

2 DIRECCIÓN DE IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN

EJE: EXCLUSION SOCIAL

Tema: Diálogo Social y No Discriminación

Personas Migrantes y Refugiadas

Persisten las privaciones de la libertad prolongadas por trámites administrativos migratorios: El caso de un habitante iraquí detenido más de 8 meses.

La Defensoría tuvo conocimiento de la situación de detención en la que permanecía una persona iraquí desde hacía más de 8 meses, mientras se definía su situación jurídica; pese a que no tenía antecedentes penales ni registros internacionales que comprometieran la seguridad nacional. La Dirección General de Migración y Extranjería (DGME) justificó la detención aduciendo que se encontraba haciendo gestiones para su identificación con el Consulado ubicado en México y la confirmación del estado de otras solicitudes de regularización migratoria presentadas en otros países, como Brasil. No obstante, la realización de esas gestiones no justificaba la detención ni explicaba las razones por las cuales no se había aplicado una medida cautelar alterna, precisamente, partiendo de que la privación de libertad, aún por razones migratorias, es la medida

más gravosa que podría imponerse a una persona extranjera en situación irregular. Finalmente, como resultado de las gestiones realizadas por la institución, la D.G.M.E ordenó el cambio de medida cautelar autorizando la liberación de esta persona, hasta tanto se resolviera su condición en el país.

Es necesario enfatizar en que las potestades de control migratorio no son irrestrictas, ni pueden ni deben ser ilimitadas, debido a que tienen como límite irrefutable la protección de los derechos humanos de las personas afectadas. Resulta necesario que la legislación vigente, garantice los mecanismos de revisión de esas potestades discrecionales.

La Defensoría está trabajando en la identificación de algunas propuestas de reforma urgentes de la Ley General de Migración y Extranjería, necesarias garantizar la protección de las personas migrantes y refugiadas en el país, en las que cabría incluir las garantías del derecho al debido proceso, la eliminación de los altos costos de la documentación, el acceso a un proceso diferenciado para personas indígenas, y los límites a la potestad discrecional de las autoridades migratorias, entre otros.

Falta de una normativa adecuada para regular los centros de detención de personas migrantes.

La Defensoría monitorea periódicamente las condiciones de detención administrativa por razones de control migratorio. En esa línea, existe una comisión interna de la D.G.M.E trabajando en la revisión de la normativa que regula los centros de detención, y en la elaboración de los "Protocolos de Expulsiones y de Deportaciones". La cual, por tratarse de una regulación de la restricción a la libertad de tránsito de las personas extranjeras, debe hacerse por vía de reglamento y no por medio de una circular o un manual.

Como parte del seguimiento al proceso de revisión de la normativa vigente, la Defensoría insiste en la necesidad de incluir, como mínimo: la definición de las etapas del proceso de verificación de la identidad; el acceso a los expedientes; el acceso al procedimiento para el reconocimiento de la condición de refugiado; la atención de posibles víctimas de trata de personas o de tráfico ilícito de migrantes; la atención de personas en situación de vulnerabilidad y/o riesgo (mujeres embarazadas, personas adultas, personas menores de edad, personas con discapacidad, indígenas, personas LGBTI, personas víctimas de violencia física, sexual o psicológica como consecuencia de la migración, entre otros.

Falta de una categoría migratoria para garantizar la protección integral a las personas extranjeras provenientes de los flujos migratorios mixtos.

La Defensoría monitorea las medidas adoptadas por el Estado para brindarle atención a las personas que utilizan el país como puente hacia el norte y a las que por diferentes circunstancias (estado de salud, arraigo en el país, entre otras), les resulta imposible continuar el viaje hacia el

destino final en un corto plazo (flujos migratorios mixtos)¹.

No obstante, el país continúa sin autorizar una categoría migratoria que garantice la protección internacional a quienes huyen para resguardar su vida y libertad personal, pero que no califican como refugiados, debido a que nuestra legislación nacional no incluye la definición ampliada de la Declaración de Cartagena. Esta omisión coloca en situación de indefensión a quienes han recibido una denegatoria a su solicitud de refugio y permanecen en el país en condición migratoria irregular, por imposibilidad de regresar a su país de origen.

La ejecución de cualquier iniciativa que se emita para brindar atención a estas personas, no depende de la acción unilateral de la D.G.M.E sino que debe involucrar la participación activa y obligatoria de todas las instituciones encargadas de dicha atención, según la competencia legalmente asignada.

La Defensoría continuará insistiendo en que el fin último de cualquiera de estas acciones debe consistir en la protección de los derechos fundamentales de estas personas, independiente de su motivación al migrar, de la condición migratoria en la que se encuentren o de los procesos de control iniciados en su contra.

¹ Se trata de las siguientes medidas: 1) Directriz N° 010-MP-MIDEPLAN-MTSS-MSP-MGP-MRREE (12 de junio del 2018), con el objetivo de "establecer lineamientos para la debida coordinación y colaboración interinstitucional que permita atender, de manera integral (...) situaciones especiales, como tránsito, condición irregular, refugio, tráfico ilícito de migrantes o trata de personas". 2) La propuesta de una categoría migratoria para brindar protección complementaria a las personas que requieren de la protección internacional pero que no califican para el reconocimiento de la condición de refugio, según la legislación nacional; 3) Proyecto de "estaciones migratorias" EMBISUR, en la zona sur, y EMBINORTE en Santa Cruz, para la habilitación de centros de atención de personas extranjeras, así como facilitar el acceso a diferentes trámites migratorios. Se encuentran en etapa de aprobación; y 4) Plan Integral para la Atención de los Flujos Migratorios Mixtos 2018-2022, que amplía las medidas de coordinación interinstitucional emitidas en la Política Migratoria Integral.

Necesidad de contar con una legislación especializada para la erradicación y atención integral del delito de tráfico ilícito de migrantes.

La Defensoría participa, como observadora, en la Coalición Nacional contra el Tráfico Ilícito de Migrantes y la Trata de Personas (CONATT), en la cual se está elaborando un proyecto de ley contra el delito de tráfico ilícito de migrantes. La participación se ha centrado en señalar la necesidad de que esta legislación fortalezca la persecución y sanción del delito, pero también, la protección de los derechos fundamentales de las personas vulnerabilizadas por las redes del tráfico ilícito de migrantes.

La Defensoría insistió en la incorporación de medidas de protección específicas para personas, personas mayores, indígenas y LGBTI. Igualmente, se ha reiterado la necesidad de que este proyecto incluya el derecho de las personas extranjeras a recurrir las resoluciones de deportación emitidas por las autoridades migratorias y que, en ese mismo sentido, se realicen las reformas correspondientes a la L.G.M.E².

Asimismo, se advirtió que el artículo 8 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos establece las garantías mínimas del derecho al debido proceso que deben respetarse, independientemente de la instancia sea administrativa, judicial o de cualquier naturaleza, y de la condición migratoria de una persona extranjera. La omisión a este derecho deviene en un estado de indefensión absoluta y una violación clara a este derecho fundamental, sin que exista una razón válida para negar a una persona su derecho a recurrir una resolución de deportación.

² Oficio N° PE-096-2019 dirigido a la Secretaría Técnica de la Coalición Nacional contra el Tráfico Ilícito de Migrantes y la Trata de Personas (CONATT).

Hay que fortalecer los órganos y el proceso de reconocimiento de la condición de refugiado para garantizar el derecho al debido proceso.

Con ocasión de una denuncia recibida, la Defensoría tuvo la oportunidad de dar seguimiento a las diferentes etapas del proceso para el reconocimiento de la condición de refugiado. Como resultado, se advirtió a la Comisión de Visas Restringidas y Refugio, y al Tribunal Administrativo Migratorio, sobre la necesidad de revisar el proceso y emitir lineamientos para garantizar el derecho al debido proceso de las personas que acuden a esas instancias, en busca de la protección internacional que requieren³.

Las medidas recomendadas incluyen: la definición de las audiencias ante los órganos o instancias encargadas de la resolución de estas solicitudes; el nombramiento de los integrantes de la Comisión de Visas Restringidas y Refugio y del Tribunal Administrativo Migratorio, que reúnan las condiciones de idoneidad, experiencia y conocimiento técnico que la materia amerita; la emisión de una regulación sobre el funcionamiento del Tribunal Administrativo Migratorio y la Comisión de Visas Restringidas y Refugio; y un protocolo de actuación específico para los casos de personas víctimas de tortura, de forma que se maximicen los recursos existentes para garantizar su protección integral

Resulta fundamental que las resoluciones de las solicitudes de refugio, contengan un análisis y una valoración adecuada de la prueba, así como de los riesgos de que la persona pueda sufrir tortura, tratos crueles, inhumanos o degradantes y, de forma inequívoca, en relación con el principio de no devolución. Así como una motivación

³ Expediente N° 276969-2018 (información confidencial - materia de refugio): Informe final con recomendaciones, oficio N° 10524-2019-DHR, y resoluciones de los recursos de reconsideración presentados por el Tribunal Administrativo Migratorio y la Comisión de Visas Restringidas y Refugio, oficios N° 14398-2019-DHR y 15081-2019-DHR respectivamente.

y fundamentación que den garantía del derecho a una justicia pronta y cumplida.

La Defensoría insiste en que las resoluciones deben garantizar el derecho al debido proceso reconocido en el artículo 8 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos, así como el acceso a una justicia pronta cumplida y los principios de celeridad procesal y debida diligencia, de forma tal que sus actuaciones no produzcan violaciones y/o daños irreparables a los derechos fundamentales de las personas involucradas, razón por la cual la Defensoría se encuentra dando seguimiento a las recomendaciones emitidas.

Urge reformar el Reglamento de Opciones y Naturalizaciones para garantizar el acceso sin discriminación a los trámites de naturalización.

Con ocasión de una denuncia recibida, la Defensoría constató que el trámite de las solicitudes de naturalización no incluye ninguna excepción a la obligatoriedad de que las personas interesadas aporten información de sus países de origen, aún y cuando la gravedad de los conflictos sociales y políticos o desastres naturales, convirtieran en imposible la presentación de esos documentos⁴.

La Defensoría no pretende cercenar la potestad de análisis y decisión de las solicitudes de naturalización que competen al Registro Civil, ni tampoco indicar que en todas las solicitudes en que la persona interesada no pueda cumplir con la totalidad de los documentos requeridos, se debe otorgar la nacionalidad costarricense. No obstante, sí considera que se debe reformar la reglamentación vigente, de forma tal que se contemplen dichos supuestos y, por lo tanto, se defina el procedimiento a seguir, cuando a una persona extranjera le resulte materialmente imposible aportar

4 Expediente N° 266870-2018-SI: Informe final con recomendaciones oficio N° 12384-2019-DHR y resolución de recurso de reconsideración presentado por la Sección de Opciones y Naturalizaciones, oficio N° 15078-2019-DHR.

algún documento que deba ser emitido por las autoridades competentes en el extranjero (país de origen o de residencia), por razones de conflictos políticos, guerras, desastres naturales o humanos, entre otros.

Persiste la falta de normativa para garantizar a las personas migrantes el acceso a la seguridad social en igualdad de condiciones.⁵

En el Informe Anual de Labores 2018-2019, la Defensoría informó que se encontraba dando seguimiento al proceso de revisión y reforma del Manual de Adscripción y Beneficio familiar, con el propósito de que se establecieran requisitos y trámites de aseguramiento adecuados para las personas migrantes y refugiadas.

Como parte de dicho seguimiento, la Defensoría remitió sus observaciones al borrador del Reglamento de Protección Familiar que derogará el Manual de Adscripción y Beneficio Familiar, llamando la atención sobre la necesidad de revisar varios artículos cuya redacción debe modificarse, con el fin de garantizar el acceso al trámite de protección familiar.

La Defensoría continuará dando seguimiento a este proceso de reforma, tanto como instancia de protección de derechos humanos, como en su rol de Secretaría Técnica del Foro Permanente sobre Población Migrante y Refugiada, espacio en el que la C.C.S.S mantiene una participación constante.

Pueblos Indígenas

Asesinatos, agresiones, amenazas e impunidad en la implementación de la Medida Cautelar 321-12 de la CIDH.

Durante los cinco años de vigencia de la Medida Cautelar 321-12, emitida por la Comisión Interamericana de Derechos

5 La denuncia principal se tramitó bajo el expediente N° 174005-2014.

Humanos, a favor de los pueblos indígenas de Térraba y Salitre⁶, y particularmente en este último, han sido asesinados dos dirigentes indígenas⁷, ambos peticionarios y beneficiarios de la Medida Cautelar, en un lapso de 11 meses; han habido múltiples agresiones con armas blancas, de fuego y otros; innumerables amenazas contra la dignidad, la integridad y la vida de varios líderes y lideresas de esos pueblos, así como a los defensores de derechos humanos de organizaciones e instituciones públicas. La violencia ha escalado en Salitre y Térraba, y se ha extendido a China Kichá y Cabagra; en algunos medios de comunicación y en las redes sociales se han exacerbado los discursos de odio, de índole racista, y se han criminalizado las reivindicaciones indígenas de derechos. A la fecha, no se ha detenido a ninguna persona ni se ha sancionado a nadie por todos estos hechos.

Este panorama pone en evidencia que las acciones estatales no han sido suficientes, para alcanzar el fin pretendido de garantizar la vida e integridad personal de los miembros de los pueblos indígenas de Térraba y Salitre, y evitar así la repetición

6 El 30 de abril del 2015, la Comisión determinó que lo expuesto por las personas peticionarias de dichos pueblos reunía los requisitos de GRAVEDAD, URGENCIA E IRREPARABILIDAD contenidos en el artículo 25 de su reglamento, por lo que otorgó la medida y solicitó al gobierno de la República que adoptara las medidas necesarias para garantizar la vida y la integridad personal de los miembros del pueblo indígena Teribe y del pueblo indígena Bribri de Salitre; que concertara las medidas a implementarse con los beneficiarios y sus representantes; y que informara sobre las acciones adoptadas a fin de investigar los presuntos hechos que dieron lugar a la adopción de la presente medida cautelar y así evitar su repetición.

7 El 18 de marzo del 2019 fue asesinado en su casa, Sergio Rojas Ortíz, indígena bribri de Salitre, de 15 balazos. El pasado 24 de febrero **fue asesinado Jerhy Rivera Rivera**, de varios disparos por la espalda. Desde el domingo 23 de febrero se recibieron alertas por el ingreso de gran número de personas ajenas al territorio. El domingo en la noche se denunciaron varios hechos de violencia y agresiones contra personas indígenas que estaban en varias recuperaciones de tierra. El lunes 24 se repitieron los incidentes y en ambos días estuvieron involucradas las personas que ingresaron al territorio. La Fuerza Pública estaba presente en el Territorio, ambos días, pero su presencia no fue efectiva para impedir los enfrentamientos violentos.

de los hechos que dieron lugar a la adopción de la Medida.

Lo anterior, pese a las múltiples gestiones realizadas ante el Viceministerio de Asuntos Políticos y Diálogo Ciudadano –en su condición de coordinador gubernamental para la implementación de la Medida–, el Ministerio de Seguridad Pública, el Instituto Nacional de Desarrollo Rural (INDER), la Dirección Nacional de Desarrollo Comunal (DINADECO), la Presidencia de la Corte Suprema de Justicia, la Fiscalía de Asuntos Indígenas, el Organismo de Investigación Judicial y otras instituciones, en procura de que realicen un abordaje integral que posibilite un solución definitiva a las causas de fondo de esta problemática.

En el plazo de este informe, la Defensoría participó en la reunión de reactivación del diálogo entre el pueblo indígena de Salitre y el gobierno de la República el domingo 7 de abril del 2019; por solicitud de peticionarios y beneficiarios de la Medida, la institución observó la reunión que sostuvo con ambos grupos el Comisionado y Relator para Costa Rica de la CIDH, Sr. Joel Hernández García, a quien además se le entregó un informe⁸ con las observaciones de la Defensoría sobre el proceso de implementación de la Medida; y en febrero del año en curso, se envió un informe actualizado a la CIDH⁹.

En el marco del seguimiento institucional a la Medida, resulta oportuno reiterar las siguientes conclusiones:

- Los hechos de violencia en Térraba, Salitre, Cabagra y China Kichá se han agudizado por la desatención de los acuerdos gubernamentales, las alertas menospreciadas y la ausencia de una estrategia estatal integral y multisectorial encaminada a conseguir la paz social a través del respeto, la protección y garantía de los derechos de los pueblos indíge-

8 Oficio DH-PE-0367-2020 del 20 de mayo del 2020.

9 Oficio DHR-DIND-0098-2020 del 25 de febrero del 2020.

nas sobre sus tierras y territorios; y la atención de la multiplicidad de situaciones que enfrenta la población del cantón de Buenos Aires.

- Los espacios de diálogo generados no han sido lo suficientemente eficaces para generar confianza y lograr resultados concretos en atención a las prioridades expuestas por los pueblos indígenas y los habitantes del cantón.
- Ha habido una débil protección a la seguridad y la vida de las personas en los territorios indígenas, que básicamente ha consistido en presencia policial durante los momentos críticos, prueba de ello han sido los dos asesinatos, los constantes incidentes por agresiones y violencia, y las constantes amenazas a la vida e integridad de miembros de dichos pueblos.
- A un año del asesinato del líder indígena Sergio Rojas Ortiz hay muy poca información sobre el proceso de investigación, so pretexto de que la divulgación de información podría comprometer los resultados de la investigación, la CIDH ha insistido en que este crimen deben ser investigado de manera seria, pronta, exhaustiva, independiente e imparcial y que se debe sancionar a los responsables intelectuales y materiales. Además, se acusa una total impunidad judicial por todas las agresiones, la violencia y amenazas que no pasan de la etapa de denuncia.

Implementación parcial del Plan Recuperación de Territorios Indígenas (Plan RTI) y del Mecanismo General de Consulta a Pueblos Indígenas (MG CPI).

Desde su oficialización, la Defensoría de los Habitante ha estado monitoreando la ejecución del Plan RTI del INDER en los 24 territorios indígenas y la implementación del Mecanismo General de Consulta a Pueblos Indígenas que está ubicado en la Dirección de Resolución Alternativa de

Conflictos (DINARAC) del Ministerio de Justicia y Paz.

Ambos instrumentos se concibieron para atender demandas históricas de la agenda de los pueblos indígenas del país para asegurar derechos fundamentales como el derecho a la tierra, el territorio y los recursos naturales; el derecho a la consulta previa, libre e informada y los derechos de autonomía y autodeterminación. No obstante, el proceso de implementación de ambos instrumentos ha sido muy lento, con lo cual se ha minimizado su impacto y los resultados han sido poco efectivos, luego de varios años de implementación.

A propósito del monitoreo que realiza esta Defensoría, en el último año se recibieron dos informes¹⁰ del INDER sobre el estado de implementación del Plan RTI.

En el Cuadro 1 se indican algunas de las principales acciones desarrolladas, tareas pendientes y observaciones de la Defensoría sobre su ejecución:

Asimismo, en relación con la implementación del Mecanismo General de Consulta desde su oficialización en el 2018, la Defensoría ha sostenido varias reuniones con el equipo de la DINARAC encargado de su implementación, ha emitido algunos criterios sobre la obligación de observar el Mecanismo y ha recibido varios informes sobre los avances en la implementación; el más reciente fue presentado por la Ministra de Justicia en la Defensoría de los Habitantes, el 6 de marzo del año en curso.

En el Cuadro 2 se observan los principales avances, las tareas y los asuntos pendientes para una ejecución efectiva.

10 Oficios INDER-PE-1079-19 del 22 de octubre del 2019 e INDER-PE-229-2020 del 17 de marzo del 2020.

Cuadro 1:

INICIO: Marzo del 2016

PLAZO: 6 AÑOS

FINALIZACIÓN: Marzo del 2022

ACCIONES	1-	Recopilación de información	2511 documentos analizados, en 16 TI.
	2-	Amojonamiento	178 mojones en terreno, en 15 TI.
	3-	Censos	5014 censos en 15 TI.
	4-	Levantamiento Topográfico	1206 fincas medidas en 12 TI (20878 ha).
	5-	Confección de expedientes	193 expedientes confeccionados en 9 TI.
ACCIONES 2020*	1-	Creación de un fondo para el pago de indemnizaciones a través de un fideicomiso a cinco años plazo.	Base: \$500 000
	2-	Decreto de Declaratoria de Interés Público del Plan de Recuperación de Territorios Indígenas.	Durante los años 1 y 2: se incorporará el 80% de los ingresos no tributarios. Durante los años 3, 4 y 5: se incorporará el 50% de los ingresos tributarios. Se firmó el 23 de marzo del 2020. Pretende mejorar las capacidades del gobierno y fortalecer el Plan para cumplir con sus objetivos.

OBSERVACIONES DE LA DEFENSORÍA:

1- El Plan muestra un importante atraso en su implementación (proponía recuperar 9 territorios prioritarios en los primeros 3 años –del 2016 al 2019-, 6 territorios durante el 2020 y 8 territorios entre el 2020 y el 2022). A la fecha de elaboración de este informe, el Plan no ha concluido en ningún territorio y se han ejecutado algunas fases solo en 16 de los 24 territorios.

2- No se mantuvo el criterio de priorización de territorios definido en el Plan, a partir de un informe de la Contraloría General de la República y de la MC 321-12 de la CIDH.

3- Siendo un trámite sustancial del plan, no se informan las razones por las cuales permanecen 193 expedientes confeccionados sin el respectivo procedimiento administrativo. Es importante señalar que en el Informe Final de Gestión del anterior Presidente Ejecutivo (2014-2018) se indicó que a ese momento habían 60 expedientes confeccionados. Es decir, al menos una tercera parte tiene más de dos años esperando el procedimiento, pese a su gran importancia considerando que es en el que se determina la procedencia o no de la indemnización. Avanzar en el trámite de esos 193 expedientes es fundamental en el logro de los objetivos del plan.

4- No se informó a la Defensoría sobre la cantidad de procedimientos judiciales en trámite identificados en la información recopilada y la incidencia que estos puedan tener en la ejecución efectiva del Plan.

5- Llama la atención que en cuatro años de ejecución del plan, no se haya iniciado ninguna etapa 8 territorios indígenas.

6- La Defensoría conoce de múltiples demandas en varios territorios indígenas sobre acceso a la información que ha resultado de la ejecución del Plan y la respuesta común es que esta se ha brindado a las Asociaciones de Desarrollo Integral o que se desconocía de la existencia de las organizaciones gestionantes. Es importante tener presente que en este Plan se tratan derechos fundamentales de los pueblos indígenas por los que hay que establecer mecanismos de información y participación eficaces y de alcance para toda la población.

Cuadro 2:

PRINCIPALES ACCIONES	<p>Incorporación de la UTCI dentro de la estructura organizativa del Ministerio de Justicia y Paz.</p>
	<p>Gestión ante cooperación internacional (NNUU, BCIE y BID) y MIDEPLAN para la consecución de recursos económicos.</p>
	<p>Convocatoria para la conformación de 4 Instancias Territoriales (Alto Laguna, Zapatón, Maleku y Keköldi) y formalización de 3 (Boruca, Cabagra y Rey Curré) que se establecieron en el 2008 con el apoyo de NNUU.</p>
	<p>Han acompañado el diálogo que el Viceministerio de la Presidencia activó con Talamanca Bribri.</p>
	<p>La UTCI ha dirigido 9 procesos de consulta (algunas están en trámite).</p>
TAREAS	<p>Se han emitido 10 criterios sobre la interpretación del derecho a la consulta y la aplicabilidad del Mecanismo.</p>
	<p>Conformación plena y efectiva de la UTCI</p>
	<p>Nombramiento de funcionarios-as- según lo establecido en el Mecanismo (actualmente dos funcionarios de DINARAC trabajan con la UTCI en recargo).</p>
	<p>Dotación de contenido presupuestario propio.</p>
	<p>Reglamentación de sus procedimientos internos.</p>
OBSERVACIONES DEFENSORÍA	<p>Desarrollo del resto de funciones asignadas en el art. 19 del Mecanismo.</p>
	<p>Es inconveniente que el personal de la DINARAC sea el responsable de la UTCI. Ambas instancias tienen funciones distintas y trabajan con algunos de los territorios indígenas en ambos roles lo cual puede resultar confuso y además las labores de un espacio tornarse incompatibles con la del otro.</p>
	<p>Llama la atención la poca participación de las personas indígenas en la conformación de las Instancias en algunos territorios. La UTCI debe asegurar que los mecanismos de información y convocatoria sean lo más abiertos y transparentes posibles para promover una mayor participación.</p>
	<p>Si bien se reconocen los esfuerzos realizados para que la UTCI esté funcionando, es preocupante que se avance en la conformación de las Instancias sin que la Unidad se haya fortalecido para garantizar la continuidad de los espacios de diálogo, capacitación y ejecución de las consultas.</p>
	<p>La ausencia de regulación de los procesos internos puede implicar incerteza jurídica al aplicarse las disposiciones del Mecanismo. Es fundamental garantizarlo previo a continuar con procesos de consulta.</p>
	<p>Por los principios de publicidad, transparencia y rendición de cuentas es conveniente publicar los criterios emitidos por la Unidad Técnica y la información sobre las consultas finalizadas, desestimadas y en trámite.</p>

Mesa de Trabajo sobre sobre acceso y prestación de servicios de salud a las personas indígenas.

En diciembre del 2019, la Defensoría de los Habitantes convocó a reunión a la Gerencia General de la Caja Costarricense del Seguro Social¹¹ con el propósito de que informara sobre las acciones institucionales para atender varias situaciones¹² que limitan y dificultan el acceso efectivo de las personas indígenas a los servicios de salud que presta esa institución.

Como resultado de la reunión, se instauró una Mesa de Trabajo para el año 2020 coordinada por la Defensora de los Habitantes y de parte de la Caja por el Dr. Mario Ruiz Cubillo, Gerente Médico, con el propósito de avanzar en la atención y solución de los temas planteados. En las reuniones de trabajo ha participado la Comisión Nacional de Asuntos Indígenas (CONAI), el Servicio de Vigilancia Aérea y la Cruz Roja Costarricense; conforme se avance en la atención de los temas se incorporaran otras instituciones como el Ministerio de Salud.

Se ha avanzado en acciones para determinar la incorporación de traductores e intérpretes en los hospitales centrales y la elaboración de un protocolo de atención en donde se contemplen las particularidades de idioma, vestimenta, limitaciones nutricionales, entre otras, que deben ser consideradas en la atención de las personas indígenas; además, se construirá un plan

11 Mediante oficio DH-PE-0860-2019 fechado 3 de noviembre del 2019.

12 Entre ellas: 1. Falta de acceso a información sobre atención y tratamientos a los pacientes indígenas en su lengua materna y la adecuación de los servicios en los hospitales Nacional de Niños, San Juan de Dios, México y Calderón Guardia. 2. Dificultades de coordinación para el traslado aéreo de pacientes indígenas cuando el Servicio de Vigilancia Aérea no puede facilitar el servicio. 3. Falta de implementación de las resoluciones constitucionales N° 2017-011801 y N° 2019-018947. 4. Falta de adecuación cultural del modelo de atención que se brinda a la población de Alto Chirripó y 5. Estado actual del proyecto de construcción de la Clínica en Namaldí, en Bajo Chirripó y de los puestos de visita periódica en Bajo Bley y Piedra Mesa en Telire.

coordinado e integrado de capacitación en primeros auxilios dirigido a asistentes comunitarios indígenas, Ataps y miembros de comunidades indígenas de difícil acceso, con el propósito de que cuenten con elementos técnicos para mejorar los reportes de incidentes de pacientes indígenas que requieren traslados aéreos.

Obras pendientes y avances en la Comunidad Indígena de Conte Burica.

Durante este periodo se mantuvo el seguimiento del voto 202-2013 de la Sala Constitucional, en procura de garantizar a la población del Territorio Indígena Conte-Burica el acceso a los servicios públicos. Entre los logros más recientes está la conclusión de cuatro puentes mediante los esfuerzos del MOPT, la Municipalidad de Golfito, GAT-Sur y de JUDESUR; la conclusión de la escuela de Alto Conte y el inicio de la construcción del Liceo del Progreso; la Caja Costarricense del Seguro Social logró la finalización de la construcción del EBAIS de la Peña, quedando pendiente el EBAIS de Alto Carona y Alto Conte.

Respecto al acceso al agua potable, el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados ha trabajado en forma continua en la habilitación de acueductos rurales, sin embargo, a la fecha hay atrasos considerables en la construcción y puesta en funcionamiento del Acueducto de Alto Conte, el cual es compromiso del AyA para el primer semestre del 2020.

Infraestructura Educativa: una necesidad en los territorios indígenas.

La Institución tiene previsto realizar un diagnóstico del estado de la infraestructura educativa en los territorios indígenas de la provincia de Limón.

Inicialmente, se han realizado reuniones y solicitudes de información a las autoridades del Ministerio de Educación Pública, propiamente el Viceministerio Administrativo y la Dirección de Infraestructura y

Equipamiento Educativo, quienes han informado de un proyecto financiado por el Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE) para atender 78 centros educativos, de los cuales 41 corresponden a centros educativos indígenas¹³ ubicados en: Talamanca, Telire, Térraba, Zapatón, Matina, Bribri, entre otros.

En el caso puntual de Alto Telire, la Institución ha efectuado coordinaciones con Vigilancia Aérea y CONAI para realizar una inspección en esa comunidad, con el objetivo de verificar la condición actual de los centros educativos; sin embargo, no ha sido posible concretar dicha visita debido a condiciones climatológicas.

Personas Privadas de Libertad

Repercusiones del hacinamiento y la sobrepoblación penitenciaria en el Plan de Rehabilitación.

La Defensoría de los Habitantes mantiene su preocupación en relación con los niveles de hacinamiento y sobrepoblación que se presentan en los diferentes centros penitenciarios del país. Aunado a ello, la cantidad de personal técnico y de seguridad no se ha incrementado en proporción a la cantidad de población privada de libertad, lo que trae como consecuencia la afectación en los servicios que se brindan en los establecimientos.

Aun así, mediante inspecciones periódicas a los centros penitenciarios se ha constatado el compromiso del personal por tratar de garantizar los servicios en la medida de las posibilidades. La Defensoría deja de manifiesto **que la desproporcionalidad en la cantidad de personal impide que los servicios se brinden en los plazos estipulados**, tanto así que se presentan atrasos de hasta 6

meses en las valoraciones ordinarias, la autorización de visitas, la realización de procesos de atención individual o grupal y la emisión de carnet de personas menores de edad. A la vez, en ocasiones, se pone en riesgo la seguridad institucional pues algunos puestos de custodia quedan al descubierto por falta de personal policial, siendo que las Jefaturas Policiales deben priorizar la custodia para algunos servicios en detrimento de otros.

A la fecha el sistema penitenciario presenta un 31.61% de hacinamiento general, lo que supera el 20% permitido a nivel de optimización internacional. Sin embargo, si desagregamos la situación por centros penitenciarios, en algunos es alarmante, llegando incluso a superar el 91%, situación que como hemos advertido en reiterados informes, genera serios problemas en la atención y sana convivencia.

Los cinco centros penitenciarios con mayor hacinamiento son los siguientes:¹⁴

Centro Penitenciario	Capacidad real	Capacidad instalada	Porcentaje de hacinamiento
CAI de Puntarenas	526	1006	91.25%
CAI San Carlos	402	721	79.35%
CAI de Limón	433	752	73.67%
CAI de Liberia	775	1320	70.32%
CAI de Cartago	344	531	54.36%

Asimismo, se comprobó que la Administración Penitenciaria, en el afán de disminuir el nivel de hacinamiento, decidió a inicios del año 2019 convertir áreas destinadas a talleres laborales en dormitorios para la población privada de libertad¹⁵.

¹³ Inversión de alrededor de 21.000 millones de colones, según información brindada por parte de la DICE, Ministerio de Educación Pública.

¹⁴ Información obtenida del Departamento de Estadística e investigación del Ministerio de Justicia y Paz.

¹⁵ Corresponde al expediente 287156-2019-SI.

Sobre este punto, se le advirtió al Ministerio de Justicia y Paz que la conversión de talleres de artesanía en dormitorios no es la forma más acertada de disminuir la sobrepoblación y el hacinamiento. Primero, porque no son espacios físicos diseñados arquitectónicamente para ser dormitorios, y, segundo, porque, al eliminar los espacios de trabajo, se obstaculiza el fin rehabilitador de la pena.

En el Centro de Atención Institucional Jorge Arturo Montero Castro (La Reforma), de acuerdo con información suministrada por el Ministerio de Justicia y Paz, el hacinamiento ronda el 50 %; sin embargo, como parte de la investigación de una queja interpuesta por un privado de libertad ubicado en el Ámbito A¹⁶, se logró corroborar que ese ámbito tiene una capacidad real de 654 personas, pero, en ese momento, albergaba a 958 personas en situación de hacinamiento, tanto así que debajo de los camarotes tiene que dormir una personas más. La situación se ve agravada, pues la infraestructura está en pésimas condiciones, el acceso al agua potable es limitado, la mala evacuación de excrementos invade el lugar de malos olores, hay plagas de cucarachas y, por si fuera poco, ahí tienen que consumir sus alimentos; pues el comedor fue convertido en un dormitorio.

Los niveles de hacinamiento y de sobrepoblación no son fundamento suficiente para dejar de garantizar a las personas privadas de libertad acceso a espacios físicos que permitan su educación, capacitación y trabajo, y el desarrollo de todos aquellos procesos que contribuyan con su Plan de Atención Técnica. Además, no resulta conveniente que el Ministerio de Justicia cambie el destino de las obras complementarias (talleres de trabajo), pues constituyen elementos vitales para garantizar la rehabilitación de la población privada de libertad.

Para disminuir la sobrepoblación y el hacinamiento carcelario es necesario reducir

¹⁶ Corresponde al expediente 309642-2020.

la cantidad de personas que son condenadas a sufrir penas de prisión, ante lo cual la Defensoría de los Habitantes les reitera a las autoridades del Poder Legislativo, del Poder Ejecutivo y del Poder Judicial la necesidad de emitir una Política Criminal Integral.¹⁷

La vulnerabilidad de las personas con discapacidad ante los obstáculos de infraestructura en los centros penitenciarios.

Dentro del Sistema Penitenciario se ha reportado la necesidad de sillas de ruedas¹⁸. Las denuncias recibidas ponen en evidencia que el Sistema Penitenciario carece de espacios adecuados para contener a las personas privadas de libertad con alguna discapacidad, en donde puedan valerse por sí mismas, conforme a su derecho a la autonomía personal¹⁹. Esta situación demanda de las autoridades penitenciarias acciones concretas para definir espacios de contención donde las personas con algún grado de dependencia para la atención de sus necesidades tengan acceso a utilizar ayudas técnicas y así desenvolverse con autonomía.

De especial relevancia es el caso de una persona privada de libertad parapléjica, con necesidades particulares de atención, quien fue ubicado en una celda de prevención por presentar problemas de convivencia con el resto de la población²⁰. El tipo de discapacidad sumada a la privación de libertad, en un centro penitenciario que no contaba con infraestructura adecuada para recibir la asistencia que requería, colocaron a esta persona en una grave situación de vulnerabilidad.

La celda de prevención o aislamiento en la que se ubicó al denunciante, es un tipo

¹⁷ Este señalamiento que efectuó en el Informe Anual de Labores correspondiente al periodo 2018-2019.

¹⁸ Corresponde los expedientes a los expedientes 301863-2019 305098-2019, 307379-2020.

¹⁹ Corresponde al expediente 300189-2019.

²⁰ Corresponde al expediente 280557-2019.

de celda que se utiliza para “proteger” la integridad física de las personas o cuando se ve amenazada la seguridad institucional, también se utilizan para aislar a personas que padecen enfermedades infecto contagiosas o que requieren atención médica especial, ante la carencia de espacios físicos diseñados para ese fin, pero esto perjudica a las personas pues no se les puede garantizar la atención especializada que requieren.

Pero además, la medida de aislamiento debe utilizarse por el menor periodo posible, pues puede generar consecuencias físicas y psicológicas, de ahí que debe de ser supervisada por personal médico y psicológico, y también, por las autoridades judiciales, pues en algunos centros penitenciarios, estas celdas no cuentan con abastecimiento continuo de agua potable, y están en pésimas condiciones de higiene. En pocas palabras, se trata de lo que antiguamente se conocía como calabozos.

Por lo tanto, la Defensoría concluyó que ubicar a una persona con discapacidad en un espacio de aislamiento en condiciones inadecuadas constituye un trato degradante y un exceso en la sanción, que atenta contra la dignidad humana. De hecho, los instrumentos internacionales de protección de los Derechos Humanos de las personas privadas de libertad prohíben ubicar a una persona con discapacidad en aislamiento. En consecuencia, se recomendó a la Administración Penitenciaria reubicar a la persona privada de libertad en un espacio físico adecuado a su condición de discapacidad, y así fue acatada por el personal penitenciario.

Las barreras de acceso en los centros penitenciarios no afectan solo a las personas con discapacidad que están privadas de libertad, sino también a sus familiares con discapacidad, así como a sus amistades, visitantes e incluso al personal penitenciario en condición de discapacidad.

Se recibió una denuncia de parte de una persona que indicó que no podía recibir la visita íntima pues la habitación no reunía las condiciones estipuladas en la Ley N° 7.600, y su compañera sentimental se movilizaba en silla de ruedas²¹. Con base en la intervención realizada, la Administración penitenciaria solicitó una inspección al Departamento de Arquitectura del Ministerio de Justicia y Paz, y como resultado se procedió a remodelar un espacio físico específico para garantizar que las personas con discapacidad pudieran disfrutar de la visita íntima sin ningún obstáculo.

Un nuevo procedimiento para el trámite de becas.

Hay una gran incertidumbre en la población estudiantil penitenciaria por el hecho el Instituto Mixto de Ayuda Social detalla la población meta para el programa CRECEMOS, señalándose que en su inicio informó que se dará prioridad a la población privada de libertad menor de edad y a las mujeres, quedando en condición de “espera” los hombres privados de libertad. Aunque obviamente no todos son estudiantes, la población de hombres constituye el 75% de la población privada de libertad ubicada en el sistema carcelario, al cual momentáneamente se les está excluyendo de la posibilidad de postularse para una ayuda económica modalidad beca²², desalentando con ello su reinserción social positiva.

21 Corresponde al expediente 295167-2019-SI.

22 Para el año 2020 se estableció un nuevo procedimiento para la postulación de ayudas económicas modalidad beca, pues la administración fue trasladada al Instituto Mixto de Ayuda Social; el cual, a través del programa CRECEMOS, efectuará la transferencia de fondos a las personas que califiquen luego de la aplicación de la ficha de información social (FIS). En el caso de los privados de libertad que habían calificado como beneficiarios de FONABE, continuarán con el beneficio temporalmente a la espera de la aplicación de la FIS, la cual determinará si el beneficio se mantiene o se elimina.

Falta de espacios adecuados para la visita general en los centros penitenciarios.

La Defensoría de los Habitantes ha enfatizado que el espacio para dicha visita debe contar con condiciones de infraestructura adecuada, ventilación suficiente, instalaciones sanitarias para hombres y mujeres y una cantidad suficiente de mesas y sillas para que las personas visitantes y las personas privadas de libertad puedan interactuar y fortalecer los lazos familiares o de apoyo²³.

Falta de un sistema de control automatizado para la recepción y respuesta de peticiones y quejas.

La Defensoría ha establecido que las autoridades penitenciarias están llamadas a establecer un sistema de recepción y respuesta de peticiones o quejas, automatizado y uniforme en todos los centros penitenciarios, mediante el cual se garantice el Derecho de Petición y Pronta Respuesta para la población privada de libertad²⁴, con el fin de que se pueda determinar cuándo una persona privada de libertad presentó una solicitud ante la Administración, cuándo se le brindó el recibido de dicha solicitud y cuándo se le respondió.

Además, debe tenerse en consideración que dicho sistema debe contemplar la recepción diaria de los documentos, porque, de lo contrario, se le impediría a la población privada de libertad el ejercicio de su derecho a recurrir las resoluciones administrativas emitidas por el personal o las autoridades del establecimiento, pues no se les garantizaría la posibilidad de presentar los recursos oportunamente y dentro de los plazos establecidos al efecto por la normativa correspondiente.

Personas Mayores

El incesante incremento de las quejas sobre pensiones del Régimen No Contributivo en la categoría Vejez.

El aumento de quejas es correlativo con el incremento de las solicitudes de pensiones por vejez del RNC que registra la CCSS. Así se desprende de las respuestas ofrecidas por las distintas sucursales denunciadas, en su mayoría adscritas a la Dirección Regional Chorotega. Indican que no es posible satisfacer la demanda, y que las pensiones se otorgan según el año de presentación de la solicitud y la disponibilidad de recursos, lo que por supuesto deviene en un rezago importante, que no es atendido.

En el tanto, las condiciones de vida de las personas mayores se vean amenazadas por la falta de un ingreso económico seguro y permanente, mayor será la búsqueda de una respuesta estatal en aras de conservar un mínimo de autonomía y dignidad.

Estas personas acuden a la Defensoría en procura de garantía para el otorgamiento de la pensión, desconociendo que la cantidad de pensiones que la CCSS puede conceder por año está determinada por el presupuesto asignado para su financiamiento. Además, la presente administración estableció la cantidad de 3500 por año para un total de 15000 pensiones del RNC al finalizar el mandato, resultando insuficiente frente a la demanda existente. O sea, la cantidad de solicitudes de pensión que recibe anualmente la CCSS excede el monto presupuestado para su financiamiento, pese a los esfuerzos o presupuestos extraordinarios que se han autorizado para ampliar la cobertura de esta población, como ocurrió en este período durante el segundo semestre de 2019 e inicios del presente año.

Durante este período se realizó la investigación “La universalización del Régimen

23 Corresponde al expediente 287730-2019-SI.

24 Corresponde al expediente 292670-2019-SI.

No contributivo de Pensiones para las personas mayores en situación de pobreza: No dejar a nadie atrás para cumplir con los compromisos de la agenda 2030²⁵, sobre la adopción de políticas públicas para el cumplimiento del derecho a la protección social de las personas en la edad de la vejez y en situación de pobreza.

Objetiva y razonablemente cabe la adopción de acciones positivas para asegurar progresivamente la cobertura universal del RNC, conforme con los compromisos de derechos humanos firmados por el país, ante la tendencia de reconocimiento del derecho a la protección social como garantía de vida digna en la edad más avanzada de la vida.

Por ende, se emitieron varias recomendaciones, entre las que destaca la reforma de la legislación para fortalecer el financiamiento del RNC a través de los recursos provenientes de la Junta de Protección Social y del valor agregado sobre la canasta tributaria, proceso que debe ser liderado por la Presidencia de la República.

Además, al CONAPAM se le recomendó conformar un grupo de trabajo con la CCSS- a la cual se también le recomendó realizar varias mejoras de gestión en las diversas instancias que intervienen el proceso del sistema no contributivo-, MIDEPLAN y la DESAF para ampliar la cobertura del RNC. Asimismo, en lo tocante con la revisión del Plan Nacional de Desarrollo para la estimación de las metas correspondientes con la cobertura de las personas mayores, de conformidad con la dinámica demográfica del país y el desarrollo de los derechos humanos de esta población, entre otras recomendaciones que aparecen en el informe supra citado.

²⁵ Corresponde al informe 14435-2019-DHR-(GA) del 19 de noviembre de 2019, del expediente 255014-2018-SI. En el primer capítulo de este informe se brinda una reseña, conjuntamente con el plan de incidencia diseñado para dar seguimiento al avance de las acciones orientadas al cumplimiento de las recomendaciones formuladas.

Larga espera para ingresar a la Red de Cuido.

El aumento de la población mayor plantea otra demanda: la urgencia de cuidado y la respuesta para la atención de sus necesidades básicas, lo que a su vez conlleva a la identificación de los servicios de apoyo requeridos, así como de las potenciales personas cuidadoras. Ante este desafío, desde el 2011 se empezó a vislumbrar una respuesta mediante el Programa Red de Atención Progresiva para el Cuido Integral de las Personas Adultas Mayores en Costa Rica, en el marco de las políticas y estrategias de protección social para resolver la necesidad de cuidados en la vejez.

No obstante, durante este período se empezaron a registrar quejas relacionadas con este tema. Las personas mayores han reclamado diversas dificultades de acceso al programa, así como el rechazo de plano a la solicitud, sin fundamento alguno y sin que se les realice un estudio para calificar como futuras beneficiarias. Al igual que la larga espera para ser incluidas, así mismo la suspensión o disminución de la ayuda, en algunos casos, ante la falta de presupuesto para cubrir la totalidad de las y los beneficiarios.

Al CONAPAM, como institución rectora en materia de vejez y envejecimiento, ha reconocido las debilidades del programa, desde la casuística registrada en la Defensoría, y ha procedido a rectificar algunos los procedimientos y a reforzar la regulación. Como parte de las constataciones, se ha determinado que a las personas solicitantes se les realiza el estudio correspondiente, se les califica como posible beneficiaria, pero quedan pendiente para cuando exista el financiamiento necesario para su inclusión en la Red.

El CONAPAM, por su parte, sostiene que "(...) la limitante de recursos presupuestarios para dar sostenibilidad y ampliación de la cobertura ha sido una constante

dentro del programa." ²⁶ Siendo que realmente no tiene posibilidad alguna de ampliarse. Asimismo, indica que esta situación es la que provoca la existencia una lista de espera -que ronda las 7000 personas- en las distintas redes e incide en las quejas tramitadas en la Defensoría²⁷.

Al mismo tiempo, señala que las fallas son el resultado de "una atención no integral en razón de la insuficiencia de recursos económicos". Si bien el modelo de atención cuenta con una oferta variada de modalidades de atención (16 servicios) que pone especial énfasis en la permanencia de las personas mayores en su entorno inmediato, particularmente en el núcleo familiar o comunal, mediante la utilización y maximización de los recursos de las familias y las comunidades, lo cierto es que mayoritariamente brinda servicio de alimentación (124.559 diarios de comida), artículos de usos personal e higiene (91.694 paquetes) y en menor medida equipo de casa (778 artículos de menaje) o mejora habitacional (60 proyectos) hogares comunitarios (63) y de atención domiciliar y cuidados especializados (852 casos). Se destacan los mencionados, solo para ilustrar la diversidad de necesidades de la población mayor, que pasa por la alimentación, ayuda en las tareas domésticas, disponer de una vivienda adaptada o accesible, así mismo para la atención de la salud y la asistencia personal, que también deriva de un nivel o grado de dependencia que pueda presentar.

El panorama descrito revela la demanda de ayuda que presenta la población mayor sin perder de vista que el financiamiento de la Red de Cuido está previsto principalmente para las personas en po-

²⁶ Informe rendido por el CONAPAM dentro del expediente 308054-2020-SI y recibido el 19 de febrero de 2020. Agrega que el presupuesto del año 2019 fue de 8.377.524.256.51 incluyendo el inicial y los extraordinarios realizados; sin embargo, para el 2020 el presupuesto es de un inicial de 7.552.379.728.00, siendo incierta la posibilidad de extraordinarios.

²⁷ A la fecha se registran 54 redes, con 13.981 personas beneficiarias: 5.714 hombres y 8.268 mujeres. (CONAPAM 2019, SIPAM 2019).

breza y pobreza extrema. La propuesta en curso debe avanzar hacia la superación de los desafíos pendientes, fortaleciendo la protección que requiere esta población frente al panorama demográfico que experimenta el país.

La Defensoría se encuentra realizando un estudio sobre el derecho al Cuido y la Corresponsabilidad Social con miras a conocer la realidad del país para evolucionar hacia un sistema nacional de cuidados que pueda cubrir a las personas con distintas necesidades dentro de un contexto de cambio demográfico y de igualdad de oportunidades.

Ausencia de trato diferenciado para el pleno goce del derecho a la salud de las personas mayores.

El envejecimiento de la población trae consigo un considerable aumento en la demanda de los servicios de salud, siendo necesario realizar los cambios institucionales y programáticos para atender a las personas mayores que en nuestro país, además, tienden a vivir mayor tiempo. Es ineludible realizar esfuerzos para proveer a las personas una vejez de calidad, porque vivir más implica reducir la brecha entre una esperanza de vida superior y una esperanza de vida saludable.

Pero esta aspiración dista mucho de ser materializada en el ámbito de los servicios de salud, así como en la atención de los factores de riesgo. De esto dan cuenta las quejas tramitadas en la Defensoría que, en forma reiterada y prioritaria, se viene denunciando en los últimos años.

Si bien la denuncia es reiterada, cada año ha sido por diferentes servicios. En el presente período, las personas mayores exigen un trato diferenciado en la programación de citas en las especialidades médicas de ortopedia, oftalmología, urología, cardiología, entre otras. Se aúnan los reclamos en la tardanza para la programación de las citas requeridas para

exámenes diagnóstico, al igual que las cirugías correspondientes a dichas especialidades (reemplazo cadera, catarata, próstata). Además, en la programación de las citas para los procesos de confección e instalación de las prótesis dentales.

En este período el mayor número de quejas se concentra en Hospital Escalante Pradilla, debido a los prolongados tiempos de espera, pese a que las y los mayores, de previo, han presentado el reclamo o solicitud de adelanto de cita.

Las acciones desplegadas ante las autoridades hospitalarias y los resultados obtenidos, permiten concluir a la Defensoría que en dicho hospital la perspectiva de la vejez y el enfoque de derechos humanos en la gestión de los servicios para las personas mayores, carece de total observancia y respeto.

La casuística atendida demuestra que los criterios aplicados no toman en cuenta las condiciones específicas de la vejez para brindar una atención integral a las personas mayores. Se registran casos que revelan las inconsistencias entre la programación de la cita de un examen previo, la práctica de la cirugía y el control post-operatorio, sin mencionar; la ligereza con que rinden los informes a la Defensoría que impiden la investigación de los factores que inciden en las debilidades señaladas y la gestión de información²⁸.

Es preciso subrayar, que la Defensoría solicita información específica en cada caso con miras a contribuir en la mejora de la gestión; sin embargo, la Dirección es omisa en los detalles a la hora de la rendir del informe. Esto no solo dificulta la resolución de la queja en cuanto al fondo- aunque se reciba respuesta favorable para el ha-

²⁸ Corresponde al expediente 309778-2020-SI, en el cual se cuestiona el seguimiento y el tratamiento post operatorio como corresponde a un plan u orden sistémico de atención e incidencia en la salud de las personas (oficio 01910-2020-DHR), sin que se reciba una respuesta específica más allá de la referencia a la "reestructuración de las agendas".

bitante- sino que también limita la obtención de información para el seguimiento del mandato de la Sala Constitucional con respecto al plan remedial que debe formular la CCCS para la mejora en la gestión de las listas de espera²⁹.

En menor medida, se han recibido denuncias en relación con la gestión del Hospital Dr. Tony Facio, el Monseñor Sanabria y el Dr. Enrique Baltodano, en los que tampoco consideran la vejez y el envejecimiento como criterio para brindar "atención oportuna a las personas", conforme con la política de atención integral a la persona mayor de la CCSS.

La confluencia de los elementos señalados, configuran un escenario poco alentador, frente a una realidad demográfica en la que la población mayor superará a otros grupos etarios ejerciendo una enorme presión en la demanda de servicios sanitarios (y de protección social), constituyéndose en uno de los grandes retos de este siglo para las autoridades de la seguridad social del país, en aras de garantizar una buena calidad de vida en la vejez.

Retrocesos en la regulación de los centros diurnos y hogares de larga estancia para personas mayores.

La Defensoría ha recibido algunas quejas relacionadas con la forma en la que las administraciones de los programas de atención directa (centros diurnos y hogares) abordan situaciones de maltrato o de abuso; sea, desde el manejo de los trabajadores que prestan el servicio, incluido el personal técnico, o desde la forma en que interactúan las mismas personas mayores usuarias.

De la investigación realizada, llamó la atención la manera en que aplican los instrumentos y la normativa interna, porque resultan insuficientes para detectar y posteriormente comprobar abusos y malos

²⁹ Seguimiento de la sentencia N° 2019005560, Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia.

tratos. Además, demostró que se requiere que el personal del centro y la población usuaria sean más conscientes y mejor instruidos en el tema para alcanzar una adecuada interpretación y aplicación, en el contexto de la cotidianidad del programa con fines de prevención, detección y tratamiento.

Un hallazgo adicional y estrechamente ligado fue que la normativa correspondiente con la regulación del funcionamiento de estos programas y establecimientos, sea la norma de habilitación y acreditación, no cubre la modalidad de atención diurna y que los parámetros establecidos para larga estancia resultan laxos al efecto.

Sin embargo, se determinó que en el marco la Norma Nacional para la Atención Integral a las Personas en Situación de Violencia en Servicios de Salud (Decreto 41632-S, del 17 de enero de 2019) cabe “revisar y actualizar la norma de habilitación y acreditación para reforzar las ordenanzas que rigen la prestación de servicios de atención directa a las personas mayores, tal como los albergues, hogares de larga estancia y centros diurnos, con miras a uniformar y estandarizar los procedimientos existentes para detectar, registrar y atender a las personas víctimas de violencia”³⁰ entre otros aspectos relacionados.

Además que, “(...) urge revisar la normativa de regulación aplicable, al igual que la reglamentación interna de los centros, procedimientos de intervención psicosocial, prevención y atención de la violencia, al igual que lo relativo al cumplimiento de los derechos y deberes de las personas usuarias, entre otros aspectos, con la finalidad de promover el diseño e implementación de un modelo de intervención más integral y con un enfoque basado en derechos humanos de la población mayor”.

30 Informe Final 00616-2020-DHR-(PE) del 22 de enero de 2020, del expediente 291993-2020-SI

Se formularon las recomendaciones pertinentes al Ministerio de Salud y al CONAPAM, siendo que ambas entidades se encuentran trabajando en la elaboración de un modelo de intervención acorde y en la revisión de la normativa de habilitación y acreditación de establecimientos de atención de personas mayores.

Resulta fundamental destacar el carácter de **no regresividad** de los derechos humanos, teniendo presente que con respecto a esta población, se cuenta con la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores (2015), que no permite retrocesos en la protección de los derechos de este grupo etario, toda vez que los programas en cuestión son las alternativas de atención disponible para brindar una atención progresiva dentro del esquema de Cuido y la Corresponsabilidad Social.

Personas con Discapacidad

La perenne dilación de las solicitudes de pensión del RNC por “invalidez”.

Por diferentes circunstancias, como la falta de acceso al trabajo, muchas personas con discapacidad no pudieron cotizar a la CCSS para poder disfrutar de una pensión, no quedándoles más alternativa que solicitar por una pensión del Régimen No Contributivo de pensiones, en la modalidad de invalidez, para recibir una ayuda social con la cual cubrir algunas de sus necesidades mínimas.

El trámite de este tipo de pensiones resulta sumamente dilatorio, pues el plazo estimado para que el solicitante reciba la resolución, que le concede o deniega el derecho de la pensión, es de aproximadamente año y medio. Inclusive se han reportado casos en los que se han superado los dos años³¹. Son varios los factores que indican en la dilación de los plazos de

31 Corresponde al expediente 274473-2018, Informe Final con Recomendaciones N° 13419-2019-DHR.

resolución: la numerosa cantidad de solicitudes, las falta de plazos en las diferentes etapas del proceso, la falta de recurso humano para resolver, y la restricción presupuestaria impuesta por el Plan Nacional de Desarrollo, todo ello limita y dilata la asignación de nuevas pensiones.

Todas las solicitudes pensión del RNC por "invalidez" deben de ser analizadas por la Comisión Calificadora del Estado de la Invalidez, que es la encargada de emitir el criterio técnico-médico que define la condición o no de invalidez del solicitante; el problema es que a esta dependencia le corresponde también emitir la declaratoria de invalidez para solicitudes de pensión de los regímenes contributivos.

La Comisión ha informado que entre las causas que inciden en los tiempos de respuesta están: 1) en el 2018 se pensionaron tres médicos especialistas y continúan con la misma capacidad instalada, 2) la reforma procesal laboral implicó un aumento de los servicios brindados y 3) la reforma del Régimen de Pensiones del Poder Judicial que significó otro servicio más que brindar³²; por estas razones: "El proceso de valoración médica en la Dirección tarda alrededor de 150 días"³³

Adicionalmente, con la implementación del Sistema Nacional de Información y Registro Único de Beneficiarios del Estado (SINIRUBE), ciertamente disminuyó la capacidad de respuesta, no obstante, no siempre se evalúa de manera correcta la situación socioeconómica de los solicitantes, pues, de acuerdo a lo externado por las personas solicitantes, pese a que su condición socioeconómica no ha variado, el sistema SINIRUBE les cambia la condición de pobreza extrema y pobreza a otra mejor, y en rangos de tiempo relativamente cortos. Ello después de haber recorrido

32 Comisión Calificadora del Estado de la Invalidez, Informe N° DCI-322-2019.

33 En: https://www.ccss.sa.cr/noticias/pensiones_noticia?ivm-otorga-pension-por-invalidez-a-45-por-ciento-de-personas-solicitantes

todo el proceso para obtener la declaratoria de invalidez lo que les obliga a tener que apelar la resolución y a caer en un círculo vicioso de evaluaciones.

Persisten los obstáculos para garantizar el acceso con autonomía al transporte público.

Las personas usuarias de los servicios de transporte público, en las modalidades de autobús o de taxi, enfrentan serias limitaciones en la prestación de estos servicios, algunas relacionadas directamente con cuestiones de orden estructural otras de tipo actitudinal.

En el último año se denunciaron unidades de autobuses a las que no les funcionaba la rampa, la situación es recurrente en Guadalupe, Calle Fallas, Desamparados, Moravia, Puntarenas, entre otras. Y, adicionalmente, reciben maltratos verbales de los choferes de buses.

En este periodo resulta de especial importancia rescatar la denuncia por un sistema de rampa con asiento tipo elevador³⁴, disponible en algunas unidades de buses. Este sistema no se adapta a las condiciones de las personas que presentan deficiencias neuro-músculo-esqueléticas y que dependen en su totalidad del equipo de apoyo, entiéndase silla de ruedas eléctrica, o sillas especializadas con componentes para rigidez en áreas lumbares o cervicales, scooters, entre otros. Es necesario advertir que este sistema genera dependencia total para la personas con discapacidad, pues requieren de otra persona para que las sienten y las bajen del sillón y para que le guarde y saque la silla de ruedas en el maletero del bus.

Este sistema debe de eliminarse porque violenta la autonomía de las personas con discapacidad, entendida como el derecho de construir su propio proyecto de vida, de manera independiente, controlando, afrontando y ejecutando sus

34 Corresponde al expediente N° 305560-2019.

propias decisiones en los ámbitos públicos y privados³⁵.

Es importante señalar que para el 2021 se deben renovar las concesiones del servicio de transporte público, oportunidad valiosa para revisar, actualizar y dictar la norma técnica que debe regular estos servicios, para garantizar el enfoque de derechos humanos que debe permear la prestación de los mismos.

En relación con el servicio de transporte público modalidad taxi, se rescata una denuncia en la que se hace hincapié en el hecho de que en el cantón de Bagaces, se carece de unidades de taxi acondicionadas para el transporte de personas con discapacidad. La respuesta tardía que ha dado el Consejo de Transporte Público (CTP) es que debe realizarse un estudio técnico de oferta y demanda para determinar la necesidad real del servicio. Es decir, que se esa institución antepone los intereses gananciales privados a la satisfacción de los derechos de la población.

Pese a la claridad del procedimiento que debe seguirse para garantizar la prestación de este servicio³⁶, han transcurrido 3 años y la condición de carencia de unidades de taxi accesible en el cantón de Bagaces persiste.

Falta de sensibilidad en la designación de los espacios de parqueo preferenciales.

El acceso a los espacios de parqueo preferenciales estuvo presente en la casuística del último año, tanto para las y los trabajadores como para las personas usuarias de los servicios de las instituciones públicas, entre ellas: la Caja Costarricense del Seguro Social, el Ministerio de Salud, el Ministerio de Seguridad Pública, el Ministerio de Educación Pública³⁷. La prin-

35 Ley para la Promoción de la Autonomía Personal de las Personas con Discapacidad, Art. 2.

36 Consejo de Transporte Público, oficio N° DING-2019-1277.

37 Corresponde a los expedientes 283269-2019, 290739-2019, 296931-2019, 297069-2019.

cipal limitante se relaciona directamente con el tema del cumplimiento de los requisitos, más concretamente la certificación que emite el Servicio de Certificación de Discapacidad (SECDIS), para aquellos casos en los que la discapacidad no es evidente.

Pero aparte de los requisitos exigidos, se observa una gran falta de sensibilidad en los tomadores de este tipo de decisiones, que se refleja en la ubicación de los espacios de parqueo, pues se eligen las más incómodas y no los más cercanos a las unidades laborales, entre otras.

Población LGBTI

La resistencia institucional a reconocer y respetar la identidad de género.

En los últimos años, el Estado costarricense ha emitido una serie de disposiciones jurídicas para el reconocimiento de los derechos derivados de las diversas manifestaciones de las orientaciones sexuales, las identidades y las expresiones de género de las personas. Todas estas disposiciones son valiosas e importantes, pero como tales, han resultado insuficientes para erradicar la discriminación que sufren las personas que se agrupan bajo las siglas LGBTIQ+. Esta realidad, se refleja en las denuncias interpuestas, en las que se constata la persistencia de barreras actitudinales en la población, que también permear a las personas funcionarias públicas responsables de aplicar las disposiciones emitidas.

A partir de la emisión de la Opinión consultiva OC -24/17, las acciones adoptadas se han orientado a los aspectos consultados por el Estado costarricense: el reconocimiento de la identidad de género en los documentos de identificación y en los registros públicos y en la regulación del vínculo afectivo entre personas del mismo sexo.

Esa limitación a determinados aspectos ha implicado la ausencia de medidas en ámbitos de la vida y del desarrollo personal de las personas que, en la mayoría de los casos, son las principales demandas de las personas que acuden a la Defensoría. Asimismo, se han ignorado los procesos sociales mediante los cuales se justifica y legitima la discriminación que impacta en el reconocimiento de derechos, aunque estos hayan sido expresamente señalados por la Corte IDH. La incompreensión de la discriminación que sufren estos sectores de la población constituye una forma de discriminación estructural.

Uno de los aspectos reflejados mayoritariamente en la casuística, es el desconocimiento persistente a lo interno de las instituciones públicas, de la identidad de género de las personas trans, o sea, cuando esta no se corresponde con el sexo biológico ni con el rol de género socialmente impuestos.

El ordenamiento jurídico nacional y la organización institucional se encuentran aun fuertemente regidos por patrones cisnormativos que niegan la realidad de las personas trans. Esto se concreta en la rígida división de las personas a partir del sexo biológico, que permea la totalidad de las estructuras estatales y sociales. Aspectos sencillos como la utilización de los pronombres en las comunicaciones oficiales o aspectos más complejos, como la separación a partir del sexo biológico en el caso de personas institucionalizadas, se presentan como grandes retos para el Estado.

Obligaciones del Estado costarricense en relación con el derecho a la salud de las personas trans.

El cumplimiento de las obligaciones del Estado en relación con la identidad de género autopercibida, obliga a la adecuación integral de los datos de identidad, esto incluye el nombre, la imagen física

–fotografía– y la alusión a sexo-género.³⁸ La eliminación de cualquier dato que refleje la disconformidad entre el sexo biológico con la identidad de género autopercibida, además de vincularse al respeto al derecho a la identidad y a la vida privada de las personas, también es un mecanismo necesario para evitar que las personas trans sean objeto de actos de discriminación o violencia, reconociendo que la exposición de la contradicción entre su realidad y lo socialmente esperado, es uno de los principales detonantes que provocan estos procesos.

Este requerimiento, válido para todas las instituciones públicas y los servicios que estas brindan, tiene una excepción. Las personas trans presentan un condición especial de salud que obliga a los sistemas de salud a mantener esta información como parte de los datos de identidad. Son personas que tienen necesidades de salud que deben ser atendidas por servicios y procedimientos médicos que responden al sexo biológico y no a la identidad de género autopercibida. Por esta razón, esta información no puede ser eliminada en los registros en los servicios médicos, pero sobre este pesa una obligación de custodia por parte de las autoridades sanitarias para que tanto en sus registros y sistemas informáticos, se proteja ante terceros y sólo sea empleada para fines estrictamente médicos. Solo de esta forma se puede garantizar que los servicios de salud dejen de ser espacios de reforzamiento y reproducción de los procesos de discriminación en contra de las personas trans.

La Defensoría de los Habitantes le ha dado seguimiento al manejo de este dato de información en la CCSS. El Decreto Ejecutivo 41337-MGP, sobre el Documento de Identidad Migratoria para Extranjeros –DIMEX– reconoce la identidad de género autopercibida modificando reconociendo el género autopercibido como dato de

38 Opinión Consultiva OC-24/17 de 24 de noviembre de 2017, solicitada por la República de Costa Rica. Párrafos 121 y siguientes.

identidad. Esta modificación implicó un reto para la CCSS, pues puso de manifiesto la contradicción entre la información correspondiente al sexo con la que refiere al género de las personas, más allá del cambio de nombre. Producto de la investigación realizada, se pudo constatar la ausencia de criterios y protocolos específicos a los internos de los servicios de salud para el manejo de esta información como dato sensible en el expediente digital –EDUX– que afecta tanto la atención directa en los servicios de salud –ventanilla– como el acceso a servicios y medicamentos.

Las autoridades de la CCSS han procedido a la conformación de un equipo intergerencial abocado al análisis de diversos aspectos que atañen a distintas instancias a lo interno de esa institución, entre tales se encuentra la trazabilidad de los datos médicos en el EDUX. La Defensoría se mantiene al pendiente de los resultados de este equipo de trabajo que, además del manejo de la información, también está analizando otros aspectos vinculados a la seguridad social que deben modificarse a partir del reconocimiento de la identidad de género autopercibida.

Patologización de las identidades de género en los servicios de salud.

En el ámbito de los servicios de salud, la patologización de las identidades de género auto percibidas, es una de las formas en las que se ha legitimado y perpetuado la discriminación y la violencia en contra de las personas trans, visión que no sólo permea los servicios de salud sino también a toda la sociedad, en el tanto se presenta como una razón objetiva y científica para cuestionar la identidad de género de las personas.

El acercamiento a la realidad de las personas trans a partir de una visión desde los derechos humanos y no desde la enfermedad, es relativamente reciente ya que fue hasta el año 2019 cuando la Organización Mundial de la Salud aprobó definitiva-

mente la nueva Calificación Internacional de Enfermedades –CIE 11– eliminando la condición de las personas trans de las categorías diagnósticas contenidas en el Capítulo V “Trastornos Mentales y de Comportamiento” como el transexualismo. En su lugar, se reconoce la incongruencia de género como una condición especial de salud que exige medidas específicas por parte de los servicios de salud y de la seguridad social.

Pese a que el CIE 11 entrará en vigencia hasta el 2022, el cambio que contiene en relación con los derechos de las personas trans, debe comenzar a hacerse visible en los servicios de salud que brinda la CCSS. Este ha sido uno de los aspectos en los que la Defensoría insistió ante las autoridades de la Caja durante el proceso de elaboración del denominado protocolo denominado “Atención Integral de personas trans para la hormonización en la red de servicios de salud”. Este fue emitido en el 2018 y su aplicación se inició en el 2019.³⁹ Durante este proceso, la Institución insistió en la necesidad de emplear conceptos que tienen una carga patologizante como es el concepto de “disforia de género” y, desde el inicio, ha cuestionado que el acceso a las terapias de hormonización para la feminización o masculinización, quedará condicionado a la obtención de un peritaje psicológico o psiquiátrico sobre la salud mental de la persona solicitante. No obstante, el texto que fue finalmente aprobado, mantiene una fuerte presencia de estas especialidades, al punto de condicionar el acceso a la terapia hormonal, al criterio emitido por profesionales en estas materias, siendo estos quienes realizan la referencia al servicio de endocrinología.

Para la Defensoría de los Habitantes, el acompañamiento por parte de una persona profesional en salud mental es deseable en el caso de las personas trans, por las consecuencias que puede tener en algunos casos el proceso de hormonización,

³⁹ Corresponde al expediente 193582-2015-SI.

pero principalmente por las consecuencias que tiene el historial de violencia y discriminación que muchas personas trans han sufrido, tanto a nivel familiar como social, y que las hace más proclives a presentar trastornos de naturaleza psiquiátricas y psicológica. No obstante, debe considerarse que debido a lo reciente del cambio en la visión médica sobre la condición de las personas trans, la mayor parte de los profesionales en esta materia han sido formados dentro de un paradigma de patologización que confunde estas manifestaciones de la violación de sus derechos y las transforma en consecuencias de su definición de identidad de género. De esta forma, se alimenta la creencia de que la definición de la identidad, que se adopta en el ejercicio de derecho a la libre determinación de la voluntad y desarrollo de la personalidad, es una manifestación psiquiátrica y que como tal, es reversible a partir de una intervención médica. Por esta razón, es de especial importancia que los procesos de sensibilización y capacitación de los profesionales sanitarios no se limiten a la aplicación del protocolo, sino que se concentren en la realidad de las personas trans a partir de un enfoque de derechos humanos.

La persistencia de un enfoque patologizante, también se evidencia en otros servicios de salud no vinculados con la aplicación de los procesos de hormonización. A raíz de una denuncia planteada por un habitante,⁴⁰ se tuvo conocimiento de que se continúa la utilización en el EDUX el concepto de transexualismo como criterio diagnóstico de las personas trans. Si bien se comprende que esta situación obedece a la vinculación que tiene el expediente digital con el CIE-10 y la vigencia que este mantiene hasta el año 2022, la carga patologizante de este diagnóstico, que reitera la ubicación de la realidad de las personas trans en el ámbito médico y de su intervención; constituye la reiteración de la discriminación y la exposición a la que

ha estado expuesta este sector de la población, a prácticas médicas de reversión o curación de su situación que niegan su dignidad como seres humanos.

Condición de las personas LGBTIQ+ en el sector educativo.

El Ministerio de Educación Pública es una de las instituciones del Estado costarricense que ha emitido importante de disposiciones en relación con la población LGBTIQ+.

No obstante, las denuncias recibidas reflejan la necesidad de que las acciones adoptadas, en relación con situaciones de hostigamiento laboral o discriminación, en perjuicio del personal docente, dispongan de un acercamiento más integral al fenómeno de la discriminación en el ámbito educativo, que integre las diversas disposiciones existentes en relación con diversas poblaciones y que garantice que la normativa sea analizada y aplicadas de forma conjunta. Todo ello con la finalidad de atender las verdaderas consecuencias e impacto que tiene la discriminación en la realidad de las personas.

La Institución recibió denuncias por parte de personas docentes que pertenece a las comunidades LGBTIQ+ por situaciones de discriminación u hostigamiento en los centros de trabajo. Durante el proceso de investigación de los hechos y acompañamiento de las personas denunciadas, se determinó la existencia de insuficiencias dentro de la normativa interna del Ministerio para la comprensión y abordaje de estas formas de violencia. En este sentido, la Defensoría llama la atención de que si bien refiere a situaciones presentadas en el MEP, reflejan una realidad más amplia y que permea toda la institucionalidad, tanto en relación con el fenómeno de la discriminación -como proceso social que tiene sus mecanismos de reproducción y legitimación-, como de la comprensión del hostigamiento laboral como un fenómeno que surge ante estructuras jerárquicas y el

⁴⁰ Corresponde al expediente 306955-2020-SI.

establecimiento de relaciones asimétricas de poder. La necesidad de revisar los procedimientos administrativos y adecuarlos a estas características en aspectos como los criterios de la valoración de la prueba en supuestos en los cuales no es posible la presentación de prueba directa o bien, la aplicación de medidas cautelares durante el procedimiento forman parte de los elementos, entre otros.

Legislación integral para la prevención y sanción de la discriminación.

El derecho a la igualdad y la prohibición de la discriminación, constituye un eje transversal del Derecho Internacional de los Derechos Humanos y criterio para medir el cumplimiento de las obligaciones generales de respetar, garantizar y proteger los derechos, que han sido asumidas por los Estados. Este se sustenta en el reconocimiento de que si bien la condición humana tiene una diversidad de manifestaciones que nos distinguen y diferencian, los seres humanos poseemos una misma e idéntica dignidad que nos permite reconocernos como tales y que nos hace titulares de todos los derechos que derivan de esta.

La legislación costarricense tiene vacíos importantes que afectan el cumplimiento de las obligaciones en esta materia, que van desde contar con definiciones claras sobre la discriminación hasta el establecimiento de potestades claras para actuar sobre el fenómeno, a nivel de la institucionalidad y de la sociedad en general, y a partir de una verdadera política pública. En los últimos años, las acciones adoptadas, por las autoridades públicas, administrativas y legislativas, se han caracterizado por brindar soluciones parciales a las manifestaciones y consecuencias de la discriminación hacia grupos sociales específicos, sin que tengan capacidad de revertir los procesos sociales, culturales y económicos que las sustentan.

Desde el año 2015 la Defensoría ha señalado la importancia de la emisión de una ley que de forma integral subsane los vacíos existentes en la legislación y se generen capacidades desde la institucionalidad para atender la violación al derecho humano a la igualdad en los aspectos que son esenciales como son el derecho a la salud, a la educación, al trabajo y el acceso a bienes y servicios, estableciendo obligaciones tanto para el sector público como privado. Este esfuerzo se ha visto truncado por posiciones que sólo atienden a las necesidades de determinados sectores o bien, parten de que la reacción del Estado frente a la violación de los derechos humanos puede reducirse a las acciones de naturaleza punitiva y concretamente partir del aparato represivo del Estado expresado en el derecho penal.

Los denominados delitos o crímenes de odio son conductas delictivas vinculadas con la violencia por prejuicio, en el tanto reflejan que, si bien se juzgan conductas individuales, éstas se encuentran vinculadas con contextos generalizados de discriminación e intolerancia convirtiéndose, también, en un fenómeno de violencia social. Por la naturaleza social de su origen, los delitos de odio no sólo buscan afectar a la persona o personas particulares que son víctimas de la conducta delictiva, sino que también buscan dar un mensaje intimidatorio a los grupos sociales a los que pertenecen o se presume la pertenencia de las víctimas. Pero como acciones realizadas desde el derecho penal, deben constituir la última medida –ultima ratio– del Estado para actuar frente a la discriminación, por lo que se deben de privilegiar las acciones de naturaleza administrativa y de reparación, como es el espíritu de la labor realizada por la Defensoría en conjunto con la Asamblea Legislativa.

El valor que tiene el derecho a la igualdad para la democracia costarricense y la necesidad de adoptar medidas integrales en esta materia, son una discusión urgente. La Defensoría de los Habitantes

ha observado con preocupación el crecimiento de conductas de indiferencia o justificación de actos de violencia hacia determinadas poblaciones, tolerando o avalando este tipo de actos. El empleo de discursos relacionados con el derecho a la igualdad, limitado a la atención de determinados grupos de la población, también ha alimentado los procesos de polarización de la sociedad costarricense y presentado ante está, los derechos humanos como si fueran garantías que

sólo tutelaran y se refirieran a grupos específicos de la sociedad. Por esta razón, en este momento es esencial que desde la Asamblea Legislativa y del Estado en general, se envíe un mensaje claro sobre el verdadero contenido del derecho a la igualdad y los alcances de la prohibición de la discriminación, que involucre a todas las personas que conformamos la sociedad costarricense.