud de Intervención, se suspenderá la actuación de la Defensoría, sin perjuicio de que la Institución decida investigar los problemas generales planteados en la Solicitud.

CAPÍTULO VI

De la investigación de oficio

Artículo 46.—Apertura Investigaciones de Oficio. Las investigaciones de oficio serán abiertas con autorización de el/la Jerarca Institucional, por iniciativa propia o a solicitud de las Direcciones de Defensa, de la Dirección de Admisibilidad o de la Dirección de Oficinas Regionales.

Cuando una Oficina Regional detecte una situación violatoria de derechos que considere amerita de una intervención de oficio, la elevará a la Dirección Regional para que ésta a su vez la someta a consideración de la Dirección de Defensa correspondiente.

Artículo 47.—Estructura y plazo. La investigación de oficio deberá contener una justificación de su apertura, los objetivos que pretende cubrir, un plan de investigación de trabajo y la (s) persona (s) responsable (s) de realizarla. Las investigaciones de mayor nivel de complejidad no podrán exceder el plazo de un año. Se podrá solicitar prórroga del plazo excepcionalmente, mediante solicitud debidamente justificada y aprobada por el (la) Jerarca.

Artículo 48.—Temas de investigación. Las investigaciones de oficio podrán versar sobre temas de impacto nacional, análisis estructurales en servicios o instituciones del sector público, situaciones que son causa reiterada de Solicitudes de Intervención sin que se resuelva la pretensión de los (as) habitante (s), vulneración grave de un derecho que se tenga conocimiento o por motivo de oportunidad.

Artículo 49.—**Estructura Informe Final de las Investigaciones de Oficio.** El informe final debe contener: la identificación del origen del problema, el establecimiento de los parámetros metodológico bajos los cuales se analizó, los elementos que se examinaron y consideraron para resolverlo, un diagnóstico de la situación investigada, las conclusiones y las recomendaciones.

CAPÍTULO VII

Del recurso de reconsideración

Artículo 50.—**Plazo de interposición y legitimación para reconsiderar.** Los informes finales podrán ser impugnados mediante el recurso de reconsideración interpuesto en el plazo de ocho días hábiles contados a partir de la notificación del informe final. Estarán legitimados para interponer este recurso los Órganos Públicos a los que se les haya girado recomendaciones y la persona denunciante.

Si es interpuesto por un tercero que no ha sido parte en el proceso, que opone o alega un derecho subjetivo o incluso un interés legítimo, la admisibilidad de su recurso será analizada por la Dirección correspondiente y decidirá si lo admite o no, en este último supuesto lo hará mediante resolución fundada.

Serán declarados extemporáneos aquellos recursos que se presenten después de los ocho días de notificado el informe final, sin perjuicio de lo que la Defensoría considere oportuno señalar en cuanto al fondo del mismo.

Artículo 51.—**Trámite inicial del recurso.** Los recursos de reconsideración ingresarán a la Dirección que emitió el acto final, la cual determinará si la gestión fue interpuesta dentro del plazo establecido por ley.

El/la Director/a de Admisibilidad, el/la director/a de Oficinas Regionales o el/la director/a de Defensa según sea el caso, asignará el análisis y propuesta de resolución del recurso de reconsideración a un o una profesional distinto al que tuvo a su cargo el asunto.

El o la Profesional que conozca del recurso deberá informar del mismo a todas las partes involucradas en la reconsideración.

Artículo 52.—**Deber de dar traslado ante hechos nuevos.** Cuando del recurso de reconsideración se deriven hechos nuevos o circunstancias que no fueron consideradas o conocidas durante la investigación se dará traslado de lo alegado en el recurso a las partes involucradas para que se refieran según corresponda.

Artículo 53.—**Consulta a la Dirección Jurídica.** Cuando el recurso de reconsideración verse sobre la aplicación de normas jurídicas y su alcance, podrá ser consultado a la Dirección de Asuntos Jurídicos, la cual deberá externar su criterio en un término de ocho días hábiles.

Artículo 54.—**Suspensión de las recomendaciones.** La interposición del recurso de reconsideración por alguna de las partes involucradas suspende únicamente el cumplimiento de las recomendaciones recurridas.

Esta suspensión no se aplicará a las recomendaciones que competan a los demás órganos involucrados en el caso concreto, salvo que la Dirección considere que el argumento que fundamenta el recurso puede incidir directamente sobre todas las recomendaciones, en cuyo caso deberá notificárseles la suspensión.

Artículo 55.—**Resolución y plazo del recurso.** La resolución podrá declarar sin lugar el recurso, manteniendo el criterio inicial emitido o ser parcial, modificando sólo una o más recomendaciones. En tales casos, se reiterará la obligación del Sector Público de informar en el plazo de quince días hábiles sobre las gestiones que llevará a cabo para dar cumplimiento a las recomendaciones. Si la resolución declara con lugar el recurso, igualmente se notificará a las partes.

El recurso se resolverá dentro del plazo máximo de dos meses.

Artículo 56.—**Aprobación de la resolución.** El recurso de reconsideración será aprobado y firmado por la/el Jерarca de la Institución.

CAPÍTULO VIII

De la fase de seguimiento

Artículo 57.—**Objeto y plazo del informe de cumplimiento.** Serán susceptibles de seguimiento las Investigaciones por Denuncia o de Oficio en las que se hayan emitido informes finales que contengan recomendaciones concretas de hacer, no hacer, o cesar de hacer.

El Órgano al que se le hayan girado recomendaciones contará con quince días hábiles para informar a la Defensoría sobre su cumplimiento, o de los mecanismos que se implementarán para ello y el cronograma para su ejecución. Vencido este plazo sin que se haya recibido el informe, dará inicio la fase de seguimiento.

Artículo 58.—**Modificación de las recomendaciones.** En esta fase no podrán modificarse las recomendaciones emitidas, salvo si el órgano fundamenta en su informe de cumplimiento la necesidad de ejecutar acciones específicas conducentes a remediar o atender la pretensión del habitante.

Artículo 59.—**Modificación de la pretensión del o la habitante.** Si durante el seguimiento de las recomendaciones la persona denunciante modifica su pretensión o presenta nuevos elementos distintos al objeto de la denuncia original, que requieran de la intervención de la Defensoría, se procederá a abrir una nueva Solicitud de Intervención.

Artículo 60.—**Estrategia de seguimiento.** Las acciones de seguimiento responderán a la naturaleza y particularidades del caso en concreto, con base en la cual cada profesional diseñará una estrategia para cada caso.

Semestralmente el o la profesional de defensa en coordinación con el o la Directora respectiva, analizará el grado de cumplimiento de las recomendaciones para ajustar la estrategia de seguimiento a las metas planteadas en los planes anuales de trabajo de la Institución.

Artículo 61.—**Cierre de la fase de seguimiento.** Una vez verificado el cumplimiento de las recomendaciones, el o la profesional encargado (a) del seguimiento elaborará un informe de cierre en el que se registren las acciones que demuestran el acatamiento de las recomendaciones emitidas.

Si durante la fase de seguimiento las instituciones a las que se giraron las recomendaciones advierten que su cumplimiento está supeditado a la construcción de obras, aprobación de proyectos de ley, procesos de planificación y ejecución presupuestaria, procesos de contratación administrativa, u otros que requieran plazos de ejecución mayores a un año, podrá darse por

concluida la fase de seguimiento, emitiéndose el informe de cierre correspondiente y la Solicitud de Intervención pasará a una fase de monitoreo.

Artículo 62.—**De la fase de monitoreo.** En esta fase la Defensoría verificará periódicamente el avance de los procesos señalados en el artículo anterior, para asegurar que esas acciones conducirán al cumplimiento efectivo de las recomendaciones. Verificado lo anterior se procederá al archivo de la investigación. Caso contrario se procederá a la Reapertura del Seguimiento.

Artículo 63.—**Incumplimiento de las recomendaciones.** En caso de incumplimiento injustificado de las recomendaciones, la Dirección a cargo del caso lo pondrá en conocimiento de la Dirección de Asuntos Jurídicos para valorar en conjunto el trámite administrativo o judicial que corresponda.

CAPÍTULO IX

Del seguimiento a las denuncias por hostigamiento sexual

Artículo 64.—**Registro y confidencialidad de las denuncias.** Cuando la institución pública remite la apertura de un procedimiento disciplinario administrativo por hostigamiento sexual, la Defensoría de la Mujer registrará esta notificación y procederá a realizar la apertura de la solicitud de intervención con el fin de proporcionarle 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. Se debe resguardar la confidencialidad de las partes a través de todo el proceso.

Artículo 65.—**Notificación e inicio del trámite.** El o la Defensora de los Habitantes, o en su defecto la Defensoría de la Mujer, notificará el inicio del trámite de la Solicitud de Intervención a la entidad denunciada, con el fin de que informe del curso del procedimiento administrativo por hostigamiento sexual.

Artículo 66.—**Participación y asesorías en audiencias.** Cuando la o el denunciante solicite el acompañamiento de la Defensoría de la Mujer en las audiencias, que al efecto realice la entidad denunciada, se valorará la pertinencia de la participación y/o se coordinará con otras instituciones públicas para brindar el acompañamiento solicitado, informando a la o el denunciante sobre las limitaciones legales que tiene la Defensoría en cuanto a la representación. Asimismo se le dará asesoría a las partes y al órgano director del procedimiento en cualquier momento si éstas la solicitan.

Asimismo, la Defensoría podrá realizar observaciones técnicas interlocutorias con el fin de incidir ante la administración para corregir el procedimiento que se lleva a cabo, de manera que se ajuste a los objetivos y principios previstos en la Ley.

Artículo 67.—**Plazo y cierre de la intervención.** Si transcurridos tres meses no se ha recibido información alguna del procedimiento administrativo en cuestión, se le solicitará a la entidad denunciada que informe del curso del proceso y su finalización. Una vez recibido el informe de la entidad se valorará el procedimiento y la resolución emitida, y se elaborará el informe de cierre con o sin recomendaciones.

CAPÍTULO X

De las audiencias públicas convocadas por la Autoridad

Reguladora de los Servicios Públicos

Artículo 68.—**Participación Audiencias Públicas.** Cuando se convoquen Audiencias Públicas, por parte de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, para fijar tarifas, precios, tasas o fórmulas de ajuste extraordinario la Defensoría de los Habitantes podrá apersonarse para resguardar los intereses económicos de los y las habitantes y velar porque se cumpla el principio del servicio al costo. Esta participación es facultativa.

Artículo 69.—**Criterios de participación.** La Defensoría de los Habitantes definirá su participación tomando en cuenta alguno o varios de los siguientes criterios técnicos:

- a) Dimensión geográfica (nacional, regional o comunal) del impacto de la solicitud tarifaria.
- b) Porcentaje de incremento solicitado e impacto en el precio, tarifa o canon final del servicio.
- c) Efecto en el bienestar de la población afectada medida como impacto en la estructura de ingresos de los y las usuarias, resultado de la nueva tarifa.
- d) Período transcurrido entre la última fijación y la fecha de la nueva solicitud.
- e) Comportamiento de los macroprecios y su impacto en la solicitud de fijación tarifaria.
- f) Nivel de utilización de los recursos asignados a inversiones y mejora en la prestación del servicio.
- g) Otros que técnicamente garanticen el equilibrio financiero de las entidades prestatarias del servicio, la eficiencia económica, la equidad social y la sostenibilidad ambiental.

Artículo 70.—**Audiencias Públicas en zonas rurales.** Cuando las Audiencias Públicas se realicen en zonas donde la Defensoría cuente con Oficinas Regionales o lugares bajo su jurisdicción, éstas en coordinación con la Dirección responsable podrán representar a la Institución en el acto.

Artículo 71.—**Firma Audiencias Públicas.** Cuando la audiencia pública tenga alcances e impacto a nivel nacional, la posición de la Defensoría deberá ser firmado por la o el Defensor(a) o en su defecto por el o la Defensor(a) Adjunto(a). En los demás casos, el documento podrá ser firmado por la persona responsable de la Dirección.

Artículo 72.—**Defensa del Informe Técnico.** Igualmente, salvo casos de fuerza mayor, cuando la audiencia pública tenga alcances e impacto a nivel nacional, en la audiencia pública organizada por la Autoridad Reguladora podrá participar el o la funcionario(a) que analizó la petición y el o la Defensor(a). En los demás casos, participará el funcionario que realizó el estudio y elaboró el documento.

Artículo 73.—**Asignación y elaboración del Informe Técnico.** La asignación el estudio será registrada mediante el procedimiento definido para tal efecto en la Dirección responsable. La Defensoría de los Habitantes podrá elaborar una propuesta de intervención que puede llevar a establecer una oposición, a manifestar una posición o decidir no participar.

Artículo 74.—**Coordinación entre Direcciones de Defensa.** Cuando en el expediente de solicitud tarifario se incluyan temas que sean abordados por otras Direcciones de Defensa, se coordinará con éstas para una defensa integral de los intereses económicos de los y las habitantes

CAPÍTULO XI

Formas de intervención en sede judicial

Artículo 75.—**Legitimación y alcances.** El o la Defensora de los Habitantes está legitimada para interponer de oficio o a solicitud del o la interesada, cualquier tipo de acciones jurisdiccionales que tengan por finalidad el cumplimiento de sus atribuciones y la tutela de los derechos e intereses de las y los habitantes. Sin perjuicio de lo anterior, la Institución podrá investigar los problemas generales derivados de la Solicitud de Intervención.

La simple solicitud de un o una habitante no obliga a la Institución a interponer las acciones judiciales requeridas si a su juicio no existen motivos para su interposición o si la pretensión es atendible por otra vía, en cualquier caso se debe motivar el rechazo de la solicitud.

Artículo 76.—**Coordinación y plazos de respuesta.** La necesidad y pertinencia de plantear acciones judiciales podrá ser valorada por las Direcciones de Defensa, la Dirección Jurídica o el/la Jefe/a de la Institución. La elaboración de la demanda, acción o recurso corresponderá a la Dirección de Defensa conjuntamente con la Dirección Jurídica y su aprobación y firma al/la Defensor/a de la Institución.

Cada parte interviniente dispondrá de no menos de un tercio del plazo concedido en la audiencia judicial para realizar lo que le corresponde.

Artículo 77.—**De la interposición del Recurso de Hábeas Corpus.** Cuando la Defensoría tenga conocimiento de una actuación u omisión de una autoridad pública que lesione o amenace la libertad e integridad de una persona o grupo, sea porque se restringe ilegítimamente el derecho de libre circulación o libre permanencia, salida e ingreso al territorio nacional, se podrá interponer el recurso de hábeas corpus en el término de doce horas.

De previo a la interposición del recurso, la Defensoría valorará la gravedad o inminencia de cada caso concreto y determinará si es posible reivindicar el derecho lesionado mediante otra Forma de Intervención.

Artículo 78.—**Estructura del Recurso.** El recurso se interpondrá a cualquier hora ante la Sala Constitucional, mediante escrito que deberá contener: nombre de la persona o grupo lesionado o amenazado; lugar, fecha y hora de la detención y una breve descripción de los hechos. De ser posible se consignará el nombre del funcionario (a) o de la autoridad a la cual se le atribuye el hecho. Si en el mismo acto de privación de la libertad se lesionaron o amenazaron otros derechos, se incorporarán como hechos conexos y se solicitará la medida cautelar.

Artículo 79.—**Del Recurso de Amparo.** Cuando la Defensoría conozca de una actuación u omisión de una entidad pública o privada que viole, lesione o amenace derechos fundamentales diferentes a la libertad personal, cuya gravedad o inminencia exige una tutela constitucional para reivindicar efectivamente el derecho vulnerado; la Institución podrá interponer el recurso de amparo dentro de los cinco días siguientes al momento en que se tuvo conocimiento de los hechos que lo originan.

Artículo 80.—**De la Acción de Inconstitucionalidad.** Cuando la Defensoría advierta que una ley, reglamento, decreto ejecutivo o alguna de sus disposiciones e incluso la interpretación que de éstas haga un órgano de la Administración sea contraria a principios, valores y normas constitucionales, podrá plantear una Acción de Inconstitucionalidad en el plazo de los quince días siguientes al momento en que tuvo conocimiento de los hechos.

En igual sentido procederá en contra de actos subjetivos de una autoridad pública, procedimientos legislativos viciados, normas contrarias a los instrumentos internacionales de Derechos Humanos.

El escrito deberá contener todos los argumentos de hecho y de derecho que se consideren necesarios para sustentar los roces de constitucionalidad que presenta la norma o el acto.

Artículo 81.—De la Consulta de Constitucionalidad. El/la Defensor/a de los Habitantes podrá plantear las consultas de constitucionalidad en relación con los proyectos de ley, la aprobación legislativa de actos o contratos administrativos, los tratados internacionales, convenios internacionales, que considere infringen derechos o libertades fundamentales reconocidas en la Constitución o en instrumentos internacionales de derechos humanos vigentes en la República.

El escrito deberá contener todos los argumentos de hecho y de derecho que se consideren necesarios para sustentar los roces de constitucionalidad que presenta la norma o el acto.

Artículo 82.—De la Vía Contencioso-Administrativa. El/la Defensor/a de los Habitantes podrá acudir ante la jurisdicción contencioso-administrativa en defensa de intereses legítimos y derechos subjetivos durante o al final de un proceso de defensa, cuando la Dirección de Defensa considere que es la vía más idónea para tutelarlos y garantizar la legalidad de cualquier conducta de la Administración Pública sujeta al Derecho Administrativo. En todo caso el/la Jerarca decidirá tomando en consideración los siguientes criterios: urgencia, inminencia o gravedad del daño o lesión a bienes jurídicos supremos o a intereses colectivos o difusos.

Artículo 83.—Coordinación y seguimiento del proceso. Una vez que el/la Defensor/a decide llevar la defensa a la vía judicial, la Dirección de Defensa y la Dirección de Asuntos Jurídicos elaborarán conjuntamente la demanda y coordinarán la atención de todas las audiencias escritas u orales del proceso. Sin perjuicio de lo anterior, corresponderá a la Dirección de Asuntos Jurídicos monitorear el seguimiento del proceso para asegurar el cumplimiento de los plazos y las formalidades que establece el Código Procesal Contencioso Administrativo.

CAPÍTULO XII

Otras formas de intervención

Artículo 84.—Solicitud de criterio sobre proyectos de Ley. Cuando la Asamblea Legislativa solicite a la Institución criterio sobre determinado proyecto de Ley, el o la Jerarca ordenará en el plazo de 24 horas siguientes a su ingreso, el registro de la Solicitud en el Sistema Electrónico de Defensa Institucional mediante el cual se asignará a la Dirección de Defensa correspondiente para que proceda a elaborar la propuesta de criterio en el plazo de cinco días hábiles. El criterio emitido será aprobado y firmado por el o la Jerarca.

Artículo 85.—De la intervención en el ámbito legislativo. El/la Defensor/a de los Habitantes podrá proponer la creación de normas, reformas o modificaciones a las existentes, cuando detecte vacíos o deficiencias normativas que atentan contra los derechos e intereses de los y las habitantes. En tales casos, la intervención se registrará en el Sistema Electrónico de Defensa Institucional, para lo cual se asignará a la Dirección de Defensa temática a la que corresponda.

Artículo 86.—De la Mediación Social. Cuando la Defensoría de los Habitantes conozca de una situación lesiva o que amenace derechos de sectores de población en condición de vulnerabilidad o que se encuentren en conflicto o bien, reciba una solicitud de intervención de éstos, podrá convocar a las partes para facilitar un acercamiento y promover acuerdos satisfactorios para ambas. A tal efecto, el/la Jerarca definirá los responsables institucionales de llevar adelante el proceso, de acuerdo con un protocolo de mediación social.

CAPÍTULO XIII

Disposiciones finales

Artículo 87.—**De los plazos.** Todos los plazos contemplados en este Manual, se contarán en días hábiles y correrán a partir del día siguiente de recibida la solicitud o indicación.

Artículo 88.—**De la implementación del Manual.** A efecto de garantizar la correcta aplicación de las disposiciones de este Manual, se conformará una Comisión Institucional a la que corresponderá: revisar y actualizar los diferentes formularios que se emplean en el proceso de defensa; revisar y actualizar la tipología de derechos y hechos violatorios y desarrollar estrategias de difusión y capacitación a todo el personal de la Defensoría. La Comisión estará integrada por un representante del Departamento de Informática, un representante de las Direcciones de Defensa y un representante de la Dirección de Planificación, quien la coordinará.

La Comisión podrá solicitar colaboración preferente del Departamento de Recursos Humanos, de la Dirección de Admisibilidad, la Dirección de Oficinas Regionales y de la Dirección de Asuntos Jurídicos para la ejecución de las tareas que le han sido asignadas.

Artículo 89.—**Vigencia.** El presente Manual rige a partir del primer día hábil de enero de 2010.

Transitorio I.—Los procedimientos utilizados por la Defensoría de los Habitantes en materia de educación en Derechos Humanos se incorporarán a este Manual seis meses después de su entrada en vigencia.

Publíquese.—Dado en San José, a las doce horas del seis de noviembre del dos mil nueve.

Daniel Soley Gutiérrez, Defensor de los Habitantes de la República a. í.—1 vez.—Solicitud N° 30681.—O. C. N° 15362.—C-639840.—(IN2009103433).