

8 DIRECCIÓN DE SEDES REGIONALES

Introducción

La Defensoría de los Habitantes ha mantenido una política de acercamiento a las comunidades, por medio de la apertura de oficinas en distintas zonas del país, en particular en las siguientes regiones: Chorotega, Norte, Atlántica, Brunca, Pacífico Central y Sur:

- **Chorotega**, con asiento en Liberia, Guanacaste, y con competencia territorial en toda la provincia;
- **Norte**, cuya sede se encuentra en San Carlos, y tiene competencia territorial en Zarceros, San Carlos, Los Chiles, Guatuso, Upala, Río Cuarto y el distrito de San Isidro de Peñas Blancas de San Ramón;
- **Atlántica**, con asiento en el cantón central de Limón para atender a toda la provincia del mismo nombre;
- **Brunca**, cuya sede se encuentra en San Isidro de El General y con competencia territorial en los cantones de Pérez Zeledón, Buenos Aires y Osa;
- **Pacífico Central**, con asiento en el cantón central de Puntarenas y atiende los cantones de Orotina, San Mateo, Montes de Oro, Garabito, Esparza, Puntarenas, Quepos, Parrita; y

- **Sur**, cuya sede se encuentra en Ciudad Neily, y tiene competencia territorial en los cantones de Corredores, Coto Brus y Golfito.

Como se puede apreciar, se ha efectuado un importante esfuerzo por facilitarle a la población que reside en la periferia del país, la prestación de los servicios institucionales, más allá de la cobertura que la Sede Central tiene en los cantones y distritos del Valle Central. Este posicionamiento estratégico ha permitido poder conocer, de primera mano, la vivencia en estas comunidades donde las asimetrías del desarrollo se profundizan y socavan el ejercicio pleno de los derechos humanos. Recobra especial relevancia la presencia de la Defensoría en las regiones al valorar que, del 100% solicitudes de intervención que se registraron en 2019 (un total de 26 915), el 35% de las personas denunciantes indicó residir en Pérez Zeledón (3105), Puntarenas (2901), San Carlos (1897) o Liberia (1649).

Asimismo, prácticamente la mitad de las quejas recibidas son de habitantes que han acudido a alguna de las Sedes Regionales, por lo que tener un contacto directo con los territorios donde se brinda servicio, facilita una comprensión de las diferencias entre regiones; de sus problemáticas, también diversas; de la

institucionalidad pública, que ejerce su labor con características muy particulares según cada región; y de las poblaciones, con rasgos muy propios e idiosincrasias muy disímiles. Nótese, en esta línea que, en el año 2019 13 067 fueron las solicitudes de intervención que se recibieron en las Regionales, es decir, el 48.55%, cifra notablemente alta que nos permite hacer una lectura integral de las diferentes realidades regionales.

Cabe hacer la observación, según la cual, de ese 48.55% de quejas recibidas en las Regionales, el 95,9% (11 966 casos) fue tramitado en las mismas Regionales y solo el 4,1% (1 101 casos) fue trasladado a las áreas de defensa en la Sede Central, lo que demuestra, no solo el alto porcentaje de atención de quejas nuevas, sino el elevado nivel de tramitación y de incidencia que tienen las sedes regionales en los distintos sitios en donde tienen competencia territorial. A este dato debe adicionarse las más de 500 solicitudes de intervención planteadas por personas privadas de libertad, registradas en la Sede Central, pero que fueron trasladadas a las diferentes Sedes Regionales para su respectivo trámite, según la competencia territorial dentro de la que se ubica el Centro de Programa Institucional o Unidad de Atención Integral donde está ingresada la persona denunciante.

La importante labor que el personal de las Sedes Regionales realiza, es articulado desde la Sede Central por la Dirección de Sedes Regionales, órgano establecido para la coordinación de dichas oficinas en su interacción entre sí y con la Sede Central, lo que se traduce en responsabilidades, tanto en materia de defensa como de promoción de derechos humanos y de proyección institucional regional. De igual manera, le corresponde establecer lineamientos en materia de control interno; liderar la Reunión de Jefaturas Regionales, instancia de coordinación, apoyo y asesoría que promueve una gestión armónica de cara a garantizar un óptimo servicio

público conforme lo ordena el artículo 4 de la Ley General de la Administración Pública y los principios inspiradores de la Ley de la Defensoría de los Habitantes; coordinar con los distintos órganos de la Sede Central en materias como contratación de personal, financiero-contable, contratación administrativa e informática, entre otros; promover la integración de las Sedes Regionales con la Sede Central; monitorear y dar seguimiento a los requerimientos de aquellas; plantear y ejecutar cambios y mejoras constantes; y participar en el Consejo de Directoras y Directores convocado y presidido por la Defensora de los Habitantes.

Aunque las competencias que tiene la Dirección de Regionales, como órgano articulador, tienen una importante carga de labores gerenciales y operativas, su acompañamiento e involucramiento directo en las funciones de defensa y promoción de derechos humanos no es menos significativo. Al respecto, en 2019 la Dirección de Regionales propuso como meta, dentro de su plan de trabajo anual, y en orden a contribuir a perfilar una Defensoría moderna, eficiente y pertinente, implementar lineamientos unificados para el abordaje estratégico de la casuística, de manera que, a diciembre, todas las Sedes Regionales aplicaran al 100% esos lineamientos instruidos por la Dirección.

Esto requirió hacer un muestreo de 190 expedientes para analizar el abordaje de los casos, hallar posibles fortalezas y posibles debilidades en cada uno y, a partir de allí, definir abordajes estratégicos que permitan la emisión e implementación de lineamientos a todas las Regionales, para favorecer el abordaje unificado de la casuística.

Aunado a ello, la Dirección de Regionales ha asumido la tramitación directa de investigaciones con características especiales o algún grado de complejidad, que requieren de un abordaje particular, de mayor coordinación con un área de

defensa en específico o de interacción constante con la jerarquía a nivel central.

En este sentido, se puede citar la labor de coordinación y supervisión desarrollada en el marco del trámite de la investigación denominada "Caracterización de la vivencia de las y los habitantes en condición de pobreza de las regiones Huetar Caribe y Pacífico Central", cuyo informe especial fue emitido en abril de 2018 y actualmente se tiene a cargo el seguimiento de las recomendaciones¹. Además, la Dirección tiene a cargo el trámite de la investigación de oficio registrada en el expediente n.º 290548-2019-SI, en el marco de la cual se brinda seguimiento, en calidad de observadora, al proceso de diálogo que lidera el Viceministerio de Asuntos Políticos y Diálogo Ciudadano, del Ministerio de la Presidencia, como coordinador de la Comisión de Atención Integral a los Desalojos (CAID), en aras de garantizar un proceso de desalojo respetuoso de los derechos humanos de habitantes que residen en Parcelas de Herradura, comunidad de Garabito, Puntarenas².

Un último ejemplo es la significativa participación que tiene la Dirección en las resoluciones que se emiten desde las Sedes Regionales, tanto en la elaboración, revisión y firma de documentos de trámite (solicitudes de informe, prevenciones para la presentación de informe, entre otras), como en informes de cierre de las intervenciones (cierres desfavorables, inadmisibilidades, cierres de expediente por omisión de respuesta, entre otros), según las competencias que ha delegado la Jerarquía tanto en las Jefaturas Regionales como la Dirección de Regionales, aunado a la revisión de los documentos de cierre y otro tipo de perfil, a efectos de garantizar

1 Para mayor abundamiento, véase en este informe anual el apartado sobre el seguimiento dentro del marco del Programa Pobreza y Exclusión que coordina la Dirección de Estudios Económicos y Desarrollo de la Defensoría de los Habitantes.

2 No se emiten consideraciones ni valoraciones conclusivas, pues el proceso aún está activo, aunado a que su naturaleza y el rol de la institución dentro de él, lo desaconsejan.

una posición unificada de la Dirección por medio de las Sedes Regionales.

Instituciones y derechos más vulnerados en las regiones

En la región Pacífico Central se recibieron 3 114 quejas –es la Regional que más recibió–, de las cuales 1 196 se presentaron contra el Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS) (38%); seguida de la Brunca con 2 951, correspondiendo 1 333 al IMAS (45,17%); y de la Chorotega con 2 725, 334 presentadas contra el IMAS (12,25%). La mayoría de estas quejas se refiere a vulneraciones al derecho a la eficiencia en la prestación del servicio; en concreto, rechazos ad portas de solicitudes de ayudas, aprobación de ayudas que quedan en espera por falta de presupuesto o liquidez, problemas con el efectivo depósito de las ayudas a las personas beneficiarias, falta o demora en la aplicación de la Ficha de Información Social (FIS) a partir de la demanda de ayudas, faltas al debido proceso y motivación del acto administrativo denegatorio del beneficio pretendido o resoluciones infundadas, problemas con el funcionamiento del call center como dificultades excesivas para el acceso a los servicios por saturación del sistema para obtención de citas; denegatoria de tramitar citas de manera personal en Unidades Locales de Desarrollo Social (ULDS).

Con las mismas vulneraciones, en las Regionales Norte y Sur el IMAS se registra como una de las instituciones más denunciadas, mas no en el primer lugar y, en la Regional Atlántica, ni siquiera se ubica entre las cinco más denunciadas, lo que no significa, como es de sobra conocido, que la situación de pobreza de esos lugares no presente signos de menor amenaza a la calidad de vida y al ejercicio de los derechos humanos en comparación con las regiones Pacífico Central, Brunca o Chorotega. En la región Norte, de las 2 028 quejas, 141 fueron contra el IMAS (6.95%);

en la Atlántica ni siquiera aparece como una de las cinco primeras instituciones más denunciadas –como recién se indicó–; y, en el Sur, se recibieron 113 quejas de 768 (14,71%).

Algunas hipótesis que explican la baja cantidad de quejas en estas tres regiones son las siguientes.

En la región Norte, de acuerdo con información proporcionada al personal de la Sede Regional de la Defensoría, en el marco del trámite de los casos, las ULDS del IMAS constantemente realizan diagnósticos de las fallas que se presentan en el sistema y coordinan operativos para citar los casos identificados, operativos que se realizan en días continuos para atender situaciones reiteradas. Es decir, se tiene una actitud proactiva hacia la búsqueda de soluciones oportunas por parte del personal regional del IMAS, así como una relación estrecha y de coordinación continua con el de la Defensoría, lo que permite determinar, con antelación, situaciones con posibilidad de generar denuncias y, por ende, las estrategias de intervención respectivas para evitarlas o mitigar su incidencia.

En la región Caribe, un estudio efectuado por la Dirección de Sedes Regionales en conjunto con la Dirección de Estudios Económicos y Desarrollo de la Defensoría arrojó, como uno de sus principales resultados, que la población experimenta descontento y desconfianza hacia la institucionalidad pública, en particular la población afrodescendiente, por lo que han considerado promesas y deudas incumplidas históricamente. En virtud de esto, en general la población es renuente a acercarse a las instituciones, o bien, ante una respuesta negativa injustificada u omisa, no acciona ante todas las instancias que el ordenamiento ha previsto, en la búsqueda de una resolución favorable o, al menos, de una adecuada fundamentación de la negativa, como sí sucede con la población residente en otras regiones. Por

tanto, esa población no acude en gran escala a la Defensoría; considérese que, por cada persona que reside en la región Caribe, y que acudió en 2019 a la Regional de la Defensoría en Limón, a plantear alguna inconformidad con la gestión del IMAS (35 en total), lo hicieron 34 –aproximadamente– ante la Regional de la Defensoría en Puntarenas.

Dentro de la competencia territorial de la Regional Sur de la Defensoría, la población de los cantones Corredores, Golfito y Coto Brus es menor a la de cantones como Pérez Zeledón (donde reside la mayor concentración de personas que acude a la institución), con lo cual es previsible una menor afluencia de público a la Regional. Véase que la población del cantón de Corredores para 2019 fue de aproximadamente 51 865 habitantes, la de Coto Brus de 44 262 y la de Golfito de 45 082, mientras que el cantón de Pérez Zeledón cuenta con 142 997 habitantes, de acuerdo con la proyección demográfica del INEC a partir del censo de 2011 (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2011). Es decir que, aun sumando la población total de los tres cantones de la zona Sur del país, se tienen 1 788 habitantes menos y, por ende, resulta comprensible que se presente una menor demanda de los servicios de la Defensoría.

Por otra parte, se debe tomar en cuenta la organización territorial, pues estos cantones del sur se encuentran dentro de una clasificación de zona rural dispersa, donde las y los habitantes tienen más dificultades para recurrir a las instituciones del Estado, tanto para solicitar servicios, como para interponer denuncias ante la Defensoría frente a las acciones u omisiones de instituciones como el IMAS.

Y, finalmente, similar a lo que sucede en la región Norte, se tiene una muy buena coordinación con las ULDS de Corredores, Golfito y Coto Brus, que han demostrado anuencia para atender de manera expedita todos los asuntos que la Regional Sur de la Defensoría les han planteado. La di-

ligencia demostrada a la hora de atender los casos denunciados ante la Defensoría, así como la misma naturaleza de muchas de las quejas planteadas (como por ejemplo quejas en que ya le notificaron la respuesta a la persona, que las personas no han acudido a la entidad o que se quejan aun cuando la institución está en tiempo para atenderles), permiten presumir que tampoco se están presentado numerosos o graves problemas de gestión.

En virtud de las diferencias en las quejas contra el IMAS en las distintas regiones, así como la diversidad en las respuestas que se reciben en cada región por parte de esa institución y los problemas de gestión detectados, la Dirección de Regionales debió adoptar acciones para la articulación con la Subgerencia de Desarrollo Social del IMAS, sosteniéndose dos reuniones de acercamiento en junio y octubre de 2019, la segunda como réplica y seguimiento de la primera, ante el cambio de jerarquía en ese órgano. En ambas ocasiones, se expusieron los principales problemas denunciados ante la Defensoría y las expectativas de la Dirección en cuanto a mejorar la coordinación con las ULDS y las Áreas Regionales, así como para valorar acciones a fin de estrechar esa unificación de esfuerzos a nivel regional de ambas instituciones para brindar información sobre los procedimientos, las atenciones, los instrumentos, etc. a la población, y de igual forma como para aclarar procedimientos. En la actualidad, está pendiente un encuentro del equipo de Jefaturas Regionales de la Defensoría con el equipo de Jefaturas del IMAS, como paso siguiente en estos esfuerzos de articulación.

Es de interés destacar que, de la sesión de octubre 2019, se dejó constancia de que las propuestas que el IMAS analiza para mejorar la atención de la población están orientadas a aprovechar más las tecnologías de la información, aunado a la entrada en vigencia del nuevo operador del call center a partir de 2020. Además, se indicó que se procurará implementar

mejoras en el SAPEF para que de este se obtenga una boleta automática que se notifique vía correo electrónico, y de manera física solo se notificarían los casos en que la persona o familia no tenga dirección electrónica, además de que se analiza la posibilidad de contar con una aplicación mediante la cual las personas que cuenten con la tecnología se puedan registrar y así facilitar algunos trámites o parte del proceso. Al mismo tiempo, se reconoció que, dada la alta demanda de la población con respecto a los servicios que brinda el IMAS, el personal no cuenta con los recursos (tecnológicos, entre otros) ni la capacidad (tiempo) para brindarle una resolución por escrito (con todas las formalidades que el ordenamiento jurídico exige) a toda la población que se atiende (sea la aprobación o denegatoria); por ello, se piensa en alternativas como las comentadas, que permitan mejorar en el cumplimiento de las normas del debido proceso administrativo.

También se comentó que están trabajando, por un lado, en la elaboración de los perfiles de la población para el cruce de variables, a fin de que se combine la valoración por línea de pobreza y la valoración del índice de pobreza multidimensional; y, por otro, en la nueva directriz de priorización de la pobreza para incorporar la medición por índice de pobreza multidimensional, lo cual regiría a partir de 2020.

Otras acciones promovidas por la Dirección de Regionales para propiciar una mejor articulación y, en general, un mejor servicio para la población, han sido las realizadas por la Regional Chorotega, ya que durante varios años el IMAS se encontraba entre una de las tres primeras instituciones en la lista de las más denunciadas ante la Defensoría. Se efectuaron diversas gestiones tendentes a determinar las causas y se lograron varios acuerdos para favorecer la atención a las personas solicitantes de subsidios, pero no fueron cumplidas cabalmente por la administración regional y las ULDS, generándose más

bien un ambiente de conflicto interinstitucional IMAS—Defensoría, porque desde la Regional de la Defensoría se puso en evidencia una serie de problemas de gestión a nivel regional.

No obstante, a partir de 2019, cuando llega una nueva jerarquía regional en el IMAS, la comunicación, coordinación y colaboración interinstitucional experimentó un cambio radical y ha mejorado ostensiblemente. Así, las instancias regional y locales del IMAS comprendieron el ser y hacer de la Defensoría, al tiempo que se ha incidido en el ajuste de algunos procedimientos y prácticas en la gestión de las ULDS del IMAS, lo que ha redundado en una mejora en la atención de las y los habitantes y, por ende, ha representado una reducción importante de quejas contra dicha entidad, así como una muy buena respuesta a las solicitudes de informe que se han requerido tramitar ante el IMAS. Esto demuestra que la magistratura de influencia ejercida a través de la coordinación con la institucionalidad, contribuye a una mejora en la gestión del Sector Público.

De igual forma, la alta afluencia, y de características similares, de solicitudes de intervención relativas al IMAS, condujo a que la Dirección de Regionales, y la misma Regional Pacífico Central, debiesen articular, con mayor fuerza e inventiva, con las autoridades locales y regionales del IMAS.

También en la Regional Brunca se sostuvo una reunión con la Gerencia Regional y la Jefatura ULDS de Pérez Zeledón, a la que asistió la Defensora de los Habitantes el 12 de febrero de 2019, quien les expuso la preocupación sobre la alta incidencia de casos IMAS en la Regional de la Defensoría, y hubo un importante intercambio sobre diversas problemáticas que presenta el IMAS en la atención de la población que recurre en demanda de sus servicios.

Como resultado, se coordinó la remisión de solicitudes de intervención principalmente por la dilación en la resolución (solicitud,

estudio previo, resolución y eventual desembolso económico); y se asignó a una funcionaria de la ULDS de Pérez Zeledón para que brindara la información sobre el estado y requerimientos de la Regional de la Defensoría. Fue también de vital importancia la incorporación de procesos de mejora en la obtención de respuestas brindadas por el IMAS, siendo una tarea pendiente la inclusión de los tiempos que la persona solicitante de ayudas podría esperar para ser sujeta de apoyo cuando, por faltantes de liquidez u otra razón de tipo operativa, no permita la aprobación inmediata del beneficio a personas o familias que sí califican, conforme las valoraciones técnicas aplicadas por el personal competente del IMAS.

Como es de conocimiento notorio, cuando se reflexiona sobre el problema de la pobreza en el país, el IMAS es el primer referente pues, según su ley de creación:

“... tiene como finalidad resolver el problema de la pobreza extrema en el país, para lo cual deberá planear, dirigir, ejecutar y controlar un plan nacional destinado a dicho fin...” (artículo 2 de la Ley n.º 4760 de 4 de mayo de 1971 y sus reformas –Ley de Creación del Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS)–).

La definición de acciones y su ejecución para resolver el problema de la pobreza extrema, es una labor especialmente retadora cuando se analiza la pobreza desde las particularidades en cómo se manifiesta en cada región. A este respecto, de acuerdo con el Informe Estado de la Nación 2019 y su análisis de los resultados de la medición de la pobreza a partir del método de línea de pobreza, en la Encuesta Nacional de Hogares (ENAH) efectuada por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos en junio de 2018:

“... las brechas entre zonas y regiones se han reducido y tienden

a converger hacia el promedio nacional, lo cual refleja, sin embargo, un aumento en la desigualdad a lo interno de las regiones.”. (Programa Estado de la Nación, 2019).

Y también acota:

“Por regiones la pobreza muestra variaciones interanuales difíciles de explicar, pues sube y baja de un año a otro sin que se identifiquen motivos robustos, es decir tiene mucha volatilidad.” (Programa Estado de la Nación, 2019).

El mismo informe de 2019 del Programa Estado de la Nación, en cotejo con los resultados de la ENAHO de 2019, ilustran esas variaciones que no encuentran fácil explicación ya que, de acuerdo con el primero:

“... la pobreza aumentó 3,6 puntos porcentuales, de 22,4% en 2017 a 26,0% en 2018, con lo cual se tuvo la tendencia a la baja del período 2015-2017...” (Programa Estado de la Nación, 2019).

Sin embargo, para 2019, entre los resultados de la ENAHO se tiene que, en la región Chorotega, la pobreza bajó en relación con el año anterior casi 6 puntos porcentuales, encontrándose que el 20,26% de los hogares de esa región vive en pobreza; situación similar se presenta con la comparación de los resultados para la región Brunca de 2018 y 2019, pues los hogares que viven en condiciones de pobreza pasaron de 32,24% a 30,35%. A la inversa, en la región Pacífico Central la pobreza, tanto extrema como no extrema, aumentaron; en total, el 25,73% de la población vivía en esa condición en 2018 pero, según el estudio de 2019, era el 29,79%; comportamiento que también se observa en el resultado para la región Huetar Caribe ya que, en 2018, los hogares en pobreza, eran el 27,45% del total, mientras que en 2019

ascendieron a 29,24% (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2019).

Precisamente, al tomar en consideración las afirmaciones del Programa Estado de la Nación, se comprende que, el elevado número de quejas de habitantes de las regiones periféricas en relación con acciones u omisiones del IMAS –en contraposición a las apenas 269 quejas recibidas en la Sede Central de la Defensoría–, hablan de una institucionalidad que no ha logrado responder a su cometido en orden a conseguir una reducción sustancial de la pobreza, un mayor bienestar para toda la población y su consecuente incidencia en el ejercicio pleno de los derechos humanos y, en definitiva, en contribuir para que prevalezcan los valores justicia y solidaridad como referentes de un Estado Social y Democrático de Derecho como el costarricense.

En este orden, en criterio de la Defensoría, el nuevo modelo de intervención institucional que implementa el IMAS, en el cual se considera a la persona y a las familias en situación de pobreza extrema como el centro de una atención integral, pero analizando simultáneamente el territorio en que se desarrolla para un mejor abordaje y propiciando la articulación interinstitucional; es una valiosa apuesta para que se mejoren las condiciones de vida de un alto porcentaje de población vulnerabilizada que habita en las regiones periféricas de nuestro país y que diariamente ve limitado el ejercicio pleno de sus derechos a causa de la condición de pobreza en que vive.

Particularmente, para la Defensoría – como ya se ha indicado en informes puntuales de investigaciones e informes anuales anteriores–, es destacable la necesidad e importancia de una mayor y mejor articulación interinstitucional, por lo que sirva este espacio para hacer un llamado enfático a la institucionalidad pública, en virtud de que, indiscutiblemente, la coordinación de esfuerzos optimiza el impacto de las acciones del Estado en

el combate de la pobreza. Téngase en cuenta, además que, conforme los resultados de la Primera Encuesta Nacional sobre Derechos Humanos en Costa Rica, realizada por el Centro de Investigación y Estudios Políticos de la Universidad de Costa Rica, la Defensoría de los Habitantes y el Sistema de las Naciones Unidas, cuyos resultados fueron publicados en diciembre de 2019, solo el 43% de las personas entrevistadas tiene una buena percepción de las acciones estatales en la protección de los derechos de las personas en condición de pobreza, encontrándose cuarta entre las cinco poblaciones que se consideran en mayores condiciones de vulnerabilidad. (Alpízar, F; Córdoba, M; Guzmán, J; Camacho, S, 2019).

Otro derecho, cuya efectiva tutela es un gran reto y que genera una alta demanda de los servicios de la Defensoría en las regiones, particularmente en la Brunca, es la prestación de servicios de salud, en especial en relación con el servicio que brindan los centros hospitalarios y, entre ellos, el de Pérez Zeledón, Dr. Fernando Escalante Pradilla (HDFEP), el cual se encuentra entre una de las cinco entidades más denunciadas ante las Sedes Regionales de la Defensoría, y ha mostrado signos claros de serios problemas de gestión que claramente inciden en la calidad de la atención de las y los pacientes, tanto en consulta externa como el área de las especialidades.

Como es de conocimiento, a la Defensoría le fue encargado, por la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, el seguimiento puntual de las acciones que las autoridades de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) adoptaran para cumplir la resolución emitida de ese tribunal n.º 05560-2019 de las 9:30 hrs. del 29 de marzo de 2019, a fin de atender y resolver los problemas en la administración de las listas de espera para la atención en servicios de consulta externa y especialidades médicas en los hospitales de todo el país. Sin embargo, las acciones de la institución, sobre el particular, no se limitan únicamen-

te al proceso desarrollado en el marco de la comisión conformada para dicho seguimiento y que involucra otras instituciones además de la Defensoría y la CCSS, ya que día a día se reciben múltiples quejas y consultas en esta materia en las Sedes Regionales de la Defensoría y se les debe brindar una respuesta individualizada que, sin obviar el marco estructural que configura la problemática, ofrezca una pronta clarificación del caso puntual, que no puede quedar a expensas de que se materialicen las decisiones y acciones adoptadas en ese proceso de cumplimiento de la sentencia del Tribunal Constitucional.

Por ello, ante la gran cantidad de quejas recibidas por inconformidades con los servicios del HDFEP, 626 en 2018 para ser exactos, la Defensora de los Habitantes, en compañía de personal de la Regional Brunca y de la Dirección de Regionales visitó el nosocomio en febrero de 2019 para conocer de primera mano el estado de situación en que se realiza la prestación de servicios de salud en ese centro médico, dialogando tanto con habitantes como con las autoridades del HDFEP; con estas últimas, de manera especial, sobre listas de espera y carencia de especialistas; estrategias y acciones para la atención de asegurados, coordinaciones con los cuerpos médicos, jefaturas centrales y regionales, y para aclarar el propósito de las intervenciones de la Defensoría y acordar el mantenimiento de canales de comunicación fluida para su oportuna y efectiva atención. Se valora como muy positivo este acercamiento, pues se presentó una importante disminución en la cantidad de quejas registradas durante 2019, un total de 390, específicamente 236 quejas menos que en 2018.

En menor intensidad, los hospitales Monseñor Víctor Manuel Sanabria Martínez, en Puntarenas, y Dr. Tony Facio Castro, de Limón.

Producto de un leve aumento de solicitudes de intervención ante la Sede Regional

Atlántica, en el año 2019, relacionadas con la dilación en la atención de listas de espera, para intervenciones quirúrgicas y la atención de consulta externa, la Regional sostuvo una reunión con la Directora General del Hospital, en la que se logró coordinar una mejor atención de los casos, mejorando así los tiempos de respuesta de parte de la Institución y los procesos de intervención requeridos por los habitantes.

Por otra parte, en visita efectuada por la Defensora al Hospital Mons. Sanabria se conoció, de primera mano, la forma en que se estaba trabajando el tema de listas de espera a partir de la orden dada por la Sala Constitucional a la CCSS en relación con dicha problemática. El Director del Hospital, en una larga reunión le explicó, con detalle a la Defensora, la situación del centro y las diferentes estrategias implementadas para la atención de las listas de espera.

Intervenciones en defensa de derechos

Las intervenciones de las Sedes Regionales de la Defensoría se enmarcan en las muy distintas y variadas quejas que plantean las y los habitantes, la gran mayoría de las cuales relacionadas con afectaciones a población en condiciones de vulnerabilidad. Como resultado de esas intervenciones, se ha tenido una importante incidencia en la adopción de acciones concretas por parte de la institucionalidad pública para la solución de la problemática que aquejaba a las personas, lo que genera valor público al trabajo efectuado, es decir, una respuesta efectiva de la institución frente a las demandas de las y los habitantes, muchos de los cuales se toman su tiempo para manifestar su satisfacción por las intervenciones realizadas, aún frente a aquellas en que, pese a su debido trámite, la respuesta, lamentablemente no es acorde con sus pretensiones.

Así, la Regional Chorotega atendió a un habitante³, quien trasladó la inconformidad manifiesta de la población de Quebrada Grande en Mayorga, Liberia, por la dilación en la entrada en funcionamiento de un pozo y tanque de agua a que se comprometió el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (AyA), necesario para la mejora en la prestación del servicio de agua potable a la comunidad, pues se encuentran afectados por constantes suspensiones, así como su preocupación por el presumible direccionamiento de esa mejora del acueducto a un proyecto privado.

Pese a que presentaron un reclamo por escrito ante la administración denunciada, solo se les acusó recibo, con la indicación de que sería respondido formalmente; no obstante, el transcurrir del tiempo y la falta de respuesta estaba significando que la comunidad considerara tomar medidas de presión, tales como el bloqueo de calles públicas. Ante la posibilidad de acudir a dicha iniciativa, fueron abordados preventivamente por la Dirección Regional de la Fuerza Pública, que recomendó acudir a la Defensoría en protección a su derecho de respuesta y acción por parte del AyA, por lo que se solicitó la intervención de la Regional Chorotega de la Defensoría para que esa institución atendiera y resolviera la disconformidad planteada por la comunidad.

Las autoridades del AyA manifestaron que era totalmente falso que la construcción de un pozo abastecería algún proyecto privado, pues sería utilizado para abastecer de agua potable el distrito de Mayorga. Además, se refirió al problema de abastecimiento denunciado, en orden a que se dan las condiciones necesarias hídricas e hidráulicas para prestar el servicio, y que las suspensiones habían sido a causa de fugas en las redes o problemas electromecánicos, pero que ya fueron solucionados.

3 Véase solicitud de intervención n.º 282504-2019.

Pese a que la Junta Directiva de la Asociación de Desarrollo Integral (ADI) de Quebrada Grande –de la cual la persona interesada es miembro– confirmó que el AyA respondió la gestión, indicaron estar parcialmente satisfechos, por lo que consideraban necesaria una eventual reunión con el AyA en la comunidad. De esta forma, desde la Regional Chorotega se promovió la realización de una reunión de las instituciones involucradas y la comunidad, con el fin de intercambiar información y buscar soluciones a la constante afectación por el irregular abastecimiento de agua potable, la cual se llevó a cabo en marzo de 2019 en el Salón Comunal de Quebrada Grande, a la que asistió la Junta Directiva de la ADI, habitantes usuarios del servicio de agua de Quebrada Grande, autoridades del AyA y de la Regional de la Defensoría.

En el transcurso de esa reunión, la representación de la Defensoría intervino en varias oportunidades, en las que hizo énfasis en la necesidad de mantener debida y constantemente informada a la comunidad sobre los avances de los trabajos de mejora; apoyó la gestión de dos personas que habían solicitado un plazo tentativo para tener los resultados necesarios para determinar si es posible esperar el total desarrollo del proyecto de funcionamiento del pozo o si se debe hacer la interconexión temporal; y también se apoyó a la comunidad para recibir una respuesta asertiva sobre la consulta relacionada con el registro irregular de consumos por circulación de aire en las tuberías, para lo cual se obtuvo un compromiso de atender, registrar y resolver con eficiencia y efectividad los reclamos que se presenten. En ese contexto la Regional de la Defensoría informó sobre el derecho de obtener documentos probatorios de sus reclamos y la posibilidad de recibir quejas cuando no se atiendan en tiempo y en forma.

Al respecto, la Oficina Regional Chorotega ha estado monitoreando el cumplimiento de los compromisos adquiridos por el AyA ante la comunidad, dentro de lo cual se destaca una mayor atención a los reclamos por desabastecimiento causado por averías y un mayor involucramiento de la comunidad en la solución de los problemas administrativos que han impedido la habilitación del nuevo pozo, como lo es el abastecimiento eléctrico para el funcionamiento del sistema de bombeo hacia el tanque de captación; para lo cual, la comunidad está coadyuvando ante el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) para la instalación de una acometida, y lo concerniente a la titularidad del inmueble donde se ubica el pozo y la infraestructura de acueducto relacionada, cuya más reciente incidencia fue haberse logrado que se realizara, en febrero de 2020, una sesión extraordinaria del Concejo Municipal de Liberia, en la propia comunidad de Quebrada Grande. Los resultados, acuerdos y compromisos están teniendo un período de espera en su seguimiento, con motivo de advenimiento de la actual emergencia nacional por COVID-19.

Este caso demuestra el posicionamiento y liderazgo de la Defensoría, por medio de su Regional, en una de las regiones que ha presentado importantes problemas en la prestación del servicio de agua, lo cual se evidencia en el hecho de que el AyA se encuentre compartiendo el tercer lugar con la Corte Suprema de Justicia, entre las entidades más denunciadas en esa Regional.

Otra temática que ha sido recurrente en la Sede Regional Chorotega, es la relativa al mal estado de las luminarias públicas⁴ en varios sectores de la región; en algunos casos el problema data de hace más de cuatro años, en otros, menos pero, independientemente

4 Al respecto, puede consultarse, entre otras, las siguientes solicitudes de intervención: 280090-2019, 281327-2019, 283204-2019, 286293-2019, 295367-2019, 302706-2019, 303142-2019 y 304924-2019.

del tiempo en que no se ha atendido el problema, la principal preocupación y motivo para acudir a la Defensoría, es por las repercusiones que, en materia de seguridad ciudadana, representa para las comunidades afectadas quedarse a oscuras por las noches en virtud de la falta de iluminación. Relacionado con esta avería, también se ha denunciado el deterioro de los postes, que bien podría ocasionarles lesiones a la integridad de las y los vecinos y sus viviendas.

Las personas que han denunciado el problema ante la Regional de la Defensoría lo han hecho previamente ante la agencia local del Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) y, pese al tiempo transcurrido, no conseguían que la entidad atendiera la avería. Identificada como una problemática estructural, la Regional de la Defensoría intervino ante las autoridades regionales del ICE para que se brindara una solución pronta y efectiva; sin embargo, las soluciones han sido a partir de casos muy puntuales sin lograrse incidir en las causas estructurales de la problemática, lo que ha conllevado a que se traslade la intervención a la Sede Central para que, desde el Área de Gobernanza Pública, se atienda de manera integral y propicie una mayor incidencia.

En la Regional Norte se recibió a una persona mayor, con una importante dolencia⁵, y presentó una queja porque un vecino cerró el paso de agua por una quebrada, lo que le impedía que las reses pudieran abrevar. La señora presentó su inconformidad ante la entidad correspondiente y, pese a sus gestiones reiteradas, no le respondía. No obstante que en la actualidad el caso se encuentra en trámite en el Tribunal Ambiental Administrativo, de no ser por la intervención de la Defensoría la habitante no hubiera tenido acceso a la entidad, pues no respondían ni le informaban nada sobre el seguimiento a su caso. Es

5 Véase solicitud de intervención n.º 286848-2019.

un ejemplo de incidencia en relación con quejas de personas mayores.

También en la zona Norte se tramitó una queja de una persona que solicitó la confidencialidad de su identidad⁶, quien manifestó que, en un barrio de Ciudad Quesada, había varios vendedores de droga y también consumidores, que lo hacían a toda hora, incluso frente a personas menores de edad. Esto, aunado a que la Fuerza Pública no realizaba rondas en la comunidad, estaba provocando que la delincuencia tomara fuerza cada día y los habitantes del lugar atrapados en sus casas. En virtud de las gestiones realizadas por la Regional de la Defensoría, se logró coordinar con la Fuerza Pública y, luego de muchas gestiones y varias reuniones, se logró que el problema se controlara y la persona denunciante manifestara su agradecimiento a la intervención.

Siempre en la Regional Norte, se recibió un caso que fue remitido por la Oficina de Trabajo Social del Área de Salud de Ciudad Quesada⁷, quienes atendieron a una persona menor de edad adolescente, que se encontraba en un albergue del Patronato Nacional de la Infancia (PANI) para adolescentes, en riesgo social y con antecedente de múltiples compañeros sexuales sin ningún tipo de protección.

Las autoridades del PANI la llevaron al EBAIS del lugar, donde se le ofreció ponerle el método anticonceptivo Implanon; la joven manifestó su anuencia, pero el personal del albergue del PANI se opuso al uso de métodos anticonceptivos, argumentando que el curso de anticonceptivo que se les debe dar de previo no se había podido impartir y entonces era como abrir la puerta para que la adolescente continuara manteniendo relaciones.

6 La solicitud de intervención es confidencial, por así solicitarlo la persona interesada.

7 Se omite la referencia del número de solicitud de intervención, por estar de por medio una persona menor de edad.

Tras varias gestiones realizadas por la Regional de la Defensoría, tanto ante las autoridades de la Oficina Local del PANI como ante las personas encargadas del Albergue, se logró que el EBALS realizara el procedimiento para colocar el Implanon y así se evitara mayor riesgo en la salud de la adolescente, garantizándose, además, el respeto a su derecho a la opinión y sus derechos de salud sexual reproductiva.

Trasladándonos hasta la región Brunca, una cocinera de una escuela de Pérez Zeledón denunció ante la Sede Regional de la Defensoría⁸ que, desde finales de octubre de 2018, se estaban presentando problemas de pago de salarios y, pese a que consultó a las autoridades competentes del Ministerio de Educación Pública (MEP), se le indicó que no había presupuesto disponible para el pago de salarios y que debía esperar, ya que se encontraban realizando consultas a lo interno, además de que verbalmente se le dijo que el Ministerio de Hacienda no había efectuado el depósito correspondiente. La situación se presentaba también en otros centros educativos.

La Regional Brunca de la Defensoría realizó varias gestiones de defensa y se reconoció que existían problemas con el giro de los recursos presupuestarios, específicamente en el rubro asignado a pago de salarios de las cocineras. La Dirección Regional del Ministerio de Educación Pública (MEP), en Pérez Zeledón, convocó una reunión en el Departamento de Juntas de Educación, en la que se conversó con las funcionarias que estaban presentando el problema en sus salarios; planteó que se estarían girando lineamientos a fin de que, una vez se depositaran los montos, se procedería, a su vez, a realizar los depósitos bancarios a cada una de las Juntas de Educación para que estas cancelaran lo adeudado. El 30 de enero de 2019, personal de la Regional de la Defensoría visitó de nuevo la Regional del MEP y se le informó que los montos

pendientes de depósito por el Ministerio de Hacienda ya habían sido girados y que el MEP había realizado el depósito en las distintas Juntas de Educación. Coadyuvar con gestiones para lograr que se cumpliera la petición de un grupo de habitantes, fue una importante incidencia de nuestra Regional en relación con la defensa de un derecho fundamental como es la efectiva remuneración por el trabajo efectuado.

También en la Regional Brunca se defendió el derecho a la salud de una habitante pues, según denunció su compañero⁹, se presentó a una cita de control prenatal en el Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla, por embarazo de 37 semanas, de alto riesgo por presión alta e infección urinaria. Al momento de la consulta, la especialista decidió ingresarla y dejarla internada para abordar el problema de manera integral, decidiéndose inducir el parto, proceso que se demoró varios días sin que nadie explicara el procedimiento, vulnerándose el derecho a la información de la paciente, aunando a una aparente falta de sensibilidad al momento de evacuar las consultas realizadas, tanto por la paciente como por su compañero.

Con motivo de las gestiones de la Regional, se proporcionó información sobre el particular y, con base en esta, se evacuaron las dudas del habitante. Cabe mencionar que este centro hospitalario es el más denunciado ante la Defensoría –como se indicó–, por lo que el caso demuestra una importante incidencia en el derecho a la información de las y los pacientes, lo que redunda en una mejora en la prestación de los servicios de salud.

Por su parte, la Regional Sur atendió a un habitante de 94 años de edad¹⁰, de nacionalidad nicaragüense, que llegó hace muchos años a Costa Rica para trabajar en la compañía bananera, no recuerda siquiera en qué año llegó al país. En 1950 se le otorgó residencia, pero, por diversas

8 Véase solicitud de intervención n.º 280177-2019.

9 Véase solicitud de intervención n.º 304960-2019.

10 Véase solicitud de intervención n.º 282021-2019.

circunstancias, su documento venció, no lo renovó y no conservaba el vencido, con lo cual su situación jurídica se complicaba porque prácticamente no existía para el ordenamiento, de manera que se le dificultaba la atención en un centro de salud, tramitar alguna ayuda socioeconómica o asegurarse, por ejemplo. El señor recurrió a la Regional de la Defensoría con el fin de buscar apoyo para ser atendido en el Hospital pues, cuando se presentaba, no lo atendían por falta de documento (solo recibía la atención en casos de emergencia).

La Regional tuvo conocimiento, además, de que el habitante vivía en el patio de una casa, junto a sus objetos más preciados (sacos con botellas y cosas que iba acumulando como tesoros) y que, pese a su edad, se estaba bañando en el río, que es muy peligroso y no tenía a nadie que lo ayudase. Al notar todos los problemas que la falta de documento le generaba, la Regional coordinó con la Dirección General de Migración (DGME) de Paso Canoas, la ULDS del IMAS de Corredores, el Área de Salud de Corredores y el Hogar de Protección de Personas Adultas Mayores de Ciudad Neily, logrando que se elaborase una hoja de ruta interinstitucional para ayudarlo a tramitar su cédula de residencia (DIMEX).

Gracias al trabajo conjunto, liderado por la Defensoría, y a la mística de las funcionarias de las diversas instituciones que intervinieron, el señor logró tramitar el documento. También se le brindó seguro médico por cuenta del Estado y el Hogar de Personas Adultas Mayores lo recibió para seguirle atendiendo en sus necesidades. Este es un claro ejemplo de las coordinaciones interinstitucionales que logra la Defensoría, gracias al respeto que tiene en el marco de la institucionalidad regional.

También la Regional Sur recibió una queja de un habitante del Territorio Indígena Altos de San Antonio¹¹, quien en varias

11 Véase solicitud de intervención n.º 287914-2019

ocasiones había visitado el EBAIS Sur de Ciudad Neily, al cual está adscrito, para intentar obtener una cita de odontología, pero no lo había logrado ya que, por más temprano que saliera de su casa, no llegaba lo suficientemente temprano. Por ejemplo, el 8 de abril el señor salió a las tres de la mañana de su casa y tuvo que caminar una hora y media aproximadamente para llegar a tomar el autobús que llega a las 6:30 a.m. a Ciudad Neily, pero otra vez no obtuvo cita, por lo cual acudió al auxilio de la Defensoría.

Teniendo conocimiento de las dificultades que enfrenta, no solo el denunciante sino los demás habitantes de los territorios indígenas en cuanto al acceso a la salud, la Regional coordinó inmediatamente con la Dirección de Áreas de Salud de la Región Brunca, desde donde se giraron instrucciones para la atención oportuna del habitante y demás pobladores del Territorio, tomando en consideración la distancia y las horas en las que se les facilita presentarse. Es un ejemplo de una importante incidencia para la adopción de acciones afirmativas para el ejercicio efectivo de sus derechos por las personas indígenas.

Un caso especialmente sensible fue el que recibió también esta Regional en enero, cuando atendió a unos habitantes que se encontraban en crisis¹², toda vez que una persona les impedía el acceso al cementerio de la localidad de Ciudad Neily para darle sepultura a un bebé, pues esta persona alegaba no haber recibido pago por la construcción de la bóveda. La situación se había salido de control y, tanto familiares como asistentes, se encontraban en crisis, por lo que la Sede Regional Sur coordinó la intervención inmediata de la Alcaldía Municipal de Corredores, como administradora del cementerio, así como de la Fuerza Pública de la región, lográndose así el restablecimiento del orden y la continuidad de las honras fúnebres.

12 Véase solicitud de intervención n.º 281846-2019.

De igual forma, la Regional Sur atendió a tres personas de nacionalidad cubana (entre ellas una mujer en estado de embarazo)¹³, quienes indicaban que, en las Oficinas de la Dirección General de Migración y Extranjería (DGME) de Paso Canoas, les habían rechazado verbalmente la solicitud de refugio, sin brindarles justificación alguna ni cumplirse el debido proceso. Ante dicha circunstancia, se coordinó inmediatamente con la Policía de Migración, lográndose una cita para la atención de la solicitud de refugio de cada una de las personas. Asimismo, se coordinó la atención inmediata y asesoría legal gratuita en la Oficina Regional, por parte de la Organización Hebrea para Ayuda de Inmigrantes y Refugiados (HIAS), asociada al Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) en Costa Rica.

Un caso que amerita destacarse es la situación de una persona adulta con discapacidad que se encontraba bajo los cuidados y protección del Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (CONAPDIS)¹⁴, dada la denuncia de aparentes situaciones violatorias de derechos en el hogar y que habían requerido la intervención de varias instituciones, entre ellas la Fiscalía. El caso fue presentado por sus familiares, quienes alegaban que no se les permitía saber dónde estaba ni mantener contacto con ella. La Sede Regional Sur coordinó inmediatamente con las instituciones involucradas, logrando confirmar que las acciones desarrolladas se encontraban ajustadas a derecho, al tiempo que no había impedimento para que la familia conociera de su paradero ni restricción para el contacto. El caso ejemplifica la incidencia que se tiene en derechos de las personas con discapacidad.

Finalmente, se recibió una queja presentada por una habitante¹⁵ quien manifestó

13 Véase solicitud de intervención n.º 296129-2019.

14 Véase solicitud de intervención n.º 284552-2019.

15 Se omite la referencia del número de solicitud de intervención, por estar de por medio una persona menor de edad.

que su hija, de 13 años de edad, es una persona con discapacidad (portadora de epilepsia lesional refractaria y discapacidad intelectual asociada a DD de West) y, como madre, tiene interés en que se le realice una esterilización quirúrgica para evitar posibles embarazos. Considera que no hay factores de riesgo que pudieran hacer que la persona menor de edad quede embarazada por medio de abuso sexual u otros y relacionó su preocupación con la discapacidad que presenta su hija.

Presentó una referencia del Servicio de Trabajo Social del Hospital de Ciudad Neily al Juzgado de Familia de Corredores, en la que se solicita el visto bueno para realizar esterilización quirúrgica y en la que se anota, como factores de riesgo, la discapacidad, además de pertenecer a un grupo familiar con jefatura femenina y un ingreso insuficiente para satisfacer las necesidades diarias.

Pese a lo anterior, en el Juzgado de Familia le indicaron que la solicitud no corresponde; sin embargo, fue referida a la Defensoría Social del Colegio de Abogados, donde le indicaron que puede hacer la solicitud, pero que tiene muy pocas posibilidades que le brinden el permiso ya que se trata de una persona menor de edad.

Recomendada por el Servicio de Trabajo Social del Hospital de Ciudad Neily, recurrió a la Regional Sur de la Defensoría para que interviniera con la finalidad de que el Poder Judicial brindara el permiso para que se procediera con la esterilización quirúrgica de su hija menor de edad.

La Sede Regional Sur le explicó a la habitante que su pretensión atenta contra los derechos de su hija, establecidos tanto en la legislación nacional como internacional, como por ejemplo la Ley para Promoción de la Autonomía Personal de las Personas con Discapacidad y su reglamento, el Código de la Niñez y la Adolescencia, la Convención de los

Derechos del Niño y la Niña así como la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad. Así fue confirmado por el Consejo Nacional de las Personas con Discapacidad (CONAPDIS), que advirtió que esa normativa defiende que las personas con discapacidad tienen exactamente los mismos derechos que las otras personas, por lo que tienen, independientemente del tipo de discapacidad, el mismo derecho a decidir sobre su vida. Eventualmente, y cuando cumplen la mayoría de edad, pueden recurrir al Juzgado a tramitar una salvaguarda, figura por la cual una persona ayuda a otra con discapacidad a tomar decisiones, pero nunca a tomar decisiones por ella. Las personas menores de edad, con o sin discapacidad, tienen derecho a ser informadas y tomar decisiones, de ningún modo un padre o madre de familia debería –según indicó CONAPDIS– tomar la decisión de aplicar un procedimiento como la esterilización quirúrgica. Con base en esto, se le informó inmediatamente sobre la inadmisibilidad de su pretensión, tal y como fue planteada. Sin embargo, se consideró importante promover una intervención especial para análisis interinstitucional del caso, con la finalidad de unificar criterios de abordaje y verificar el cumplimiento de la normativa que protege el derecho a la autonomía de las personas con discapacidad y personas menores de edad.

Fue así como el 10 de octubre de 2019 se efectuó una reunión en la que participaron representantes de la Defensoría de los Habitantes, el Mecanismo de Seguimiento al Cumplimiento de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, la Dirección Médica, el Servicio de Trabajo Social, el Comité de Salud Sexual y Reproductiva y el Comité de Bioética del Hospital de Ciudad Neily, el Patronato Nacional de la Infancia y el Juzgado de Familia de Corredores.

Como consecuencia de esta reunión se lograron varios acuerdos: las autoridades de salud no deben realizar referencias al

Juzgado para procesos de esterilización sino la orientación a las personas que así lo soliciten para que acudan directamente al Juzgado de Familia a presentar su solicitud; la referencia al PANI de aquellos donde se presume riesgo de abuso sexual u otra situación violatoria de derechos en contra de la persona menor de edad, para que investigue la situación y confirme o descarte el riesgo.; la denuncia ante el Ministerio Público frente a cualquier sospecha razonable de maltrato o abuso cometido contra una persona menor de edad; el envío de cualquier referencia por medio de los canales de comunicación oficiales; la divulgación de los contenidos de la actividad con los integrantes de las instituciones u comisiones que no pudieron participar; la valoración de la Dirección Médica del Hospital respecto a la posibilidad de organizar una nueva capacitación sobre el tema; el cumplimiento de los Derechos de las Personas con Discapacidad y la garantía de que estas cuenten con los productos de apoyo que requieran para el ejercicio del derecho a su autonomía en el Hospital de Ciudad Neily; y la realización de un estudio al hogar de la persona menor de edad, por parte del PANI, a efectos de determinar o descartar la existencia de situaciones que ameriten su intervención o posible apoyo.

Con base en el último acuerdo, la Unidad Local de PANI de Corredores remitió a la Defensoría copia del informe social realizado, que no arrojó alguna situación extraordinaria en el hogar que activara alertas interinstitucionales.

Si bien es cierto, la Defensoría no es competente para atender la solicitud tal y como fue planteada, a partir de la ausencia e interés de las instituciones encargadas de velar por el cumplimiento de los derechos de las personas con discapacidad y menores de edad, se logró hacer un análisis responsable de la situación, para la unificación de criterios de atención y el establecimiento de acuerdos importantes para casos similares.

Estos casos ejemplifican un posicionamiento y una importante proyección institucional de las Sedes Regionales de la Defensoría que demuestra que, en el día a día, se genera un importante valor público al trabajo efectuado, al tener incidencia en sus intervenciones, en especial relacionadas con poblaciones vulnerabilizadas.

Intervenciones estructurales

En las distintas regiones se han identificado temas muy sensibles que han ameritado la intervención de las Sedes Regionales de la Defensoría. En el marco de lo que se ha denominado «estrategias de incidencia», se ha incursionado en el desarrollo de proyectos en comunidades o con poblaciones específicas, o bien, en relación con alguna problemática concreta de particular incidencia dentro de la competencia territorial de una Sede Regional, con la cual se propicie que las instituciones públicas responsables adopten acciones efectivas que conduzcan a subsanar la situación violatoria de derechos humanos detectada y, de esa forma, impactar positivamente a la población, con la característica especial de que fueron establecidas como estrategias que se formulaban y ejecutaban de manera trianual.

Si bien las seis Sedes Regionales implementaron estrategias de incidencia, en 2019 concluyeron las tres últimas.

En el marco de la estrategia de incidencia relacionada con la población Ngöbe-Buglé, la Regional Atlántica, en conjunto con institucionalidad regional, realizó varias visitas a sus asentamientos, en la comunidad de Sixaola, y se indagó sobre sus necesidades en relación con su derecho a la salud, se examinó la normativa que afecta la prestación de servicios en ese ámbito y se identificaron motivos culturales y legales que impedían que recibieran atención primaria en los servicios de salud de Sixaola, siendo el detonante de su denegación el hecho de que son tratados como migrantes y no como indígenas. Se logró incenti-

var el abordaje interinstitucional local del problema de acceso a los servicios de salud, se implementaron acciones afirmativas tendentes al aseguramiento de niñas y niños de la comunidad; y se hicieron propuestas concretas orientadas a mejorar el acceso a esos servicios, lográndose así el mejoramiento de la calidad de vida de estas poblaciones, para que los servicios de salud se planeen y regulen tomando en cuenta las condiciones económicas, geográficas, sociales y culturales, así como sus métodos tradicionales.

Al día de hoy, todas las personas Ngöbe pueden presentarse a los servicios de salud con cualquier tipo de documento que les identifique según sus condiciones socioeconómicas y culturales, y están recibiendo seguro por el Estado, en seguimiento a lo dispuesto por la Sala Constitucional en la sentencia n.º 11801-2017 de las 9:05 hrs. del 28 de julio de 2017. Además, se han girado directrices formales para que ello sea aplicado en los servicios de salud donde reciben atención las personas indígenas Ngöbe.

Conjuntamente, se inició un plan piloto para que, por medio del IMAS, se cancelen los costos económicos para la obtención de sus documentos en la DGME. Por otra parte, se está coordinando con el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), para que las autoridades superiores de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) establezcan protocolos de atención para estas poblaciones, con pertinencia cultural, y que sean tomadas en cuenta al momento de su creación. De igual forma, se está dando seguimiento, por medio de la Dirección de Igualdad y No Discriminación de la Defensoría, en coordinación con la Sede Regional Atlántica y la Gerencia Médica de la CCSS, para que sean atendidas estas poblaciones mediante protocolos particulares que garanticen el acceso a los servicios de salud sin barrera alguna. En el curso de 2020 se proyecta continuar participando en las reuniones interinstitucionales,

para garantizar que estos protocolos sean creados según lo indicado, y estar vigilantes del cumplimiento de la resolución de la Sala Constitucional.

La Sede Regional Brunca también culminó la estrategia de incidencia, que estuvo enfocada en brindar, a las personas con discapacidad del distrito de San Isidro de El General, Pérez Zeledón, el conocimiento de sus derechos, así como los mecanismos existentes para brindar su adecuada defensa. Se realizaron actividades a fin de promover el respecto, la independencia, la dignidad, la integridad y la autonomía de la voluntad de ese segmento de la población, así como el reconocimiento de la igualdad de oportunidades y accesibilidad. Además, se hizo énfasis, no solo en la responsabilidad del Estado Costarricense sobre el particular, sino también en el respeto de todas las personas hacia los derechos de las personas con discapacidad. En este caso la Defensoría facilitó y contribuyó con la coordinación de varias instituciones de la zona, incidiéndose en la promoción de la defensa y atención de los derechos e intereses de las personas con discapacidad y la inclusión de la administración activa en la promoción de la inclusión social.

En ese contexto, el 11 de febrero de 2019 la Defensora de los Habitantes, en conjunto con personal de la Sede Regional Brunca y de la Dirección de Regionales, sostuvo una reunión en el Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (CONAPDIS), donde se le comentó sobre el trabajo que se realiza en la zona. Además, se expusieron los procesos de mejora de la infraestructura de la Sede Regional del CONAPDIS en la región Brunca y los planes y estrategias de intervención en materia de atención de las personas con discapacidad.

Se conversó también sobre la valiosa participación de la Defensoría en la iniciativa 'Pérez Zeledón: cantón accesible,' y el apoyo de la institución a la atención de

personas con discapacidad, como capacitación en derechos humanos a este segmento de la población.

Ese mismo día, en las instalaciones del Centro de Vida Independiente MORPHO, se le comentó a la Defensora el trabajo que ha venido desarrollando en materia de igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad y estrategias emprendidas para la concienciación y sensibilización en asuntos de discapacidad. También se mencionaron las actividades de capacitación a choferes de autobús; los planes para obtener la certificación del Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) y el Servicio Civil, para el reconocimiento de los títulos expedidos por la organización; el plan de ventanilla única para la atención de usuarios o familiares de personas con discapacidad; las labores emprendidas para lograr un cantón accesible; y el problema en el ingreso a la piscina del polideportivo de Pérez Zeledón, así como la necesidad de abordaje municipal.

Justamente en la reunión que sostuvo la Defensora con el Alcalde Municipal de Pérez Zeledón, ese mismo día, le expuso los pendientes que representantes de MORPHO le comentaron en relación con la accesibilidad del polideportivo de Pérez Zeledón, lográndose que se aligerara la construcción de un camino accesible de ingreso de personas con discapacidad a la zona de las piscinas, así como adecuación del área física. También se habilitó espacio gratuito de dos horas semanales, para que las personas con discapacidad puedan recibir terapia y ejercer recreación, a partir de la contraprestación ya ofrecida por el Centro de Vida Independiente de Pérez Zeledón.

Finalmente, la Regional Pacífico Central había venido trabajando fuertemente en la tutela de los derechos de la población molusquera. A partir del decreto de veda girado en 2013, para la extracción de algunas especies de moluscos (con veda

total en otras desde diciembre de 2012), se suscitó una controversia social porque algunas de las personas dedicadas a esa actividad económica no habían sido consideradas en los procesos de valoración y calificación, por parte del IMAS ni el Instituto Costarricense de Pesca y Acuicultura (INCOPECA), para posibilitarles el acceso a los subsidios del Estado durante el período que estaban impedidos de ejercer la actividad, así como por otras inconformidades igualmente relacionadas con el acceso y monto de esos subsidios.

De esta forma, en agosto de 2013 se da el involucramiento de la Regional de la Defensoría, fungiendo como facilitadora entre las y los molusqueros y las autoridades de la institucionalidad regional involucradas. Al respecto, se desarrollaron gestiones tendentes a garantizar el resguardo de los derechos de estas personas y para velar porque las instituciones competentes adoptaran las acciones correspondientes, en apego al ordenamiento jurídico y en consonancia con los principios de celeridad y efectividad.

Hasta 2019, la Regional de la Defensoría brindó seguimiento a la atención de los casos de los molusqueros en los períodos de veda, atendiendo aquellos que, por alguna razón, se quedaron sin el respectivo subsidio entregado por IMAS durante los meses en los que no pueden extraer moluscos, seguimiento que se realizó mediante la atención individual de cada caso que se tuvo conocimiento.

Tras dar por concluida la estrategia de especial acompañamiento a esta población, se cuenta como logros la incidencia en que el IMAS haya establecido un código especial de atención para este sector, una lista depurada de personas molusqueras de la zona (a disposición del IMAS e INCOPECA), el acompañamiento del grupo para su organización y constitución como cooperativa y asociación debidamente inscrita ante la Dirección Nacional

de Desarrollo de las Comunidades (DINADECO), la coordinación de acciones ante el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) y el Ministerio de Educación Pública para la oferta académica y técnica, y dejando, claro está, las puertas abiertas de la Defensoría para aquellos casos en que se requiera su intervención.

Promoción y divulgación de derechos: Defensoría y mi comunidad

En el marco de la labor de promoción y divulgación de derechos, la Dirección de Sedes Regionales de la Defensoría de los Habitantes, desde su misma creación, ha implementado, por medio de las Sedes Regionales, gran cantidad de actividades orientadas a la promoción y la divulgación de los derechos de las y los habitantes. Tales actividades han suscitado, entre otros logros, que las personas conozcan sus derechos, así como los diversos instrumentos establecidos en el ordenamiento jurídico para su defensa y tutela.

Diversos factores se han considerado para replantear el trabajo que se venía realizando. Comprometidas con la educación en derechos humanos, las Sedes Regionales de la Defensoría se han desplazado a las distintas comunidades que comprende su competencia territorial. No obstante, dada la cantidad de quejas que reciben, ese desplazamiento ha disminuido y se ha planificado para poder destinar, conforme a los lineamientos del Plan Anual Operativo, tres cuartos de tiempo a la casuística, y otras actividades no vinculadas a casuística un cuarto de tiempo. La defensa de derechos es una de las tareas más importantes que tiene asignada la Defensoría y, no atenderla eficiente y oportunamente, incide en una efectiva tutela de los derechos e intereses de las personas, amén de que expone a la institución a ser recurrida ante la jurisdicción constitucional o contencioso administrativa.

También se ha considerado de fundamental importancia que, para tener una mayor incidencia, de realizarse, esas actividades sean coordinadas con el Instituto de Educación en Derechos Humanos, órgano interno que coordina este tipo de actividades y que no puede estar disgregado de lo que se hace desde las Regionales. Por ello, en el curso de 2019 se implementó un proyecto, a iniciativa de la Dirección de Regionales, cuyo objetivo es que las actividades que realicen las Sedes Regionales se coordinen y ejecuten de la mano con el Instituto, pero a título de apoyo de parte de las primeras, pues el norte de la Dirección de Regionales se centraría en la defensa de derechos, amén de que la insuficiencia de recursos –principalmente humanos– en las Regionales, limita las posibilidades de dedicarse ampliamente a las labores de promoción de derechos sin contar con la participación activa de la Sede Central.

Considerando lo anterior, se coordinó para apoyar al Instituto en tres actividades puntuales: un plan de capacitaciones dirigido a población indígena de Pavones de Golfito y a organizaciones comunales de Tortuguero y Puerto Viejo-Cahuita de Limón; el acompañamiento de la Red de Personas Usuarias de los Servicios Públicos de Barranca-Puntarenas; y la conformación de las redes de personas usuarias de los servicios públicos de Pavones-Golfito y de Tortuguero y Puerto Viejo-Cahuita-Limón.

En cuanto al trabajo realizado en la provincia de Limón, se hicieron visitas a las comunidades de Cahuita y Tortuguero, junto con el Instituto, y se capacitó a ambas comunidades en el conocimiento de sus derechos y cómo defenderlos ante las distintas instituciones, generando su empoderamiento como personas beneficiarias de servicios públicos, para que sean de mayor calidad. En Cahuita se está trabajando en cómo mejorar el recurso hídrico de la comunidad y se apoyó en la redacción de la carta de petición de la Red de Usuarios de

Cahuita sobre la falta de acceso al recurso hídrico en esa comunidad, documento que se presentó al Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados y a la Asamblea Legislativa. En Tortuguero se está trabajando en el cabotaje informal, realizándose una visita con personeros de la Fuerza Pública, el Ministerio de Obras Públicas y Transportes, la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y el Servicio Nacional de Guardacostas y se espera que, en julio de 2020, se trabaje en la redacción de una carta de petición que la Red de Usuarios de esa comunidad presentaría ante las autoridades competentes, referente al cobro del servicio de cabotaje por parte de prestatarios privados.

A ambas comunidades se les dio acompañamiento y participación activa en promoción y defensa de derechos.

En relación con el acompañamiento de la Red de Personas Usuarias de los Servicios Públicos de Barranca-Puntarenas, se ha trabajado en conjunto con HIVOS y el Instituto de Educación en Derechos Humanos de la Defensoría, en la visualización de las personas LGTBQ+ de Puntarenas, así como su empoderamiento en derechos humanos. En esta línea, se apoyó la creación e inscripción de la Asociación de Diversidad de Género de Puntarenas como organización y, con el apoyo de HIVOS e IMAS, se ha logrado que la organización incluya personas que han estado en situación de calle y comercio sexual, en programas educativos del MEP, así como en contratos laborales temporales con el programa de HIVOS, lo cual ha incidido en el mejoramiento de su calidad de vida.

También se les ha apoyado en la exposición de temas de derechos humanos y Defensoría, se ha fortalecido en el tema de acceso al aseguramiento por cuenta del Estado, denuncias por abuso de autoridad de la Fuerza Pública, acceso al derecho a la educación y fortalecimiento de la prevención de VIH en Puntarenas. A través de la Defensoría, la Red de

Usuarios, que está integrada mayoritariamente por la Asociación de Diversidad de Género, ha logrado ser visibilizada ante las instituciones públicas, lo que les ha permitido concertar reuniones con los representantes de varias instituciones de la zona como el Instituto sobre Alcoholismo y Farmacodependencia, el IMAS, el Instituto Nacional de la Mujer, el MEP y la Fuerza Pública para tratar temas de su interés, que les ha permitido dejar las calles e integrarse al sistema de educación pública por ejemplo y trabajar en grupos focales sobre consumo de drogas e incidir en la sensibilización del respeto a sus derechos. La función de la Defensoría ha sido educativa e informativa, así como también ha sido un enlace de comunicación con las instituciones. El grupo manifiesta que ha sentido una mejora en la calidad de los servicios públicos a partir de la participación en este proceso.

De parte del Instituto, no se ha solicitado apoyo para el trabajo que se realizaría en la zona sur del país.

Otras actividades realizadas, más allá de la coordinación con el Instituto de Educación en Derechos Humanos, destacan varias que tienen como eje transversal población vulnerabilizada.

La Regional Norte impartió charlas en comunidades de San Carlos y Los Chiles sobre prevención de violencia infantil, así como al Comité de Estudio Integral del Niño y Niña Agredida (CEINNA), en Sarapiquí.

También se realizaron capacitaciones sobre relaciones impropias a la Escuela Técnica Agrícola y a la comunidad de San Vicente de Ciudad Quesada. Durante 2019 se le dio énfasis al tema de las relaciones impropias, pues los diferentes actores de comunidades e instituciones así lo solicitaron, ya que reconocen la reiteración de casos, ya sea por cuestiones culturales o bien por desconocimiento de la ley. El ejercicio formativo pretende, además, empoderar a la población para

que denuncie lo correspondiente cuando conocen casos, incluso cuando se dan en sus propias familias.

La Regional Atlántica realizó un taller con estudiantes de la Escuela de Limoncito, sobre la promoción de la masculinidad para la igualdad y la no violencia.

La Regional Brunca brindó una capacitación a asesores jurídicos del Ministerio de Seguridad Pública sobre la aplicación de los principios constitucionales y líneas jurisprudenciales emanadas de la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, en el ejercicio de la actividad policial, con enfoque de derechos humanos, en procura de reforzar conocimientos y, de esta forma, brindar un mejor servicio de ese Ministerio en estricto apego al marco de la juridicidad.

También se colaboró con la CCSS para capacitar sobre enfoque de derechos humanos en la prestación del servicio de salud del Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla, aunado a la responsabilidad de la CCSS en brindar la atención sanitaria conforme a los valores, normas y principios inmersos dentro del ordenamiento jurídico. Además, se expuso sobre los derechos y obligaciones de los asegurados.

En la Municipalidad de Pérez Zeledón se desarrolló una capacitación sobre la autonomía municipal en relación con la atención y protección de los derechos e intereses de la población del cantón, además de que se concienció en los derechos que les asisten a las y los habitantes, así como los mecanismos jurídicos con que cuentan para plantear reclamos y obtener reparación ante alguna actuación u omisión ilegítima originada en actuaciones u omisiones de las corporaciones municipales.

La Regional Pacífico Central trabajó con Facilitadores/as Judiciales –a lo que se hará referencia más adelante–, lo cual permitió realizar promoción de derechos en comunidades alejadas como San

Buenaventura y Bajo Caliente, en la zona norte de Montes de Oro, Puntarenas. En ese contexto, también se brindaron capacitaciones sobre peticiones públicas en la comunidad de Sardinal de Puntarenas.

Proyección institucional: redes interinstitucionales

En cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley de la Defensoría de los Habitantes y su Reglamento, las Sedes Regionales también tienen espacios de participación en diferentes redes que han sido establecidas en varias comunidades. Conforme lo establece el Reglamento, se trata de establecer y mantener comunicación con diferentes organizaciones públicas o privadas e incentivar la participación organizada de las y los habitantes para que colaboren en la tutela de sus propios derechos e intereses. Esta participación se materializa en los aportes que las diferentes Sedes realizan, pero siempre manteniendo la posición de garantes del respeto a los derechos fundamentales y de su función de administración pasiva, sin confundirse las atribuciones y competencias con las de la Administración activa.

De esta forma, se han aprovechado las diferentes redes que han sido constituidas en las diferentes regiones y se ha incidido en varios ámbitos.

En la Red de Violencia Intrafamiliar de Ciudad Quesada, durante 2019, la capacitación a los comités locales para la atención inmediata y el seguimiento de casos de alto riesgo por violencia contra las mujeres, respondió a la alta incidencia de casos de violencia intrafamiliar, en concordancia con la labor que realiza la Comisión Regional de Prevención de Violencia Intrafamiliar que además integra a diferentes instancias públicas. Para 2020, ambas instancias programan abordar la temática de forma coordinada, no solo para la atención de casos, sino además para responder integralmente a las necesidades de las víctimas y sus familias.

La Regional Norte también participa en la Comisión de Personas Usuarias del Poder Judicial. La participación que la Defensoría tiene dentro del accionar del Poder Judicial, tradicionalmente se limita a los casos por dilación de justicia pero, a partir de la formación de la Comisión de Personas Usuarios del Poder Judicial, se amplía su intervención. En este foro, sí se emiten recomendaciones a cualquier instancia judicial, ya sea despacho temático o la administración de las distintas sedes y, aunque no son vinculantes, han sido muy bien recibidas, brindando respuesta a las inquietudes de las y los usuarios. Además, la coordinación con la Contraloría de Servicios del Poder Judicial, fortalece una respuesta oportuna a ellos.

Según lo recién reseñado, se determina que es de gran importancia la labor de las Sedes Regionales en el marco de esta Comisión, pues representa un espacio invaluable para incidir en la propiciación de una mejora en la prestación de los servicios de administración de justicia por parte del Poder Judicial, en particular, si se considera que, de acuerdo con la Encuesta de Opinión ONU-CIEP de diciembre 2019, (Alpízar, F; Córdoba, M; Guzmán, J; Camacho, S, 2019), se tiene que el derecho con la percepción más baja, es decir, el que para la población que habita en el país es el menos protegido por el Estado costarricense, es el de la justicia pronta y cumplida, pues solamente el 32% de las personas entrevistadas tiene una buena percepción de la tutela de ese derecho de entre un total de 21 derechos consultados, y muy por debajo del 54% de buena percepción que tiene la tutela del derecho a la seguridad por parte del Estado, que es el penúltimo con menor ponderación.

En la Red de Violencia Intrafamiliar de Pérez Zeledón, durante 2019 se implementaron acciones de coordinación interinstitucional con el Instituto Nacional de las Mujeres, a efectos de definir estrategias de intervención oportuna, mediante acuer-

dos de capacitación. Además, se establecieron pautas para la mejor utilización de presupuesto a fin de evitar duplicidad en su ejecución. También se dieron mejoras en la planificación de actividades conmemorativas, entre ellas las actividades del 8 de marzo, de celebración del Día Internacional de la Mujer, y el 25 de noviembre, relativo a la conmemoración de Día Internacional de la No Violencia contra la Mujer. En 2020 se proyecta realizar la capacitación de nuevos líderes en el Taller de Masculinidades Positivas, ya que solo se cuenta con una persona con el conocimiento para brindar la inducción.

La Regional Brunca también participa de forma activa en las sesiones bimensuales de la Comisión de Personas Usuarias del Poder Judicial del cantón de Pérez Zeledón, para facilitar el acceso oportuno en los términos de servicio que se les brinda a las y los usuarios del servicio del Poder Judicial. El espacio se utiliza para transmitir las disconformidades de habitantes hacia los servicios que brinda ese poder de la República, con el fin de solicitar y aplicar las medidas correctivas que sean necesarias en procura de la satisfacción del interés colectivo e individual, en el menor tiempo posible; entre otros aspectos: falta de atención oportuna en la tramitación, comunicación y notificación de las diligencias puestas en conocimiento de la autoridad administrativa o judicial; duración excesiva en los plazos de resolución, lo que afecta la seguridad jurídica y la justicia pronta y cumplida; información adecuada a las capacidades de los demandantes y demandados; tecnicismos legales y vocabulario empleado, que en ocasiones no es de comprensión de segmentos de la población; limitado acompañamiento, guía y orientación oportuna en representación de los derechos de habitantes en acciones donde se brinda asistencia letrada; falta de promoción de mecanismos de resolución alterna de conflictos e inadecuada potencialización del auxilio que presta el Servicio Nacional

de Facilitadores Judiciales; ausencia de seguimiento de cumplimiento efectivo de las resoluciones dictadas a efectos de medir su acatamiento; exceso de formalismos y requisitos para el planteamiento de trámites ante las instancias que, por competencia asignada, deben resolver un asunto puesto bajo su conocimiento.

En el seno de la Red de Violencia Intrafamiliar de Corredores, la Regional Sur planteó recomendaciones para el mejoramiento de las actividades conmemorativas como por ejemplo el Día Internacional de la Mujer y el Día Internacional Contra la Violencia hacia las Mujeres, en procura de que quienes las organicen y dirijan conozcan el enfoque de género. También se incidió en la coordinación interinstitucional de casos, con la finalidad de atender y prevenir situaciones relacionadas con la violencia de género e intrafamiliar, una cuestión muy preocupante en la zona.

En la Comisión de Personas Usuarias del Poder Judicial del cantón de Corredores, se destaca la colaboración en la confección de un mapa de las oficinas judiciales del cantón de Corredores, así como de otras instituciones importantes –entre ellas la Defensoría, la Municipalidad, el PANI y el MEP– para el provecho de las y los habitantes que requieren de los servicios que en cada una de estas instituciones se brinda. También se ha logrado entablar coordinaciones interinstitucionales de casos, que permiten su atención más expedita.

Durante 2019 se evaluó la participación de las Sedes Regionales en redes interinstitucionales, para un posible replanteamiento de la labor institucional en esos espacios de tanta relevancia en las diferentes regiones del país, de lo cual se espera analizar pronto, en conjunto con la Defensora, los resultados de ese estudio, en particular las oportunidades de mejora, a fin de tomar las decisiones correspondientes que garanticen el mejor

aprovechamiento de dichos espacios en el efectivo cumplimiento del mandato legal de la institución.

Convenio referente al Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales del Poder Judicial

En el marco de la Carta de intenciones suscrita entre la Corte Suprema de Justicia, la Comisión Nacional para el Mejoramiento de la Administración de Justicia (CONAMAJ) y la Defensoría, cuyo objeto es la formalización de las relaciones de coordinación interinstitucional para que la Defensoría brinde la colaboración necesaria al Sistema Nacional de Facilitadoras y Facilitadores Judiciales (SNFJ) y, de esta forma, se promueva una cultura cívica, de paz y derechos humanos en las comunidades en donde funciona ese ese servicio; la Defensoría ha realizado diversas actividades.

En la región Norte, la Defensoría es una aliada que brinda acompañamiento a las y los facilitadores, ya sea desde la información de sus competencias, como también la apertura de expedientes a partir de quejas que resultan de su competencia. Con respecto al acompañamiento dentro del Territorio Indígena Maleku, debe referenciarse que se trata de poblaciones que tradicionalmente han considerado que sus inquietudes no son atendidas con celeridad, por lo que la Ley de Acceso a la Justicia de los Pueblos Indígenas de Costa Rica se convierte en una herramienta que puede resolver dicha falencia, apegados, por ejemplo, a lo indicado en el artículo 1 sobre el acceso a la justicia con apego

a la realidad cultural, es decir, tomando en consideración sus condiciones étnicas, socioeconómicas y culturales; sin embargo, para que sea efectiva, se requería ponerla en conocimiento de las y los pobladores del Territorio, además de brindarles herramientas sobre el accionar en caso de cualquier incumplimiento, lo cual se hizo en conjunto con facilitadoras y facilitadores judiciales.

Dentro de las actividades en que participó la Regional Brunca, estuvo la organizada por la Comisión Nacional para el Mejoramiento de la Administración de Justicia (CONAMAJ) en el mes de febrero, relativa a los Principios de Colaboración en el Marco de la Justicia Abierta: elementos organizacionales para su efectiva implementación. Además, se participó en actividades de rendición de cuentas judiciales, en las que han estado presentes personas acreditadas por el Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales.

En el marco de estas colaboraciones y, con las visitas y charlas realizadas por la Regional Pacífico Central, se logró acercar la Defensoría a comunidades alejadas, especialmente Bajo Caliente, un pueblo que prácticamente desapareció con la tormenta Nate; se abrió un expediente que actualmente tramita la Dirección de Niñez y Adolescencia para reforzar el trabajo de la Escuela de Bajo Caliente, la cual estaba pendiente de reconstrucción, sin respuestas por parte del MEP. Asimismo, se dio a conocer la existencia de la Sede Regional, en un lugar donde la mayoría de personas no sabía que la había.