



Discurso Presentación Informe Anual de Labores 2020-2021

30 de junio del 2021

Señora Presidenta de la Asamblea Legislativa, Diputada Silvia Hernández.
Señoras y Señores Diputados miembros de la mesa principal
Señoras y señores diputados que nos acompañan en este recinto parlamentario.
Colegas Defensores y Defensoras de Latinoamérica que nos acompañan virtualmente
Habitantes que nos escuchan.
Tengan todos y todas muy buenas tardes.

Vengo con humildad a presentar **mi tercer** informe de trabajo ante todos ustedes, quienes me dieron la oportunidad de cumplir el más querido de mis sueños, servir desde la Defensoría de los Habitantes a las poblaciones más **vulnerables** de mi patria.

Hoy quiero, de corazón, enviarle un abrazo solidario a todas las familias que debido a la pandemia del Covid 19 han perdido a sus seres queridos; así como también agradecer el esfuerzo de las y los servidores de la salud, quienes todos los días exponen su vida, llevando alivio y esperanza a enfermos que han visto su salud y sus vidas amenazadas por una de las peores enfermedades del siglo 21.

Cientos de miles de trabajadores públicos y privados, no se han detenido en sus labores, los recolectores de basura, policías, bomberos, y muchas personas más que han movilizado al país en estos momentos difíciles; a todos y a todas: de todo corazón muchas, muchas gracias.

El 24 de febrero del 2020, luego de una inspección de la Defensoría a Casa Presidencial, le manifesté a Don Carlos Alvarado, Presidente de la República, lo siguiente:

“¡Llegué preocupada y me voy aún más preocupada...!”.

Con ello, inició una de las más grandes y nobles causas que hemos acometido desde la Defensoría: la denuncia del caso UPAD y la defensa del manejo de los datos confidenciales de las y los costarricenses.

Durante largos meses fuimos objeto de ataques mediáticos de todo tipo y forma, y algunos de ellos, generados desde dentro de la propia Defensoría. Pero al final, la verdad prevaleció y la Comisión Legislativa encargada de dicho tema, dio a conocer un extenso informe, **objetivo y serio**, en el cual se sentaron las responsabilidades correspondientes. Ahora, es a las instancias judiciales a las que les corresponde continuar investigando este asunto.

Si antes de asumir la investigación del tema UPAD, hubiese sabido todo el dolor y desazón que llevaría al seno de mi familia, así como el sufrimiento y los ataques de los que por meses fui objeto, **igual lo hubiera hecho**, ya que la privacidad de los datos de las personas **no puede ni debe usarse** sin su consentimiento individual e informado. Defender este derecho, NO es tarea fácil, pero sí importante para una democracia robusta. Esto es lo que significa ser servidor público, dar la cara por aquellos que nos necesitan y cumplir con las funciones que se nos han encomendado **siempre**, de manera eficiente, rápida y efectiva.

La llegada de la pandemia ha obligado a replantear el modelo de trabajo en el país. Hoy quiero decirles que la Defensoría, específicamente el Despacho, ha permanecido abierto durante toda la pandemia, respetando al pie de la letra todas y cada una de las medidas sanitarias, buscando cumplir de la mejor manera con el mandato por ustedes encomendado, que es la defensa de los derechos de las y los habitantes de Costa Rica.

En cuanto al importante tema de la vacunación, la Defensoría estima que lo prioritario es **vacunar, vacunar, vacunar** y pedir cuentas a la Caja en este tema tan importante desde: los procesos de compra de las vacunas, hasta por qué Coronado o Santa Ana estaban en su día, mucho más adelantados que Puntarenas y Limón, siendo que todos los centros de salud tienen al mismo proveedor de vacunas y cuentan con infraestructura y personal similares.

La Defensoría exigió, en nombre de las y los habitantes de la República, que la vacunación no se detuviera, debido a que dicho proceso se estaba llevando a cabo solo de lunes a viernes y en horario de oficina, como si la **pandemia** terminara a las 4:00 pm y se fuera también de fin de semana; lo cual, a todas luces, resulta incomprensible para nuestra institución.

Debemos mencionar que, el propio Presidente de la Republica aceptó la sugerencia de la Defensoría para que en Semana Santa no se detuvieran los procesos de vacunación en el país.

Sin embargo y a pesar de que se ha venido mejorando la ejecución del proceso de vacunación, aún no logramos que se lleve a cabo en horario 24/7, ni puerta a puerta a favor de la población que más lo necesita. Además, sabiendo que la variante Delta, la cual es 60% más contagiosa y que en cualquier momento puede llegar al país, los esfuerzos al día de hoy, NO son suficientes.

En vista de algunas irregularidades que se han presentado en dicho proceso, la Defensoría decidió iniciar una investigación, incluyendo:

- La razón del por qué solo comprar- en un determinado momento- a una sola casa farmacéutica, de manera casi exclusiva.
- la dilación en el sistema de almacenamiento de las vacunas
- el inadecuado proceso para poner a disposición las dosis en los centros de vacunación.

- la entrega de pequeñas cantidades de vacunas por debajo de la capacidad instalada de cada centro.
- la falta de controles tanto internos como externos.
- Y la definición de las listas de personas a vacunar, así como del proceso de vacunación en sí.

Entendemos, que nos encontramos en un momento crucial de la vida del país y que la pandemia ha dejado al descubierto las fallas endémicas que tiene nuestro sistema de salud, del cual estamos orgullosos; pero que no se encuentra exento de errores, con el agravante de que dichos errores cobran vidas humanas.

La Defensoría ha señalado, en múltiples ocasiones, a la Caja como una de las instituciones más denunciadas por parte de la población. Los principales temas de dichas denuncias fueron:

- restringir o impedir el acceso a la seguridad social.
- Denegar o maltratar a las personas usuarias de los servicios de salud.
- Y la negativa o lentitud injustificada en trámites administrativos.

Previendo la situación de **crisis y el encierro como consecuencia del Covid**, en marzo del 2020, la Defensoría hizo un llamado de prevención al gobierno sobre la posibilidad de un aumento en los índices de violencia en contra de las mujeres, niños y niñas.

Me duele mucho decir hoy, que el Poder Ejecutivo **no atendió este llamado**, y que ni el PANI y ni el INAMU, implementaron programas robustos de prevención de la violencia.

Como consecuencia de ello, los niveles de violencia crecieron; solo en femicidios, el país pasó de 16 en el 2019 a 26 femicidios en el 2020. Pero más allá de los números, les voy a contar la historia de una mujer a quien voy llamar María para proteger su identidad, porque la acompañé personalmente a la fiscalía a plantear una denuncia. Por años, María había sufrido de violencia doméstica, pero según sus propias palabras, el encierro y la pérdida del empleo por parte de su pareja, vino incrementar la violencia en su familia; hasta que un día, enfrente de sus hijos de 10 y 4 años, su pareja decidió tomar un machete

y tratar de asesinarla a ella y matarse él después. María hoy está viva de milagro, pero tiene el cráneo, la nariz, los brazos y hasta las palmas de las manos con suturas.

Un programa de prevención en tiempo y en forma por parte de las instituciones encargadas de este tema, pudo haber evitado el sufrimiento de muchas mujeres, niños y niñas.

Otro tema de gran relevancia para el país, es la reactivación económica, la cual debe tener un rostro humano. La Defensoría ha venido insistiendo ante el Poder Ejecutivo acerca de la importancia de propiciar las condiciones necesarias para crear empleos de calidad, reducir el déficit fiscal y generar oportunidades en todo el país.

Según el INEC, a enero del 2021, la tasa proyectada de desempleo era de un 19%; lo que significa que 468 mil personas no tienen medios para llevar a sus casas el sustento diario, y la parte más frágil de esa estadística, la representan más de 246 mil mujeres; quienes son el grupo de población más vulnerable. Lo anterior, nos permite afirmar que la pobreza en nuestro país, **tiene cuerpo, alma y rostro de mujer.**

Hoy aquí, frente a ustedes, afirmo que el desempleo es una de las PEORES formas en las que se violentan los derechos humanos y son los gobiernos los principales encargados de generar las condiciones necesarias para que dichos empleos se produzcan y fortalezcan.

Entendemos las limitaciones de un Poder Ejecutivo que ha hecho de la improvisación una forma de gobernar; así como lo “oportuna” que ha resultado la pandemia, pues, con esa **excusa, se ha justificado** el colapso de las distintas secciones de la estructura estatal.

El Poder Ejecutivo nos queda debiendo un plan serio y articulado, enfocado en las personas y que tome en cuenta todas las variables que permitan crear las condiciones para un crecimiento económico sostenible y orientado al desarrollo del país.

Y NO me refiero a impuestos sobre impuestos, o a recurrir al endeudamiento externo; me refiero a ser creativos, a utilizar los mecanismos existentes. Por ejemplo, en el caso de la deuda interna, **-exhorto** a los responsables en el Poder Ejecutivo a que utilicen los recursos a su alcance para la renegociación de la misma, ya que paradójicamente es muy superior a la deuda externa.

Las tarifas de servicios públicos, afectan directa e indirectamente esta reactivación económica. Repetidamente, la Defensoría ha solicitado al Ejecutivo la revisión de la metodología utilizada para la fijación de las tarifas de electricidad y combustible. En este caso, solicitamos que se fije el precio de los hidrocarburos usando un modelo más simple y que se apegue al precio real de compra, no a los precios de referencia internacional, lo cual redundaría en el cobro indebido y al incremento en el precio final del combustible al consumidor.

Sabemos que el aumento de los combustibles significa un aumento en escala de una gran cantidad de bienes y servicios como son:

- el transporte y precio de alimentos
- las tarifas de autobús
- y el costo de los servicios en general.

Dado que estos aumentos no van acompañados de mejoras salariales, automáticamente se reduce el poder adquisitivo de la familia costarricense.

Pero la reactivación económica no solo hay que verla desde el punto de vista presente, sino que hay que pensar en ella con una visión a futuro. Aquí es donde la educación no solo es una herramienta invaluable para el desarrollo de un país, sino que también es un derecho humano impostergable. Hemos apostado por la seguridad de la virtualidad en la educación, pero solo una conectividad robusta de internet, permitirá el cumplimiento de las necesidades educativas en las actuales condiciones.

Es importante recordar que el internet accesible es vital para democratizar el acceso a la educación, y que nuestros estudiantes dependen de ese servicio.

Sin embargo, en la actualidad, nuestra población estudiantil más vulnerable sufre por los cientos de millones de dólares que permanecen inactivos en las cuentas de FONATEL, entidad que indica que se encuentra elaborando un plan para conectividad y, mientras tanto, los meses y años pasan, haciendo que nuestros estudiantes se queden atrás.

Hoy, exhorto al Poder Ejecutivo a asumir la responsabilidad que le toca de llevar a los hogares, en especial a los más vulnerables, el internet como forma de reducir la brecha educativa, cuya **no atención** ha acrecentado las desigualdades y deficiencias preexistentes en nuestra estructura educativa.

Señoras y señores diputados, los habitantes acuden a la Defensoría ante las debilidades de un Estado cada vez más indiferente en el cumplimiento de sus obligaciones. Cabe mencionar que, en el año 2020, recibimos el récord histórico de mayor número de denuncias nunca antes presentadas en esta Defensoría; siendo el IMAS la institución del Estado más denunciada por las y los habitantes.

El IMAS no está brindando sus servicios con la eficiencia y agilidad necesaria para responder a las necesidades de la población. Las denuncias se han centrado especialmente, en la mala gestión de los servicios brindados para el otorgamiento del Bono Proteger, las Becas Avancemos y Creemos.

En cuanto al Bono Proteger, permítanme informarles que la propia Defensoría se vio en la necesidad de intervenir a favor de casi 300 mil personas que habían aplicado al subsidio y cuyas solicitudes, inclusive meses después, no habían sido resueltas. Ello sin mencionar el fallo sistemático del su centro de llamadas de esta institución. Pero el más importante de los temas abordados con el IMAS, es el inadecuado manejo de los datos confidenciales de las personas a las que sirve, como así lo constató la Comisión Legislativa que investigó el caso UPAD. E incluso, más allá, los datos sensibles de miles de personas que aplicaron al Bono Proteger estaban siendo manejados por entes privados, en este caso por Continuum Data Center. Tanto la Defensoría como la Contraloría pidieron que dichos datos se traspasaran al Ministerio de Trabajo inmediatamente.

Para fortalecer la democracia de un país y evitar la corrupción, es imperante que existan los pesos y contrapesos e instituciones independientes. En ese sentido, en mi condición de Defensora, puse punto final a la participación de la institución en el proyecto Hivos, que como todas y todos ustedes saben, es un proyecto de cooperación internacional a través del cual, el Fondo Mundial de Lucha contra el VIH/ SIDA, la Malaria y la Tuberculosis ha entregado al Gobierno de la República de Costa Rica, más de 7 millones de dólares y está por entregar el día de mañana, 1ro de julio, más de 2 millones adicionales.

Al día de hoy, la Defensoría recuperó su espacio natural en el proyecto, cual es **fiscalizar y vigilar** desde afuera que los compromisos país adquiridos a través de entidades del Estado se cumplan a cabalidad; hecho que hubiera sido imposible si hubiéramos continuado siendo juez y parte del proyecto en cuestión.

Adicionalmente, al notar algunas posibles irregularidades, acudí ante el Ministerio Público, para que se investigase si existen o no, hechos que acrediten eventuales relaciones indebidas entre las personas que asignaban fondos y quienes los recibían.

Pero más importante aún, se solicitó la verificación, desde el punto de vista contable, del cumplimiento de las normas de control interno que deben presidir el uso de los fondos asignados a Costa Rica y que, según la Contraloría General de la República, deben adecuarse a la normativa hacendaria costarricense.

Mientras el proyecto Hivos desarrollaba muchas de sus actividades en hoteles de lujo, la población nacional que sufre de VIH y algunas de las organizaciones que históricamente han atendido esta materia, tuvieron poca o nula relación con dicho proyecto.

En esta ocasión, denuncié ante ustedes que en una inspección que realicé en Puntarenas, una de las provincias con los índices más altos de VIH y además escogida por el proyecto Hivos, en el Centro Penitenciario de Puntarenas, llevé a cabo entrevistas personalmente con representantes de la población LGTBIQ y con trabajadoras del sexo, constatando que personas pertenecientes a estas poblaciones desconocían el trabajo de Hivos.

Señoras y señores diputados, este tema merece una investigación. Y el 15 de junio acudiré ante el llamado de la Comisión de Derechos Humanos de esta Asamblea, para presentar los hechos constatados por la Defensoría de los Habitantes.

En cuanto a otras poblaciones vulnerabilizadas de nuestro país, la Defensoría, en el ejercicio de su mandato, ha venido observando de manera activa los procesos de recuperación de tierras que se han dado en diversos territorios indígenas.

Costa Rica es un país democrático y un Estado de Derecho. Quiero llamar la atención, ante este foro legislativo, que los actos de recuperación de tierras deben darse por las vías de derecho y no las de hecho, por lo que la Defensoría ha solicitado, el respeto absoluto a la normativa legal para garantizar los derechos tanto de la población indígena como de las personas no indígenas.

Llamo la atención en cuanto a que la **inactividad** demostrada por el gobierno a través del INDER, para expropiar las tierras en favor de las personas indígenas, ha propiciado la violencia y las tensiones sociales que se han venido presentando en dichos territorios.

En relación con la importancia del fortalecimiento de la democracia de nuestro país, quiero recalcar el valor fundamental que en ello juega la libertad de prensa, la cual es consustancial a la defensa del Estado de Derecho.

La Defensoría ha sido testigo de diversos ataques contra la prensa independiente, a la que se le ha negado acceso a los poderes públicos y se le han coartado las vías de entrevista con funcionarios y funcionarias públicos que declinan rendir cuentas en relación con sus actos de gobierno, incluyendo al Sr. Presidente de la República.

En una reciente reunión sostenida con el Relator Especial para la Libertad de Expresión de la OEA, pude exponerle la alta preocupación que la Institución Nacional de Derechos Humanos de Costa Rica, tiene en relación con el ejercicio de la libertad de prensa en el país.

Señor Presidente de la República, llamo su atención en relación con estas prácticas negativas que afectan el ejercicio de la democracia y la libertad de prensa de nuestro país. Asimismo, le insto a que retome las conferencias de prensa que, de manera semanal, venían dándose en nuestro país, el cual requiere hoy más que nunca que las altas autoridades nacionales rindan cuentas como una forma de recobrar la confianza en nuestras instituciones en consonancia con la tradición democrática que siempre nos ha caracterizado.

Además, le insto para que desde su alto cargo, emita directrices que garanticen el pleno acceso de la prensa a todas las dependencias públicas y haga honor a su condición de periodista en función del interés nacional.

¡BASTA YA de opacidad! En un momento histórico **tan crítico** para la institucionalidad pública que hoy vivimos, la transparencia es fundamental.

Mas allá de la libertad de prensa, los actos de corrupción lesionan los principios básicos de la democracia. Los acontecimientos recientes en relación con hechos de corrupción en la administración pública, lastiman y afectan irremediablemente los derechos y libertades de las y los habitantes de la República.

Las prácticas de mal gobierno, que permiten el desarrollo de la corrupción en ámbitos del sector público, donde se dirimen y se deciden las asignaciones de fondos públicos, deben llamarnos a una profunda reflexión y transformación de nuestro modelo de gestión administrativa, hacia una mayor transparencia, fiscalización y rendición de cuentas a la población.

La enseñanza que nos dejan estos actos de corrupción recientemente descubiertos, es que la permanencia de los mismos funcionarios, encargados de ejercer labores de control y de fiscalización, sobre aquellos que son supervisados y fiscalizados, puede generar compadrazgos y amistades que terminan invalidando los esquemas de control del aparato público.

Las instituciones de control no pueden ser juez y parte con las mismas instituciones sobre las que deben ejercer ese control, supervisión y vigilancia. Por ello, como Defensora de los Habitantes, he rechazado, sistemáticamente, toda invitación que desde el Ejecutivo nos han hecho para formular políticas públicas, que nos convertiría en co-responsables de dichas políticas y acciones gubernamentales sobre las que estamos llamados a ejercer nuestro rol de control de legalidad en nombre de los Habitantes.

Le dijimos NO a HIVOS, a la ARESEP, o a la estrategia gubernamental de lucha contra la corrupción.

Las instituciones de control no pueden resultar tan próximas y tan cercanas, arriesgándose a que el amiguismo y la confraternidad entre unos y otros afecte el ambiente de control e imparcialidad que estamos llamados a respetar.

Adicionalmente, la Defensoría, consciente de los problemas fiscales que tiene el país, ha tomado una posición proactiva bajo el lema EPM, una Defensoría Eficiente, Pertinente y Moderna, a fin de bajar costos, **pero** sin afectar la calidad del servicio que se brinda a la población.

En estos 3 años de labor, además de poner al habitante como eje fundamental de nuestro trabajo, se han mejorado todos los procesos para así poder darle un mejor servicio.

Gracias a la potencialización de los recursos existentes, pasamos de atender, en el 2019, 26 mil denuncias a atender casi 35 mil en el 2020; además, en lo que llevamos del año 2021, ya hemos atendido más de 18 mil solicitudes de intervención.

Como jerarca de la Defensoría, soy consciente de que los fondos públicos vienen del bolsillo de cada habitante y que cada colón cuenta. Con ello en mente, se instaló un sistema fotovoltaico en marzo del 2021, que permitió pasar de pagar casi 1 millón de colones mensuales de electricidad, a poco menos de 80.000 colones mensuales. Otra

medida ahorrativa importante es el convenio con otras organizaciones e instituciones para poner oficinas de la Defensoría en Ciudad Neilly y San Vito, con lo cual se evita el gasto de 20 millones anuales, pero nos permite tener más impacto en la zona.

Para optimizar y garantizar la gestión de las denuncias, se fortaleció la guía de procedimientos y procesos internos de la Defensoría. Esta guía, o Macroproceso, moderniza los procedimientos internos, los cuales no habían sido revisados desde el 2012.

La lucha en favor de una institución eficiente, pertinente y moderna me lleva a anunciar ante ustedes que dedicaré mi mayor esfuerzo, para que, todo el control interno de la Defensoría se dirija a garantizar que las quejas presentadas por las y los habitantes, se resuelvan en un plazo máximo de dos meses, plazo establecido por la ley y que no siempre se ha cumplido. En ello enfocaré mi gestión interna de ahora en adelante, en conjunto con la suma de más y mayor participación de los habitantes en nuestro quehacer institucional.

En esta línea, el Consejo de Directores de la Defensoría, incluyó la participación tanto de denunciantes como de las y los funcionarios de la institución en sus reuniones.

La Defensoría ha llevado a cabo intervenciones de bajo costo pero alto impacto, por lo cual volvimos a nuestras raíces, y se implementó un modelo de acercamiento a las comunidades llamado **Defensoría en el Parque**, con el objetivo de dar orientación y recibir denuncias directamente en las comunidades. En otras palabras, una intervención proactiva de ir donde la gente y no solo esperar que la gente venga a la institución.

El mejoramiento de la gestión de la Defensoría, también incluyó fortalecer la atención de las denuncias:

1. se amplió el servicio del *Call Center*, se pasó de 2 líneas telefónicas a 16 líneas, para atender de forma más eficiente
2. se agregaron 2 líneas de whatsapp y acceso por la página web.

Otra mejora en la prestación de los servicios, ha sido contar con 2 Consultorios Jurídicos, uno con estudiantes de la UCR y otro con abogados del Colegio de Abogados y Abogadas. Esto sin costo para la institución o para la población que utiliza estos servicios.

En el área de la transparencia y eficiencia de la información, también se han hecho múltiples mejoras que incluyen:

- Informar a la población a través de boletines, y redes sociales. Se pasó de 94 boletines en el 2019, a 145 en el 2020, y en lo que llevamos del 2021, se han emitido 150.
- La digitalización de todos los acuerdos que por más de 27 años habían estado en papel. Adicionalmente, los oficios de todas las áreas están digitalizados con acceso a toda la institución.
- Las notificaciones a los habitantes, hoy son más rápidas y eficientes y en algunos casos, se utiliza el mensaje de texto para llevarlas a cabo.

Por último, anuncio, ante esta Asamblea Legislativa que, a partir de este momento, con el apoyo del Colegio de Abogadas y Abogados, comenzaremos el diseño y formulación de una nueva Ley de la Defensoría de los Habitantes, que cuenta con casi 30 años de existencia, y que merece ser actualizada en función de las nuevas necesidades de nuestros usuarios y ante las nuevas demandas que nos exige nuestro Estado Social de Derecho.

Finalizo mi intervención, reiterando ante ustedes y todos los habitantes de Costa Rica, mi compromiso para que la Defensoría continúe teniendo sus puertas siempre abiertas, defienda los derechos humanos, sea una educadora constante y permanezca como una de las instituciones a las que las personas recurran en busca de una solución efectiva a sus problemas. Buenas tardes.