

4 DIRECCIÓN DE GOBERNANZA PÚBLICA

La Gobernanza Pública es entendida como “el ejercicio de la autoridad política, económica y administrativa para manejar los asuntos de la Nación. Es un complejo de mecanismos, procesos, relaciones e instituciones por medio de los cuales los ciudadanos y los grupos articulan sus intereses, ejercen sus derechos y obligaciones y median sus diferencias”.¹

Los tres elementos involucrados en la Gobernanza Pública son:

1. El Capital Social: entendido como esas redes, normas y confianzas que constituyen la capacidad requerida por individuos, grupos, organizaciones y comunidades para avanzar en la construcción de futuros sostenibles, dentro de un medio ambiente socio- económico cambiante. El enfoque acá es la sociedad civil.
2. La Gobernabilidad: referida a la capacidad del Gobierno para cumplir sus funciones, ejercer su autoridad y controlar las acciones de sus gobernados.
3. Gobierno: Organizaciones y/o instituciones a cargo de garantizar que las decisiones relacionadas con asuntos

públicos cuenten con los medios necesarios para ser realizadas en forma exitosa, reflejando cierto equilibrio de intereses.

Resulta vital establecer la forma e interacción entre los diversos actores involucrados en los procesos de Gobernanza Pública, esto a efectos de determinar la calidad del sistema democrático y la afectación a cada uno de los componentes del sistema y a éste en su totalidad.

Se parte del hecho de que no todas las capacidades requeridas para el gobierno de un país se encuentran en el ámbito de éste, y las que se poseen son insuficientes ante las demandas actuales de la sociedad. Es así como desde la Gobernanza Pública se tiene que la dirección de la sociedad viene a trascender la acción gubernamental, siendo que los diferentes actores sociales deben ser agentes activos en la deliberación y acción de los asuntos que les atañen.

La Gobernanza Pública genera la mayor capacidad de decisión e influencia que los actores no gubernamentales (empresas económicas, organizaciones de la sociedad civil, academia, organismos internacionales) han adquirido en el tratamiento de los asuntos públicos, en la defi-

¹ UNDP, Reconceptualising Governance, Discussion Paper núm. 2, Management Development and Governance Division, Bureau for Policy and Programme Support, UNDP, Nueva York, enero de 1997, p. 9.

nición de la orientación e instrumental de las políticas públicas y servicios públicos, y da cuenta de que han surgido nuevas formas de asociación y coordinación del gobierno con las organizaciones privadas y sociales en la implementación de las políticas y la prestación de servicios.

Esta Gobernanza se asocia a nociones como la de Buen Gobierno y las mejores prácticas de gobierno que se impulsan tanto desde organismos internacionales como desde la academia. El Buen Gobierno es entendido como la forma en que las instituciones públicas manejan los asuntos públicos, administran los recursos y garantizan el respeto de los Derechos Humanos, libre de abusos y corrupción y con la debida observancia del ordenamiento jurídico².

Y es que esta relación entre la Gobernanza Pública y el Buen Gobierno coincide en la necesidad de que se desarrolle una gestión pública de calidad que haga efectiva la realización de los Derechos Humanos. Es así como los asuntos a investigar desde la Gobernanza Pública requieren incorporar un enfoque desde los Principios de Buen Gobierno, haciendo efectivo el derecho a la Buena Administración, fortaleciendo la institucionalidad, la democracia y el Estado de Derecho.

En ese sentido, se consideran como los principales principios del Buen Gobierno que deben promoverse y respetarse desde la Gobernanza Pública los siguientes:

a. Participación: Referido a la posibilidad que tiene cada persona, hombre o mujer, de ser considerada en el proceso de toma de decisiones, ya sea en

forma directa o a través de instituciones de intermediación legítimas que representen sus intereses. La participación se construye sobre la base de la existencia y respeto de los derechos de libertad de expresión y asociación.

b. Equidad: Se refiere al acceso en términos de igualdad a oportunidades que garantizan mejoran el nivel de bienestar de la sociedad, siendo claro que inicialmente la población objetivo deben ser los miembros más vulnerables de la sociedad.

c. Rendición de cuentas: Responsabilidad de quienes han recibido un poder delegado para con los delegados, el supuesto básico es que quienes son gobernados delegan voluntariamente su poder. Por ende, se refiere a la necesidad de los delegatarios de aceptar y respetar una serie de criterios establecidos con el objeto de evaluar el desempeño del gobierno y de quienes lo conforman.

d. Eficiencia: Se refiere al logro de resultados que se adecuan a las necesidades de los diferentes grupos, así como a la maximización de los recursos. Lo que se debe hacer se hace sin desperdiciar recursos.

e. Legalidad: El accionar público debe ajustar su accionar al Ordenamiento Jurídico Costarricense, en el cual se encuentran incluidos los Tratados y Convenios Internacionales en Derechos Humanos.

f. Transparencia: Posibilidad efectiva de brindar información a las personas sobre las acciones de gobierno, regulaciones existentes, así como las decisiones que se tomen y los procesos para llegar a ellas.

g. Capacidad de respuesta: capacidad de los líderes y servidores públicos

² Buen Gobierno es "...Democracia, respeto de los Derechos Humanos y Libertades Fundamentales, incluyendo el derecho al desarrollo, transparencia, y rendición de cuentas en todos los sectores de la sociedad, así como activa participación de la sociedad civil, quienes son parte esencial para la realización del ser humano dentro de un concepto de Desarrollo Sostenible" Comisión de Derechos Humanos de las Naciones Unidas. Resolución N° 1998/72

para responder a las necesidades de los ciudadanos.

h. Innovación: Constante apertura a la mejora en los servicios brindados y en las estructuras y procesos públicos. Asimismo, se refiere al uso de la tecnología para el mejoramiento de la gestión pública y la prestación de los servicios que se brindan.

i. Vinculación ética: El accionar público debe estar apegado a la ética y el cumplimiento de los principios que rigen el servicio público.

j. Responsabilidad: Tanto el sector Gobierno, como las organizaciones de la sociedad civil y el sector privado, deben ser responsables por sus políticas, acciones y uso de fondos.

En igual sentido, la Gobernanza Pública conlleva la aplicación efectiva de un Enfoque Basado en los Derechos Humanos. La gestión pública debe procurar en todo momento la protección y desarrollo de los Derechos Humanos, para la cual se requiere que en todo proceso de Gobernanza Pública se parta de esta obligación.

Tal como lo define la Comisión de Derechos Humanos de Australia, los enfoques basados en derechos humanos (EBDH) se refieren a la necesidad de transformar los derechos humanos de simples instrumentos legales a políticas efectivas, prácticas y realidades. "Los principios y estándares de derechos humanos proveen una guía sobre el "qué" se debe hacer para alcanzar libertad y dignidad para todos y todas. Un enfoque basado en derechos humanos enfatiza en cómo se alcanza el pleno goce de los derechos humanos".³

3 Australian Human Rights Commission en: <https://www.humanrights.gov.au/human-rights-based-approaches>. Varias instituciones nacionales de derechos humanos alrededor del mundo desempeñan un papel fundamental en la promoción de los enfoques basados en derechos humanos. Además de la Comisión Australiana de Derechos Humanos, la Comisión Escocesa de Derechos Humanos también desempeña una labora

EBDH está contenido en cinco principios, que se suelen conocer como los principios "PANEL":

Participación. La participación es en sí misma un derecho, y una característica de la democracia costarricense según la Constitución Política. Todas las personas deben poder participar en las decisiones que afectan sus derechos humanos. A su vez, los derechos humanos potencian la participación efectiva, libre y activa, es decir, aquella que no es un mero ejercicio formal, sino que logra incidir en las decisiones.

Apertura y rendición de cuentas. Se refiere al monitoreo y evaluación del cumplimiento de los estándares y obligaciones de derechos humanos, que se facilitan a través de la transparencia, el acceso a la información y las consultas. También se refiere a la existencia de mecanismos de reparación cuando se violan esos derechos.

No discriminación e igualdad. Un EBDH debe asegurar el derecho a la igualdad y el principio de no discriminación. Toda forma de discriminación debe ser prevenida, prohibida y eliminada. También significa que se debe dar prioridad a aquellas poblaciones históricamente discriminadas. El derecho a la igualdad también exige la inclusión de un enfoque de género en todos los EBDH.

Empoderamiento. Un EBDH debe empoderar a las personas y las comunidades a través del conocimiento de sus derechos y un pleno apoyo para participar en el desarrollo de las políticas y prácticas públicas que afectan sus derechos. Todas las personas debe estar legitimada para reclamar sus derechos humanos.

Legalidad. Un EBDH debe estar fundamentado en derechos garantizados por normativa nacional e internacional. Esto exige

fundamental en la difusión y uso de ese enfoque. Ver: <http://www.scottishhumanrights.com/in-practice/human-rights-based-approach/>

que las normas nacionales reconozcan la exigibilidad de los derechos humanos y que todas las leyes sean consistentes con las obligaciones del país en materia de derechos humanos.

La aplicación de estos principios, al igual que los Principios del Buen Gobierno, resultan fundamentales en todo proceso de Gobernanza Pública.

Conforme a lo anterior, la Dirección de Gobernanza Pública procura asegurar que los derechos e intereses de los y las habitantes sean el centro y fin de la gestión del Estado. En ese sentido, se contribuye a que el timón de la gestión de todo el Estado costarricense se dirija siempre hacia el bienestar de la población procurando el cumplimiento efectivo de los principios del Buen Gobierno y el Enfoque Basado en Derechos Humanos, fortaleciendo así el sistema democrático y el Estado de Derecho.

El análisis sistémico de problemáticas sometidas a conocimiento de la Defensoría de los Habitantes permitirá determinar los actores institucionales y sociales involucrados, las competencias y responsabilidades de cada uno, así como el cumplimiento de los Principios del Buen Gobierno, aplicando además un EBDH.

Gobernanza Pública y Objetivos de Desarrollo Sostenible

Tal y como la Defensoría de los Habitantes ha venido planteando en los anteriores Informes de Labores, el cumplimiento efectivo de la Agenda 2030, conlleva la urgente necesidad de generar la gobernanza necesaria que permita que los diferentes actores sociales asuman activamente el rol que les corresponde en aras de lograr ese objetivo común: no dejar a nadie atrás.

Para ello, se ha considerado importante que, desde la temática ordinaria que atiende la Dirección, se identifique la correlación que debe existir entre los principales problemas planteados por las y los habitantes y su relación con Objetivos de Desarrollo Sostenible específicos, esto con la finalidad de lograr determinar, desde la lectura de las y los habitantes, cuánto se ha avanzado o no en la consecución de dichos Objetivos.

Uno de los principales retos en el cumplimiento de la Agenda 2030, es precisamente el conocimiento de la misma por la población en general, así como su vinculación práctica en el quehacer de las instituciones, por lo que para el presente informe se procede a realizar un análisis del período, vinculando en todo momento el mismo con el Objetivo de Desarrollo Sostenible correspondiente, dando especial énfasis por la naturaleza de los temas a los Objetivos N° 1 (Fin de la Pobreza); N° 9 (Industria, Innovación e Infraestructura); N° 11 (Ciudades y Comunidades Sostenibles); y N° 16 (Paz, Justicia e Instituciones Sólidas).

Objetivo de Desarrollo Sostenible N° 1: Fin de la Pobreza

La Dirección de Gobernanza Pública participa activamente del Programa Pobreza y Exclusión, desarrollado por la Defensoría de los Habitantes para atender de forma focalizada una condición que afecta el ejercicio de todos los Derechos Humanos, como lo es la pobreza.

En ese sentido, se procede a rendir cuentas sobre el estado de avance de investigaciones en las que se ha participado.

a.- Gobernanza del Sector Pobreza y Exclusión Social:

Durante el período que abarca este documento, se brindó seguimiento a las recomendaciones, pendientes de cumplimiento, del expediente N° 242295-2017-SI y su

“Informe especial sobre la gobernanza del sector pobreza y exclusión social”.

Cabe reseñar que el propósito de dicha investigación consistió en analizar la gobernanza del sector estatal encargado de atender el problema de la pobreza en Costa Rica, es decir el conjunto de instituciones y procesos mediante los cuales se formulan y ejecutan políticas y programas dirigidos a reducir ese flagelo, y se trazó como objetivo la identificación de oportunidades de mejora en la interacción entre actores clave, así como la formulación de políticas públicas y planes de trabajo en el sector.

Para el período comprendido en este informe, estaban pendientes de cumplimiento las recomendaciones que se refieren seguidamente, cada una acompañada del respectivo avance en su debida atención:

Al Presidente de la República y la Ministra de Planificación Nacional y Política Económica: Formular y emitir el Plan Estratégico Nacional (PEN), instrumento de planificación de largo plazo previsto en el Reglamento general del Sistema Nacional de Planificación, Decreto Ejecutivo N° 37735-PLAN.

Hallazgos. Durante el año 2019 la Ministra de Planificación Nacional informó sobre distintas acciones para cumplir con dicha recomendación y a la vez con ese mandato legal, y compartió para tal efecto las distintas etapas previstas para su ejecución y un calendario aproximado, según el cual el PEN sería finalmente promulgado en setiembre de 2020. No obstante, mediante oficio N° MIDEPLAN-DM-OF-0339-2020 del 24 de marzo de 2020, la Ministra refiere retrasos significativos en la programación y precisa que antes de formular dicho plan, será necesario concluir el estudio base “Estrategia Productiva Territorial para una Economía Inclusiva y Descarbonizada 2020-2050”, el cual estará finalizando hasta en diciembre de 2020.

En su oficio, la Ministra de Planificación omite además compartir una nueva programación para formular el PEN, por lo que en el mejor de los casos, dicha responsabilidad la estaría atendiendo durante el año 2021, sea en el penúltimo año de la presente Administración.

Así las cosas, la Defensoría de los Habitantes lamenta la postergación en que han incurrido el Presidente de la República y la Ministra de Planificación Nacional para formular un instrumento crucial en la planificación del desarrollo nacional de largo plazo, así como el incumplimiento de las recomendaciones de este órgano de control y la sucesiva reprogramación de procesos de trabajo, todo lo cual afecta finalmente el ejercicio de derechos de las personas, y para el caso concreto, de quienes sufren el flagelo de la pobreza y requieren de las autoridades acciones efectivas de acuerdo con una adecuada planificación.

Al Presidente de la República, la Ministra de Planificación Nacional y el Ministro de Trabajo y rector del sector Trabajo, Desarrollo Humano e Inclusión Social: formular y emitir el Plan Nacional Sectorial (PNS) del sector indicado, de conformidad con lo establecido en el Decreto Ejecutivo N° 37735-PLAN.

Hallazgos: Durante el año 2019 el sector Trabajo, Desarrollo Humano e Inclusión Social, con la asesoría de MIDEPLAN, formuló, envió para revisión, recibió con observaciones, corrigió y remitió de nuevo para su aval, el PNS del sector, el cual fue finalmente aprobado por MIDEPLAN en diciembre de ese año, y desde entonces se desarrollan procesos de capacitación para que funcionarios incluyan información en una plataforma electrónica –Delphos- en la que se publicará próximamente cada plan sectorial, incluyendo el que aquí interesa.

Tras consultas e insistencia de la Defensoría, considerando que se trata de información de interés público y de vital utilidad para el escrutinio de la ciudadanía y el seguimiento por parte de este y otros órganos de control, la Ministra de Planificación informó mediante el referido oficio N° MIDEPLAN-DM-OF-0339-2020 del 24 de marzo de 2020, que a partir del 10 de abril de 2020 el Plan Sectorial del sector encargado de atender la pobreza estará disponible en la página web de ese Ministerio.

La Defensoría de los Habitantes reconoce el esfuerzo de las autoridades competentes para formular ese plan de trabajo sectorial cuya emisión se estableció, y se incumplió sistemáticamente, desde que se promulgó el Decreto Ejecutivo N° 37735-PLAN en el año 2013. No obstante, corresponde llamar la atención sobre la tardanza en la emisión de ese instrumento de planificación, pues su formulación ha requerido un año y siete meses, sea el 40% del período de la Administración, amén de que sería publicado para conocimiento de todo el país hasta casi la mitad del cuatrienio.

b.- Sobre accionar del Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS) en torno a solicitudes de beneficios sociales.

La Defensoría realizó una intervención⁴ en el IMAS, debido a la falta de un sistema interno de control que permitiera identificar y rastrear las respuestas que dicha institución brinda a los habitantes respecto a las solicitudes de beneficios institucionales.

Para ese momento, la Defensoría recomendó a la Presidencia Ejecutiva del IMAS la creación de un mecanismo de verificación interna que procure incrementar la eficiencia en la gestión documental, mejorar los niveles de respuesta, uniformar los documentos institucionales y generar mayores controles y seguimiento a efecto de que se brinde un mejor servicio a los habitantes.

Durante el período de tiempo que comprende el presente informe de labores 2019-2020, la Defensoría generó un seguimiento permanente a las medidas desarrolladas por el IMAS para su efectivo cumplimiento; en ese sentido, se tiene que en el año 2019 la Subgerencia de Desarrollo Social del IMAS elaboró 8 plantillas de respuesta para los habitantes; específicamente se desarrollaron los siguientes documentos de respuesta: plantilla de impugnación para recurso de apelación, plantilla de impugnación para recurso revocatorio, plantilla sobre requisitos faltantes, plantilla de revocación, plantilla de suspensión, plantilla de aprobación y plantilla de denegación.

Para ese momento, dichas plantillas se encontraban en proceso de revisión por parte del Sistema de Atención de Beneficiarios "SABEN", ello con el fin de que se realizaran las observaciones respectivas, para posteriormente ser remitidas a la Asesoría Legal para su aprobación y para ser posteriormente remitidas al Departamento de Tecnologías de Información para clarificar los procesos externos de impresión y notificación por los medios legalmente establecidos, así como el establecimiento de reportes y controles de los tiempos para cada etapa y proceso a nivel interno.

Por otra parte, se logró que la Subgerencia de Desarrollo Social estableciera que el mecanismo de notificación para la población usuaria se realizaría mediante los mecanismos tecnológicos y que dicho proceso había sido inscrito en el Plan de Mejora Regulatoria 2019 ante el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC) y adicionalmente, se avanzó en el hecho de que las plantillas de notificación habían sido revisadas por la Asesoría Jurídica del IMAS y las mismas estaban en el proceso de valoración por parte del Área de Sistemas de Información Social, a fin de realizar los ajustes requeridos en la plataforma de notificaciones, proceso que también debía incorporar modificaciones

4 Expediente N° 210209-2016-SI

en los sistemas de información social SIPO y SABEN.

Finalmente, en el mes de diciembre de 2019, la Defensoría logró establecer que, según lo comunicado por la Subgerencia de Desarrollo Social, el proceso concluirá con los aspectos tecnológicos en el establecimiento de un sistema de notificaciones estaría finalizado para el mes de julio de 2020, durante este período de tiempo la Defensoría continuará con el seguimiento del caso.

Por otra parte, como información complementaria a los resultados obtenidos en el informe anterior, la Defensoría recomendó a la Presidencia Ejecutiva del IMAS⁵, establecer las medidas necesarias que permitan disminuir el tiempo de espera de la población en el otorgamiento del beneficio de Mejoramiento de Vivienda; lo anterior en casos en los que exista una condición de vulnerabilidad, sea por alguna situación de discapacidad, enfermedad o edad avanzada de las personas que requieren alguna mejora en su vivienda; de igual manera, solicitó establecer un mecanismo de seguimiento y trazabilidad de las solicitudes que cumplieron con los aspectos reglamentarios para el beneficio indicado.

Al respecto, durante el período de tiempo que comprende el presente informe de labores se concretaron avances importantes en el desarrollo y cumplimiento de lo recomendado; en ese sentido, se obtuvieron los siguientes logros:

En el mes de julio de 2019, la Gerencia General del IMAS informó que, según el requerimiento realizado por la Defensoría, el IMAS estableció una herramienta técnica para el manejo y priorización de las solicitudes en lista de espera de las personas usuarias solicitantes del beneficio de Mejoramiento de Vivienda y que dicha herramienta ya había sido comunicada a

todas las Áreas Regionales de Desarrollo Social para su aplicación.

Por otra parte, en el mes de noviembre de 2019, según lo informado por la Gerencia General del IMAS, respecto al establecimiento de un mecanismo de seguimiento y trazabilidad de las solicitudes que cumplieron con los aspectos reglamentarios para el beneficio, se logró determinar que dicha herramienta estaría finalizada para el primer semestre del 2020, bajo ese supuesto, la Defensoría continuará con el seguimiento del caso.

Por otra parte, la Dirección participó activamente en las investigaciones desarrolladas por el Programa Pobreza y Exclusión en torno al Régimen No Contributivo de Pensiones, así como al Sistema Banca para el Desarrollo, ambos aportes se detallan en el apartado especial del presente Informe destinado a dicho Programa.

Objetivo de Desarrollo Sostenible N° 9: Industria, Innovación e Infraestructura

Uno de los temas de mayor inconformidad por parte de las y los habitantes, está referido a la Infraestructura pública, especialmente a la infraestructura vial, sea lo relacionado con carreteras nacionales, puentes y otras estructuras de importancia, tanto para la economía en general, como para la movilización de las personas en particular.

En ese orden de ideas, para el año del presente reporte, se ilustra parte de los asuntos obtenidos con casos especialmente emblemáticos:

Para el período que nos ocupa, se tienen 16 denuncias relacionadas con diferentes problemas en rutas nacionales en todo el país, cuya competencia en su atención le corresponde al Ministerio de Obras Públicas y Transportes, o bien más puntualmente al CONAVI.

5 Expediente N° 213787-2016-SI

Denuncias sobre diferentes problemas en rutas nacionales

(CONAVI/MOPT)

PROVINCIA	CANTÓN	CANTIDAD
San José	Puriscal	2
	San José	2
	Tibás	1
Alajuela	Naranjo	1
	San Carlos	1
	San Mateo	1
	Alajuela	1
Cartago	Llano Grande	1
	Cervantes	1
	El Carmen	1
Heredia	Comunidades RN 32	1
Guanacaste	Nicoya	1
Puntarenas	Barranca	1
Limón	Guápiles	1
Total		16

La importancia en el tratamiento de estos asuntos radica en el impacto que su resolución tiene en la transitabilidad, en muchos casos de comunidades enteras, o bien para el comercio y los servicios de la zona.

Al respecto, si bien se reconoce una ardua labor que el MOPT ha desarrollado en el último año en reactivar la labor de construcción de grandes proyectos viales a nivel nacional, es claro que hay una agenda de pendientes que debe continuar siendo atendida con el mismo ímpetu y a favor de comunidades que han esperado por tanto tiempo soluciones de movilidad vial.

Objetivo de Desarrollo N° 11: ciudades y comunidades sostenibles

a.- Uno de los temas en los que históricamente la Defensoría ha hecho especial énfasis ha sido el lograr devolver las ciudades a las personas, para lo cual se ha

insistido en el Derecho a la Ciudad como un Derecho que involucra la necesaria participación de las personas en todos los ámbitos que tienen que ver con el desarrollo de las ciudades.

La Defensoría de los Habitantes, tramita una cantidad significativa de denuncias relacionadas con la falta de intervención a los caminos cantonales por parte de las municipalidades, sean éstos caminos primarios o vecinales. Y es que la competencia municipal es determinada en forma genérica por la Constitución Política en su artículo 169 al señalar “La administración de los intereses y servicios locales en cada cantón, estará a cargo del Gobierno Municipal...”. Esa disposición es concretada y regulada en las distintas normas que configuran el Ordenamiento Jurídico del país y la práctica administrativa, reconociéndose la forzosa participación de las autoridades municipales en todas aquellas actividades y obras, públicas o privadas, que se realicen dentro de su jurisdicción con el fin de que, como concededores de las necesidades y recursos del cantón, vean en todo momento por los intereses de sus habitantes.

En esa línea y dado el incremento de denuncias relacionadas con la red vial cantonal, es de vital importancia recordar que los caminos son las arterias del desarrollo de un cantón y le corresponde a las Municipalidades la potestad de emitir programas de desarrollo vial sostenible para el mantenimiento, mejoramiento, conservación y rehabilitación de la red vial que le corresponde, de conformidad con lo establecido en la Ley 8114: Ley de Simplificación y Eficiencia Tributaria, Ley que marcó un cambio en la forma en la que se gesta el desarrollo vial de cada cantón. Para ello es también importante recordar lo indicado en la Ley 9329: Primera Ley Especial para la Transferencia de Competencias: Atención Plena y Exclusiva de la Red Vial Cantonal⁶; ley

⁶ Publicado el 11 de noviembre del 2015 en el Periódico La Gaceta 226. Comenzó a regir a partir

que tiene como finalidad transferir a los Gobiernos Locales la atención plena y exclusiva de la red vial cantonal regulada en la Ley No. 5060, Ley General de Caminos Públicos⁷, en cumplimiento del mandato establecido en el artículo 170 de la constitución Política y las disposiciones contenidas en la Ley No. 8801, Ley General de Transferencia de Competencias del Poder Ejecutivo a las Municipalidades⁸.

La red vial cantonal está compuesta por todos los caminos y calles bajo administración de los gobiernos locales, inventariados y georreferenciados y que constan en los registros oficiales del Ministerio de Obras Públicas y Transportes (MOPT), así como por toda la infraestructura complementaria, siempre que se encuentre en terrenos de dominio público y cumpla los requisitos de ley. Igualmente, se considerarán como parte de la red vial cantonal, las aceras, ciclo vías, pasos, rutas peatonales, áreas verdes y de ornato, que se encuentran dentro del derecho de vía y demás elementos de infraestructura de seguridad vial entrelazadas a las calles locales y caminos cantonales, el señalamiento vertical y horizontal, los puentes y demás estructuras de drenaje y retención y las obras geotécnicas o de otra naturaleza asociadas con los caminos.⁹

Como si indicó anteriormente, son muchas las denuncias que esta Defensoría recibe, de todos los lugares del país, relacionadas con la indolencia que muchas Municipalidades muestran respecto a las calles bajo su administración; siendo así que prevalecen calles en mal estado pendientes de mantenimiento, mejoramiento o rehabilitación; problemas en cuanto a sistemas de drenajes y desfuegos de las aguas llovidas que a la postre provocan inundaciones en comunidades; falta de

pasos y de alcantarillas, o en algunos casos sistemas aterrados por falta de mantenimiento preventivo; ausencia de caños o sistemas muy viejos, que no cumplen con su cometido; puentes en mal estado, estrechos o ausencia total de éstos; señalización y demarcación vial deteriorada, borrada o del todo inexistente; además de toda esa problemática relacionada con la infraestructura vial, se suma el deterioro de las aceras o la ausencia total de este tipo de accesos peatonales que vienen a resguardar -en cierta medida- el derecho a la movilidad.

Y es que el derecho a la movilidad es el derecho de cada persona y de la colectividad a disponer de un sistema integral de movilidad, de calidad, aceptable, suficiente y accesible que en condiciones de igualdad y sostenibilidad, permita el efectivo desplazamiento de todas las personas en un territorio, para la satisfacción de sus necesidades y pleno desarrollo.

Ahora bien, hay que tener presente que para lograr ciudades y comunidades sostenibles es preciso mejorar la planificación y gestión urbana, crear áreas y espacios públicos verdes, reducir el impacto ambiental negativo de las ciudades, incluso prestando especial atención a la calidad del aire y la gestión de los desechos sólidos y de otro tipo, así como prestar atención a la seguridad vial¹⁰ y a la infraestructura vial. Toda vez que las carreteras constituyen la principal vía para la movilización de las personas y el traslado de bienes; por ello, este tema abre un espacio a la reflexión sobre la situación de las vías en los niveles nacional y comunal. Es imprescindible que el tema de la seguridad vial en las carreteras debe ser abordado desde sus primeras etapas, es decir, en las fases de planifica-

¹⁰ Seguridad vial, entendida como el conjunto de medidas adoptadas para reducir el riesgo de lesiones y muertes causadas el tránsito, creando un ambiente más seguro, accesible, y sostenible para los sistemas de transporte. Es esencial que se implementen medidas para hacer las vías más seguras, no sólo para los ocupantes de vehículos, sino también para los usuarios más vulnerables de las vías: los peatones, los ciclistas y los motociclistas.

del 1° de enero del 2016.

⁷ De fecha 22 de agosto de 1972.

⁸ De fecha 28 de abril de 2010.

⁹ Lo anterior es respaldado por el artículo 12 de la Ley 9329, que viene a tutelar el destino de los recursos provenientes de la recaudación del impuesto único sobre los combustibles, Ley 8114.

ción y diseño, ya que una vez construidas las obras, resulta muy onerosa la corrección y reconstrucción. Por otro lado, este no es un tema en el que se pueda improvisar ya que con la seguridad en las carreteras no se puede experimentar¹¹.

En la Defensoría se conoce la normativa en cuanto al tema se refiere, también esta institución es respetuosa del accionar de la Administración Municipal en cuanto a priorización de sus proyectos y de la distribución de los recursos provenientes de su presupuesto; no obstante, también es consciente de la necesidad de la colectividad en cuanto a que las denuncias sean atendidas de la mejor forma posible, toda vez que esas denuncias -en su mayoría- tienen dos elementos en común: el primero es que están asociadas a un derecho humano sobre el cual el Estado tiene una obligación de acción u omisión, lo anterior pese a que la persona perjudicada no logre precisar sobre qué derecho humano versa su afectación; y lo segundo es que en la gran mayoría de casos, los habitantes refieren con su denuncia una desviación entre los objetivos de la institucionalidad estatal creada y la gestión efectiva de la institución, que les impide hacer efectivo su derecho.

Es así como el reconocimiento en el ordenamiento jurídico nacional de los derechos humanos conlleva la responsabilidad estatal de generar la institucionalidad necesaria que posibilite su cumplimiento efectivo. Es esta institucionalidad generada la que a su vez debe establecer las acciones necesarias que permitan el cumplimiento claro de su objetivo de creación.

Por tanto, ha sido el deber de esta institución nacional de derechos humanos solicitar a las Corporaciones Municipales -como órganos encargados de proteger los derechos e intereses de los habitantes de su cantón- para que elaboren y

promuevan planes de acción hacia un modelo de desarrollo sostenible aplicado a la infraestructura y por ende a la seguridad vial, en concordancia con los principios enunciados en la Carta Mundial de Derecho a la Ciudad, con el objetivo de que los habitantes de las comunidades afectadas ante el estado de la infraestructura vial de sus comunidades, logren alcanzar el pleno ejercicio del derecho a un modelo de vida adecuado; instado a las autoridades locales a adoptar medidas -de conformidad con los recursos disponibles- para lograr progresivamente, la plena efectividad de los derechos económicos, sociales, culturales y ambientales (DESCA), sin afectar su contenido mínimo esencial. Partiendo de que "todas las personas tienen el derecho de encontrar en la ciudad las condiciones necesarias para su realización política, educativa, económica, cultural, social, ecológica, asumiendo el deber de la solidaridad."¹²

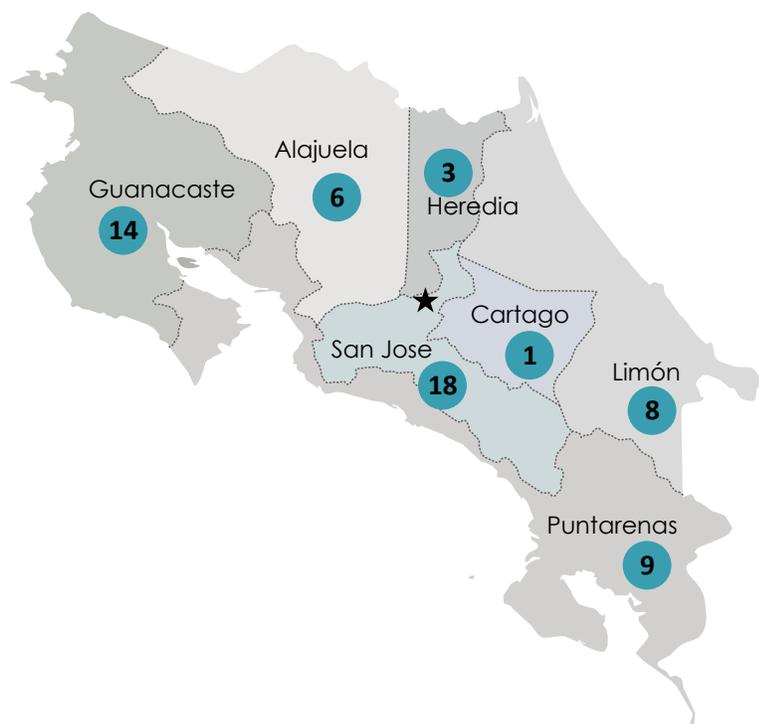
Partiendo de las estadísticas con que cuenta la Dirección de Gobernanza Pública, correspondientes a Expedientes en trámite y seguimiento de los años 2018, 2019 y 2020 (al mes de marzo) con relación a las denuncias tramitadas por concepto de problemas que afrontan las diferentes comunidades del país respecto a la infraestructura vial cantonal, tales como invasión de derechos de vía, declaración de calles públicas para la consecución de código en aras de repararlas, intervención de calzadas, construcción o reparación de caños y su respectivo cordón, construcción de cunetas, construcción o mejoramiento de sistemas de drenajes y desagües para un mejor direccionamiento de las aguas pluviales, mejoramiento de la superficie de rodamiento, cambio de la capa de lastre por asfalto, sistemas de demarcación, señalización y semaforización para evitar la accidentabilidad, mejoramiento o construcción de accesos

11 CIVICA TEMA: La seguridad vial en Costa Rica / Profesora Lourdes Gamboa Fonseca. <https://www.monografias.com>

12 EJERCICIO PLENO DE LA CIUDADANIA: Carta Mundial del derecho a la Ciudad. Artículo II. Principios del derecho a la ciudad.

y aceras y otro tipo de infraestructura que permita una mejora calidad de vida para los habitantes de diferentes comunidades del país. Consecuentemente se procedió a compilar la información de las diferentes municipalidades denunciadas por provincias, obteniéndose la siguiente información:

Denuncias por problemas de Infraestructura Vial Cantonal



Fuente: Dirección de Gobernanza Pública

Conforme a lo anterior, se ratifica la importancia de que los Gobiernos Locales desarrollen planes de intervención de su red cantonal que respondan a criterios de eficiencia, participación ciudadana, transparencia y responsabilidad. Las comunidades requieren que sus autoridades locales informen sobre el uso de los recursos asignados a la red vial cantonal, así como de la forma en que se priorizan las obras.

b.- Zonas Urbanas Litorales

Durante el período que comprende el presente Informe de Labores 2019-2020, la Defensoría de los Habitantes de la

República inició una investigación de oficio¹³ en relación con las acciones realizadas por el Poder Ejecutivo para el cumplimiento de la Ley N° 9221 "Ley marco para la declaratoria de zona urbana litoral y su régimen de uso y aprovechamiento territorial"; específicamente, la investigación se centró en determinar las acciones y medidas administrativas que a la fecha ha implementado la Comisión Interinstitucional de Zonas Urbanas Litorales "CIZUL".

La problemática social existente en la zona marítimo terrestre, ha sido un tema de suma importancia para la Defensoría; especialmente, los problemas jurídicos y la conflictividad social que se genera en dicha zona costera tienen una incidencia directa en la afectación al ejercicio de los Derechos Humanos de las personas que habitan en dichas zonas.

Existen debilidades en lo que respecta a la administración de las zonas costeras, entre las que se destacan: falta de actualizaciones de inventario de acceso a las playas, ausencia de amojonamiento en las zonas, mediante los cuales se determine con

exactitud la ubicación de las distintas áreas, la falta de fiscalización y control de los accesos públicos, desconocimiento por parte de los funcionarios encargados, de los trámites y requisitos que conlleva el levantamiento de contratos de concesión y ausencia de Planes Reguladores Costeros.

Como resultado de lo anterior, diversas instituciones como la Contraloría General de la República y resoluciones de los Tribunales de Justicia, han emitido actos de carácter vinculante con el fin de ejecutar procesos de desalojo y derribo de las construcciones que se encuentren en la zona pública de la zona marítimo terres-

¹³ Expediente N° 282989-2019

tre, bajo pena de efectuar las acciones legales y administrativas correspondientes en contra de aquellos funcionarios que se negaren a realizarlas.

Desde el Informe Anual de Labores 2012-2013, la Defensoría destacó que la problemática de la tenencia de tierras en las zonas costeras ha sido producto, entre otras cosas, por una mala gestión de parte de los Gobiernos Locales, por cuanto han sido permisivos en lo que refiere al control de la zona marítimo terrestre, propiciada por falta de recurso humano y material suficiente para dichas tareas, además del desconocimiento y la falta de capacitación de la legislación aplicable; adicionalmente, la Defensoría señaló que dicha responsabilidad no resultaba exclusiva de los Gobiernos Locales sino que es finalmente compartida por las autoridades del Gobierno Central.

La poca capacidad de reacción institucional y la carencia de soluciones concretas, han incrementado la problemática social y económica; en la mayoría de las zonas costeras la población radicada tiene bajos niveles de desarrollo social y económico, encontrándose inmersos en las líneas de pobreza y pobreza extrema; ello sumado a la falta de seguridad jurídica en dichas zonas, dado que en la actualidad no existen posibilidades de titulación y otorgamiento de concesiones según el procedimiento previsto por la Ley N° 9221, impacta negativamente en la creación de pequeños y medianos comercios en las zonas, afecta las opciones de trabajo para los pescadores, limita el crecimiento de los pequeños desarrollos turísticos y restringe la generación de economías locales en las zonas costeras.

La Ley N° 9221 partió en su momento, como una normativa que beneficiaría a las poblaciones ubicadas en zonas costeras que pudieran estar fuera del marco de legalidad, dicha normativa reconoció la existencia de la problemática que afecta a los habitantes de la zona marítimo

terrestre, lo anterior a partir del desorden administrativo, la ausencia de una política clara de desarrollo respecto a estas áreas y la vigencia de un orden jurídico que no logra conciliar la protección del ambiente con el desarrollo integral de la población.

Asimismo, la normativa aprobada reconoció un principio legal; en el cual, el ordenamiento de la zona marítimo terrestre no debería conllevar necesariamente el desalojo de las personas que durante décadas han ocupado estas áreas y la demolición de las obras que han construido, por lo que realizar tales actos constituiría desconocer la historia de algunas comunidades consolidadas; en ese sentido, la Asamblea Legislativa de forma paralela también aprobó la Ley N° 9242 "Ley para la regulación de las construcciones existentes en la Zona Restringida de la Zona Marítimo Terrestre" .

La Ley N° 9221 busca posibilitar que los asentamientos consolidados ubicados en litorales que puedan clasificarse en el concepto de área urbana, sean declarados ciudades litorales siempre que medie una planificación acorde con las características de la zona y la legislación ambiental aplicable. Se estableció que la declaratoria de ciudad litoral sería competencia del Poder Ejecutivo; lo cual, debe realizarse mediante la promulgación del Decreto Ejecutivo correspondiente y previo al informe técnico que determine la viabilidad de la declaratoria.

La normativa estableció que elaboración del informe técnico estaría a cargo de una Comisión Interinstitucional "CIZUL", adscrita al Ministerio de Gobernación y Policía, órgano que debe garantizar el cumplimiento de los requisitos necesarios para la declaratoria de ciudad litoral, entre los cuales, al menos, se encuentran: la solicitud de la municipalidad, acordada por el concejo municipal respectivo; el plan regulador costero aprobado por la respectiva municipalidad, que recomiende la declaratoria de ciudad litoral; la declaratoria

de área urbana, emitida por el Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo y la delimitación de linderos georeferenciada, elaborada por el Instituto Geográfico Nacional.

La Ley N° 9221 también significó un cambio importante sobre el modelo jurídico aplicable a la zona marítimo terrestre y; particularmente, en lo que corresponde a la ocupación de la zona pública, entendida esta como los cincuenta metros contiguos a la pleamar ordinaria; los cuales, desde la promulgación de la Ley N° 6043 "Ley sobre la Zona Marítimo Terrestre", había sido concebida como una zona en la que no podía existir ocupación bajo ningún título ni en ningún caso; además, ese cuerpo normativo estableció la línea jurídica de que ninguna persona o grupo de personas podía alegar derecho alguno sobre ella, ya que su destino estaría dedicado al uso público y en especial al libre tránsito de las personas.

Desde una perspectiva social y en aplicación a la realidad que viven gran parte de las comunidades costeras del país, la Ley N° 9221 atenuó la calificación jurídica de la zona pública que históricamente le otorgó la Ley N° 6043; en ese sentido, el numeral 8 de dicha normativa, establece que en las zonas urbanas litorales puedan otorgarse concesiones de conformidad con lo dispuesto en la normativa y según el plan regulador urbano de la respectiva localidad, siendo viable la posibilidad de que legalmente se puedan otorgar concesiones en los cincuenta metros contiguos a la pleamar ordinaria, siempre que no se modifique el uso ni se amplíe la densidad de la construcción que tenía el terreno antes de la entrada en vigencia de la ley.

Tal y como fuera indicado por la Sala Constitucional en el voto N° 0811-2016, a pesar de la importancia de la intangibilidad del área pública de la zona marítimo terrestre, debe concluirse que la Ley N° 9221: "no es autoaplicable; es decir, requiere de las actuaciones de las

corporaciones municipales y del Poder Ejecutivo en el cumplimiento de una serie de requisitos, es decir, la ley no concede, en concreto, ningún derecho subjetivo, en los términos por ella regulados, sino que crea un régimen de Derecho Público que tiene un procedimiento de fiscalización y control por parte del Estado en la materia urbana".

Para el cumplimiento de los objetivos propuestos por la Ley N° 9221 y para que las poblaciones costeras puedan ser beneficiadas de las disposiciones normativas aprobadas, se requiere del accionar propio de las instituciones y el ejercicio pleno de las competencias y facultades legales atribuidas por la normativa.

En la investigación realizada por la Defensoría, se llegó a la conclusión de que la CIZUL, como órgano administrativo y competente en desarrollar los procesos de declaratoria de ciudad litoral, no ha implementado la normativa en ninguno de sus ámbitos, lo anterior luego de haber transcurrido seis años desde su aprobación, asimismo, pese a que se han encontrado dificultades técnicas en su implementación, tampoco se han constatado acciones determinantes de tipo reglamentario o propuestas de reforma legal por parte de la CIZUL, tendentes a resolver la interpretación y aplicabilidad de la norma.

Existen serios problemas de interpretación jurídica, de logística administrativa y presupuestaria de la CIZUL que han impedido el desarrollo efectivo de las competencias establecidas en la Ley N° 9221; particularmente se tiene que la CIZUL a la fecha carece dentro del presupuesto 2020 del Ministerio de Gobernación y Policía, de alguna partida específica en el presupuesto institucional para el desarrollo de sus actividades ordinarias.

Asimismo, se determinó que pese a que la Ley N° 9221 indica que el Ministerio de Gobernación y Policía debe designar un Director Ejecutivo para la CIZUL, cuya fun-

ción es la de ejecutar los acuerdos, asesorar técnica y legalmente a la Comisión y fungir como enlace con instituciones públicas y privadas y cualquier otra función determinada en el reglamento a la ley; dicha designación no se ha realizado y a la fecha el modelo de coordinación de la CIZUL ha sido atribuido como una labor de recargo en el Viceministerio de Gobernación y Policía sin que exista claridad en las funciones y en la planificación y desarrollo de los componentes que incorpora la ley.

Pese a los esfuerzos que se pudieran realizar desde la actual administración de Gobierno para la integración de la CIZUL, a la fecha y desde el 2014 la Comisión Interinstitucional de Zonas Urbanas Litorales, únicamente se ha reunido en dos sesiones de trabajo, siendo la última de éstas la de fecha 20 de noviembre de 2019, según consta en el Acta de la Sesión Ordinaria 02-19, lo anterior demuestra el poco dinamismo y la celeridad con que la CIZUL conoce sobre los temas que son de su competencia.

Uno de los aspectos que más ha impactado de manera negativa en la implementación de los procedimientos que establece la Ley N° 9221 y, particularmente, en lo que corresponde a la declaratoria de ciudad litoral, es la carencia de la reglamentación a la ley; por lo que a la fecha han transcurrido seis años desde su aprobación y la CIZUL ha sido incapaz de desarrollar la normativa reglamentaria; la cual, según ha sido informado por el propio Viceministerio de Gobernación y Policía, lo que existe es un borrador de reglamento que se encuentra en una fase de revisión y que a la fecha no se ha fijado un plazo definitivo para su aprobación y publicación.

Otro de los hallazgos de la investigación fue la determinación realizada en el sentido de que la CIZUL no ha contado con Plan Operativo Institucional (POI) para el año 2019, tampoco tenía POI elaborado ni aprobado para el año 2020; resulta claro

que al no contar la Comisión con un Plan Operativo Institucional, dicha instancia carece de las herramientas necesarias que le permitan la facilitación en la gestión propia de sus competencias legales, así como en los procesos de trabajo, esta falta de planificación de las labores de la CIZUL hace imposible que dicho órgano pueda avanzar en la toma de decisiones e ejecución de acciones específicas destinadas a la implementación de la Ley N° 9221.

Por otra parte, la Defensoría realizó un llamado de atención urgen a los miembros integrantes de la CIZUL para que tomen en consideración que si bien en la actualidad la Ley N° 9577, “Ley de Protección a los ocupantes de zonas clasificadas como especiales” publicada en La Gaceta N°132, Alcance N° 133 del 20 de julio de 2018, decretó una moratoria de treinta y seis meses para la ejecución de desalojos de personas y la demolición de obras en la zona marítimo terrestre, zona fronteriza y patrimonio natural del Estado; dicha norma también estableció la obligación para que durante la vigencia de la moratoria, el Estado tomara las medidas óptimas para el ordenamiento de las zonas referidas en la presente ley; cabe señalar que la vigencia de la Ley N° 9577 surtirá efectos hasta el 20 de julio de 2021 y tomando en consideración la declaratoria de inconstitucionalidad determinada por la Sala Constitucional sobre la Ley N° 9073 “Ley de Protección a los Ocupantes de Zonas clasificadas como Especiales”, por medio de la resolución N° 12746-2019, pareciera que la aprobación de una nueva declaratoria de moratoria por parte de la Asamblea Legislativa sería poco viable desde el punto de vista Constitucional.

Objetivo de Desarrollo Sostenible N° 16: paz, justicia e instituciones sólidas

Para el presente apartado se analizarán, por una parte, el accionar específico de instituciones, esto a partir de las denuncias recibidas, y posteriormente, todo

lo relacionado con la promoción de la Transparencia que realiza la Dirección.

a.- Instituto de Desarrollo Rural (INDER)

Dentro de las competencias asignadas al Inder destacan el acompañamiento a los habitantes de las zonas rurales en sus proyectos productivos y sociales, crédito, infraestructura, seguridad alimentaria y nutricional, turismo rural comunitario, dotación de tierras, entre otros.

La Defensoría de los Habitantes durante este año de labores ha recibido distintas denuncias relacionadas con las competencias referidas anteriormente. Para su abordaje y resolución ha coordinado con Oficinas Centrales, con las seis Direcciones Territoriales, veintitrés Oficinas Regionales del Inder, así como con cada uno de los enlaces de coordinación con la Defensoría que se han establecido. Un aspecto importante a destacar dentro de este año, es el compromiso demostrado por parte de los funcionarios del Inder con respecto al abordaje de los distintos casos que llegan a la Defensoría, no sólo en la remisión de los informes requeridos sino también en la búsqueda de soluciones y debida motivación de decisiones con respecto a las problemáticas denunciadas. A continuación se presentan ejemplos de los diversos casos que se han abordado en relación con esta institución:

a.- Obtención de Titulación

Si bien es cierto algunos casos refieren que ha transcurrido un lapso importante para la obtención de la titulación de la parcela, esto obedece en algunas ocasiones a que hay relacionados con las parcelas asignadas. Ejemplo de ello es el caso¹⁴ de una habitante del Asentamiento Aguas frías, con las limitaciones vencidas y que no había podido obtener el bono de la vivienda debido a que la información registral del lote no coincidía con lo reflejado en las escrituras donde se le dio el lote 88 el plano.

14 Expediente 253283-2018-SI

A raíz de un confusión presentada con respecto al inmueble adjudicado, la Defensoría recomendó que se efectuaran las diligencias correspondientes a efectos de que la Junta Directiva considerara aprobar una permuta que se había recomendado, logrando con la intervención que se aprobara la permuta, que la interesada tramitara ante la Municipalidad el visado del plano que el Inder le elaboró y que fuera a la oficina de Notariado a firmar el protocolo para que se le titulara la parcela.

No obstante, lo anterior, también conoce la institución de solicitudes de intervención para que se materialice la titulación de parcelas, las cuales no prosperan debido a que se presentan problemas familiares que impiden que se concreten estas pretensiones o porque los habitantes proceden a realizar ventas y segregaciones al margen de lo que dispone el ordenamiento jurídico.

b.- Corrección de escrituras

Algunos expedientes refieren a correcciones de escrituras¹⁵ que se evidencian cuando los habitantes están gestionando el beneficio de bono de la vivienda, tal como le ocurrió a dos adultos mayores a los que se les había determinado por parte de la Municipalidad de Alajuela que en la escritura se había incluido erróneamente su estado civil, por lo que se tuvo que gestionar su corrección. Ante la intervención de este órgano defensor se logró que se efectuara la corrección de ese yerro por parte de la Notaría Institucional del Inder.

c.- Omisión de respuesta sobre solicitudes de estudio

Otro de las intervenciones recurrentes refieren a omisiones de respuesta relacionadas con solicitudes para que se les realicen los estudios para que se les titule una parcela o relacionada con problemáticas con las parcelas. La Defensoría conoció la

15 Expediente 300546-2019-SI.

inconformidad¹⁶ por la omisión de respuesta en torno a las medidas que se iban a adoptar para resolver la situación presentada con otra vecina de la zona, la cual les estaba cerrando el paso para acceder a sus terrenos. La misma fue debidamente subsanada y atendida ante la intervención de esta institución.

Sobre este particular, la Defensoría ha enfatizado en la importancia de que los habitantes reciban una respuesta oportuna a las gestiones que plantean ante las diferentes instancias del sector público, en aras de que no se menoscabe su derecho constitucional de petición y pronta respuesta.

d.- Ampliación de Contratos en proyecto de Lechería.

Actualmente la Defensoría está conociendo una denuncia presentada por algunos arrendatarios del Asentamiento La Poma, Tilarán, Guanacaste¹⁷, quienes desarrollan un proyecto de Lechería en virtud de que no se les ha renovado los contratos de arrendamiento. El asentamiento La Poma está compuesto por 21 parcelas y los 21 arrendatarios trabajan en la producción lechera.

A raíz de inversiones importantes que han efectuado y que han sufrido robos considerables, se les autorizó por parte de la Junta Directiva del Inder, 42 m² para pernoctar. No obstante, algunos de ellos optaron por construir más del área autorizada y por quedarse a vivir en la parcela. Lo anterior, provocó que no se realizara la ampliación del contrato, y que la Defensoría esté llevando a cabo reuniones con la Oficina Regional de Cañas y los interesados, en procura de una solución favorable a la problemática denunciada.

b.- Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo: Omisión de información relativa a operaciones de créditos hipotecarios

La Defensoría de los Habitantes recibió varias denuncias relacionadas con supuestas irregularidades por parte del Instituto de Vivienda y Urbanismo (INVU) como resultado del cambio del sistema informático que registra y resguarda las bases de datos asociadas con los créditos vinculados con la plataforma de otros bancos.

Concretamente, la preocupación radicó en que se dieron dificultades para acceder a los estados de cuenta de los créditos, que a pesar de encontrarse al día con los pagos de sus cuotas, carecían de alguna información básica de las operaciones.

La denuncia pretendía alertar y visibilizar una posible fragilidad del sistema informático y sobre todo una posible inseguridad jurídica debido a la falta de información provocando una incerteza en relación con los registros de los pagos.

En relación con lo indicado, las y los administrados no habían logrado obtener una respuesta clara por parte de las autoridades administrativas y financieras del INVU que permitiera subsanar la omisión y así tomar las medidas necesarias para corregir las inconsistencias del sistema.

Para atender lo indicado, la Defensoría solicitó al INVU, la presentación del informe de ley y se logró acceder a una respuesta de la Gerencia General de dicho instituto. Sin embargo, inicialmente la gerencia alegó "no tener conocimiento de la situación".

Sobre lo planteado, se afirmó que la situación era de una "condición especial"; ya que requería la revisión de algunos aspectos relativos a la relación "transferencia/depósito". En tal sentido, la Unidad de Gestión de Servicios brindó respuesta a lo solicitado por la parte interesada.

16 Expediente 275281-2018-SI

17 Expedientes 291358-2019-SI, 291553-2019-SI, 291428-2019-SI.

Por otra parte, según información obtenida de la Auditoría Interna del INVU, se destacó que ya se habían realizado estudios particulares en relación con los hechos denunciados, destacando que se dieron a la tarea de alertar a las diferentes unidades especializadas del INVU; tales como: la Unidad de Cobros, la Contraloría de Servicios y las Jefaturas inmediatas para atender oportunamente a los clientes INVU que se encontraran en iguales condiciones a la denunciada.

Se logró constatar que efectivamente, el INVU realizó cambios en sus sistemas informáticos. Luego de algunos estudios que realizó la Auditoría, relacionados con los controles existentes de integridad y la suficiencia en la inclusión de la información. Al respecto, se lograron detectar algunos errores y oportunidades de mejora como algunos referidos a las fechas de las formalizaciones de créditos.

Por otra parte, se indicó que ante las inconsistencias informadas la Administración ha venido trabajando en las mejoras de los procesos informáticos; tales como, el reforzamiento del personal involucrado mediante módulos de capacitación, el denominado "control de préstamos" y se definieron acciones para la inclusión de solicitudes de crédito, revisión en las fechas del proceso de solicitud, generación de seguros, aperturas de préstamos constructivos y su migración, entre otros.

Así las cosas, se determinó que los procesos, procuraban fortalecer la capacidad operativa de los servicios brindados a los clientes.

Además, de la Unidad de Gestión de Servicios se obtuvo que atendieron al habitante a quien se le entregó el levantamiento de la información detallada. Con este acto se dio por atendida la denuncia de manera favorable a la parte interesada. No obstante, se recomendó al INVU que: los principios del Buen Gobierno, la Buena Administración y el respeto de los

derechos humanos constituyen para la Dirección de Gobernanza Pública de la Defensoría de los Habitantes un punto de partida al cual debe circunscribirse el actuar de la Administración Pública, y, por ende, de la gestión pública, con el fin de lograr una gestión de calidad.

La DHR aprovechó la ocasión para reiterar que el acceso a la información personal financiera, reviste un interés especial por su vinculación con el tema de seguridad jurídica y el de la estabilidad y sanidad general de las finanzas personales. Por tal motivo, se recomendó al INVU rendir un informe actualizado sobre la situación actual del funcionamiento de la plataforma informática con la garantía de ofrecer los registros y generar los estados de cuenta de las operaciones de crédito, lo más completa posible. Es decir, indicar si la situación se encuentra totalmente normalizada y funcionando en óptimas condiciones.

c.- Instituto Costarricense de Electricidad:

Incremento de denuncias y falta de instancia interna para la atención oportuna de quejas

La DHR desde la Dirección de Gobernanza Pública, ha percibido un aumento en el número de solicitudes de intervención planteadas en contra del Instituto Costarricense de Electricidad (ICE). De manera preliminar, ante esta situación se ha manejado, como hipótesis tentativa, que el ICE ya no cuenta con una instancia interna para que sus clientes soliciten asesoría para la canalización de sus quejas y atención pronta de las denuncias o reclamos relacionados con los servicios que presta esa institución; tanto en materia de servicios eléctricos como en los de telefonía.

Hasta el año 2017, el ICE contó con una Contraloría de Servicios, que servía como instancia orientadora de los trámites y servicios y que facilitaba la resolución de conflictos mediante la gestión de resolu-

ciones alternativas. Sin embargo, al ser suprimida se esperaba que las gerencias de Electricidad y Telecomunicaciones asumieran dichas funciones; pero hasta la fecha, no se sabe a ciencia cierta si se logró dicho cometido.

A manera de ejemplo, esta Defensoría ha recibido un incremento de las quejas por falta de una pronta resolución en ambos temas. En cuanto a la Sección Eléctrica en la zona de Pérez Zeledón, un habitante presentó su queja por motivo que desde hace cuatro años solicitó la remoción de torre con cable eléctrico de alta tensión que atraviesa una propiedad inscrita a su nombre, sin lograr que se resolviera lo solicitado. Tampoco durante todo ese tiempo, el ICE materializó el pago de la indemnización correspondiente al propietario, a pesar de que ese había sido el acuerdo inicial. Dicha propiedad se encuentra situada en el Ceibo de Buenos Aires. Puntarenas.

Hasta el momento no se logró obtener una resolución positiva de su caso; por el contrario, le indicaron que el retiro de la torre sería contemplado hasta la ejecución de obras del año 2023 sin mencionar si sería indemnizado por el uso del terreno que durante todo este tiempo ha gozado el ICE por el uso de la propiedad privada en cuestión.

d.- Municipalidades mas denunciadas

De acuerdo a nuestro ordenamiento jurídico, a los Gobiernos Locales o Municipalidades se le ha delegado una serie de deberes, entre los cuales podemos citar, el servicio de recolección de basura, la recolección de impuestos municipales, construcción de aceras y limpieza de terrenos o predios cuando el propietario no lo hiciere, mantenimiento de la infraestructura vial cantonal, control sobre fraccionamientos y urbanizaciones, lo cual va de la mano de un interés superior general, el cual es brindar de la mejor manera los ser-

vicios públicos y lograr un bienestar para todos los habitantes del cantón.

Precisamente esos son los problemas que ciudadanía ha denunciado ante esta Defensoría la falta de respuesta ante las necesidades y solicitudes de los habitantes, de forma reiterada por Gobiernos Locales o Municipalidades en este 2019 -2020, situación que ha evidenciado que la petición sometida presentada por los habitantes debe estar resueltas en un plazo determinado.

Por consiguiente, resulta imperioso que el Municipio pueda revisar sus procesos de traslado de información y atención de los diversos documentos que ingresen a ese gobierno local, esto con el fin de pueda brindarse una atención expedita a las diversas solicitudes o comunicaciones que ingresen a ese municipio.

Ante la Defensoría de los Habitantes, las cinco Municipalidades más denunciadas fueron:



Fuente: Dirección de Planificación Institucional

Lo anterior se reitera en su mayoría en las denuncias recibidas en la Dirección de Gobernanza Pública que tiene para el período del presente informe como las Municipalidades más denunciadas la de Puntarenas; Alajuela; Pérez Zeledón; Liberia y Limón.

e.- Gobernanza en la Lucha contra la Corrupción y Promoción de la Transparencia

Durante el período que se analiza en este informe, se realizó una investigación de oficio sobre la gobernanza del sistema institucional del país en materia de combate a la corrupción, incluyendo las reglas y mecanismos de interacción de actores públicos y privados con competencias y participación en esta temática.

La motivación del estudio responde a la constatación del estancamiento que reporta el país en el Índice de Percepción de la Corrupción, elaborado por la organización Transparencia Internacional cada año; en la recurrente aparición del tema de la corrupción como una de las tres principales preocupaciones a nivel de la opinión pública, en numerosos sondeos realizados; y en la experiencia institucional en esta temática a lo largo de los años, que entre otros factores ha revelado la pertinencia de encauzar los esfuerzos país en esta área y dotarles de un sentido estratégico que garantice mayor eficacia.

El propósito de la investigación consiste en identificar los vacíos que exhibe el ordenamiento jurídico, el marco institucional y la interacción entre distintos actores en el combate a la corrupción en el país, con el fin de recomendar los cambios requeridos para dotar de un enfoque estratégico los distintos esfuerzos y mejorar el desempeño país en esta área.

La investigación contempla una precisión conceptual en relación con el fenómeno de la corrupción y sus etapas de prevención, identificación y sanción, así como

sobre el enfoque de derechos humanos y la perspectiva del “Buen Gobierno”, con el fin de construir un marco de análisis sobre las capacidades del país en esta materia, derivar aspiraciones y sustentar recomendaciones para construir un sistema de gobernanza anticorrupción.

En relación con los aspectos metodológicos, se recurrió primordialmente al análisis de contenido temático cualitativo en la consulta de textos de distinta naturaleza, entre ellos normativa interna e internacional, textos de Naciones Unidas, la OEA, la OCDE, el MESICIC y otros organismos que han tratado profusamente el fenómeno de la corrupción, documentos de especialistas en relación con aspectos específicos de las estrategias anticorrupción, estadísticas e índices de medición elaborados en Costa Rica y en el mundo, entre otros. Asimismo, se realizaron siete entrevistas semiestructuradas a jefes de entes públicos relacionados con el tema y a expertos de organizaciones sociales y de la academia.

El estudio realiza una amplia exposición sobre el marco jurídico del país en relación con el combate a la corrupción, incluyendo los instrumentos internacionales de Derechos Humanos que imponen obligaciones al país en esta temática, especialmente las convenciones de Naciones Unidas e Interamericana contra la corrupción y sus mecanismos de seguimiento, así como un repaso del abundante ordenamiento interno que proporciona distintas herramientas para luchar contra este flagelo, y que asignan responsabilidades específicas a diferentes actores públicos.

Se realiza también un análisis de los vacíos normativos con que cuenta el país considerando el mandato de tratados internacionales y la experiencia de otros países latinoamericanos, algunos mejor posicionados que Costa Rica en los índices internacionales de transparencia y combate a la corrupción, los cuales han legislado sobre aspectos específicos que el país no

ha desarrollado o bien no ha actualizado por años.

Entre los principales vacíos normativos identificados, se puede referir la inexistencia de una ley marco de acceso a la información, una ley de regulación del cabildeo, una ley de regulación de la libertad de expresión, una ley de veedurías ciudadanas, la necesidad de una reforma integral a la Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública, la actualización del Decreto que crea la Comisión Nacional de Ética y Valores, la reglamentación de la Ley para perfeccionar la rendición de cuentas y la atención plena y oportuna de las recomendaciones formuladas al país por el mecanismo de seguimiento a la Convención Interamericana contra la Corrupción (MESICIC).

Asimismo, se identificaron vacíos en la dirección o coordinación del entramado institucional y de actores sociales que participan en la lucha contra la corrupción, pues a diferencia de otros países, Costa Rica carece de un órgano de control superior que asuma el liderazgo en esta materia tal como se desprende de la Convención Interamericana, y en su lugar solamente ha apostado por ejercicios de coordinación que voluntariamente han realizado algunas entidades en esta materia, en cuenta la alianza de órganos de control desde el año 2010 y una alianza multisectorial que se conforma en la actualidad, bajo el liderazgo de la Procuraduría de la Ética y la organización Costa Rica Íntegra.

En este punto, la investigación reseña las recomendaciones de la OCDE a Costa Rica y otros países, según las cuales el combate a la corrupción demanda algún grado de centralización en cuanto a las responsabilidades de convocar y coordinar a los distintos actores relacionados, de formular una política pública y coordinar su ejecución, fiscalización y evaluación, de rendir cuentas sobre sus resultados y de promover las reformas que requiera el mar-

co jurídico en esta materia, en suma, la necesidad de asignar a un titular de deberes responsabilidades claras, como además lo exige el enfoque de derechos humanos.

Finalmente, se identifican vacíos en el nivel de las políticas públicas, pues haciendo caso omiso a las recomendaciones de distintos organismos internacionales en esta temática, el país carece de una política nacional anticorrupción o una estrategia nacional que confiera un enfoque estratégico y sentido de unidad a las distintas iniciativas que ejecutan múltiples actores, en virtud de sus competencias específicas y segmentadas.

A partir de tales vacíos, y con la inspiración de algunos principios orientadores extraídos del enfoque de derechos humanos y la perspectiva de buena gobernanza, se enlistan una serie de aspiraciones para que el Estado designe un órgano de control superior encargado de articular el entramado institucional y promover un enfoque estratégico en esta área; para impulsar una agenda legislativa vigorosa que permita actualizar el ordenamiento jurídico en este ámbito; para que la autoridad competente formule una política nacional y su plan de acción anti corrupción; para habilitar espacios de participación de la sociedad civil y el sector privado en esta cruzada; para que los titulares de deberes rindan cuentas periódicamente sobre su actividad en el tema; y para divulgar ampliamente la política y las distintas estrategias e iniciativas derivadas, con lo cual garantizar una gobernanza transparente de la lucha contra la corrupción en el país.

Seguidamente, la investigación profundiza en el encaje que podría tener una autoridad nacional anti corrupción en el marco jurídico e institucional del país, y para tal efecto reseña la experiencia en la asignación de competencias de rectoría técnica a diferentes órganos colegiados tales como CONAPDIS, el PANI y el Concejo Nacional de Política Pública de la Persona Joven, los cuales en razón de su experticia

coordinan a los actores públicos y privados de cada ramo, asesoran y garantizan uniformidad de criterios en las distintas acciones institucionales, formulan políticas y ejecutan programas específicos, se implican en la actualización del respectivo marco jurídico, entre otras labores, sin que ello implique la potestad de girar órdenes o directrices a las demás entidades y actores participantes.

Asimismo, la investigación analiza la experiencia y los medios de que dispone el país para formular políticas públicas en temas específicos, y concluye y documenta la viabilidad de recorrer un camino similar en la temática del combate a la corrupción. También reseña las posibilidades de impulsar una agenda legislativa y el contenido básico y preliminar de esa agenda, así como las responsabilidades de determinados titulares de deberes en su impulso y concreción.

Finalmente, se puntualizan una serie de conclusiones y recomendaciones dirigidos al Poder Ejecutivo, con respecto a la creación del órgano de control superior anti corrupción previsto en la Convención Interamericana; en relación con la impostergable formulación de una política nacional en esta materia, con enfoque de derechos humanos y contenidos mínimos; y con la depuración y articulación de una agenda legislativa básica para actualizar el marco jurídico y proveer a los distintos actores herramientas modernas para el combate a este flagelo.

Se espera con esta investigación llamar la atención e incidir sobre decisiones y acciones que corresponde adoptar al Poder Ejecutivo en lo inmediato, para fortalecer las capacidades institucionales y motivar la generación de sinergias en materia de integridad y combate a la corrupción.

Se esperaría también que este informe sirva de insumo para el trabajo que se está desarrollando por parte de la Comisión Interinstitucional, en función de la iniciati-

va denominada: Estrategia Nacional de Integridad y Prevención de la Corrupción (ENIPC).

Mecanismos de Transparencia Promovidos por la Defensoría:

La Defensoría de los Habitantes, desde sus primeros pasos en la institucionalidad del país, ha tenido muy claro el rol preponderante en la identificación y promoción de una cultura de integridad, relacionada con la forma correcta de ejecutar las funciones públicas, tomando en cuenta, entre otras cosas, el principio de probidad y la adopción de estándares éticos que motiven actitudes y comportamientos que construyan una mejor sociedad. La Defensoría también se ha identificado con la política de "cero tolerancias a la corrupción" y ha desarrollado y apoyado iniciativas para fortalecer la cultura ética pública y la pedagogía social de los valores, como medida para elevar los estándares éticos del país.

Es por todo lo anterior que la Defensoría propuso y ha venido trabajando en una serie de esfuerzos que tienen relación con el tema de transparencia, entendido como el ejercicio de buenas prácticas de acceso a la información, de rendición de cuenta y participación ciudadana. Estas iniciativas se identifican con el nombre de: a) Red Interinstitucional de Transparencia; b) Foro: Transparencia como estrategia contra la corrupción; c) Índice de Transparencia del Sector Público Costarricense.

Red Interinstitucional de Transparencia (RIT):

La RIT es una iniciativa para facilitar a las y los habitantes el acceso a la información relacionada con la administración de los recursos públicos, a través de su publicación en internet y es importante señalar que la incorporación de las instituciones en la Red Interinstitucional de Transparencia se hace de manera voluntaria. La RIT re-

fiere a un espacio compartido entre las instituciones y la Defensoría, en el cual se cuente con información concentrada, de fácil acceso y actualizada.

En el trabajo de promoción e invitación a las autoridades públicas de sumarse a esta iniciativa interinstitucional, se ha logrado un posicionamiento de la Guía de Sitios Web Transparentes de la Defensoría de los Habitantes. La Guía de diseño para portales web transparentes es una propuesta elaborada por el Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública (CICAP) de la Universidad de Costa Rica y la Defensoría de los Habitantes de la República de Costa Rica (DHR) con el objetivo de establecer un estándar en la implementación de buenas prácticas de transparencia en los sitios web de gobierno, organizaciones de la economía social, e incluso sector privado, iniciativa que ha sido reconocida como uno de los proyectos ganadores del Fondo de Financiamiento para Proyectos de Gobierno Abierto de la Fundación Trust para las Américas (FTA) de la Organización de Estados Americanos (OEA).

Para el período 2019-2020, se llevaron a cabo una serie de capacitaciones sobre los postulados, alcances y compromisos de pertenecer a la RIT, lo cual dio como resultado la incorporación de las siguientes instituciones: La Superintendencia de Pensiones (SUPEN), Instituto de Desarrollo Agrario (INDER), Ministerio Público, Procuraduría General de la República (PGR), Servicio Nacional de Salud Animal (SENASA), Municipalidad de Bagaces, Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), Comisión Nacional de Emergencias (CNE), Consejo Nacional para Investigaciones Científicas y Tecnológicas (CONICIT).

Foro: Transparencia como estrategia contra la corrupción:

La Defensoría de los Habitantes de Costa Rica, en conmemoración del Día Internacional de Acceso a la Información,

desde hace varios años, ha organizado el "Foro: Transparencia como estrategia contra la corrupción", constituido en un espacio de intervención en el que han participado representantes de instituciones de gobierno, agencias internacionales, academia y organizaciones no gubernamentales. Este Foro ha posibilitado conversatorios por medio de los cuales se analizan políticas y prácticas institucionales en relación con temas de interés nacional vinculado al tema de transparencia.

El Foro de Transparencia en su edición 2019, se enfocó en: La Gobernanza en la Lucha contra la Corrupción en Costa Rica, y en el mismo se contó con la participación de expertos nacionales e internacionales, quienes expusieron diferentes perspectivas alrededor del impacto de la corrupción en el desarrollo de los Derechos Humanos. En la mesa redonda: Previniendo la corrupción, el Procurador Director de la Ética Pública, Sr. Armando López Baltodano, se refirió al tema: "Promoviendo liderazgos de probidad en la función pública". La Sra. Evelyn Villarreal Fernández, Vicepresidenta Asociación Costa Rica Integra, expuso el tema: "Hacia una Estrategia Nacional o Política pública en materia de corrupción". La Sra. Yorleny León Marchena, Diputada Presidenta de la Comisión de Ingreso y Gasto Público de la Asamblea Legislativa, expuso el tema: "El control político como herramienta de mejoramiento de la gestión pública".

En la mesa redonda: El mejoramiento de la gestión pública como herramienta contra la corrupción, la Sra. Vivian Garbanzo Navarro, Gerente Área de Desarrollo Local, de la Contraloría General de la República, expuso el tema: "El índice de Gestión Institucional y su importancia como herramienta de gestión pública." La Sra. Maritza Rojas Poveda, Consultora y Docente de la Universidad de Costa Rica, se refirió al tema: "El mejoramiento de la gestión pública a partir de la gestión para resultados". La Sra. Geannina Sojo Navarro, Coordinadora Gobierno Abierto,

expuso el tema: “Hacia un Estado abierto, la perspectiva ciudadana”

En la mesa redonda: Retos para la sanción efectiva de la corrupción en sede administrativa y judicial, el Sr. Luis Diego Ramírez González, Gerente de la División Jurídica de la Contraloría General de la República, expuso el tema: “Retos para la sanción efectiva de la corrupción en sede judicial y administrativa”. La Sra. Milena Brenes Brenes, Fiscal de la Fiscalía Adjunto de Probidad, Transparencia y Anticorrupción, se refirió al tema: “Retos desde la labor de la Fiscalía de Probidad, Transparencia y Anticorrupción”. El Sr. Walter Espinoza Espinoza, Director Organismo de Investigación Judicial, expuso el tema: “Retos desde la labor investigativa policial en la lucha contra la corrupción”.

Índice de Transparencia del Sector Público Costarricense (ITSP):

El Índice es un instrumento que busca promover una mayor y mejor fiscalización de los asuntos de interés público; fortalecer el derecho de acceso a información pública; sensibilizar y capacitar a funcionarios públicos en materia de acceso a la información, rendición de cuentas, participación ciudadana y datos abiertos; incentivar la creación de programas para el cumplimiento de este derecho; mejorar la gestión de la información pública; y aumentar el conocimiento de la ciudadanía en esta temática; todo ello con el objetivo de incentivar una sociedad con instituciones más eficientes, justas y responsables.

Mediante este instrumento de medición se pretende sumar esfuerzos en el plano nacional para promover el respeto al derecho humano y constitucional de acceso a la información, para reforzar la imagen del país como nación democrática y promover el mejoramiento continuo de la Administración Pública en el ámbito de la transparencia por medio de sitios web.

El ITSP permite conocer el estado de las instituciones evaluadas sobre los temas de acceso a la información, participación ciudadana, rendición de cuentas y datos abiertos, esto conforme a la información publicada en sus sitios web. Se considera un logro el mejoramiento en el desempeño de varias instituciones públicas en materia de transparencia en la web. Esto asociado a que la DHR trabajó -a partir de su propio requerimiento- con un grupo de instituciones para mejorar su gestión en transparencia, lo cual se vio reflejado en el mejoramiento en el ranking.

En la quinta medición del ITSP (año 2019), se mantuvo la evaluación de 254 instituciones públicas cuya nota promedio nacional fue de 43,13 puntos de 100 posibles, lo cual permite destacar dos aspectos importantes: Primero, una mejora importante respecto los años anteriores, pues en el 2018 la nota promedio fue de 34,55 puntos y en el 2017 la nota promedio fue de 31,13 puntos. Segundo, una necesidad continua de mejorar el promedio nacional, con mayor concentración en sectores e instituciones, pues un grupo cada vez mayor de instituciones se encuentra realizando esfuerzos importantes por aumentar el acceso proactivo a la información pública. En este 2019, 33 instituciones del ranking global lograron obtener una calificación superior a 70, versus 23 en el 2018, 12 en el 2017 y 1 en el 2016.

Ha sido característico, en las cinco ediciones de evaluación del ITSP, que formar parte de la Red Interinstitucional de Transparencia de la Defensoría de los Habitantes, permite estar mejor preparadas para las evaluaciones del Índice. Por ejemplo, mientras que en este 2019 la calificación promedio de las instituciones que pertenecían a la Red alcanzó 63,23 puntos, la calificación promedio de las que no pertenecían fue de un 31,51.

La observación de los resultados de estos cinco años también ha mostrado una ten-

dencia permanente del sector municipal a obtener en promedio las calificaciones más bajas entre los distintos tipos de naturalezas jurídicas evaluadas. Por ejemplo: mientras que en este 2019 la calificación promedio de poderes de la república y órganos adscritos alcanzó un 84,07 (72,83 en el 2018 y 71,21 en el 2017), las municipalidades y concejos de distrito alcanzaron un promedio de 33,08 (21,42 en el 2018 y 17,75 en el 2017). De manera que, para lograr mayor impacto en garantizar el derecho de acceso a la información pública por parte de los organismos estatales a la ciudadanía, resulta necesario trabajar prioritariamente con el sector municipal.

Durante todo el año, la Defensoría de los Habitantes atendió solicitudes de capacitación y asesoría por parte las instituciones públicas, tomando como punto de partida su desempeño en el ITSP. Esta labor ha permitido, no sólo contribuir en el fortalecimiento de la institucionalidad costarricense, sino en el remozamiento de la gestión pública, hacia una forma de gestión abierta y transparente, todo lo cual solo deviene en beneficio para las y los habitantes.

Adicionalmente, se ha observado la necesidad de transitar hacia un ITSP 2.0, tomando como base la positiva experiencia de este instrumento de evaluación. La justificación de esta actualización del instrumento se plantea considerando que se ha ido evolucionando en el tiempo, pasando de ser sólo una evaluación a un instrumento que ha hecho tangible el tan subjetivo concepto de transparencia. Beneficiando con ello no sólo al sector público, sino a la misma ciudadanía por el aumento en la rendición de cuentas y las mejoras en el uso de los recursos públicos. Razón por la que Equipo Directivo del ITSP, conformado por la DHR y el CICAP-UCR, le parece necesario levantar la "barra" de medida para impulsar mejores prácticas, pues a pesar de todos los beneficios del ITSP, en el tiempo se han reconocido un número

importante de oportunidades de mejora que conviene sean introducidas.

Las oportunidades de mejora del actual ITSP están previstas en los siguientes cinco puntos:

1. Revisar qué está superado y qué se quedó fuera: es necesario revisar los 95 indicadores que conforman el ITSP para determinar cuáles están superados y no resulta necesario evaluar más; así como estudiar qué temas de importancia en la granularidad de los indicadores no fueron incorporados en un inicio para que puedan ser considerados y sumados al instrumento. Junto a esto, en el camino se ha reconocido que indicadores existentes pueden evaluarse con mejores criterios, de manera que los criterios de evaluación también serán sometidos a revisión y actualización como corresponda.
2. Mejorar la evaluación de la calidad del contenido público: se reconoce que la mayoría de los indicadores del ITSP sólo evalúan la disponibilidad de información, muchas veces en la figura de documentos o informes, sin que se evalúe si los contenidos de estos cumplen, al menos, con estándares mínimos de calidad. En este sentido, es necesario identificar los documentos clave y de mayor importancia para trabajar de manera colaborativa en la definición de condiciones mínimas de contenido, que se reflejaría en la definición de estándares que no sólo permitirían comprender mejor la información, sino garantizar interconexión y comparabilidad entre instituciones públicas. Sin lugar a duda, esto proporcionaría un gran valor para la sociedad en general.
3. Mejorar la evaluación de datos abiertos: con apenas cuatro conjuntos de datos distintos sometidos a evaluación en la actual versión del ITSP, resulta necesario sumar más datos que por su valor, son de alta demanda por parte de la ciudadanía, academia, sector empresarial e incluso otras instituciones públicas. En este sentido, es necesario mejorar la evaluación de los datos

abiertos para que su disponibilidad y calidad aumente, y como resultado, el valor público, económico y social que se puede generar a partir de los mismos.

4. Mejorar la evaluación de las solicitudes ciudadanas: con la finalidad de acercar las instituciones públicas a la ciudadanía y que estas estén en mejor capacidad de atender las necesidades, es necesario mejorar la forma en que se evalúa la participación ciudadana y la manera en que las instituciones escuchan y responden a las solicitudes ciudadanas.

5. Replanteamiento de pesos: como respuesta a los ajustes en los componentes del ITSP, en la figura de dimensiones, variables, sub-variables e indicadores será necesario ajustar los pesos de los mismos. De manera que se consideren las nuevas incorporaciones y la relevancia que tienen los diferentes temas en la actualidad.

Para esos efectos, se están programando reuniones de coordinación con las autoridades del CICAP, con el fin de analizar opciones de desarrollo de esta mejora al ITSP.

Transparencia en Sitios Web Municipales

Mediante la resolución número 2018012129, la Sala Constitucional puso en conocimiento de la Defensoría de los Habitantes, lo relacionado con el recurso de amparo que se tramitó bajo el Expediente N° 18-009046-0007-CO, interpuesto por una habitante del cantón de Aserri, contra la municipalidad de esa localidad. En dicha resolución el máximo órgano constitucional, hizo mención a los derechos de acceso a la información, rendición de cuentas y participación ciudadana, que se ejercen utilizando las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC), así como el derecho de los habitantes de relacionarse con los órganos y entes públicos por medio de estos mecanismos virtuales.

La Sala analizó el caso específico de la municipalidad de Aserri, cuyas autorida-

des han hecho caso omiso a lo establecido -desde hace más de una década- en el Voto N° 2008-009670 del mismo tribunal constitucional, mediante el cual ya se había ordenado a las administraciones públicas, crear una página web que contara con un hipervínculo direccionado hacia un correo electrónico para recibir solicitudes de las personas en su calidad de sujetas de derechos.

Resulta importante mencionar que en la resolución de la Sala se analizó lo establecido en el Índice de Transparencia del Sector Público Costarricense de la Defensoría (ITSP), haciendo referencia al lugar que ocupó la municipalidad de Aserri en ese instrumento de evaluación anual, concluyéndose que esa corporación municipal se había quedado atrás en las demandas ciudadanas apoyadas en las TIC, lo cual obstaculizaba el ejercicio de buenas prácticas de acceso a la información, la rendición de cuentas y la participación ciudadana.

En complemento a esta observación de la Sala Constitucional y basados en los resultados del ITSP, desde su primera edición, es de interés subrayar que ha sido característico que muchas instituciones del sector municipal, hayan obtenido bajas calificaciones en este instrumento de mediación de la transparencia en los sitios web del sector público costarricense.

Según los términos del voto arriba mencionado, entre otras cosas, se le ordenó a la municipalidad de Aserri habilitar un hipervínculo que le permitiera a los munícipes del cantón del cantón, el ingreso de solicitudes, gestiones y trámites por medios electrónicos. Adicionalmente, en lo que respecta a la Defensoría, se indicó lo siguiente:

“Notifíquese también la presente resolución a la Defensoría de los Habitantes, quien deberá dar seguimiento al cumplimiento de esta sentencia y valorar los avan-

ces que, en materia de acceso a las instituciones vía internet y medios electrónicos, desarrollen las municipalidades del país, e informar a esta Sala sobre ello.”

A partir del mandato de la Sala Constitucional, se procedió a solicitar la apertura de una investigación de oficio, no sólo para atender los requerimientos del máximo tribunal constitucional sino también para fortalecer los mismos esfuerzos e iniciativas de la Defensoría en el tema de transparencia. Para efectos de esta investigación, se propuso lo siguiente:

- Emitir una carta circular para las instituciones del régimen municipal, de conformidad con los términos de la resolución número 2018012129, de la Sala Constitucional.
- Coordinar con la Unión Nacional de Gobiernos Locales (UNGL) y con las propias municipalidades, procesos de capacitación sobre la Red Interinstitucional de Transparencia y el Índice de Transparencia de la DHR (ITSP), sobre todo para aquellas que históricamente han sido evaluadas con bajas calificaciones en el ITSP.
- Dar seguimiento específico al caso denunciado por una múnicipe del cantón de Aserri que originó el expediente N° 18-009046-0007-CO y la resolución 2018012129.

Se solicitó información a todo el sector municipal (81 municipalidades y 8 Concejos de Distrito), excluyendo Río Cuarto de Grecia, tomando en cuenta su reciente creación y que, hasta mayo del 2020, ese cantón seguirá siendo administrado por la municipalidad de Grecia. Producto de ese análisis se llegó a determinar que 6 municipalidades (M. Belén, M. Heredia, M. Escazú, M. La Unión, M. Palmares, M. Santa Ana), han venido realizando esfuerzos para que por medio de sus plataformas virtuales los habitantes tengan la posibilidad de realizar trámites, consultas, presentar dudas y gestionar denuncias, todo lo cual se refleja en las respectivas páginas web

institucionales. De ahí que a esas 6 municipalidades no se trasladó la respectiva notificación que incluía, entre otras cosas, lo siguiente:

“La Defensoría de los Habitantes solicita a las autoridades de ese gobierno local, tener presente las resoluciones de la Sala Constitucional y remitir la siguiente información:

1. Informar si se encuentra habilitado el hipervínculo (link o enlace) mediante el cual las personas en su calidad de sujetas de derecho, pueden presentar solicitudes de información, dudas, quejas o realizar gestiones y trámites ante ese gobierno local.
2. Las autoridades de ese gobierno local, han realizado alguna valoración sobre la información básica que se establece en la Red Interinstitucional de Transparencia (RIT), alrededor de los siguientes temas: Actas del Concejo, Informes financieros y presupuestarios, contratación administrativa, informes de planificación, informes de auditoría, informes de gestión, mediante los cuales se practique la transparencia activa.
3. Qué acciones concretas se están realizando en esa municipalidad, para el diseño e implementación de página web según los términos de la sentencia número 2018012129 de la Sala Constitucional, y para fortalecer la transparencia institucional, específicamente, en la evaluación del Índice de Transparencia del Sector Público Costarricense (ITSP).”

Dichas solicitudes de información se encuentran registradas con el detalle de cada una de las municipalidades y concejos de distrito a los cuales se les consultó, agregando el número de oficio, la fecha del mismo y la fecha en que se notificó. En vista de que fueron muchos los problemas y obstáculos que se presentaron para poder obtener información por muchas de las municipalidades y de varios de los concejos de distrito, se consideró pertinente organizar la redacción del informe de este caso –el cual aún se encuentra en

construcción- de acuerdo con la siguiente estructura:

- Gobiernos locales con mayor infraestructura digital.
- Detalle de circular emitida a las municipalidades y concejos.
- Detalle de respuesta a la notificación de la Defensoría.
- Información de municipalidades que emitieron respuesta, dentro del plazo, al oficio 05557-2019-DHR.
- Instituciones que remitieron respuesta con informe técnico.
- Instituciones que remitieron respuesta sin informe técnico.
- Municipalidades que emitieron respuesta en fecha posterior, sin necesidad de prevención.
- Municipalidades que emitieron respuesta mediante prevención.
- Instituciones que respondieron mediante citación.
- Institución que no respondió.

Participación en espacios Interinstitucionales:

a.- COST (Construction Sector Transparency CoST por sus siglas en inglés):

La Defensoría de los Habitantes participa -en calidad de observadores- en la iniciativa para la Transparencia del Sector Construcción que tiene por finalidad promover la transparencia y la rendición de cuentas en proyectos de infraestructura pública.

CoST se lanzó como una iniciativa global, en el año 2012, con el apoyo del Banco Mundial y surgió de las lecciones aprendidas de un programa piloto de tres años que probó viabilidad de un nuevo proceso de transparencia y responsabilidad en la infraestructura pública en ocho países. Nace en el Reino Unido para mejorar la inversión de infraestructura pública y mediante la transparencia y la rendición de cuentas en proyectos de infraestructura

pública busca mejorar el ambiente de negocios debido a la mayor confianza en los procesos de contratación, lo cual fortalece la reputación nacional y la clasificación de crédito para infraestructura y desarrollo a nivel internacional, todo ello para mejorar la calidad de vida de las personas a partir de mejor infraestructura pública.

CoST funciona en Costa Rica desde mayo 2017 por Decreto Ejecutivo N°40380-MPH-MOPT-MIDEPLAN, mediante la participación de 3 sectores: gobierno, sector privado y sociedad civil conformados en el Grupo Multisectorial (GMS) igualitario y tripartito.

El Grupo Multisectorial (GMS) de CoST-Costa Rica está conformado por el Ministerio de Obras Públicas y Transportes (MOPT), el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN) y el Ministerio de Hacienda como representantes del sector público. La Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones del Sector Empresarial Privado (UCCAEP) y la Federación de Cámaras (FEDECÁMARAS), representan el sector privado. Por su parte, la organización Costa Rica Íntegra (CRI), la Asociación de Consumidores y el Colegio Federado de Ingenieros y de Arquitectos (CFIA) representan al sector de sociedad civil. Adicionalmente, la Contraloría General de la República, la Defensoría de los Habitantes y el Laboratorio Nacional de Materiales y Modelos Estructurales (LanammeUCR) fungen como observadores permanentes del GMS, con derecho a voz, pero sin voto en este grupo.

En el presente período se llevó a cabo el lanzamiento de la Iniciativa de Transparencia en Infraestructura (CoST) en Costa Rica y, a finales del 2019, se presentó el Primer Informe de Aseguramiento de Proyectos de Infraestructura Pública en Costa Rica, que pretende promover la transparencia en los proyectos de infraestructura pública mediante la revisión de la información divulgada por las instituciones, que incluye desde la identificación y preparación del

proyecto, el proceso de adquisiciones y la contratación, la ejecución y hasta su finalización.

Este Informe de Aseguramiento, estuvo a cargo del LanammeUCR, quienes realizaron la evaluación con base en 66 indicadores relacionados con la divulgación de información técnica y administrativa clave de una muestra de 10 proyectos de inversión definidos por el Grupo Multisectorial, dentro de un plan piloto. Además, se incluyen temas de interés en el proceso de contratación, los montos de ejecución de obra, plazos del proceso de adquisición y construcción, así como variaciones contractuales en los proyectos.

En el Informe se hizo mención a que cuando el proyecto está iniciando es característico que se obtenga mayor información, pero conforme va avanzando e incluso en fases finales de los proyectos, se torna más difícil obtener información. Ante este tipo de situaciones y tomando en cuenta el imperativo de incorporar a la ciudadanía en el control de la obra pública, la Defensoría ha propuesto aprovechar su estructura organizativa que incluye su presencia regional, para coadyuvar en el empoderamiento de personas de la sociedad civil en esta iniciativa tripartita, relacionada con la transparencia en la construcción de obra pública en el país.

Dentro de las recomendaciones del Informe, se incluye lo siguiente:

- Homogenizar las fuentes de información para agilizar el proceso de búsqueda y facilitar el acceso de los interesados, por ejemplo, avanzar en la integración del Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP) y MapaInversiones de MIDEPLAN, que es el visor del Banco de Proyectos de Inversión Pública de ese ministerio.
- Diseñar búsquedas en las plataformas web que sean claras y de fácil acceso para la ciudadanía. Además, se debe diferenciar la información destinada a publicidad y la

encargada de proporcionar transparencia. Se considera que la documentación oficial y completa para fomentar transparencia se puede encontrar en sitios oficiales y específicos como, por ejemplo, SICOP y MapaInversiones.

- Respetar el plazo de ley de 10 días hábiles para recibir respuesta a las solicitudes realizadas, independientemente si el solicitante es una entidad o un ciudadano.
- Se recomienda a nivel nacional, considerar definir un estándar mínimo de divulgación proactiva de los proyectos de infraestructura pública de forma estandarizada, pues al no existir requisitos mínimos, la cantidad de información disponible es heterogénea entre instituciones.

b.- Iniciativa Estrategia Nacional de Integridad:

La Defensoría fue invitada a participar activamente en la iniciativa nacional denominada: "Estrategia Nacional de Integridad y Prevención de la Corrupción (ENIPC)". Para el desarrollo de esta propuesta anticorrupción, se conformó una Comisión Interinstitucional en la que participan las siguientes instituciones y organizaciones: Procuraduría de la Ética Pública, Costa Rica Íntegra, Contraloría General de la República, el Tribunal Supremo de Elecciones, CONAMAJ, el Ministerio Público, MIDEPLAN, el Poder Judicial, el Ministerio de Comunicación, la Defensoría de los Habitantes, la Comisión Nacional de Ética y Valores, así como representantes del sector privado.

Se trata de unir esfuerzos y co-crear, entre diferentes actores con competencias y visiones distintas, una propuesta de acción que sirva de base para prevenir la corrupción y avanzar en la identificación y promoción de una cultura de integridad, relacionada con la forma correcta de ejecutar las funciones públicas, tomando en cuenta, entre otras cosas, el principio de probidad y la adopción de valores

comunes que motiven actitudes y comportamientos que construyan una mejor sociedad. Desde el punto de vista de la Defensoría esto representa una enorme posibilidad para fortalecer la política de “cero tolerancias” y para complementar iniciativas que buscan fortalecer la cultura ética pública y la pedagogía social de los valores, como medida para elevar los estándares éticos en el país.

El objetivo principal de la ENIPC “es establecer el marco estratégico de acción del Estado y del conjunto de actores de la sociedad, con horizonte claro, que haga énfasis en la prevención y la creación de una cultura de legalidad que minimice los actos de corrupción”.

Se considera importante, tomar en cuenta los instrumentos internacionales ratificados por el país en esta materia, así como la considerable normativa interna y la jurisprudencia que se ha desarrollado en el país, en algunos casos, originada por episodios de corrupción. Se considera que el análisis y estudio de ese marco regulatorio, aunado a experiencias en otros países, permitirían la articulación de esfuerzos, muchas veces aislados, para lograr un mayor impacto en la lucha contra la corrupción.

Mediante el trabajo en grupos se pretenden definir propuestas de acción en el corto, mediano y largo plazo, las cuales serán analizadas y consensuadas en mesas de trabajo. En las reuniones que se han llevado a cabo, durante el año pasado y en el presente año, se ha mencionado que si bien es cierto los jerarcas, en principio, establecieron el énfasis en la prevención la idea no es quedarse únicamente en la prevención, por lo que habría que ponerse de acuerdo en las aspiraciones alrededor de la iniciativa, así como la necesidad de uniformar criterios sobre las prioridades con objetivos claros, de manera que cada uno de los actores del proceso tenga claro en qué consiste y qué se pretende con la propuesta.

Existe una visión compartida en cuanto a que este tipo de esfuerzos, necesariamente debe incorporar a más representantes de la sociedad civil, considerando que en el tema de corrupción existen lo que algunos definen como escalones de la corrupción y cuya base se relaciona con la relación entre actores de las mismas instituciones del Estado, seguido por acuerdos impropios producto de la relación entre las personas que cumplen una función pública y el sector privado, y finalmente, ese tipo de acuerdos entre privados pero que tiene repercusiones en el ámbito público. En cualquiera de esos espacios resulta fundamental el aporte de la ciudadanía ya que el análisis y el abordaje del tema tiene relación directa con las actitudes sociales.

En el intercambio de opiniones y aportes realizados por parte de los representantes de las instituciones participantes, pareciera existir consenso en cuanto a la importancia de definir la posibilidad de avanzar en aspectos en el corto, en el mediano y en el largo plazo. En ese sentido saltan interrogantes como las siguientes: ¿Dónde estará Costa Rica, en un plazo de 20 años, en el tema de corrupción? ¿Será posible erradicar la corrupción del país en un plazo determinado? ¿A dónde queremos llegar y qué debemos hacer para llegar ahí? ¿Cómo se podrá generar impacto? ¿Será importante y posible la fusión de conocimientos en prevención, detección y sanción de la corrupción?

Dentro de los factores críticos de éxito, se tienen identificados los siguientes: Compromiso de las jerarquías; autoregulación del compromiso; acompañamiento estratégico de un grupo técnico; Agendas de trabajo con plazos, recursos y responsables; sesiones de trabajo periódicas; evaluación de uso de recursos e impactos de la iniciativa.

En la reunión de seguimiento realizada a inicios del presente año, una comisión de trabajo propuso cinco ejes de acción para encauzar el trabajo del grupo, con-

cretamente: esquema de gobernanza del área anticorrupción; gestión del talento humano para luchar contra la corrupción; promoción de la participación y el control ciudadano; y gestión de los riesgos de corrupción en la interacción público privada. Al momento de redacción de este informe, y debido a la emergencia sanitaria que atraviesa el país, la plenaria no se ha podido pronunciar sobre tales ejes.

c.- Mesa Interinstitucional de Gestión del Riesgo

Desde hace algunos años existe lo que se ha denominado la Mesa de Gestión del Riesgo, dicho órgano constituido, por la integración y participación de diferentes instituciones Públicas, autónomas, semiautónomas, académicas y otros, se reúnen una vez al mes, en diferentes sedes, en diferentes regiones, para ir conociendo la problemática de las diferentes zonas, teniendo la Coordinación de la misma tanto la Universidad Nacional como la Universidad Estatal a Distancia.

En dichas reuniones siempre se ventilan diferentes casos o situaciones, propias de cada región, entre otros aspectos, no solo para conocer las experiencias negativas y positivas, sino también en busca de posibles soluciones a las problemáticas planteadas, al estar presentes diferentes actores que sirven de puente de coordinación para las posibles soluciones.

Como se ha dicho en otras oportunidades la Ley 8488 Ley Nacional de Emergencias y Prevención del Riesgo determina la obligación del Estado Costarricense de incluir en su actividad diaria la Prevención del Riesgo como un eje transversal de su accionar, recordemos lo indicado en su oportunidad:

“La Ley Nacional de Emergencias y Prevención del Riesgo número 8488, determina que la Política de Gestión del Riesgo, debe ser un eje transversal de la labor del Estado Costarricense, para la apli-

cación de la misma se diseñó, por parte de la Comisión Nacional de Prevención y Atención de Emergencias, el Plan Nacional de Gestión del Riesgo 2016-2020.

En atención de dicho Plan, la Comisión a través de la Unidad de Desarrollo Estratégico del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo procedió, a la elaboración de un Diagnóstico de la Gestión de Riesgo de las Municipalidades, en atención de los compromisos existentes en el Plan Nacional de Gestión del Riesgo.

El objetivo de dicho diagnóstico fue, el de identificar las acciones que desarrollan las Municipalidades dentro de sus competencias asociadas con los compromisos del Plan Nacional de Gestión de Riesgo, en dicho análisis se entrevistaron aproximadamente 7 intendencias y 76 municipalidades.

De toda la información recopilada se pueden extraer las siguientes conclusiones:

- Mayor acompañamiento por parte del oficial de enlace, el rol de ellos es importante.
- La Unidad de Investigación y Análisis debe tener más cercanía con los CME.
- Más capacitación en gestión del riesgo.
- La CNE intervenga ante SETENA para la aprobación de los planes reguladores.
- Con presupuesto de varias unidades se realizan labores de gestión del riesgo.
- Las oficinas de gestión del riesgo permiten un trabajo en equipo.
- Apoyo de la CNE para instalar SAT.
- Mucha obra correctiva es en realidad obra de mantenimiento.
- Diversas competencias municipales son afines a la gestión del riesgo.
- Los recursos presupuestados de acuerdo con la Ley N° 8488 se asig-

na bajo criterio antojadizo y su uso es casi exclusivo para atender emergencias, no se usa en prevención. Esto último se realiza con recursos de otros rubros y casi siempre en razón de otros fines.

- Muchas municipalidades desarrollan acciones que son afines a la gestión del riesgo pero no las hacen evidentes; creemos que es por falta de criterio o conocimiento sobre el tema.
- Si bien los planes reguladores son urgentes y necesarios, es evidente que muchas municipalidades, en ausencia, retraso o antigüedad de estos, usan información de diversas fuentes para decidir sobre el uso del territorio. El problema es que no hay criterios unificados sobre su aplicación en las decisiones, particularmente en el otorgamiento de permisos.
- La CNE no es la única institución que trabaja la gestión del riesgo o los preparativos con las municipalidades o la comunidad.
- Muchos de los arreglos interinstitucionales que tiene las municipalidades están en el ámbito de la informalidad, sin acuerdos escritos."

Es en razón de lo dicho que considera la Defensoría de Los Habitantes, de vital importancia, que la instancia de la Mesa de Gestión del Riesgo, sea un ente, es decir un puente de comunicación, que facilite la comunicación y porque no, la solución de algunos problemas de los que se llega a tener conocimiento, es decir, la Mesa de Gestión del Riesgo, debe ser un órgano que con su poder de convocatoria impacte positivamente en alguno de los puntos citados, o bien de los problemas de que se tenga conocimiento.

Fue así como en la reunión de la Mesa que se llevara a cabo en las Instalaciones de la Defensoría de Los Habitantes, el día 20 de setiembre del 2019, se tuvo conocimiento de dos casos que requerían la coordinación de varias instituciones con el afán de buscar una posible solución o al menos la iniciación de un proceso de diálogo

que buscara unir esfuerzos en pro de las comunidades afectadas por diferentes problemas.

De esta forma en dicha reunión se llevaron dos casos, uno de la Comunidad de Los Canales de Playa del Coco, Sardinal, Guanacaste, representada por la Licda Andrea Rojas Martínez, donde se denunciaba un anegamiento de las viviendas en la época de invierno, en dicha zona, y el otro caso presentado por los vecinos de Cachí, por la red local de la zona, donde se solicitaba la intervención de la Defensoría de los Habitantes, ante la Municipalidad de Paraíso, para que se gestionará, crear una Comisión donde, con participación de los vecinos, de la citada Red Local, la Municipalidad les asistiera en la problemática de las zonas de riesgo que existen en la zona de Cachí, Cartago.

Fue en razón de lo dicho, que en relación con el caso de los Vecinos de Los Canales de Playa del Coco, Guanacaste se llevó a cabo una inspección a la zona el día 24 de setiembre del 2019, en compañía de los funcionarios de la Municipalidad de Carrillo, de la Dirección de Aguas del Ministerio de Ambiente y Energía, así como representantes de la Defensoría de Los Habitantes, producto de dicha inspección se logró establecer un puente de comunicación directo entre los vecinos de la zona y los funcionarios encargados del tema de la Municipalidad de Carrillo.

En relación con la problemática de los vecinos de Cachí, la Defensoría de Los Habitantes procedió a remitir a la señora Alcaldesa de la Municipalidad de Paraíso el oficio número DH-CGA-0884-2019 del 28 de octubre del 2019, donde se instaba a dicha institución a la creación de una Comisión que pudiese atender los requerimientos de la Red Local de Cachí, en relación con la problemática que los aqueja sobre las diferentes zonas de riesgo en la zona, cumpliéndose así con el compromiso adquirido, mismo que se le dará seguimiento.