

Defensoría de los Habitantes de la República

**INFORME ANUAL
1994-1995**

ANEXOS

**Presentado a la Asamblea Legislativa
7 de junio de 1995**

San José, 7 de junio de 1995.

Señor
Lic. Antonio Alvarez Desanti
Presidente
Asamblea Legislativa

Estimado señor Presidente:

En cumplimiento de lo dispuesto por los artículos 2 y 15 de la Ley N° 7319 me complace entregarle, en su calidad de Presidente de la Asamblea Legislativa, el Informe Anual 1994-1995 de la Defensoría de los Habitantes de la República suscrito por este servidor y por la Defensora Adjunta, Joyce Zürcher Blen.

A lo largo de este año muchas señoras y señores diputados se han compenetrado con el trabajo desarrollado por la Defensoría de los Habitantes, lo que asegura el interés de todas y todos en el presente Informe. De hecho, muchos de los aspectos que se comentan en este documento se concretaron gracias a esa valiosa colaboración.

Particularmente en su caso, señor Presidente, la colaboración ha sido franca, cercana y productiva, lo que hace aún más significativa la entrega de este segundo Informe que constituye un importante instrumento de comunicación entre ambas instancias del Poder Legislativo.

Reitero una vez más mi compromiso por lograr, con la colaboración de la Asamblea Legislativa, que la Defensoría de los Habitantes se consolide en nuestro régimen institucional como una instancia de protección de los derechos e intereses de todas y todos las costarricenses.

Del señor Presidente me suscribo, atentamente,

Rodrigo Alberto Carazo Z.
Defensor de los Habitantes de la República

" Sería ilusorio pensar que con la sola incorporación de la norma al ordenamiento se está garantizando la efectividad del derecho que ella tutela."

Defensoría de los Habitantes de la República

TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACION	19
TITULO I. GENERALIDADES	22
CAPÍTULO I. <i>ASPECTOS NORMATIVOS</i>	22
A. LA REFORMA A LA LEY N° 7319	22
B. DEFENSORÍA DE LOS HABITANTES: HACIA UNA REFORMA LEGAL Y CONSTITUCIONAL	23
CAPÍTULO II. <i>EL PROCESO DE REDIMENSIONAMIENTO INSTITUCIONAL</i>	24
A. ANTECEDENTES	24
B. CONTENIDO DEL PROCESO DE REDIMENSIONAMIENTO	25
C. RESULTADOS	28
- <i>Nuevo organigrama institucional</i>	31
CAPÍTULO III. <i>IMPORTANCIA DE LA LABOR DE SEGUIMIENTO</i>	32
CAPÍTULO IV. <i>CONFORMACIÓN DEL CONSEJO ASESOR</i>	33
CAPÍTULO V. <i>ASPECTOS ADMINISTRATIVOS</i>	34
A. DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	34
B. RECURSOS HUMANOS	34
C. FINANCIERO CONTABLE	36
D. PROVEEDURÍA Y SERVICIOS GENERALES	37
E. INFORMÁTICA	39
- <i>Plataforma tecnológica</i>	41
- <i>Reportes de Ejecución Presupuestaria</i>	44
- <i>Nómina de Personal</i>	50
TITULO II. LABOR SUSTANTIVA	52
CAPÍTULO I. <i>ANÁLISIS GENERAL DE LOS ASUNTOS ATENDIDOS</i>	52
A. ANÁLISIS GENERAL. OCTUBRE DE 1993 - ABRIL DE 1995	52

B. ANÁLISIS COMPARATIVO. PERIODOS 93-94 Y 94-95	57
C. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DEL 1 DE MAYO DE 1994 AL 30 DE ABRIL DE 1995	62
CAPÍTULO II. TRABAJO DE LAS ÁREAS	78
A. COORDINACIÓN DE DEFENSORÍAS Y OFICINA DE ADMISIBILIDAD	78
I. COORDINACIÓN DE DEFENSORÍAS	78
II. OFICINA DE ADMISIBILIDAD	79
- <i>Resumen estadístico</i>	80
1. <i>Unidad de Atención al Público</i>	83
a. <i>Criterios de Admisibilidad</i>	83
b. <i>Derecho de petición y pronta respuesta</i>	84
2. <i>Unidad de Defensa Inmediata</i>	85
a. <i>Conceptualización</i>	85
b. <i>Funciones asignadas</i>	85
c. <i>Requisitos de admisión de un asunto</i>	85
d. <i>Temas que conoce la Unidad</i>	86
e. <i>Descripción de algunos casos representativos</i>	87
i. <i>Mediación realizada en empresa de maquila ubicada en la Zona Franca Metropolitana</i>	87
ii. <i>Contaminación del Río Agres, principal fuente de abastecimiento del acueducto de Escazú</i>	87
3. <i>Unidad de Notificación</i>	89
B. AREA DE LA DEFENSORÍA DE LA MUJER	90
I. AMBITO DE COMPETENCIA	90
II. RESUMEN ESTADÍSTICO	91
III. TEMAS MÁS FRECUENTES	93
1. <i>Violación de los Derechos Laborales por Embarazo</i>	93
2. <i>Discriminación Laboral</i>	93
3. <i>Hostigamiento Sexual</i>	94
4. <i>Incumplimiento de Responsabilidades y Funciones</i>	94
5. <i>Otras formas de discriminación</i>	94
6. <i>Investigaciones de oficio</i>	95
IV. DIAGNÓSTICO	96
1. <i>Ambito laboral</i>	97
2. <i>Ambito de salud</i>	98
3. <i>Ambito de educación</i>	98
4. <i>Ambito social</i>	99

5. <i>Ambito de lo jurídico</i>	99
V. DESCRIPCIÓN DE ALGUNOS CASOS REPRESENTATIVOS	100
1. <i>Despido de una funcionaria pública interina en estado de embarazo</i>	100
2. <i>Violencia doméstica</i>	101
3. <i>Derecho de propiedad. Titulación de bienes inmuebles en programas de desarrollo social</i>	102
4. <i>Hostigamiento sexual</i>	102
5. <i>Hostigamiento laboral</i>	103
VI. OTRAS ACTIVIDADES	103
VII. LOGROS, RESULTADOS, PROPUESTAS Y LIMITACIONES	104
1. <i>Logros</i>	104
2. <i>Limitaciones</i>	106
C. AREA DE NIÑEZ, ADOLESCENCIA Y GRUPOS DISCRIMINADOS	108
I. AMBITO DE COMPETENCIA	108
II. RESUMEN ESTADÍSTICO	109
III. TEMAS MÁS FRECUENTES	111
1. <i>Niñez y adolescencia</i>	111
a. <i>Sector educativo</i>	111
b. <i>Sector de protección</i>	112
c. <i>Otras quejas menos frecuentes</i>	112
2. <i>Indígenas</i>	112
3. <i>Discapacitados</i>	114
4. <i>Tercera Edad</i>	114
5. <i>Otros Grupos Discriminados</i>	114
IV. DIAGNÓSTICO	115
1. <i>Niñez y adolescencia</i>	115
a. <i>Derecho a la educación y en la educación</i>	115
b. <i>Derecho a la protección especial que garantice el disfrute del derecho a la vida familiar</i>	119
c. <i>Derecho a la recreación</i>	121
d. <i>Derecho a la información</i>	122
e. <i>Derecho a ser oído</i>	122
f. <i>Derecho a la protección contra toda forma de explotación (contra las nuevas formas de esclavitud)</i>	122
2. <i>Indígenas</i>	123
a. <i>Derecho a la tierra</i>	123
b. <i>Derecho a la consulta</i>	124
c. <i>Derecho de acceso a las instituciones</i>	125
d. <i>Derecho al medio ambiente y a los recursos naturales</i>	126

e. Incumplimiento del control legal sobre la venta de licor en los territorios indígenas	126
f. Derecho a la salud	126
g. Derecho a la educación indígena	127
h. Derecho a la libre determinación de los pueblos	127
3. <i>Discapacitados</i>	127
a. Derecho del paciente enfermo mental	127
b. Derecho a la integración de las personas con discapacidad y barreras arquitectónicas	128
c. Derecho constitucional a la protección especial	128
4. <i>Tercera Edad</i>	129
- <i>Derecho a la protección especial</i>	129
5. <i>Otros Grupos Discriminados</i>	129
V. DESCRIPCIÓN DE ALGUNOS CASOS REPRESENTATIVOS	129
1. <i>Niñez y adolescencia</i>	129
a. Problemas planteados en relación con el derecho del alumno a optar por no recibir la asignatura de Educación Religiosa	129
b. Caso referente a limitaciones al ejercicio del derecho a la recreación en los Multifamiliares Calderón Muñoz	131
2. <i>Indígenas</i>	133
a. Construcción en Reserva Indígena por parte de un no indígena	133
b. Proyecto Hidroeléctrico de Boruca	134
3. <i>Discapacitados</i>	135
- <i>Caso referente al ejercicio del derecho al voto por una persona discapacitada</i>	135
4. <i>Tercera Edad</i>	135
- <i>Caso referente a relaciones de la Junta de Protección Social con los vendedores de Lotería de la Tercera Edad y el retiro de sus cuotas de lotería</i>	135
VI. OTRAS ACTIVIDADES	136
VII. LOGROS, RESULTADOS, PROPUESTAS Y LIMITACIONES	137
D. AREA DE CALIDAD DE VIDA Y MEDIO AMBIENTE	139
I. AMBITO DE COMPETENCIA	139
II. RESUMEN ESTADÍSTICO	141
III. TEMAS MÁS FRECUENTES	144
1. <i>Contaminación atmosférica</i>	144
2. <i>Contaminación de recurso hídrico</i>	144
3. <i>Actividad minera</i>	144
4. <i>Talas ilegales</i>	144
IV. DIAGNÓSTICO	145

V. DESCRIPCIÓN DE ALGUNOS CASOS REPRESENTATIVOS	147
1. <i>Contaminación atmosférica por emisión de olores y ruido: instalación de actividades industriales en zona residencial</i>	147
2. <i>Planificación urbana: irrespeto al Plan Regulador y a la zona marítimo terrestre en Playa Real</i>	148
3. <i>Contaminación del Río Aguas Zarcas de San Carlos por parte de industria elaboradora de jugos de frutas</i>	148
4. <i>Actividad minera: explotación de minerales en las márgenes del Río Reventazón</i>	149
5. <i>Contaminación ambiental causada por operación de porquerizas</i>	150
6. <i>Contaminación sónica provocada por actividades de culto</i>	151
7. <i>Contaminación causada por la inadecuada operación del vertedero de basura de limón</i>	152
8. <i>Contaminación ambiental generada por los campos electromagnéticos del tendido eléctrico del ICE</i>	153
9. <i>Permiso de tala en bosque primario</i>	154
10. <i>Posible contaminación por construcción y operación de muelle para la exportación de melina en astilla en el Golfo Dulce</i>	155
VI. OTRAS ACTIVIDADES	156
VII. LOGROS, RESULTADOS, PROPUESTAS Y LIMITACIONES	157
E. AREA DE SERVICIOS SOCIALES	159
I. AMBITO DE COMPETENCIA	159
II. RESUMEN ESTADÍSTICO	160
III. TEMAS MÁS FRECUENTES	162
1. <i>Atención Médica</i>	162
2. <i>Vivienda</i>	165
3. <i>Relaciones Laborales</i>	169
4. <i>Educación para la población adulta</i>	170
5. <i>Tenencia de la tierra</i>	170
IV. DIAGNÓSTICO	170
1. <i>Asignación de recursos</i>	171
a. <i>Recursos para vivienda</i>	171
b. <i>Inversión en salud</i>	173
2. <i>Cobertura y calidad de los servicios</i>	174
a. <i>Vivienda</i>	175
b. <i>Atención médica</i>	178
c. <i>Relaciones de trabajo</i>	187
d. <i>Tenencia de la tierra</i>	189
e. <i>Educación</i>	192
V. DESCRIPCIÓN DE ALGUNOS CASOS REPRESENTATIVOS	192

<i>1. De biombos y otros males</i>	192
a. El Hospital San Carlos y la Clínica Monte Sinaí	192
b. ¿Un problema nacional?	193
<i>2. Veneno para piojos</i>	194
<i>3. Hacen fila porque quieren...</i>	195
a. Filas para las citas médicas	195
b. Los biombos	196
<i>4. Yo cumplí a cabalidad</i>	196
<i>5. Legalidad y valores supraliberales como fundamento de la labor de defensa que lleva a cabo la Defensoría</i>	199
<i>6. Guararí: madeja de problemas</i>	200
a. Omisión de los entes públicos involucrados en supervisar las actividades que desarrollaba la Asociación Coordinadora Nacional de Lucha por una Vida Digna (COPAN)	200
b. Nula o deficiente información	201
c. Desorden administrativo en el manejo de información financiera	202
d. Precariedad en la calidad de vida de los ocupantes del asentamiento	202
e. Viviendas deficientemente construidas y parcialmente terminadas	203
f. Deficiencias en la realización de estudios socioeconómicos	204
g. Violación del derecho al espacio comunal	204
<i>7. Una notificación tardía</i>	204
<i>8. Expedientes incompletos</i>	205
<i>VI. OTRAS ACTIVIDADES</i>	206
<i>1. Atención médica y sector salud</i>	206
<i>2. Vivienda</i>	207
<i>3. Otros</i>	207
<i>VII. LOGROS, RESULTADOS, PROPUESTAS Y LIMITACIONES</i>	208
<i>F. AREA SERVICIOS PÚBLICOS Y GOBIERNOS LOCALES</i>	212
<i>I. AMBITO DE COMPETENCIA</i>	212
<i>II. RESUMEN ESTADÍSTICO</i>	212
<i>III. TEMAS MÁS FRECUENTES</i>	215
<i>1. Omisión de respuesta a gestiones de los habitantes</i>	216
<i>2. Disconformidad con facturación del servicio de energía eléctrica</i>	216
<i>3. Disconformidad con la lectura bimensual del servicio eléctrico</i>	219
<i>4. Disconformidad con la facturación del servicio de agua</i>	220
<i>5. Requerimiento de hidrómetro</i>	221
<i>6. Quejas por escasez y suspensión del servicio de agua</i>	222
<i>7. Quejas por no reparación de fugas de agua</i>	223
<i>8. Tiempo de espera de instalación de servicio telefónico e inobservancia al orden de presentación de las solicitudes</i>	223
<i>9. Depósito de derechos telefónicos sin reconocimiento de intereses</i>	224
<i>10. Abusos de los empresarios de autobuses</i>	225

11. <i>Taxis</i>	226
12. <i>Estado de las vías públicas</i>	227
13. <i>Problemas en materia de construcciones</i>	228
14. <i>Quejas por falta de control del desarrollo de urbanizaciones</i>	228
15. <i>Cierre de vías públicas</i>	229
16. <i>Deficiencias en la recolección de basura</i>	229
17. <i>Administración de acueductos rurales</i>	230
IV. DIAGNÓSTICO	230
V. DESCRIPCIÓN DE ALGUNOS CASOS REPRESENTATIVOS	233
1. <i>Caso del aumento de tarifas de buses</i>	233
2. <i>Caso de facturación por alto consumo de agua</i>	237
3. <i>Disconformidad con el traspaso de acueductos al ICAA</i>	239
4. <i>Cobro por consumos de agua aparentes</i>	240
5. <i>Problema de variaciones de voltaje en Esparza</i>	240
VI. OTRAS ACTIVIDADES	241
VII. LOGROS, RESULTADOS, PROPUESTAS Y LIMITACIONES	241
G. AREA DE JUSTICIA Y POLICÍA	244
I. AMBITO DE COMPETENCIA	244
II. RESUMEN ESTADÍSTICO	244
III. TEMAS MÁS FRECUENTES	246
1. <i>Abuso de autoridad por parte de efectivos del Ministerio de Seguridad Pública</i>	246
2. <i>Abuso de autoridad por parte de la Policía de Tránsito</i>	247
3. <i>En el Sistema Penitenciario Nacional</i>	247
4. <i>Espacios deportivos-recreativos para los jóvenes</i>	247
5. <i>Servicios privados de seguridad</i>	248
6. <i>Discriminación laboral</i>	248
7. <i>Indocumentados y desplazados</i>	248
8. <i>Dilación de justicia y otros asuntos conocidos por la Inspección Judicial</i>	248
IV. DIAGNÓSTICO	248
1. <i>Libertad de tránsito</i>	248
2. <i>El derecho a que se respete la integridad física de las personas</i>	249
3. <i>El trato de los policías con las personas menores de edad</i>	250
4. <i>Derechos laborales</i>	252
a. <i>De los policías</i>	252
b. <i>De los vendedores de la calle</i>	253
c. <i>De los músicos</i>	253
d. <i>De los privados de libertad</i>	254
e. <i>De las personas enjuiciadas</i>	255
5. <i>Derecho a un ambiente de seguridad civil</i>	256

6. <i>El derecho a la salud</i>	257
a. <i>De los privados de libertad</i>	257
b. <i>De los policías</i>	258
7. <i>El derecho a la información acerca de los derechos</i>	259
8. <i>Derecho a una justicia pronta y cumplida</i>	260
V. DESCRIPCIÓN DE ALGUNOS CASOS REPRESENTATIVOS	260
1. <i>Detención y expulsión ilegal del país de dos jóvenes con la participación de efectivos policiales panameños y costarricenses</i>	260
2. <i>Intervención de cuerpos policiales a instancia del director de un liceo de segunda enseñanza en una actividad estudiantil</i>	262
3. <i>Maltrato de efectivos policiales a las personas que padecen problemas de alcoholismo y de adicción a las drogas y negativa a identificarse ante los habitantes</i>	264
4. <i>Complacencia de la Dirección General de Tránsito al permitir el estacionamiento de vehículos en las aceras</i>	265
5. <i>Falta de un adecuado control en los libros de las dependencias policiales</i>	266
6. <i>Detención de un habitante por meras conjeturas y por no portar cédula de identidad</i>	267
VI. OTRAS ACTIVIDADES	269
VII. LOGROS, RESULTADOS, PROPUESTAS Y LIMITACIONES	270
1. <i>Logros</i>	270
2. <i>Propuestas</i>	271
H. AREA ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y ECONÓMICA	274
I. AMBITO DE COMPETENCIA	274
II. RESUMEN ESTADÍSTICO	274
III. TEMAS MÁS FRECUENTES	276
1. <i>Atrasos en pago de pensiones con cargo al presupuesto nacional</i>	276
2. <i>Atrasos en trámites del Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo</i>	277
3. <i>Omisión de respuesta</i>	278
4. <i>Falta de pago de prestaciones legales en caso de destitución</i>	279
5. <i>Atraso en pago de salarios</i>	279
6. <i>Dificultades en cálculos y trámite de pago de impuestos</i>	279
7. <i>Construcciones sin el debido permiso de la municipalidad</i>	280
IV. DIAGNÓSTICO	280
V. DESCRIPCIÓN DE ALGUNOS CASOS REPRESENTATIVOS	284
1. <i>Goce de beneficios por parte de un miembro de una junta directiva bancaria que estaba por en sus funciones</i>	284
2. <i>Cliente de un banco estatal incluido en "lista de morosos". la Defensoría recibe queja sobre asunto ya resuelto por la Sala Constitucional</i>	286

3. Necesidad de que la persona que interponga una queja ante la Defensoría de los Habitantes detente un interés personal y directo en la protección de sus derechos	289
4. Tarifa especial por concepto de cánones a personas de escasos recursos que habitan en la zona marítimo terrestre	290
5. Cobro indebido de contribuciones voluntarias por parte de los Centros de Salud del Ministerio de Salud	291
6. Caso sobre denuncia de persecución laboral	291
7. Cobro indebido de impuestos por error en el sistema de cómputo de la Municipalidad de San José	292
8. Ofrecimiento de ayuda económica realizado por un miembro de la junta directiva del Banco Popular y de Desarrollo Comunal a una Asociación de bien social, sin contar con la respectiva aprobación	293
9. Pago de propiedad en Naranjo por el Instituto Mixto de Ayuda Social para proyecto de vivienda popular que no se entregó	294
10. Irregularidades en la Municipalidad de Alajuela	297
11. Uso de vehículos del estado	298
12. Atrasos en pago de préstamos para actividades bananeras	304
VI. OTRAS ACTIVIDADES	306
VII. LOGROS, RESULTADOS, PROPUESTAS Y LIMITACIONES	307
1. Municipalidades	307
2. Bancos del estado	308
3. Contribuciones "voluntarias"	308
4. Cánones municipales a tarifas más bajas	308
5. Acatamiento a la Ley de Tránsito	308
6. Aumentos salariales atrasados	309
7. Terreno adquirido para viviendas de interés social en forma incorrecta	309
8. Desafectación de propiedades	309
9. Definición del concepto de "control de la moral"	310
I. DEFENSORÍA ITINERANTE	311
I. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO	311
II. RESUMEN ESTADÍSTICO	312
III. TEMAS MÁS FRECUENTES	313
IV. DESCRIPCIÓN DE ALGUNOS CASOS REPRESENTATIVOS	314
1. En las Municipalidades	314
2. En el Sistema Aduanero	317
3. En las Instituciones Ministeriales y Autónomas	319
V. OTRAS ACTIVIDADES	320
J. DIRECCION DE DEFENSA JURIDICA	322
- Marco de Acción	322

CAPÍTULO III. SEGUIMIENTO DE CASOS DE INTERES DEL INFORME 1993-1994	323
A. IRREGULARIDADES EN EL PROYECTO TURISTICO GOLFO DE PAPAGAYO	323
B. COMISION ESPECIAL LEGISLATIVA: EL CASO DE UNA INJUSTICIA QUE NO DEBE CONSOLIDARSE	327
C. BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA - INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS: IMPUNIDAD Y LENTITUD	327
D. OPERACION DE CASINOS	329
E. EL PRECIO DEL GAS LIQCUADO	330
F. EN PENSIONES ... NO HAY AVANCE	332
G. DISCRIMINACION EN LA PARTICIPACION POLITICA DE LAS MUJERES	333
CAPITULO IV. RESUMEN DE CASOS DE INTERES	335
A. EL PAQUETE TRIBUTARIO	335
B. BIBLIOTECA NACIONAL	338
C. RELACION CON EL HOSPITAL DE NIÑOS	340
D. NUEVO REGLAMENTO DE BACHILLERATO DE LA EDUCACION MEDIA	340
E. TRÁFICO DE MENORES Y TURISMO SEXUAL: AMENAZAS PARA LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA	341
F. BASUREROS	342
G. NO SE PUEDE RECOLECTAR LA BASURA A LOS PRECIOS QUE SE COBRAN	343
H. BENEFICIOS DE CAFE: QUE EL QUE CONTAMINE NO ABRA	344
I. COBRO DE IMPUESTO FORESTAL	345
J. EN RELACION CON EL RELLENO SANITARIO DE RÍO AZUL	346
K. EL RUIDO DEL TREN	349
L. TERMINALES DE BUSES Y TRAILERS	349

M. CONSTRUCCION DE ESTACION DE SERVICIO SIN LAS AUTORIZACIONES CORRESPONDIENTES	350
N. PATRIMONIO HISTORICO-ARQUITECTONICO	351
Ñ. OCUPACION DEL DERECHO DE VÍA DE LA AUTOPISTA GENERAL CAÑAS POR PARTE DE VENTAS DE VEHICULOS	353
O. VIOLACION DEL REGLAMENTO QUE REGULA LA ACTIVIDAD DE LAS VALLAS PUBLICITARIAS	353
P. RESPONSABILIDAD DE LA MUNICIPALIDAD Y EL EJECUTIVO MUNICIPAL DE ESCAZÚ EN RELACION CON UNA CALLE PUBLICA DE ACCESO RESTRINGIDO	354
Q. NOMBRAMIENTOS EN EL SERVICIO EXTERIOR COSTARRICENSE	355
R. RESPONSABILIDAD AMBIENTAL DE UNA EMPRESA CONCESIONARIA DE TRANSPORTE PUBLICO	357
S. NO EJECUCION DE LAS ORDENES DE APREMIO CORPORAL POR FALTA DE PAGO DE LA OBLIGACION ALIMENTARIA	358
T. ESTADO DE LAS CÁRCELES	359
U. DESALOJOS ADMINISTRATIVOS: EL CASO DE SANTA ROSA DE SANTO DOMINGO DE HEREDIA	359
V. LOS DERECHOS DE LOS MÚSICOS	360
W. CONTROL INADECUADO Y TRAFICO DE INFORMACION EN EL ARCHIVO CRIMINAL DEL ORGANISMO DE INVESTIGACION JUDICIAL	360
X. LIBERTAD DE CULTO	362
Y. SERVICIO DE FERRY PUNTARENAS - PAQUERA	363
Z. PARCELEROS DE UPALA QUE QUEDARON EN NICARAGUA	363
CAPITULO V. PROMOCION Y DIVULGACION	365
A. INTRODUCCION	365
B. ENCUENTRO NACIONAL DE COMUNIDADES "DE LAS NECESIDADES A LOS DERECHOS"	365
1. Motivación	366
2. Convocatoria	366

3. Organización	367
4. Realización del evento	369
5. Resultados	370
6. Seguimiento	371
a. Primer Encuentro Cantonal de Fuerzas Vivas "DE LAS NECESIDADES A LOS DERECHOS"	371
b. Encuentro Regional de Organizaciones Comunales de la Región Central de Occidente	372
c. Contactos periódicos con colaboradores regionales	372
C. PROYECTO UNIDADES MOVILES DE DIVULGACION Y PROMOCION	373
1. Resumen ejecutivo del Proyecto	373
2. Ejecución del Plan Piloto	374
a. Determinación de itinerarios	374
b. Equipamiento y prueba de la unidad móvil	375
c. Estrategia de acercamiento	375
i. Acercamiento al sector público	375
ii. Estrategia de trabajo con fuerzas vivas comunitarias	375
d. Formación de nuevas organizaciones	375
e. Base de datos para la orientación de la protección y defensa de los derechos	376
f. Directorio de Comunidades	377
g. Reproducción del material de divulgación	377
h. Procesos educativos	377
i. Redes de relación para la protección de derechos	377
- Creación y reproducción de material de divulgación y promoción	378
3. Objetivos del Proyecto Unidades Móviles de Divulgación y Promoción	378
4. Organización del proyecto	378
a. Contratación del personal	378
b. Equipo y materiales de las unidades móviles	379
c. Itinerarios	380
d. Elaboración de diagnósticos regionales	380
e. Operación del Proyecto	380
i. Divulgación	381
ii. Creación y uso de medios de participación	381
iii. Promoción	382
5. Actividades especiales	382
D. ACTIVIDADES DIVERSAS	383
1. Día Nacional de la Sugerencia	383
2. Concurso de pintura	384
3. Cursos libres	384
4. Promoción de medios alternativos de resolución de conflictos	385
5. Seminario sobre modificaciones a la legislación laboral	385
6. Sistema local de protección del derecho a la salud	386
7. Capacitación de funcionarios de la Defensoría de los Habitantes	387
8. Publicaciones	388

a. Informe Anual 1993-1994	388
b. Estado de la población	388
c. Lo que usted debe saber sobre la Defensoría de los Habitantes	388
d. Ley de la Defensoría de los Habitantes y su reforma	389
e. Violencia y relaciones de pareja	389
f. Hostigamiento sexual	389
9. Trabajo Comunal Universitario	389
CAPITULO VI. PROYECCION INSTITUCIONAL	390
A. RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	390
1. Relaciones con el Presidente de la República	390
2. Relaciones con la Asamblea Legislativa	391
3. Relaciones con la Contraloría General de la República	400
4. Relaciones con el Poder Judicial	400
5. Relaciones con la Procuraduría General de la República	402
B. RELACION JURIDICA DE LA DEFENSORIA DE LOS HABITANTES CON OTROS ORGANOS DEL ESTADO	403
1. Con la Sala Constitucional	403
a. Naturaleza de la interposición de acciones jurisdiccionales ante la Sala Constitucional por parte de la Defensoría	403
b. Respeto del debido proceso en procedimientos que se inicien en la Defensoría	404
c. Naturaleza y valor jurídico de los Informes Finales que emite la Defensoría de los Habitantes	405
d. Reseña de sentencias	408
i. Obligatoriedad de interponer acciones jurisdiccionales	408
ii. Intervención procesal de la Defensoría de los Habitantes	408
iii. En relación con el debido proceso	409
iv. Naturaleza jurídica de los Informes de Organos de Control	410
e. Procesos pendientes	410
f. Ministerio Público	413
2. Con la Procuraduría General de la República	415
- Dictámenes	415
3. Con la Contraloría General de la República	418
- Reseña de resoluciones	418
4. Leyes y Decretos que se refieren a la Defensoría de los Habitantes	420
C. PROGRAMA DE CONTRALORIAS DE SERVICIOS	422
1. Fundamento y ámbito de competencia	422
2. Evolución y estado de las Contralorías de Servicios	422
3. Progreso	424
4. Principales limitaciones	424
5. Acciones de la Defensoría de los Habitantes	425
D. COMISION NACIONAL PARA EL MEJORAMIENTO DE LA ADMINISTRACION DE JUSTICIA	425

E. PERFIL ANUAL DEL ESTADO DE LA NACIÓN EN DESARROLLO HUMANO SOCIAL (Proyecto PNUD-CONARE- Defensoría)	428
F. RELACIONES INTERNACIONALES	431
1. <i>Participación de la Defensoría de los Habitantes en la Cumbre Mundial de Desarrollo Social</i>	431
2. <i>Misiones recibidas</i>	432
3. <i>Consejo Centroamericano de Procuradores de Derechos Humanos</i>	434
4. <i>Cooperación Internacional</i>	436
a. <i>Cooperación Sueca</i>	437
b. <i>Banco Interamericano de Desarrollo</i>	441
c. <i>Unión Europea</i>	442
d. <i>Centro de Derechos Humanos de Naciones Unidas</i>	444
e. <i>Instituto Interamericano de Derechos Humanos</i>	444
f. <i>PRODERE</i>	445
g. <i>Instituto Latinoamericano de las Naciones Unidas para la prevención del Delito y Tratamiento del Delincuente</i>	445
G. PRENSA	446
1. <i>Boletines de prensa de la Defensoría de los Habitantes</i>	446
2. <i>Pronunciamientos de la Defensoría de los Habitantes</i>	458
3. <i>Monitoreo de noticias</i>	483
H. GIRAS	484
CAPITULO VII. APUNTES Y COMENTARIOS	488
- <i>Un homenaje y un reconocimiento</i>	488
- <i>Acerca de la vigencia de la Ley de Promoción de la Igualdad Social de la Mujer</i>	488
- <i>A pesar que se les da plazo, nada se hace y sigue la contaminación</i>	489
- <i>La Defensoría de los Habitantes fue postulada para el Premio Internacional del Medio Ambiente convocado por la Organización de Estados Americanos</i>	490
- <i>Programa de reciclado de papel y utilización de desechos org.</i>	491
- <i>Semana de la Calidad</i>	491
- <i>Industrias contaminantes</i>	492
- <i>Derecho de acceso a los expedientes clínicos</i>	494
- <i>Cierre prolongado de servicios públicos</i>	495
- <i>Disculpas</i>	496
- <i>¡Qué bueno que hay fiestas!</i>	496
- <i>¿Quién anda los vehículos...?</i>	497
- <i>.... y el Interventor no hizo caso</i>	498
- <i>Drogas</i>	498
- <i>Violencia</i>	498
- <i>Ni blanco ni negro... las huelgas en los servicios públicos</i>	499
- <i>Las fundaciones y los bienes públicos</i>	500

- <i>Los derechos laborales carecen de tutela administrativa</i>	501
- <i>Parsimonia en el gasto</i>	502
- <i>Promesas que se olvidan con el tiempo</i>	502
- <i>Gestiones informales</i>	503
- <i>Participación de la Defensoría en comisiones con funciones de administración activa</i>	504
- <i>Prescripción</i>	505
- <i>Escuchar la voz de los habitantes</i>	506
- <i>Graduación del Instituto Tecnológico de Costa Rica</i>	506
- <i>Convenios suscritos por la Defensoría de los Habitantes</i>	507
- <i>Donación de obras</i>	508
- <i>Foros Iberoamericanos de Defensores del Pueblo</i>	508
- <i>Instituto Internacional del Ombudsman</i>	510
- <i>Defensa del idioma</i>	511
- <i>Agradecimiento</i>	512
CAPITULO VIII. CONSIDERACIONES FINALES	513
A. SINTESIS Y DIAGNOSTICO FINAL	513
B. LA DEFENSORIA EN VOZ DE LOS HABITANTES	527
C. AGRADECIMIENTOS	533
ANEXOS	
1. <i>Contralorías de Servicio</i>	
2. <i>Planos con rutas de las Unidades Móviles</i>	
3. <i>Lista de personas que participaron en Enc. Nac. de Comunidades</i>	
4. <i>Lista de expedientes admitidos en el periodo</i>	

INFORME ANUAL A LA ASAMBLEA LEGISLATIVA 1994-1995

Señoras Diputadas y Señores Diputados de la Asamblea Legislativa:

Con respeto, agradecimiento y confianza, quienes integramos la Defensoría de los Habitantes de la República cumplimos hoy con el deber legal de presentar a la Asamblea Legislativa el Informe Anual sobre el trabajo realizado entre el 1º de mayo de 1994 y el 30 de abril de 1995 en el ejercicio de la noble misión que nos fue encomendada por ese cuerpo legislativo.

PRESENTACION

El Informe Anual es un instrumento fundamental para el desarrollo de las funciones que ejercen los órganos de control y fiscalización de la Administración Pública.

En el contexto de una institución que como la Defensoría de los Habitantes tiene como atribución la de velar por los derechos e intereses de los habitantes, el Informe Anual es mucho más que un recuento de casos o una memoria. Es en sí mismo un instrumento de control que unifica, bajo un texto integral y homogéneo, las apreciaciones, constataciones y proyecciones de la institución acerca del estado del respeto y la tutela de esos derechos e intereses.

El Informe Anual presenta, así lo ha dicho la Defensoría, una percepción sobre el Estado de la Población. De ahí, precisamente, la importancia de que el mismo sea presentado al Parlamento, órgano encargado de ejercer el control político y de participar en la formulación de políticas estatales a través de la aprobación de las leyes de la República.

En ese sentido, este documento constituye un elemento de continuidad pues refleja el grado de cumplimiento, no de lo que dice la Defensoría, sino de la manera en que se tutelan los derechos de los habitantes, haciendo referencia tanto a los progresos como a los retrocesos que se presentan en el accionar del sector público.

El Informe que la Defensoría de los Habitantes de la República debe presentar anualmente a la Asamblea Legislativa de conformidad con lo que establecen los artículos 2 y 15 de la Ley N° 7319, tiene un rasgo particular que lo distingue de documentos similares preparados por otros órganos del Estado: deberá ser defendido ante el plenario legislativo por el Defensor de los Habitantes. Con ese fin, la ley ha establecido un plazo específico entre la entrega y la defensa del Informe de tal manera que los diputados cuenten con el tiempo suficiente para analizar su contenido y preparar la comparecencia del titular de la institución. Este trámite excepcional es reflejo de la importancia que la ley le otorga a la presentación del informe y que en la práctica ha sido bien comprendida por la Asamblea Legislativa, los medios de comunicación y los habitantes de la República.

El presente informe abarca el periodo comprendido entre el 1º de mayo de 1994 y el 30 de abril de 1995. Cubre, en ese sentido, el primer año de labores de la nueva Administración. Precisamente, la experiencia acumulada durante este periodo permite hacer referencia a la incidencia de los cambios de Administración sobre el funcionamiento del sector público.

En el Informe Anual 1993-94 se indicó lo siguiente en relación con las especiales características del periodo que abarcaba:

"En esta primera oportunidad de presentación y defensa del Informe Anual de la Defensoría de los Habitantes se da una particularidad que debe señalarse: el Informe se presenta a una Asamblea Legislativa que acaba de instalarse; se refiere a un periodo durante el cual la agrupación que hoy es la principal fuerza de oposición fue el partido en el gobierno. Además, el Informe será discutido por una Asamblea Legislativa liderada por quienes durante ese mismo periodo se encontraban en la oposición. Esa es la democracia y este Informe Anual, así se espera, contribuirá a cimentarla".

Toda la información y los datos que se incluyen en este documento constituyen un fiel reflejo de lo que el trabajo diario de la institución exhibe sobre la realidad del sector público costarricense. Es, en ese sentido, materia prima para todas aquellas instancias responsables de la formulación, ejecución y evaluación de políticas públicas. De ahí la importancia de que la información recopilada sea seria y producto de un proceso de investigación exhaustivo e imparcial.

Como consecuencia del cambio de Administración que se hizo efectivo a partir del 8 de mayo de 1994, la Defensoría de los Habitantes adoptó una serie de medidas tendientes a informar a las nuevas autoridades acerca del trabajo que realiza la institución así como de los asuntos pendientes con cada una de las dependencias. Entre otras cosas, se sostuvieron reuniones con varios jefes de Ministerios e Instituciones Autónomas (con algunos de ellos aún antes de que asumieran sus cargos), se enviaron listas generales de los casos pendientes de tramitación a cada institución y se organizaron actividades de capacitación para los nuevos funcionarios de gobierno de varias dependencias. Asimismo, se envió a los jefes copia de resoluciones y diagnósticos sobre diversos aspectos de las instituciones bajo su responsabilidad.

Por otra parte, se enviaron reiteradas solicitudes al Presidente de la República para que el Consejo de Gobierno recibiera al Defensor de los Habitantes y a la Defensora Adjunta en una sesión de trabajo con el fin de establecer vínculos de trabajo con los nuevos jefes así como para explicar e informar en detalle los fines, competencia y procedimientos de la institución. A pesar de que el Presidente de la República, el Primer Vicepresidente y el Ministro de la Presidencia reconocieron reiteradamente la importancia de la propuesta, la misma nunca fue ejecutada por parte del Poder Ejecutivo. Una gestión similar se logró poner en práctica con las distintas fracciones políticas que conforman la Asamblea Legislativa con las que se reunió el Defensor de los Habitantes (en el mes de mayo de 1994 con las del Partido Unidad Social Cristiana, Fuerza Democrática y Unión Agrícola Cartaginés, y en el mes de marzo de 1995 con la del Partido Liberación Nacional).

La experiencia derivada del cambio de Administración ocurrido en el periodo que comprende este Informe ha demostrado que los principales problemas denunciados por los habitantes durante el año anterior persisten, lo que lleva a concluir sobre el carácter estructural de sus causas. En ese sentido, ha sido posible determinar que al habitante que debe lidiar a diario con las arbitrariedades, grandes o pequeñas, que provienen del ejercicio del poder público, poco le afectan los cambios que a nivel político pueden acaecer en los más altos niveles de la Administración. Más bien le interesa que su problema se resuelva, que sus derechos e intereses se respeten y que los vicios en el ejercicio del poder público sean corregidos.

Así, la Defensoría de los Habitantes ha indicado que la **responsabilidad** de los órganos públicos en relación con el cumplimiento de sus deberes es **permanente y continua**. Por ese motivo, esa responsabilidad no puede verse afectada por modificaciones en su integración o bien por cambios de administración. Para la Defensoría de los Habitantes, en consecuencia, lo que correspondía hacer ante el cambio de Administración era continuar exigiendo con el mismo empeño la responsabilidad de los órganos públicos en cada uno de los casos que se encontraban pendientes de tramitación. Así se hizo en aras de la defensa de los derechos e intereses de todos los habitantes.

TITULO I. GENERALIDADES

En este título se incluirán algunos temas generales relacionados con la normativa, la organización, el funcionamiento y la gestión interna de la institución. Se hará referencia a la reforma de la Ley que regula la Defensoría de los Habitantes de la República (Nº 7319), al resultado del proceso de redimensionamiento institucional, a la importancia que tiene la labor de seguimiento para el trabajo de la institución y a los aspectos de gestión administrativa más relevantes de este período.

CAPITULO I.

ASPECTOS NORMATIVOS

A. LA REFORMA A LA LEY Nº 7319

La Ley del Defensor de los Habitantes de la República nace a la vida jurídica del país con ese nombre y con el Nº 7319 el 17 de noviembre de 1992.

Muy pronto se notó, en ésta como en otras leyes de la República, que el uso de vocablos para designar al titular de la Institución, su naturaleza, designación, acciones y otros, eran de connotación netamente masculina.

Siendo la Defensoría de los Habitantes la Institución creada para defender y promocionar los derechos de los y las habitantes, resultaba absolutamente incongruente que a nivel de su misma ley de creación se discriminara al 50% de esa población.

Es bien sabido que la utilización de términos masculinos para denominar instituciones y cargos públicos es una de las causas más frecuentes de reproducción de las relaciones de discriminación que viven las mujeres en todo el mundo, pues constituyen un mensaje subliminal dirigido a ambos sexos para que se considere como normal que los jerarcas de las instituciones sean varones.

Por ello, y porque existe la posibilidad real de nombrar en el cargo de Defensor o Defensor Adjunto a una mujer, se estimó necesario y urgente variar esa denominación tendenciosa, adecuándola a una nomenclatura de términos neutros que cobijara con igual justicia tanto a la mujer como al hombre. De esa forma el Defensor de los Habitantes y la Defensora Adjunta propusieron un proyecto de ley por medio del cual se varió el nombre de la institución de "Defensor de los Habitantes" por el de "Defensoría de los Habitantes", y se corrigió -a su vez- el articulado pertinente adecuándolo en este mismo sentido. En marzo de 1994 la Asamblea Legislativa puso a despacho el proyecto de ley, lo delegó a la Segunda Comisión Legislativa Plena y lo aprobó sin dilación, convirtiéndola en la ley Nº 7423, publicada en La Gaceta del 17 de agosto de 1994.

B. DEFENSORIA DE LOS HABITANTES: HACIA UNA REFORMA LEGAL Y CONSTITUCIONAL

La experiencia derivada de 25 meses de intenso trabajo (19 desde que se abrió las puertas al público) permite valorar la conveniencia de impulsar reformas normativas que contribuyan al proceso de consolidación institucional.

Tras ser incorporada al ordenamiento jurídico como una institución de provecho para el sistema democrático costarricense, la Defensoría ha sabido responder a esas expectativas y ha procurado satisfacer la necesidad de su creación abordando las distintas situaciones que afectan a los habitantes de la República, procurando aplicar de manera amplia y coherente la normativa que regula su accionar.

El quehacer institucional evidenció la necesidad de dotar a la Defensoría de los Habitantes de mejores instrumentos de trabajo que garanticen efectivamente el ejercicio de la Magistratura de Influencia. Con ese fin se adoptó una serie de medidas tendientes a fortalecer y maximizar el alcance de la gestión institucional. No obstante, resulta necesaria, además, una modificación a su marco normativo de tal manera que elimine las lagunas y ambigüedades que podrían obstaculizar el pleno y adecuado ejercicio de su competencia.

Armonizar la fecha de presentación del Informe Anual con la conclusión del mandato del Defensor de los Habitantes, regular la naturaleza jurídica de las recomendaciones, aclarar la competencia en relación con las actuaciones del Poder Judicial, determinar la pertinencia del recurso de reconsideración, normar el régimen interno de la institución y regular los efectos de la no presentación del informe de cumplimiento, son tan sólo algunos de los aspectos que, en criterio de la Defensoría, deben ser revisados a nivel legislativo.

A la vez, resulta importante considerar la necesidad de otorgar rango constitucional a la Defensoría de los Habitantes de la República, lo cual sería consecuente con la evolución de un verdadero Estado Social de Derecho en el país. Sin duda, ello consolidaría la autonomía orgánica y funcional que requiere la institución para el adecuado cumplimiento de sus funciones.

El Defensor de los Habitantes ha manifestado su interés en impulsar estas reformas normativas, con el fin de que sean aplicables a partir del momento en que sea una nueva persona la que tenga a su cargo la dirección de la institución. Corresponderá por lo tanto, a la actual Asamblea Legislativa considerar oportunamente las reformas de conveniencia.

CAPITULO II.

EL PROCESO DE REDIMENSIONAMIENTO INSTITUCIONAL

A. ANTECEDENTES

La Defensoría de los Habitantes de la República fue creada mediante Ley N° 7319 del 17 de noviembre de 1992 con el mandato legal de *proteger los derechos e intereses de los habitantes y velar porque el funcionamiento del sector público se ajuste a la moral, la justicia, la Constitución Política, las leyes, los convenios, los tratados, los pactos suscritos por el Gobierno y los principios generales del Derecho* (Artículo 1).

Con este cometido la Defensoría se propuso, desde un inicio, ser una institución modelo en el sector público brindando un servicio ágil, efectivo y eficiente en aras de la protección de los derechos e intereses de los habitantes. Por ese motivo, se dedicaron los primeros seis meses de funcionamiento (del 1° de abril al 1° de octubre de 1993) a la definición, estructuración y organización de la institución, teniendo siempre en mira la máxima simplificación de los procedimientos y el mejor aprovechamiento de los recursos facilitando, así, el efectivo cumplimiento de esa labor.

Mediante el acuerdo N° 001-DH la institución adquirió el compromiso de abrir sus puertas el 1° de octubre de 1993. A mediados de setiembre se contó con la aprobación del presupuesto, vía Ley de Presupuesto Extraordinario de la República. Al ser la Defensoría de los Habitantes una institución sin precedentes en el país, la estimación de los recursos humanos y materiales necesarios para llevarla adelante fue producto de inferencias basadas en la experiencia de instituciones similares en otros países. Fue cinco meses después de haber iniciado de lleno esa labor y, en particular, de haber entrado en contacto permanente con el público, que se contó con un cuadro estadístico que diera fundamento a la formulación de una proyección cuantitativa y cualitativa de lo que era y podría ser la demanda por parte de la población de los servicios de la institución.

De este modo, se pudo constatar que entre octubre de 1993 y febrero de 1994, la institución había recibido 3710 solicitudes de intervención. De ellas 2148 constituyeron casos a ser resueltos y el resto se dividió en distintas gestiones que debe realizar la Defensoría, tales como evacuación de consultas, remisión a otras instituciones, gestiones previas informales, evacuación y orientación en caso de asuntos no admisibles. En ese momento, una proyección del promedio de entrada de asuntos con base en estos datos, indicaba que la Defensoría atendería no menos de 8904 asuntos durante el año. Fue una proyección conservadora ya que la "entrada" real entre el 1° de octubre de 1993 y el 1° de octubre de 1994 fue de 10.642 asuntos.

Se determinó en aquel momento que la capacidad de respuesta de la institución, si bien había pasado por un período de ajuste y de capacitación de su personal, se encontraba proporcionalmente distante del número de entradas.

Como se indicó en el Informe Anual del año anterior, con base en estas consideraciones y en la proyección de demanda, se consideró de suma urgencia poder contar a la brevedad con un análisis funcional y organizacional de la institución, con miras a la elaboración de un diseño de procedimientos, estructura orgánica y maximización de la productividad de los recursos humanos y materiales que permitiera aumentar la capacidad de respuesta de la institución y prever de manera fundamentada el crecimiento y desarrollo institucional.

Teniendo en cuenta, entre otras razones, la complejidad del mandato legal; el que la cobertura de la acción institucional se extiende a todo el país; que la vigilancia del buen funcionamiento del sector público demanda la incidencia en aspectos estructurales y complejos de este sector más allá de lo que la casuística requiere; que dentro de los objetivos institucionales está el brindar un servicio público en forma efectiva y eficiente; la necesidad de desarrollar un modelo de institución pública que actúe bajo los parámetros de Calidad Total y Justo a Tiempo y, considerando, además, que la institución se encuentra en un período coyuntural de ajuste y estructuración, se le solicitó a la Contraloría General de la República en el mes de marzo de 1994 que autorizara la contratación directa de una consultoría que se encargara de definir la estructura organizacional de la Defensoría, tomando en consideración la maximización de los recursos humanos y tecnológicos disponibles bajo un planteamiento moderno de administración estratégica.

Ese paso se consideraba de enorme importancia en virtud de que del buen funcionamiento de la institución depende el margen de credibilidad y apoyo por parte de los habitantes, siendo este el pilar fundamental del ejercicio de la Magistratura de Influencia que la Defensoría de los Habitantes debe desarrollar en su relación con el sector público.

B. CONTENIDO DEL PROCESO DE REDIMENSIONAMIENTO

Luego de haber obtenido la autorización de la Contraloría General de la República y de haber cumplido con los trámites requeridos para este tipo de contrataciones, el proceso de reingeniería dió inicio el 3 de agosto de 1994, a cargo de la firma consultora "Desarrollo Moderno de Empresas S.A."

Desde un inicio, el objeto de dicha contratación se definió de la siguiente manera:

"Obtener servicios profesionales para el estudio y evaluación de la estructura organizacional de la Defensoría de los Habitantes de la República, así como del máximo aprovechamiento de sus recursos humanos y tecnológicos actuales, bajo un planteamiento moderno de administración estratégica y calidad total, tendiente a satisfacer la demanda de atención de los habitantes de la República, así como al cumplimiento de los objetivos de la Institución en forma efectiva y eficiente."

Adicionalmente, se planteó que dicho análisis debería contemplar lo siguiente:

- un diagnóstico institucional,

- la elaboración de diseños conceptuales,
- planes de implantación y pruebas piloto
- la introducción a la filosofía de calidad total y justo a tiempo

Asimismo, deberían generarse los siguientes documentos:

- organigrama de la estructura planteada,
- flujos de proceso con detalle de actividades y tareas a realizar,
- diagramas de interdependencia funcional,
- descripción de funciones por área,
- análisis y propuesta de simplificación de procedimientos internos y mecanismos para reducir el impacto de los procesos burocráticos externos sobre el accionar interno,
- manuales de procedimientos y manuales de funciones,
- plan de ejecución y diseño de los sistemas de información

En su primera etapa, el proceso de redimensionamiento institucional buscó determinar, tras un diagnóstico inicial, la mejor manera de organizar la Defensoría de los Habitantes con el fin de garantizar la atención de la demanda de servicios y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Este proceso, además de apuntar hacia una readecuación de la estructura orgánica de la institución (con base en la experiencia de un año de trabajo a partir de su apertura), tiene incidencia necesariamente sobre la distribución y el aprovechamiento de los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros.

Como lo señala el diagnóstico realizado por la empresa consultora, durante el primer año de labores la institución dedicó la mayor parte de sus esfuerzos a la atención de las quejas o denuncias que plantean quienes acuden a solicitar la intervención de la Defensoría sobre asuntos que tienen una consecuencia directa para uno o un grupo determinado de habitantes. Se consideró necesario, entonces, aprovechar el bagaje adquirido para orientar esfuerzos hacia otros dos campos importantes de trabajo de la Defensoría: la atención de problemas generales de carácter estructural y la labor de promoción y divulgación de los derechos.

Con el primer campo se pretende trabajar en la atención de aquellos problemas de índole estructural cuyo abordaje requiere de un estudio cuidadoso y la proposición de soluciones que tengan consecuencias prácticas a nivel general o, por lo menos, para grupos importantes de la colectividad.

Por su parte, el trabajo de promoción implica ordenar y transmitir información pertinente y generar procesos para fortalecer una actitud ciudadana favorable a la defensa y el respeto de los derechos de los habitantes. Este trabajo debe verse complementado con una divulgación acerca del quehacer y competencia de la Defensoría y de los derechos de los habitantes.

La nueva estructura debe facilitar la atención de todas estas funciones, las cuales han sido definidas como estratégicas en el trabajo que debe desarrollar la institución.

En consecuencia, el redimensionamiento apunta hacia un proceso de fortalecimiento institucional que gira en torno a tres ejes fundamentales: los planes, la tecnología y el recurso humano.

Los planes se orientan en dos direcciones: el desarrollo de un plan estratégico y la preparación de planes operativos. El plan estratégico tiene como finalidad plasmar la concreción de la misión y la visión de la Defensoría, además de la respectiva fijación de los objetivos y prioridades que orientarán el trabajo de la institución a partir de este momento. Por su parte, los planes operativos permiten organizar cada una de las actividades necesarias para el funcionamiento de la Defensoría.

En relación con la tecnología, se pretende adoptar un modelo de organización que maximice la utilización del recurso tecnológico. La disponibilidad limitada de otro tipo de recursos debe suplirse con las ventajas que presenta la nueva tecnología, aunque ello signifique abandonar algunas concepciones tradicionales sobre lo que deben ser los procedimientos de este tipo de órganos públicos. Ello conlleva la adquisición de equipo altamente sofisticado que permita aprovechar al máximo la opción tecnológica liberando así el más valioso de los recursos: el humano.

Siendo escaso el recurso humano existente, se pretende que el mismo sea aprovechado en aquellas funciones que sean identificadas como críticas en el trabajo de la institución. Ello implicará, necesariamente, la modificación en la estructura de personal vigente. Asimismo, en materia de recursos humanos se pretende, además de afinar los procesos de reclutamiento, valoración de puestos y evaluación del desempeño, promover una capacitación de los funcionarios que garantice no solo el dominio de los procesos y recursos que se establezcan a partir de la implantación del nuevo modelo, sino también el manejo de todos aquellos conocimientos necesarios para desarrollar la tarea de protección y promoción de los derechos e intereses de los habitantes.

C. RESULTADOS

Conforme a lo solicitado desde un inicio, la firma consultora, a la que según el convenio firmado se le pagaron honorarios por la suma de ¢ 3.925.000, realizó un diagnóstico sobre el funcionamiento de la institución y, partiendo del mismo, entregó una propuesta de organización que incluye el respectivo organigrama, un manual de organización y funciones y un manual de procedimientos. Además, como parte del proceso la firma presentó un diseño conceptual del sistema de información (Sistema Integrado de Defensa), base tecnológica de la nueva organización.

Cabe mencionar que la propuesta de la consultoría plantea una variación radical de la estructura orgánica de la institución. Los detalles de dicha propuesta se desarrollan en el Manual de Organización y en el Manual de Procedimientos presentados por la firma consultora.

Debe considerarse, al respecto, que la información y los documentos que resultan del proceso de redimensionamiento institucional constituyen un criterio técnico de apoyo a las decisiones que en materia de estructura orgánica y funcional debe tomar el Defensor de los Habitantes de la República.

En efecto, de conformidad con lo establecido por el artículo 21 del Reglamento Ejecutivo (Decreto N° 22266-J del 15 de junio de 1993) el *"jerarca tendrá amplia discrecionalidad para definir la estructura orgánica y funcional de la institución"*. En el caso del proceso de redimensionamiento institucional los actos orientados a reorganizar la Defensoría con el fin de garantizar el mejor servicio público tienen por motivo la valoración que sobre las recomendaciones de la consultoría, y sobre todo de la experiencia institucional, realice su titular en el ejercicio de sus atribuciones y competencias.

Algunas de las medidas propuestas fueron puestas en ejecución de inmediato en virtud de su pertinencia y aplicabilidad. Entre ellas se pueden citar la modificación de los mecanismos de trabajo en la oficina de admisibilidad, la incorporación de personal profesional de esa oficina al trabajo de las Areas, la supresión de las Direcciones de Promoción, Divulgación y Capacitación y de Defensa Jurídica (por acuerdo formal en ambos casos), la constitución de un equipo especializado en el seguimiento de las resoluciones y la reorganización del Despacho del Defensor de los Habitantes. Ello motivó, incluso, que se analizara la función que desarrollaría cada funcionario dentro del modelo propuesto por los consultores.

Otras definiciones, como la adopción misma del modelo planteado, fueron sometidas a una rigurosa evaluación a fin de valorar elementos adicionales directamente relacionados con la misión y la visión institucional.

Como parte de este proceso de evaluación, se analizaron en detalle las fortalezas y las amenazas que presentaban los dos modelos conocidos:

- el modelo vigente desde el 1° de octubre de 1993
- el modelo que propuso la firma consultora DME

De dicho análisis se desprendió lo siguiente:

- 1) La necesidad de modificar el modelo vigente se fundamenta en la urgencia de organizar de mejor manera el trabajo de la institución, y no en que éste haya resultado inoperante.
- 2) Conforme lo indica la propuesta de la firma consultora, es importante identificar los procesos de defensa y promoción que debe desarrollar la Defensoría a fin de adoptar una estructura orgánica y funcional que facilite dicha tarea.

3) Se trataba, entonces, de buscar una fórmula de organización que, sin prescindir de las ventajas que presenta el modelo vigente, permita organizar los recursos de manera eficiente a fin de atender adecuadamente las acciones de defensa y promoción asignadas a la institución.

Con eso en mente y aprovechando los aportes que a lo largo de todo el proceso y en diversas oportunidades han realizado los funcionarios de la institución, se procedió a diseñar un modelo de estructura orgánica y funcional que cumpliera con los siguientes objetivos:

OBJETIVOS DEL MODELO

- 1) Aprovechar la experiencia adquirida durante 19 meses
- 2) Organizar recursos humanos y materiales para atender tanto casuística como otras acciones de defensa y promoción
- 3) Adoptar procedimientos uniformes entre las áreas de trabajo que ejecuten tareas similares
- 4) Asegurar la flexibilidad en la estructura y la movilidad interna del personal
- 5) Considerar la importancia del "TIEMPO DE PROCESO" e incorporarlo en la ejecución de todas las tareas
- 6) Reconocer la existencia de una metodología de abordaje integral para el caso de las especificidades
- 7) Asegurar:
 - a) que la casuística sea un insumo para las otras acciones de defensa y promoción
 - b) que estas acciones apoyen, a su vez, la casuística
- 8) Facilitar un control cualitativo y cuantitativo de la gestión
- 9) Garantizar una visión institucional integrada a través de espacios para el intercambio de experiencias y conocimientos y para la coordinación del trabajo entre las diversas áreas
- 10) Proporcionar a las áreas de gestión un apoyo administrativo y tecnológico oportuno y planificado

- 11) Incorporar las nociones de planeación y priorización dentro del trabajo de toda la institución
- 12) Asegurar que en el campo de la casuística el modelo cumpla con lo siguiente:
 - a) Que tenga por objetivo la satisfacción del habitante
 - b) Que existan criterios unívocos para la distribución de los casos entre las distintas áreas de trabajo;
 - c) Que cada funcionario sea responsable por la tramitación de los casos y tareas que le sean asignadas;
 - d) Que la distribución de la carga entre los funcionarios se realice equitativamente con base en criterios cualitativos y cuantitativos;
 - e) Que exista flexibilidad temática entre los funcionarios de cada Area
 - f) Que se realice una tarea agresiva de seguimiento de las recomendaciones

Con base en estas consideraciones, el 30 de abril de 1995 se tomó la decisión de adoptar una nueva estructura orgánica y funcional. Corresponde ahora tomar las acciones que permitan ponerlas en ejecución dentro del menor plazo posible. De ello y de los resultados alcanzados se dará cuenta en el próximo Informe Anual. La nueva estructura orgánica se describe a continuación:

CAPITULO III.

LA IMPORTANCIA DE LA LABOR DE SEGUIMIENTO

"Una de las funciones más importantes -quizás la más importante del Ombudsman- consiste en educar. En muchas ocasiones, el Ombudsman tendrá que repetir sus sugerencias, consejos y recomendaciones. No importa. Las deberá de reiterar cuantas veces sea necesario y nunca perder la paciencia. Esta labor educativa es la que realmente perdurará".

Jorge Carpizo

Cada vez que la Defensoría de los Habitantes constata, a través de una investigación formal, la existencia de actos, actuaciones materiales u omisiones del sector público que lesionen los derechos e intereses de algún habitante, emite un informe final haciendo constar los hechos investigados y recomendando las medidas pertinentes para hacer cesar la situación, rectificar lo actuado o reparar las consecuencias atribuibles a ello.

Los diecinueve meses de experiencia acumulada por la Defensoría constituyen todo un ciclo que contempla los periodos de recepción de quejas, contactos iniciales con la administración, investigación sobre los casos, formulación de recomendaciones, muchas veces seguidas de solicitudes de reconsideración y sus respectivas resoluciones y, por último, la ejecución o desacato de las recomendaciones vertidas. De igual forma se ha podido determinar cómo en algunos casos -no la mayoría, afortunadamente- las recomendaciones que formula la Defensoría no son acatadas del todo, se aceptan pero no se ejecutan o se ejecutan pero la situación que vulneró los derechos e intereses de los habitantes persiste.

La mayoría de estas situaciones obedecen a la indolencia de algunos funcionarios públicos, su desinterés por introducir cambios en sus procedimientos o costumbres o, simplemente, la reacción de algunos de estos servidores ante el cambio que implican muchas de las recomendaciones de la Defensoría. A ello se agrega la complejidad de algunas recomendaciones que, en mucho, van bastante más allá de modificar una actitud o la revocatoria de una medida y se dirigen más bien a las raíces -por lo general estructurales- de las situaciones que generan violaciones a los derechos de los ciudadanos.

Debe tenerse presente que si bien las sugerencias o recomendaciones que emanan de la Defensoría no tienen por sí mismas carácter vinculante, la normativa que impone esas conductas sí lo tiene, por lo que no existiría justificación alguna para que los órganos o funcionarios públicos involucrados se abstengan de tomar medidas para hacer efectivos las recomendaciones que les sean remitidos por la institución que, en muchas ocasiones, constituyen "recordatorios" de los deberes legales del funcionario. En ese sentido, el ejercicio de una "Magistratura de Influencia" requiere de una labor activa de seguimiento que permita señalar -e incluso censurar- a aquellas instituciones y funcionarios que se han

negado a ejecutar las recomendaciones vertidas. Esa perseverancia contribuirá, sin duda alguna, a fortalecer el respeto y la confianza de los órganos públicos y la sociedad civil hacia la institución.

La Ley de la Defensoría de los Habitantes señala expresamente que la Institución puede recomendar la aplicación de sanciones disciplinarias para el funcionario que sin justificación alguna deje de acatar sus recomendaciones. Por su parte, el Reglamento a la Ley señala que el funcionario a quien se dirijan recomendaciones estará obligado a presentar un informe de cumplimiento dentro de los quince días hábiles siguientes. En dicho documento debe hacerse expresa indicación de las medidas que se adoptarán para acatar la recomendación, así como el plazo dentro del cual se ejecutarán. La presentación del informe de cumplimiento evita al funcionario incurrir en el delito de desobediencia conforme lo señala la Ley de la Defensoría de los Habitantes de la República.

Dada la importancia que tiene la verificación del cumplimiento de las recomendaciones emitidas, la Defensoría ha diseñado un procedimiento específico orientado a planificar de manera adecuada la labor de seguimiento. Con ese fin, la nueva estructura orgánica contempla la existencia de un órgano especializado en tal función. Con ello se logrará el establecimiento de metodologías e instrumentos de trabajo dirigidos exclusivamente a esa tarea. Además, ello facilita el desarrollo de una visión global e integral sobre el cumplimiento que las diversas instituciones y funcionarios le den a las recomendaciones emanadas de la Defensoría de los Habitantes.

CAPITULO IV.

CONFORMACION DEL CONSEJO ASESOR

Como se indicó en el anterior Informe Anual, se ha considerado necesario contar con la asesoría de un órgano externo que sirva como mecanismo de retroalimentación para el trabajo de la Defensoría. Con ese fin se constituyó un Consejo Asesor integrado por personas de diversa orientación profesional y académica con una visión complementaria sobre el quehacer institucional.

Se trata de contar con asesoría en materia de políticas institucionales y apreciaciones sobre la incidencia de la labor de la Defensoría en el ámbito nacional y sobre la manera como desarrolla su función de protección de los derechos e intereses de los habitantes.

La conformación inicial del Consejo Asesor se vio afectada en virtud de nuevas responsabilidades que debieron asumir varios de sus miembros a raíz del cambio de Administración.

Ello motivó que dicho órgano fuera nuevamente instalado a partir del 17 de abril de 1995 con la siguiente integración:

María Bonilla Picado
Alvaro Carazo Zeledón
María Eugenia Herrera Peña
Federico Herrero Serrano
Alberto Salom Echeverría
Oscar Soley Soler
Janina Umaña León
Alejandro Urbina Gutiérrez

CAPITULO V.

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

A. DIRECCION ADMINISTRATIVA

Hasta el mes de enero de 1995 la Dirección Administrativa estuvo formada por los departamentos de Recursos Humanos, Financiero-Contable, Proveduría y Servicios Generales e Informática. A partir febrero de 1995 el Departamento de Informática pasó a depender de otra Dirección.

Como unidad de soporte que es, la Dirección Administrativa realiza todas aquellas actividades que faciliten las labores de las unidades encargadas de la protección de los derechos e intereses de los habitantes.

Con el propósito anterior y teniendo siempre claro la responsabilidad de cumplir con todas aquellas leyes, reglamentos y normas que rigen el accionar de la Administración Pública, la Dirección Administrativa se ha fijado metas para alcanzar un nivel óptimo de ejecución y control de las actividades que corresponde desarrollar desde el punto de vista administrativo.

B. RECURSOS HUMANOS

El Departamento de Recursos Humanos es atendido por una persona, apoyada por un oficinista que colabora también con los departamentos de Proveduría y Servicios Generales y Financiero- Contable.

Durante el periodo del informe le ha correspondido realizar las siguientes tareas:

- Preparar las acciones de personal.
- Elaborar las planillas para el pago de horas extraordinarias laboradas por el personal de la institución.
- Confección quincenal de planillas de pagos de salarios que se cargan a las subpartidas de Servicios Especiales y Asignaciones Globales.
- Revisión detallada de las planillas quincenales de pagos que emite la Oficina Técnica Mecanizada.
- Confección de certificaciones de salario y tiempo laborado que solicitan los funcionarios de la institución.
- Inclusión por medio del “Sistema en línea” de la Oficina Técnica Mecanizada, de todos los movimientos de personal realizados en la institución.

- Estudios para el reconocimiento y pago de anualidades de funcionarios que han laborado para el Estado.
- Estudio y preparación de los documentos requeridos para los ajustes salariales que se dieron en julio de 1994 y enero de 1995, por concepto de costo de vida. Para este propósito se prepararon cuadros comparativos de los incrementos que se dieron en la Asamblea Legislativa, Contraloría General de la República y Poder Judicial, así como una homologación de los puestos con estas instituciones. Sobre el aspecto de ajustes de salarios, se propuso al Defensor de los Habitantes una fórmula que permitiera mantener la equiparación salarial promedio con las instituciones antes dichas, la cual no ha sido posible aplicar por lo elevado de los ajustes en algunas de estas otras instituciones, por lo que al final se han aplicado los mismos porcentajes definidos por la Dirección General de Servicio Civil para el Poder Ejecutivo.
- Estudios para el reconocimiento y ajuste del incentivo por concepto de Carrera Profesional a los funcionarios dentro de ese régimen en la institución.
- Apoya en el proceso de reclutamiento y selección del personal de la institución.
- Establecimiento de contactos con centro educativos de enseñanza secundaria y universitaria para la ubicación de practicantes en la institución.
- Preparación de la Relación de Puestos para el Anteproyecto de Presupuesto para 1995.
- Control del presupuesto de las partidas de sueldos y de las relaciones de puestos.

A partir del mes de abril de 1995 se contrataron los servicios profesionales de un médico de empresa, que vino a llenar una necesidad al facilitar la atención médica a los funcionarios. Ello es de gran valor y utilidad en una institución como la Defensoría de los Habitantes de la República, que se ha impuesto un fuerte ritmo de trabajo y una gran cantidad de horas de trabajo.

Se ha analizado, desde el punto de vista de optimización del uso del recurso humano, el serio problema de disponibilidad de espacio físico que tiene la institución en el local actualmente alquilado. Se considera que por el hacinamiento en que se encuentra el personal de la Defensoría de los Habitantes, se desaprovecha un porcentaje importante del tiempo laboral por las diversas interrupciones que esta situación ocasiona. En vista de lo anterior, se han venido estudiando diferentes opciones para el alquiler, compra o construcción de un edificio que llene las necesidades actuales y futuras de la institución.

C. FINANCIERO CONTABLE

El Departamento Financiero-Contable es atendido por tres funcionarios que consisten en un jefe, un tesorero y un contador. El contador se nombró a partir de enero de 1995.

Durante este periodo se han desarrollado y puesto en práctica diferentes sistemas de cómputo que han permitido un mejor control de las operaciones financieras y contables. Estos sistemas corresponden principalmente al de control de presupuesto, control de activos y contabilidad.

En forma voluntaria y espontánea la Defensoría de los Habitantes decidió subejecutar en un 10% las subpartidas de Gastos de Representación, Gastos de Viaje en el Exterior, Transporte de o para el Exterior, Artículos y Gastos para Recepción y Equipo de Transportes y así lo comunicó al Poder Ejecutivo mediante oficio N° DH-98-95 de 13 de marzo de 1995.

Por considerarlo una práctica necesaria, la Defensoría de los Habitantes solicitó se incorporara en la Ley de Presupuesto Nacional para 1995 una norma que indicara la obligación de la institución de presentar mensualmente a la Asamblea Legislativa un informe de ejecución presupuestaria. En 1994, sin que existiera la disposición y en 1995, la Defensoría de los Habitantes ha venido presentando mensualmente dicha liquidación.

Durante 1994 se recibió una donación de la Unión Europea por la suma de 250.000,00 ECUS, de los cuales se ha girado a la institución 225.000,00 ECUS. Dicha donación tuvo como objetivo la creación y financiamiento por un año de las Unidades Móviles de Promoción y Divulgación. Complementariamente, pero en forma específica para la Unidad Móvil que atendería la Región Brunca, se recibió una donación del Programa de Desarrollo para Desplazados, Refugiados y Repatriados de Centroamérica, PRODERE, por la suma de ¢3.180.000,00. Dichos fondos fueron incorporados al presupuesto de la institución en programas separados para tener más claridad en su ejecución.

Las tareas de este departamento han consistido esencialmente en las que se citan seguidamente:

- Elaboración del Anteproyecto de Presupuesto para 1995.
- Preparación de Modificaciones Internas al Presupuesto.
- Elaboración de Solicitudes de Mercancías y Reservas de Crédito.
- Revisión y aplicación presupuestaria de las facturas presentadas por los proveedores para su cancelación.
- Confección de cheques con cargo a las diferentes cuentas.
- Revisión de todos los documentos de cobro, previo a su cancelación.
- Control de saldos de las Reservas de Crédito y Solicitudes de Mercancías.
- Realizar las inversiones de la institución.

- Actualización y revisión de los registros contables.
- Realización de arqueos mensuales.
- Confección de informes sobre inversiones de fondos de la Defensoría de los Habitantes.
- Conciliación mensual del presupuesto de la institución con su paralelo llevado por Contraloría General de la República.
- Confección y revisión de reintegros del Fondo de Trabajo y Cajas Chicas.

D. PROVEEDURIA Y SERVICIOS GENERALES

El Departamento de Proveduría y Servicios Generales cuenta con los servicios de una jefe que realiza las funciones de proveedora, dos oficinistas, una que funge como telefonista y otra que atiende la recepción, tres choferes de los cuales dos están asignados al Despacho del Defensor y Defensora Adjunta y dos conserjes, de los cuales uno hace limpieza durante el día y da soporte en todas las actividades especiales y otro realiza el mantenimiento de las instalaciones, administra la bodega de materiales de oficina y hace labores de mensajería.

Las tareas de Proveduría desarrolladas durante el periodo consistieron en las siguientes:

- Adquisición de bienes y servicios de uso continuo o esporádico, por medio de caja chica y Fondo de Trabajo.
- Compras a través de licitaciones.
- Administración de bodega de materiales de oficina.
- Adquisición de combustible, repuestos u otros para el mantenimiento de los vehículos.
- Administración de la flotilla de vehículos y del mantenimiento a los mismos.
- Llevar un registro de proveedores.
- Llevar saldos de las Ordenes de Compra y de Solicitudes de Mercancías.
- Revisión y aprobación de las facturas que presenten los proveedores al Departamento Financiero.

En el campo de los Servicios Generales se establecieron una serie de normas y medidas con respecto a cada una de las tareas aquí asignadas.

- En cuanto a seguridad de las instalaciones se procedió a la contratación de una empresa de seguridad para el cuidado de las instalaciones de las 5 p.m. a las 7 a.m. y días no laborables, se instaló un sistema de alarma contra robo e incendio, se instaló una cámara de video para control de ingreso de personas a la institución, se colocaron extintores de diferente tipo en aquellas partes donde lo recomendaron profesionales del Instituto Nacional de Seguros y por último, se tomaron seguros contra robo e incendio.
- Para el aseo se contrataron los servicios de una empresa que realiza la limpieza total de las instalaciones en horas posteriores a la salida del personal.
- Además de velar por el cumplimiento de lo que dispone la Ley de Tránsito en el capítulo destinado al uso de vehículos oficiales, también se dictaron otras políticas internas para el uso de estos. Para el control del equipo de transporte se establecieron registros de entradas y salidas, así como el control de existencia de herramientas, extinguidores, triángulos de seguridad, golpes, kilometraje, combustible con que cada vehículo sale e ingresa a la Institución. Para efectos del mantenimiento, los vehículos (se exceptúan los de las Unidades Móviles de Promoción y Divulgación) se distribuyeron entre los tres choferes que tiene la institución, responsabilizándolos de la limpieza, estado y conservación de los mismos.

También para controlar el uso del combustible se estableció como procedimiento, comprar cupones a RECOPE y se diseñaron los registros necesarios para el uso de los mismos.

E. INFORMATICA

Durante el periodo del informe el Departamento de Informática orientó sus esfuerzos a desarrollar sistemas provisionales que permitieran agilizar las labores de gestión y administrativa, por el lapso de tiempo que se tarde en el desarrollo integrado de los sistemas definitivos, para lo cual se contrató la empresa consultora que elaboró el análisis y redimensionamiento de la institución.

Los sistemas desarrollados fueron los siguientes:

1. Sistema de control de expedientes

Su objetivo es el de llevar un registro de la información general y del estado de los expedientes que se tramitan en la institución.

2. Sistema de Presupuesto

Facilita el registro y control del presupuesto asignado a la Defensoría de los Habitantes.

3. Sistema del Encuentro Nacional de Comunidades

Permite el registro y consulta de información relativa a los participantes en el Encuentro Nacional de Comunidades, efectuado en el mes de julio de 1994.

4. *Sistema de Sugerencias*

Permite el registro de las sugerencias recibidas por la institución en el Día Nacional de la Sugerencia.

5. *Sistema de Directorio*

Registra todas aquellas personas con quienes la Defensoría tiene contacto.

6. *Sistema de Facturas*

Su objetivo fue controlar el pago acumulado a los proveedores, para efectos de la retención del impuesto sobre la renta y su posterior reintegro al Ministerio de Hacienda.

7. *Modificaciones al Sistema de Contabilidad*

Este sistema fue facilitado por la Contraloría General de la República, pero el mismo fue desarrollado para un ambiente en DOS. Para su uso en Macintosh fue necesario hacerle algunas adaptaciones.

8. *Sistema de Activos Fijos*

Almacena información sobre los activos fijos de la Defensoría de los Habitantes.

9. *Registro de Fichas Bibliográficas*

Consiste en una pequeña base de datos diseñada para registrar el material bibliográfico de la institución y llevar un control de préstamos de los mismos.

10. *Sistema de Asuntos Pendientes*

En desarrollo al cierre del informe. Permitirá a una jefatura dar seguimiento a las tareas delegadas.

En cuanto a sistemas de comunicación, se tuvo como meta facilitar la comunicación entre la Defensoría de los Habitantes y los organismos con los que esta necesita intercambiar información. Se consiguió en calidad de préstamo el equipo necesario para comunicarse con la Procuraduría General de República, con el objeto de hacer uso del Sistema de Legislación Vigente que contiene información de gran utilidad para la Defensoría de los Habitantes, ya que permite consultar normativa (constituciones, reglamentos, instrumentos internacionales, leyes, decretos, directrices, acuerdos y resoluciones), dictámenes de la Procuraduría General de la República, acciones de inconstitucionalidad (acciones, consultas judiciales, consultas legislativas) resoluciones de la Sala Constitucional o de la Corte Plena y acciones o resoluciones asociadas a

determinados principios constitucionales. Esta primera comunicación se ha dado a través de línea conmutada.

También, se han hecho gestiones con el Instituto Costarricense de Electricidad para la consecución de tres líneas para uso dedicado a la comunicación y que sería específicamente con RACSA, GOBNET Y la misma Procuraduría General de la República. Así mismo, a través de RACSA lograremos comunicarnos con las bases de datos de instituciones como la Oficina Técnica Mecanizada, Registro Nacional, Ministerio de Comercio Exterior y otras. Con GOBNET lograremos la comunicación con la red INTERNET, la cual constituye la red de bases de datos más grande del mundo, y que además permitiría comunicarse con aquellas bases de datos de instituciones del Gobierno que se conecten a esta red. Al corte de este informe se ha logrado conseguir la línea directa con RACSA y se está haciendo la formalización contractual para que se dé inicio al servicio.

Otro de los servicios de primer orden que ha dado el Departamento de Informática ha sido la capacitación a usuarios. En este sentido se ha buscado lograr que los funcionarios conozcan y utilicen los recursos informáticos eficientemente.

Plataforma Tecnológica

El vertiginoso avance que la disciplina informática y las telecomunicaciones han tenido en los últimos tiempos pone al alcance de las organizaciones un enorme potencial de recursos tecnológicos para la búsqueda de la excelencia tanto en la utilización de los recursos como en el servicio al cliente.

Por otro lado, la grave situación de las finanzas públicas, el acelerado deterioro en el cumplimiento de las funciones que corresponden al Estado y sus instituciones y el impacto de esta crisis sobre la economía del país y la calidad de vida de los habitantes, urgen un cambio trascendental en la manera como el Sector Público ha venido haciendo las cosas hasta ahora. La Defensoría de los Habitantes, en cumplimiento de los mandatos de la ley que la crea, tiene el imperativo de ser un agente de cambio hacia el paradigma de un Sector Público eficiente, capaz de brindar el mejor servicio a los habitantes. En ese sentido, desde el inicio de sus funciones ha buscado que su propio accionar se ajuste a ese paradigma, creando una acendrada mística de servicio entre sus funcionarios, pero también explorando la forma de situarse a la vanguardia en su desarrollo tecnológico.

En la actualidad la Defensoría de los Habitantes está equipada con 72 computadores Macintosh, dos servidores WorkGroup Server 95 y 21 impresoras, todo enlazado mediante una red Ethernet que también permite la operación del correo electrónico interno.

Después de realizar los estudios de diagnóstico necesarios bajo un enfoque de reingeniería de procesos y del desarrollo de un prototipo que permitió valorar su operación exitosa dentro del quehacer de la Defensoría, se encuentra pronto a iniciarse el desarrollo de un sistema de información sobre el administrador de bases de datos de cuarta generación Helix Express, que permite el máximo aprovechamiento de la plataforma informática con que cuenta la Defensoría. El mismo está conformado por los siguientes subsistemas:

- Subsistema Integrado de Defensa Focal

- Subsistema de Proyectos de Desarrollo Humano
- Subsistema Administrativo-Financiero-Contable
- Subsistema Unidades Móviles de Promoción y Divulgación

Este sistema provee un amplio grado de automatización de los procesos que hará posible incrementar el rendimiento, disponer de información adecuada y oportuna para la toma de decisiones y, sobre todo, brindar el mejor servicio a los habitantes, su razón de ser.

Las herramientas que acompañan a Helix Express permiten la creación de aplicaciones con un lenguaje orientado a objetos con amplias facilidades para el manejo de datos, texto e imágenes, así como la importación y exportación de datos desde y hacia otras bases de datos almacenadas en computadoras personales, mini-computadoras y grandes computadoras.

En el campo de las telecomunicaciones la Defensoría ha direccionado sus esfuerzos a la consecución de los siguientes objetivos:

- Que los habitantes tengan acceso a la Defensoría durante las 24 horas del día para interponer desde cualquier punto del territorio nacional sus quejas y denuncias por la violación de sus derechos e intereses y consultar sobre el estado de trámite de sus expedientes, así como para obtener información acerca de diversos procedimientos de trámite y funcionarios responsables de los mismos en las diferentes instituciones del Sector Público
- Intercambiar información y documentos con el resto del Sector Público por la vía electrónica con la celeridad que estos medios permiten y agilizar de esta manera el trámite y la resolución de las quejas de los habitantes.
- Tener acceso a diversas bases de datos nacionales e internacionales sobre aspectos legales, de indicadores sociales y temas específicos que sirven de sustento para la resolución de los casos y las investigaciones que realiza la Defensoría de los Habitantes.

La Defensoría de los Habitantes está orientando el uso de toda esta tecnología hacia el concepto de la "oficina sin papeles y sin trámites burocráticos" que debe ser ampliamente extendido en el Sector Público como una necesidad de racionalización y como respuesta al derecho de los habitantes a recibir un servicio eficiente y de primera calidad. En este camino ya se dispone de una línea directa con la base de datos de la Procuraduría General de la República y se está en proceso de adquirir el equipo y las líneas telefónicas para realizar la conexión a diversas redes y bases de datos públicas y privadas como RACSAPAC, INTERNET GOBIERNO, Asamblea Legislativa, Sala Constitucional, Registro Público, SICOM y otras.

Como principio directriz en su propósito de estar en punta en el uso de la tecnología e información disponible, la Defensoría de los Habitantes sostiene la necesidad de hacer uso

compartido de toda la información disponible en otras fuentes, de manera tal de aprovechar todas las ventajas comparativas y evitar la duplicidad y el uso innecesario de recursos limitados, como lo son los del Estado costarricense.

Con la puesta en operación de estas facilidades, la Defensoría de los Habitantes pretende servir de vitrina tecnológica para otras instituciones del Sector Público y apoyar de esta manera el cambio que el país requiere en este campo. Para muestra un botón: este Informe Anual será remitido a cada una y uno de las diputadas y diputados en formato electrónico compatible con el equipo que tengan a su disposición, y su texto completo será incorporado en la misma forma en el Sistema de Información Legislativa, de manera tal que sea accesible a diputados, funcionarios, y al público en general a través de la Biblioteca legislativa.

REPORTES DE EJECUCION PRESUPUESTARIA**REPORTE DE EJECUCION PRESUPUESTARIA 1995****PROGRAMA 805 - DEFENSORIAS MOVILES**

(Liquidación al 30 de abril de 1995)

Subp	Nombre	Presupuesto Asignado	Presupuesto Modificado	Gasto Real
30	Sueldo adicional	1.441.000.00	1.441.000.00	12.550.00
31	Salario Escolar	0.00	350.000.00	0.00
80	Servicios Especiales	17.282.300.00	17.282.300.00	4.916.131.15
112	Información y Publicidad	150.000.00	.00	0.00
114	Impresión, Encuadernación y otros	100.487.60	.00	0.00
128	Otros servicios públicos	150.000.00	9.000.00	0.00
134	Gastos de viaje dentro del país	500.000.00	2.178.352.90	291.647.00
144	Transportes dentro del país	0.00	50.000.00	0.00
150	Seguros	600.000.00	600.000.00	587.016.00
162	Consultorías	0.00	150.000.00	0.00
174	Mant. y Reparación Maquinaria y Equipo	0.00	30.000.00	0.00
199	Otros servicios no personales	185.766.00	430.766.00	1.150.00
202	Gasolina	500.000.00	500.000.00	499.601.20
204	Diesel	0.00	200.000.00	0.00
212	Medicinas	0.00	25.000.00	0.00
220	Textiles y vestuario	75.000.00	146.789.50	74.789.50
232	Productos de papel y cartón	100.000.00	28.773.20	28.773.20
234	Impresos y otros	100.000.00	.00	0.00
259	Otros materiales de construcción	50.000.00	49.880.00	0.00
286	Otros útiles y materiales específicos	0.00	76.000.00	0.00
310	Equipo y mobiliario de oficina	3.760.000.00	2.791.751.00	2.432.761.40
330	Equipo de Transporte	13.500.000.00	13.129.066.00	13.129.066.00
340	Equipo para comunicaciones	1.700.000.00	1.185.875.00	705.875.00
350	Equipo educacional	40.000.00	505.000.00	40.000.00
390	Equipos varios	1.000.000.00	75.000.00	0.00
660	Contribución patronal a la CCSS	2.419.522.00	2.419.522.00	475.666.55
733	Aportes a organismos financieros	86.412.00	86.412.00	16.196.35
TOTALES		43.740.487.60	43.740.487.60	23.211.223.35

REPORTE DE EJECUCION PRESUPUESTARIA 1995

PROGRAMA 806 - DONACIONES

(Liquidación al 30 de abril de 1995)

Subp	Nombre	Presupuesto Asignado	Presupuesto Modificado	Gasto Real
114	Impresión, Encuadernación y otros	580.000.00	.00	0.00
162	Consultorías	350.000.00	1.005.000.00	350.000.00
199	Otros servicios no personales	65.000.00	215.000.00	0.00
220	Textiles y vestuario	79.500.00	54.000.00	36.000.00
270	Repuestos	40.000.00	76.000.00	0.00
282	Útiles y materiales de oficina	0.00	22.636.00	0.00
286	Otros útiles y materiales específicos	0.00	200.000.00	0.00
299	Otros materiales y suministros	0.00	162.000.00	0.00
310	Equipo y mobiliario de oficina	1.550.000.00	672.864.00	583.866.60
320	Equipo médico y de laboratorio	0.00	11.000.00	0.00
340	Equipo para comunicaciones	240.000.00	163.000.00	0.00
350	Equipo educacional	80.000.00	178.500.00	13.500.00
390	Equipos varios	195.500.00	420.000.00	110.030.00
TOTALES		3.180.000.00	3.180.000.00	1.093.396.60

REPORTE DE EJECUCION PRESUPUESTARIA 1994
PROGRAMA 807 - DEFENSORIA DE LOS HABITANTES

(Liquidación al 30 de abril de 1995)

Subp	Nombre	Presupuesto Asignado	Presupuesto Modificado	Gasto Real
0	Sueldos para cargos fijos	116.160.400.00	127.160.400.00	128.870.446.10
30	Sueldo adicional	11.378.820.00	11.378.820.00	10.690.086.75
31	Salario Escolar			
60	Sobresueldos	2.640.000.00	2.640.000.00	1.009.321.14
70	Gastos de representación	400.800.00	400.800.00	256.364.25
80	Servicios Especiales	3.000.000.00	3.000.000.00	1.984.600.00
90	Otros Servicios no Personales			
102	Alquiler de Edificios y Terrenos	18.500.000.00	12.700.000.00	10.224.225.00
104	Alquiler de Equipo Electrónico	1.000.000.00	1.000.000.00	403.321.00
106	Otros Alquileres	800.000.00	1.500.000.00	1.065.995.68
112	Información y Publicidad	10.000.000.00	7.436.835.00	1.825.101.45
114	Impresión, Encuadernación y otros	1.320.000.00	2.820.000.00	1.940.260.50
122	Telecomunicaciones	3.500.000.00	3.500.000.00	3.244.957.00
124	Servicio de Correos	360.000.00	360.000.00	15.117.00
126	Energía Eléctrica	2.000.000.00	2.000.000.00	828.669.00
128	Otros servicios públicos	420.000.00	420.000.00	159.307.00
132	Gastos de viaje en el exterior	2.640.000.00	2.640.000.00	930.059.00
134	Gastos de viaje dentro del país	5.000.000.00	4.850.000.00	1.085.681.00
142	Transporte de o para el exterior	3.500.000.00	3.500.000.00	388.485.95
144	Transportes dentro del país	1.800.000.00	1.000.000.00	150.979.00
150	Seguros	2.500.000.00	2.500.000.00	1.018.608.00
162	Consultorías	15.000.000.00	21.765.000.00	10.914.593.30
172	Mant. y Repar. Mobil. y Equipo Oficina	2.500.000.00	1.000.000.00	316.124.40
174	Mant. y Reparación Maquinaria y Equipo	1.200.000.00	1.200.000.00	171.657.65
182	Mantenimiento y Reparación de Edificios	5.000.000.00	3.500.000.00	920.940.00
190	Servicios Aduaneros	250.000.00	250.000.00	0.00
199	Otros servicios no personales	3.600.000.00	3.100.000.00	2.935.654.20
202	Gasolina	1.200.000.00	1.970.000.00	1.179.298.00
204	Diesel	480.000.00	10.000.00	0.00
206	Otros combustibles, grasas y lubricantes	300.000.00	300.000.00	10.483.45
212	Medicinas	50.000.00	50.000.00	13.830.95
214	Otros productos químicos	660.000.00	1.660.000.00	1.200.691.65
220	Textiles y vestuario	1.499.180.00	1.499.180.00	584.758.25
232	Productos de papel y cartón	3.000.000.00	3.600.000.00	1.553.930.90
234	Impresos y otros	3.500.000.00	2.500.000.00	956.537.96
240	Productos alimenticios	150.000.00	350.000.00	125.728.25
252	Cemento	50.000.00	50.000.00	0.00
254	Productos Metálicos para la const.	500.000.00	500.000.00	49.314.25
258	Madera	50.000.00	50.000.00	27.622.00
259	Otros materiales de construcción	1.000.000.00	1.000.000.00	144.834.45
260	Instrumentos, herramientas y otros	100.000.00	250.000.00	58.144.60
270	Repuestos	1.500.000.00	500.000.00	46.951.05
282	Útiles y materiales de oficina	2.000.000.00	2.000.000.00	799.502.95
284	Útiles y materiales de limpieza	200.000.00	200.000.00	55.714.75
286	Otros útiles y materiales específicos	2.000.000.00	2.000.000.00	760.610.15
290	Artículos y gastos para recepción	1.500.000.00	1.500.000.00	1.410.569.30
299	Otros materiales y suministros	300.000.00	500.000.00	321.230.90
310	Equipo y mobiliario de oficina	11.000.000.00	11.000.000.00	9.778.705.70
320	Equipo médico y de laboratorio	0.00	110.000.00	91.680.00
330	Equipo de Transporte	4.000.000.00	4.000.000.00	2.735.846.00

340	Equipo para comunicaciones	2.500.000.00	2.500.000.00	558.205.00
350	Equipo educacional	1.000.000.00	1.350.000.00	518.491.00
390	Equipos varios	600.000.00	1.700.000.00	1.252.156.05
520	Instalaciones	0.00	1.965.000.00	1.391.599.20
550	Otras construcciones, adic. y mejoras	0.00	1.800.000.00	1.139.985.00
602	Prestaciones legales	1.000.000.00	1.000.000.00	48.446.65
603	Ayuda Econ. según Prog. Cap. Apren.	1.000.000.00	500.000.00	61.265.10
604	Becas	1.500.000.00	.00	0.00
610	Otras transf. directas a personas	0.00	250.000.00	17.632.00
660	Contribución patronal a la CCSS	0.00	225.000.00	173.868.90
733	Aportes a organismos financieros	0.00	20.000.00	6.769.85
780	Aportes a Organismos Internacionales	0.00	3.150.000.00	3.150.000.00
814	Amortización Ctas. Pend. Ejerc. Ant.	0.00	150.000.00	6.225.10
819	Amortización de otras obligaciones	0.00	278.165.00	278.165.00
990	Otras asignaciones globales	2.000.000.00	2.000.000.00	692.393.70
TOTALES		259.109.200.00	274.109.200.00	212.551.742.43

REPORTE DE EJECUCION PRESUPUESTARIA PARA 1995

PROGRAMA 808 - DEFENSORIA DE LOS HABITANTES

(Liquidación al 30 de abril de 1995)

Subp	Nombre	Presupuesto Asignado	Presupuesto Modificado	Gasto Real
0	Sueldos para cargos fijos	157.761.600.00	157.761.600.00	51.145.136.35
30	Sueldo adicional	16.568.150.00	16.568.150.00	0.00
31	Salario Escolar			
60	Sobresueldos	2.500.000.00	2.500.000.00	273.764.15
*70	Gastos de representación	461.000.00	461.000.00	67.029.00
80	Servicios Especiales	3.632.000.00	4.032.000.00	1.141.501.30
90	Otros Servicios no Personales	1.000.000.00	1.000.000.00	233.600.00
102	Alquiler de Edificios y Terrenos	20.000.000.00	18.200.000.00	2.903.175.00
104	Alquiler de Equipo Electrónico	1.260.000.00	1.260.000.00	43.852.00
106	Otros Alquileres	1.260.000.00	1.260.000.00	0.00
112	Información y Publicidad	9.500.000.00	9.500.000.00	138.875.00
114	Impresión, Encuadernación y otros	1.386.000.00	1.386.000.00	129.977.70
122	Telecomunicaciones	2.570.000.00	2.570.000.00	794.659.00
124	Servicio de Correos	360.000.00	360.000.00	13.455.00
126	Energía Eléctrica	2.214.300.00	2.214.300.00	289.927.00
128	Otros servicios públicos	863.700.00	863.700.00	85.377.00
*132	Gastos de viaje en el exterior	1.909.200.00	1.909.200.00	304.243.35
134	Gastos de viaje dentro del país	5.000.000.00	5.000.000.00	55.499.00
*142	Transporte de o para el exterior	2.709.200.00	2.709.200.00	81.918.20
144	Transportes dentro del país	2.000.000.00	2.000.000.00	13.825.00
150	Seguros	3.300.000.00	3.300.000.00	686.653.00
162	Consultorías	15.765.000.00	15.765.000.00	900.967.75
172	Mant.y Repar.Mobil. y Eq Oficina	2.500.000.00	2.500.000.00	8.400.00
174	Mant. y Reparación Maq. y Equipo	1.500.000.00	1.500.000.00	201.406.70
182	Mantenimiento y Rep. de Edificios	3.000.000.00	3.000.000.00	12.500.00
190	Servicios Aduaneros	350.000.00	350.000.00	0.00
199	Otros servicios no personales	2.500.000.00	2.500.000.00	252.134.80
202	Gasolina	2.200.000.00	2.200.000.00	6.000.00
204	Diesel	144.000.00	144.000.00	0.00
206	Otros comb., grasas y lubricantes	280.000.00	280.000.00	0.00
212	Medicinas	178.000.00	178.000.00	0.00
214	Otros productos químicos	1.500.000.00	1.500.000.00	407.648.40
220	Textiles y vestuario	800.000.00	800.000.00	0.00
232	Productos de papel y cartón	2.000.000.00	2.000.000.00	11.673.55
234	Impresos y otros	3.000.000.00	3.000.000.00	349.786.95
240	Productos alimenticios	400.000.00	400.000.00	0.00
252	Cemento	100.300.00	100.300.00	64.757.00
254	Prod. Metálicos para la const.	500.000.00	500.000.00	75.166.50
258	Madera	200.000.00	200.000.00	78.415.20
259	Otros materiales de construcción	500.000.00	500.000.00	360.242.05
260	Instrumentos, herramientas y otros	500.000.00	500.000.00	0.00
270	Repuestos	1.500.000.00	1.500.000.00	33.990.70
282	Útiles y materiales de oficina	1.500.000.00	1.500.000.00	55.889.15
284	Útiles y materiales de limpieza	464.000.00	464.000.00	0.00
286	Otros útiles y materiales específicos	2.250.000.00	2.250.000.00	20.825.50
*290	Artículos y gastos para recepción	1.500.000.00	1.500.000.00	184.364.05
299	Otros materiales y suministros	500.000.00	500.000.00	6.967.50
310	Equipo y mobiliario de oficina	5.000.000.00	5.000.000.00	0.00
320	Equipo médico y de laboratorio			
*330	Equipo de Transporte	5.000.000.00	5.000.000.00	0.00

340	Equipo para comunicaciones	2.500.000.00	2.500.000.00	0.00
350	Equipo educacional	1.000.000.00	1.000.000.00	0.00
390	Equipos varios	1.000.000.00	2.400.000.00	0.00
510	Edificios	500.000.00	500.000.00	0.00
520	Instalaciones	500.000.00	500.000.00	0.00
550	Otras constr., adic. y mejoras			
602	Prestaciones legales	1.500.000.00	1.500.000.00	85.895.95
603	Ayuda Ec. según Prog. Cap. Apren.	500.000.00	500.000.00	0.00
604	Becas	500.000.00	500.000.00	0.00
660	Contribución patronal a la CCSS	700.000.00	700.000.00	241.431.35
733	Aportes a organismos financieros	150.000.00	150.000.00	2.247.10
814	Amort. Ctas. Pend. Ejerc. Anter.	5.550.00	5.550.00	0.00
990	Otras asignaciones globales	3.500.000.00	3.500.000.00	269.600.00
TOTALS		304.242.000.00	304.242.000.00	62.032.777.25

* Se reduce la ejecución en un 10% de los montos asignados originalmente de acuerdo con oficio DH-098-95.

DEFENSORIA DE LOS HABITANTES DE LA REPUBLICA

NOMINA DE PERSONAL AL 30 DE ABRIL DE 1995

NOMBRE	CARGO	PROFESION
CARAZO ZELEDON RODRIGO ALB.	DEFENSOR DE LOS HABITANTES	Abog., Econ.y Politólogo
ZURCHER BLEN JOYCE	DEFENSORA ADJUNTA	Filósofa
ESQUIVEL FAERRON MAX ALB.	ASESOR DESPACHO	Abogado y Politólogo
RODRIGUEZ ARAICA KATHYA	ASESOR DESPACHO	Abogada
UREÑA CECILIANO JOSE MANUEL	ENCARGADO DE PRENSA	Sociólogo y Relac. Público
ARTAVIA MEDRANO ARGENTINA	ANALISTA DOCUMENTAL	Politóloga
ESQUIVEL ZAMORA ANNA T.	SECRETARIO EJECUTIVO	
QUIROS CEDEÑO RODOLFO	PROMOTOR FOROS Y EVENTOS	
PASCUA VARGAS ALBA Ma.	SECRETARIO EJECUTIVO	
VENEGAS PORRAS RAMON	AUDITOR INTERNO	Administrador de Negocios
SOLERA URCUYO OSCAR	ASISTENTE DE DESPACHO	Abogado
FALLAS REDONDO DAVID A.	ASISTENTE DE DESPACHO	
GONZALEZ LEDEZMA CARLOS E.	DIRECTOR ADMINISTRATIVO	Administrador de Negocios
CASTRO CALVO GINA	SECRETARIA 2	
VEGA BADILLA FRANCISCO	CONTADOR	Administrador de Negocios
ROMAN GUERRERO KAREN	OFICINISTA	
CASTRO QUESADA FRANKLIN A.	JEFE DEPTO. DE INFORMATICA	Informático
OBREGON GOMEZ LUIS ANGEL	TECNICO EN INFORMATICA	Informático
RIOS VINDAS FRANKLIN I.	JEFE DEPTO.FINANC.CONTABLE	Administrador de Negocios
LEE CERDAS JUANITA MAYELA	ASIST. UNIDAD FINANCIERA	
ROJAS ANGULO HERNAN ALB.	JEFE DEPTO. REC. HUMANOS	Administrador Público
HERNANDEZ CAVALLINI ROXANA	JEFE DEPTO. PROVEED.Y SERV.	
CHACON ESPINOZA YHORLYS	OFICINISTA	
HERNANDEZ MOLINA LIRA	OFICINISTA	
VENEGAS MONGE TATIANA	TRABAJADOR MISCELANEO	
MARROQUIN FIGUEROA EDGAR R.	TRABAJADOR MISCELANEO	
VARGAS RAMIREZ JHONNY	CHOFER	
ALVAREZ PRENDAS CARLOS ALB.	CHOFER	
FERNANDEZ RAMIREZ MARVIN	CHOFER	
AGUILAR BRENES MANUEL A.	GUARDA	
MONTERO QUIROS MARIO	ABOGADO	Abogado
ARROYO ALVAREZ WILBERTH	ABOGADO ASISTENTE	Abogado
MAYORGA CASTRO FERNANDO	COORDINADOR DE DEFENSORIAS	Abogado
OVIEDO QUESADA HEIDY MARIA	SECRETARIO 2	
ARRIETA QUESADA LILLIANA	DEFENSOR ESPECIAL	Abogada
BLANCO ODIÓ ALFREDO	DEFENSOR ESPECIAL	Economista, Abogado
GOLDENBERG GUEVARA OLGA	DEFENSOR ESPECIAL	Pedagoga
MAXERA HERRERA RITA	DEFENSOR ESPECIAL	Abogada
CESPEDES RUIZ EDGAR	DEFENSOR ESPECIAL	Pedagogo
CASTRO ROJAS ORLANDO	DEFENSOR ESPECIAL	Estadístico
MARTIN SALAZAR LIGIA	DEFENSOR ESPECIAL	Antropóloga
RUBIO RIOS ARNOLDO	DEFENSOR ESPECIAL	Sociólogo
VALERIO MONGE CARLOS JOSE	PROF.ASIST.DE DEFENSORIA	Abogado
MUÑOZ VILLALOBOS VERNOR	PROF.ASIST.DE DEFENSORIA	Abogado

ARCE BADILLA LORELLY	PROF.ASIST.DE DEFENSORIA	Socióloga
BONILLA ALMANZA GUILLERMO	PROF.ASIST.DE DEFENSORIA	Administrador Público
FERNANDEZ DIAZ LAURA	PROF.ASIST.DE DEFENSORIA	Abogada
BARAHONA ISRAEL MA./ANGELES	PROF.ASIST.DE DEFENSORIA	Arquitecta
ESQUIVEL JARA ARLETTE	PROF.ASIST.DE DEFENSORIA	Abogada
DIAZ VENEGAS ANA LUCIA	PROF.ASIST.DE DEFENSORIA	Abogada
VARELA QUIROS RICARDO	PROF.ASIST.DE DEFENSORIA	Relacionista Internacional
TREJOS SALAS LORELLY	PROF.ASIST.DE DEFENSORIA	Abogada
VARGAS VIVES ANA CECILIA	PROF.ASIST.DE DEFENSORIA	Abogada
MORA MORA ALEJANDRA	PROF.ASIST.DE DEFENSORIA	Abogada
MONGE GUEVARA BERNAL	PROF.ASIST.DE DEFENSORIA	Abogado
CHACON ARTAVIA ROXANA	PROF.ASIST.DE DEFENSORIA	Abogada
MARIN AZOFEIFA JORGE	NOTIFICADOR	
DELGADO AGUERO CATALINA	ESCRIBIENTE	Abogada
GUILLERMET F. CHRISTIAN	ESCRIBIENTE	Relacionista Internacional
ZELEDON LEPIZ ANA KARINA	ESCRIBIENTE	Abogada
MONTIEL CASTILLO MARIA E.	ESCRIBIENTE	Politóloga
ZUÑIGA VILLEGAS ROSSY P.	ESCRIBIENTE	Abogada
CASTRO GONZALEZ BERNAL	ESCRIBIENTE	
LEPIZ RAMOS OTTO EDUARDO	ESCRIBIENTE	Abogado
LISAC VELEZ EDGAR	ESCRIBIENTE	
FONSECA CALDERON CRISTINA	ESCRIBIENTE	Psicóloga
DIAZ MELENDEZ HAZEL	ESCRIBIENTE	Abogada
PACHECO CASTRO ALEJANDRO	ESCRIBIENTE	
CHAMBERLAIN G. YOLANDA	ESCRIBIENTE	Relacionista Internacional
CHAVES OLARTE GEORGINA	ESCRIBIENTE	Abogada
PORRAS ALFARO JOHANNA	ESCRIBIENTE	
MESA BONILLA ROSAURA	OFICINISTA	
SOLANO ORTIZ TANNIA	OFICINISTA	Relacionista Internacional
GAMBOA GARCIA MARTHA	OFICINISTA	
ARAND UREÑA MARIANA	OFICINISTA	
PACHECO ALFARO IRENE	OFICINISTA	

TITULO II. LABOR SUSTANTIVA

En este título se analizarán los diversos aspectos que engloban el accionar de la Defensoría de los Habitantes desde la perspectiva de la protección de los derechos de los habitantes y de la labor promoción y la divulgación. En primera instancia se aborda el desarrollo de la gestión en sus diferentes aspectos, para posteriormente describir la labor de promoción de derechos en sus diferentes componentes, las relaciones interinstitucionales, para finalizar con un análisis general del estado de la población a la luz del disfrute de los derechos.

CAPITULO I.

ANALISIS GENERAL DE LOS ASUNTOS ATENDIDOS

A. ANALISIS GENERAL. OCTUBRE DE 1993 - ABRIL DE 1995

Durante los diecinueve meses de funcionamiento de la Defensoría, 17443 asuntos han sido **atendidos**¹; un promedio de cerca de 920 asuntos por cada mes que contrasta con el promedio de 885 asuntos por mes (como promedio) al cual se hacía referencia en el Informe Anual 93-94 de esta Institución. Este dato numérico muestra, por sí solo, una siempre creciente confianza de la población en la labor de protección de los derechos e intereses de los habitantes que realiza la Defensoría, si bien otros datos también permiten inferir que aun no está totalmente claro para la mayoría de la población el ámbito de competencia determinado por la ley para la Institución.

¹ Asuntos atendidos: Todas aquellas quejas, reclamos, denuncias, consultas o solicitudes de información que ingresan en la Defensoría por un medio idóneo (personalmente o por carta, facsímil, teléfono u otros) con la finalidad de que la Institución intervenga o proporcione asesoría.

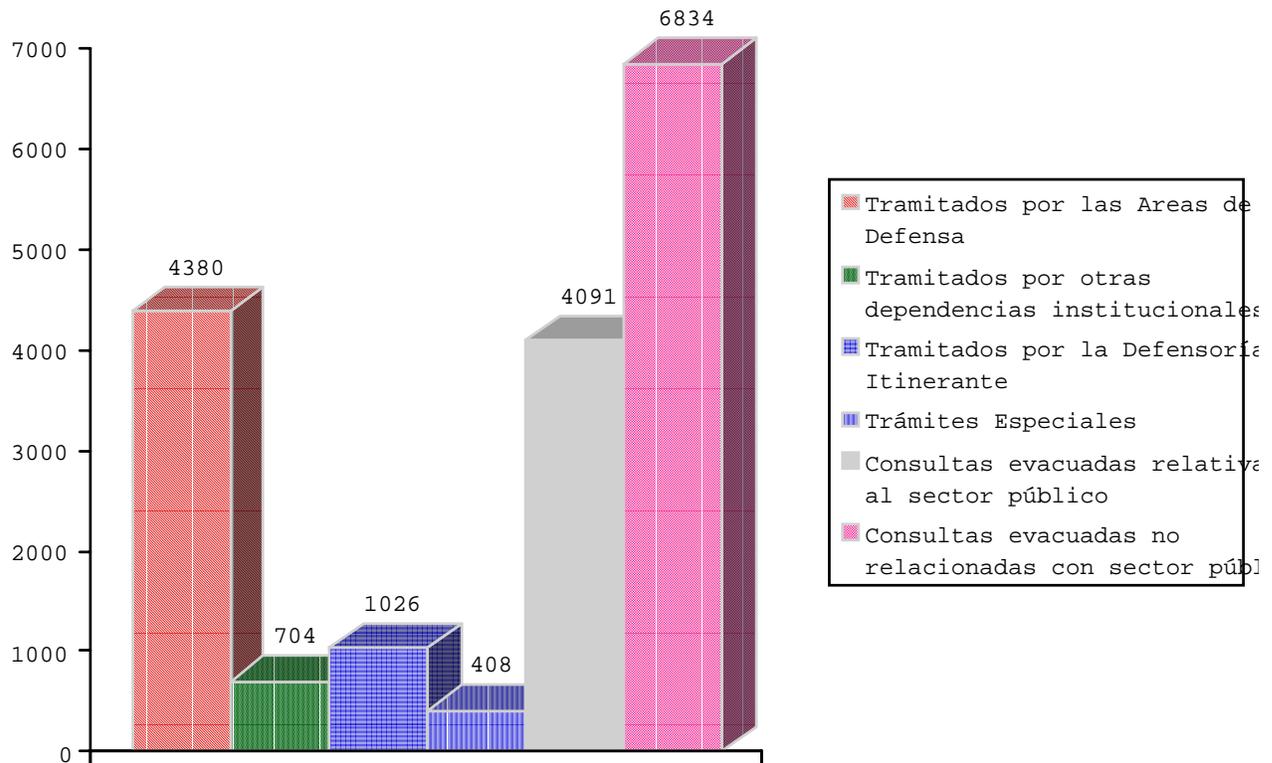
Tabla # 1
ASUNTOS ATENDIDOS
1 de octubre de 1993 al 30 de abril de 1995

Area	Total
Defensoría de la Mujer	190
Niñez, Adolescencia y Grupos Discriminados	415
Calidad de Vida y Medio Ambiente	732
Servicios Sociales	564
Servicios Públicos y Gobiernos Locales	1003
Justicia y Policía	673
Administrativo, Financiero y Económico	803
Defensoría Itinerante	1026
Oficina de Admisibilidad	455
Unidad de Defensa Inmediata	121
Otras dependencias institucionales	128
Trámites Especiales	408
Consultas relativas al sector público	4091
Consultas no relacionadas con sector público	6834
TOTAL DE ASUNTOS RECIBIDOS	17443

En la Tabla # 1 puede observarse un detalle de los asuntos que han sido atendidos según el área que los tramita. Entre las siete áreas de defensa destaca la de Servicios Públicos y Gobiernos Locales, que ha tramitado a lo largo de estos 19 meses 1003 asuntos, principalmente referidos a problemas que se suscitan por la prestación de servicios esenciales por parte del Estado y sus diferentes entes y órganos, como lo son los de energía eléctrica, acueducto, recolección de desechos sólidos, teléfono y otros.

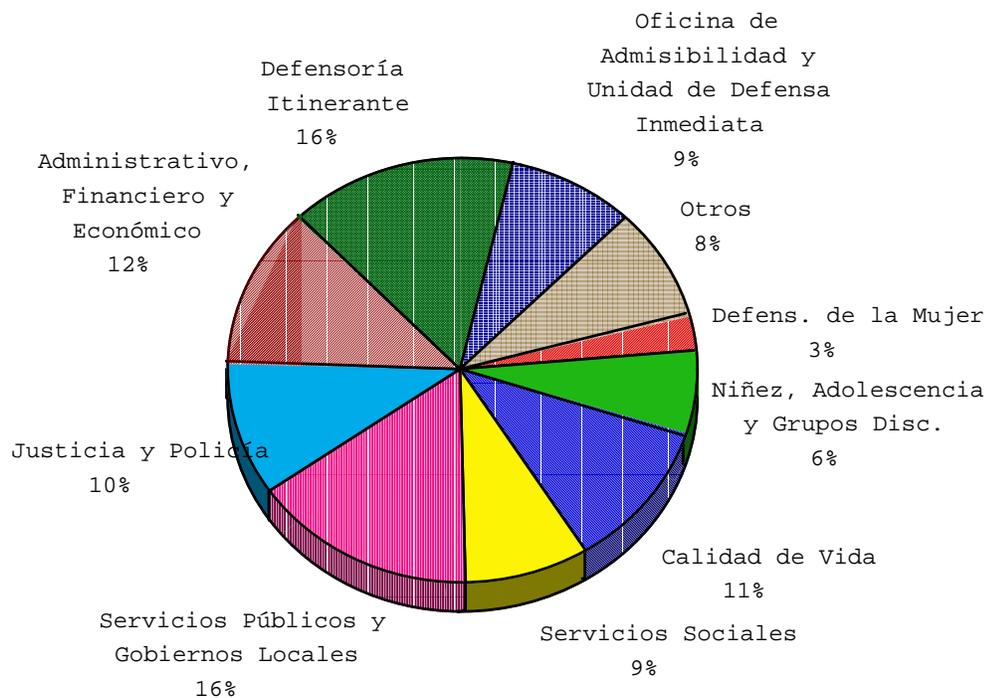
De igual forma, la Defensoría Itinerante tramitó 1026 asuntos durante su existencia, toda vez que dejó de operar por motivos de reorganización (y ante la entrada en funcionamiento de las Unidades Móviles de Promoción y Divulgación) en el mes de enero de 1995.

Gráfico # 1
ASUNTOS ATENDIDOS
1 de octubre de 1993 al 30 de abril de 1995



En cuanto a las consultas atendidas y evacuadas por la Institución, 4091 se referían a instituciones o entidades del sector público y 6834 esencialmente a solicitudes de asesoría en asuntos de derecho privado en los cuales la Defensoría no puede intervenir. Las consultas de uno y otro tipo suman 10925, para un promedio de 575 por mes de operación. La atención de estas consultas constituye un importante esfuerzo por parte de la Defensoría que, ante los límites que para su funcionamiento establece la normativa, no puede proceder a una intervención formal en estos casos, pero sí analiza cada una de las consultas y cuando no resulta viable su admisión, brinda asesoría y orientación a la persona que la plantea, con el fin de que canalice de la forma más efectiva su inquietud.

Gráfico # 2
ASUNTOS TRAMITADOS (Por área)
1 de octubre de 1993 al 30 de abril de 1995



El Gráfico # 1 permite visualizar en forma clara la distribución general de los asuntos atendidos por la Defensoría durante sus primeros 19 meses de labor formal, destacando - como antes se indicó- las consultas evacuadas y los asuntos tramitados por las áreas de defensa (que en conjunto suman 4380 casos), así como los tramitados por otras dependencias institucionales. Por su parte, el Gráfico # 2 representa la distribución porcentual de los asuntos **tramitados**² durante todo el tiempo de funcionamiento de la Institución; en este caso 6518 asuntos.

Los casos concluidos, categoría que incluye aquellos que han sido tramitados formal o informalmente y resueltos después de la investigación (por parte de las áreas de defensa, la Defensoría Itinerante u otras dependencias institucionales) y los asuntos que son archivados por falta de interés actual en la investigación, entre otras situaciones, han alcanzado el número de 5042 durante los 19 meses de gestión de la Defensoría. De ellos, 3069 fueron concluidos por las áreas de defensa, 1026 por la Defensoría Itinerante y los restantes 947

² Asuntos tramitados: Son todos aquellos casos admitidos para ser conocidos por las áreas de defensa, la Defensoría Itinerante u otras oficinas institucionales, y en los cuales se ha realizado o al menos iniciado el proceso de intervención e investigación mediante gestiones formales o informales.

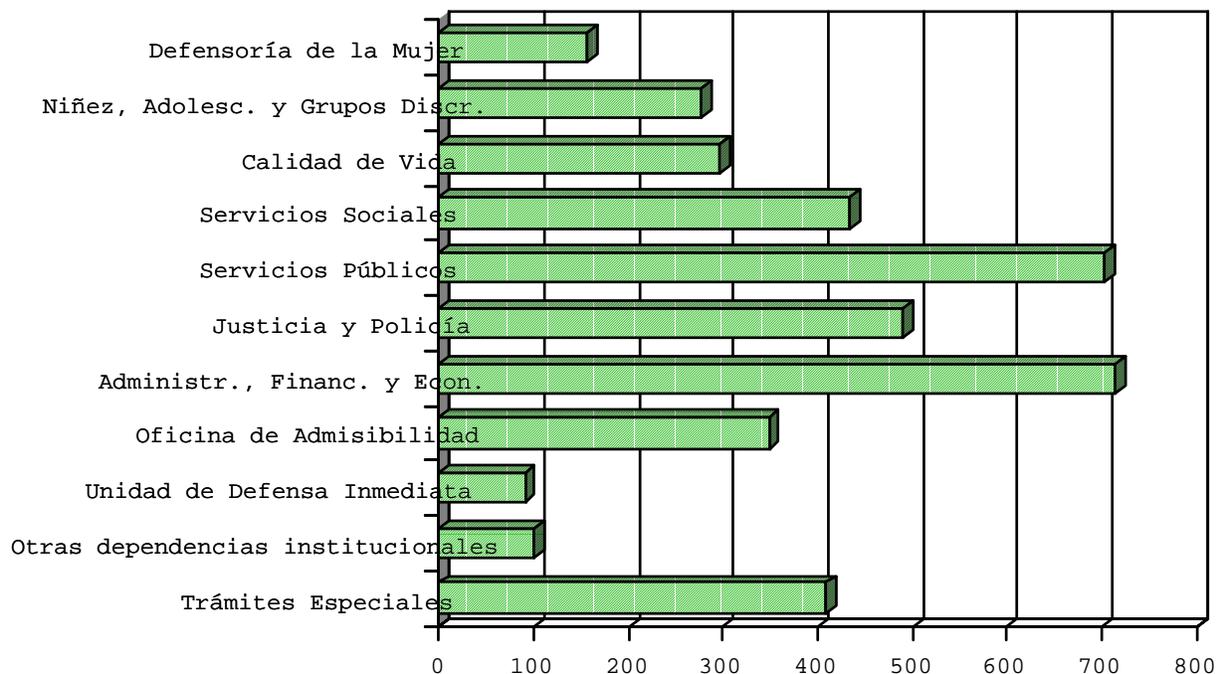
por otras oficinas. La Tabla # 2 brinda el detalle de los casos concluidos según el área u oficina que los tramitó, información que es presentada en el Gráfico # 3.

Tabla # 2
CASOS CONCLUIDOS
1 de octubre de 1993 al 30 de abril de 1995

Area	Total
Defensoría de la Mujer	155
Niñez, Adolescencia y Grupos Discriminados	277
Calidad de Vida y Medio Ambiente	297
Servicios Sociales	433
Servicios Públicos y Gobiernos Locales	703
Justicia y Policía	489
Administrativo, Financiero y Económico	715
Defensoría Itinerante	1026
Oficina de Admisibilidad	348
Unidad de Defensa Inmediata	90
Otras dependencias institucionales	101
Trámites Especiales	408
TOTAL DE ASUNTOS CONCLUIDOS	5042

Efectuando un balance general de los 19 meses desde el inicio de funciones de la Defensoría, se puede observar cómo de los 17443 asuntos atendidos un 62,9% corresponde a consultas que han sido evacuadas y el restante 37,1% de casos que han sido tramitados. De éstos, 5042 han resultado ya concluidos o cerrados, lo cual representa un 77,4% del total de asuntos tramitados.

Gráfico # 3
CASOS CONCLUIDOS
1 de octubre de 1993 al 30 de abril de 1995



B. ANALISIS COMPARATIVO. PERIODOS 93-94 Y 94-95.

El rendimiento de la Defensoría, tanto en cuanto a asuntos atendidos como en cuanto a los concluidos, ha sido claramente superior en el periodo 94-95 en relación con el periodo anterior.

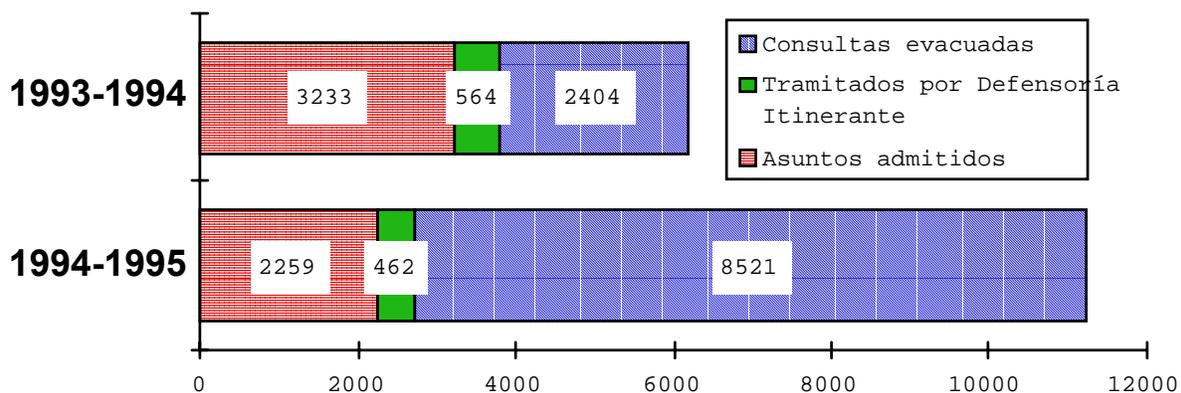
Los asuntos atendidos durante el anterior periodo sumaron 6201 (ver la Tabla # 3), mientras el actual periodo muestra un crecimiento de casi el 82% con 11242 asuntos. Las consultas evacuadas por la Institución a los habitantes son el rubro que muestra un crecimiento más impresionante, al pasar de 2404 consultas a 8521 en el periodo 94-95. El Gráfico # 4 es muy significativo al mostrar la diferencia notable que existe entre uno y otro periodo.

Tabla # 3
ASUNTOS ATENDIDOS
Cuadro comparativo
Periodos 93-94 y 94-95

	1993-1994	1994-1995
Asuntos admitidos	3233	2259
Tramitados por Defensoría Itinerante	564	462
Consultas evacuadas	2404	8521
TOTAL DE ASUNTOS ATENDIDOS:	6201	11242

Como se indicó antes, el promedio del anterior periodo de 885 asuntos al mes creció cerca de un 6% para marcar un promedio mensual superior a los 935 asuntos atendidos. Esto significa alrededor de 45 asuntos recibidos diariamente por los diferentes medios que la Defensoría ha puesto al servicio de los habitantes para exponer sus inquietudes, quejas, reclamos, denuncias o consultas: la atención en sus oficinas centrales, documentos recibidos por correo o facsímil o el teléfono, entre otros.

Gráfico # 4
ASUNTOS ATENDIDOS
(comparativo)
Periodos 93-94 y 94-95



Ahora bien, es por todos conocido el hecho de que el anterior periodo refleja únicamente siete meses de labor, en contraste con el periodo actual que contiene los doce últimos meses. Para valorar con objetividad las conclusiones antes expuestas, deviene necesario evaluar los datos correspondientes al periodo octubre del 94 a abril del 95 (y cotejarlos con los del periodo anterior, octubre del 93 a abril del 94): Así las cosas, en los siete meses correspondientes al periodo anterior fueron atendidos 6201 asuntos, mientras en los últimos siete meses del periodo actual se atendieron 6799 asuntos (un crecimiento de casi el 10%).

La Tabla # 4 muestra resultados similares a los anteriores en relación con los asuntos concluidos por la Institución en ambos periodos. Mientras en el periodo 93-94 fueron concluidos 2152 asuntos, en el actual la cifra alcanzó los 2890 asuntos. El Gráfico # 5 es también muy claro a este respecto.

Tabla # 4
ASUNTOS CONCLUIDOS
Cuadro comparativo
Periodos 93-94 y 94-95

	1993-1994	1994-1995
Tramitados por áreas de defensa	1131	1938
Tramitados por otras oficinas u órganos	49	490
Tramitados por Defensoría Itinerante	564	462
Trámites especiales	408	0
TOTAL DE ASUNTOS CONCLUIDOS	2152	2890

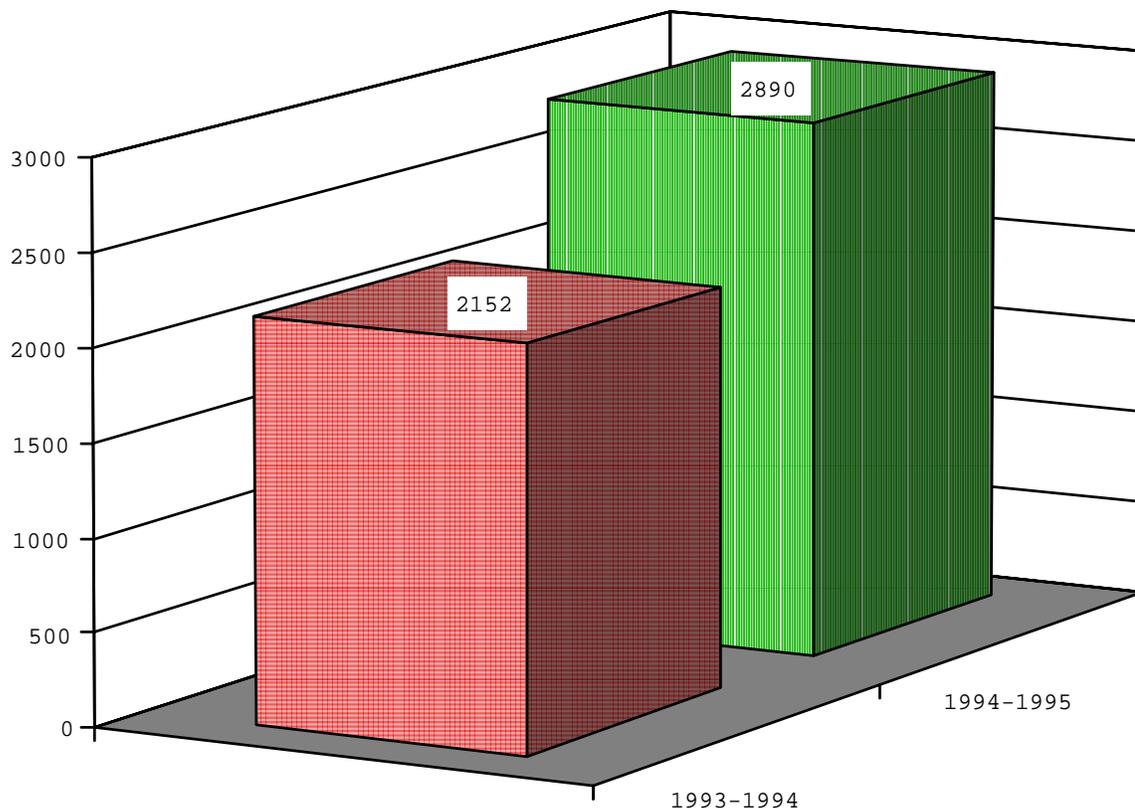
Sobre este particular, se hace necesario efectuar un análisis más detallado de la situación y desmenuzar, rubro por rubro, lo que ha sido el crecimiento en el número de casos concluidos. Las áreas de defensa muestran un aumento del 71,4% en el número de casos concluidos, y los asuntos concluidos por otras oficinas institucionales (como la Oficina de Admisibilidad, la Unidad de Defensa Inmediata y otros) tuvieron un crecimiento, del anterior periodo al actual, de un 1000% (de 49 a 490).

Por su parte, la Defensoría Itinerante muestra un ligero descenso del 18% en el número de asuntos concluidos, lo cual se explica con el hecho de que la reorganización que se ha venido ejecutando en la Institución en el marco de un proceso de reingeniería, motivó la desaparición de esta unidad en el mes de diciembre de 1994.

Finalmente, los 408 trámites especiales concluidos en el periodo anterior, que fueron presentados todos por un abogado costarricense en torno a la tramitación de pensiones por parte de diversos órganos estatales, fue una situación coyuntural difícilmente repetible y que respondió a un intento por lograr que la Defensoría, recién creada entonces, coadyuvara en alguna medida con las gestiones profesionales que esta persona realizaba.

Por ello, si no se consideran estos trámites de carácter extraordinario en el total de asuntos cerrados en el periodo 93-94, se aprecia un promedio de crecimiento del 66% en el número de asuntos concluidos por la Institución en el actual periodo con respecto al anterior.

Gráfico # 5
ASUNTOS CONCLUIDOS
(comparativo)
Periodos 93-94 y 94-95



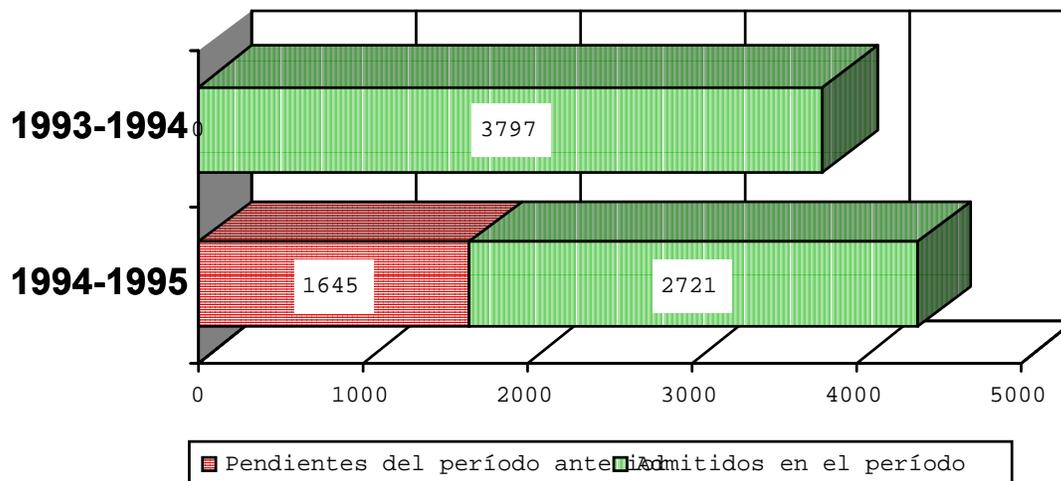
De la misma manera en que se hizo al analizar la información en cuanto a asuntos atendidos, se exponen ahora los datos sobre asuntos concluidos considerando únicamente el periodo octubre - abril de cada uno de los periodos. Mientras en el periodo 93-94 (siete meses) las áreas de defensa concluyeron 1131 asuntos, durante los últimos siete meses del actual periodo las mismas áreas de defensa cerraron 1309 casos (incremento de casi un 16%). Adicionalmente, otras oficinas y órganos de la Institución lograron cerrar 370 asuntos en los últimos siete meses del periodo 94-95, en contraste con solamente 49 del periodo anterior (755% de aumento). En general (excluyendo los datos correspondientes a la Defensoría Itinerante que, como se indicó, no operó durante cuatro de los últimos siete meses) el periodo octubre 93- abril 94 significó el cierre de 1588 asuntos en comparación con los 1679 concluidos entre octubre del 94 y abril del 95.

Tabla # 5
DISTRIBUCION DE ASUNTOS TRAMITADOS
Cuadro comparativo
Periodos 93-94 y 94-95

	1993-1994	1994-1995
Pendientes de periodo anterior	0	1645
Admitidos en el periodo	3797	2721
TOTAL	3797	4366

Estos datos implican un aumento del 15% en la "carga de trabajo" de la Institución, pese a lo cual el desempeño muestra una visible mejoría que, por demás, resulta muy lógica, toda vez que los primeros meses de labor implicaron numerosos problemas y condiciones de trabajo bastante deficientes -situación usual al crearse una organización de cualquier naturaleza-.

Gráfico # 6
ASUNTOS TRAMITADOS
(comparativo)
Periodos 93-94 y 94-95



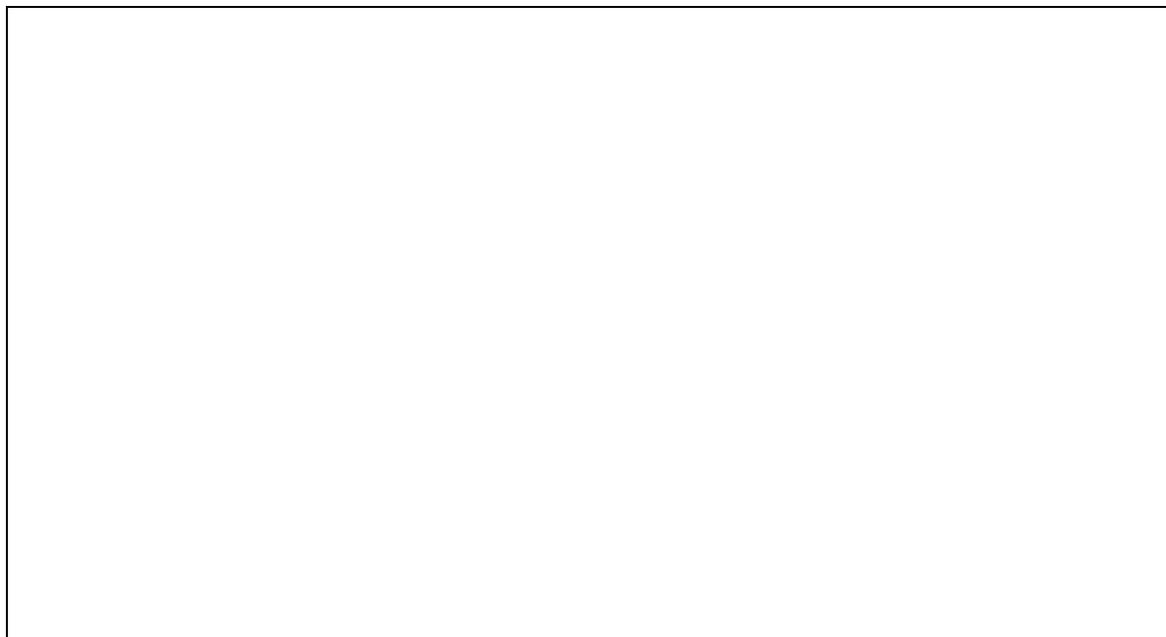
Todo lo anteriormente expuesto en cuanto al más eficiente y eficaz desempeño de la Defensoría durante el actual periodo se reafirma con el análisis de los asuntos tramitados en uno y otro lapso. Como muestra la Tabla # 5, mientras en el periodo 93-94 se tramitaron 3797 asuntos, en el periodo 94-95 se hizo lo mismo con 4366, desglosados estos últimos en 1645 casos pendientes de resolución del periodo 93-94 más 2721 asuntos admitidos para trámite durante el periodo. Se ilustra esta información con el Gráfico # 6.

De la información anterior se desprende la que se expone en la Tabla # 6: Al final del periodo 93-94 había 1645 asuntos en trámite, mientras al finalizar el actual periodo (30 de abril de 1995) hay solamente 1476 (una disminución de más del 10%). Estas cifras se extraen de la diferencia entre los asuntos admitidos para trámite en cada periodo y los concluidos en él, más los pendientes del periodo anterior.

C. ANALISIS ESTADISTICO DEL 1 DE MAYO DE 1994 AL 30 DE ABRIL DE 1995.

Como ya se ha expuesto previamente, el número de asuntos atendidos durante el periodo comprendido del 1 de mayo de 1994 al 30 de abril de 1995 son 11.242. Estos se distribuyen en forma bastante similar en los doce meses del periodo; no obstante, se observan dos situaciones extremas: el mes de junio del 94 (1286 asuntos atendidos) y el mes de diciembre del mismo año (436 asuntos atendidos).

Gráfico # 8
ASUNTOS ATENDIDOS (Por mes)
1 de mayo de 1994 al 30 de abril de 1995



La cifra excepcionalmente baja del mes de diciembre no resulta extraña, toda vez que ya en diciembre del 93 se había observado una situación similar y ello puede atribuirse a la época navideña, las fiestas de fin de año y demás (pese a que la Institución ha permanecido abierta durante los festejos populares en la capital ambos años). En cuanto a la situación del mes de junio del 94 resulta más confusa, toda vez que no existía ninguna situación especial evidente con excepción del cambio de gobierno producido un mes antes y que, como es sabido, genera múltiples expectativas entre la población y por ende una mayor actividad para la Defensoría. Al respecto obsérvese el Gráfico # 8.

Tabla # 7
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL ACTUAL PERIODO
1 de mayo de 1994 al 30 de abril de 1995

AREA	My.-Jn.	Jl.-Ag.	St.-Oc.	Nv.-Dc.	En.-Fb.	Mr.-Ab.	TOTAL
	1994	1994	1994	1994	1995	1995	(*)
Defensoría Mujer	22	5	8	14	10	8	68
Niñez, Adol. y G.D.	64	30	41	24	20	15	202
Calidad de Vida	71	50	65	31	54	32	316
Servicios Sociales	58	34	32	16	15	7	168

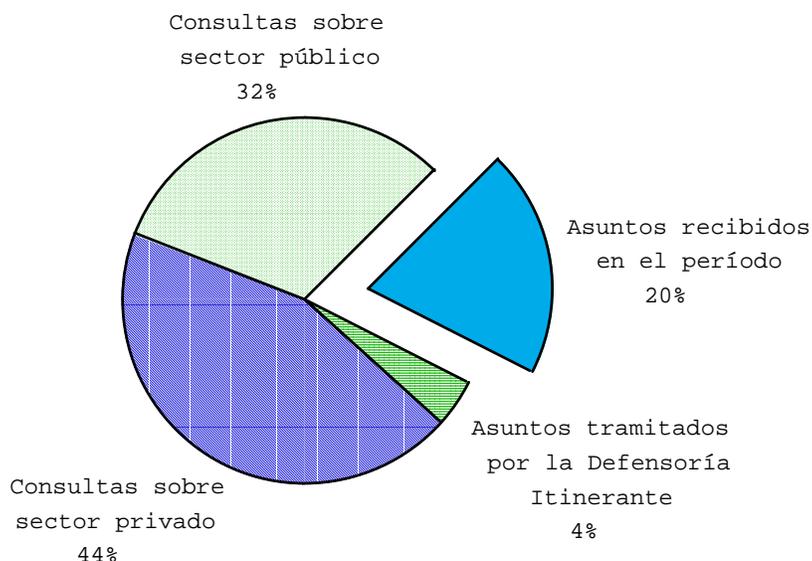
Servicios Públicos	101	59	43	29	32	25	329
Justicia y Policía	74	65	46	33	44	22	293
Adm., Fin. y Econ.	68	37	29	24	47	24	269
Defens. Itinerante	173	57	143	89	0	0	462
Otras oficinas u órganos	171	198	97	114	79	72	614
Consultas relativas a sector público	462	352	673	598	775	689	3549
Consultas relativas a sector privado	1027	468	685	643	1112	1037	4972
TOTAL	2291	1355	1862	1615	2188	1931	11242

(*) La columna de los totales incluye ajustes por cambios en la asignación del área efectuados durante la tramitación del expediente.

En la Tabla # 7 se detallan los datos por bimestres de la actividad durante el año de labores y los totales de cada una de las áreas en todo el periodo. Los asuntos atendidos en el periodo son 2721 casos admitidos (462 de ellos tramitados por la Defensoría Itinerante), 3549 consultas evacuadas relativas al sector público y 4972 consultas evacuadas no relacionadas con el Estado o sus instituciones. Los porcentajes de cada una de las áreas se muestran en el Gráfico #9.

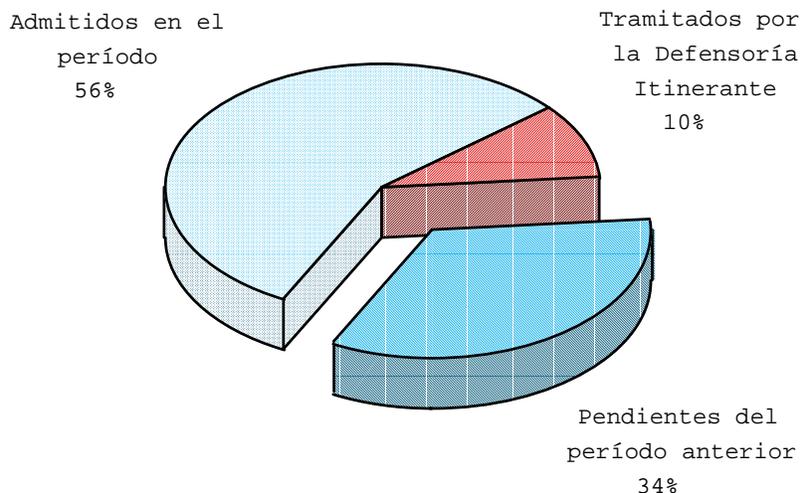
En estrecha relación con lo que se puede ver en el Gráfico # 9, el # 10 muestra un desglose de los asuntos tramitados durante el periodo (4366), distribuidos en 2259 casos admitidos (56%), 462 atendidos por la Defensoría Itinerante (10%) y 1645 casos tramitados que estaban pendientes de resolución del periodo anterior (34%).

Gráfico # 9
ASUNTOS ATENDIDOS EN EL PERIODO
Del 1 de mayo de 1994 al 30 de abril de 1995



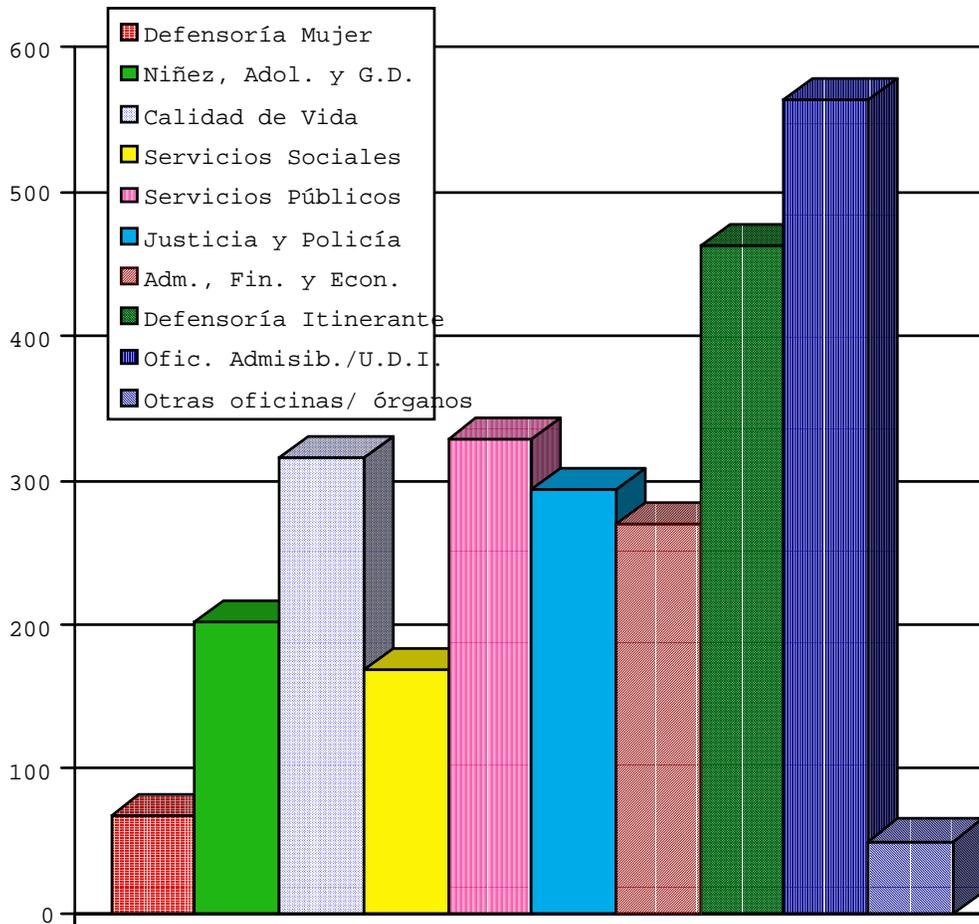
En el Gráfico # 11 se muestra la distribución de los asuntos según el área de defensa u oficina que ha tramitado el caso en números absolutos. Porcentualmente y considerando los asuntos tramitados por la Defensoría Itinerante (sometidos a un trámite diferenciado por su especial naturaleza), la Oficina de Admisibilidad y la Unidad de Defensa Inmediata han dado trámite a un 21% de los casos atendidos, seguidos por la Defensoría Itinerante que ha tramitado un 17%. En relación con las siete áreas de defensa, cuatro de ellas se ubican en un rango cercano al 11%, como son las de Servicios Públicos y Gobiernos Locales (12%), Calidad de Vida y Medio Ambiente y la de Justicia y Policía (11% cada una) y la Administrativa, Financiera y Económica (10%). El área de Servicios Sociales tramitó un 6% de las quejas admitidas en el periodo, hecho que se explica en virtud de que se dio prioridad en ésta área a las investigaciones de carácter general en temas como atención médica, vivienda y otros en lugar del conocimiento de situaciones aisladas relacionadas con estas problemáticas. Por su parte, la Defensoría de la Mujer y el área de Niñez, Adolescencia y Grupos Discriminados, que atienden situaciones específicas (como los temas de discriminación por género, niñez y adolescencia y otros), atendieron respectivamente un 3 y un 7% de los asuntos admitidos.

Gráfico # 10
ASUNTOS TRAMITADOS EN EL PERIODO
1 de mayo de 1994 al 30 de abril de 1995



Si del análisis se excluye la Defensoría Itinerante (en virtud del procedimiento especial que efectúa con los asuntos que tramita) y se comparan los datos porcentuales con los del periodo anterior (1993-1994), se observa cómo la Defensoría de la Mujer mantiene un 4% de los asuntos admitidos, el área de Niñez, Adolescencia y Grupos Discriminados pasa de un 8 a un 9%, la de Calidad de Vida y Medio Ambiente de un 15 a un 14% y la de Justicia y Policía mantiene un 13%.

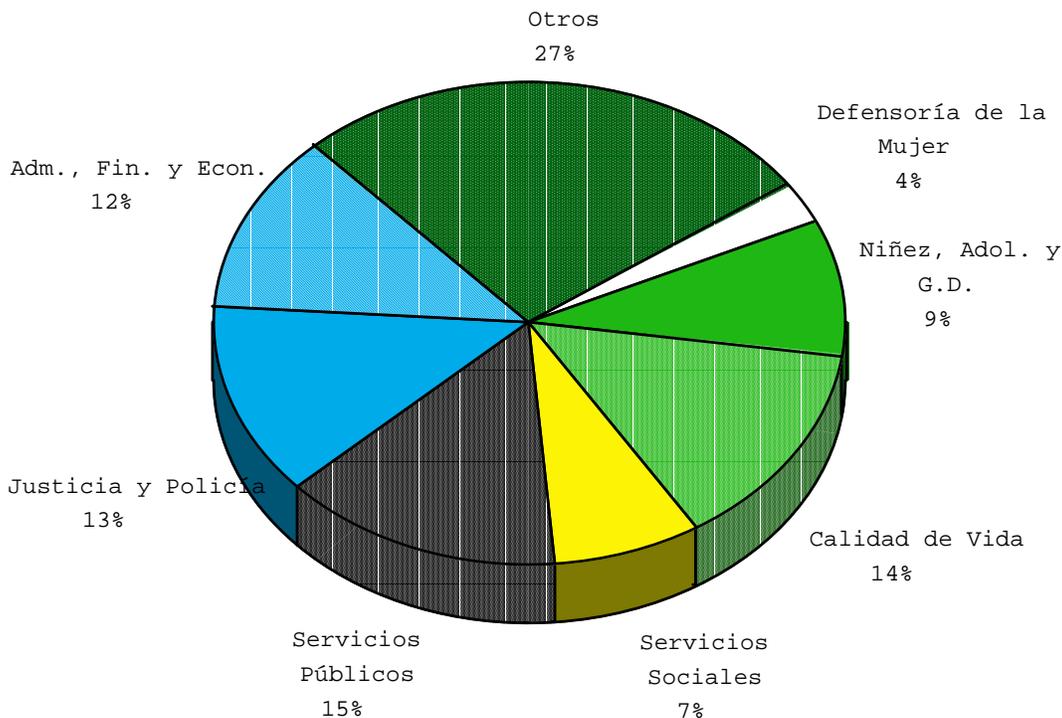
Gráfico # 11
TOTAL DE ASUNTOS RECIBIDOS POR ÁREA
1 de mayo de 1994 al 30 de abril de 1995



A diferencia de las cuatro áreas citadas, sí muestran variaciones mayores las de Servicios Sociales (de un 14 a un 7%), Servicios Públicos y Gobiernos Locales (de un 24 a un 15%) y la Administrativa, Financiera y Económica (de un 19 a un 12%). Otras oficinas y dependencias institucionales aumentan su participación de un 3 a un 27%, principalmente en virtud del recibo de quejas por omisión de respuesta por parte de funcionarios e instituciones públicas y por las gestiones de defensa efectuadas por parte de la Unidad de Defensa Inmediata, todas las cuales se contabilizan en este apartado. Los porcentajes correspondientes a este periodo se visualizan en el Gráfico # 12.

Gráfico # 12
ASUNTOS ADMITIDOS SEGÚN
ÁREA DE DEFENSA QUE LOS TRAMITA

(porcentual)
1 de mayo de 1994 al 30 de abril de 1995

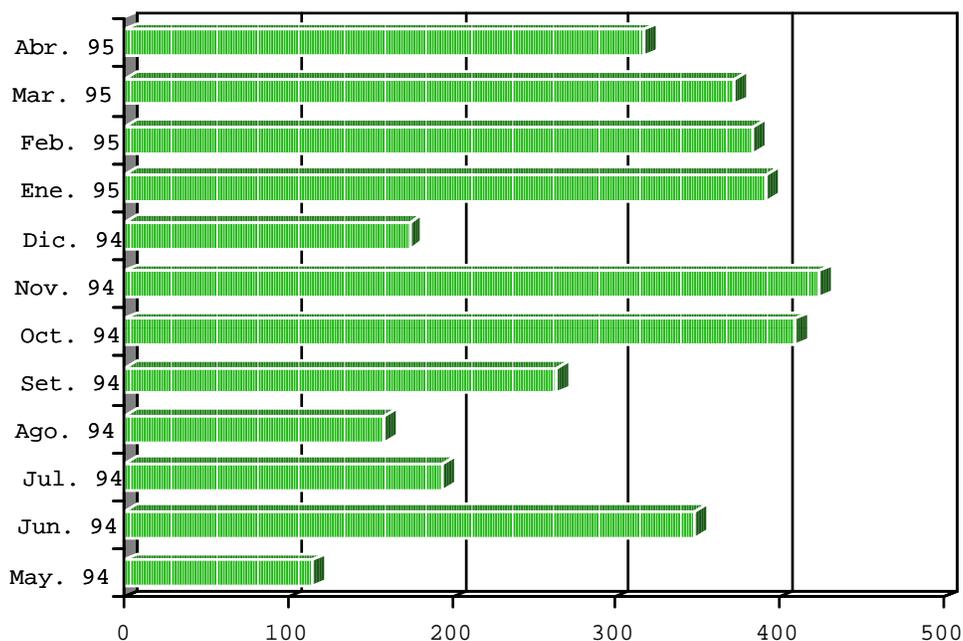


En términos generales, puede decirse que la distribución de los asuntos entre las áreas de defensa mantiene las tendencias observadas en el periodo pasado, con el área de Servicios Públicos como la que más asuntos atiende y con las áreas Administrativa, Financiera y Económica, la de Justicia y Policía y la de Calidad de Vida y Medio Ambiente con distribuciones porcentuales similares, adicionado a las áreas específicas (Defensoría de la Mujer y Niñez, Adolescencia y Grupos Discriminados) y ahora la de Servicios Sociales como las que tramitan un menor número de casos porque su labor se concentra en otro tipo de investigaciones más generales y por ende su énfasis no es solamente la atención de la casuística (refiriéndonos con ello al trámite de quejas o denuncias que contienen pretensiones concretas en relación con actos, omisiones o actuaciones específicas del sector público).

Las consultas evacuadas relativas al sector público y las que no se relacionan con el Estado y sus instituciones, presentan un comportamiento muy constante. Mientras de las primeras se reciben como promedio 300 solicitudes al mes, de las segundas el promedio

ronda las 415 consultas. Los Gráficos # 13 y 14 permiten observar el número de consultas que mensualmente se reciben y la tendencia es coherente con lo expuesto en un inicio en cuanto a la generalidad de los asuntos atendidos, toda vez que meses como diciembre muestran un descenso marcado en el número de consultas presentadas y evacuadas.

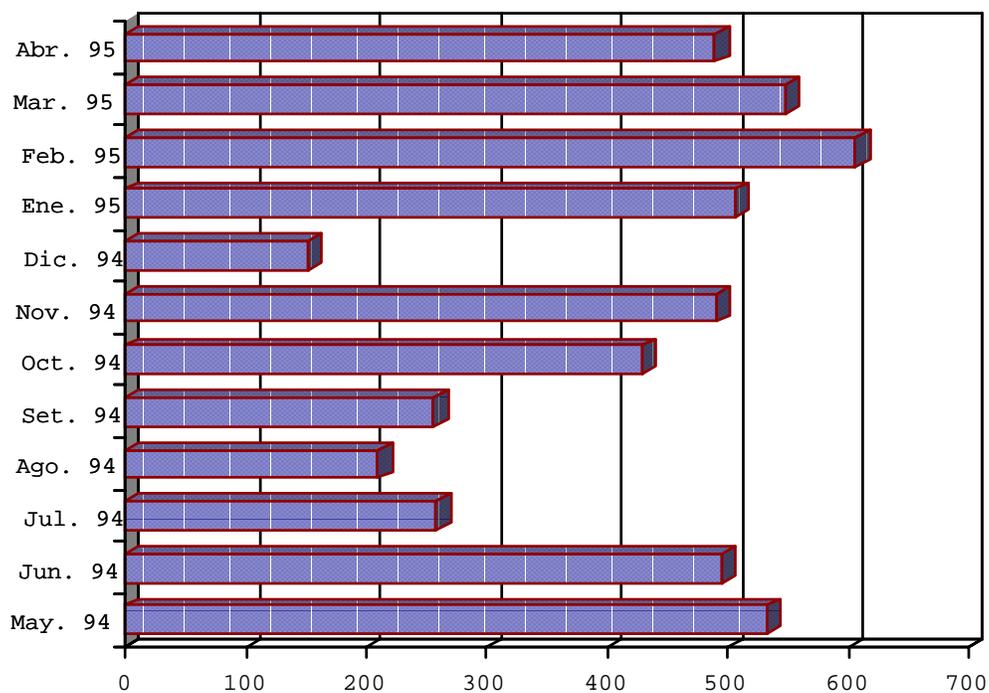
Gráfico # 13
CONSULTAS EVACUADAS EN EL PERIODO
RELACIONADAS CON EL SECTOR PUBLICO
1 de mayo de 1994 al 30 de abril de 1995



Resulta de interés señalar que en la categoría denominada "Consultas evacuadas relativas al Sector Público" se incluyen numerosas solicitudes de intervención que no procede tramitar en virtud de que se carece de una pretensión concreta, no se ha hecho ningún trámite previo ante la institución pública involucrada o existe uno de los supuestos establecidos por la ley que impide la intervención (como lo son el que haya transcurrido más de un año desde que se presentó la situación, que esté bajo conocimiento de los tribunales de justicia o se refiera a materia electoral, entre otros). En todas estas situaciones se orienta a la persona sobre la forma adecuada en que debe canalizar su inquietud y en numerosas ocasiones se le remite a la contraloría de servicios respectiva o se le proporciona una carta de referencia de la Defensoría hacia la Institución pública involucrada, con el fin de que se atienda a la persona y se ayude a que obtenga una solución

para su problema o al menos se le dé una respuesta concreta que le permita recurrir a otras vías en defensa de sus intereses.

Gráfico # 14
CONSULTAS EVACUADAS EN EL PERIODO
NO RELACIONADAS CON EL SECTOR PUBLICO
1 de mayo de 1994 al 30 de abril de 1995



Las consultas evacuadas no relacionadas con el Estado y sus instituciones siguen siendo los asuntos que con más frecuencia atiende la Institución. Importante es resaltar aquí que éstas se refieren esencialmente a problemas de derecho privado, de familia, inquilinato, protección del consumidor, solicitudes de asesoría ante problemas de violencia doméstica, problemas de linderos con vecinos, sucesiones, problemas laborales (no reconocimiento de garantías, ambiente laboral, despidos y otros) y situaciones similares.

Aunque el artículo primero de la Ley de la Defensoría de los Habitantes establece que el ámbito de competencia de la Institución es el sector público, es política aplicada desde el inicio de labores el que cualquier queja o consulta de cualquier tipo, tenga o no relación con el sector público, es evacuada y la persona orientada hacia los mecanismos más adecuados para la protección de sus derechos. En tal sentido, la mayoría de las veces ante este tipo de consultas se recomienda a las personas interponer gestiones judiciales o al

menos asesorarse por un profesional en derecho, además de brindarle un explicación técnica-jurídica de la situación y las posibilidades a su alcance. En ocasiones y al percibirse la imposibilidad de la persona de gestionar asesoría legal (por razones económicas u otras), se les remite a alguna oficina de consultorios jurídicos o similares. Asimismo, en casos de violencia doméstica se llega a proporcionar incluso asesoría psicológica a la persona (casi un 100% del género femenino) y se le remite a instituciones u organizaciones no gubernamentales especializadas para que continúen con la asesoría y den seguimiento al caso. Es en situaciones como estas cuando se percibe con más claridad la función de "psicóloga social" que cumple la Institución en el sistema costarricense.

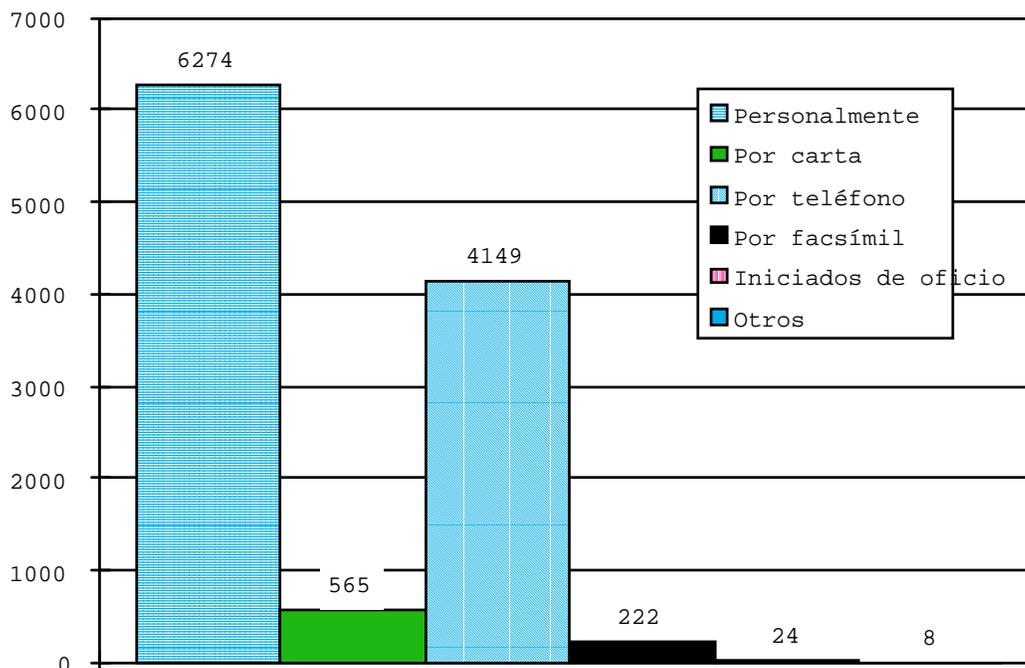
Tabla # 8
FORMA DE RECEPCIÓN DE LOS ASUNTOS (*)
1 de mayo de 1994 al 30 de abril de 1995

Forma de recepción o inicio de investigación:	Cantidad	%
Personalmente	6274	56%
Por carta	565	5%
Por teléfono	4149	37%
Por facsímil	222	2%
Iniciados de oficio	24	0%
Otros	8	---
TOTAL:	11242	100%

(*) Incluye la totalidad de los asuntos atendidos en el periodo.

A este respecto resulta sin duda llamativa la forma de recepción de los 11242 asuntos atendidos a lo largo del periodo (Tabla # 8). Mientras un 56% de los asuntos se recibieron en forma personal, esencialmente en las oficinas centrales de la Defensoría en San José, solamente un 7% lo hizo por escrito (por carta o facsímil) y un 37% planteó sus asuntos por teléfono. Ello es una prueba de que la cultura del costarricense lo lleva a acudir personalmente a hacer sus gestiones ante las instituciones públicas en lugar de utilizar otros mecanismos puestos a su alcance, sobre todo si consideramos que el 37% de asuntos atendidos por la vía telefónica consisten esencialmente en consultas y no en quejas o reclamos: las personas suelen llamar por teléfono para preguntar si su asunto puede ser admitido o no o para consultar acerca de la forma en que pueden plantear alguna gestión ante otras instituciones públicas (Gráfico # 15).

Gráfico # 15
FORMA DE RECEPCIÓN DE LOS ASUNTOS
(incluye la totalidad de los asuntos recibidos)
1 de mayo de 1994 al 30 de abril de 1995



Pese a la prevalencia de la gestión efectuada en forma personal, la Defensoría mantiene los diferentes mecanismos para la recepción de quejas como una forma de garantizar el pleno acceso de todos los sectores de la población a sus servicios. A estos efectos se trabaja en el establecimiento de un convenio que permita que cualquier persona pueda enviar sin costo alguno sus quejas, reclamos o denuncias a la Institución mediante el servicio de facsímil que brinda CORTEL en sus oficinas en todo el país, con lo cual se pretende disminuir la afluencia directa de público (especialmente de aquél que proviene de zonas alejadas a la capital) y de cartas (obteniendo el mismo resultado pero en un menor tiempo de entrega). De igual forma, el teléfono se ha restringido a la atención y evacuación de consultas y solamente se reciben quejas en forma excepcional -por condiciones de urgencia o por lejanía geográfica-, motivado ello en el hecho de que no es posible la identificación de la persona que plantea la denuncia y ello puede originar problemas para la tramitación del asunto, absorbiendo recursos y tiempo de la Institución y sus funcionarios que debe destinarse al otros trámites. De igual forma se ha pretendido que la atención de consultas por teléfono sea accesible a toda la población mediante la existencia de un número de cobro revertido (número "800"), sin costo para la persona que llama.

Todos estos datos resultan más llamativos si se consideran otras instituciones similares a la Defensoría en el mundo, en las cuales la forma de recepción por excelencia de las quejas, reclamos o denuncias (y en ocasiones la única que permite la ley) es la escrita. Considerando que el nivel educativo del país es bastante alto, requerimientos como ese no serían exagerados para nuestro país pero en el caso de la Defensoría de los Habitantes, se considera que la existencia de diversos mecanismos es indispensable para garantizar la plena posibilidad de acceso a su intervención cuando se requiera.

Tabla #9
NATURALEZA DE LOS ASUNTOS ADMITIDOS
PARA TRAMITE DURANTE EL PERIODO
1 de mayo de 1994 al 30 de abril de 1995

Tipo de asunto admitido	Cantidad	%
Quejas, reclamos o denuncias	1860	68%
Problemas generales	145	5%
Consultas trasladadas a las áreas	45	2%
Quejas por actuación admtdva. del Poder Judicial	29	1%
Solicitudes de mediación (*)	638	24%
Otros	4	0%
TOTAL:	2721	100%

(*) Se incluyen aquí los asuntos tramitados por la Defensoría Itinerante.

Ahora bien, los asuntos **admitidos** y **tramitados** en el periodo (2721) contienen una amplia mayoría de quejas, reclamos o denuncias concretas en relación con el funcionamiento de instituciones del sector público o el desempeño de sus funcionarios, seguido en forma lejana por las solicitudes de mediación (entre las cuales se cuentan los trámites efectuados por la Defensoría Itinerante). Aunque no tienen un número representativo, sí cabe mencionar por el esfuerzo institucional que implican las 145 investigaciones de carácter general (problemas generales) abiertas en el periodo. La Tabla # 9 muestra los datos expuestos y el Gráfico # 16 los porcentajes respectivos.

En la Tabla # 10 se detalla el número de casos concluidos en el actual periodo en relación con los asuntos tramitados por cada una de las áreas (tanto los pendientes del periodo anterior como los admitidos en el actual) y los porcentajes de casos ya concluidos en cada área (del total tramitado durante el año de labores), de cuántos de esos casos fueron concluidos por gestiones formales -el trámite usual en la Institución- y los que han sido

resueltos en forma favorable o parcialmente favorable para la persona. Importante es recalcar que de los 4366 asuntos tramitados en el presente periodo, el cierre de 2890 significa que dos terceras partes de estos fueron terminados y, dentro de éstos, un 62% en forma favorable o parcialmente favorable a quien interpuso la queja, reclamo o denuncia.

Gráfico # 16
NATURALEZA DE LOS ASUNTOS ADMITIDOS
(porcentual)
1 de mayo de 1994 al 30 de abril de 1995

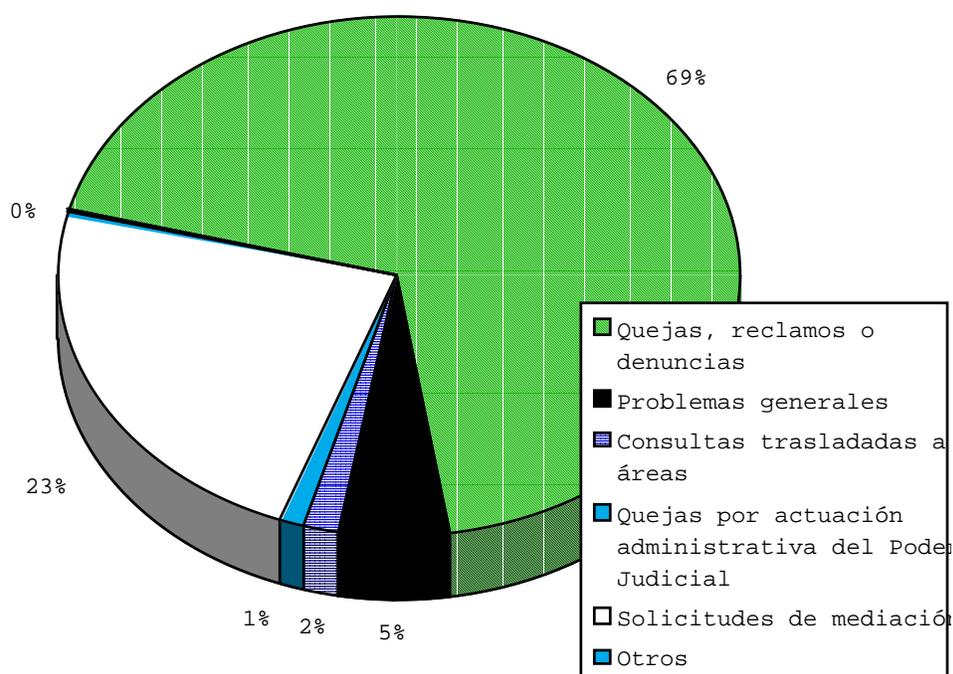


Tabla # 10
CASOS CONCLUIDOS EN EL ACTUAL PERIODO
(en números absolutos y relativos)
1 de mayo de 1994 al 30 de abril de 1995

ÁREA	Pendientes del periodo anterior	Admitidos en el actual periodo	Concluidos en el actual periodo	% de casos ya concluidos	% concluido por gestión formal	% concluido favorable a la persona
Defensoría de la Mujer	75	68	108	82%	75%	38%

Niñez, Adoles. / Gr. Disc.	114	202	178	67%	57%	38%
Calidad de Vida	352	316	233	41%	95%	95%
Servicios Sociales	176	168	213	77%	69%	51%
Servicios Públicos	500	329	529	70%	96%	59%
Justicia y Policía	178	293	287	73%	64%	56%
Adm., Fin. y Econ.	209	269	390	89%	51%	57%
Ofic. Admisib. / U.D.I.	12	564	438	76%	21%	59%
Otras oficinas / órganos	29	50	52	66%	39%	42%
Defensoría Itinerante	0	462	462	100%	-----	-----
TOTAL	1645	2721	2890	66%		

Tabla # 11
CARÁCTER DE LA GESTIÓN POR LA QUE SE CONCLUYERON
LOS ASUNTOS
1 de mayo de 1994 al 30 de abril de 1995

	Cantidad	%
Gestiones formales	1559	54%
Gestiones informales	441	15%
Falta de interés actual / abandono	222	8%
Otros (*)	668	23%
TOTAL DE ASUNTOS CONCLUIDOS:	2890	100%

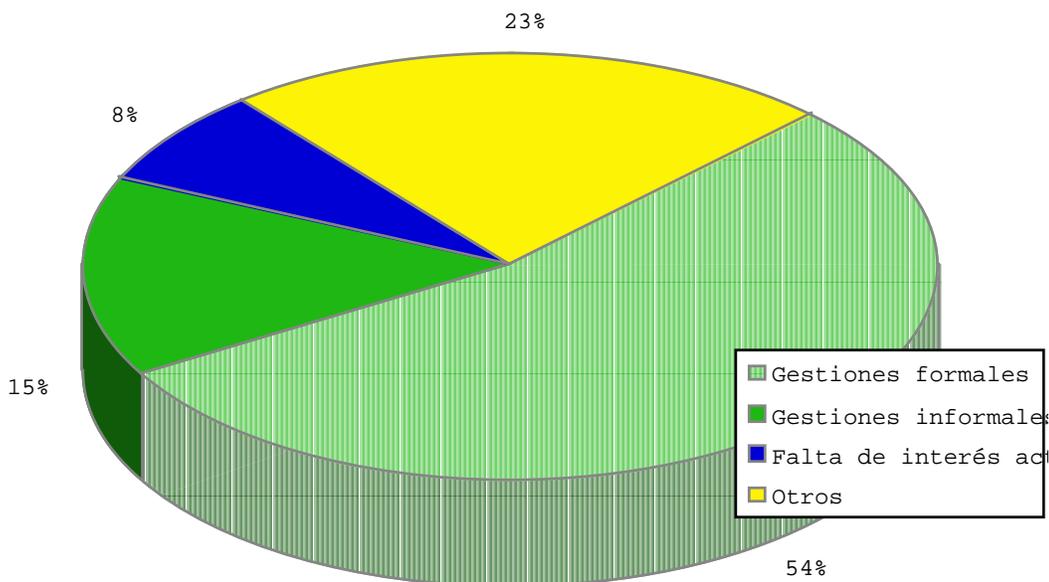
(*) Se incluye en "Otros" los asuntos tramitados por la Defensoría Itinerante.

La Tabla # 11 permite analizar, en relación con la # 10, el tipo de gestiones que condujeron al cierre de los asuntos, por lo cual puede colegirse con claridad que las gestiones formales son las más utilizadas por las áreas de defensa para el trámite de los asuntos bajo su responsabilidad. En general, un 54% de los asuntos es atendido de esta forma, porcentaje que asciende a un 78% si se consideran únicamente las siete áreas de defensa.

En cuanto a las gestiones informales (escritas, telefónicas o personales), representan un 15% del total, mas si se toman únicamente los datos correspondientes a la Oficina de

Admisibilidad y la Unidad de Defensa Inmediata, el porcentaje de utilización de las gestiones informales como vía para resolver una situación específica es de un 53% (contra solamente un 21% de gestiones formales). Ello se debe -y es posible- debido a la naturaleza especial de los casos atendidos por estas dos dependencias institucionales, los cuales por lo general no revisten la complejidad ni las aristas que sí tienen los que tramitan las áreas de defensa. El Gráfico # 17 permite observar la totalidad de los porcentajes según el tipo de gestión empleada.

Gráfico # 17
CARÁCTER DE LA GESTIÓN POR LA QUE SE CONCLUYERON
LOS ASUNTOS EN EL PERIODO
(porcentual)
1 de mayo de 1994 al 30 de abril de 1995



Es necesario hacer la aclaración de que la categoría "Falta de interés actual/abandono" contiene esencialmente aquellos expedientes en los cuales se observa un manifiesto desinterés por parte de la persona que interpuso la queja o bien, llega a conocimiento de la Institución el que la situación que originó el problema se resolvió sin la intervención de la Defensoría. En "Otros" se incluyen tanto los 462 asuntos tramitados por la Defensoría Itinerante como los casos cuyo conocimiento es suspendido por haberse interpuesto una acción judicial sobre el mismo objeto de la queja, entre otras posibles situaciones.

Ahora bien, los 2890 casos concluidos han sido mayoritariamente favorables a las pretensiones de los habitantes, tal y como se señala en la Tabla # 12. Los casos concluidos cuyo resultado es totalmente favorable para el (la) habitante o parcialmente favorable a sus pretensiones, suman el 49% del total, para 1418. Únicamente en 521 se ha eximido totalmente de responsabilidad a la Institución o funcionario denunciado, mientras que la tercera parte de los asuntos concluidos se consideran en la categoría de "Otros" (por ejemplo, los 462 trámites realizados por la Itinerancia, aquellos que se acumulan a otros expedientes en virtud de la identidad en el objeto de la queja o de la pretensión o bien las investigaciones de oficio, no susceptibles de encajar en las otras categorías descritas). La Tabla # 12 detalla los números absolutos y relativos correspondientes.

Tabla # 12
RESULTADOS DE LOS ASUNTOS CONCLUIDOS
1 de mayo de 1994 al 30 de abril de 1995

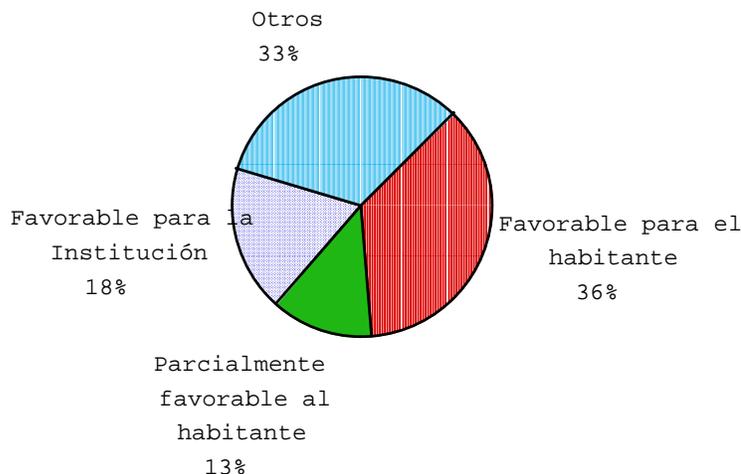
	Cantidad	%
Favorable para el (la) habitante	1049	36%
Parcialmente favorable	369	13%
Favorable para la institución / funcionario	521	18%
Otros (*)	951	33%
TOTAL DE ASUNTOS CONCLUIDOS:	2890	100%

(*) Se incluyen en la categoría "Otros" los asuntos tramitados por la Defensoría Itinerante.

Es importante recalcar aquí que si se excluyen del análisis los datos de la Defensoría Itinerante (por su especial carácter y tramitación diferenciada, no susceptible de catalogarse como favorable o no favorable a las pretensiones del habitante porque por lo general se catalogan como solicitudes de mediación), los resultados son aun más halagüeños: un 59% con resultados favorables o parcialmente favorables a los habitantes y solamente en un 21% de los casos, la Institución demuestra haber procedido en forma correcta y apegada a la normativa vigente.

Gráfico # 18
RESULTADOS DE LOS ASUNTOS CONCLUIDOS
DURANTE EL PERIODO

(porcentual)
1 de mayo de 1994 al 30 de abril de 1995



Por un lado, es motivo de satisfacción el servir a los habitantes de la República y poder mostrar resultados como los anteriores; sin embargo, llena de preocupación el hecho de que en casi dos terceras partes de los asuntos que son admitidos se determine que la Institución o el funcionario público involucrado incurrió, efectivamente, en actuaciones materiales, actos, omisiones o en general comportamientos que vulneraron en algún grado los derechos e intereses de las personas.

Esta situación, por sí sola, debe llamar la atención y sobre todo servir de estímulo, para que junto con la Defensoría de los Habitantes, todas las instituciones del sector público y en forma especial todos sus funcionarios, se conviertan no solamente en **servidores** del resto de habitantes, sino también en **defensores** y **garantes** de sus derechos e intereses. Con la aplicación estricta de la normativa constitucional y legal y una total transparencia en el ejercicio de la función pública, el Estado y sus instituciones podrán ser verdaderos promotores y gestores de una sociedad más justa y solidaria.

CAPITULO II.

TRABAJO DE LAS AREAS

A. COORDINACION DE DEFENSORIAS Y OFICINA DE ADMISIBILIDAD

I. COORDINACION DE DEFENSORIAS

La función primordial de la Coordinación de Defensorías es la de facilitar las labores profesionales, técnicas y administrativas de las áreas de trabajo, así como la distribución entre éstas de los asuntos que deban ser tramitados. Ello lo logra en parte al velar por el correcto cumplimiento de los trámites, procedimientos y acciones en la tramitación de expedientes, al evaluar los procesos de recepción, admisión e investigación de los asuntos, para lo cual como recargo le corresponde coordinar y supervisar las labores del personal de las tres unidades que conforman la Oficina de Admisibilidad. También es función de la Coordinación elaborar los informes semanales y mensuales de la institución y colaborar en la elaboración del informe anual, así como fungir como facilitador del Consejo de Defensorías y las demás que en forma específica se le asignen y que contribuyan a mejorar la labor de las áreas de trabajo.

La labor de la Coordinación en cuanto a procedimientos, trámites y acciones a lo largo del proceso de investigación de un expediente tiene como objetivo el ejercer una tarea unificadora de tales procedimientos permitiendo las necesarias particularidades en el procedimiento que se aplique a cada asunto, según su naturaleza. Con tal objetivo se han emitido circulares, directrices y otros documentos que persiguen alcanzar esa meta, en especial en relación con los criterios de admisibilidad aplicables para cada situación. En adición a lo anterior, ha correspondido a la Coordinación la tarea de determinar los criterios que han de aplicarse para el más adecuado funcionamiento de la Unidad de Defensa Inmediata, dependencia perteneciente a la Oficina de Admisibilidad y que al igual que ésta, forma parte del proceso de defensa que se realiza en la institución en materia de casuística.

De hecho, la concepción de la labor de defensa como un solo proceso articulado, coherente y cuyo único objetivo es la protección de los derechos e intereses de los habitantes, es el norte que orienta la función de la Coordinación a este respecto y bajo ese prisma se han estructurado y modificado procedimientos, directrices y criterios tanto para las etapas de admisibilidad y de defensa inmediata, como para la labor que realizan las áreas de trabajo. El fin último perseguido: la satisfacción de los habitantes y una visión integrada de la Defensoría en torno a la problemática nacional en relación con el disfrute de los derechos por parte de esos habitantes.

Ahora bien, la Coordinación también desarrolla algunas tareas concretas que forman parte de su función a la par de las funciones de carácter general antes descritas. Dentro de éstas cabe citar el trámite de recursos de reconsideración y el acuse de recibo general de la correspondencia que llega a la Defensoría. De igual forma, la base de datos que contiene

los expedientes de la Institución se encuentra bajo la responsabilidad directa de la Coordinación de Defensorías.

Interesa resaltar en este punto la función desarrollada en relación con la abundante correspondencia entrante que no está dirigida sino mediante copia al Defensor, la Defensora Adjunta o, en general, a la Institución. Como se dijo, es una de las tareas a cargo de esta oficina el velar porque toda persona que envíe una nota a la Defensoría, sea mediante original o mediante copia, reciba una respuesta a su solicitud o una comunicación en la cual se acuse recibo de la copia enviada. De igual manera, en muchas ocasiones se remite copia del acuse de recibo respectivo a la institución o al funcionario público que es destinatario de la nota, con el propósito de hacerle saber que la Defensoría tiene conocimiento del asunto y que posteriormente, podrá darle seguimiento con el fin de asegurar que se haga efectivo el derecho de petición y pronta respuesta garantizado constitucionalmente.

Se parte de la premisa de que quienes envían a la Defensoría copia de sus gestiones ante el sector público, no solamente valoran adecuadamente la necesidad de acudir en primer término al órgano con capacidad de resolver (y sólo posteriormente a la Defensoría), sino que reafirman, ante la administración activa, el carácter contralor de legalidad de la Defensoría. La Institución ha podido valorar, por correspondencia posterior o conocimiento de los hechos, lo útil que ha sido para los habitantes el recurrir a este mecanismo.

II. OFICINA DE ADMISIBILIDAD

En términos generales, a la Oficina de Admisibilidad de la institución le corresponde informar y orientar a las personas que acuden a la institución, recibir quejas, reclamos y denuncias y determinar si son admisibles o brindar la orientación correspondiente si no lo son, establecer y mantener al día los registros y archivos de expedientes, tramitar todas las notificaciones y comunicaciones de la Defensoría y atender los asuntos que, por sus características, exijan una intervención inmediata por parte de la Institución. Por recargo se encuentra bajo la responsabilidad del Coordinador de Defensorías.

La Oficina de Admisibilidad se subdivide en tres unidades, a saber:

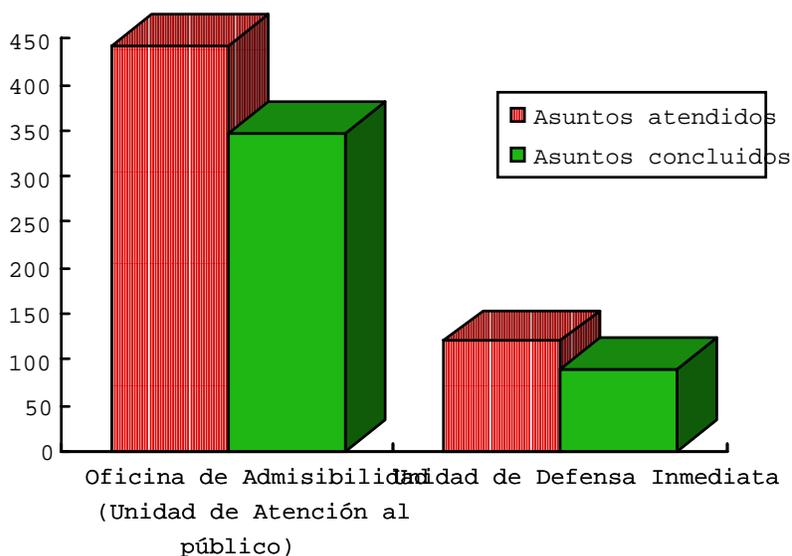
1. Unidad de Atención al Público.
2. Unidad de Defensa Inmediata.
3. Unidad de Notificación.

De las tres unidades descritas, las dos primeras comenzaron a tramitar casos que reunieran ciertas condiciones (generalidad, posibilidad de resolución mediante gestiones informales y otras). En virtud de ello, 564 expedientes han sido atendidos en el periodo (además de los 12 expedientes atendidos por la Oficina de Admisibilidad al final del periodo anterior), según la siguiente distribución:

UNIDAD	Periodo 93-94	Periodo 94-95	TOTAL
Oficina Admisibilidad (Atenc. al púb)	12	443	455
Defensa Inmediata	0	121	121
TOTAL	12	564	576

En cuanto a los casos concluidos, 438 expedientes fueron cerrados en ambas unidades durante el periodo:

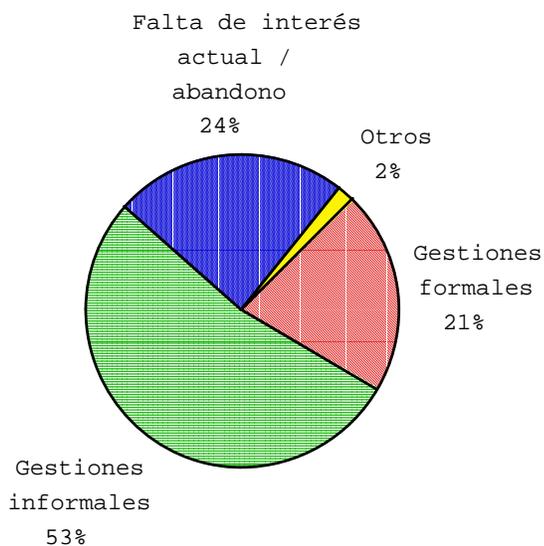
UNIDAD	Periodo 93-94	Periodo 94-95	TOTAL
Oficina Admisibilidad (Atenc. al púb)	0	348	348
Defensa Inmediata	0	90	90
TOTAL	0	438	438



Según el carácter de la gestión mediante la cual fueron concluidos los asuntos, tenemos los siguientes resultados (resultando la mayoría correspondiente a las gestiones informales):

UNIDAD	Ofic. de Admisib.	U.D.I.	TOTAL
Gestiones formales	61	31	92
Gestiones informales	189	45	234
Falta de interés actual / abandono	94	11	105
Otros	4	3	7
TOTAL	348	90	438

Porcentualmente, los anteriores datos se distribuyen como sigue:

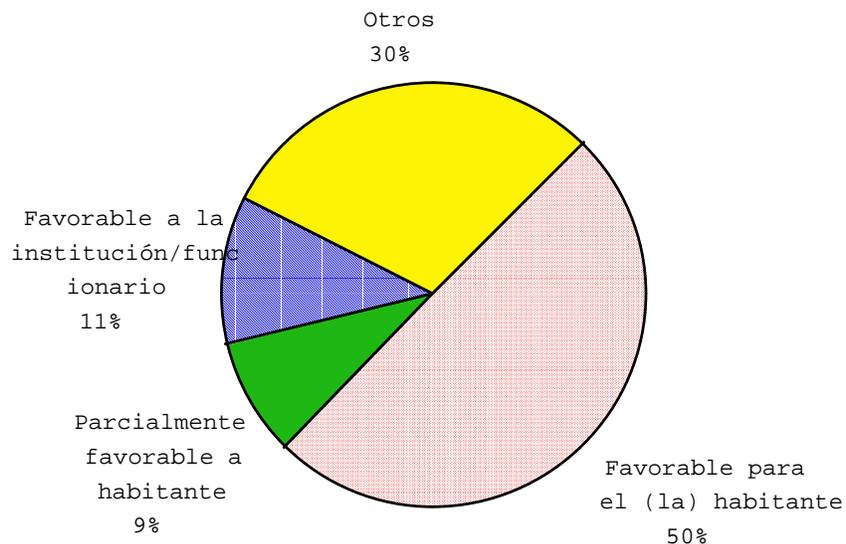


Finalmente, de acuerdo con el resultado obtenido en la investigación se presentan las siguientes cifras:

UNIDAD	Ofic. de Admisib.	U.D.I.	TOTAL
Favorable para el (la) habitante	171	47	218

Parcialmente favorable a habitante	32	7	39
Favorable a la institución/funcionario	38	12	50
Otros	107	24	131
TOTAL	348	90	438

De los datos anteriores se desprende que de los asuntos atendidos por la Oficina de Admisibilidad, casi un 60% ha tenido resultados favorables o parcialmente favorables para la persona que presenta la queja o denuncia, resultado ampliamente satisfactorio y máxime si se considera la utilización, en la mayoría de los casos, de gestiones de carácter informal.



1. Unidad de Atención al Público

La Unidad de Atención al Público se encarga del trámite de todos los asuntos que ingresen a la Defensoría con el objetivo de que la Institución intervenga, sean presentados personalmente, por carta, por facsímil, por teléfono, por telegrama o cualquier otro medio idóneo que permita la identificación -en el momento o posterior- de quien presenta la denuncia y el contar con su información personal mínima. Está formada por seis personas que realizan todos los trámites descritos.

Debido a que es en esta Unidad en la que se inicia el proceso de defensa de la Institución en lo concerniente a la casuística, reviste particular importancia la aplicación de los criterios de admisibilidad más adecuados que permitan diferenciar aquellos asuntos en los que el habitante ha visto afectado el disfrute de sus derechos, de aquellos otros en los que aunque se dé un proceder inadecuado por parte de la administración, existan otros recursos o acciones formales preestablecidos que permitan a la persona el restablecimiento de la vigencia plena de esos derechos.

a. Criterios de admisibilidad

Una de las prioridades de la Oficina de Admisibilidad ha sido, a lo largo del último año, el tramitar con celeridad aquellos casos cuya admisión se justifique y por otro lado el educar a las personas en el caso de que tengan otros medios para hacer valer sus derechos, todo ello acorde con la filosofía de otras instituciones similares en el mundo, para las que su labor inicia cuando ya los otros mecanismos para la protección de los derechos han sido agotados.

La aplicación de criterios más selectivos ha provocado una notable disminución en el número de asuntos admitidos por la Institución durante los últimos meses y, en forma directamente proporcional, una labor masiva de educación de los habitantes que acuden a la Defensoría mediante la asesoría acerca de cuáles canales deben utilizar en primera instancia ante las propias instituciones que han vulnerado sus derechos o intereses. El número de personas a quienes se asesora para que planteen sus inquietudes y denuncias directamente ante la Institución pública involucrada (cuando así procede) y que emprenden nuevas gestiones ante la Defensoría es relativamente bajo, lo cual demuestra que en un número importante de situaciones es muy efectiva la actuación que realiza el propio habitante en defensa de sus derechos (cuando es debidamente asesorado).

En relación con lo expuesto, no nos cabe duda alguna de que también los arreglos que se han realizado con funcionarios a quienes se refiere a los quejosos y, sobre todo, la consolidación de contralorías de servicios en varias instituciones públicas, han sido factores de apoyo en este proceso, que implica tanto la educación del habitante en términos de cuáles son sus derechos y cuáles los procedimientos para obtenerlos, como la necesidad de que al así hacerlo obtenga la satisfacción que merece. La Defensoría de los Habitantes, por medio de la Oficina de Admisibilidad, se empeña en que así sea.

El resultado de estas medidas, lejos de significar una desprotección de los habitantes cuyas quejas no son admitidas en primera instancia, implica (aparte del proceso educativo en que se crea conciencia en las personas de que son ellas mismas las primeras llamadas a defender sus derechos e intereses) una menor presión para las áreas de trabajo con asuntos de poca envergadura y en los que no es indispensable la intervención formal (aunque a

veces sí mediante otros mecanismos) de una institución como la Defensoría, lo cual les permite atender con mayor celeridad y profundidad aquellos asuntos en los que existen graves violaciones por parte del sector público costarricense en perjuicio de los derechos de una o varias personas.

b. Derecho de petición y pronta respuesta

En este contexto, una de las recomendaciones que más usualmente brinda la Unidad de Atención al Público a una persona cuando acude a la Defensoría, es la de presentar un pequeño escrito ante la Institución pública que considera que está vulnerando sus derechos y exigir un sello de recibido, haciendo la indicación de que conforme al artículo 27 constitucional tiene derecho de recibir respuesta a su solicitud en el plazo que establece la ley y se les indica que, de no recibirla, acudan nuevamente a la Defensoría para garantizar este derecho.

Así, ante la incredulidad de muchas personas que desconocen ser titulares de este derecho en relación con cualquier institución o funcionario público, se ha logrado hacer efectivo el derecho de petición y pronta respuesta constitucionalmente garantizado. No obstante, en un número importante de estas gestiones en que la respuesta no es emitida, la Defensoría interviene a solicitud de la persona. Este tipo de denuncias por omisión de respuesta o por retrasos en estas que exceden los plazos de ley (especialmente el plazo de 10 días establecido en el artículo 32 de la Ley de la Jurisdicción Constitucional) constituyen actualmente entre un 20 y un 25% de los asuntos admitidos.

Es importante resaltar la débil formación de la mayoría de los funcionarios públicos en relación con los derechos que asisten a los administrados, concretamente en relación con el derecho de petición y pronta respuesta, toda vez que en muchas ocasiones simplemente justifican tales omisiones en "escasez de tiempo" o de recursos o, simplemente, indican que la petición se tramitó satisfactoriamente y que por ello la respuesta deviene innecesaria. A estos efectos la Defensoría ha actuado respaldada tanto en la garantía constitucional citada, en la normativa legal que establece plazos para responder diferentes tipos de gestiones y especialmente en numerosas resoluciones de la Sala Constitucional que a lo largo de los últimos años han dado mayor consistencia y preponderancia a este derecho.

Este tipo de trámites son atendidos y tramitados (la mayor parte) directamente por la Oficina de Admisibilidad, con base en el hecho de que son situaciones reiteradas, de carácter general (no responden a la especialidad temática de las áreas) y de que es un derecho fundamental -constitucionalmente garantizado- que sirve como medio para hacer efectivos otros, ya que al verse obligada una institución o funcionario a responder una gestión de un habitante, de igual forma atiende -cuando es procedente- la solicitud o queja que le es planteada, con lo cual en muchas ocasiones se resuelve el problema originalmente planteado en el mismo momento de emitirse una respuesta.

2. *Unidad de Defensa Inmediata.*

a. Conceptualización

La Unidad de Defensa Inmediata es una dependencia de la Oficina de Admisibilidad que se encarga de intervenir en aquellos asuntos que, por su naturaleza urgente y por las consecuencias irreversibles que puedan conllevar, requieran de una actuación rápida por parte de la Defensoría. Inició formalmente sus funciones en el mes de octubre de 1994 como respuesta a una necesidad para la atención y mediación en cierto tipo de denuncias.

b. Funciones asignadas

- Atención de quejas, reclamos y consultas referentes a posibles violaciones de los derechos e intereses de los habitantes que, por su naturaleza, se consideren urgentes, así como de casos que produzcan o amenacen producir una lesión o un perjuicio serio e irreversible para los habitantes.
- Atención de algunas denuncias que por gestiones informales y con un trámite expedito puedan solucionarse en forma rápida y oportuna, sin necesidad de someterlos al trámite formal establecido por Ley, (2 meses a partir del recibo de la queja).
- Atención de aquellos asuntos que requieran de asesoría u orientación para el habitante que, aunque no proceda admitirlos, sí requieren de una solución urgente pues implican la violación de derechos fundamentales.
- Como una de las competencias asignadas a esta Unidad se define la labor de mediación en asuntos urgentes, derivados de situaciones que afecten a los habitantes en sus relaciones con las Instituciones del Estado, cuando estas vulneren sus intereses por omisiones o actuaciones ilegales o arbitrarias.

c. Requisitos de admisión de un asunto

- Requieren de una atención URGENTE por la importancia de los derechos o intereses vulnerados o que se hallen amenazados.
- Las consecuencias que conlleva esa violación pueden ser IRREVERSIBLES, por lo que se requiere de una atención rápida de la situación.

En términos generales, se trata de casos relacionados con el derecho a la vida, a la libertad, a la salud, a la seguridad o a la propiedad, o casos de contaminación o destrucción de recursos naturales que pueden producir daños irreversibles. En todo caso, debe considerarse que esa irreversibilidad se produzca si no se da una intervención INMEDIATA (plazo de hasta 72 horas); de no ser así se utilizan las vías usuales para el trámite de denuncias.

d. Temas que conoce la Unidad

Todo tipo de denuncias son atendidas por esta Unidad. Dentro de los temas más comunes que son tratados se mencionan las siguientes:

- Problemas de atraso en el pago de salarios a funcionarios del Ministerio de Educación Pública, Dirección de Correos y Telégrafos y otras Instituciones Estatales.
- Atrasos en el otorgamiento de Pensiones del Régimen del Magisterio Nacional. Denuncias tramitadas por diferencias en los cálculos de pensiones. Casos relacionados con problemas de retención de giros de Pensiones de Hacienda.
- Problemas de contaminación de acueductos que producen un perjuicio directo a la salud de los habitantes.
- Daños a la propiedad por acciones u omisiones responsabilidad de las Municipalidades y otros entes y órganos estatales.
- Labor de mediación ante los Hospitales de la Caja Costarricense de Seguro Social para la atención de pacientes terminales. Interviene de igual manera cuando se han presentado pacientes que requieren operaciones o citas de consulta externa con urgencia a causa de su enfermedad.
- Problemas por despidos de trabajadores en empresas privadas en donde no ha mediado la acción oportuna del Ministerio de Trabajo.
- Asuntos relacionados con funcionarios públicos que se acogieron a la Reestructuración del Estado y a quienes no se les cancelaron sus derechos laborales.
- Denuncias sobre venta de licores a menores de edad y en general a cualquier persona sin contar los establecimientos con las patentes determinadas por ley, así como en los casos en que la prolongación de tal situación afecte gravemente a alguna comunidad.
- Solicitudes de mediación para obtener titulación de viviendas de habitantes que viven en Proyectos del IMAS. Asimismo atrasos en cuanto al trámite de inscripción en el Registro de la Propiedad, especialmente cuando la tardanza en la entrega de los títulos o en su inscripción pueda tornar ineficaz la expectativa y no satisfacer la necesidad de los habitantes.

e. Descripción de algunos casos representativos atendidos por la Unidad de Defensa Inmediata

i. *Mediación realizada en empresa de maquila ubicada en la Zona Franca Metropolitana*

Un grupo de trabajadores de una empresa de maquila ubicada en la Zona Franca Metropolitana se presentó a la Defensoría y solicitó su mediación con el fin de que se les informara adecuadamente sobre la situación financiera de la empresa para la cual laboraban, la que según parecía se había declarado en quiebra y que, aparentemente, de manera intempestiva sus propietarios y administradores abandonarían el país sin cubrir los derechos laborales de los trabajadores.

Ante esta situación la Unidad de Defensa Inmediata procedió a solicitar la colaboración de la Oficina de Relaciones Laborales del Ministerio de Trabajo a fin de que interviniera en la atención de la solicitud de los interesados. Además, por tratarse de una fábrica que contaba con incentivos de tipo fiscal, esta Unidad alertó a las autoridades del Ministerio de Hacienda con la finalidad de proteger la maquinaria ingresada al país exenta del pago de impuestos, propiedad de la sociedad dueña de la fábrica.

La acción de la Unidad fue la de acercar a las partes por medio del diálogo ya que la confianza en los personeros de la sociedad se encontraba muy deteriorada. Finalmente el conflicto laboral se soluciona al reconocer la empresa que se acogería al estado de quiebra, pero que garantizaría el pago de los derechos laborales así como la devolución de los dineros correspondientes del Fondo de Ahorro de los empleados que fue retenido por los propietarios.

En esta mediación participaron funcionarios del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, empleados y representantes Administrativos de la empresa de maquila y como testigos de los acuerdos funcionarios de la Defensoría de los Habitantes, logrando así la firma de un compromiso garantizando el pago de los derechos laborales a todos los empleados.

ii. Contaminación del Río Agres, principal fuente de abastecimiento del acueducto de Escazú

En setiembre de 1994 se presentó a la Defensoría una queja por la contaminación del Río Agres, fuente principal de abastecimiento del Acueducto de Escazú. La denuncia indicaba que por trabajos realizados por el Instituto Costarricense de Electricidad en los Cerros Cedral, Piedra Blanca y los Cerros de Escazú, se produjo un movimiento de tierras para habilitar un camino hacia una propiedad adquirida por el ICE para la instalación de la Red Secundaria de Microondas de Telecomunicaciones Internacionales.

El deslizamiento de tierra producido por los trabajos en el camino provocó la contaminación del Río Agres, principal fuente acuífera del Acueducto Municipal de Escazú, daño que ocasionó un perjuicio serio a una población de 30.000 habitantes de los Sectores de San Miguel y San Antonio de Escazú que recibieron el líquido totalmente contaminado y en muchos casos con grandes cantidades de concentraciones de sustancias químicas para evitar la turbiedad del agua, lo que produjo una serie de alergias y afecciones estomacales a los habitantes de la zona. Esta situación produjo que el servicio de agua para los usuarios fuera suspendido.

La Defensoría asumió este problema como una emergencia que ponía en riesgo la salud de los habitantes y que además ocasionaba serios problemas en las escuelas y entidades estatales. Por lo anterior se le solicitó al Ejecutivo Municipal de Escazú la contratación de los servicios privados de camiones cisterna para brindar a los usuarios el servicio de agua.

Se procedió a convocar una reunión urgente a personeros del Instituto Costarricense de Electricidad, Centro de Salud de Escazú, regidores municipales, Ejecutivo Municipal, Organizaciones Ambientalistas de la Zona y funcionarios de la Unidad de Defensa Inmediata en condición de mediadores.

Producto de la mediación desarrollada por la Defensoría entre las partes afectadas, se logró llegar a un arreglo que concluyó con la firma de un compromiso en el cual el Subgerente de Desarrollo y Telecomunicaciones del ICE aceptó la responsabilidad institucional por los daños ocasionados y mostró la mejor disposición de asumir su reparación y restituir el Acueducto al funcionamiento que tenía al momento de producirse el daño. De igual forma el ICE aceptó:

- El pago de los camiones cisterna que fueran necesarios para la distribución del agua en las comunidades afectadas.
- Arreglo del desarenador que filtra el agua del río Agres y la construcción de uno nuevo que será colocado unos metros antes del existente.
- Contratación de 3 cuadrillas de personal para dar servicio las 24 horas en la limpieza del desarenador y los filtros, las cuales estarán al cuidado de que cuando llueva y el río arrastre sedimento, la válvula de ingreso al desarenador sea cerrada, dejando correr el agua por el río.
- Lograr el mejoramiento de la toma de agua limpia de la quebrada Londres para garantizar la pureza del líquido y darle una pronta solución al suministro de agua para las poblaciones de San Antonio y San Miguel de Escazú.
- En una segunda fase, el ICE instalará pacas en el Cerro con la finalidad de detener el deslizamiento de tierra hacia el Río Agres y detener la contaminación de la cuenca del río por escorrentía debido a la precipitación pluvial.
- Otro de los compromisos asumidos por el ICE se refiere a la Campaña de información a los habitantes mediante las publicaciones que ellos harían en los diarios de mayor circulación.
- Reposición de los químicos usados en el tratamiento del agua como producto de la situación y suministro de los que se utilicen en esa labor a partir de ese momento y hasta la finalización de la emergencia.
- Por su parte, el Ministerio de Salud asumió el compromiso de alertar a la población sobre las medidas que debe tomar para asegurar la salud de los habitantes. Tal compromiso fue firmado en el Palacio Municipal de Escazú pocos días después de la intervención de la Defensoría y con ello se garantizó la protección de la salud y la seguridad de los habitantes de esas comunidades.

3. Unidad de Notificación.

La función de la Unidad de Notificación es la de fungir como "centro de comunicaciones" de la Institución: por medio de ella se recibe la totalidad de la correspondencia que ingresa a la Defensoría; de igual forma, por medio de ella se envía (por facsímil, correo y en ocasiones en forma personal) la totalidad de las comunicaciones con destino a particulares o instituciones públicas.

Para estos efectos se ha hecho un enorme esfuerzo por maximizar la utilización de medios de moderna tecnología que permitan a los dos funcionarios que conforman la Unidad el desempeñarse con el máximo de eficiencia. Así, por ejemplo, además de los medios tradicionales (notificación personal y notificación por correo certificado), estas dos personas utilizan la notificación por facsímil y por el denominado "fax-módem", el cual

permite el envío de documentos elaborados en computador directamente a un número de fax, sin requerir para ello su impresión previa.

Al hablar de las comunicaciones que efectúa esta Unidad desde la Defensoría se ha de hacer referencia necesariamente a todas las etapas del proceso de defensa que realiza la Institución: desde notificaciones de admisibilidad o de no admisibilidad, cartas de referencia o acuses de recibo, hasta correspondencia referida a boletines de prensa, comunicados oficiales de la Institución y otros, pasando por comunicaciones de denuncia, traslados a funcionarios y jerarcas, informes finales o cierres de expedientes, prevenciones para la presentación de informes a funcionarios públicos, notas para seguimiento del cumplimiento de recomendaciones y las demás que requiere el trámite de un expediente.

B. AREA DE LA DEFENSORIA DE LA MUJER

I. AMBITO DE COMPETENCIA

El marco normativo que define y delimita las competencias de la Defensoría de la Mujer está dado por la Ley de la Defensoría de los Habitantes de la República y la Ley de Promoción de la Igualdad Social de la Mujer. Sobre esta base legal, la misión de la Defensoría de la Mujer es la de proteger los derechos e intereses de las mujeres ante acciones u omisiones que lesionen sus derechos por su condición de género. En otros términos, le corresponde contribuir a eliminar todas las formas de discriminación que enfrentan las mujeres así como garantizar la ampliación, promoción y divulgación de sus derechos e intereses.

El ámbito de competencia de la Defensoría de los Habitantes, según la Ley N° 7319, es el sector público; de esta forma a la Defensoría de la Mujer le corresponde proteger los derechos e intereses de las mujeres ante acciones u omisiones de la actividad administrativa de dicho sector, velar porque su funcionamiento se ajuste a la moral, la justicia, la Constitución Política, las leyes, los convenios, tratados y pactos, promover y divulgar los derechos e intereses de las mujeres y velar por el buen funcionamiento, la eficiencia y la agilización en la prestación de los servicios públicos.

Esta delimitación del ámbito de competencia de la Defensoría de la Mujer no ha significado dejar de lado el trabajo de protección, ampliación y promoción de los derechos de las mujeres en el ámbito doméstico e intrafamiliar. Concretamente, el problema de la violencia doméstica, que afecta un altísimo porcentaje de mujeres y que ha sido erróneamente considerado como un problema estrictamente privado, ha requerido de mucha atención por parte de la Defensoría de la Mujer. Principalmente se ha trabajado, a este respecto, en cuatro direcciones: en primer lugar, participando en comisiones interinstitucionales cuyo propósito principal ha sido la coordinación de acciones conjuntas, la elaboración de un Plan nacional para la atención y prevención de la violencia intrafamiliar así como en acciones de capacitación; asimismo, se ha participado en procesos de discusión de la propuesta de atención integral en el Sector Salud de la violencia intrafamiliar que ha presentado el Ministerio de Salud, la Caja Costarricense de Seguro Social y el Programa Mujer, Salud y Desarrollo de la Organización Panamericana de la

Salud. En segundo lugar, promoviendo ante la Corte Suprema de Justicia la reglamentación del artículo 152 del Código de Procedimientos Penales (reformado por el artículo 30 de la Ley de Promoción de la Igualdad Social de la Mujer). Para dichos efectos, se constituyó una comisión conformada por funcionarias de la Defensoría de la Mujer así como por dos juezas, para que elaboraran dicho reglamento; éste fue aprobado por la Corte en el mes de setiembre del año de 1994 y publicado en el Boletín Judicial el primero de diciembre del mismo año. En tercer lugar, integrando la comisión que se encuentra revisando el proyecto "Ley de Violencia Doméstica" que se encuentra en discusión en la Comisión de Asuntos Sociales de la Asamblea Legislativa. En cuarto lugar, atendiendo consultas telefónicas y personales que hacen las mujeres con relación a la violencia doméstica e intrafamiliar. Como parte de la atención, se les brinda apoyo y asesoría y, en caso necesario, se les remite a los programas gubernamentales y no gubernamentales que existen. De hecho, la única restricción que enfrenta la Defensoría de los Habitantes con respecto a la atención de la violencia doméstica e intrafamiliar se manifiesta en la imposibilidad de formalizar cualquier trámite contra la persona que ejerce la violencia por ser un sujeto privado.

De esta forma, la Defensoría de la Mujer atiende todo tipo de asuntos relacionados con la actividad administrativa del sector público así como otros que tradicionalmente han estado asociados al ámbito privado, como lo es la violencia doméstica e intrafamiliar en la forma en que se indicó anteriormente.

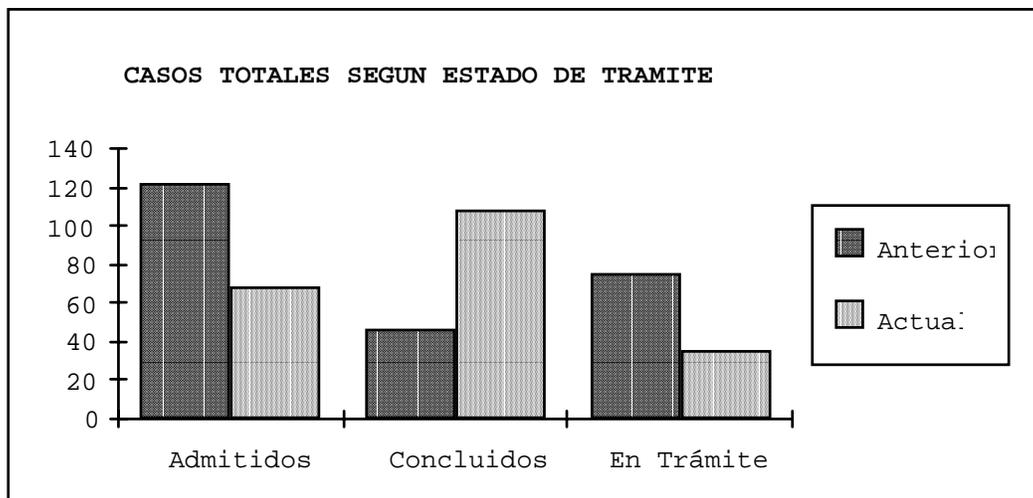
II. RESUMEN ESTADISTICO

Las principales cifras de la operación de este periodo anual y su comparación con el ejercicio anterior se presenta de seguido:

CASOS TOTALES

CASOS TOTALES SEGUN ESTADO DE TRAMITE

	DEL 01-10-93 AL 30-04-94	DEL 01-05-94 AL 30-04-95	TOTALES	%
Admitidos	122	68	190	100.0
Concluidos	47	108	155	81.6
En Trámite	75	35	35	18.4

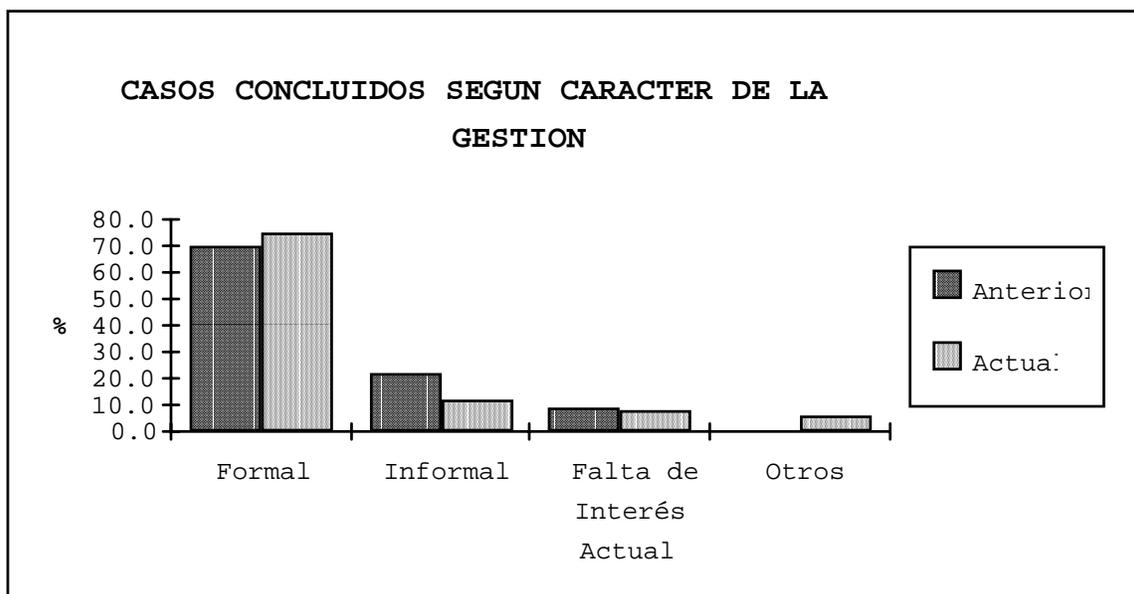


CASOS CONCLUIDOS

CASOS CONCLUIDOS SEGUN EL CARACTER DE LA GESTION

- En porcentajes -

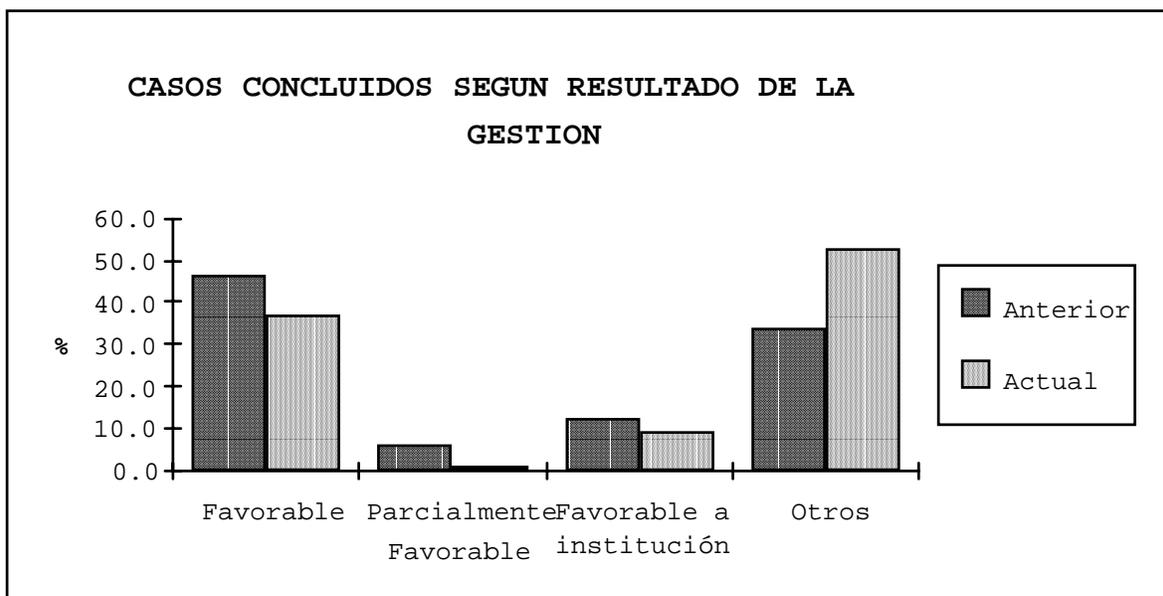
CARACTER DE LA GESTION	DEL 01-10-93 AL 30-04-94	DEL 01-05-94 AL 30-04-95
Formal	70.2	75.0
Informal	21.3	12.0
Falta de Interés Actual	8.5	7.4
Otros	0.0	5.6
TOTAL	100.0	100.0



CASOS CONCLUIDOS SEGUN EL RESULTADO DE LA GESTION

- En porcentajes -

RESULTADO DE LA GESTION	DEL 01-10-93 AL 30-04-94	DEL 01-05-94 AL 30-04-95
Favorable	46.8	37.0
Parcialmente Favorable	6.4	0.9
Favorable a institución	12.8	9.3
Otros	34.0	52.8
TOTAL	100.0	100.0



III. TEMAS MAS FRECUENTES

1. Violación de los derechos laborales por embarazo

El mayor número de quejas que se recibieron durante el período que abarca este informe se refiere a irregularidades en el ámbito laboral público cometidas contra mujeres en razón de su embarazo. Con base en las quejas recibidas, la Defensoría de la Mujer distingue diversas formas en que se manifiesta la violación de los derechos de las mujeres embarazadas: en primer lugar, a través de la negación del pago del subsidio en dinero por maternidad, por la falta de cotización ante la Caja Costarricense del Seguro Social del último mes inmediato a la incapacidad; en segundo lugar, en el hecho de que la mujer hubiera solicitado permiso sin goce de salario antes del parto, por lo que se le excluyó del subsidio; en tercer lugar, a través de la no renovación del interinazgo por estar embarazada. Estos tres tipos de quejas son agrupados por la Defensoría de la Mujer como

manifestaciones de la violación de los derechos laborales por embarazo. Por otro lado, se han presentado también varias denuncias de mujeres por el hecho de haber sido despedidas de sus trabajos por estar embarazadas.

2. *Discriminación laboral*

El tema que ocupa el segundo lugar en relación a la cantidad de quejas presentadas por las mujeres es la discriminación laboral a la que se han visto sometidas en sus lugares de trabajo dentro del sector público. La percepción de todas las quejas es que han sido discriminadas por el hecho de ser mujeres. De esta manera, se han presentado quejas relacionadas con problemas de ascenso en puestos de trabajo, exclusión de concursos para obtener una plaza de trabajo, trato diferenciado por ser mujeres y separación de sus cargos por estar ocupando puestos que se consideran "masculinos" (ser policía o bombero), violación de los contratos de trabajo, no pago de prestaciones, traslados.

3. *Hostigamiento sexual*

La cantidad de denuncias que recibió la Defensoría de la Mujer por conductas agresivas de naturaleza sexual contra las mujeres en sus trabajos, se elevó considerablemente en este período. Este tipo de violencia contra las mujeres se manifiesta de diversas formas, siendo algunas de ellas las siguientes: peticiones de "favores" sexuales, piropos y chistes groseros, contactos físicos como roces corporales, besos, tocamientos, así como conductas no verbales tales como gestos y miradas. Todas estas formas de conducta al ser consideradas como ofensivas y en contra de la voluntad de las quejas constituyen hostigamiento sexual. El hostigamiento sexual, a su vez, ha provocado ambientes laborales hostiles hacia las mujeres afectadas y chantajes relacionados a las condiciones de trabajo.

4. *Incumplimiento de responsabilidades y funciones*

Las quejas que se originan por omisiones en el cumplimiento de los deberes de los funcionarios frente a derechos e intereses de las mujeres continúan presentándose. Principalmente, se han presentado quejas por el incumplimiento de la Guardia de Asistencia Rural en la notificación de demandas por pensión alimenticia o de apremio corporal, negación de servicios en la Caja Costarricense de Seguro Social, falta de acción de la Dirección General de Inspección de Trabajo, falta de asesoría por parte del Patronato Nacional de la Infancia.

5. *Otras formas de discriminación*

Durante este período se recibieron varias denuncias de mujeres que manifestaron estar siendo discriminadas por su condición de género y por razones físicas, culturales y raciales. Concretamente, se recibieron quejas por discriminación de mujeres indígenas, de mujeres ciegas y sordas; también, por ser mujeres enfermas, así como discriminación en el deporte y en resoluciones judiciales.

El tipo de quejas presentadas así como la cantidad de éstas son las siguientes:

Violación de los derechos por embarazo

12

(se incluyen 6 despidos por esta razón)		
Discriminación laboral		10
Hostigamiento sexual		9
Otras formas de discriminación		7
Incumplimiento responsabilidades y funciones	6	
Hostigamiento laboral		4
Incumplimiento derechos por maternidad	3	
Maltratos de funcionarios públicos		2
Discriminación en adjudicación bienes inmuebles	2	
Mal praxis y maltrato médico		2
Abusos deshonestos		1
Explotación sexual en medios de comunicación		1
Violación derecho a privacidad atención méd.	1	
Otras		8

6. Investigaciones de oficio

Durante el período que cubre este informe la Defensoría de la Mujer ha asumido, principalmente, la realización de dos investigaciones de oficio.

Una de las investigaciones versa sobre la situación que enfrentan las mujeres cuando requieren ser esterilizadas a través de los servicios de la Caja Costarricense de Seguro Social y en algunas clínicas privadas. Para efectos de esta investigación, se constituyó una comisión de mujeres interesadas en el tema de la salud y los derechos de las mujeres, pertenecientes a diversas organizaciones gubernamentales y no gubernamentales. Se confeccionó una guía de consulta dirigida a todos los hospitales de la C.C.S.S. y a tres clínicas privadas que realizan la salpingectomía, con el propósito de obtener información sobre los requisitos que se solicitan, cantidad de solicitudes de esterilización, cantidad que fue aprobada y realizada, razones para no haberseles practicado la operación, entre otras. Se recibieron 21 respuestas de hospitales y clínicas, de 23 solicitudes que hizo la Comisión. Asimismo, se hicieron contactos con el Comité de Reproducción Humana del Colegio de Médicos y Cirujanos, que tiene bajo su responsabilidad la revisión y actualización del Reglamento de Esterilizaciones, así como también con algunos médicos que han manifestado interés en este tema. La recopilación y sistematización de la información ha concluido y está por iniciarse la elaboración del documento final y las recomendaciones a las diferentes instancias directamente vinculadas con el tema.

La otra investigación de oficio que está desarrollando la Defensoría de la Mujer se refiere a las mujeres privadas de libertad y el respeto a sus derechos. La investigación tiene como propósito conocer las formas en que se ejecuta la pena privativa de libertad a la luz de los derechos humanos y, en general, conocer las condiciones de la vida cotidiana de las mujeres reclusas en el Centro El Buen Pastor. La meta que se persigue es la de elaborar recomendaciones a las diferentes instituciones que desarrollan programas en el Centro, que permitan enfrentar y superar posibles violaciones a los derechos de las privadas de libertad. Para efectos de llevar a cabo la investigación se constituyó un equipo de trabajo con mujeres de la Defensoría de los Habitantes y con personas que trabajan fuera de ésta. Se realizaron entrevistas a profundidad a funcionarias y funcionarios de las diferentes áreas

del Centro así como a su Directora y a las mujeres privadas de libertad. Asimismo, se ha recopilado información del Instituto de Criminología, ente encargado de la política penitenciaria. Actualmente se está en la etapa de sistematización de la información y en dos meses se estará presentando el informe final a las instancias correspondientes.

IV. DIAGNOSTICO

Las mujeres constantemente se ven enfrentadas a la violencia estructural del sistema en los diversos espacios de la vida cotidiana, específicamente en la casa, en las relaciones de pareja, en el trabajo, en los servicios públicos, en las calles de la ciudad.

Muchas de esas manifestaciones, tales como la denominada "violencia doméstica" y la violación a los derechos laborales, son las que ocupan una mayor cantidad de quejas informales en el primer caso y formalmente asumidas por la Defensoría de la Mujer en el segundo caso.

En la Defensoría de la Mujer la cantidad de quejas informales, que son aquellas que no se tramitan como expedientes formales, cuadriplican la cantidad de denuncias formales. La mayoría de las quejas informales tienen relación con derechos tales como la integridad física y psicológica, el derecho a vivir sin violencia dentro de las paredes del hogar, el derecho a disolver el vínculo matrimonial o separarse por esos motivos, así como el derecho de exigir el respectivo aporte económico del padre de los niños para la sobrevivencia de ellos a través de la pensión alimenticia. Algunas de las razones del por qué las mujeres denuncian más este tipo de lesión a sus derechos en relación con los que la Defensoría de la Mujer asume dentro de su formal competencia responden principalmente al hecho de que son lesiones que se viven casi cotidianamente y que son causadas por sus compañeros "afectivos", de los que se supone recibirían apoyo y cariño. Además de que son formas de violencia que les va minando su confianza en todos los órdenes de su vida y que sucede en el lugar que se supone más seguro y placentero, como es la casa.

Hechos tan evidentes como son estas lesiones, aunados a una intensa campaña de visibilización de la violencia doméstica, tienen como resultado que las mujeres lo denuncien como una violación a sus derechos. Otros tipos de manifestaciones lesivas que impiden el disfrute de derechos no resultan tan evidentes para las mujeres, de ahí la necesidad de intensas campañas de visibilización que tornen en visible lo hasta ahora invisible.

Asimismo, quejas en relación con la falta de acceso a una salud integral por parte de las mujeres, particularmente a la salud reproductiva, dan cuenta de problemas que impiden el disfrute de los derechos en este ámbito. Los obstáculos para incorporarse a la lista de propietarias de tierras se hacen evidentes en abierta violación a los preceptos de la denominada Ley de Igualdad Real; maltratos por parte de funcionarios o problemas de las mujeres discapacitadas, constituyen algunos de los ítems de una lista de problemas denunciados que se traducen en manifestaciones de discriminación en contra de las mujeres.

Estas manifestaciones de violencia en el Sector Público, que lesionan derechos de las mujeres, son abordados desde la perspectiva de actos u omisiones que se dirigen contra las mujeres por su condición de tales y que entrañan un trato diferente, una restricción o exclusión diferenciada en razón de género.

1. Ambito laboral

Se ha podido constatar a través de las quejas que a las trabajadoras interinas en estado de embarazo no las cobija la garantía denominada "régimen de protección especial a la mujer en estado de embarazo" que implica una protección del derecho laboral a través de la prohibición del despido durante ese período. Esta garantía general tiene excepciones en el caso de funcionarias interinas que relativizan el principio general y que implican un quebranto al principio de igualdad.

Algunas de las quejas dan cuenta del hecho de mujeres embarazadas que han permanecido durante años en una plaza en carácter de interinas y por el sobreviniente nombramiento de un tercero en propiedad se les cesa y en consecuencia se les sustrae a disfrutar de la protección especial en razón de su estado. Este hecho tiene graves implicaciones en virtud de que, en este período, ningún otro patrono va a contratar a la mujer. El hecho implica una violación al derecho laboral y se traduce además en restricciones económicas en el mejor de los casos y grandes privaciones en la mayoría de las veces tanto para ella, como para el nuevo ser humano que pronto nacerá.

En los casos del sector público, el Estado es el órgano garante de la protección especial a la mujer en estado de embarazo y a la vez es el patrono, por lo que cualquier violación en las garantías implica que el órgano llamado a tutelar los derechos de todas las personas habitantes de la República no debería incurrir en lesiones a esos derechos.

La reciente resolución que declara sin lugar el recurso de inconstitucionalidad contra el artículo 94 del Código de Trabajo que prevee ese régimen especial, aclara la dimensión de las competencias que en materia de discriminación laboral contra las mujeres posee la Dirección General de Inspección del Ministerio de Trabajo, tanto para los casos del sector privado como para los del sector público.

Otro factor que se ha evidenciado como elemento que contribuye a discriminar a la mujer en el ámbito laboral es el trato diferenciado en algunas profesiones o funciones laborales en razón del género, por ejemplo el caso de las mujeres policías o el caso de una mujer bombera.

Otro aspecto que tiene una significativa importancia en el ámbito laboral lo constituye el hostigamiento sexual. El hecho de que las quejas por hostigamiento sexual hayan aumentado casi cinco veces con relación al año anterior es sintomático. Esta situación no se deriva necesariamente de un aumento de abusos en las relaciones, sino más bien del proceso de divulgación que se ha hecho sobre esta particular forma de agresión en contra de las mujeres, que antes se percibía como natural o que debía tolerarse, aunado al hecho de que en este período la Asamblea Legislativa inició la discusión que derivó en la aprobación de la Ley contra el Hostigamiento Sexual en el Empleo y la Docencia. Estas

circunstancias generaron en las mujeres niveles de conciencia importantes sobre el derecho que les asiste de desempeñar su función laboral y educativa libres de todo tipo de acoso.

Finalmente, se han presentado un número significativo de quejas de mujeres que, por razones de riesgos de trabajo, ameritan reubicaciones laborales y se enfrentan a resistencias burocráticas que desprotegen el derecho a la salud.

2. *Ambito de salud*

Desde el Informe Anual de 1994 de la Defensoría de los Habitantes, se evidenciaron los obstáculos que la población femenina enfrenta para la toma de decisiones sobre su propio cuerpo, sobre todo en lo relativo al uso del método quirúrgico como método de esterilización, constituyendo incluso un delito en Costa Rica la lesión que produzca la pérdida de la capacidad de engendrar o concebir. No sólo de naturaleza jurídica -en cuanto a las disposiciones legales e interpretaciones restrictivas- son los factores que impiden el disfrute de las mujeres al derecho a la salud. También los aspectos relacionados con el ejercicio irregular de la función, como el cobro indebido de dinero por operaciones realizadas en los centros del Sistema Hospitalario Nacional, han sido motivos de quejas en la Defensoría de la Mujer. Ante ese hecho se evidencia la necesidad de implementar métodos de control cruzados para evitar se continúe con prácticas indebidas denominadas popularmente como "biombos".

De esta misma naturaleza, la Defensoría de la Mujer ha recibido quejas por violación al derecho de intimidad en la valoración médica, en el sentido de que en el momento de una valoración ginecológica el doctor se hace acompañar de estudiantes y que sin consultar la voluntad de la interesada, le practica los exámenes frente a ellos. Lo anterior tiene relación con prácticas de educación en medicina in situ, ante las cuales se requiere insistir en que la voluntad de la interesada constituye la única posibilidad de ejecución de la acción, sobre todo en el área de ginecología, que se trata de un ámbito de tanta intimidad para las mujeres.

3. *Ambito de educación*

La educación constituye un pilar que posibilita el reforzamiento de lo que tradicionalmente se ha considerado femenino y masculino. De ahí la necesidad de implementar cambios en la enseñanza de oficios tradicionales en razón del género. Particularmente el Instituto Nacional de Aprendizaje tiene un papel importante en ese sentido. Una queja da cuenta de la dificultad de una mujer para poder insertarse positivamente en la dinámica de un grupo de enseñanza en un oficio no tradicional como la mecánica.

Asimismo, mujeres con discapacidad física, en particular mujeres no videntes organizadas, han planteado sus problemas de inserción en el ámbito educativo, particularmente en el nivel universitario, relativos a infraestructura y metodología para practicarles las evaluaciones.

4. *Ambito social*

La violencia doméstica permanece como un problema de gran magnitud, incrementándose más bien el número de solicitudes informales de atención por problemas de esta naturaleza que enfrentan muchas mujeres. Durante el período del Informe se han atendido ciento noventa y siete víctimas de violencia.

El año pasado se destacó la coordinación planteada con los Magistrados con el fin de implementar medidas de emergencia para detener el abuso y violaciones a la integridad física en contra de las mujeres por parte de su pareja. El esfuerzo coordinado se concretó. Se elaboró y publicó un reglamento al artículo 30 de la Ley de Promoción de la Igualdad Social de la Mujer que reformó el Artículo 152 del Código de Procedimientos Penales. El reglamento introduce disposiciones procedimentales a la actividad del juez al emitir la orden de desalojo de la casa contra la persona agresora y el depósito de una cuota alimentaria provisional, llenando lagunas que se habían considerado como limitaciones para la aplicación de la disposición legal a lo largo de 5 años.

5. *Ambito de lo jurídico*

El fenómeno jurídico delimita los derechos de las mujeres, de ahí que las interpretaciones que se realizan a la normativa existente debe tomar en consideración a las mujeres, sus experiencias y necesidades específicas. Esta labor de reinterpretación de la normativa desde la perspectiva del género constituye una de las tareas fundamentales de la actividad de defensa de la Defensoría de la Mujer.

En esa línea se ha recomendado a la Caja Costarricense de Seguro Social la revisión y ajuste de algunas disposiciones del Reglamento del Seguro de Enfermedad y Maternidad. Concretamente la disposición reglamentaria que establece los períodos que se dan a las mujeres por concepto de licencia por maternidad, en casos especiales como por ejemplo cuando el producto del parto nace muerto o bien cuando el niño o niña nace vivo pero muere horas después del nacimiento, deben de ajustarse a los criterios y plazos previstos por el Código de Trabajo.

Asimismo y también a la Caja Costarricense de Seguro Social se le ha recomendado una reinterpretación del Reglamento del Seguro de Enfermedad y Maternidad, con el fin de que el requisito para obtener la prestación del subsidio del régimen de maternidad sea sólo haber cotizado seis meses en los últimos doce y no el requisito de haber cotizado el último mes inmediato a la incapacidad, requisito aplicable sólo a otro tipo de regímenes como el de enfermedad.

En este ámbito de relectura de normas por parte de la Defensoría de la Mujer resulta de importancia la interpretación realizada a unas disposiciones contempladas en un laudo arbitral sobre derechos de las mujeres durante el período de post parto de la licencia por maternidad, que fueron considerados por la Defensoría de los Habitantes como derechos adquiridos y por tanto debían incorporarse al Reglamento interno de trabajo.

V. *DESCRIPCION DE ALGUNOS CASOS REPRESENTATIVOS*

1. *Despido de una funcionaria pública interina en estado de embarazo.*

Un caso que ejemplifica claramente la discriminación laboral a las mujeres embarazadas que laboran en el sector público como funcionarias, lo constituye la queja de una mujer que después de laborar más de tres años en el sector público con nombramientos continuos e ininterrumpidos en un Ministerio, quedó en estado de embarazo, lo que fue conocido por la Administración dada la notoriedad del embarazo y las incapacidades médicas que constan en el expediente de personal.

La administración manifiesta que el cese del interinazgo se debe a un nombramiento de un tercero en propiedad, lo que es un hecho objetivo que puede suspender a la interina de esa plaza, aunque la persona se encuentre en estado de embarazo.

Esta posibilidad de asignar en propiedad la plaza que ocupa una servidora en estado de embarazo, la excluye a ella del régimen de protección especial laboral. Es decir, esta condición especial laboral priva sobre su condición de embarazo y la discrimina del resto de las mujeres trabajadoras, desde las ubicadas en propiedad en el Régimen del Servicio Civil hasta las que laboran en la empresa privada. Este trato diferenciado que el mismo Estado le da a la servidora pública interina en estado de embarazo constituye un trato discriminatorio en contra de ella, porque se le sustrae de la posibilidad de disfrutar de la garantía laboral prevista en el artículo 94 y 94 bis del Código de Trabajo, denominado "Régimen de protección especial a las mujeres en estado de embarazo".

Concretamente, se recomendó al Ministerio que el nombramiento del tercero en propiedad realizado en la plaza que ha ocupado interinamente la servidora embarazada, se hiciera efectivo hasta que ella disfrutara de las garantías de protección especial a la maternidad, es decir, hasta que se concluyera el período de la licencia de pre y post parto. La recomendación no fue ejecutada por la administración, razón por la cual y con base en el criterio legal argumentado por esta Defensoría, la interesada llevó su caso a la vía jurisdiccional por violación al derecho de igualdad en la protección de los derechos de maternidad.

Asimismo y en relación con el proceso de selección y nombramiento de la persona en propiedad, éste se llevó a cabo sin el conocimiento de la persona que ocupaba esa plaza en forma interina, quien al finalizar el proceso únicamente fue notificada del cese de interinazgo. Este hecho motivó una recomendación dirigida a la Dirección General del Servicio Civil de implementar un procedimiento interno de notificación del proceso de selección de plazas en propiedad a las personas que las han venido ocupando en forma interina; lo anterior, en virtud de ser legítimas interesadas así como también con el fin de garantizar su participación en el proceso de selección. Esta recomendación fue acogida por el departamento de reclutamiento y selección de personal de la Dirección General del Servicio Civil y notificada a todos los Jefes de Recursos Humanos del Sector Público.

2. *Violencia doméstica*

La Sra. J. murió a manos de su esposo como conclusión de un proceso reiterado de violencia física, sexual y psicológica en su contra. Ella, meses antes de su homicidio, había interpuesto una denuncia en contra del agresor por lesión e intento de homicidio ante la Alcaldía del lugar. Tiempo después, la Autoridad Judicial dictó resolución de archivar el

expediente en virtud de haber girado instrucciones a la Guardia de Asistencia Rural del lugar de presentación del imputado y que la Guardia hizo caso omiso. El hecho quedó impune.

Por otra parte, el intento por investigar si en la Guardia de Asistencia Rural del lugar existían otras denuncias de esta víctima fue infructuosa en el tanto la Delegación de Escazú no lleva registros ordenados de las denuncias, ni constancia de aquellas que han sido trasladadas como corresponde a la Autoridad Judicial.

Con base en lo expuesto, se recomendaron procesos de capacitación sobre la violencia doméstica para el personal del Poder Judicial y los miembros de la Guardia de Asistencia Rural. Asimismo, se evidenció la necesidad de que los jueces conozcan los instrumentos jurídicos capaces de detener la violencia en contra de las mujeres, por lo que debe iniciarse un proceso de divulgación de la nueva reglamentación al artículo 30 de la Ley de Promoción de la Igualdad Social de la Mujer por parte del Poder Judicial. Según indicación de la Corte Suprema de Justicia el asunto fue trasladado a la Escuela Judicial para la incorporación de la temática específica dentro de los planes de capacitación.

En ese mismo sentido, se indicó que los funcionarios de la Guardia de Asistencia Rural del país requieren tener capacitación en una temática tan específica como la violencia en contra de las mujeres la cual, según seguimiento brindado, se llevó a cabo a partir del 27 de enero del año en curso, impartido a suboficiales y policías rasos en la Escuela Nacional de policía.

También se recomendó a la Delegaciones Rurales del país llevar controles ordenados de las denuncias y constancias del trámite que se le dio, frente a lo cual la Administración giró la instrucción a la Dirección de la Guardia de Asistencia Rural de implementar un sistema de control de denuncias, así como de las órdenes de apremio o de presentación que emanen de las Autoridades Judiciales en las delegaciones del país.

3. Derecho de propiedad. Titulación de bienes inmuebles en programas de desarrollo social.

Los obstáculos para el disfrute del derecho a la propiedad por parte de las mujeres son innumerables; de hecho, no es casual la circunstancia mundial de que la tierra, por ejemplo, se encuentra en forma casi exclusiva en manos de los hombres, a quienes tradicionalmente se les ha asignado el uso y disfrute de este derecho.

Un obstáculo de importancia en el usufructo de los bienes se refiere a las implicaciones que ha generado la salida de la casa de la mujer la cual, independientemente de las causas, tiene como efecto la interrupción de la posesión, lo que incide en la titulación de los inmuebles asignados mediante programas de desarrollo social. La Defensoría de los Habitantes considera que, si en el momento de la titulación del bien la mujer ha salido del inmueble sin mediar voluntad ni maledicencia, debe valorarse las circunstancias de la acción. En un caso presentado ante la Defensoría, la mujer denunció

haber sido víctima de violencia doméstica y la decisión de salir del hogar lo fue en defensa de su integridad física y hasta de la vida misma, lo cual no puede ser considerado para su exclusión de la titularidad del bien.

Los aspectos mencionados se esbozaron ante la Administración del Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo con el fin de que sean tomados en consideración en el momento de titular los bienes de los programas de desarrollo social y no incurrir en discriminación en contra de la mujer.

4. *Hostigamiento sexual*

Una mujer profesional denuncia que su jefe ejerce actos de hostigamiento en su contra, cuya manifestaciones más evidentes son los piropos y expresiones verbales sexualizadas. Ha conversado con el acosador al respecto, solicitándole se abstenga de ese tipo de comentarios, sin obtener resultados positivos. En este caso, las expresiones de conducta verbal con contenido sexualizado son manifestaciones del hostigamiento sexual. Estas se distinguen de un comportamiento amistoso por los sentimientos de desagrado y de rechazo que se producen en la víctima, así como por el hecho de ser un conducta contraria a su voluntad, aspectos fundamentales que definen el acoso sexual.

En la institución en que se dio el hecho, se abrió un proceso administrativo disciplinario. La Defensoría de la Mujer elaboró un dictamen con un análisis del proceso desde la perspectiva de género, mediante el cual se recomendó entre otras cosas que, para efectos de la imposición de la sanción, debe tomarse en consideración que las acciones y conductas caracterizadas como de hostigamiento sexual son de naturaleza diversa, como también son los daños causados al bien jurídico protegido como es la integridad, la dignidad de la persona ofendida y el derecho a la intimidad, aspectos que influyen en la ponderación de la sanción. Se realizó un análisis de la prueba indiciaria existente, así como los efectos del hecho en la dinámica laboral de la víctima.

Los elementos enunciados fueron tomados en consideración por parte de la administración. La primer resolución emitida en el proceso administrativo disciplinario llegó a la conclusión de que existió hostigamiento sexual por parte del denunciado y le impuso como sanción el despido. No obstante, el denunciado apeló y la administración llegó a la conclusión de que existieron defectos de forma en el proceso, que causaron nulidad de todo lo actuado. El conocimiento del asunto no se pudo reabrir por motivos de prescripción.

En este caso es importante destacar que un defecto formal en el trámite administrativo tornó nugatorio todo el proceso y dejó en estado de indefensión a la víctima e impune la conducta del acosador.

5. *Hostigamiento laboral*

Son múltiples las manifestaciones de hostigamiento laboral. Todas significan un trato diferente por el hecho de ser mujeres, tal como el caso de la mujer que laboraba en un ambiente muy masculino, cuya pautas laborales y formas de relacionarse eran impuestas

por los hombres. Ella era la única mujer que trabajaba en una de las instancias del Cuerpo de Bomberos.

En una reunión realizada, unas bromas a un compañero, consideradas como normales entre los hombres, no fue considerado de la misma forma al participar la mujer en mención. La acción fue motivo de una toma de decisión drástica hacia ella, la cual fue darle de baja por conducta inmoral. Las demás personas que participaron en la "broma" o en los hechos ni siquiera fueron sujetos de amonestación verbal por parte del Jefe Superior de la Unidad, por lo que se solicitó la reinstalación de la interesada y reasumir el conocimiento del caso ajustándose a las garantías procesales existentes.

La recomendación consistió en la reinstalación de la interesada, mientras la administración reasume el conocimiento del caso y endereza los procedimientos.

El asunto fue notificado y se está en el proceso de seguimiento de la recomendación.

VI. OTRAS ACTIVIDADES

A través del estudio de los asuntos que ha conocido, la Defensoría de la Mujer ha identificado la necesidad que tienen las mujeres de que se les asesore con respecto a las vías existentes para la efectiva tutela de sus derechos e intereses. Es frecuente la atención de mujeres que el área brinda a través de consultas telefónicas o de manera personal. Generalmente se trata de consultas sobre asuntos de carácter personal, familiar o del ámbito laboral privado.

La búsqueda de información y el desconocimiento sobre los derechos existentes por parte de la mujer, motivó que la Defensoría de la Mujer participara activa y conjuntamente con instituciones públicas y privadas en la difusión de los derechos e intereses de las mujeres. En este sentido, se procedió a elaborar dos folletos que abordan los temas del hostigamiento sexual y de la violencia contra las mujeres en las relaciones de pareja, estableciéndose la posición que la Defensoría de los Habitantes ha asumido sobre estos temas.

Como parte del proceso de promoción, facilitación y participación en los procesos de ampliación de los derechos de las mujeres, la Defensoría de la Mujer participó activamente en diferentes comisiones conformadas por el Centro Nacional para el Desarrollo de la Mujer y la Familia, el Despacho de la Segunda Vicepresidencia, la Caja Costarricense del Seguro Social y el Programa Mujer, Salud y Desarrollo de la Organización Panamericana de la Salud. En dichos foros se trabajó en el tema de la prevención y se discutió acerca de la Propuesta del Plan para la atención integral de la violencia intrafamiliar para el sector salud.

La Defensoría de la Mujer tomó parte en diversos eventos organizados con el propósito de informar, promover, difundir, debatir y compartir conocimientos y experiencias acerca de diferentes temas relacionados con los derechos e intereses de las mujeres, eventos que se extendieron a diversos sectores del país.

Es importante resaltar la intervención que en el ámbito de la difusión de los derechos tuvo la Defensoría de la Mujer mediante la participación en programas de radio, televisión, prensa y medios de comunicación escrita. Tales actividades permitieron abordar los siguientes temas: violencia doméstica, los derechos de las mujeres, el hostigamiento sexual, la autoestima, la teoría sexo-género, derechos sexuales y reproductivos, educación ambiental desarrollo sostenible desde la perspectiva de las mujeres, población y el desarrollo humano, las políticas públicas y las mujeres rurales, participación política de las mujeres y la concepción in vitro.

A nivel internacional es importante señalar la asistencia a la Conferencia Internacional sobre la Población y el Desarrollo, organizada por las Naciones Unidas, la cual se llevó a cabo en El Cairo, Egipto. Se abordaron diversos temas estrechamente relacionados con derechos a la salud sexual y reproductiva de las mujeres. Con posterioridad a la celebración de dicho evento se han hecho reuniones de seguimiento con los participantes y se han realizado foros para analizar los resultados obtenidos.

VII. LOGROS, RESULTADOS, PROPUESTAS Y LIMITACIONES

1. Logros

En el último período de trabajo de la Defensoría de la Mujer de la Defensoría de los Habitantes se logró:

a. Ampliación de los derechos de las mujeres a través de la casuística analizada y las recomendaciones vertidas.

- reinstalación o pago de extremos laborales (según el criterio de la interesada) de mujeres cesadas durante el período de embarazo, siempre y cuando no existiese nombramiento de un tercero en propiedad en la plaza.
- reubicaciones laborales de mujeres que han sufrido riesgos laborales y que han visto menoscabado su derecho a la salud por continuar en el ejercicio de determinadas actividades.
- seguimiento a algunos de los casos remitidos a la Dirección General de Inspección del Ministerio de Trabajo por discriminación laboral.
- mayor divulgación por parte de las instituciones de los criterios vertidos por la Defensoría a través de circulares internas, tal como el criterio de la necesidad de notificar a los interinos e interinas de los movimientos administrativos de las plazas que ocupan.

- de la totalidad de los casos en los que se ha requerido dar seguimiento a las recomendaciones, en más de la tercera parte de los que se han realizado se han obtenido resultados positivos.
- mayor consulta por parte de profesionales y personas interesadas de los criterios vertidos por la Defensoría de los Habitantes en los casos de reinterpretación de normativa que toma en cuenta las experiencias y necesidades de las mujeres.
- reinterpretaciones de la normativa vigente, sobre todo en casos de mujeres en estado de embarazo, que amplían los derechos.

b. Ampliación de los derechos de las mujeres desde la elaboración de instrumentos jurídicos.

- contribuciones en la concepción, elaboración, planeamiento de instrumentos jurídicos y gestiones para la aprobación de instrumentos jurídicos que tienen relación con los derechos de las mujeres.
- elaboración de un reglamento al artículo 30 de la Ley de Promoción de la Igualdad Social de la Mujer que reformó el artículo 152 del Código de Procedimientos Penales.

c. Ampliación de los derechos de las mujeres desde la promoción y divulgación.

- elaboración de un folleto intitulado "Violencia en las relaciones de pareja: Alternativas legales para enfrentarla", y un afiche atinente como parte del proceso de divulgación del reglamento al artículo 30 de la Ley de Promoción de la Igualdad Social de la Mujer.
- presencia en los distintos foros tanto nacionales como internacionales de discusión sobre asuntos de interés para las mujeres.
- divulgación de la Ley contra el Hostigamiento Sexual en el Trabajo y la Docencia por medio de mesas redondas, charlas y conversatorios, que ha incidido en un aumento considerable del número de mujeres que perciben ahora el hostigamiento sexual como una conducta agresiva y defienden sus derechos.
- elaboración de un folleto intitulado "Hostigamiento Sexual: algunas consideraciones teóricas y jurídicas", difundido masivamente.

d. Reglamentación del artículo 152 del Código de Procedimientos Penales

La inaplicabilidad de este artículo, principalmente por las lagunas e imprecisiones que la norma presenta, llevó a la Defensoría de la Mujer a proponer a la Corte Suprema de Justicia la necesidad de reglamentar el artículo 30 de la Ley de Promoción de la Igualdad Social de la Mujer que modificó el artículo 152 del Código de Procedimientos Penales. La Corte nombró una Sub-Comisión de Asuntos Penales que conformó un equipo de personas del Poder Judicial y de la Defensoría de la Mujer con el encargo de elaborar un instrumento

que reglamentara dicho artículo. La subcomisión presentó un proyecto de reglamentación a la Corte Plena, el cual fue aprobado y publicado el primero de diciembre de 1994 en el Boletín Judicial. El reglamento hace referencia a disposiciones que regulan la salida del hogar de la persona denunciada por agresión y el depósito de una cuota alimentaria.

2. *Limitaciones*

- algunas recomendaciones generales, cuyo sustrato implica una reconceptualización ideológica con base en la perspectiva de género, han provocado resistencias para su cumplimiento, como han sido los casos de reinterpretación de la normativa del Reglamento del Seguro de Enfermedad y Maternidad de la Caja Costarricense de Seguro Social.
- no se ha logrado la reinstalación o el pago de la totalidad de los derechos, (incuyendo el monto por concepto de los meses de pre parto y post parto que dejó de disfrutar) a la servidora en estado de embarazo, cuyo cese tuvo como fundamento el nombramiento de un tercero en propiedad.
- se han percibido mayores dificultades en obtener el cumplimiento de recomendaciones que implican una acción de impacto general por parte de la administración, que a aquellas que implican una acción concreta en beneficio de una sola persona.
- actitudes de irrespeto, intolerancia y procacidad por parte de algunos funcionarios en el ejercicio de la función pública y en las respuestas a las recomendaciones del Defensor de las y los Habitantes.
- actitudes inapropiadas de funcionarios públicos que inhiben o desalientan a sus subalternas de presentar y/o dar seguimiento de quejas llevadas a la Defensoría de la Mujer, a través de actitudes que son percibidas de esta manera por las mujeres interesadas.
- la Caja Costarricense de Seguro Social no ha incorporado las recomendaciones de ajuste de la normativa al Código de Trabajo y la interpretación sobre los requisitos para obtener la prestación económica del subsidio por maternidad, todos del Reglamento del Seguro de Enfermedad y Maternidad.

C. AREA DE NIÑEZ, ADOLESCENCIA Y GRUPOS DISCRIMINADOS

"...Nos sentimos con el derecho de creer que todavía no es demasiado tarde para emprender la creación de la utopía contraria. Una nueva y arrasadora utopía de la vida, donde nadie pueda decidir por otro la forma de morir, donde de veras sea cierto el amor y sea posible la felicidad y donde las estirpes condenadas a cien años de soledad tengan por fin y para siempre una segunda oportunidad sobre la tierra"

Gabriel García Márquez

I. AMBITO DE COMPETENCIA

Dentro del marco normativo general de la Defensoría de los Habitantes de la República, el Area de Niñez, Adolescencia y Grupos Discriminados define su especificidad por las características de las personas, tomando en cuenta la edad o la pertenencia a algún sector discriminado de la población

Su objetivo es contribuir a crear "la ciudadanía" de los sectores de población que atiende, entendida como "el derecho a tener derechos".

- 1- atiende las quejas, reclamos y consultas referentes a posibles violaciones de los derechos humanos de los niños, niñas y adolescentes, de las poblaciones indígenas y de personas pertenecientes a otros grupos discriminados (casuística), que sufren de violaciones a sus derechos e intereses derivados de la actuación del sector público.
- 2- investiga de oficio aquellos casos que sean de especial relevancia en la materia y que lleguen a conocimiento de la Defensoría de los Habitantes a través de visitas, informaciones periodísticas o que se deriven de los casos atendidos individualmente (investigaciones de oficio).
- 3- plantea proyectos de investigación de temas generales en relación a los derechos humanos de los sectores de población atendidos por el área (investigaciones especiales).
- 4- apoya, facilita o coordina los procesos de adecuación normativa de los instrumentos nacionales a la normativa internacional y analiza, dictamina y da seguimiento a proyectos legislativos relacionados con la especificidad del área (agenda legislativa).
- 5- da seguimiento a la doctrina de la Sala Constitucional en la materia de competencia del área (defensa jurídica)

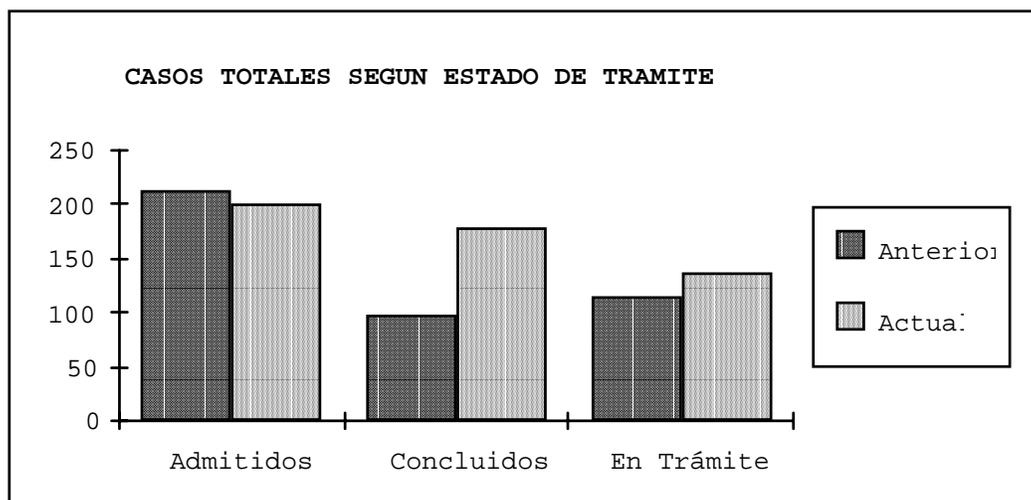
II. RESUMEN ESTADISTICO

Las principales cifras de la operación de este período anual y su comparación con el ejercicio anterior se presenta de seguido:

CASOS TOTALES

CASOS TOTALES SEGUN ESTADO DE TRAMITE

	DEL 01-10-93 AL 30-04-94	DEL 01-05-94 AL 30-04-95	TOTALES	%
Admitidos	213	202	415	100.0
Concluidos	99	178	277	66.7
En Trámite	114	138	138	33.3

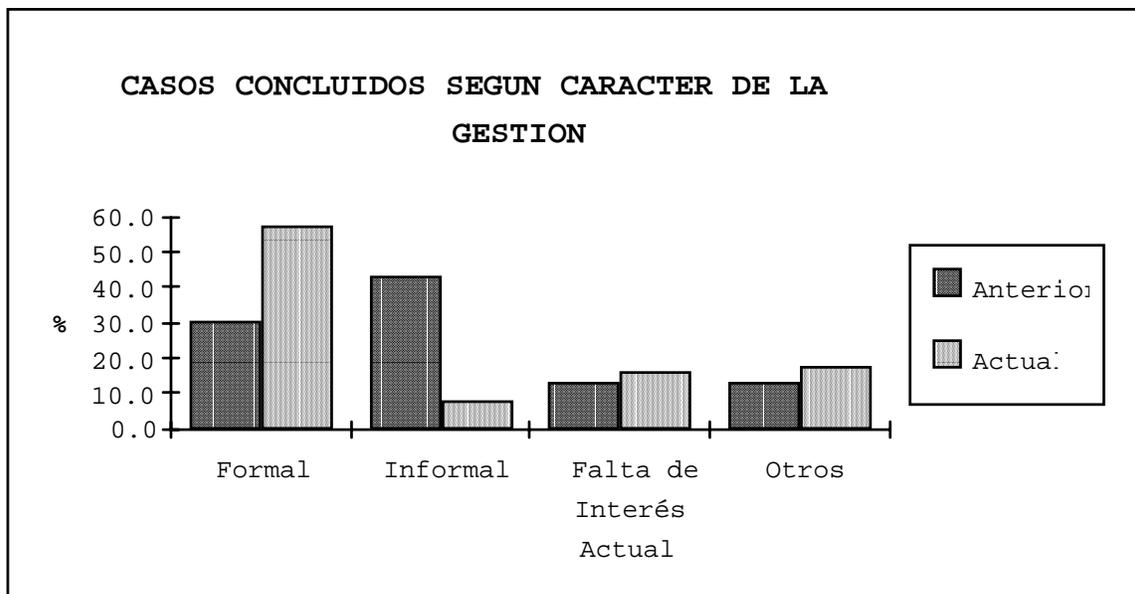


CASOS CONCLUIDOS

CASOS CONCLUIDOS SEGUN EL CARACTER DE LA GESTION

- En porcentajes -

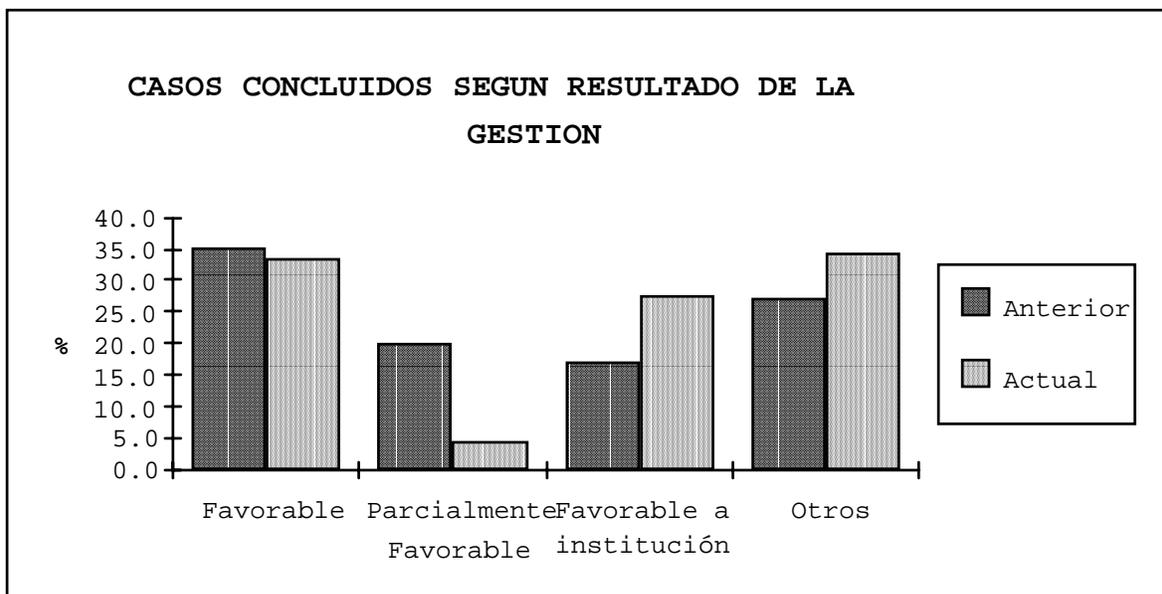
CARACTER DE LA GESTION	DEL 01-10-93 AL 30-04-94	DEL 01-05-94 AL 30-04-95
Formal	30.4	57.3
Informal	43.4	8.4
Falta de Interés Actual	13.1	16.3
Otros	13.1	18.0
TOTAL	100.0	100.0



CASOS CONCLUIDOS SEGUN EL RESULTADO DE LA GESTION

- En porcentajes -

RESULTADO DE LA GESTION	DEL 01-10-93 AL 30-04-94	DEL 01-05-94 AL 30-04-95
Favorable	35.4	33.7
Parcialmente Favorable	20.2	4.5
Favorable a institución	17.2	27.5
Otros	27.2	34.3
TOTAL	100.0	100.0



III. TEMAS MAS FRECUENTES

1. Niñez y adolescencia

Los temas más frecuentes que son materia de las quejas, consultas y solicitudes de mediación o interposición de buenos oficios se refieren a supuestas violaciones por parte del sector educativo y por parte de la institución encargada de la protección especial. Algunos asuntos de menor frecuencia, no por eso de menor importancia, revelaron situaciones violatorias de derechos no identificadas el año anterior.

a. Sector educativo.

- quejas y consultas relativas a la negativa de matrícula en escuelas o colegios basadas en el cobro de cuotas o en las notas de conducta de períodos anteriores.
- quejas relativas al régimen disciplinario estudiantil.
- quejas relativas a conductas antijurídicas de educadores y educadoras, consistentes en maltrato psicológico principalmente, abuso sexual y proceder arbitrariables. En estos casos, los quejosos ya habían iniciado los procedimientos administrativos correspondientes y concurren a la Defensoría ante supuestos retrasos en la tramitación, falta de información clara y precisa sobre el estado del trámite o de los resultados, o el archivo de los mismos por caducidad de los trámites, entre otros.
- quejas y consultas relativas a la situación de los niños que no reciben educación religiosa en la escuela.
- quejas referentes a conductas discriminatorias por parte de docentes hacia los alumnos basadas en razones de pobreza, de características sexuales o discapacidad, entre otras.
- quejas y consultas referentes a los exámenes de bachillerato.
- solicitudes de mediación ante situaciones de la comunidad que dificultan el normal desarrollo del proceso educativo.
- quejas y consultas relativas a la respuesta estatal en materia educativa ante las necesidades especiales de la niñez y adolescencia discapacitada.
- consultas y quejas sobre la situación de los centros educativos privados que reciben subvención estatal.
- consultas sobre situaciones violatorias a los derechos de los estudiantes en el sector educativo privado, tales como notas mínimas para la promoción, negación de matrícula por no pago o por conducta, quejas contra educadores.

- consultas y quejas sobre la deficiente infraestructura de las escuelas y colegios.

b. Sector de protección

Entendido como aquel referido a la actuación u omisión del Patronato Nacional de la Infancia órgano constitucional encargado de la protección del niño y de la madre.

- quejas referentes a la falta de acción ante las denuncias que se les plantean.
- quejas referentes a mala atención y trato discriminatorio por parte de las y los funcionarios hacia las y los usuarios;
- quejas referentes a deficiente información sobre los casos tramitados.
- quejas referentes a la supervisión de albergues privados por parte de esa institución.

c. Otras quejas menos frecuentes

- quejas y consultas referentes a actuaciones supuestamente arbitrarias de las Municipalidades impidiendo el esparcimiento en lugares comunitarios;
- quejas de limitación del acceso a las bibliotecas públicas.
- quejas relativas a deficiente atención médica.
- quejas relativas a la situación de adolescentes privados de libertad.

2. **Indígenas**

*"Cuando presentamos nuestras quejas,
los indígenas nos quedamos como los perros,
latiéndole a los troncos".*

Las quejas más frecuentes en materia indígena son:

- quejas relativas a la tenencia y disfrute del derecho a la tierra en los Territorios Indígenas por parte de los propios indígenas. Quejas presentadas por personas no indígenas que consultan sobre su situación jurídica al poseer una parcela al interior de las reservas indígenas.
- quejas relativas a la falta de titulación de las tierras en favor de las Asociaciones de Desarrollo Integral de las Comunidades Indígenas.
- quejas relativas al irrespeto y violación y violación del "Principio de Consulta" dispuesto en el Convenio N° 169 de la Organización Internacional del Trabajo, ratificado por Costa Rica (Ley N° 7316 del 3 de noviembre de 1992) que implica el

derecho de las comunidades indígenas a ser consultados y ser tomados en cuenta para la toma de decisiones que puedan afectarles directamente.

- quejas relativas a la actuación u omisión de la Comisión Nacional de Asuntos Indígenas, órgano rector de la materia indígena, en lo relativo a la protección y representación de las comunidades indígenas. Quejas sobre el incumplimiento de los objetivos fundamentales de creación de la Comisión Nacional de Asuntos Indígenas en lo referente a la promoción del mejoramiento social, económico y cultural de la población indígena y en lo relativo a las acciones estatales que tengan el fin de garantizar a las poblaciones indígenas la propiedad de la tierra.
- quejas relativas a las concesiones mineras otorgadas a personas no indígenas para la exploración minera en Territorios Indígenas, olvidándose de las disposiciones legales internacionales que establecen que los pueblos indígenas podrán participar en el aprovechamiento, conservación y administración de sus recursos naturales. Quejas relativas a que dichas exploraciones conllevan la contaminación ambiental y la destrucción de los recursos naturales de los Territorios Indígenas.
- quejas relativas a la tala indiscriminada de recursos naturales en las reservas indígenas por parte de personas no indígenas y obstáculos para el aprovechamiento de los recursos naturales por parte de los propios indígenas en sus comunidades.
- quejas relativas al incumplimiento y falta de control de la disposición legal que prohíbe la venta de licor al interior de las reservas indígenas.
- quejas relativas a la violación del derecho a la salud por falta de infraestructura para la atención de y en las comunidades indígenas; por otro lado, existen quejas que señalan que aún cuando existe dicha infraestructura para la atención médica, la atención es de muy mala calidad.
- quejas relativas a la educación en materia indígena, en relación a que indígenas de otros pueblos indios son nombrados docentes en culturas diferentes a la de su origen.
- quejas relativas a la falta de respuesta estatal a los problemas de infraestructura vial que sufren las comunidades indígenas.
- quejas relativas a irregularidades en la administración y organización política de las comunidades indígenas

3. *Discapacitados*

Las quejas más frecuentes en materia de personas con discapacidad son:

- quejas y consultas sobre la actuación del Hospital Nacional Psiquiátrico en lo relativo a la no institucionalización de personas con trastornos de diversa índole que

causan problemas en la comunidad y referentes a la condición de los que sí se encuentran institucionalizados.

- quejas sobre la falta de supervisión de las construcciones con barreras arquitectónicas que afectan la inserción total de las personas con discapacidad a la sociedad.
- queja referente a la limitación al ejercicio al derecho de sufragar en secreto por ser una persona con discapacidad.
- queja referente a irregularidades en un albergue de atención a personas con discapacidad y falta de control sobre estos albergues por la ausencia de regulaciones al respecto.

4. Tercera edad

Las quejas con relación a los derechos de las personas de la Tercera Edad son pocas y se refieren a las siguientes situaciones:

- quejas sobre irregularidades en la atención en albergues privados declarados de bienestar social.
- queja sobre falta de atención preferencial en una clínica de la Caja Costarricense del Seguro Social.
- quejas sobre falta de acción del Estado ante solicitudes de las personas de la tercera edad tendientes a facilitar su movilización, tales como puentes peatonales y paradas de buses.
- queja de los vendedores de lotería de la Tercera Edad quienes plantean una situación de violación de sus derechos por parte de la Junta de Protección Social.

5. Otros grupos discriminados

- consulta y queja por posible discriminación laboral en el sector público.
- consultas y quejas relativas a trato discriminatorio contra minorías por parte de la fuerza pública.

IV. DIAGNOSTICO

El análisis se hace a partir de las violaciones de los derechos e intereses que fueron materia de los casos individuales y generales investigados, así como de los estudios realizados para la evacuación de consultas.

1. *Niñez y adolescencia*

"El mundo que tenemos hoy en las manos no nos fue dado por nuestros padres, en verdad, él nos fue prestado por nuestros hijos"

Proverbio africano citado por UNICEF en una publicación sobre la Convención Internacional de los Derechos del Niño

a. Derecho a la educación y en la educación.

"Cuando pasan de 50 a 60 niños por aula, nos meten el tercer turno".

Madre de familia en precario urbano.

El derecho a la educación debe ser entendido como el derecho al ingreso, a la permanencia, al regreso y al suceso del estudiante en el sector educativo.

Las quejas referentes a la negativa a matricular fueron materia de consultas y quejas durante la época en que ese trámite se realiza en las escuelas y colegios. El cobro de "cuotas voluntarias" constituyó una preocupación del Ministerio de Educación Pública, que emitió incluso por los medios de comunicación masiva información sobre la improcedencia de las mismas, dejando la posibilidad de que se cooperara sin que se pudiera condicionar el derecho a la admisión al pago de suma alguna. A pesar de la información brindada por el Ministerio la situación se siguió repitiendo. La Sala Constitucional en el voto 902-95 del 15 de febrero de 1995, en que acoge un recurso de amparo referente al tema, reafirma el carácter gratuito de la educación consagrado en el artículo 78 de la Constitución Política, "artículo que torna imposible el cobro de una determinada suma de dinero como requisito para entrar en un centro educativo público..."

Considera la Defensoría de los Habitantes que para el pleno ejercicio del derecho a la educación y tomando en cuenta las disposiciones constitucionales y legales, la invitación a depositar "una cuota voluntaria" en el acto de la matrícula resulta contraria al respeto al derecho a la dignidad de las personas. La contribución voluntaria de los padres de familia puede solicitarse en otro momento del ciclo lectivo.

La negación a matricular a alumnos en las escuelas debido a la nota de conducta, situación contraria a la previstas en la normativa vigente, demuestra el desconocimiento de los educadores y en especial de los que ejercen funciones de dirección, de la normativa aplicable en la materia, afectándose con ello los derechos de los educandos.

Lo referente al régimen disciplinario en los colegios ha sido materia de resoluciones encontradas, de arbitrariedades en la aplicación de los reglamentos y de violaciones al debido proceso, siendo la más importante, entre ellos, el derecho de audiencia del estudiante. Persiste la situación planteada en el Informe del año anterior y que es la ausencia de información y consulta a los estudiantes sobre la normativa que los rige.

El 16 de marzo de 1995 fue publicado en La Gaceta el decreto N° 24091-MEP que reglamenta las NORMAS BASICAS REGULADORAS DEL PROCESO EDUCATIVO. Si bien, la Defensoría de los Habitantes no ha recibido ninguna queja sobre su aplicación,

de su estudio se desprende que a pesar de derogar expresamente el Reglamento General de Disciplina, Convivencia y Méritos Estudiantiles (Decreto Ejecutivo 21231-MEP del 23 de abril de 1992) no contiene normativa expresa referente al régimen disciplinario. Sin embargo, cuando se analiza lo establecido en el título "Acciones Correctivas", en particular las relativas al desarrollo Socio-afectivo y Ético, no cabe duda que allí se encuentra regulado el poder de la institución educativa para sancionar a los alumnos que falten al cumplimiento de sus deberes y obligaciones, las cuales se hallan consignadas en el artículo 12 de la misma normativa. También se habla de "expedientes de seguimiento", "entrevistas que fueren necesarias con los padres o encargados para...", "medidas correctivas ...", "reubicación del educando en otras modalidades del sistema educativo que se adecúen a las condiciones personales del educando..." "Los educandos y sus padres de familia o encargados deberán plantear en primer término su disconformidad..."

La Convención de los Derechos del Niño otorgó a las niñas, niños y adolescentes la condición de sujetos de derecho y en ese tanto también sujetos de responsabilidades precisas de acuerdo a su etapa de maduración. De este principio se deriva la necesidad imperiosa de regular las relaciones entre las personas menores de edad y las personas adultas que ejercen sobre ellos una autoridad legítima. Una normativa que regule la diaria convivencia en la comunidad educativa debe establecer claramente, además de los derechos y deberes de los distintos miembros de esa comunidad, las sanciones que corresponde aplicar cuando ocurren las conductas violatorias y también garantizar el respeto al debido proceso. Toda normativa nueva en materia de derechos humanos de la niñez y la adolescencia debe evitar los eufemismos y llamar a las cosas por su nombre, con lo cual se contribuye en el proceso de creación de una persona responsable de sus actos y respetuosa de los derechos de los demás.

Por otro lado, a través de manifestaciones de profesores y estudiantes, se ha constatado que no existió participación ni consulta a los sectores estudiantiles y docentes para la elaboración de la nueva normativa y que la misma todavía no se ha divulgado suficientemente.

Una situación problemática detectada a través de las quejas fue la existencia de maltrato por parte de educadores y educadoras, hacia las y los estudiantes. El maltrato denunciado ha sido sobre todo psicológico, pero también se anotan casos de abuso sexual. Los interesados en estos casos recurren a la Defensoría de los Habitantes porque requieren asesoramiento o porque no obtienen información sobre el estado del trámite administrativo. La situación de los acusados y acusadas que durante el trámite de las denuncias se mantienen impartiendo lecciones, debido a la imposibilidad de suspender al funcionario sin goce de salario, es una situación preocupante sobre todo si se toma en cuenta que está en juego el interés superior del niño o de la niña que han sido víctimas de esa conducta, por lo cual, la Defensoría considera acertada la suspensión con goce de salario que se dictó recientemente en un caso de este tipo por parte del Ministerio de Educación Pública.

No se ha encontrado respuestas positivas en el Ministerio de Educación ante las situaciones puestas en su conocimiento por trato discriminatorio hacia educandos por parte de los educadores.

También fue motivo de consultas reiteradas y quejas la situación de los escolares cuyos padres optaron por el derecho a que su hijo o hija no recibiera la asignatura Educación Religiosa, lo que motivó que se dictara una Recomendación General para posibilitar y garantizar el ejercicio del derecho a la libertad de culto en el sistema educativo.

En lo que respecta a las pruebas de bachillerato y ante las quejas planteadas en la convocatoria del mes de julio de 1994 se dictó una Recomendación General al Ministerio de Educación Pública mediante la cual se le solicitaba al Ministerio impartir las directrices necesarias para que los estudiantes conocieran el reglamento respectivo y para que pudieran ejercer el derecho a revisar el mismo y eventualmente a apelar. Esta recomendación fue puesta en conocimiento de los Delegados por parte de la Defensoría en el mismo acto de Juramentación de los mismos ante el Ministro de Educación. Durante la última convocatoria de 1994 y la primera del 1995 disminuyeron sensiblemente las quejas sobre los puntos contenidos en la recomendación.

Referente al derecho a la educación de la niñez y la adolescencia con necesidades especiales se ha podido constatar a través de las quejas y consultas sobre el tema, que existe en esta materia mucha distancia entre el discurso y la realidad. La adecuación curricular es un derecho del cual todavía muy pocos han gozado. La integración en los colegios de adolescentes con alguna discapacidad se convierte en causa de discriminación al no contar la institución educativa con el personal de apoyo capacitado sobre todo si se trata de la zona rural. Sin embargo, la carencia de personal especializado en materia de sordos y ciegos es un problema general. La existencia de barreras arquitectónicas en las escuelas y colegios dificulta la integración de los estudiantes con limitaciones. Ante lo señalado no cabe otra conclusión que la necesidad de volver la mirada a la realidad e impulsar los cambios que posibiliten hacer efectivo el derecho reconocido por el Estado a "disfrutar de una vida plena y decente en condiciones que aseguren su dignidad, le permitan bastarse a sí mismo y faciliten la participación activa del niño en la comunidad" (art. 23 de la Convención de los Derechos del Niño)

Merece un somero análisis la situación de la educación privada, primaria y secundaria. En el informe de 1994 se planteó la necesidad de promulgar una ley que regulara la inspección estatal de la enseñanza privada de acuerdo a lo prescrito en el artículo 79 de la Constitución Política y a los lineamientos establecidos en el voto de la Sala Constitucional número 3550-92 del 24 de noviembre de 1992. El Ministerio de Educación Pública, mediante decreto número 24017 del 27 de febrero de 1995, reglamentó los centros educativos privados y estableció la existencia tanto de una inspección previa, referida a la autorización para la apertura del centro educativo, y otra inspección propiamente del proceso de enseñanza. La segunda se establece en el artículo 15 del mencionado Reglamento que reza:

"Durante el desarrollo del proceso de enseñanza y de aprendizaje la inspección recaerá, sin perjuicio de otras actividades que le son propias, sobre los siguientes aspectos fundamentales:

- a) El cumplimiento de la obligatoriedad de asistencia de los educandos.*
- b) El cumplimiento de los objetivos establecidos para las disciplinas que se identifican en el artículo 10 del anterior (El artículo 10 se refiere a las*

siguientes Disciplinas: los Estudios Sociales, las Ciencias, las Matemáticas y el Español)

c) El respeto a las instituciones fundamentales del Estado y los principios democráticos y republicanos que le sirven de base".

La inspección planteada no resuelve, desde la perspectiva de la Defensoría, los casos que fueron materia de las quejas planteadas, tales como el tema de las conductas de los funcionarios, la negación de matrícula por atraso en el pago de cuotas, las normas de evaluación y las normas disciplinarias.

Del seguimiento a las cuestiones resueltas en esta materia por la Sala Constitucional en resolución de amparos contra centros educativos privados, se ha constatado que se refieren a los mismos materias de las quejas planteadas ante la Defensoría y que, ante la ausencia de intervención por parte del Ministerio de Educación Pública deben llevarse a resolución de ese órgano jurisdiccional.

La Defensoría vuelve a insistir en la necesidad de una ley reguladora de la enseñanza privada en consonancia con la resolución de la Sala Constitucional.

El análisis de las quejas y consultas sobre problemas suscitados en centros docentes privados que reciben subvención estatal (conocidos como semi-oficiales) demostró un vacío en la regulación que justificó la apertura de una investigación general sobre el tema. Se partió de la base de que existe una categoría especial constituida por centros privados que reciben financiamiento estatal a través de pago del salario de funcionarios (docentes o personal administrativo), a la cual no les es aplicable la normativa referente a los centros docentes privados. La Defensoría de los Habitantes, en el ejercicio de su competencia ha de velar porque el Estado ejerza las funciones que la Constitución le asigna. En este caso el artículo 79 de la Constitución Política señala la necesidad de que se dicte la normativa necesaria para regular la operación de estos centros de enseñanza "semi-oficiales".

Las quejas y consultas sobre problemas relacionados con la infraestructura de las escuelas y colegios siguen siendo materia de conocimiento de la Defensoría de los Habitantes, como uno de los requisitos indispensables que posibilitan el ejercicio del derecho a y en la educación. El Ministerio de Educación Pública priorizó el tema dentro de un proyecto más amplio denominado Mejoramiento de la Calidad de la Educación y la Vida de las Comunidades Urbano Marginales de Costa Rica (PROMECUM) lo que no significa que todos los centros educativos con necesidades de reparación de la infraestructura verán satisfechas sus necesidades a través de este proyecto.

b. Derecho a la protección especial que garantice el disfrute del derecho a la vida familiar.

El niño, la niña y el y la adolescente son sujetos de la relación familiar. Tienen derecho a su familia, de la que sólo pueden ser separados por circunstancias excepcionales en interés de ellos mismos. Correlativamente, el Estado tiene el deber de brindar a las familias el apoyo necesario para poder cumplir su función permitiendo el desarrollo de todos sus miembros y en especial de los niños y las niñas.

"Convencidos de que la familia, como grupo fundamental de la sociedad y medio natural para el crecimiento y el bienestar de todos sus miembros y en particular de los niños, debe recibir la protección y asistencias necesarias para poder asumir plenamente sus responsabilidades dentro de la comunidad" (párrafo contenido en el preámbulo de la Convención de los Derechos del Niño)

En Costa Rica, el Patronato Nacional de la Infancia es el órgano encargado por la Constitución Política de brindar protección al niño y a la madre. La Defensoría de los Habitantes reitera que, fundamentalmente por carecer de una clara visión de su mandato y de la manera cómo llevarlo a cabo, el Patronato no cumple con las funciones indelegables que le competen.

De las quejas y consultas recibidas y tramitadas se constata que las madres no han recibido de esa institución el apoyo necesario para hacer posible el derecho de sus hijos a vivir con la familia de origen, Por el contrario, se han sentido vigiladas y controladas por la institución. "Fui a buscar apoyo y me quitaron a mis hijos", indicó una quejosa.

El derecho de las usuarias y los usuarios de la institución a ser informados sobre el estado de los procedimientos y sobre las resoluciones de los mismos, también ha sido violentado, En varios casos analizados se constató que a pesar de que la resolución del caso era la conveniente en interés de los niños o no existía responsabilidad institucional, el derecho de la o del usuario a ser informado había sido violado. Informar debe entenderse como poner en conocimiento del otro una situación determinada. La finalidad debe ser que la otra persona entienda lo que se le informa. De ahí que en estos casos, donde están en juego relaciones familiares y posibles pérdidas de derechos, se requiere tener muy en cuenta la posibilidad real que tiene la persona para comprender la situación.

La Defensoría tiene conocimiento que el Patronato Nacional de la Infancia ha comenzado, desde marzo de 1995, un proceso de reestructuración, planteando en primer lugar una marco ideológico acorde con la Doctrina de la Protección Integral. La Defensoría dará debido seguimiento a ese proceso de "reestructuración". Las funciones del Patronato sólo podrán comenzar a ser atendidas cuando haya "orden en casa" y así lo ha entendido su Directora Ejecutiva.

El tema específico del derecho de las familias a recibir el apoyo estatal es para la Defensoría de los Habitantes el punto más importante que debe plantearse el Patronato Nacional de la Infancia en la revisión de sus objetivos y funciones, por tratarse precisamente de una institución de protección. La forma de entender y trabajar con las familias debe diseñarse a partir de los planteamientos de las propias familias y de la comunidad y respetando el principio de que el niño y la niña son parte y sujeto de la relación familiar y no objetos de la misma.

En lo relativo al derecho a la defensa legal del niño y de la madre, cuya protección le atribuye la ley orgánica al Patronato Nacional de la Infancia, se espera que ese tema ocupe un lugar prioritario en la redefinición de competencias. Igual importancia debe darse a las comparecencias en los procesos jurisdiccionales en resguardo del interés superior del niño.

También este tema debe relacionarse con la competencia y objetivos del Centro Piloto de Mediación, recientemente creado.

La protección del sector de la adolescencia, casi siempre invisibilizado, tiene que ser materia de discusión y redefinición por parte de la Institución, ya que la especificidad de esta población requiere formas de intervención apropiadas a esa etapa del desarrollo personal y social y el país cuenta con experiencias valiosas en el sector salud en atención integral a la adolescencia.

La protección a la niñez y adolescencia discapacitada en situación de riesgo ha resultado para la institución un problema al que no se le ha podido brindar la atención a la que tiene derecho esta población, cuya respuesta deberá buscarse en otros sectores especializados en el tema.

La competencia del Patronato sobre las instituciones privadas que albergan a la niñez también tiene que ser materia de una profunda revisión. De las consultas y quejas investigadas se ha constatado que no se ejerce esa vigilancia a cabalidad por razones de distinto orden, la más argumentada de ellas son las limitaciones de tipo material que impiden al Patronato Nacional de la Infancia poder realizar estas tareas. Esas razones son ciertas, pero se agregan otras de índole diversa, por ejemplo, la necesidad de definir competencias respecto de otras instituciones como el Ministerio de Salud, el Ministerio de Educación Pública, la Caja Costarricense del Seguro Social, el Instituto Mixto de Ayuda Social e incluso con el Ministerio de Justicia, en cuanto al Registro de Asociaciones.

El Programa de Emergencias debe fortalecerse y convertirse en la base del nuevo Plan Piloto de Atención Ambulatoria en el nivel comunitario, el cual es parte de un proyecto más amplio de Atención Integral a niños, niñas y adolescentes en riesgo social del Área Metropolitana de San José a cargo de la Segunda Vicepresidencia de la República y elaborado por un equipo técnico bajo la coordinación de la Viceministra de Seguridad Pública.

El Patronato Nacional de la Infancia debe replantear los programas de atención para la población menor de 12 años de edad, que es remitida por los Juzgados Tutelares de Menores y tomar en cuenta que la nueva Ley Orgánica del Juzgado Tutelar de Menores le atribuyó al Patronato Nacional de la Infancia, una competencia específica con este sector de la población, que antes era competencia exclusiva de ese órgano jurisdiccional.

En el proceso de reestructuración deberá darse intervención a todos aquellos organismos involucrados con la niñez y la adolescencia, de carácter gubernamental y no gubernamental, que han acumulado valiosa experiencia en distintos aspectos de la temática.

La reestructuración debe plasmarse en una nueva normativa que deberá elaborarse paralelamente con el Código de la Niñez y la Adolescencia.

La creación de la Contraloría de Servicios en el Patronato Nacional de la Infancia ha posibilitado la revisión de algunos casos, pero también ha constituido una instancia donde las quejas han encontrado respuestas a sus preguntas. Dijo una de ellas: "Es la primera

vez que una funcionaria del PANI me mira a la cara". En otra oportunidad otra persona expresó: "Es la primera vez que en el Patronato me tratan como persona".

c. Derecho a la recreación.

La Convención de los Derechos del Niño reconoce como derecho humano el derecho a la recreación de los niños y los adolescentes. Sin embargo, de las situaciones analizadas en este período, la mayoría se encuentra referida a las conductas violentas e intolerantes de los vecinos hacia los niños y niñas que juegan en lugares comunes del vecindario y la falta de acción de las autoridades locales. Se ha podido constatar la ausencia de interiorización de ese derecho por parte de los adultos, siempre en el entendido que el derecho al esparcimiento tiene límites precisos en los legítimos derechos de los demás y que el Estado y la sociedad civil deben preservar, respetar y fomentar entre los adultos una actitud de tolerancia hacia las molestias naturales que el ejercicio de ese derecho por parte de los niños y niñas pueden ocasionar a los adultos.

El sector público con competencia en la planificación urbanística no prevé adecuadamente lo referente a espacios para el disfrute de la niñez y la adolescencia. Los gobiernos locales tampoco han ejercido sus atribuciones en lo referente al mantenimiento y supervisión de plazas y espacios de recreación en las comunidades.

d. Derecho a la información.

Pilar fundamental del reconocimiento de la niñez y adolescencia como sujetos de derecho es haberles reconocido el derecho a la información (artículo 13 de la Convención Internacional) esencial para convertirlos en personas independientes y responsables. De los casos analizados se comprueba que se les dificulta y limita el acceso a la información justamente por su condición de ser personas menores de edad.

e. Derecho a ser oído.

Como correlato del derecho a la información se reconoce a las niñas, niños y adolescentes el derecho de ser oídos en todos los asuntos que puedan afectarlos y la obligación de darles audiencia para expresar su opinión en los procedimientos judiciales o administrativos donde se ventilan esas situaciones. No existe todavía ninguna normativa específica que regule ese derecho pero es necesario que se tome conciencia sobre el carácter operativo de la disposición de la Convención.

La Defensoría de los Habitantes tiene el deber de recordarle a las instituciones del sector público que deben crear los mecanismos para hacer posible el ejercicio de este derecho, Consolidar esos mecanismos contribuirá también a crear una norma de conducta por la cual ningún adulto concebirá tomar una decisión que afecte a una persona menor de edad sin haberla escuchado.

f. Derecho a la protección contra toda forma de explotación (contra las nuevas formas de esclavitud).

El día lunes 13 de marzo de 1995 se publicó en el Diario la Prensa Libre la siguiente información:

"América Central en 'Rutas de la Infamia' UNICEF, el World Watch Institute of Washington, CARITAS de El Salvador y otros, coincidieron en denunciar el cáncer social de la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes. Marcel Hoppe, magistrado y juez para la Niñez y Juventud de las Naciones Unidas señaló que en México, América Central y países caribeños se da la explotación de la mujer y de la niñez SIN QUE EXISTA LA MENOR VOLUNTAD POLITICA PARA CONTRARRESTAR TAL FLAGELO. La lista de DESTINOS DE TURISMO SEXUAL que presentan los turistas de EE.UU., Europa, Japón y Australia la encabeza Costa Rica, seguida por México, Guatemala, El Salvador y Panamá".

La Defensoría de los Habitantes de la República a partir de la información contenida en este artículo inició una investigación de oficio con fundamento en que Costa Rica ratificó la Convención sobre los Derechos del Niño (adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1989) mediante Ley N° 7184 del 18 de julio de 1990, cuerpo legal que en el artículo 34 establece lo siguiente:

"Los Estados Partes se comprometen a proteger al niño contra todas las formas de explotación y abuso sexuales. Con este fin, los Estados Partes tomarán, en particular todas las medidas de carácter nacional, bilateral y multilateral que sean necesarias para impedir:

- a) La incitación a la coacción para que un niño se dedique a cualquier actividad sexual ilegal.*
- b) La explotación del niño en la prostitución u otras prácticas sexuales ilegales.*
- c) La explotación del niño en espectáculos o materiales pornográficos."*

La Defensoría de los Habitantes de la República ha asumido esta queja como un problema general, que requiere para su investigación la colaboración de todos los órganos involucrados en la protección de la Niñez y Adolescencia en Costa Rica tanto gubernamentales como no gubernamentales y también del sector turístico.

2. Indígenas

"Nosotros hemos cuidado por siglos todos esos recursos; sin embargo, otros se benefician y nuestro pueblo sigue sumido en la miseria, en la ignorancia y en la frustración"

Alejandro Swaby Rodríguez
Revista Encuentro

El diagnóstico de la situación indígena costarricense se analiza a partir de los derechos e intereses a que tienen derecho a disfrutar y que no lo pueden hacer por acción u omisión del Estado.

a. Derecho a la tierra.

"Si sa' disewo ke' ko' ta', sa disewo blerdawa"
(Indio sin tierras, es indio muerto)

Uno de los problemas más graves que afrontan las comunidades indígenas es la invasión de las tierras, que siempre han considerado como suyas, por parte de personas no indígenas. Esta invasión, violatoria de la Ley Indígena se realiza a través de compra-ventas de dichas tierras, viciadas de nulidad absoluta (de conformidad con la Ley antes citada).

El "derecho a la madre tierra", dentro de la cosmovisión indígena, es el derecho mismo a la vida. Al despojar a los pueblos indígenas de su "madre", los pueblos perecen. Pero no sólo las personas no indígenas violentan el derecho a la tierra de los pueblos indios a la vista y paciencia de las autoridades llamadas a controlar dicha situación, sino que también el Estado a través de ambiciosos proyectos hidroeléctricos afecta el derecho a la tierra y plantea la necesidad del traslado de pueblos enteros, irrespetando la concepción que guardan los pueblos indígenas hacia su tierra, no como un bien, sino como parte de su vida (queja recibida en la Comunidad Indígena de Rey Curré). Así también, la construcción de obras de infraestructura en los Territorios Indígenas se convierte en una limitación a la posesión de la tierra, particularmente cuando se realiza sin previa consulta a las comunidades (hay quejas relativas a la construcción de torres en la posesión de un indígena sin previa consulta).

Los proyectos hidroeléctricos que se analizan actualmente en el país conllevan el traslado de pueblos indios enteros hacia otras tierras, ello en clara violación al artículo 16 del Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo, que establece "los pueblos interesados no deberán ser trasladados de las tierras que ocupan". Asimismo, estos proyectos hidroeléctricos y el descongelamiento de las zonas para exploración minera en Territorios Indígenas violentan el artículo 7 del Convenio supracitado que indica: "Los Gobiernos deberán velar por que, siempre que haya lugar, se efectúen estudios de cooperación con los pueblos interesados a fin de evaluar la incidencia social, espiritual y cultural y sobre el medio ambiente que las actividades de desarrollo previstas puedan tener sobre estos pueblos. Los resultados de estos estudios deberán ser considerados como criterios fundamentales para la ejecución de las actividades mencionadas".

En general, el disfrute por parte de los indígenas al derecho a la tierra se ha hecho nugatorio. La falta de titulación de los Territorios Indígenas, las incontroladas usurpaciones, los posibles traslados, las exploraciones mineras, los problemas con las demarcaciones de los límites de las reservas, están aniquilando a los pueblos indígenas costarricenses. No en vano, en la conciencia indígena ha quedado marcada la siguiente frase: "Wes sa sermi ko iki, si sa ke ko ta" (Cómo podemos subsistir, si ni tierras tenemos).

b. Derecho a la consulta.

El artículo 6 del Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo señala: "Al aplicarse las disposiciones del presente Convenio, los Gobiernos deberán: Consultar a los pueblos interesados, mediante procedimientos apropiados y en particular a través de sus instituciones representativas, cada vez que se prevean medidas legislativas o administrativas susceptibles de afectarles directamente".

Este principio de consulta implica un derecho de las comunidades indígenas a ser consultadas y un deber del Estado a consultarles en todo aquello susceptible de afectarles. Sin embargo, las instituciones públicas olvidan o ignoran este principio en todos los proyectos que puedan afectar a los Territorios Indígenas. La Consulta no es vinculante, pero es un mecanismo democrático y ejemplificante de la libre autodeterminación de los pueblos. En lo relativo a los mecanismos para llevar a cabo la consulta, el Convenio Internacional señala que deben ser mecanismos apropiados.

El Instituto Costarricense de Electricidad, por ejemplo, tiene prevista la consulta a los pueblos indígenas afectados por el Proyecto Hidroeléctrico de Boruca en la fase de actualización de los estudios de dicho Proyecto, etapa en la que se llevarán a cabo, entre otros aspectos, evaluaciones socioeconómicas del efecto del proyecto en la Región, como parte del estudio de impacto ambiental y se consultarán a los gobiernos locales, las asociaciones comunales y a los grupos indígenas, participándolos en la justificación para construir dicha obra; sin embargo, aún no han sido consultados.

Por otro lado, el Ministerio de Obras Públicas y Transportes, de conformidad con sus fines, está emprendiendo una labor de reconstrucción de caminos en la zona sur. Vecinos de algunas reservas indígenas se han manifestado en contra de dicha labor porque la reconstrucción fomentaría las usurpaciones y la extracción indiscriminada de los recursos naturales de sus reservas. Consultado el Ministerio de Obras Públicas y Transportes en este sentido, indicó que había llevado a cabo la labor de mantenimiento de caminos a instancia de la Municipalidad del cantón correspondiente. En ningún momento se les consultó a los indígenas su posición ante los arreglos que se proponían realizar.

c. Derecho de acceso a las instituciones.

En las quejas que presentan los indígenas se manifiesta que se trata de un sector al cual se le dificulta el acceso a las instituciones públicas; carecen de un órgano asesor que les indique los procedimientos por medio de los cuales pueden hacer valer sus derechos. En el Informe Anual del año de 1994 se indicó que las instituciones públicas no atienden sus quejas, situación que persiste durante este año.

Por su parte, también se hizo referencia en el Informe anterior, que el Consejo Nacional Indígena (CONAI) NO ha cumplido con los objetivos planteados en su ley de creación N° 5251 del 20 de julio de 1973. Dicha situación se sigue presentando en el transcurso del año 1995.

La Ley N° 5251 que crea la Comisión Nacional de Asuntos Indígenas estableció entre los fines de dicha institución los siguientes: Promover el mejoramiento social, económico y cultural de la población indígena con miras a elevar sus condiciones de vida; servir de instrumento de coordinación entre las distintas instituciones públicas obligadas a la ejecución de obras y a la prestación de servicios en beneficio de los indígenas; y velar por el respeto a los derechos de las minorías indígenas, estimulando la acción del Estado a fin de garantizarle al indio la tierra.

Sin embargo, por omisión de dicha institución la comunidad indígena se encuentra ante un aparato estatal que no le brinda asistencia, desatendiendo su obligación de coordinar y representar los derechos e intereses de los indígenas.

Dicha institución, así como la Ley Indígena deben ser revisadas y analizadas a la luz de la doctrina derivada del Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo.

d. Derecho al medio ambiente y a los recursos naturales.

*"Iriria'ro sa ami ena ko ero sa kuta,
ekuemi se kowo'ta ikonuk"*
(La Tierra es nuestra madre y la Naturaleza
es nuestra hermana y por eso las cuidamos)

El tema de las concesiones para la exploración minera es importante para las comunidades indígenas. Existe especial preocupación con respecto a la explotación de minas de carbón por medio del "sistema abierto de extracción" que conlleva contaminación y destrucción de los terrenos en los que se desarrolla. En este caso se está violando la letra del artículo 15.2 del Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo, en el cual se señala la obligación de consulta a los pueblos indígenas en el caso en que la propiedad de los minerales o recursos del subsuelo sea del Estado.

Por otro lado, los pueblos indígenas se quejan de la explotación de los recursos naturales de sus reservas por parte de personas no indígenas, sin que exista control alguno por parte de las instituciones que deben supervisar dicha actividad.

Asimismo, se quejan del entramamiento del aparato estatal cuando un indígena pretende extraer los recursos naturales de sus reservas, en violación a la letra del artículo 15.1 del Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo que establece el derecho de los pueblos indígenas a participar en la utilización, administración y conservación de los recursos naturales.

e. Incumplimiento del control legal sobre la venta de licor en los territorios indígenas.

La falta de control sobre la venta de licor en las reservas indígenas es una queja frecuente en la Defensoría de los Habitantes. Se trata de la violación del artículo 6 de la Ley Indígena que se refiere a la Prohibición de Establecimiento de Cantinas en Reservas Indígenas. Las Municipalidades, Gobernaciones y la Comisión Nacional de Asuntos Indígenas son las instituciones llamadas a hacer cumplir con esta disposición legal, pero no lo hacen.

f. Derecho a la salud.

La falta de atención en salud es un problema vital para las comunidades indígenas. Los pocos centros de salud deben atender áreas de cientos de kilómetros, no pudiéndose dar respuesta efectiva a la demanda de la comunidad en materia de salud.

Por otro lado, en los lugares en que existen centros de salud, la atención es de mala calidad; cada cierto tiempo se presenta un doctor a estas comunidades por unos pocos días, haciendo nugatorio el derecho a la salud de y en las comunidades.

g. Derecho a la educación indígena.

Se reconoce el derecho de los Pueblos Indígenas a recibir la educación en su propia lengua. Sin embargo, en la contratación de docentes, no se toma en cuenta el origen del docente, y por ende hay docentes pertenecientes a un pueblo indio diferente de aquel en donde educan. Asimismo, participan de la categoría de educación rural-marginal que es una educación de regular calidad que no responde a las necesidades actuales de los habitantes.

h. Derecho a la libre determinación de los pueblos.

Algunas comunidades indígenas se quejan de problemas en la organización política y de la administración de las Asociaciones de Desarrollo, estructura organizativa dispuesta por el Reglamento a la Ley Indígena. Manifiestan que este tipo de organización no impide que en una reserva indígena una persona no indígena gobierne su reserva, por lo que esa estructura de organización no resulta funcional en el caso de los pueblos indígenas.

3. Discapacitados

"No queremos lástima, queremos derechos".
(Manifestó un grupo de discapacitados
a la Defensoría de los Habitantes)

a. Derechos del paciente enfermo mental.

El Hospital Nacional Psiquiátrico ha variado los parámetros de tratamiento al paciente enfermo mental y ha valorado la posibilidad de que el tratamiento y la recuperación del paciente sea asumida en el seno familiar y en la comunidad. Tanto las familias como las comunidades se quejan de la incapacidad que tienen de asumir estos casos.

Por otra parte, en cuanto a las quejas que se refieren a la atención del paciente en los hospitales psiquiátricos, por la complejidad del caso y por el número de personas que pueden verse afectadas se solicitó la apertura de un caso general para su estudio e investigación. Dentro de este caso general se encuentran las quejas referentes a la situación jurídica de los pacientes, por ejemplo, la ausencia de trámites judiciales tendientes a la declaración de interdicción y al nombramiento del representante legal. Si bien esta situación se encuentra regulada en el Código Civil y en el de Familia es necesario promulgar una normativa especial de protección a los enfermos mentales para garantizarles sus derechos específicos en consonancia con la normativa internacional, en especial, la Declaración del Paciente Enfermo Mental, también llamada Declaración de Caracas de 1990.

Asimismo, dentro de esta investigación general se analiza la falta de educación formal para los niños que se encuentran internados y la falta de integración y promoción de tratamiento extra-hospitalario tanto para el paciente enfermo mental como para su familia.

La Defensoría de los Habitantes reitera en este nuevo informe la recomendación de que una política de desinstitucionalización debe ser acorde con el respeto de los derechos humanos. Para llevarla a cabo se requieren programas de apoyo para aquellos pacientes enfermos mentales que no cuenten con soporte familiar o cuyas familias no cuentan con los medios para hacerse cargo de ellos.

b. Derecho a la integración de las personas con discapacidad y barreras arquitectónicas.

Las construcciones modernas olvidan las necesidades de las personas con discapacidad, violentando así su derecho a la plena integración a la sociedad.

Asimismo, en la regulación de la circulación vial existe falta de respuesta a las necesidades de las personas con discapacidad. Los puentes elevados sobre carreteras de mucho tráfico vehicular representan una barrera arquitectónica para el libre tránsito de las personas con discapacidad.

Se reitera lo apuntado en el Informe anterior relativo a la ausencia de intérpretes para sordomudos, la falta de señalización especializada, la existencia de barreras para el acceso a la información, aspectos en los que se evidencia la discriminación.

c. Derecho constitucional a la protección especial.

*"Para quitarle al viejito la plata de la pensión,
la hija le torció tanto la mano que se la quebró".*
(Dicho por una trabajadora social que atiende en Hatillo)

Para la Defensoría de los Habitantes la violación del derecho a la protección especial se ha constatado particularmente a través de la intervención en un caso ocurrido de presunta mala atención y abuso con respecto a algunos de los internados de Hogar de la Divina Misericordia (Hogares Magdala) institución privada declarada de bienestar social que alberga adultos con graves discapacidades y que recibía financiamiento público y privado. La supervisión de sus actuaciones correspondía al Patronato Nacional de la Infancia, al Instituto Mixto de Asistencia Social y al Consejo Nacional de Rehabilitación. No obstante, ninguna de las instituciones procedió al cierre o al traslado de los internados por carecer de competencia para hacerlo.

A partir de este caso particular, la Defensoría de los Habitantes dentro de su competencia de velar porque el sector público brinde la protección especial a la que tienen derecho las personas discapacitadas inició, de oficio, una investigación con el fin de establecer la institución competente para dictar normas de atención, supervisar la aplicación de las mismas y proceder en protección de las personas en caso de incumplimiento de las mismas.

La conclusión general es la necesidad de una revisión integral de la legislación sobre discapacidad a través de una ley específica que regule los grandes vacíos y elimine las normas que obstaculizan la igualdad de oportunidades. Cabe destacar también, el hecho de que, cómo se dijo en el Informe anterior el Consejo Nacional de Rehabilitación es el órgano estatal encargado de dictar las políticas en la materia; sin embargo, carece de facultades para hacer ejecutar esas políticas, por lo que en el marco de la nueva legislación deben redefinirse sus atribuciones.

4. *Tercera edad: derecho a la protección especial*

Este derecho se le garantiza constitucionalmente a las personas ancianas (artículo 51 de la Constitución Política). Sin embargo, de las investigaciones realizadas se desprende la urgente necesidad de regulación en esta materia, necesidad que quedó evidenciada en reuniones celebradas con representantes de instituciones gubernamentales y de organismos no gubernamentales encargadas de la atención de los adultos mayores, con las cuales se analizó el proyecto de ley que resume las distintas iniciativas de regulación existentes en la materia. No fue posible llegar a una propuesta conjunta debido a que no hubo coincidencia sobre a cuál institución le corresponde la rectoría y ejecución de las políticas en el tema. Problemas coincidentes fueron constatados por la Defensoría de los Habitantes en el Foro de Combate a la Pobreza convocado por el Despacho de la Segunda Vice-Presidenta dentro del Módulo Solidaridad que le correspondió a esta institución coordinar.

5. *Otros grupos discriminados*

Las escasas quejas planteadas con motivo de acciones discriminatorias versaron fundamentalmente sobre el trato discriminatorio por parte del aparato represivo, las cuales fueron abordadas por el Area de Justicia y Policía. Ello no significa que tales conductas hacia ciertos sectores sociales no existan; no obstante, obliga a un abordaje más activista por parte de la Defensoría de los Habitantes.

Es por esta razón que el trabajo con los grupos organizados en defensa de estos sectores debe incentivarse.

V. *DESCRIPCION DE ALGUNOS CASOS REPRESENTATIVOS*

1. *Niñez y adolescencia*

a. Problemas planteados en relación con el derecho del alumno a optar por no recibir la asignatura de Educación Religiosa.

Durante el ciclo lectivo 1994 el Area de Niñez, Adolescencia y Grupos Discriminados recibió varias quejas y consultas relacionadas con la asignatura Educación Religiosa. Las situaciones que motivaron las quejas y las consultas pueden resumirse así:

- trámite a seguir para ejercer el derecho a no cursar la asignatura.
- responsabilidad de la institución educativa sobre los niños y niñas que no reciben la materia, durante esas horas lectivas.
- presunto trato discriminatorio hacia los niños y niñas no católicos.

Las situaciones antes apuntadas fueron objeto de una investigación de carácter general, en la que se analizó en primer lugar las disposiciones constitucionales en relación con lo dispuesto en la Convención de los Derechos del Niño.

De la relación de las disposiciones mencionadas surgió claramente el propio derecho del niño a la libertad de elegir la religión, lógicamente con el correspondiente derecho de los padres de orientar sus ideas y convicciones. De ordinario no habrá conflicto entre los padres y sus hijos o hijas ya que éstos abrazarán la misma religión de sus progenitores; sin embargo, deberá siempre tenerse en cuenta la opinión del niño o de la niña, de acuerdo a su madurez cuando lo que se decida pueda violentar algún derecho o interés SUYO, en este caso el derecho a la libertad de religión.

Del análisis de la normativa específica se dedujo:

- que la asignatura es obligatoria y no optativa, pero que existe la facultad de los padres de solicitar al Director de la escuela eximir al hijo o a la hija de recibir la asignatura.
- que la única formalidad es presentar la solicitud por escrito del padre de familia o encargado, que debe interpretarse de conformidad a las disposiciones del Código de Familia referentes a las normas sobre los poderes•deberes contenido de la patria potestad y de la tutela.
- que del articulado no se desprende la existencia de un plazo para realizar la solicitud, por lo que debe interpretarse que puede solicitarse en cualquier momento.
- que simplemente se esté ante el ejercicio de un derecho a optar que no está sujeto a prueba alguna, bastando la manifestación expresa de los que ejercen la patria potestad o la tutela.
- que los Directores son responsables de los alumnos que no reciben la asignatura durante el horario en que se imparte la misma.

La investigación general concluyó con la siguiente recomendación y sugerencia al Ministro de Educación Pública:

"Dictar, a través del órgano competente, una circular sobre la materia Educación Religiosa, que se refiera en especial a los siguientes puntos:

-trámite a seguir por los representantes del alumno o alumna para eximirlo/a de asistir a las clases de Educación Religiosa, indicando la obligación de informar y oír a él o la estudiante, sobre la solicitud que plantean sus representantes, siempre que tengan la madurez suficiente para opinar sobre el asunto;

-responsabilidad de los Directores sobre los alumnos y alumnas mientras permanecen en el centro educativo, reciban o no Educación Religiosa;

-competencia del Director para determinar la actividad que realizarán los y las estudiantes que hayan optado por no recibir la asignatura en cuestión;

-derecho de los alumnos y alumnas a no ser discriminados por ningún motivo y por lo tanto a ser respetados en sus creencias religiosas.

Se le SUGIERE al Ministro de Educación Pública:

Diseñar un programa para desarrollar con los y las estudiantes que no reciben Educación Religiosa, orientado hacia la educación en Derechos Humanos, para dar cumplimiento a uno de los objetivos de la educación establecidos en la Convención de los Derechos del Niño: INCULCAR AL NIÑO EL RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS Y LAS LIBERTADES FUNDAMENTALES Y DE LOS PRINCIPIOS CONSAGRADOS EN LA CARTA DE LAS NACIONES UNIDAS".

b. Caso referente a limitaciones al ejercicio del derecho a la recreación en los Multifamiliares Calderón Muñoz.

Una vecina de los Multifamiliares Calderón Muñoz planteó la siguiente queja ante la Defensoría de los Habitantes: ella tiene un hijo menor de edad a quien se le prohíbe jugar a la pelota dentro de las instalaciones de dicho multifamiliar, fundamentando dicha prohibición en el Reglamento para Arrendamiento, en el cual se dispone que la mala conducta de un arrendatario conlleva la resolución del contrato.

El INVU, en el informe rendido indica que el "instituto le puede restringir a cualquier persona, NIÑO O ADULTO, el esparcimiento en el sentido de que cause molestias a sus vecinos y deterioro de las áreas de uso restringido. El niño se puede recrear en una zona apropiada para ello, sea en una cosa común, que es de uso general, ya que el problema radica en que el niño se recrea en el área común de uso limitado por ser zonas verdes, jardines, etc. o sea, son mejoras ornamentales exclusivas para tales fines. Por todo lo anterior, consideramos que la actuación de los representantes de la Administración de los Condominios Calderón Muñoz, está por demás ajustada a derecho".

Dentro del análisis de los hechos, la Defensoría de los Habitantes destacó el principio del interés superior del niño en todas las medidas que tomen instituciones públicas o privadas. Además de la necesidad de proveer a los niños, niñas y adolescentes del más alto nivel de vida posible, lo cual se traduce en darles los instrumentos necesarios para su crecimiento físico e intelectual. Por ello, desde la óptica de la Convención de los Derechos del Niño no se podría manifestar que el juego o la recreación de un niño o una niña implica per se una MALA CONDUCTA, o que un juego infantil roce con la moral o las buenas

costumbres, porque el juego y la recreación son actividades muy humanas, y que constituyen parte fundamental del desarrollo de la persona. La actividad recreativa es esencial en los niños, y recreación significa conocimiento a través de una actividad espontánea, gozosa, placentera y constante. El juego es socializador desde su fundamento, el juego implica compartir con otros niños sus experiencias. Un niño es un ser en desarrollo que requiere de toda la protección y atención posible; es un ser con características y conductas propias de su realidad, y estas conductas de ningún modo pueden constituirse en mala conducta o conducta contra las buenas costumbres o moral, ya que constituyen parte fundamental del aprendizaje y desarrollo del niño.

Sin embargo, en el caso que aquí se analiza, se cercena la libertad y el derecho al esparcimiento basándose en un Reglamento de Arriendo de Multifamiliares, que data de 1955, ya que alegan que la conducta de un niño constituye una falta a las buenas costumbres o que constituye mala conducta, o que en el peor de los casos, se está utilizando la casa para otros fines que no son los exclusivos de vivienda.

Cabe destacar que el Reglamento de Construcciones (publicado en la Gaceta N° 56, Alcance N° 17 de marzo de 1983, reglamento a la Ley de Construcciones) establece lo siguiente:

"CAPITULO VI: EDIFICIOS PARA HABITACION UNIFAMILIAR Y MULTIFAMILIAR

ARTICULO VI.1: Superficie Libre. En todo edificio destinado a habitación deberán quedar libres las superficies destinadas a patios que sirvan para dar iluminación y ventilación a las distintas dependencias..."

Aún cuando existe dicha normativa relativa al tema, en los Multifamiliares se carece de campos y zonas verdes. Y cuando existen estas zonas verdes, en la mayoría de los casos, se trata de zonas alejadas y desprotegidas, donde los niños y las niñas corren grave peligro. El INVU contesta indicando que el niño puede recrearse en las zonas verdes, pero si no hay espacio físico para tal efecto en el Multifamiliar Calderón Muñoz, entonces dónde van a jugar los niños? Tanto la Gerencia o Junta Administrativa del Multifamiliar como el Instituto Nacional de Urbanismo tienen el deber legal de respetar el derecho a la recreación que establece la Convención sobre los Derechos del Niño. Por ello, la Defensoría de los Habitantes insistió en el hecho de que el niño y la niña tienen derecho a la recreación, derecho que el Estado y la sociedad civil deben preservar, respetar y fomentar entre los adultos una actitud de tolerancia hacia las molestias naturales que el ejercicio de estos derechos por parte de los niños y niñas pueden ocasionar. Si los vecinos del Multifamiliar Calderón Muñoz se quejan de los juegos de los niños, es por la poca tolerancia y escasa comprensión de lo que implica el esparcimiento de los niños y niñas.

En este caso la Defensoría de los Habitantes recomendó al Presidente Ejecutivo del Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo lo siguiente:

"En lo referente al caso presentado por la vecina de los Multifamiliares Calderón Muñoz:

1.- Adaptar una zona verde apropiada y segura para el uso y disfrute de los niños que habitan en dicha edificación.

2.- Que en aquellos lugares en que se carece de un espacio para la recreación infantil, como es el caso de los Multifamiliares Calderón Muñoz, se concientice a los arrendatarios sobre la importancia que tiene la recreación de los niños a efectos de que TOLEREN las actividades infantiles. Para tal efecto la institución contaría con el apoyo de la Defensoría de los Habitantes en el campo de la promoción y divulgación de los derechos de los niños, niñas y adolescentes en la población en general.

En general, para las edificaciones de Unifamiliares y Multifamiliares en el país:

1.- Que en toda futura construcción o edificación de Unifamiliares o Multifamiliares se respete una zona verde apropiada y que contemple condiciones de seguridad con el fin de hacer posible el derecho al esparcimiento y al juego de las niñas y niños.

2.- Que se contemple la modificación de la normativa existente en la Ley de Construcciones a través de los medios legales para tal efecto, para que el diseño de los espacios habitacionales cumpla a cabalidad con los requerimientos físico-estructurales indispensables para el desarrollo integral de los niños, niñas y adolescentes".

2. Indígenas

a. Construcción en Reserva Indígena por parte de un no indígena.

En una visita a la comunidad de Boruca el Defensor de los Habitantes recibió una denuncia referida a la construcción de un local comercial perteneciente a una persona no indígena, en terreno que adquiriera por invasión a una parcela propiedad de una indígena. La Comisión Nacional de Asuntos Indígenas conoció el asunto y dictó una resolución (en el año de 1990) en la que declaró a la indígena como legítima propietaria según el Registro Público de la Propiedad de la parcela y declarando sin derecho alguno sobre dicha parcela al usurpador, debiendo éste hacer desalojo inmediato del terreno en cuestión. En 1993 la CONAI insiste en que el usurpador debía desalojar lo más pronto la propiedad de la indígena ya que de lo contrario se iniciaría el desalojo administrativo. En el año de 1991 se recomendó al Jefe del Departamento Legal de la CONAI entablar una acción judicial por medio de la figura del INTERDICTO DE DERRIBO DE OBRA NUEVA contra los actos perturbadores del invasor. Nunca se entabló la demanda.

La Defensoría de los Habitantes recomendó a la Comisión Nacional de Asuntos Indígenas ejecutar, en el término de quince días, la resolución tomada desde 1990 y realizar una investigación acerca de la venta de licor que lleva a cabo el usurpador y que denuncian los vecinos de dicha reserva.

La Comisión Nacional de Asuntos Indígenas notificó el desalojo administrativo y el usurpador presentó un Recurso de Amparo ante la Sala Constitucional. Dentro del trámite de dicho recurso, la Sala Constitucional le dio la audiencia a la CONAI, institución que no se hizo presente para representar los intereses y derechos de los indígenas, como es su finalidad, deviniendo con lugar el recurso planteado por el usurpador. Tampoco ha realizado la investigación acerca de la venta de licor en la Comunidad Indígena de Boruca.

b. Proyecto Hidroeléctrico de Boruca.

En una visita realizada a la Comunidad Indígena de Rey Curré, el Defensor de los Habitantes recibió una queja presentada por la Comunidad en la que los Habitantes de la Zona Indígena de Térraba señalan el incumplimiento del Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo, en relación con el Proyecto Hidroeléctrico de Boruca, al no haber sido consultados como lo dispone dicho Convenio.

De la investigación realizada por la Defensoría de los Habitantes se arribó a los siguientes resultados: El proyecto Hidroeléctrico Boruca está siendo promovido por el ICE con el interés fundamental de impulsar el desarrollo económico y social del país mediante el aprovechamiento del amplio potencial de generación eléctrica del río Grande de Térraba y sus afluentes principales, los ríos General y Coto Brus. La utilización de este valioso recurso natural generará grandes beneficios para Costa Rica al satisfacer el consumo del mercado nacional por muchos años garantizando la independencia de los derivados del petróleo importados para la generación de electricidad y permitirá la generación de importantes ingresos de divisas al país, a través de la exportación de electricidad a México y Centro América. Los estudios del Proyecto Hidroeléctrico Boruca se llevaron a cabo a finales de la década de los setenta y concluyeron con un informe en que se demuestra su factibilidad, en 1980.

En la actualidad, México y Centro América han surgido como grandes consumidores potenciales de la energía, lo cual representa una excelente oportunidad para desarrollar el citado proyecto. En gobiernos pasados se apoyó esta iniciativa a través del Decreto Ejecutivo N° 22105-MIRENEM-MIDEPLAN estableciéndose conversaciones con autoridades de esos países.

En el desarrollo de sus proyectos, el ICE considera de suma importancia y presta gran atención a las comunidades involucradas, por lo que durante la fase de actualización de los estudios del Proyecto Hidroeléctrico Boruca se llevarán a cabo, entre otros aspectos, evaluaciones socioeconómicas del efecto del proyecto en la Región, como parte del estudio de impacto ambiental que normalmente se ejecuta; además, se consultarán y se mantendrán informados a los gobiernos locales, las asociaciones comunales y los grupos indígenas, participándolos en la justificación para construir esta importante obra y de las actividades relativas al estudio del impacto ambiental, el cual incluye todos los aspectos relacionados con las comunidades afectadas.

Dada la magnitud de la obra a realizarse y el interés directo de las comunidades indígenas de la Región, la Defensoría habrá de dar estrecho seguimiento a los procesos de consulta que deben realizarse a la luz de los derechos de los pueblos indígenas y del respeto a los principios básicos del desarrollo sostenible

3. Discapacitados

Caso referente al ejercicio del derecho al voto por una persona discapacitada.

Una persona presentó ante la Defensoría de los Habitantes una queja en la que planteaba que el día 6 de febrero de 1994 al presentarse a votar el Presidente de la Junta Receptora le indicó que debía votar públicamente, por cuanto su mano era "pequeña" (su mano derecha presenta una malformación congénita pero cuenta con todos los dedos de la misma, un poco más pequeños que los normales), aún cuando él tiene el brazo izquierdo normal. Consideró el quejoso que la actuación fue discriminatoria por cuanto le limitaron injustificadamente su derecho al voto secreto. De la investigación se determinó que los Miembros de las Juntas Receptoras gozan de total independencia funcional y que previo a las Elecciones reciben un instructivo que los prepara para enfrentar el proceso electoral. La Defensoría de los Habitantes emitió la siguiente recomendación al Tribunal Supremo de Elecciones:

"1.- Capacitar a los funcionarios y miembros de las Juntas Electorales, y en general, a todos los funcionarios de la Institución sobre el ejercicio de los derechos políticos de las Personas con Discapacidad, con el fin de comprender los obstáculos que sufren estas personas y darles un trato igualitario, digno y decoroso.

2.- Apoyar las reformas legislativas del Código Electoral, para que se incorpore en éstas los derechos de las personas con discapacidad."

4. Tercera edad

Caso referente a relaciones de la Junta de Protección Social con los vendedores de Lotería de la Tercera Edad y el retiro de sus cuotas de lotería.

Un grupo de vendedores de lotería de la tercera edad, agrupados en una asociación, presentó a la Defensoría de los Habitantes una queja por violación de los derechos humanos de esas personas, a quienes no se les reconoce como trabajadores y se les cancelan las cuotas por razones relacionadas con su edad o estado de salud, perdiendo de esta manera su medio de vida.

De la investigación realizada hasta el momento surge claramente la necesidad de revisar la situación jurídica de los vendedores de lotería motivo por el cual se han comenzado a realizar las consultas con expertos y también con las autoridades de la Junta para proponer los cambios que se requieren desde la perspectiva de los derechos humanos y laborales de ese sector de la población.

VI. OTRAS ACTIVIDADES

El área de Niñez y Adolescencia y Grupos Discriminados actualmente coordina la Comisión Redactora del Código de Niñez y Adolescencia, integrada por representantes de organizaciones gubernamentales y no gubernamentales y que cuenta con el apoyo de UNICEF.

Manteniendo una posición vigilante con respecto a los derechos de la niñez y adolescencia, se participó en el carácter de observador en diferentes Comisiones Interinstitucionales, las cuales han diseñado programas de atención integral para niños,

niñas y adolescentes en riesgo social en el área metropolitana de San José. También se ha mantenido una participación activa en la Comisión de Atención Integral del Adolescente adscrita al Ministerio de Salud.

Asimismo, funcionarias del Area intervinieron en mesas redondas, foros, talleres y congresos en los cuales se analizó los siguientes temas:

- Delincuencia Juvenil
- La Adopción en Costa Rica
- Políticas para la Niñez y la Adolescencia
- Infancia y Desarrollo Nacional
- Cambios Estructurales que Inciden en la Familia
- El sistema de Justicia juvenil costarricense
- Capacitación policial sobre los derechos de la Niñez y la Adolescencia.
- Procreación Asistida
- Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes.

El Area realizó visitas a diferentes comunidades indígenas y asistió como observadora en el proceso de consulta a las comunidades indígenas del Proyecto Legislativo sobre Desarrollo Autónomo de Pueblos Indígena y en el debate sobre “La Participación Indígena en los Procedimientos de Consulta”

Además participó en la reunión del Consejo Centroamericano de Procuradores de Derechos Humanos que se llevó a cabo en la Ciudad de Antigua, Guatemala. En dicha actividad se suscribió un documento mediante el cual los participantes recomendaron que las Procuradurías y Defensorías de Derechos Humanos de los países centroamericanos impulsaran programas diseñados en conjunto con los representantes indígenas a fin de promover el reconocimiento, respeto y promoción de los Pueblos Indígenas. Se indicó la importancia de aprovechar la proclamación del Decenio Internacional de los Pueblos Indígenas como marco adecuado para avanzar en la construcción de nuevas relaciones entre los pueblos indígenas, los Estados y las sociedades nacionales. También se instó a los gobernantes de los Estados a asumir responsablemente la solución de conflictos en proceso, utilizando métodos que conduzcan a una paz permanente basados en el respeto, en la dignidad y en la justicia.

En la temática referente a los discapacitados, es importante señalar la participación del Area en la programación de un Taller de Capacitación dirigido a los funcionarios y funcionarias de la Defensoría de los Habitantes con el fin de concientizarlos respecto de la problemática que enfrentan diariamente las personas con discapacidad.

VII. LOGROS, RESULTADOS, PROPUESTAS Y LIMITACIONES

Los logros obtenidos pueden sintetizarse en los siguientes:

- Funcionarios y funcionarias pertenecientes a diferentes instituciones públicas y privadas, que tratan temas de niños, niñas, adolescentes y grupos discriminados hacen

frecuentes consultas a la Defensoría de los Habitantes sobre la manera de cómo proceder ante casos concretos que se les presentan.

- Instituciones remiten informes de seguimiento de situaciones consultadas a la Defensoría con el fin de contribuir a dar un seguimiento de las actuaciones en casos que se han tramitado informalmente.
- Extraer de los casos individuales situaciones que afectan a un sector de la población, que son un insumo de gran valor para el diagnóstico de los diferentes sectores y que sirven para dar una respuesta global a las situaciones planteadas. Es decir, se comienza a concretar un proceso inductivo, en donde la casuística particular sirve de apoyo para el estudio de la situación general.
- Un grupo de estudiantes de la Carrera de Psicología realizó una investigación de campo sobre unas denuncias presentadas contra el Patronato Nacional de la Infancia, en donde analizaron la relación usuario-institución dentro del marco de análisis de violencia institucional.
- Una estudiante de Derecho de la Universidad de Costa Rica, dentro del Programa de Trabajo Comunal Universitario colaboró en las investigaciones que se llevan a cabo en esta área.
- Brindar sistemáticamente asesoría jurídica a quejosos y consultantes indígenas sobre cómo realizar gestiones ante distintas instituciones. Asimismo se ha brindado asesoría jurídica a personas de escasos recursos y a funcionarios que la han solicitado con el fin de conocer el alcance de sus derechos.
- Las gestiones informales se convirtieron en un medio ágil de tramitación de los casos. La interposición de buenos oficios produjo resultados positivos en los casos relacionados con derechos de la niñez.
- Adaptar, con base en la experiencia acumulada, los procedimientos a la especificidad de los derechos violados tomando en cuenta la diversidad de las poblaciones atendidas por el Area.

Los resultados obtenidos a partir de la tramitación formal de los casos y de las recomendaciones dictadas es parcialmente favorable ya que aunque algunas recomendaciones se han acatado otras requieren para su aplicación de cambios normativos y nuevas formas de atención institucional, lo que hace imposible la satisfacción total e inmediata de la o las pretensiones de los quejosos.

Las limitaciones más importante es el desconocimiento por parte de los funcionarios públicos de los derechos humanos de los usuarios.

Las propuestas para el próximo período deben encaminarse fundamentalmente a impulsar los cambios normativos e institucionales que posibiliten el pleno disfrute de los derechos de todas las personas que son materia de atención de esta Area.

D. AREA DE CALIDAD DE VIDA Y MEDIO AMBIENTE

"Los seres humanos se componen, en su mayor parte, más o menos en una proporción equivalente a la del mar con respecto al total de la superficie terrestre. Los tejidos y membranas, el cerebro y el corazón, el sudor y las lágrimas, todo refleja esa misma receta de vida cuya función es hacer un uso eficaz de los ingredientes que se encuentran en la superficie de nitrógeno, un 1.4% de calcio, 1,1% de fósforo y de cantidades ínfimas de unas tres docenas de elementos. Pero básicamente estamos hechos de oxígeno (61%) e hidrógeno (10%), unidos a esa combinación molecular única que conocemos como agua y que representa el 71% del cuerpo humano.

Así pues, cuando los ecologistas afirman que formamos parte de la Tierra, no se trata de una figura retórica. Incluso nuestra sangre contiene aproximadamente el mismo porcentaje de sal que el océano, de donde surgieron las primeras formas de vida y al que todavía estamos vinculados química y biológicamente."

I. AMBITO DE COMPETENCIA

Los derechos humanos surgen como un conjunto normativo que pretende la protección de derechos civiles y políticos para el desarrollo de los seres humanos. Por la esencialidad de los mismos se les denomina de primera generación; posteriormente se elaboran los derechos de segunda generación constituidos básicamente por los derechos económicos y sociales.

Finalmente los derechos de la denominada tercera generación son aquellos que algunos autores denominan - de solidaridad- pero que en realidad no son otra cosa que aquellos que ubican al ser humano dentro de su entorno.

Así, el derecho a la salud y a un medio ambiente sano surge no como simples derechos unilaterales sino correlativos a un deber, implica una serie de limitaciones y un importante cambio de valores y mentalidad ya que cada vez que se toman decisiones en relación al uso de los recursos comunes y a las necesidades de los seres humanos en los procesos de desarrollo, éstas decisiones inciden en el futuro inmediato, mediano y menos cercano.

En Costa Rica, el desarrollo de los derechos ambientales se ha venido consolidando mediante fallos e interpretaciones por parte de la Sala Constitucional y posteriormente mediante una enmienda a la Constitución Política, concretamente en el artículo 50. Ese desarrollo constitucional hace que al remitir la Sala Constitucional el derecho a la salud y al disfrute a un ambiente sano -derecho de la denominada tercera generación-, al derecho a la vida, como complemento de éste, les de un trato de derechos de la primera generación, incorporándolos como una extensión de los derechos humanos esenciales.

Los derechos existen como tales primero en la mente de las personas, se inician en mucho como sensaciones o percepciones de distintas formas de conocimiento, posteriormente evolucionan a nivel de conciencia y se asumen como derechos, como aquello que se puede oponer a los otros y que los otros tienen el deber de respetar. Es así como surge la protección del derecho, en este caso de los derechos a la salud y a un ambiente sano, dos derechos esenciales para alcanzar adecuados niveles de calidad de vida.

Pese a lo mencionado, no basta con que las personas asuman que tienen esos derechos, ni que los reconozca el ordenamiento jurídico por medio de normas, tanto de rango internacional como nacional, sino que se requiere además de un reconocimiento o una validación por parte de la sociedad que los acepte como derechos y esté dispuesta a respetarlos aún cuando ello implique una limitación en el ejercicio de otros derechos. Esa limitación es justa en el tanto permita alcanzar metas de bien común, de solidaridad y de desarrollo.

En relación con los derechos a la salud pública y a la protección del medio ambiente se está en presencia de derechos en evolución y elaboración. El derecho a la salud no es el mismo en Costa Rica que en Suecia, Alemania o Nicaragua y ello se debe a que el acceso y ejercicio de esos derechos está condicionado de manera directa a la calidad de vida, a los niveles de ingreso, al grado de desarrollo y especialmente a la importancia que la sociedad y los gobiernos otorguen a esos rubros.

De allí que aún cuando como seres humanos se asuma a nivel consciente que se es sujeto de derechos específicos y que el ordenamiento jurídico así lo reconozca, es necesario lograr el ejercicio de los mismos y en caso de que tal ejercicio no sea posible en determinado momento, en razón de consideraciones de bien común, se indemnice al habitante. Solo entonces se podrá afirmar que se está en presencia de un ejercicio de determinado derecho.

Esa etapa de ejercicio de los derechos a la salud y a la protección del medio ambiente y al disfrute de un entorno adecuado que permita hacer posible una vida sana y productiva y alcanzar niveles de desarrollo proporcionales al esfuerzo personal, toma periodos considerables de tiempo, requiere de la evolución de conceptos, de la identificación de sujetos activos y por sobre todo de perseverancia.

Los derechos de la tercera generación surgen en el Derecho Internacional Público como protecciones específicas a sujetos determinados. Así por ejemplo, encontramos normas de garantía y consideraciones a derechos de este tipo en la Declaración Universal de Derechos Humanos, en el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, en la Convención Americana sobre Derechos Humanos, la Convención sobre los Derechos del Niño, la Convención contra todas las formas de Discriminación contra la Mujer y varios acuerdos de la Organización Internacional del Trabajo.

Posteriormente evoluciona la protección de estos derechos emitiéndose, siempre en instancias de derecho internacional, convenciones y tratados que tienden a proteger bienes y recursos específicos. En tal sentido: la Convención para la Protección de la Flora, la Fauna y Bellezas Escénicas Naturales de América. Así mismo, la Declaración de Estocolmo en la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Humano, la Carta

Mundial de la Naturaleza, la Declaración de Río en la Reunión de las Naciones Unidas sobre Ambiente y Desarrollo, la Convención de Ramsar sobre protección de los Humedales, el Acuerdo Internacional para la protección de maderas tropicales, la Convención del Mar y otras.

Esta es la referencia con la que trabaja el Area de Calidad de Vida y Medio Ambiente, procurando la defensa de los derechos de los particulares considerados en su entorno.

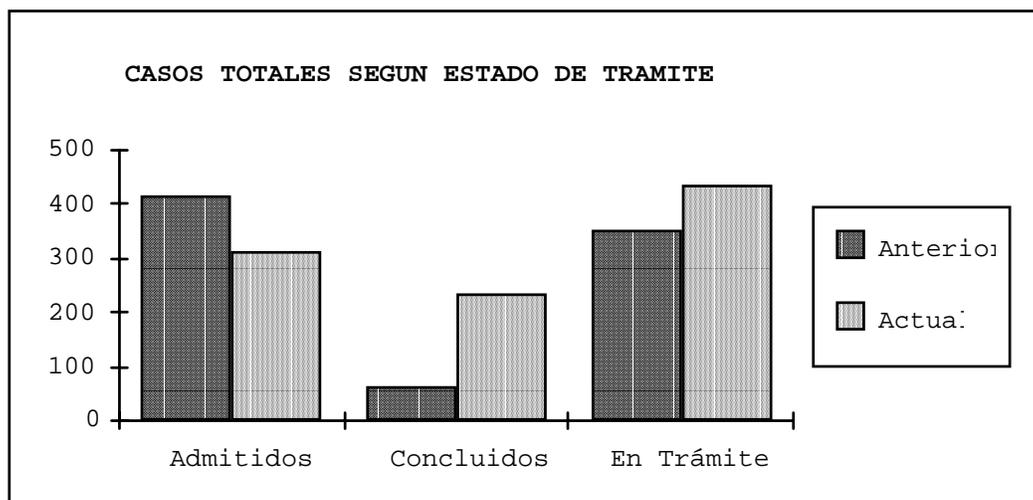
II. RESUMEN ESTADISTICO

Las principales cifras de la operación de este período anual y su comparación con el ejercicio anterior se presenta de seguido:

CASOS TOTALES

CASOS TOTALES SEGUN ESTADO DE TRAMITE

	DEL 01-10-93 AL 30-04-94	DEL 01-05-94 AL 30-04-95	TOTALES	%
Admitidos	416	316	732	100.0
Concluidos	64	233	297	40.6
En Trámite	352	435	435	59.4



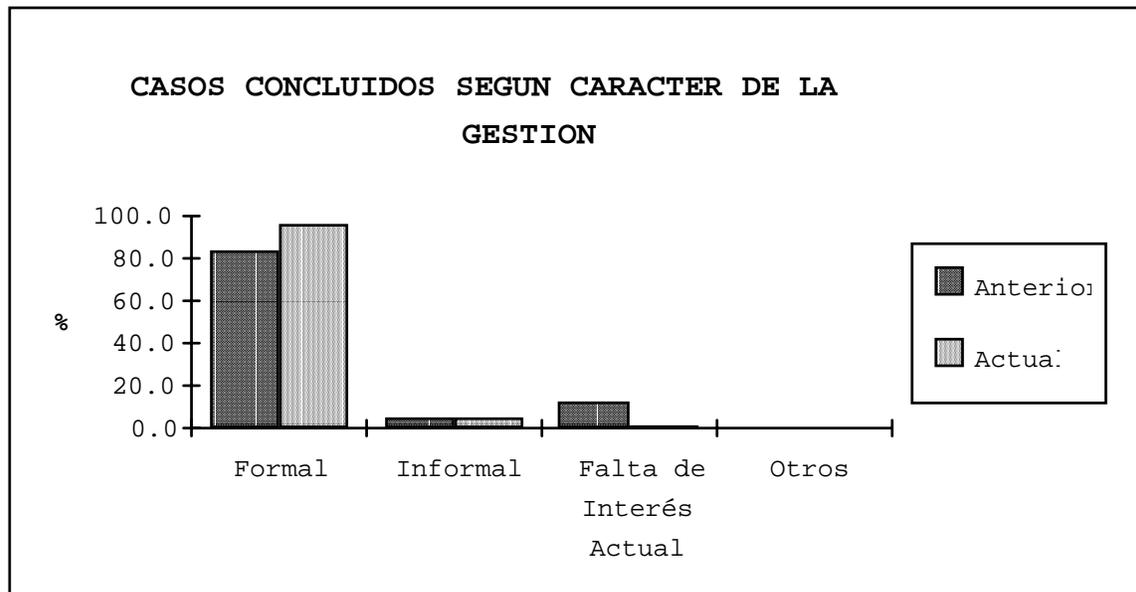
CASOS CONCLUIDOS

CASOS CONCLUIDOS SEGUN EL CARACTER DE LA GESTION

- En porcentajes -

CARACTER DE LA GESTION	DEL 01-10-93 AL 30-04-94	DEL 01-05-94 AL 30-04-95
Formal	82.8	95.3
Informal	4.7	4.3
Falta de Interés Actual	12.5	0.4
Otros	0.0	0.0
TOTAL	100.0	100.0

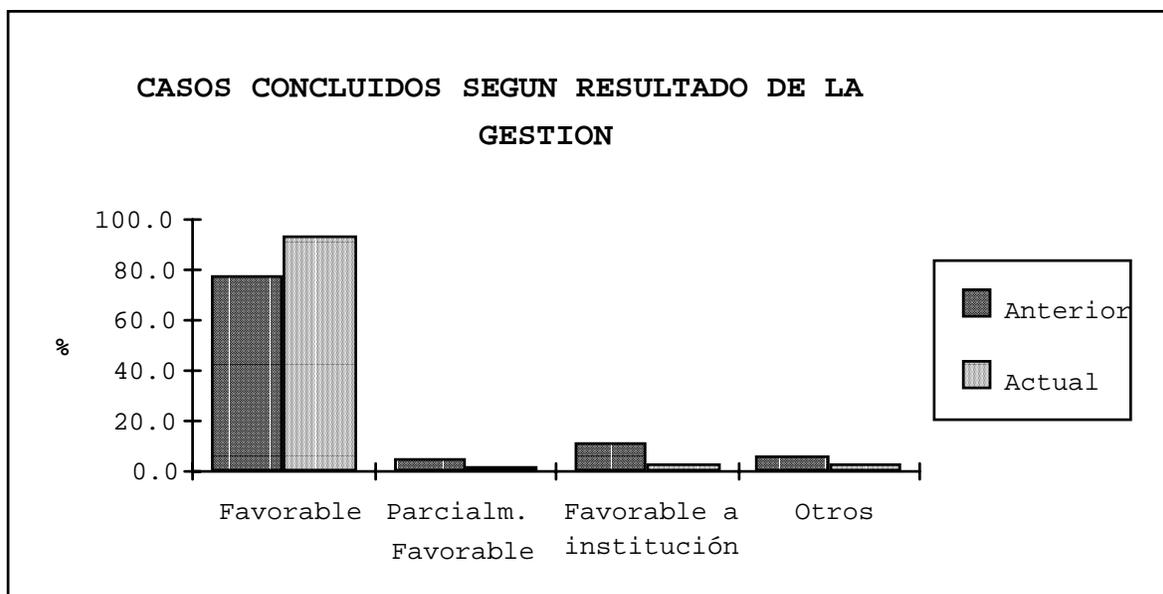
CASOS CONCLUIDOS SEGUN CARACTER DE LA GESTION



CASOS CONCLUIDOS SEGUN RESULTADO DE LA GESTION

- En porcentajes -

RESULTADO DE LA GESTION	DEL 01-10-93 AL 30-04-94	DEL 01-05-94 AL 30-04-95
Favorable	78.1	93.1
Parcialmente Favorable	4.7	1.7
Favorable a institución	10.9	2.6
Otros	6.3	2.6
TOTAL	100.0	100.0



ASUNTOS FRECUENTES

	N° de casos	%
Manejo de desechos	22	6,81%
Tala y deforestación	20	6,19%
Problemas de Aguas: infiltración, aguas negras y servidas, contaminación de ríos.	64	19,81%
Explotación de minas, tajos, arena y materiales de lechos de ríos	18	5,57%
Contaminación Atmosférica	142	43,96%
Irregularidades en Zona Marítimo Terrestre	22	6,81%
Patrimonio Histórico	2	0,61%
Otros	34	10,52%
TOTAL	723	100,00%

III. TEMAS MAS FRECUENTES

El área de Calidad de Vida y Medio Ambiente, de mayo de 1994 abril de 1995 ha recibido denuncias en los siguientes temas:

1. Contaminación atmosférica

La contaminación atmosférica ha sido entendida por la Defensoría de los Habitantes como aquella "perturbación de la calidad y composición de la atmósfera por sustancias extrañas a su constitución normal"³. En este aparte se incluyen todos los tipos de contaminación específica que afecta la atmósfera: sea contaminación sónica, contaminación por emisión de partículas de polvo, emanaciones de gases, humos y malos olores.

2. Contaminación de recurso hídrico

La segunda gran área de denuncias corresponde a la contaminación y afectación del recurso hídrico. Dentro de este tema se ubica la contaminación de ríos y quebradas por descarga de aguas residuales de la operación industrial, por granjas porcinas, por plaguicidas y desechos del proceso de los beneficios de café. En relación con este tema valga señalar que el transitorio de la Ley de Protección de la Vida Silvestre que otorgaba un plazo de moratoria para que las industrias procedieran a sustituir la tecnología por una más limpia y tomar las medidas del caso para no contaminar los ríos, quebradas y lagos de previo a aplicar las sanciones consideradas en el numeral 132 de la citada ley, venció el 8 de diciembre de 1994 y la Defensoría de los Habitantes ha insistido en la necesidad de proceder a su aplicación por parte del Ministerio de Recursos Naturales, Energía y Minas y del Ministerio de Salud, órganos encargados de aplicar la normativa por disposición legal.

3. Actividad minera

Otro grupo importante de denuncias corresponde a la explotación de recursos minerales: operación de tajos, extracción de materiales en lechos de ríos, exploración minera y extracción ilegal de arena. Esta actividad se caracteriza por su gran impacto en la naturaleza y el escaso control que se da por parte de la administración de la actividad de explotación. Esta actividad tienen efectos de contaminación visual, sónica, por emisión de partículas a la atmósfera y afectación del recurso hídrico por sedimentación, erosión de los márgenes y formación de islas en el lecho de los ríos que posteriormente inciden en el cambio de trayectoria de los ríos.

4. Talas ilegales

Talas en zonas protegidas, de reserva y de impacto -alrededores de la zona protegida o reserva-, deforestación, erosión y procesos de degradación de suelos. La quema como una forma de preparar áreas boscosas para el cultivo y obtener concesiones por parte de instituciones públicas.

³ Mata y Quevedo, Diccionario Didáctico de Ecología, Editorial de la Universidad de Costa Rica, 1992.

IV. DIAGNOSTICO

La Defensoría de los Habitantes surge en el marco de la necesidad de obtener una administración pública más eficiente y procurar una adecuada satisfacción a las necesidades que plantean los usuarios de servicios. El área de Calidad de Vida y Medio Ambiente procura que los conceptos de calidad de vida y los derivados de un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, en los términos dispuestos en la Constitución Política, se incorporen en el ámbito de los derechos de los habitantes mediante una verificación activa que permita ejercerlos y "disfrutarlos" plenamente.

La incorporación del derecho a la salud, a la tranquilidad, a la seguridad jurídica que implica una adecuada y previa planificación en el uso del suelo, requiere en primera instancia de la interiorización de la norma por parte de los habitantes. Sólo a partir de ese momento tendrá el propio habitante la fuerza moral para impulsar y requerir el cumplimiento de lo que se constituye como sus derechos. Mientras no se tome conciencia de que la calidad de vida y la protección al medio ambiente envuelve toda una serie de aspectos y actividades, que se reflejan en derechos de los habitantes, el ejercicio de los mismos será nugatorio. Particularmente tratándose de derechos que no tienen tradición de protección sino que por su carácter innovador y cambiante requieren de todo ese proceso previo de asumirlos como derechos para poder luego exigir su cumplimiento utilizando las estructuras usuales e instancias previamente constituidas.

Una vez que se incorporen como derechos, el ejercicio de los mismos es posible mediante una validación por parte de los órganos del Estado a cuyo cargo corre el asegurar su cumplimiento. Dicha validación se reporta en cambios institucionales que permiten que -en la mayoría de los casos- los infractores por omisión inicien la tutela efectiva de esos nuevos derechos.

A diferencia de la categoría inicial de derechos humanos, en los cuales el ser humano es la figura principal y su sobrevivencia la meta preferente, en los derechos de protección y disfrute al medio ambiente, como derechos de tercera generación, inciden elementos que superan al individuo como sujeto de derechos para integrarlo al cosmos, al planeta, en una estrecha relación de derechos y deberes con el entorno.

Para el abordaje de la problemática ambiental es indispensable un enfoque global e interdisciplinario. Ello implica grandes cambios de valores por parte de los habitantes y asumir con responsabilidad que todos los actos que realicen los seres humanos tienen consecuencias en los otros y en el hábitat en el que se desenvuelve el género humano.

Se introduce así el concepto de desarrollo sostenible que plantea una sistematización de todos estos extremos y su incorporación en el análisis económico del desarrollo, creando de tal manera una simbiosis entre ambos conceptos, desarrollo económico y protección del medio ambiente, en la que cada vez es más difícil definir uno sin referirlo al otro.

Parafraseando a Sartre, la ideología no es más que nuestra filosofía interna. El concepto de desarrollo sostenible se acerca mucho a un estilo de vida, a una ideología. Este

enfoque se caracteriza por imponer límites a la actividad humana, a replantear el manejo de los recursos naturales y a considerar el impacto en el ambiente y especialmente a prescindir de las fronteras por cuanto los problemas ambientales y de salud pública hacen que confluyan zonas de impacto que no responden precisamente a fronteras políticas.

En su propósito de mejorar cada vez la tutela a un ambiente sano, y a asegurar su protección efectiva, la Defensoría de los Habitantes, congruente con la doctrina moderna, insiste en la necesidad de que la carga de la prueba, en caso de contaminación corra a cargo del presunto contaminador, que exista responsabilidad por el hecho dañoso y que debe procurarse la recuperación del estado inicial y, en su defecto asegurar una adecuada indemnización. En este aparte inciden nuevos principios cuales son: el establecimiento de niveles de tolerancia del medio ambiente y el de prevención del daño, a efecto de establecer en el primero el surgimiento del perjuicio y en el segundo la protección oportuna de intereses difusos.

En el caso de Costa Rica la evolución en la protección efectiva del medio ambiente y la salud pública está apenas en la etapa de consolidación de derechos. Los instrumentos legales e institucionales que ya existen, no operan a plenitud. En esta maduración de conceptos e incorporación efectiva de competencias la Defensoría de los Habitantes ha abierto espacios importantes, cerrando la brecha entre los nuevos derechos y el ejercicio de los mismos. El camino es largo y apenas se inicia la era de cambios en materia ambiental pero como los derechos de los habitantes no se definen como "numerus clausus", en la medida en que mejoren las condiciones de calidad de vida y se tenga acceso a mayores y mejores servicios, se ampliará el espectro de derechos y se procurará su consolidación y ejercicio. La labor que la Defensoría de los Habitantes realiza en esta área en particular podrá evaluarse y estimarse adecuadamente con el transcurso del tiempo. Mientras tanto la tarea es ardua y permanente y una necesaria concertación con grupos organizados de la sociedad civil se torna especialmente importante.

Se ha generado una amplia conciencia de que se dan actividades que lesionan los intereses particulares de los habitantes y la consecuente denuncia de dichas actividades, pero la comunidad y la Defensoría están iniciando la etapa de consolidación de esos derechos frente a la administración pública, razón por la cual la garantía para el ejercicio de los mismos resulta aún muy tímida.

V. DESCRIPCION DE ALGUNOS CASOS REPRESENTATIVOS

1. Contaminación atmosférica por emisión de olores y ruido: instalación de actividades industriales en zona residencial

En conocimiento de una denuncia se determinó que un taller que contaba únicamente con patente municipal para servicio automotriz, realizaba trabajos de enderezado y pintura, por lo que el Ministerio de Salud giró orden sanitaria prohibiendo continuar con la segunda actividad.

Dado lo anterior, el dueño del taller interpuso un Recurso de Amparo, el cual fue resuelto sin lugar por la Sala Constitucional considerando que el cierre ordenado por el Ministerio de Salud se ajustaba a derecho. Posteriormente el Ministerio de Salud ordenó el traslado del taller, decretándose el cierre temporal y el consecuente traslado.

La denuncia ante la Defensoría se origina en tanto los vecinos se enteran de que el dueño del local pretende nuevamente instalar, en el mismo lugar, un taller de mecánica automotriz.

Considerando criterios ambientales, así como las normas jurídicas que regulan la materia de contaminación ambiental y del uso de suelo el Informe Final de la Defensoría de los Habitantes indica textualmente lo siguiente:

"El concepto de calidad de vida de hoy en día ha adquirido un significado más amplio; no solo se restringe a garantizar las condiciones mínimas en el campo económico y social para la población, sino también incluye el que la persona se desenvuelva en un medio natural y artificial que sea propicio para el desarrollo de sus potencialidades y en este aspecto debe jugar un papel protagónico el Estado.

A criterio de esta Defensoría de los Habitantes, se acreditó que el taller está ubicado en una zona residencial, lo que no permite su operación ni la de ningún otro taller, así como que la operación del taller denunciado generaba contaminación atmosférica por la emisión de fuertes olores y ruidos".

También se expusieron consideraciones sobre la necesidad de que cuando el gobierno local no cuente con su propio plan regulador de uso de suelos, las municipalidades se abstengan de otorgar permisos y patentes para desarrollar actividades industriales sin que medie previamente autorización por parte del Ministerio de Salud sobre la ubicación e instalación de la industria.

En este caso la Defensoría recomendó que no se otorguen nuevos permisos ni se extiendan nuevas patentes que habiliten la realización de actividades distintas a las permitidas en una zona residencial ya que debe garantizarse que las actividades que se realizan sean compatibles con el uso autorizado. Adicionalmente, la Defensoría insiste en la necesidad de que se concluya lo antes posible el Plan Regulador Urbano del cantón.

2. Planificación Urbana: irrespeto al Plan Regulador y a la zona marítimo terrestre en Playa Real

En la investigación de esta denuncia se requirió información al Instituto Costarricense de Turismo, al Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo, al Servicio Nacional de Electricidad y a la Municipalidad de Santa Cruz, pudiéndose constatar que en la localidad de Playa Real se estaba construyendo un proyecto turístico sin contar con los permisos de construcción municipales y del INVU y que además se estaba construyendo dentro de la zona pública, violentándose con ello la Ley de Zona Marítimo Terrestre.

Pese a que la Municipalidad de Santa Cruz giró orden de paralizar las obras en dos ocasiones, las mismas continuaron, por lo que el gobierno local procedió a interponer la denuncia correspondiente ante el Ministerio Público.

La Defensoría de los Habitantes, considerando lo que se tuvo por demostrado y el articulado de la Ley de Construcciones, recomendó que se paralicen las obras ilegales, que se prohíba el uso de la playa como vía de acceso al proyecto, que se determine el monto de la multa a pagar por el transgresor y se proceda a hacer efectivo el cobro, así como que se interpongan las denuncias penales correspondientes por construcción ilegal y por violación a la Zona Marítimo Terrestre. Además recomendó que se determinen las medidas de mitigación por daño causado y se ordene su realización a costa del infractor, así como que se realice consulta a la Procuraduría General de la República en los términos que dispone el artículo 4 de la Ley de Zona Marítimo Terrestre.

3. Contaminación del Río Aguas Zarcas de San Carlos por parte de industria elaboradora de jugos de frutas

En la investigación de la denuncia se le solicitó información al Ministerio de Salud y al Ministerio de Recursos Naturales, Energía y Minas. Mediante las respuestas de ambos ministerios se determinó que la empresa provoca serios problemas de contaminación, tanto por descargas de aguas residuales al río Aguas Zarcas, como por la generación de malos olores que dispersa en kilómetros a la redonda. La contaminación es provocada por el deficiente funcionamiento de un sistema de tratamiento de aguas residuales, así como por el vertido de un efluente de aguas calientes al río.

Considerando las normas pertinentes, contempladas en el Reglamento sobre Higiene Industrial, la Ley de Conservación de Vida Silvestre y el Decreto Ejecutivo N° 24158-MIRENEM-S, así como las reflexiones apuntadas por el tratadista español Francisco Delgado Piqueras sobre la necesidad de crear un CANON DE VERTIDOS, que establece las posibilidades de enmarcar dentro de determinados límites las actividades contaminantes y gravarlas económicamente con el fin de persuadir a los administrados para que las actividades que realizan sean menos contaminantes, así como de hacer efectivo el principio de que "quien contamina paga", el informe final señala específicamente:

"En nuestro país ya existe normativa importante para regular la cantidad de contaminantes contenidos en los vertidos de las industrias a los ríos. No obstante, cuando se trata de aguas de usos comunes, creemos necesario que el grado de contaminación con que se afecta el recurso hídrico debe ser cubierto económicamente por el agente que genera la contaminación, aquel que toma aguas limpias del medio y las devuelve contaminadas, para lo cual consideramos necesario establecer una regulación como sería el 'cánon de vertidos'".

Con base en las consideraciones apuntadas, la Defensoría de los Habitantes recomendó al Ministerio de Salud que se ordene a la industria que realice las mejoras necesarias al sistema de tratamiento de aguas residuales, que implemente un sistema de enfriamiento al efluente de aguas calientes y en caso de no lograrse lo anterior proceder al

cierre temporal de la empresa en los términos en que lo establece la Ley General de Salud. Por otra parte se recomendó al MIRENEM que elabore un proyecto de ley que disponga el cobro del canon correspondiente a los vertidos contaminantes de aguas que realicen las industrias, agroindustrias, conjuntos comerciales y turísticos.

4. *Actividad minera: explotación de minerales en las márgenes del Río Reventazón*

En el proceso de investigación de dos denuncias recibidas se solicitó información al Ministerio de Recursos Naturales, Energía y Minas, al Ministerio de Salud, a la Comisión Nacional de Emergencia y al Ministerio de Obras Públicas y Transportes.

Analizada la información obtenida se determinó que el MIRENEM otorgó una concesión de extracción de materiales en zona de dominio público, concretamente en el cauce del Río Orosi, por un plazo de cinco años y sobre una extensión de 90.000 metros cuadrados. Posteriormente el concesionario arrendó la concesión a una empresa, alegando que carecía de equipo para llevar a cabo la explotación de materiales. El nuevo concesionario se ubicó en una zona que se ha visto muy afectada por los cambios de cauce del río e instaló allí un quebrador, para lo cual no contó con la autorización del MIRENEM, elevando con ello los riesgos a que está expuesta la población asentada en la margen derecha del río, sobre todo durante la época de las fuertes lluvias que se presentaron en los últimos meses de 1993 en el Valle de Orosi.

En las consideraciones expuestas en el informe final del caso se analiza la legislación minera existente en el país y dentro de la misma la importancia que revisten los Estudios de Impacto Ambiental, tomando en cuenta, como se señala en el informe, que la actividad de extracción minera, a lo largo del tiempo, ha producido muchos trastornos a la naturaleza y transforma drásticamente el entorno. El factor ambiental tiene tanta trascendencia para la legislación minera que la violación de normas en esta materia trae como resultado sanciones que eventualmente llevaría a formas de extinción de los permisos y las concesiones.

Con base en las investigaciones y en las consideraciones hechas se recomendó iniciar los procedimientos de caducidad de la concesión y proceder a ejecutar la garantía de cumplimiento suscrita por el concesionario, así como coordinar esfuerzos de las diferentes instituciones a fin de realizar acciones de prevención para protección de los habitantes de la zona.

5. *Contaminación ambiental causada por operación de porquerizas*

Para la investigación del presente caso se solicitó al Ministerio de Salud aportar la información respectiva, pudiendo determinarse que en Santa Bárbara de Heredia operan varias porquerizas amparadas en permisos sanitarios de funcionamiento otorgados de forma irregular, ya que las instalaciones y terrenos donde se ubican no posibilitan un adecuado tratamiento a las aguas residuales y desechos generados, lo que hace que finalmente los lodos sean lanzados al río sin ningún tratamiento.

Se tuvo por demostrado que la actividad provoca enorme contaminación a las aguas del Río Ciruelas, tributario del Grande de Tárcoles, así como contaminación atmosférica por la emisión de malos olores.

El estudio permitió a la Defensoría de los Habitantes concluir que en el país el problema de contaminación generado por los residuos de porquerizas responde a que los criterios técnicos aceptados como buenos por parte del Ministerio de Salud para el tratamiento de las descargas de las granjas porcinas, en realidad no lo son. Para lograr un verdadero tratamiento sanitario de los desechos de granjas porcinas se requiere que las mismas cuenten con determinados espacios además de la incorporación de nuevas biotecnologías.

En las consideraciones apuntadas en el Informe Final del presente asunto se indican una serie de opciones técnicas que han sido expuestas e implementadas en diversos países, las cuales, en general, reportan resultados favorables cuando se combinan dos o tres tecnologías apropiadas.

Se indica en la resolución, por ejemplo, que si se trata de lagunas de oxidación, para que el resultado del tratamiento sea aceptable en cuanto a la calidad de vertidos, se requiere utilizar por lo menos cuatro lagunas en serie, sirviendo las dos primeras de estabilización para remoción de materias orgánicas biodegradables y sedimentación, y las dos últimas, llamadas sistemas naturales, para que por medio de cultivos controlados con plantas acuáticas vasculares, se proceda a la remoción del nitrógeno y fósforo contenido en las aguas residuales de la granja. Otras opciones incorporan la cosecha de micro algas en las lagunas de la segunda etapa, así como combinaciones de cría de peces y secado de lodos para lombricultura y fertilizantes.

También hay estudios que recomiendan la producción de energía eléctrica mediante el aprovechamiento de la cerdaza, utilizando la tecnología de digestión anaeróbica.

Consultada la Organización Mundial de la Salud al respecto, señala como convenientes para el tratamiento y disposición de aguas residuales provenientes de la actividad porcina, el utilizar un separador de cerdaza que puede ser físico o mecánico, mezclando el sólido fresco separado con pasto o melaza como abono orgánico. El siguiente paso es el sedimentador, seguido de alguna de las tres siguientes opciones, filtros aeróbicos o anaeróbicos, biodigestores o lagunas de estabilización.

En Costa Rica el método de secadores solares lo ha desarrollado la Universidad Nacional. Con esos secadores se obtiene un producto final rico en sales minerales, fibra y proteínas biomásicas, que constituye un excelente fertilizante orgánico, o un componente para producir concentrados de alta calidad para animales.

Los estudios técnicos demuestran que para lograr una verdadera purificación del agua antes de su descarga a los ríos, deben construirse dos lagunas de oxidación para lograr inicialmente la separación de lodos y luego dos lagunas más para su purificación.

Como aspecto importante dentro de las consideraciones hechas por la Defensoría de los Habitantes se apunta el de la necesidad de contar con la planificación local para el uso de suelos, y se señala que:

"La mayoría de los problemas que enfrentamos los países en desarrollo en relación con los recursos hídricos surgen precisamente por una falta de planificación y evaluación apropiada de las actividades industriales y agrícolas, que posteriormente generan contaminación del recurso hídrico. Estos efectos son posteriormente medibles al traer como consecuencia el deterioro del recurso y de la salud pública. De allí que los organismos públicos que participan en la autorización de determinadas actividades deben realizar un análisis que considere los efectos en su entorno de la actividad que están autorizando. "

Con base en lo anterior se procedió a recomendar la concreción de las disposiciones indicadas a la citada granja, mediante las órdenes sanitarias correspondientes, así como la recomendación de uso de nuevas biotecnologías por parte del Departamento de Seguridad e Higiene Industrial y que se exija una pureza de un 90% en las descargas a los ríos por parte de las granjas porcinas.

6. Contaminación sónica provocada por actividades de culto

Para la atención de esta denuncia se procedió a solicitar información del Ministerio de Salud.

Del estudio de los documentos aportados, tanto por los interesados como por el Ministerio de Salud, se tuvo por demostrada la conducta omisa de dicho Ministerio en la atención del asunto, ya que once meses después de iniciados los trámites en procura de una solución al problema, no se habían realizado ni siquiera las mediciones sónicas respectivas.

Dentro de las consideraciones del estudio se hizo hincapié en la normativa de salud que regula las emisiones sónicas y se refiere el Voto de la Sala Constitucional N° 172 del 15 de noviembre de 1989, que dispone que el derecho constitucional de practicar la religión escogida no da derecho a degradar el ambiente de la comunidad donde se localiza, ya que el interés de éstos también debe de respetarse. Señala además dicho voto que las prácticas religiosas deben realizarse sin instrumentos musicales o sistemas de amplificación de sonido durante las horas en que presumiblemente los vecinos descansan.

Como parte de las consideraciones se señalan también los efectos negativos que produce el ruido en el organismo de los individuos modificando sus respuestas glandulares, hematológicas, neurológicas, cardiovasculares, respiratorias y digestivas.

Con base en lo anterior la Defensoría procedió a recomendar que se realizara una inmediata medición sónica y en atención a los resultados obtenidos se girara la orden sanitaria correspondiente para que se realicen obras de mejoras necesarias a efecto de lograr el confinamiento del ruido y la limitación de horarios que permitan la normal convivencia entre quienes participan en las actividades religiosas y el resto de la comunidad.

7. Contaminación causada por la inadecuada operación del vertedero de basura de Limón

En atención a esta denuncia se requirió información del Ministerio de Salud, Región Huetar Atlántica y de la Municipalidad de Limón, teniéndose por demostrado que el vertedero Municipal de Limón, ubicado en Loma Linda de Liverpool, constituye un verdadero foco de contaminación para las comunidades vecinas ya que no se le da ningún tratamiento a los desechos y está ubicado muy cerca de la población.

En sus consideraciones la Defensoría hace mención de los Decretos Ejecutivos que regulan esta materia en el ámbito nacional y que establecen el tipo de relleno sanitario que debe ser desarrollado por las municipalidades, de conformidad con la cantidad de basura que se maneje, para lo cual los gobiernos locales o aquellas personas que administren botaderos cuentan con un plazo que vence el 22 de octubre de 1995 para ajustarse a dichas disposiciones. Asimismo se señala el deber de las municipalidades de velar por los intereses de sus comunidades, en especial por los factores que puedan afectar su salud en los términos en que dispone el Código Municipal.

Con base en estas consideraciones la Defensoría de los Habitantes recomienda que se realicen los procedimientos de contratación correspondiente para comprar o alquilar un terreno apropiado para la ubicación del nuevo relleno sanitario y hasta tanto entre en operación el nuevo relleno, que se cumpla con las medidas técnicas giradas por el Ministerio de Salud para el tratamiento de lixiviados, gases y desechos sólidos dentro del relleno, de manera que se reduzca el impacto en la población.

En igual sentido se tramitaron denuncias presentadas por vecinos de los cantones de Alajuela, Palmares, Santa Bárbara de Heredia y Barva en relación con los botaderos municipales existentes en dichos cantones, girando la Defensoría las respectivas recomendaciones en defensa del medio ambiente y la salud de los vecinos.

8. Contaminación ambiental generada por los campos electromagnéticos del tendido eléctrico del ICE

Vecinos de Río Piedras, Aguacate y Nuevo Arenal de Tilarán interpusieron la denuncia por la instalación de la línea de transmisión Arenal-Ciudad Quesada que pasará por encima de escuelas, residencias y a través de fincas de la zona, incidiendo posiblemente en la salud de la población, según estudios científicos realizados en Europa.

Para el estudio de la denuncia se le solicitó información al Instituto Costarricense de Electricidad, el cual manifestó básicamente que considera innecesario tomar medidas preventivas por cuanto no se tiene científicamente acreditada la relación causal entre los campos electromagnéticos que circulan por las líneas de transmisión y la salud de los habitantes circunvecinos.

Estudiada toda la información aportada por ambas partes, así como otra documentación obtenida por la Defensoría, se concluyó que a pesar de que los estudios realizados en diversos países no han logrado demostrar en un 100 % una relación directa

de la radiación electromagnética y algunos tipos de afectaciones orgánicas, a criterio de la Defensoría de los Habitantes y considerando que los países y estados que han realizado estudios epidemiológicos en número importante de pobladores han optado por asumir la política de distancia prudente y han modificado los límites de protección, ampliándolos y estableciendo mayores restricciones a las líneas de alto voltaje, se señala:

"El sólo hecho de considerar que las emisiones producidas por las líneas de transmisión pueden eventualmente generar afecciones en la salud, particularmente de los niños, debería mover a ese Instituto, caracterizado por ser preventivo en el manejo de los proyectos de desarrollo energético y no solo responder a las crisis, a tomar las medidas también preventivas que sin que implique una modificación sustancial del proyecto, le permita garantizar a la población, fuera de toda duda, que las emisiones producidas por las citadas líneas de transmisión no constituirán un riesgo en la salud de la población en general y de la infantil en particular."

Con base en las anteriores consideraciones, la Defensoría recomendó incorporar como requisito para el desarrollo de futuros proyectos el realizar previamente un Estudio de Impacto Ambiental que abarque además del aspecto biológico, aspectos laborales, económicos, educativos y sociales, que permitan su evaluación objetiva. Además, que las líneas de transmisión que se estudian en el presente caso, observen una distancia no menor de once metros como medida de prevención (siendo lo óptimo elevarla a dieciséis metros) del centro de la línea al borde de la edificación. Por último, se indica que las líneas de transmisión a tender no deben atravesar centros de población y definitivamente deberán circundar cualquier centro educativo.

En conocimiento de una denuncia por contaminación visual y electromagnética generada por el tendido de transmisión de electricidad en una zona turística, la Defensoría de los Habitantes emitió recomendaciones sobre la necesidad de incorporar el criterio del riesgo eventual en este tipo de actividad y la consecuente necesidad de guardar mayores distancias en zona habitacional y en eliminar totalmente la posibilidad de atravesar con el tendido centros educativos o de atención infantil. Las distancias se deben establecer de acuerdo al voltaje a transmitir.

9. Permiso de tala en bosque primario

La Defensoría de los Habitantes conoció de una denuncia por medio de la cual se indica que el Ministerio de Recursos Naturales, Energía y Minas otorgó un permiso para talar un bosque primario en Bambú de Bijagual, cantón de Puriscal, en el cual nacen los cuerpos de agua que surten a esas comunidades.

Para el debido estudio del caso se le pidió información a la Dirección General Forestal, la cual indica que otorgó permiso para dicha tala bajo ciertas condiciones técnicas, ya que se contaba por parte del solicitante con un plan de manejo aprobado. Como parte de las condiciones en que se autoriza el plan, se menciona la necesidad de respetar las zonas de protección, así como no talar en un área con condiciones físico-biológicas inadecuadas para el aprovechamiento. La autorización otorgada permite la corta de setenta y tres árboles, con la finalidad de dejar árboles productores de semillas.

En atención a la denuncia, la Defensoría de los Habitantes expone varias consideraciones sobre la Ley Forestal, entre ellas señala:

"Considera esta Defensoría que el artículo 10 de la Ley Forestal otorga amplia competencia a la Dirección General Forestal para que vele por los recursos naturales forestales del país, y expresamente dispone que tal función se ejecutará tanto en terrenos del Estado como en áreas privadas. En el caso de estas últimas, su interés público o común se impone a su titularidad, de manera tal que ésta se ve restringida o limitada precisamente en atención de la naturaleza del bien."

Así, se considera que la Dirección Forestal debe verificar que la tala se ajuste al plan de manejo, pues en caso contrario, de no darse la verificación de campo, el control a que esta obligada a ejercer no se estaría llevando a cabo en la fase más importante del proyecto, constituyendo esa omisión en un incentivo tácito para la tala ilegal en el país.

Por otra parte, la Defensoría considera que Costa Rica está expuesta a una importante pérdida de fuentes de agua, atribuible en gran medida a la tala indiscriminada de bosques, por lo que las medidas de protección a los bosques deben considerar ambos recursos.

Por último se considera que la única manera de asegurar la reposición y recuperación del recurso talado es a través de la rendición de una garantía suficiente y previa ante la Dirección General Forestal, ya que en caso contrario podría el propietario del inmueble negarse a cumplir la garantía y con ello burlar el mandato legal, recibiendo la ganancia y trasladando los costos ambientales al resto de la sociedad.

Con base en las anteriores consideraciones se procedió a recomendar que el MIRENEM realice las inspecciones necesarias a fin de constatar que la tala autorizada se ajuste al plan de manejo y se verifique que la garantía se rinda de previo al otorgamiento del permiso, que cuando se verifique incumplimiento de parte del particular se ejecute la garantía y en el caso particular bajo estudio que se ordene la reposición del recurso forestal.

10. Posible contaminación por construcción y operación de muelle para la exportación de melina en astilla en el Golfo Dulce

Para el estudio de este asunto se le requirió información al Ministerio de Recursos Naturales, Energía y Minas, al Ministerio de Comercio Exterior y la Comisión Interinstitucional de Evaluación y Control de Estudios de Impacto Ambiental. Mediante la información presentada se determinó que una compañía maderera transnacional procedió a firmar un convenio con el MIRENEM, comprometiéndose a desarrollar en la zona sur del país, específicamente en la Reserva Forestal Golfo Dulce, un proyecto de forestación y reforestación con el propósito de producir árboles para astillar y exportar el producto.

Para dar cumplimiento a lo anterior la empresa Ston Forestal S.A. realizó y entregó el Estudio de Impacto Ambiental requerido a la respectiva Institución para su aprobación; además, solicitó los respectivos permisos para la construcción y posterior uso preferente de

un muelle y de una faja transportadora dentro de la zona marítima del Golfo Dulce; así mismo, solicitó autorización para acogerse al régimen de Zona Franca.

Tomando en cuenta las consideraciones expuestas y la diversa documentación técnica recibida por esta Defensoría de diferentes organismos ambientalistas, se llegó, entre otras, a las siguientes conclusiones:

Que en realidad no existen estudios de impacto social ni inventarios de la riqueza potencial de la zona ni proyectos de utilización sostenible de recursos turísticos, ecológicos, humanos, sociales y económicos que permitan medir el costo-beneficio del proyecto ni demuestren su ventaja competitiva en la zona.

Que tanto la plataforma terrestre como el Golfo Dulce son zonas muy frágiles que contienen una gran riqueza biológica, los cuales se verían seriamente afectados con la construcción y operación de dichas instalaciones.

"Que el área donde se instalaría la faja transportadora y el astillero opera como corredor biológico de hecho, independientemente de declaratorias oficiales o no. Estudios ecológicos recientes han advertido que en atención a la complejidad de las interrelaciones de los ecosistemas tropicales, no puede concebirse a los Parques Nacionales como "islas" que sobreviven por sí solas; es necesario mantener zonas de amortiguamiento, refugios y áreas de corredor que integren estas zonas entre sí, de modo que ocurran los flujos genéticos y el tránsito e intercambio necesario para la sobrevivencia de las especies."

Debido a lo anterior la Defensoría de los Habitantes recomendó:

- No avalar la construcción del muelle ni de la planta procesadora de astillas en Punta Estrella del Golfo Dulce.
- Que se lleve a cabo una revisión legal exhaustiva de las cláusulas y convenios suscritos entre el Estado y Stone Container Corporation y su subsidiaria, ya que algunas lesionan el ordenamiento jurídico.
- Realizar a la mayor brevedad los estudios científicos necesarios sobre recursos humanos, biológicos, económicos y otros que permitan elaborar un plan de desarrollo integral en la zona.
- Que el Comité de Análisis y Replanteamiento Interinstitucional integre científicos de alto nivel representantes de los diferentes Ministerios involucrados, a fin de dilucidar con claridad la relación de costo-beneficio del proyecto de explotación de melina en la Península de Osa, dentro de adecuados parámetros de sostenibilidad económica, ecológica y social.
- Que se inicie la renegociación de los términos de los convenios con la empresa a la luz de los estudios recomendados y en función de la sostenibilidad que debe buscar todo proyecto que utilice bienes patrimoniales del Estado.

VI. OTRAS ACTIVIDADES

El compromiso que ha mantenido la Defensoría de los Habitantes de vigilar la protección de los recursos naturales y el medio ambiente la ha obligado a mantenerse en contacto con diferentes instituciones y organismos nacionales e internacionales, todo con el fin de velar por el mejoramiento de la calidad de vida de los costarricenses.

Por ello fue necesario celebrar reuniones interdisciplinarias en la que se analizaron los siguientes temas:

- Capacitación en materia de derecho ambiental a personal de las Municipalidades
- Problemática de las granjas porcinas en nuestro país.
- Asesoría para enfrentar la contaminación del Río Cucubres, Río Grande de Tárcoles, Río Pánica y Lagunas de Tortuguero.

Además, se mantuvo contacto directo con el Centro de Estudios de Derecho Ambiental y Recursos Naturales (CEDARENA) y la Escuela de Biología de la Universidad Nacional, con el Ministerio de Recursos Naturales Energía y Minas y el Instituto de Desarrollo Agrario.

La labor de campo fue vital para lograr obtener una visión integral del problema de la lesión al sistema ecológico. Entre las comunidades visitadas se encuentran:

- | | |
|------------------------------|----------------------------|
| - Rincón de Osa | - Gandoca |
| - Rancho Quemado | - Manzanillo |
| - Puerto Jiménez | - Puerto Viejo |
| - Punta Uva | - Punta Mona |
| - Bribri | - Sixaola |
| - Playa Grande | - Brasilito |
| - Mata Palo | - Puerto Caldera |
| - San Juan Grande de Esparza | - Buenos Aires de Palmares |
| - Flamingo | - Playa Potrero |

VII. LOGROS, RESULTADOS, PROPUESTAS Y LIMITACIONES

La Defensoría de los Habitantes en conocimiento de una queja sobre la operación de un tanque de combustible para abastecimiento de equipo privado recomendó al MIRENEM la extensión de la competencia de regulación de dicha actividad de manera que se incluya el almacenamiento y despacho privado de combustible.

En otro Informe Final se recomendó al MIRENEM gestionar la emisión de normativa que disponga el cobro de un canon de vertido de aguas en el tanto el proceso industrial contamina el recurso hídrico.

En distintos informes finales, especialmente en los que se refieren a la problemática que representa la tala ilegal, la erosión de suelos y la deforestación, se ha abordado la problemática ambiental de manera multidisciplinaria, procurando incidir en el manejo de la situación por parte de los técnicos de campo para que estudien las denuncias en relación con sus efectos desde distintos aspectos. Se ha recalcado que en este tipo de actividades se torna indispensable el control previo y la autorización específica del recurso maderable.

En conocimiento de una denuncia en el sentido de que en el proyecto turístico Golfo de Papagayo operaba maquinaria exonerada a una empresa constructora adjudicataria de licitaciones para obras públicas, se tuvo por demostrado que ni el Ministerio de Obras Públicas y Transportes ni el Ministerio de Hacienda llevan un registro de las exenciones otorgadas a contratistas del Estado y que la finalización de las obras no es comunicada por parte del MOPT al Ministerio de Hacienda, lo que permite que el beneficio tributario otorgado a las compañías constructoras se extienda en el tiempo sin justificación alguna, quebrando el principio de igualdad que rige las normas de contratación pública. El estudio de este caso por parte de la Defensoría de los Habitantes permitió a la administración tributaria la recuperación de 14 millones de colones, que corresponde al monto de la exoneración temporal otorgada por una procesadora de asfalto. La Defensoría de los Habitantes señala en su informe, otros equipos que se encuentran en igual situación fiscal.

La Defensoría de los Habitantes enfrenta distintos tipos de limitaciones en su trabajo cotidiano de defensa de los derechos de los habitantes de la República, entre ellos:

- el Ministerio de Salud carece de equipo y normativa para medir distintos tipos de contaminación.
- falta de respuesta en el plazo legal por parte de los funcionarios obligados.
- carencia de recursos de los gobiernos locales para dar soluciones efectivas a los problemas ambientales denunciados. La Municipalidad es uno de los organismos que más provoca situaciones de conflicto al autorizar actividades disconformes con el uso de suelo que termina generando contaminación atmosférica, de ríos y otros.

Las instituciones a las cuales se dirige el Area de Calidad de Vida y Medio Ambiente carecen, en términos generales, de una adecuada asesoría jurídica y técnica consciente de los efectos y la problemática del medio ambiente y la necesidad de procurar la salud pública.

Hay una limitación importante a raíz de los criterios judiciales que pocas veces dimensionan los delitos ambientales en todos sus efectos ni consideran el costo de recuperación del bien afectado. Aplican criterios muy estrechos de relación de causalidad.

Las Gobernaciones de Provincia son poco eficientes, otorgan patentes especiales de manera permanente y en zonas inadecuadas, cuentan con procedimientos engorrosos que

hacen difícil la cancelación de patentes y permisos. No consideran los problemas ambientales en el otorgamiento de permisos. No cuentan con recursos técnicos adecuados.

E. AREA DE SERVICIOS SOCIALES

I. AMBITO DE COMPETENCIA

El Area de Servicios Sociales se ocupa de las expresiones de inconformidad de las y los habitantes que reclaman el cumplimiento de obligaciones del Estado en cuanto a dictar políticas, asignar recursos, establecer procedimientos y proveer servicios que garanticen el disfrute de algunos de los derechos, particularmente el derecho a la vivienda, a la atención médica, al trabajo, a la tierra -cuando se trata de población campesina- y también el derecho a la educación que ampara a la población adulta. Con frecuencia, los asuntos atendidos por el área remiten a problemas colectivos que afectan a grupos numerosos de población pertenecientes a los sectores social y económicamente más desfavorecidos, cuyas necesidades insatisfechas tienden a incrementarse en un contexto de incertidumbre y deterioro de las condiciones materiales de existencia que exceden la capacidad del aparato institucional del Estado. De este modo, igual que en el período anterior, los déficits de cobertura o de calidad de los servicios a los que remiten las quejas atendidas, acusan procesos de exclusión del disfrute del derecho a la población pobre del país.

El marco descriptivo del ámbito de competencia de cada uno de los temas que aborda el Area así como el cuerpo normativo específico que sustenta en alguna medida la labor de defensa desarrollada en cada una de ellas es el que a continuación se presenta.

1. Vivienda

El derecho a la vivienda comprende el complejo de necesidades materiales y espirituales de los individuos, las familias y las comunidades para existir, desarrollarse, producir, disfrutar y reproducirse a lo largo del tiempo. Al Area de Servicios Sociales compete la protección de este derecho en cuanto corresponda al Estado velar por la protección del derecho al disfrute de vivienda digna por parte de sectores empobrecidos de la sociedad.

2. Atención Médica

El derecho a la atención médica forma parte del derecho a la salud, entendida en su sentido más amplio como el bienestar integral y la calidad de vida que deviene de complejas relaciones entre factores bio-psico-físicos individuales y sociales y no únicamente como ausencia de enfermedad.

3. Trabajo

El logro de productividad y bienestar individual y colectivo en los ambientes laborales constituye una legítima aspiración a la cual tiende la protección del derecho a

disfrutar de condiciones equitativas y satisfactorias en cuanto a remuneración, salud, seguridad e higiene, oportunidades de promoción, descanso y disfrute de tiempo libre por parte de quienes laboran bajo relaciones de empleo, ya sea en el sector público o en el privado. La segregación de los mercados laborales, el incremento de la población que trabaja por cuenta propia y los procesos de desregulación de las relaciones de trabajo plantean la urgente necesidad de reconceptualizar y precisar alcances nuevos a este campo del derecho, con el propósito de proteger adecuadamente a la población trabajadora. La nueva normativa aplicable a las relaciones colectivas de trabajo, en particular a la libertad sindical, ha significado la apertura de un frente adicional de tutela de derechos.

4. Tenencia de la tierra

Trabajar y obtener de la tierra el diario sustento significa para muchas familias campesinas en Costa Rica un acto de amor en el cual fundamentan su derecho a poseer y ser propietarias de terrenos, cuyo estatuto jurídico frecuentemente es cuestionado. La relación de mutua pertenencia y entrega entre las y los campesinos y la tierra constituye el principal valor y orientación para las acciones de protección del derecho a la tierra que desarrolla la Defensoría.

5. Educación

Considerado uno de los fines primordiales del Estado costarricense, el derecho constitucional a la educación se encuentra además bajo la tutela de la Convención Americana de Derechos Humanos y cobija a toda la población. Corresponde a esta Area velar por la adecuada prestación del servicio educativo a la población que exceda los límites de edad atendidos en el Area de Niñez, Adolescencia y Grupos Discriminados. Las leyes especiales que reglamentan la organización y funcionamiento de las Universidades Estatales han sido objeto de estudio cuando una queja involucra alguna de estas instituciones.

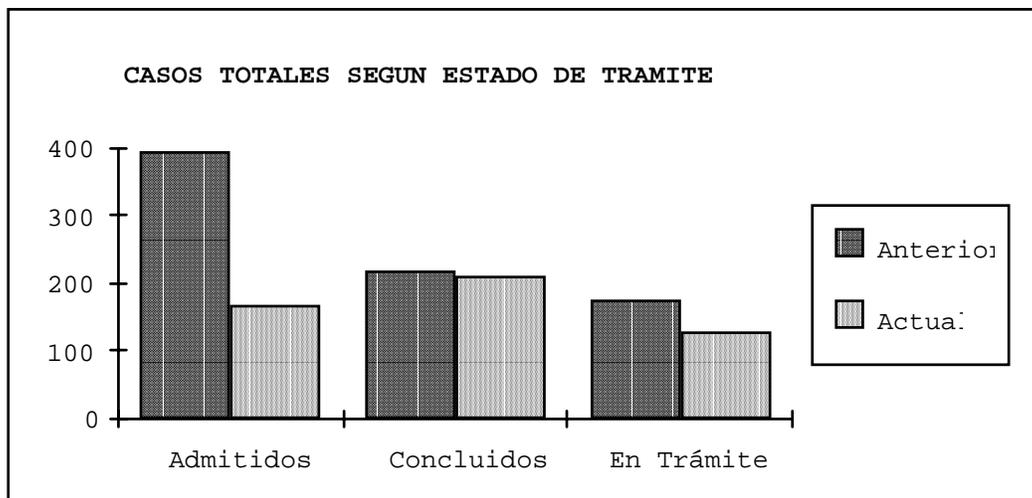
II. RESUMEN ESTADISTICO

Las principales cifras de la operación de este período anual y su comparación con el ejercicio anterior se presenta de seguido:

CASOS TOTALES

CASOS TOTALES SEGUN ESTADO DE TRAMITE

	DEL 01-10-93 AL 30-04-94	DEL 01-05-94 AL 30-04-95	TOTALES	%
Admitidos	396	168	564	100.0
Concluidos	220	213	433	76.8
En Trámite	176	131	131	23.2

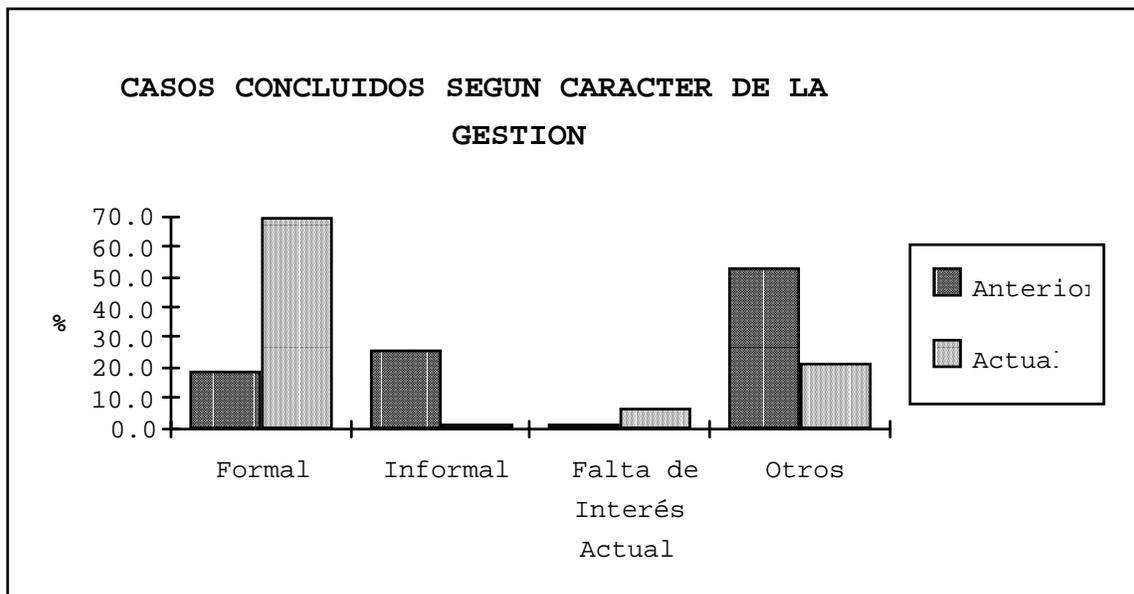


CASOS CONCLUIDOS

CASOS CONCLUIDOS SEGUN EL CARACTER DE LA GESTION

- En porcentajes -

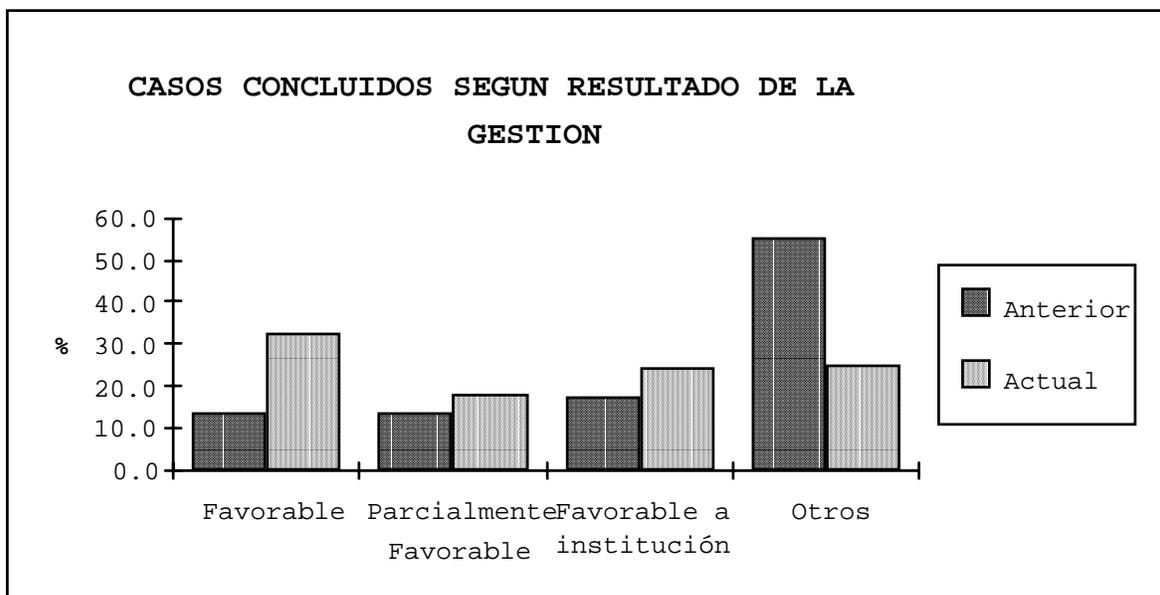
CARACTER DE LA GESTION	DEL 01-10-93 AL 30-04-94	DEL 01-05-94 AL 30-04-95
Formal	19.1	69.5
Informal	25.9	1.9
Falta de Interés Actual	1.8	6.5
Otros	53.2	22.1
TOTAL	100.0	100.0



CASOS CONCLUIDOS SEGUN RESULTADO DE LA GESTION

- En porcentajes -

RESULTADO DE LA GESTION	DEL 01-10-93 AL 30-04-94	DEL 01-05-94 AL 30-04-95
Favorable	13.6	32.4
Parcialmente Favorable	13.6	18.3
Favorable a institución	17.3	24.4
Otros	55.5	24.9
TOTAL	100.0	100.0



III. TEMAS MAS FRECUENTES

Los 168 asuntos ingresados en el período al que corresponde este informe se distribuyen temáticamente del siguiente modo:

1. Atención médica

Durante el período en estudio se recibieron 54 quejas referidas al tema de atención médica, lo que significa el 33% del total. La calidad de la atención ofrecida por el personal de salud de la Caja Costarricense de Seguro Social, cuestionada de diversas maneras por quienes interponen quejas ante la Defensoría, fue objeto de debate y preocupación a nivel nacional a propósito de los conflictos ocurridos en el período entre distintos grupos laborales y las autoridades de la Institución. Por lo demás, se observa un incremento de reclamos sobre la prestación de servicios del Instituto Nacional de Seguros. No siempre es posible distinguir en el malestar e insatisfacción que expresan los usuarios; sin embargo, se ha intentado categorizar las quejas según la frecuencia con que se mencionan lo que permite establecer el siguiente orden de importancia:

a. Falta de cupos

"...la espera para la primera cita de oftalmología es de 32 semanas. La Clínica está a 100 metros del Hospital y lo atienden a uno de inmediato. Los oftalmólogos son los mismos. Hay un tráfico de acera a acera."

Guido Miranda

Al igual que en el período anterior la *falta de cupos* se manifiesta de manera dramática en las largas horas de espera y en las prolongadas filas para conseguir citas; en la extemporánea cancelación de citas ya otorgadas para consulta o para otros servicios, incluidas las cirugías; en los cambios en la programación de intervenciones quirúrgicas; en la ardua competencia para conseguir cama en un hospital, sin considerar que a veces se requiere con carácter urgente. Esta dificultad generalizada para dar contenido real a la expectativa de la población cubierta por los servicios de atención de la salud no deja exentos a los nuevos modelos puestos en práctica mediante las cooperativas de salud.

Como una de las consecuencias de la *falta de cupos* aparecen entre las denuncias recibidas las que aluden a la nefasta práctica del "biombo", que los habitantes describen en términos de las fuertes sumas de dinero que algunos médicos les solicitan al remitirlos a sus consultorios particulares o bien en pago por el "favor" de conseguir el cupo necesario para la debida atención del o la paciente en los servicios que la misma CCSS ofrece a través de sus clínicas y hospitales.

Así mismo, la demanda insatisfecha por servicios de atención primaria y prevención generó múltiples denuncias. El servicio de atención prenatal en las zonas rurales del país, la necesidad de apertura de nuevos puestos de salud, la visita periódica de personeros sanitarios, la ejecución de programas de vacunación, fueron particularmente objeto de reclamo en asocio con la *falta de cupos* y a la incapacidad institucional para ofrecer adecuada cobertura a la demanda de los y las derechohabientes.

b. Insuficiente cobertura de servicios del INS

Las quejas exponen insistentemente el malestar e inconformidad con respecto a la frecuente negativa para ofrecer o continuar tratamientos de rehabilitación, el levantamiento de incapacidades cuando aún persiste la enfermedad, el cierre de casos y la remisión del paciente a la CCSS y el pago parcial o denegación de indemnizaciones.

c. Descoordinación interinstitucional

Dirimir si la dolencia se origina en fallas fisiológicas degenerativas o genéticas o si devienen de riesgos del trabajo o si constituyen secuela de accidentes, antes de determinar si corresponde a la Caja o al INS proveer la atención; supeditar la prestación del servicio al cumplimiento de obligaciones económicas contraídas por una institución hacia otra, son las principales fuentes de violación del derecho a la atención que apuntan las quejas sobre este tema. El sector laboral ha sido el más afectado al concurrir criterios médicos encontrados por parte de cada una de las instituciones de atención médica.

d. Impericia o negligencia médica

Refiere a la prestación de servicios tanto de la Caja Costarricense de Seguro Social como del Instituto Nacional de Seguros.

e. Derecho a la información

Con frecuencia creciente las y los habitantes reclaman ser debidamente informados acerca del diagnóstico, el tratamiento de las enfermedades que padecen y los resultados que pueden esperar o que han logrado de la atención médica que reciben. La necesidad de contar con criterios confiables al respecto lleva a muchas personas a efectuar diversas, prolongadas y a veces costosas gestiones y recorridos por consultorios médicos y hospitales del país, lo cual acusa sin duda la vulnerabilidad del básico *derecho a la información*, en especial cuando ésta concierne a algo tan incuestionablemente personal como la propia salud.

f. Ineficiencia administrativa

Un considerable grupo de habitantes ha manifestado su inconformidad por el desempeño de la administración de servicios tales como los de registro, verificación de derechos, depósito de bienes, aseo, han sido calificados como deficientes y en algunos extremos como sospechosos de corrupción debido al hurto, robo de objetos personales, cobro por la confección o renovación de carnés, extravío de expedientes, reportes de laboratorio e incluso de una prótesis, lo cual evidencia la deformación del buen funcionamiento de los centros de atención médica.

g. Pensiones

Obstáculos o imposibilidad para conseguir una valoración médica que certifique el grado de invalidez, rechazo de solicitudes y de recursos de apelación en los trámites de pensión de ese régimen, cancelación de pensiones del régimen no contributivo sin la realización del estudio social pertinente, son los principales asuntos reclamados con respecto a este tema.

h. Igualdad entre los asegurados

Las distintas condiciones bajo las cuales pueden retirar medicamentos de la farmacia y realizar exámenes y análisis de laboratorio, fue considerado discriminatorio por quienes se adscriben a la modalidad de medicina mixta. También se indicó que algunos reglamentos que atañen a esta modalidad de atención y al servicio de medicina de empresa, contienen disposiciones discriminatorias al otorgar derechos a unos asegurados y negárselos a otros.

i. Maltrato

Si bien de menor importancia por la frecuencia con que aparece mencionado el maltrato del personal profesional médico, continúa apareciendo como una expresión de irrespeto a los derechos de los asegurados de la Caja y del INS; de esta última institución proviene la mayor cantidad de reclamos por este motivo.

j. Ineficiencia de los servicios de apoyo del acto médico

Algunos reclamos relacionados con los servicios de laboratorio y farmacia llamaron la atención acerca de la posible negligencia e impericia al acusar el extravío de resultados de exámenes clínicos y el supuesto suministro de medicamentos mortales por error.

2. *Vivienda*

"...vivir entre latas es duro..."
 Habitante de Tejarcillo

El recuento de 60 quejas (36%) recibidas al término del segundo año de labores sobre la temática de vivienda permite establecer, desde un punto de vista meramente cuantitativo, la eficacia y la efectividad de la proyección institucional en aquellos sectores de la población involucrados en la lucha por su vivienda y constituye un indicativo importante acerca de la concepción e identificación clara de la Defensoría por parte de la sociedad como una instancia de defensa de estos derechos.

Con base en la experiencia de casi dos años de quehacer en materia de defensa del derecho a la vivienda se plantean los siguientes temas:

a. Deterioro en la calidad de vida de los beneficiarios

Las quejas más frecuentes en materia de vivienda fueron aquéllas en que los beneficiarios de proyectos habitacionales exponen minuciosamente el deterioro en la calidad de vida que deben afrontar cuando las empresas desarrolladoras proceden a la entrega de un proyecto parcial y deficientemente terminado y recibido "a satisfacción" por parte de la entidad autorizada, cuya intervención posterior en la atención de la problemática -perfectamente previsible y por tanto evitable- se caracteriza por la indolencia y la evasión; en este sentido, son frecuentes las denuncias que refieren a una calidad de vida exigua en componentes de dignidad y mezquina en la previsión de elementos básicos para el bienestar, como la protección a la salud e higiene, resultado de procesos constructivos de viviendas e infraestructura ejecutados irresponsablemente con el favorecimiento de una entidad autorizada que incumple su deber legal de fiscalización y supervisión profesional.

La magnitud del problema se comprende y la violación al *derecho a la vivienda digna* se verifica en toda su amplitud, al observar el panorama general de un asentamiento en el que son constantes -por la ausencia de cunetas- las inundaciones de aguas pluviales que discurren por la vía pública y aún dentro de las viviendas junto con las aguas negras producto del pésimo funcionamiento del sistema bien diseñado, pero construido con total irrespeto a las especificaciones técnicas de los planos. Este cuadro ha provocado que los habitantes perciban y califiquen a los ingenieros fiscalizadores tanto de la empresa constructora como de la entidad autorizada como figuras decorativas, "fiscalizadores de papel", pues su presencia en el asentamiento es prácticamente nula.

b. Viviendas deficientemente construidas y parcialmente terminadas

Son dos los tipos de reclamo que hacen de éste uno de los temas de mayor frecuencia en la Defensoría en el ámbito de vivienda: la construcción deficiente y la entrega de las viviendas sin haber sido debidamente terminadas. Este tipo de quejas aluden a deficiencias en la ejecución de las obras y también a la calidad y cantidad de los materiales empleados, contraviniendo las especificaciones de los planos, lo que provoca a corto plazo situaciones de inestabilidad social verificadas mediante las declaratorias de inhabitabilidad de las

viviendas o en los estados de morosidad progresivos a causa de que el núcleo familiar se ve obligado a destinar su ingreso a la reparación y "reconstrucción" de su "vivienda nueva". Además, muchos beneficiarios señalan la inseguridad e incertidumbre que experimentan cuando la entidad autorizada procede a entregarles sus viviendas sin haber sido concluidas, sin divisiones internas, cielo raso, ni recolectores, canoas ni bajantes, por ejemplo. La incertidumbre obedece al hecho de que con la firma de recibo del proyecto por parte de las entidades autorizadas, tanto éstas como la empresa constructora se desentienden por completo de las condiciones de habitabilidad de las viviendas y de un eventual seguimiento a la labor de terminación de las obras.

c. Ausencia y debilidad del control estatal sobre actividades que desarrollan organizaciones surgidas en el seno de la sociedad civil en el proceso de intermediación con los beneficiarios del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda

Todas las quejas son coincidentes en apuntar el abuso y la arbitrariedad presente en la actuación de dirigentes al mando de asociaciones específicas de vivienda, asociaciones de desarrollo, asociaciones cooperativas, fundaciones entre otras, verificable en el establecimiento unilateral de condiciones a cumplir por el potencial beneficiario para lograr ser titular de subsidios y otras condiciones favorables previstas por el Sistema Financiero. Las quejas refieren una preocupante indiferencia de las instituciones del sector vivienda ante la progresiva consolidación de las prácticas arbitrarias de estas organizaciones. La descripción que los habitantes hacen acerca de las actividades que les son impuestas y que deben cumplir so pena de perder el derecho a su rancho, permiten concluir que frente al habitante actúan como manifestaciones de un poder espúreo, lleno de procedimientos oscuros y criterios subjetivos y clientelistas. Los habitantes acusan la ausencia de fiscalización estatal ante las denuncias que demuestran haber presentado.

d. Información deficiente o denegada

Un tema frecuentemente presentado a la Defensoría de los Habitantes y que escapa a su competencia, tiene que ver con la renuencia por parte de los funcionarios de las entidades autorizadas a brindar una adecuada atención a los habitantes, que sirva para despejar dudas y suministrar la información que se requiera. Si bien es cierto que a nivel institucional no escapa ninguna entidad autorizada de tales señalamientos, también lo es que los funcionarios de las mutuales de Ahorro y Préstamo suelen ser las principales imputadas en estas denuncias.

e. Deficientes estudios socioeconómicos de las familias postulantes

Son principalmente las mutuales las que de manera reiterada son señaladas por los quejosos como proclives a la utilización de criterios antojadizos y poco claros en la determinación de su real capacidad de pago. En forma insistente han señalado que muchas veces las Mutuales delegan esta labor en el propio personal de la empresa desarrolladora o en líderes de organizaciones comunales. En el primer caso, sea en el del personal del ejecutor, reina el desinterés y el desorden en el proceso; en el segundo, esto es, en el de líderes u organizaciones locales, es prácticamente inevitable la alteración de los datos, al prevalecer en ellos criterios subjetivos y de clientelismo político.

f. Improvisación y arbitrariedad en los procesos de ocupación de los asentamientos

El cuestionamiento esencial de los y las denunciantes aquí -que obviamente corresponden a quienes no han sido adjudicados- es la inexistencia irresponsable de un estudio previo al traslado masivo de las familias que determine desde un inicio y con total certeza para todas, el número máximo de lotes y por ende de familias que podrán asentarse en el sitio, lo que refleja que son la improvisación y la emergencia los principales parámetros en las intervenciones de instituciones públicas que asumen la ejecución de procesos de traslados masivos de familias a nuevos asentamientos de esta naturaleza.

g. Violación del derecho al espacio comunal por parte de la Entidad Autorizada y de la empresa desarrolladora

Los habitantes perjudicados en este derecho particular señalan que si bien las áreas destinadas a zona verde y recreación aparecen contempladas dentro de los planos de diseño de sitio, los terrenos fueron invadidos con la anuencia y hasta con el estímulo y motivación de los líderes comunales; posteriormente fueron "loteados" y finalmente destinados a ser el espacio en el que el desarrollador construyó unas cuantas viviendas más. Los habitantes alegan que de estas irregularidades tienen conocimiento las entidades autorizadas que, como desde el inicio del proyecto han delegado sus funciones, sin condiciones claras, en las organizaciones clientelistas, remiten a los beneficiarios a solucionar sus diferencias con los propios líderes. En ocasiones, se señala, las ocupaciones de esas áreas se han dado aún antes de la aprobación de los planos, lo que no ha impedido que se sometan a aprobación planos "falseados" y que son aprobados sin la debida inspección de campo. Es importante consignar que son las Mutuales de Ahorro y Préstamo las que generalmente son denunciadas.

h. Levantamiento de proyectos habitacionales de interés social en terrenos no aptos

La práctica irresponsable de autorizar el levantamiento de proyectos bajo la directriz de la emergencia y la improvisación sin realizar previamente estudios de suelos se agrava porque la responsabilidad por adoptar medidas remediales, como pueden ser la realización de obras de compactación o la construcción de gaviones o muros de retención, queda totalmente a discreción de la empresa constructora que generalmente incumple o cumple deficientemente tal tarea, pese a que es contemplada en alguna cláusula contractual del Convenio de Financiamiento y Obra que se firma entre la entidad y el desarrollador.

i. Manejo impreciso de información financiera que atañe directamente al beneficiario

Reiteradamente se presentan quejas por parte de habitantes que señalan el desorden administrativo en el manejo de la información contable de las operaciones de los ocupantes de un proyecto y el descontrol es fácilmente evidenciable pues la información que les es suministrada por medio de recibos de pago acerca del saldo de su préstamo difiere de la que presentan los registros de la entidad. Son varias las denuncias de habitantes de proyectos a cargo del *Instituto Mixto de Ayuda Social* que acusan un preocupante descontrol y una

correlativa situación de incertidumbre e inseguridad en el habitante, acrecentada por la inexistencia de acciones concretas de la institución que tiendan a normalizar la situación.

j. Descontrol e incongruencia entre el registro de adjudicatarios y la "población ocupante" de proyectos

La ocupación de viviendas de interés social por quienes no son realmente los adjudicatarios y la utilización que se hace de éstas para alquiler, es decir con fines de lucro, es hoy un fenómeno fácilmente verificable en algunos proyectos. Las quejas en este sentido fueron interpuestas por dos tipos de denunciante: de un lado, vecinos de las casas alquiladas alegaban incumplimiento y burla de la finalidad social del Sistema; de otro, los arrendatarios reclamaron por los elevados montos que debían pagar por concepto de alquiler, "sin tomar en cuenta que la vivienda era de interés social". Todo esto denota la ausencia de supervisión por parte de las entidades autorizadas.

k. Desigualdad de criterios para el otorgamiento del bono familiar de la vivienda destinado a cancelar deudas morosas

En todas las quejas se expresa claramente el malestar que provoca en los ocupantes de algunos proyectos habitacionales sumidos en estados de morosidad insuperables, el desconocer los criterios que determinan el procedimiento para otorgar el subsidio en estos casos, puesto que difiere al que han aplicado en otras oportunidades.

l. Incerteza acerca de la procedencia y fundamento legal del cobro de "gastos administrativos" por parte de las entidades autorizadas

Constantemente, en forma de consulta y no de queja, acuden los habitantes solicitando les sea especificada la procedencia y el fundamento legal con que las entidades autorizadas cobran sumas por concepto de múltiples gastos administrativos. El necesario análisis que conlleva el examen de información de esta naturaleza ha evidenciado que en algunas ocasiones existe un fundamento legal, pero muchas veces se ha concluido que la procedencia de tales cobros está "justificada" al mediar sólo el criterio de la entidad. Preocupa que algunos de los conceptos cobrados a los habitantes como "gastos administrativos" están ya incluidos en las tasas de interés que cancelan, pues en éstas está contemplado un porcentaje destinado a la entidad como comisión por los servicios surgidos del proceso de intermediación.

3. *Relaciones laborales*

Este rubro corresponde al 22% (37 quejas) de los asuntos atendidos por el Área de Servicios Sociales durante el período que abarca el presente informe.

a. Protección de los derechos sindicales

Las quejas apuntan al inadecuado desempeño de la instancia ministerial a cargo de garantizar la protección de los derechos sindicales establecida mediante la reforma al Código de Trabajo, la cual permite a los trabajadores contar con una vía expedita para establecer reclamos cuando consideren vulnerado su derecho por parte de los patronos, lo que a juicio de los petentes resultó inocuo, toda vez que los remedios que en situaciones violatorias aplicó la Inspección General del Trabajo del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, resultaron insuficientes y tardíos.

b. Conciliaciones administrativas en el Ministerio de Trabajo

La reciente reforma normativa sobre el tema de relaciones laborales otorgó un peso mayor a la intervención del Ministerio de Trabajo en la solución de los conflictos individuales y colectivos de trabajo. Uno de sus alcances plantea para esa Institución el reto de realizar con eficacia y eficiencia la labor conciliatoria, cuyo propósito es coadyuvar a la continuidad o al finiquito equitativo de la relación laboral mediante el establecimiento de acuerdos entre las partes, ahorrando el costo que para ellas y para el país implica el recurso a las vías tradicionales de prestación de justicia. Las quejas ciudadanas denuncian la incapacidad del Ministerio de Trabajo para acometer esta labor, con la consecuente indefensión a la parte más vulnerable de la relación laboral, a saber, a los trabajadores.

c. Condiciones de trabajo

Las quejas acerca de las condiciones de trabajo que conllevan riesgo para los funcionarios del sector público en el desempeño de sus tareas señalan falta de espacio físico adecuado, seguridad para la integridad física de los trabajadores; tratos discriminatorios en situaciones similares y contratos de trabajo que no reflejan la realidad de éste; falta de actualización del expediente del servidor con los consiguientes perjuicios para el trabajador cuando desea concursar para una plaza que lo beneficia.

4. Educación para la población adulta

Solamente el 3% de los reclamos tramitados aludieron a las entidades de educación superior y versaron sobre el reconocimiento de títulos obtenidos en universidades extranjeras por parte de las Universidades Públicas, así como sobre la equiparación de materias cursadas en esos centros de estudio por cambios en los programas académicos.

5. Tenencia de la tierra

Las situaciones involucradas (4% de los casos) aluden a conflictos por ocupación precaria de tierras, desalojos, revocatoria administrativa de adjudicaciones realizadas por el Instituto de Desarrollo Agrario, planos para la distribución territorial de parcelas que resultan incompatibles con las características topográficas del terreno.

IV. DIAGNOSTICO

Por la índole de los derechos tutelados que pertenecen a la categoría de los derechos económicos sociales y culturales y por el perfil socioeconómico de la población titular de

tales derechos, interesa establecer un marco general capaz de ofrecer algunos elementos explicativos acerca del estado del disfrute de los mismos, que atañe a tres campos de problemas fuertemente vinculados entre sí: el de la asignación de recursos, el de la cobertura y el de la calidad de los servicios.

1. Asignación de recursos

El esfuerzo sostenido por la sociedad costarricense para invertir en la creación de mejores oportunidades para todos se refleja en la creciente asignación de recursos durante la segunda mitad de los años setenta, cuando las aspiraciones nacionales se expresaron en términos de ampliación generalizada de la cobertura de los servicios básicos (universalización en el caso de los seguros sociales). El desarrollo de esta política implicó que la participación del gasto social respecto del gasto público total llegara a ser en 1979 del orden del 54%, equivalente a un 23.2% del PIB.

La fuerte expectativa generada por el impulso a la creación de oportunidades coincide en el tiempo con los primeros años de la crisis en la década de los ochenta y con los correspondientes procesos de reducción del gasto público que generan una importante contracción de la inversión social, tanto que en 1983 ésta llegó a representar solamente un 38% del gasto público total. Después de 1980 la población demandante creció a un ritmo más acelerado que el crecimiento del gasto público social, con la consecuente disminución de los montos reales invertidos por persona. La confluencia de ambos procesos explica el notable deterioro que hoy se observa en la calidad de los servicios sociales y que restringe indudablemente la posibilidad de disfrute pleno de derechos del ámbito de competencia del Área de Servicios Sociales.

a. Recursos para vivienda

La debilidad financiera en que ha caído el Sistema y su incapacidad para hacer frente al actual déficit en el financiamiento de vivienda de interés social obedece en términos generales, no sólo a una desnaturalización de los objetivos y del diseño operativo inicialmente propuesto sino también al incumplimiento de la ley por parte de los entes públicos a los que corresponde asignar y proveer recursos presupuestarios para los fondos de subsidio previstos en el Sistema. Esencialmente son tres las razones que explican la incapacidad aludida.

i. El otorgamiento de subsidio total aceleró la saturación del Sistema

El modelo para el otorgamiento de subsidios mediante la creación del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, estuvo sustentado en previsiones que apuntaban a la existencia de márgenes de equilibrio entre las necesidades de subsidio y la capacidad histórica de recuperación financiera de los créditos. Al sustituirse la concepción del bono familiar para la vivienda como elemento estratégico de compensación social que adicionalmente conllevaba el estímulo al ahorro y a la solidaridad con los otros, por una idea desnaturalizada del bono "regalado" como herramienta del asistencialismo clientelista y subsidiaria de una visión de corto plazo, se marcó el inicio del socavamiento progresivo de la capacidad financiera general del Sistema.

ii. La desnaturalización del objetivo inicial de subsidiar la demanda ha restringido sensiblemente el apoyo estatal en los sectores más necesitados

La atención prioritaria se desvió hacia la oferta, es decir, a facilitar recursos a los productores de vivienda a través de las Mutuales de Ahorro y Préstamo. Al incurrir en esta desviación, se afectó negativamente la dinámica competitiva de la oferta y se permitió permitiendo el encarecimiento y la pérdida de calidad de las viviendas (fenómeno señalado anteriormente como principal motivo de queja), el Estado perdió el control sobre la orientación y el destino final de los recursos del fondo de subsidios, en menoscabo del derecho de la población más necesitada, que ve alejarse cada vez más la posibilidad de tener una vivienda digna.

iii. La asignación de recursos financieros previstos en la ley para financiar los fondos de subsidio no es efectiva

La obligación genérica del Estado de proteger el derecho a la vivienda digna, no se agota en el cumplimiento de deberes tales como reconocer, respetar o proteger mucho menos absteniéndose de prácticas que vayan en detrimento de su disfrute. En cuanto al derecho a la vivienda, el deber más importante es el de realizar, la cual demanda una participación activa de parte del Estado- facilitando fuentes de financiamiento y una efectiva asignación de los fondos públicos. En Costa Rica la ley prevé la asignación de recursos al fondo de subsidio social para la vivienda, constituyéndose por lo tanto en instrumento de exigibilidad del derecho.

La Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda establece que los recursos del Fondo Nacional para la Vivienda provendrán del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte de la Caja Costarricense de Seguro Social y que los recursos del Fondo de Subsidios para la Vivienda estarán constituidos por un 33% de todos los ingresos del Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares, un 3% de los presupuestos nacionales y las donaciones y otros aportes que se reciban.

La realidad ha puesto de manifiesto en los últimos años una progresiva disminución en cuanto a la asignación de estos recursos por parte de los recaudadores, tanto el Ministerio de Hacienda, que omite girar los montos correspondientes, como la CCSS, que recientemente ha comenzado a hacerlo.

En relación con el 3% de los presupuestos nacionales la Defensoría ha puesto en evidencia la gran diferencia: la distinción entre la asignación, es decir, lo que se consigna en el presupuesto y el giro, esto es, lo que efectivamente le es entregado al BANHVI. Según información que ha solicitado la Defensoría, de 15047 millones que de conformidad con la ley debieron de haberse girado al Sistema Financiero Nacional para la Vivienda en 1994, solamente le fueron girados 5017 millones, es decir, escasamente una tercera parte.

Como se ve, el incumplimiento injustificado de la ley por parte de las instituciones involucradas en la asignación primaria de los recursos, deviene en el debilitamiento progresivo del Sistema Financiero, por consiguiente en el de las entidades autorizadas y a fin de cuentas en la calidad y en la cobertura del servicio que recibe el habitante titular del derecho (más que "beneficiario" del sistema).

Si bien es cierto el cumplimiento estricto de la ley en este aspecto no garantizaría por sí solo la solvencia del Sistema para hacer frente al déficit que actualmente existe, también lo es que en el estado actual de cosas no resulta aventurada ni exagerada la predicción del colapso del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda.

b. Inversión en salud

El sistema de financiamiento de los servicios que ofrece la Caja Costarricense de Seguro Social descansa en las cuotas de empleados, patronos y Estado por concepto del Seguro de Enfermedad y Maternidad que se aplica sobre los salarios devengados. Actualmente el Estado aporta el 0,25%, el trabajador el 5,50% y el patrón el 9,25%. Además, las políticas preventivas y de saneamiento son financiadas directamente por el Estado, con lo que la situación económica del país define en gran medida los recursos aplicables a los servicios de salud.

A partir de 1982 el déficit del Gobierno Central y la forma de financiamiento, a través de endeudamiento interno, originó decisiones para reducir dramáticamente la inversión en infraestructura e inversión social. Las medidas de restricción del gasto público afectaron negativamente el presupuesto del Ministerio de Salud, con lo que el deterioro de los programas de prevención fue inevitable. El gasto total del Ministerio de Salud disminuyó en términos reales en un 29% entre 1980 y 1993 lo que repercutió en la calidad de vida de los habitantes.

No es casual la reaparición de enfermedades que ya estaban erradicadas como la tuberculosis o la malaria, ni el impacto que causa saber que un país que puede trasplantar corazones y pulmones enfrenta serias dificultades para controlar los "aedes aegypti". La calidad de los servicios de salud pública ha desmejorado. El problema se acumula en la comunidad nacional.

Los servicios brindados por la Caja Costarricense del Seguro Social se han visto igualmente afectados por las políticas irregulares del Estado así como su incumplimiento en el pago de las obligaciones que como Estado y como empleador principal le corresponden. Lamentablemente el problema de la deuda del sector privado afecta igualmente los servicios de la CCSS. La evasión por no aseguramiento y la subdeclaración de salarios contribuyen también con este malestar generalizado, pues según cifras conservadoras, la Institución dejó de percibir en 1994 aproximadamente el 20% de los ingresos que le correspondían por concepto de cada seguro.

La búsqueda de soluciones a la crisis institucional de los servicios de salud pública dieron origen al Plan de Reforma Integral del Sector Salud, para cuyo financiamiento se promulgó la ley No. 7441 del 14 de enero de 1994 en la que se aprobó el contrato de préstamo suscrito entre el Gobierno de Costa Rica y el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento por la suma de US\$22.000.000.00. La urgencia de poner en marcha el Proyecto de Reforma del Sector Salud es más que evidente, principalmente si se pretende asegurar la cobertura generalizada de los servicios de Atención Integral de la Salud en el nivel comunitario, sobre todo en las comunidades prioritarias objeto del Plan Nacional de Combate a la Pobreza. Sin embargo, muy a pesar de la necesidad de llevar a

cabo este Proyecto a la mayor brevedad posible, la Defensoría ha constatado la lentitud de su avance, además del engorroso trámite administrativo para que los dineros del préstamo se trasladen del Ministerio de Hacienda a la entidad ejecutora - la CCSS - lo que al retardar drásticamente la ejecución del proyecto se traduce en el perjuicio diario que sufren los habitantes del país.

2. Cobertura y calidad de los servicios

Se pretende en este apartado plantear algunas consideraciones que permitan valorar el alcance de la prestación de servicios sociales tanto en lo que concierne a la relación entre la cuantía de la población demandante y la capacidad instalada de las instituciones a cargo para darle cobertura, como en cuanto a los rasgos cualitativos de tales servicios con respecto a las expectativas de la población usuaria de los mismos.

a. Vivienda

La creación del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda en 1986 marca un importante punto de inflexión en la labor de atender la problemática de vivienda, hasta entonces a cargo del Instituto de Vivienda y Urbanismo. La normativa define la especialización de funciones para las diversas instituciones que conforman el Sistema y da fundamento jurídico a la articulación entre el Estado y la Sociedad Civil para acometer conjuntamente la tarea de echar a andar un sistema capaz de hacer frente al déficit acumulado, de alarmantes proporciones (270.459 unidades para 1983, según el INVU) y que constituía por supuesto la fuente principal del conflicto social urbano.

Entre 1986 y 1993 el Sistema logró la formalización de 85.192 "bonos" , lo que si bien significa un avance en la atención de los problemas de vivienda de la población de menores recursos, logra apenas enfrentar las necesidades del crecimiento vegetativo de la población y está lejos de superar el déficit acumulado.

La visión cuantitativista de la problemática de vivienda ha determinado ciertas características de las políticas y tipos de solución ofrecidos por el Sistema especialmente en los programas orientados a la erradicación de tugurios, en los que para reducir costos se recurre a: reducir la superficie de los lotes y la superficie edificada (casas de 39 m² para familias de 6 miembros), la calidad estructural y sanitaria de los materiales y sistemas empleados; eliminar jornales mediante la práctica de la autoconstrucción, reemplazar soluciones construidas por lotes con servicios, oficializar la práctica de los traslados a "lotes en verde" en donde las familias deben habitar 6 o 7 años antes de iniciar las obras urbanísticas y negociar con las entidades del sistema el tipo de solución.

i. *Los excluidos*

*"... tuvimos que hacer la escuela para que fueran los güilas
y hasta el agua para hacer la chorrea tuvimos que comprar
(porque no tenemos)"*

Una habitante de La Carpio, San José

Según datos oficiales en la actualidad treinta y cinco mil familias costarricenses habitan en tugurios. Estudios realizados por el MIVAH, señalan en ciento treinta el número de asentamientos urbanos en precario que en 1991 albergaba solamente el Área Metropolitana de San José. De ellos el 70% no dispone de alumbrado público, y el 11.4% cuenta con este servicio únicamente en la periferia; la infraestructura peatonal es calificada como mala en el 52.5% y como regular en el 40,7% de los casos, mientras la infraestructura vial es de tierra en el 61.7% y de lastre en el 13.9% de los precarios; el 67.1% de estos asentamientos no cuenta sino con pozos negros para el depósito de sus aguas negras; en cuanto a la instalación de agua potable, el 55.7% se considera en malas condiciones y el 20% es calificada de regular; similares son los porcentajes en cuanto a la calificación de las instalaciones eléctricas, que se consideran malas en el 57,1% de los precarios y regulares en el 15,7%.

Evidentemente, el estado de necesidad antes que el estado de derecho es lo que caracteriza la vida cotidiana de quienes habitan en condiciones de exclusión de los más elementales servicios, enfrentando riesgos constantes para la salud y la seguridad ciudadana, ajenos hasta de la noción del disfrute concreto de los derechos que por su condición de seres humanos les son inherentes.

ii. Los formalmente atendidos

"Aquí en San Pedro (de Pavas) no hay ley que valga"

Vale decir que la situación en los asentamientos consolidados formalmente atendidos por alguna entidad autorizada del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, si bien define elementos para vislumbrar un horizonte utópico de consolidación del derecho, enfrenta límites materiales que lo restringen y lo convierten en nugatorio ante una acción caracterizada por el desorden, la improvisación y el irrespeto generalizado a la legalidad.

No ha sido difícil comprobar que todas las entidades autorizadas han venido violando en forma progresiva los derechos de los habitantes tanto por acción ilícita abiertamente contraria a la ley que establece las potestades y los límites a su actividad, como por omisión arbitraria de deberes, cuyo carácter es el de ser un mandato ineludible y no un asunto potestativo.

Dentro del ámbito de competencia que específicamente les corresponde, la cobertura del servicio se torna realmente deficiente por cuanto la aplicación de principios rectores que rigen la prestación del servicio público tales como igualdad, regularidad, oportunidad, lógica, entre otros, ha sido prácticamente nula. La ausencia de tales principios se ha verificado tanto en circunstancias en que el habitante requiere de una atención directa y personalizada -la cual generalmente no se da- como en el ejercicio de la amplitud de poderes que la normativa otorga a las Entidades para dirigir y concluir satisfactoriamente un proyecto habitacional.

La Defensoría llama la atención en este asunto y considera que la normativa que establece tales potestades así como los límites de su actuación, no fue diseñada para que su aplicación fuera "progresiva" o discrecional tal y como lo ha constatado.

La forma como incide el incumplimiento de la normativa en una deficiente cobertura del servicio se ha constatado al concluir el estudio de quejas que frecuentemente refieren a aspectos a los que ya se ha hecho referencia.

Ilícita delegación de funciones en organizaciones de carácter espureo, "fuente de agresión informal" en múltiples ocasiones. Ello no implica una valoración adversa a la participación popular de los beneficiarios del derecho a la vivienda. La Defensoría reconoce las ventajas de la acción organizada en las bases comunitarias y protege el derecho fundamental a organizarse y reunirse, pero también considera esencial la identificación precisa de responsabilidades para la acción coordinada entre las instituciones del Estado y la Sociedad Civil, con base en ejercicios de planificación participativa alimentados por un manejo transparente y democrático de la información acerca de los recursos disponibles, sujetos a procesos permanentes y sistemáticos de evaluación y control. La Defensoría ha verificado la falta de control sobre actividades que las organizaciones o líderes locales desarrollan por delegación de las Entidades Autorizadas, falta de control cuyos efectos determinan que la cobertura del servicio se haya transformado más bien en una "disimulada evasión del servicio" por parte de las entidades representantes del Estado.

En la atención al derecho a la vivienda, el sector público ha delegado en demasía funciones que, por la importancia que revisten, dispuso el legislador que debían estar concentradas en entes estatales o en sus representantes. Tal es el caso del recabamiento de la información socioeconómica del núcleo familiar aspirante a subsidios y condiciones preferenciales de crédito, en el que múltiples quejas señalan más bien más bien la existencia de una práctica de "precalificación" a cargo de los "comités" o líderes locales, realizada según criterios clientelistas de diversa índole, o en otros casos, a cargo de los funcionarios de la empresa constructora.

Deficiente información al beneficiario. La valoración de la cobertura del servicio también remite a la efectividad de mecanismos institucionales que posibilitan la accesibilidad del derecho que aquí se trata. En torno a este punto la Defensoría se pronunció durante este año en varios de sus informes haciendo alusión al derecho del beneficiario a una constante y adecuada información acerca de sus deberes, derechos así como de lo que implica ingresar en la dinámica del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda. No obstante, la característica común a todas las entidades autorizadas es la ausencia de previsiones que aseguren la comunicación con el beneficiario y la comprensión de su relación con la Entidad.

Otras irregularidades no menos importantes acusadas y constatadas por la Defensoría, tales como el desorden administrativo con que la Entidad suele manejar la información contable que atañe a cada beneficiario, o los cobros indebidos por concepto de gastos administrativos que ya están contemplados en las tasas de interés de los créditos, confirman que la falta de información y el desconocimiento de sus derechos por parte de los habitantes, se ha constituido en una importante fuente de violación de los derechos.

Debilitamiento del interés social

"La realización del sueño de tener casa se torna en pesadilla al tercer día, cuando se devuelven

las aguas negras de todo el vecindario".

Las pésimas condiciones en que deben habitar los beneficiarios cuando las entidades proceden a entregarles sus viviendas deficientemente construidas y parcialmente terminadas es reflejo de la debilidad con que el interés social se manifiesta en sus intervenciones. Si a ello unimos la frecuencia con que las Entidades eximen a la empresa constructora de la responsabilidad contractualmente establecida y que por ley le corresponde asumir y la ineficacia de las garantías resarcitorias por incumplimiento o cumplimiento deficiente, puede concluirse que la situación en que se encuentran los "beneficiarios" en estos supuestos es la de una total desprotección. Es necesario un profundo análisis tendiente al diseño y creación de mecanismos judiciales o administrativos distintos a los que ya existen, pues en tanto la efectividad de la reparación siga quedando sujeta a nivel institucional a la capacidad financiera del Sistema y a nivel judicial al impulso de los "beneficiarios" interesados directos, sujetos a pagar largos y costosos juicios, tal posibilidad estará negada.

La indiferencia y negligencia con que han actuado hasta el momento las Entidades en la contratación y supervisión de obras con empresas desarrolladoras que reiteradamente incumplen los mínimos requisitos técnicos de calidad constructiva en viviendas e infraestructura requiere de una modificación normativa ya propuesta por la Defensoría para que tal potestad contractual (discrecional e irracionalmente ejercida hasta ahora) salga de su esfera de competencia.

En lo que se refiere al Banco Hipotecario de la Vivienda al que como ente rector del Sistema le corresponde una labor de fiscalización y control de todas las actividades, la Defensoría considera que ésta se ha desarrollado no sólo dentro de un enfoque muy estrecho, parcial y deficiente. El ejercicio de los poderes de sanción que la normativa le otorga se ha producido en forma débil y tímida. El BANHVI se ha limitado a supervisar desde el punto de vista meramente contable la exactitud numérica de las operaciones crediticias y de otorgamiento de subsidios que las entidades llevan a cabo, prescindiendo de una valoración más amplia que determine si en la ejecución de estas operaciones median principios de lógica, conveniencia, oportunidad o sana administración y desde luego, con evidente desinterés sobre el fenómeno social que se produce en todo proceso de desarrollo y consolidación de un asentamiento humano, con lo que las necesidades y derechos que devienen del mismo quedan en completa desprotección.

b. Atención médica

"Ante lo que sucede (en el Hospital San Juan de Dios) a uno le quedan dos alternativas: o irse ... o volverse totalmente insensible."

Un médico del Hospital San Juan de Dios.

Consecuente con la ampliación de cobertura de los servicios de la Caja Costarricense de Seguro Social se observa en los últimos años un acelerado crecimiento de la población asegurada (un 86.2% de la población en 1993); sin embargo, el índice de crecimiento de la planilla de empleados de la institución no guarda proporción con la carga laboral que implica la cobertura poblacional ampliada, de tal modo que si en 1986 había 86 asegurados

por cada empleado, en 1992 la relación es de 104,8 asegurados por funcionario. Quizá estos datos explican en parte algunos aspectos del poco satisfactorio desempeño en la prestación de servicios de la Caja, que se expresan asimismo en los prolongados plazos de espera para que las personas sean atendidas en los diferentes servicios y también en la baja productividad en los hospitales, en donde se observa que el número de camas se redujo en un 12% de 1982 a 1992, mientras los índices de ocupación de las mismas permanecen bastante por debajo del óptimo del 90%. (Datos provenientes de estudio para programa PNUD-CONARE-Defensoría de los Habitantes).

A los datos mencionados debe añadirse los hechos reales que apuntan claramente al deterioro del sistema y que han obligado a la Defensoría de los Habitantes a realizar un esfuerzo por conceptualizar los alcances reales y jurídicos de la calidad de atención médica en el país, así como a entrar en consideraciones de orden teórico doctrinal con el fin de delimitar la connotación del acto médico, tantas veces cuestionado por los habitantes, tal como a continuación se detalla.

i. Cuestionamiento del acto médico

La responsabilidad administrativa, civil y penal de los funcionarios hospitalarios fue objeto de análisis en virtud de la incidencia y aumento de quejas que aluden a la posibilidad de que se incurriera en mala práctica médica, así como en casos en los que el petente asegura no haber sido tratado con propiedad por parte de un profesional médico.

Cabe destacar que el reconocer el derecho a la salud como un derecho humano básico limita con la imposibilidad de garantizar a nadie la salud perfecta, por lo que se ha considerado más correcto hablar del derecho a la atención en salud y de la correlativa obligación del Estado de adoptar las medidas pertinentes para garantizarla en óptimas condiciones. De allí que la valoración de los actos médicos realizados en el marco de los programas de atención de las instituciones públicas se encuentre comprendida dentro del ámbito de competencia de esta Defensoría.

Con base en criterios que apuntan a establecer si la atención ha sido oportuna, razonable, continua y en igualdad de oportunidades así como si la asistencia social y sanitaria se puede caracterizar como humanizada y dentro de las normas de la buena praxis, pero también con fundamento en valoraciones que entran en juego a la luz de la Ética, la Moral o los criterios de humanidad -dolor físico o emocional-, frecuentemente la Defensoría ha encontrado razón en los reclamos de las personas quejasas que cuestionan la calidad de los servicios médicos.

Un elemento constante de insatisfacción lo constituye lo que en lenguaje institucional se conoce como "compresión de la consulta" y que los quejosos perciben en términos del escasísimo tiempo que el médico dedica a auscultar sus males. Si bien la valoración del acto médico en términos exclusivamente del tiempo de consulta constituiría una simpleza y resultaría incongruente con la creciente complejidad que este acto reviste y así lo ha indicado la Defensoría, es necesario destacar que el acto médico relacionado con las más amplias posibilidades de disfrute del derecho a la salud debería incluir otras actuaciones como la información al paciente, de manera oral o escrita y continuada sobre el proceso de la enfermedad, el diagnóstico, el pronóstico y las alternativas de tratamiento.

Sin embargo, la cuantificación del tiempo de atención sí constituye sin duda un indicador válido que, unido a la percepción -aún siendo ésta difusa y subjetiva- de quien no se siente adecuadamente atendido, debe alertar en cuanto al cumplimiento de pautas objetivamente verificables de calidad de la atención, pero también en cuanto a la satisfacción de expectativas de índole subjetivo y personal, legítimas y atendibles cuando del derecho a la atención en salud se trata.

Las ocasiones en que personas interesadas se presentaron a denunciar bajo la presunción de mala práctica médica correspondieron por lo general a casos patológicos complicados en los que la intervención médica no logró los resultados deseados por los quejosos. La frustración y el dolor ante resultados adversos con frecuencia se vieron reforzados por la confusión al confrontar múltiples opiniones -a veces contradictorias- vertidas por diversos profesionales a quienes consultaban en busca de información fidedigna. Algunos, por el contrario, carecían en lo absoluto de información no sólo acerca de su condición de salud, sino además acerca de los derechos que los amparan en estas circunstancias, así como de los medios o mecanismos que pueden ser utilizados para hacer valer esos derechos. Otros más acudieron a la Defensoría en solicitud de un profesional que les valorase o de una comisión de expertos que dictaminara si los daños constituían secuelas previsibles en su situación patológica o por el contrario, producto de la negligencia médica.

Frente a este tipo de situaciones la Defensoría ha observado una buena disposición de las autoridades médicas tanto de la CCSS como del INS no sólo para rendir la información del caso, sino también para ofrecer atención al quejoso e informarle con propiedad acerca de su tratamiento y diagnóstico. Una importante proporción de estas quejas probablemente se hubiera obviado si tal información se ofreciera de modo sistemático y eficaz a los pacientes y usuarios de los servicios. ¿Por qué no es así? ¿Por qué es necesario que vengan a la Defensoría para que se les preste la atención y se les de la información a que tienen derecho? En ese sentido la Defensoría ha resaltado la necesidad de perfeccionar los métodos y canales de información, incorporando a este esfuerzo la consideración de los requerimientos afectivos de los pacientes para sobrellevar las consecuencias propias de sus enfermedades. Se ha recomendado además que se considere la posibilidad de coordinar acciones en conjunto con las instituciones y entes responsables que en definitiva determinan un caso de mala práctica médica, toda vez que no corresponde a la Defensoría determinar la comisión de delitos, ni evaluar daños o indemnizaciones.

ii. Ineficiencia de los servicios administrativos y de apoyo

"La Clínica no es del Seguro Social, es de la comunidad, si así lo concebimos, podremos exigir."

El caso en que el servicio de Farmacia por error suministró veneno para piojos con la indicación de hacerlo ingerir a un menor de edad no permite duda en cuanto a la ineficiencia y el desorden administrativo en la prestación de servicios de atención médica por parte de la CCSS. Se determinó en ese caso en concreto, la deficiencia en los sistemas de control, la falta de supervisión y los inadecuados procedimientos que lejos de proveer al

usuario las garantías para el disfrute de sus derechos, más bien ponen en riesgo su vida. Frente a esta situación resulta obligado pensar que las recomendaciones vertidas por la Comisión que investigó el caso de la glucokola (similar, salvo que en este murió la afectada) han caído en el olvido, sin ser incorporadas como parte integrante de las políticas de la CCSS en relación con la administración y suministro de medicamentos.

La Defensoría considera que la CCSS debe comprometerse a superar de manera urgente y definitiva este tipo de situaciones y garantizar que no se repitan. Es deber de la CCSS no sólo ofrecer atención médica integral, sino también buscar la excelencia en la calidad del servicio, lo cual incluye sus condiciones de seguridad.

Otros servicios de apoyo como los de registro y depósito previos a un internamiento en los Hospitales, así como algunos procedimientos administrativos también fueron objeto de reclamos cuyo trámite permitió arribar a la conclusión de que existen serios desórdenes en la prestación de esos servicios. Situaciones tales como la desaparición de objetos personales de un paciente internado, además de configurar delito, contradicen, tergiversan y ponen en entredicho el clima moral en una institución prestataria de servicios de salud, cuyos fines involucran garantías a la calidad de vida.

La Defensoría considera que la responsabilidad de la administración hospitalaria es inherente a su naturaleza de servicio público y que por tanto la administración de los Hospitales debe asumir solidariamente la responsabilidad civil por los daños ocasionados por sus servidores en el ejercicio de sus funciones cuando se violenta alguna situación o derecho del administrado.

Algunas quejas planteadas por los asegurados en cuanto a los servicios de validación de derechos, confección de carnets y renovación de los mismos, permitieron a la Defensoría conocer aspectos del funcionamiento administrativo en los que se evidencia la necesidad de mejorar la relación entre la responsabilidad ciudadana de contribuyentes y usuarios y la responsabilidad institucional en aras del óptimo aprovechamiento de los recursos. Al tiempo que encontró correcto que la CCSS cobrase un pequeño estipendio por renovar carnets extraviados, la Defensoría indicó que no parece equitativo que la institución tolere la evasión, la morosidad y la retención de las cuotas obrero-patronales por parte de las empresas privadas y del Estado. Las sumas millonarias que la Caja deja de percibir debido a estas prácticas no solo engendra el enriquecimiento ilícito de algunos patronos sino que va en evidente detrimento del sistema y del derecho a la atención médica de todos los asegurados y sus dependientes.

iii. Acceso a la información

Llama la atención la incidencia e incremento en la cantidad y calidad de las quejas planteadas en relación con la violación al derecho de petición y respuesta, constitucionalmente tutelados, cuya violación en particular, por la importancia que albergan, constituye un atentado contra el goce y disfrute del derecho a la salud en el amplio sentido de derecho al bienestar psico-físico y social. Cabe recordar al respecto la importancia asignada por la Defensoría al derecho a la información, como derecho conexo que hace real y posible para los asegurados el acceso a los expedientes clínicos.

Se ha podido determinar que muchas quejas en las cuales se alega maltrato por parte del personal médico, mala práctica de la medicina y discriminación del asegurado, estuvieron motivadas por el hecho de que la institución no dió respuesta o no giró instrucciones de políticas institucionales con propiedad y prontitud. Muchas personas narran cómo ante la supuesta vejación de que fueron víctimas por parte de un funcionario acudieron ante las autoridades a cargo, quienes a menudo suelen restar importancia y terminan por prestar oídos sordos a estos planteamientos que califican como trivialidades. Posiblemente este enfoque se proyecte en la manera en que muchos asegurados vienen percibiendo la labor de la Contraloría de Servicios de la CCSS, la cual pese a constituir una instancia legítimamente destinada a satisfacer el derecho de respuesta, aparece más bien como un mecanismo parcializado que se ocupa de filtrar o amortiguar la demanda de los derechohabientes.

En suma, se ha constatado que efectivamente la CCSS ha incurrido en omisiones al derecho de respuesta por lo que la Defensoría considera que la oportunidad y agilidad de la información y el conexo derecho a la atención en salud se ven perjudicados. Debido a la creciente importancia que se reconoce a la comunicación como base de la promoción en salud a nivel comunitario, componente estratégico de las urgentes reformas del sistema, resulta además preocupante el escaso desarrollo de la capacidad institucional en este campo.

iv. Discriminación y violación al principio de igualdad

Es menester derivar una distinción importante a partir del análisis de algunas quejas en torno a una eventual discriminación entre los mismos asegurados a saber: existencia de actos reglados que pudieran dar lugar a situaciones que favorezcan a un sector y perjudiquen a otro, tal como ha sido presentado ante la Defensoría y, por otra parte, la existencia de actos fuera del control normativo pero gestados al amparo de la crisis institucional, que dan lugar a situaciones irregulares, arbitrarias o desiguales.

Las situaciones discriminatorias detectadas en virtud de la existencia de actos reglados se producen, por lo general, debido a una ausencia de políticas de coordinación y de información en el seno de la institución así como de ésta hacia los asegurados en relación con la existencia y contenido de esos actos (acuerdos de Junta Directiva, circulares, modificaciones a la reglamentación, entre otros).

La crisis estructural de la CCSS provoca de manera incontrolable y sistemática otro tipo de discriminación entre los asegurados, al inducir reprochables situaciones de desigualdad, privilegio e injusticia entre la población. La Defensoría considera que la deficiencia en la cobertura de los servicios de la Caja se manifiesta en falta de cupos y es la principal causa para que los asegurados recurran a medios como las influencias personales o económicas a fin de conseguir una posición más avanzada en la "cola" para citas, internamientos, cirugías, o bien que -sacando muchas veces recursos de donde no tienen- acepten pagar por una consulta en una clínica particular, o retribuir servicios brindados haciendo uso de las instalaciones, equipos, materiales y tiempo de la institución, participando así de la nefasta práctica del "biombo".

Cabe destacar que la Defensoría no comparte desde ningún punto de vista la opinión vertida por el Director de una Clínica cuando afirmó que, además de no contar con ningún reglamento o instructivo para impedirlo, no era de su accionar institucional que los pacientes quisieran venir a hacer fila a las 4 de la mañana pues al igual que el resto de la población, tienen plena libertad de escoger lo que mejor les convenga. (Se ha dicho a la Defensoría en otras comunidades, que las filas comienzan desde la media noche del día anterior).

Con la mayor certeza se puede afirmar que ningún asegurado decide ni quiere hacer filas desde las 4 de la mañana o aún antes; esa práctica no es otra cosa que resultado -una de las tantas manifestaciones- de la crisis institucional, que afecta a todos los asegurados pero que hace sus víctimas predilectas entre quienes no cuentan con recursos para generar opciones alternativas. Falto de ética y justicia, tampoco es de recibo para esta Defensoría un argumento que dejaría librado a su propia suerte al asegurado más vulnerable.

La preocupación de la Defensoría frente a prácticas ilícitas cuyo origen puede atribuirse en última instancia al deterioro de la cobertura de los servicios de atención médica manifiesto en la insuficiencia de cupos, permitió constatar que existen factores de orden socio-cultural coadyuvantes en la amplitud y persistencia de tales prácticas. Por un lado, la salud es un bien de alto valor simbólico, para el logro del cual las personas estarían eventualmente en disposición de realizar actos fuera de lo regular; por otro, las personas no se atreven a denunciar las anomalías en que pudieran haber incurrido funcionarios que prestan servicios de salud, pues estos funcionarios -en particular los médicos- suelen ocupar posiciones prestigiosas y gozar del apoyo y amistad de personas influyentes en la comunidad.

Al reconocer las dificultades para encontrar solución a estos complejos problemas la Defensoría de los Habitantes considera lamentable que sus efectos lesivos en contra del derecho de los asegurados haya llegado a convertirse en un dato rutinario que a nadie sorprende en el quehacer de los establecimientos de salud pública.

Finalmente, cabe destacar que a juicio de esta Defensoría las prácticas discriminatorias pueden afectar a comunidades enteras, de lo cual es un ejemplo la comunidad rural de Grano de Oro excluida de la prestación de servicios de atención primaria en salud de acuerdo con sus requerimientos cuantitativos y cualitativos, por lo que se ve obligada a trasladarse hasta otros sitios como La Suiza y Turrialba.

v. *Descoordinación interinstitucional*

Uno de los efectos notorios que devienen de la inexistencia práctica de coordinación entre entes del Estado, queda patente en los trámites burocráticos, disquisiciones tecnicistas (legales y médicas), insensibilidad humana, acumuladas a la incertidumbre impotente de quienes padecen algún mal en circunstancias que permitan relacionar su tratamiento con asuntos propios de la competencia del Instituto Nacional de Seguros. Basta con que las características del padecimiento no permitan discernir de manera inequívoca que su origen remonta a condiciones de riesgo laboral o que alguno de los funcionarios manifieste dudas en un caso particular acerca de si lo que se enfrenta son secuelas de un accidente o más bien disfunciones debidas a otra causa, para que la persona

comience a ser remitida del INS a la Caja y viceversa, sin que ninguna institución asuma la atención que el derecho del paciente reclama y que el paciente necesita.

Pese a que según lo ha hecho notar esta Defensoría el artículo 330 del Código de Trabajo indica que cada una de las instituciones involucradas -CCSS e INS-, dentro de una política de coordinación interinstitucional y para la mejor aplicación de los servicios médicos hospitalarios y de rehabilitación, estudiarán y propondrán ante las respectivas entidades, soluciones a los problemas que se presentan y que afectan a los trabajadores y a las dos instituciones en lo que a riesgos de trabajo se refiere y no obstante que en la cláusula 18° del Convenio firmado en aplicación del artículo aludido se establece el mecanismo a cargo de determinar las responsabilidades de cada entidad cuando se trate de casos complejos o que ofrezcan dudas, el trámite de los casos suele prolongarse interminablemente no sólo en demérito de la salud y del derecho subjetivo, sino incluso a riesgo de la integridad física y de la vida de las personas.

En tanto no se defina la especialización de funciones propia de la constitución jurídica del sector salud, la Defensoría ha considerado que corresponde a ambas instituciones coordinadamente la formulación de una propuesta operativa de atención, cuyas premisas básicas consideren la integralidad de la persona humana y de la dinámica salud-enfermedad, de tal manera que la visión fragmentaria y el enfoque administrativista no prevalezcan restándole importancia al hecho de que una persona requiere atención, mientras se discute si la enfermedad es de competencia de una u otra institución.

La CCSS y el Ministerio de Educación también han dado ejemplo de descoordinación interinstitucional contraria al derecho de atención médica de las y los administrados, cuando por problemas de pago la Caja suspendió el servicio a los funcionarios del Ministerio de Educación Pública. Aún cuando el problema fuereuelto, la Defensoría de los Habitantes considera que tratándose en general de la seguridad social y en especial de la atención médica, la morosidad o el incumplimiento de obligaciones financieras de los patronos, sean éstos del sector privado o del público, no constituyen legítimo argumento ni excusa para interrumpir la vigencia de derechos fundamentales.

La instauración de las cooperativas de salud como nuevas alternativas prestatarias de atención médica comienza a evidenciar así mismo dificultades de coordinación con diferentes instancias de la CCSS, en particular ante la ausencia de directrices emitidas por las autoridades superiores de la CCSS en cuanto a la recepción de pacientes de las cooperativas de salud para recibir atención en sus clínicas. La Defensoría dará atento seguimiento a este proceso y velará por la más amplia protección de los derechos e intereses de los habitantes.

vi. *El cuadro básico de medicamentos.*

"Le pregunté que para qué servían las medicinas que receté a mi hija... me constestó que allí el médico era él y si no me gustaba que buscara otro doctor."

Aún cuando durante este período el volumen de quejas sobre suministro de medicamentos se redujo en relación con el período anterior, los asuntos tramitados permitieron establecer la existencia de un acuerdo de la Junta Directiva de la CCSS, de interés para determinar la distinción entre la prerrogativa de los médicos de prescribir medicamentos y la regulación del suministro de los mismos según la disponibilidad de recursos institucionales, que se traduce en la existencia de un cuadro básico.

Se contempla también la posibilidad de que un paciente requiera un medicamento no incluido en el Formulario Terapéutico Nacional y pueda obtenerlo mediante un sistema de excepción cuando es requerido para suprimir o aliviar dolores y efectos secundarios producto de tratamientos tales como la quimioterapia, lo que demuestra que se están efectuando esfuerzos por satisfacer, en ese sentido, el interés y el derecho de las personas por mejorar las condiciones de su tratamiento médico.

vii. Crisis del modelo de atención médica

El análisis de los motivos de queja ciudadana al igual que los datos aportados por diversos estudios y la información hecha pública en reportajes y notas de prensa, sirven solamente para constatar el hecho de que el ámbito organizativo interno de la CCSS resulta deficiente para la adecuada prestación de los servicios, tanto por la dificultad para atender los cambios en el perfil sociodemográfico y de morbilidad de la población asegurada, como por los procesos de deterioro en los mecanismos administrativos y de gestión institucional que abarcan desde la falta de controles de los horarios del personal médico, hasta la deficiente recaudación de cuotas y la incapacidad para superar las demoras en consulta externa, internamientos, cirugías, servicios de emergencia, todo lo cual se cierne como una amenaza al derecho a la atención médica.

Quizá la crisis hospitalaria constituya una de las manifestaciones más agudas de lo que se ha dado en llamar el colapso del modelo de atención médica. La Defensoría de los Habitantes, como todo el conjunto de la sociedad costarricense, ha constatado la importancia de esta crisis en el último período, entre otras manifestaciones, a través de sendos movimientos huelguísticos en diversos centros hospitalarios del país. En algunos casos, como fue el más reciente en el Hospital Tony Facio de Limón, resultó notorio el hecho de que las reivindicaciones planteadas por los huelguistas incluían importantes aspectos acerca del equipamiento y la dotación de recursos humanos necesarios para ofrecer a la población asegurada un servicio de mejor calidad. Otros conflictos planteados en diversos momentos y por diferentes sectores laborales estuvieron relacionados igualmente con asuntos tales como el recorte del presupuesto y la reducción del número de camas en el Hospital San Juan de Dios.

Pero además de la crisis, los ajustes y sus efectos, otros factores operan como limitantes y obstáculos no solamente para ampliar la cobertura y aproximar la meta de la universalización de los servicios, sino para detener el deterioro en la calidad de los mismos y establecer modelos de atención capaces de responder con mayor eficacia a los requerimientos y expectativas de la población. Se menciona entre estos factores adversos la inexistencia del sector salud jurídicamente conformado, cuyas consecuencias más inmediatas se observan en la falta de políticas claras que orienten el quehacer de cada una de sus instituciones, la descoordinación y duplicidad de funciones presente en muchos

casos, la irracionalidad en el uso de los recursos, todo lo cual configura una amenaza contra la efectividad del derecho a la salud consagrado en la Constitución Política.

En vista de la necesidad de definir previamente aspectos clave para una acción institucional coherente, la conformación jurídica del sector se constituye en un requisito para la efectiva puesta en práctica del Plan de Reforma Integral del Sector Salud. Urge especificar el contenido de la función rectora que se enuncia como propia del Ministerio de Salud en relación con las competencias y potestades de las instituciones autónomas que integran el sector.

La importancia del Plan de Reforma Integral del Sector Salud para la comunidad nacional requiere de amplios procesos de debate en los que la participación de los diferentes sectores de la sociedad favorezca la toma de decisiones. La participación activa de los usuarios, principales conocedores de las grandes deficiencias del sistema, resulta indispensable si se pretende que el plan se adecue a los más altos valores de justicia y sostenibilidad.

En este sentido vale la pena valorar situaciones novedosas ocurridas en este período al confluir el interés de asegurados y funcionarios de centros locales de atención en salud para plantear ante las autoridades de la Caja demandas orientadas a fortalecer la capacidad resolutoria de los mismos. Los vecinos y empleados de la Clínica Jiménez Núñez se organizan a fin de solucionar la crisis de ese centro médico: denuncian la ausencia de sala de emergencias y proponen la compra de un área adyacente a la clínica para su construcción; solicitan la apertura de los servicios de emergencias los fines de semana y los feriados, así como la ampliación del horario de atención de las 4 p.m. a las 10 p.m.; se oponen a recortes presupuestarios y señalan la necesidad de aumentar los recursos humanos y materiales para la buena prestación del servicio.

La acción ciudadana de contraloría de servicios de atención en salud comienza a hacerse sentir. Para mencionar solo algunas muestras, además de la pionera organización de los comités de salud en la región de adscripción del Hospital Carlos Luis Valverde Vega con sede en San Ramón, la Defensoría ha sido informada de las actividades de la Asociación de Defensa de los Derechos de los Asegurados en Palmares y conoce la iniciativa de los vecinos de la Clínica de Cariari que se están organizando a fin de denunciar las anomalías y buscar soluciones a las ausencias del personal y a la falta de una adecuada administración. La Defensoría de los Habitantes propicia y respeta la iniciativa comunal en todo caso, a través de sus Unidades Móviles de Divulgación y Promoción transmitirá a grupos interesados en la defensa de sus derechos, los resultados de estas experiencias pioneras.

c. Relaciones de trabajo

La necesidad imperiosa de mejorar el sistema de relaciones de trabajo al tenor de lo estipulado en el ordenamiento jurídico ha sido objeto de la labor cotidiana de la Defensoría. La eficiencia del sector público al que compete esta materia debe convertir en un proyecto viable la tutela de los derechos de los trabajadores frente a abusos en su perjuicio, facilitando el control en la legalidad, la honestidad administrativa y con ello la concertación social.

i. Protección a la libertad sindical

El instituto de la protección de los derechos sindicales establecido mediante reforma del 12 de noviembre de 1993 que incorpora al Código de Trabajo un nuevo capítulo al respecto, brinda un medio de defensa frente a eventuales abusos que en contra del libre ejercicio de los derechos colectivos de los trabajadores, sus sindicatos o las coaliciones de trabajadores se produzcan y pone a cargo del Ministerio de Trabajo el tutelar ese derecho.

La intervención del órgano competente se fundamenta en la necesidad de establecer con certeza si se han producido prácticas laborales desleales; es a ese órgano a quien corresponde investigar, por los medios que estime convenientes, los hechos violatorios en materia de respeto de los derechos sindicales. El procedimiento adoptado recientemente es una vía muy apropiada para el examen de la prueba que aporten las partes en un conflicto en materia de libertad sindical, porque ésta puede ser ampliamente conocida y valorada por el órgano administrativo competente.

La libertad sindical es un bien jurídico complejo que comprende aspectos individuales y colectivos, por lo que es necesario que su protección sea inmediata y requiere para su ejecución de la adopción de medidas estatales idóneas que garanticen la satisfacción plena del mismo, otorgando al sujeto el derecho de reclamar ante el Estado cualquier situación que considere violatoria a esa garantía.

Pese a contar con una legislación recientemente aprobada, los servicios del Ministerio de Trabajo han sido insuficientes y tardíos en demérito del derecho de los trabajadores. La ineficiencia en esta materia deja librados a los trabajadores al uso de medios de defensa tradicionales y lesiona de manera directa su derecho de acudir ante ese órgano en espera de que se investiguen los hechos violatorios.

Para consolidar el derecho recientemente establecido, la Defensoría de los Habitantes ha hecho recomendaciones al Ministerio de Trabajo para que emprenda una labor sistemática de información, promoción y divulgación de la nueva normativa cuyo conocimiento por parte de trabajadores y patronos es requisito indispensable para su efectiva aplicación.

ii. Conciliaciones administrativas

El artículo 5 de la ley No. 7360 de 1993, al reformar la Ley Orgánica del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, otorgó un mayor peso a la intervención de las autoridades de ese Ministerio, en aras de solucionar los conflictos individuales y colectivos de trabajo. El papel del Ministerio de Trabajo como interlocutor en materia de conciliaciones deberá efectuarse oportunamente para que los trabajadores tengan la necesaria y autorizada voz que proteja sus intereses.

En vía conciliatoria y al amparo de la ley, los trabajadores acuden ante el Ministerio de Trabajo en procura de salvaguardar sus derechos laborales en sede administrativa solicitando la convocatoria pertinente; sin embargo, por cuestiones administrativas ésta no se lleva a cabo de manera conveniente para los intereses tanto de trabajadores como

empleadores, aduciendo la Administración carencia de recurso humano con qué dar satisfacción a la creciente demanda de servicios que experimenta esa área del Ministerio de Trabajo.

Sin desconocer la realidad de esta situación, en reiteradas oportunidades la Defensoría se ha pronunciado en el sentido de que resulta absolutamente improcedente aceptar tales justificaciones, por lo que el Ministerio de Trabajo debe adoptar a la brevedad posible las acciones para agilizar y hacer efectivos los trámites necesarios para llevar a cabo las conciliaciones. Entre otras medidas necesarias para mejorar la eficiencia de los servicios, la Defensoría considera de suma importancia la capacitación del personal con vista a la importante tarea que como conciliadores les otorga la ley.

iii. Condiciones de trabajo

Los trabajadores del sector público cuyo patrono es el Estado se quejan porque las condiciones de trabajo no son óptimas, porque no se les dota de los instrumentos necesarios para realizar las funciones inherentes a su cargo; por problemas de higiene, configuración y cabida del espacio físico; por falta de pago de viáticos; por problemas de transporte; por irregularidades en el pago de horas extraordinarias; escasez de personal; trato discriminatorio en beneficio de unos y en perjuicio de otros; acciones de personal que no reflejan la realidad del contrato laboral; contratos laborales realizados de tal forma que no permiten identificar al patrono; expedientes personales incompletos por ineficiencia de la Administración y por la existencia de factores de riesgo que ponen en peligro su integridad física y su salud.

La Defensoría considera que para garantizar razonablemente la calidad del servicio público que presta el Estado costarricense a los usuarios, el Estado-patrón debe tener en cuenta que no puede afectarse ni perjudicarse al funcionario-habitante. El sector más interesado en la concertación social es el estatal y en relación con los intereses de los trabajadores, como grupo de interés social, es el Estado quien debe tomar la iniciativa, propiciando condiciones de trabajo óptimas.

d. Tenencia de la tierra

La historia de la lucha individual u organizada librada con el fin legítimo de obtener una parcela, constituye la expresión de la importancia que para algunos sectores sociales reviste el acceso a la tierra como único medio de subsistencia. El examen de la multiplicidad y complejidad de los conflictos agrarios frente a una progresiva indiferencia del Estado en la adopción de políticas y estrategias viables y coherentes en la atención de la problemática del agro, explica la decisión de muchos campesinos de proceder solos y por sus propias vías a la resolución de los problemas que les atañen, recurriendo a alternativas muchas veces traducidas en hechos de violencia, que han llegado a poner en riesgo la seguridad de las personas y el orden público, convirtiéndose en la más clara manifestación de inestabilidad social que genera la negación del acceso a la tierra y el desinterés del Estado por proveer, pero sobre todo por hacer efectivos, los mecanismos que lo faciliten.

En esta materia preocupa de manera especial a esta Defensoría el desorden y la manifiesta incapacidad administrativa con que el Instituto de Desarrollo Agrario -ente

público en el que está centralizada toda la gama de funciones y potestades tendientes a llevar adelante el proceso de ordenamiento del agro- ha asumido su competencia en materia de adjudicación de tierras. Prácticamente la totalidad de las quejas interpuestas y que refieren a actuaciones de este ente son unívocas en acusar la ausencia, el desconocimiento o la ineffectividad de los criterios institucionales que teóricamente deben asegurar una equitativa y planificada distribución de la tierra. En el estudio de esas denuncias se ha evidenciado un manejo administrativo descoordinado y superficial y la efectiva existencia de elementos de arbitrariedad, abuso o abierto quebranto a las normas procedimentales por las que deben guiarse trámites administrativos en que están directamente involucrados los derechos de los habitantes, como lo es la revocación de adjudicaciones de parcelas.

De la experiencia obtenida en el desempeño de su labor, la Defensoría considera que no está alejada de la realidad la afirmación de que el objetivo teórico y el fin último del IDA de promover el ejercicio del derecho de posesión en condiciones de legitimidad y estabilidad tales que sirvan como medio efectivo para impulsar el progreso y el bienestar económico y social de los sectores beneficiarios, han sido olvidados ante el latente estado de inseguridad jurídica en que viven muchos de ellos.

En aquellos casos en que los requerimientos de información hechos por la Defensoría en los traslados de las quejas son respondidos, vale acotar aquí la desatención que ha caracterizado al Instituto, todo parece encontrar justificación en la ausencia de recursos, falta de personal, falta de fondos que impiden el levantado de planos o la realización de censos y que motiva las contradicciones entre una y otra instancia interna para determinar a quién corresponde la responsabilidad administrativa. Tanto en ésta como en otras materias, la Defensoría ya ha externado su criterio en el sentido de que ésto no excusa la predominante incapacidad institucional, ni es real ni creíble para los campesinos.

De acuerdo a este panorama generalizado, vale señalar entonces que la elaboración de un diagnóstico en materia agraria debe necesariamente estar paralelamente referido al quehacer del IDA en el que en lo esencial pueden ser verificados los siguientes rasgos.

i. Inconsecuencia en la representación del interés social

La quejas que refieren a las transacciones hechas entre personas físicas o fuertes empresas de capital nacional o extranjero y el propio Instituto de Desarrollo Agrario en terrenos sobre los que sabe que hay campesinos que han ejercido una posesión reuniendo los requisitos de ley, sea, decenal y en forma quieta, pública y pacífica, constituyen un importante indicativo del lugar que han pasado a ocupar valores superiores como la *justicia* y la *equidad* que precisamente por el hecho de serlo no tienen vigencia temporal y la conservan aún en la especificidad de esta materia. El papel que idealmente les corresponde como principios orientadores en todos los ámbitos de la actividad administrativa, máxime en el ámbito social al que pertenece la materia agraria, en donde el apoyo a estos sectores de la población caracterizados por sus marcadas carencias implica una estrecha dependencia con el Estado, parece haber cedido ante intereses no coincidentes, en muchos casos, con los de sus beneficiarios.

ii. Ausencia de planificación en el desempeño de sus quehaceres propios

La ausencia de criterios de planificación con que opera el Instituto de Desarrollo Agrario, ha sido constatada por la Defensoría en aspectos tales como las características agrícolas y topográficas de los terrenos adjudicados y la falta de atención prioritaria a sectores con necesidades reales.

El Instituto de Desarrollo Agrario incumple con frecuencia sus obligaciones e incide así con la correcta ejecución del procedimiento técnico preliminar a la parcelación de un terreno, pues no realiza un estudio de campo tal y como es su obligación.

iii. Prioritaria atención a los sectores con necesidades reales

También se han recibido denuncias acerca de beneficios otorgados a quienes desde su condición no lo requieren o en desproporción a lo que realmente debe corresponder, realizados con base en oscuros y vagos criterios mientras que sectores con reales y marcadas necesidades no reciben una especial y prioritaria atención. El IDA debe diseñar y poner en marcha los mecanismos que aseguren la participación de todos los sectores involucrados y debe valorar previamente una a una la condición real en que se encuentra el agricultor a fin de que su esfuerzo y asistencia sea idóneamente canalizada a los sectores auténticamente necesitados. Aunado a ello la institución debe estar en condiciones de garantizar la probidad e imparcialidad de los funcionarios también denunciados por subjetivizar su labor siendo precisamente los encargados de la calificación y clasificación de beneficiarios y de la distribución de parcelas. La coordinación de planes y acciones entre la institución y las distintas organizaciones comunales de las localidades rurales en la realización de un trabajo conjunto, ha sido una de las propuestas hechas por los habitantes ante la Defensoría.

La dirección "desde la oficina" ha impedido conocer a ciencia cierta lo que realmente ocurre en el asentamiento o en un área determinada y consecuentemente ha venido a menos la capacidad institucional para manejar en forma satisfactoria los enfrentamientos violentos que muchas veces se suscitan entre los propios campesinos ya sea porque la institución no les entrega el documento que los acredita como legítimos poseedores y entonces son "echados" violentamente o porque arbitrariamente es usurpada parte del área de sus parcelas por los colindantes. Las quejas que aluden al "traslado de hecho" de familias de un área a otra autorizado y alentado por el IDA sin que se les haya formalmente otorgado el derecho, ha generado toda una situación de tensión, inestabilidad e incertidumbre posesoria expresada en los repartos de tierras que algunos campesinos hacen como botín.

Dentro de este marco se torna esencial el levantamiento de censos reales y confiables en donde se determine la población que ocupa tierras de su propiedad y puntualice cuáles de los campesinos reúnen los requisitos de ley como para que su posesión pueda considerarse válida y que sirva como base no sólo para iniciar la formalización en la titulación de las parcelas, sino para emprender una labor promocional a fin de que los campesinos sean conocedores de sus derechos y no se conviertan en presa de desalojos a manos de otros parceleros o compañías.

iv. *Obstaculización del IDA en el ejercicio de una posesión estable*

La recepción de las quejas que refieren a la inestabilidad en el ejercicio del derecho posesorio encuentran expresión muchas veces en la obstaculización que la estructura institucional del IDA y su forma operativa genera. Los aspectos más acusados en este sentido aluden al entramamiento y la tardanza con que autoriza o visa los planos, base para el establecimiento y la buena marcha de informaciones posesorias y que ha generado una situación de angustia y desesperanza en buena cantidad de campesinos que por un trámite meramente burocrático están imposibilitados de disfrutar de un derecho que además es legítimo. La arbitrariedad constatada en algunos casos por la Defensoría en los procedimientos administrativos de revocación de adjudicaciones de parcelas, sin duda que son el reflejo de la precipitación con que éstos son iniciados y que contradice el objetivo teórico institucional, orientado esencialmente a la justa distribución de la tierra.

Con motivo de asumir la Presidencia Ejecutiva, el nuevo jerarca del IDA visitó la Defensoría de los Habitantes en abril de 1995. Sobre estos y otros asuntos versó la reunión que dejó un halo de esperanza -dentro del marasmo que descubría el nuevo funcionario- de que en adelante se atendería más y mejor los derechos de los habitantes.

e. Educación

La enseñanza en grado superior corresponde a las universidades, las cuales tienen como objetivo la preparación para el ejercicio de las profesiones de los habitantes de la República que acudan a ellas. En el desempeño de tal labor gozan del derecho a gobernarse con autonomía según les es reconocido expresamente en el artículo 84 de la Constitución Política. Es por esto que su actividad debe estar ajustada dentro de los límites establecidos por la Constitución y por las múltiples leyes especiales que regulan su organización y funcionamiento. Atendiendo precisamente a este reconocimiento constitucional, la labor desempeñada por la Defensoría en la atención de quejas que refieren a elementos de arbitrariedad o ilegalidad producidos en el quehacer administrativo y de enseñanza de esos centros de enseñanza superior, ha estado dirigida esencialmente a la tutela de los derechos de la población estudiantil y a profundizar en las garantías que tales derechos les otorgan.

Las principales quejas que los habitantes de la República presentaron en materia educativa versan sobre su alegado derecho a la equiparación académica. Concretamente fundamentaron su reclamo en el hecho de que al obtener un título en alguna universidad extranjera y solicitar posteriormente el respectivo reconocimiento y equiparación, la Universidad pública no lo otorgó en los términos solicitados por el quejoso. Esencialmente las razones que las autoridades universitarias esbozan para fundar su negativa en el reconocimiento y en la equiparación en estricto apego a los términos en que les es solicitado, se basan en que al haberse procedido al estudio de los programas de las materias cursadas y compararlas con los programas que para la carrera respectiva exige la Universidad, se concluye por ejemplo, que muchos tópicos teóricos y prácticos no habían sido cubiertos con la profundidad necesaria o que no fueron tratados del todo.

La Defensoría concluyó que su evaluación no puede agotarse en la constatación del desajuste entre la pretensión del petente explícita en la solicitud correspondiente y el reconocimiento que al final otorgue la Universidad. En atención al reconocimiento que la Constitución hace de la autonomía de su gobierno debe determinar si las decisiones resolutivas tomadas por las autoridades universitarias han sido ejercidas dentro de los límites establecidos a sus potestades y atribuciones; de ser así no puede estimarse que ha resultado violación a los derechos del petente que ameriten recomendación diversa por parte de la Defensoría.

V. DESCRIPCION DE ALGUNOS CASOS REPRESENTATIVOS

1. De biombos y otros males

a. El Hospital San Carlos y la Clínica Monte Sinaí

Diversas irregularidades denunciadas en el Hospital de San Carlos, entre las que se señalaban el incumplimiento de horarios, ausentismo del personal, el cobro a los usuarios, la atención a pacientes en la Clínica Monte Sinaí ubicada al frente del Hospital, en horas en que los médicos debían estar laborando según los contratos suscritos con la CCSS, así como la utilización de bienes de la seguridad social en la clínica privada, fueron denunciadas por la Unidad de Auditoría de Hospitales y Clínicas de la CCSS.

La intervención realizada en el Hospital San Carlos a raíz de los informes brindados por la Auditoría, constató la existencia de algunas de las irregularidades denunciadas y generó el establecimiento de ciertas normas entre las que destacan: la obligación de pasar cada hora a los consultorios de la Consulta Externa los expedientes de los usuarios que serán atendidos en ese tiempo; la prohibición al médico general de planificar su consulta y brindar atención sin cita a ciertos grupos privilegiados; la orden de colocar un mural en cada servicio presentando el organigrama, los nombres de los funcionarios y sus disponibilidades de horario. Además se solicitó establecer controles de las salidas del personal médico y administrativo dentro de la jornada laboral, de las tarjetas de marcar, del flujo de empleados, visitantes y pacientes dentro del hospital; se desautorizó las recetas expedidas y las solicitudes de exámenes dadas en los corredores sin citas y sin número de expediente. Entre los logros obtenidos se menciona que se asignó a cada jefatura su rol y se le responsabilizó de la supervisión y buen funcionamiento de su servicio; se realizó un estudio de las incapacidades dadas por los diferentes médicos del hospital; se asignaron nuevas jefaturas; se logró el cumplimiento de la jornada laboral; se amplió la cobertura de la consulta externa y se estableció un diálogo permanente con los medios de información local y con la comunidad en relación con la problemática hospitalaria. Finalmente, el informe señala las carencias en cuanto a conocimientos y formación gerencial entre los médicos y técnicos, agravadas por la debilidad y laxitud de algunas jefaturas médicas al aplicar controles y dar seguimiento a la toma de decisiones, no sólo a nivel de cada uno de los servicios sino en el concepto mismo de lo que es un hospital.

b. ¿Un problema nacional?

El caso del Hospital San Carlos no es un hecho aislado. Además de las diversas denuncias recibidas en el mismo sentido, una investigación informal, que realizó de oficio la Defensoría a modo de muestreo, individualizó una serie de médicos, funcionarios públicos que atienden en clínicas privadas con horarios superpuestos con los del servicio público.

En una clínica privada, localizada en las cercanías del Hospital Calderón Guardia, se determinó que trabajan 7 médicos de ese mismo Hospital, de los cuales cuatro tienen horarios superpuestos pues atienden en la clínica privada en horas en las que deberían estar en el hospital. En otra clínica, localizada en El Alto de Guadalupe, se logró concertar citas con 2 de los médicos que trabajan en uno de los centros de atención de la CCSS en horas en las que les correspondería estar en el hospital. De forma paralela se determinó que en algunos casos los médicos ingresan al hospital de la CCSS a las 8 a.m. y salen a las 3 p.m., pese a que su jornada laboral es de 7 a.m. a 4 p.m. de lunes a jueves y de 7 a.m. a 3 p.m. los viernes.

La historia del Hospital de San Carlos se repite día a día en muchos de los hospitales y clínicas de la CCSS. La dramática situación de los servicios de salud pública no encuentra eco en el actuar de las autoridades administrativas. La inercia del sistema y la falta de voluntad para erradicar situaciones anómalas claramente denunciadas requiere de prontas rectificaciones, pues sólo el actuar certero de las autoridades administrativas podrá luchar contra la corrupción institucionalizada del sistema.

2. *Veneno para piojos*

Aún fresco en la memoria colectiva el lamentable caso de la Glucokola de fatal desenlace, la CCSS incurre nuevamente en una tremenda falla en la cual, por motivos de deficiencia y desorden administrativo, la Farmacia del Hospital de Niños entregó un veneno para piojos en vez del aceite mineral recetado para tratar el dolor de estómago de un niño de mes y medio de nacido. El caso no tuvo consecuencias fatales debido a que la madre del menor olió el medicamento antes de suministrárselo y se dió cuenta del error.

Por su parte, el informe rendido por la Dirección del Hospital de Niños resultó a todas luces insuficiente y carente del interés que un asunto de tal trascendencia conlleva. Se limitó a señalar que la receta fue mal dispensada por un profesional, cuya identidad no se pudo determinar y que el producto entregado por error no tenía la etiqueta de alerta respectiva. Por último y después de ofrecer disculpas a la petente, se indicó que se amonestó verbalmente a las personas involucradas en la falta incurrida, sin señalar los nombres de los implicados.

La magnitud de los hechos planteados y la importancia de los bienes jurídicos tutelados han hecho de este caso un ejemplo más de la negligencia que caracteriza la prestación de servicios de salud pública autoridades de la Caja han querido minimizar el hecho, al señalar que se trata de uno en millones. Para la Defensoría, por el contrario saltan claramente a la vista los inadecuados procedimientos que en el manejo de medicamentos realizan las farmacias de la CCSS, que el frasco de veneno entregado a la petente no se encontraba etiquetado adecuadamente. Ambos productos, tanto el "veneno" como el medicamento que pretendió entregarse, se envasaban en recipientes similares, por lo

menos en aquel momento a pesar de que meses atrás, con participación de la Defensoría, la Comisión ad-hoc del caso de la glucocola indicó la inconveniencia de ese procedimiento e hizo indicaciones claras y expresas a los directores del laboratorio clínico y pidió a la Gerencia de División Médica adoptar sus recomendaciones.

La CCSS debe comprometerse a superar de manera urgente y definitiva este tipo de situaciones y garantizar que no se repitan. Es deber de la CCSS no sólo el que la atención médica se ofrezca, sino también buscar la excelencia en la calidad del servicio, lo que incluye las condiciones de seguridad respectivas. En este caso la ausencia del debido cuidado ha sido clara.

Algunas de las recomendaciones vertidas por la Comisión ad-hoc, se transcriben a continuación:

- " a.- A nivel de la fabricación de este producto, (...) se considera necesario identificar el envase con una etiqueta que lo diferencie de otros productos. Igualmente se deben tomar estas acciones con todas las soluciones que se utilizan de manera que se reduzca la posibilidad de confusión.*
- b.- Incorporar en los reactivos que prepara el Laboratorio de Reactivos la simbología internacional, cuando las soluciones sean corrosivas, tóxicas, inflamables, etc.*
- c.- Que la Dirección del Laboratorio de esa Clínica asuma las funciones establecidas en el Reglamento del Estatuto de los Servicios de Microbiología y Química Clínica (...)*
- d.- Que la Sección de Laboratorios Clínicos realice una evaluación de la organización y funcionamiento del Laboratorio con el objeto de recomendar lo que se considere pertinente en relación con las debilidades detectadas por esta Comisión."*

Esto no se había hecho en el Hospital Nacional de Niños, por lo que la Defensoría de los Habitantes recomendó a la Gerencia de la División Médica y a la Presidencia Ejecutiva de la CCSS que las conclusiones y recomendaciones técnicas vertidas en el informe final sobre el caso de la Glucokola sean puestas en práctica de manera obligatoria en el Laboratorio Clínico del Hospital Nacional de Niños, así como incorporadas dentro de la política institucional de la CCSS relativas a la administración y suministro de medicamentos, con el fin de evitar la repetición de situaciones similares, de modo que todos los funcionarios y funcionarias de los servicios de salud conozcan y velen por su cumplimiento.

3. *Hacen fila porque quieren...*

"Aquí nosotros, para que nos atiendan, tenemos que llegar a las doce de la noche".
Un habitante de San Gabriel de Aserri

De visita por la localidad de Tarrazú, un funcionario de la Defensoría de los Habitantes tuvo la oportunidad de recibir en coro algunas voces comunitarias que alertaban sobre las deficiencias de los servicios de salud. El problema de falta de cupo para la

atención médica encabezó la lista, seguido del problema de los "biombos", la calidad de los servicios y la necesidad de una mayor cobertura en la promoción de la salud. Las denuncias ilustran el sentir de una pequeña comunidad que, enfrentada ante distintas y profundas problemáticas en los servicios de salud, reclama sus derechos:

a. Filas para las citas médicas

El problema para el otorgamiento de citas médicas en Tarrazú no escapa de la problemática estructural que afecta la prestación de servicios de salud en muchos lugares del país. Resultó, sin embargo, llamativa la respuesta de la jefatura médica ante los planteamientos de la Defensoría al afirmar que "los pacientes son libres de escoger la hora a la que quieren llegar a hacer fila, por lo que si usualmente llegan a las 4 de la mañana es simplemente porque ellos quieren".

Más allá de las dificultades reales que enfrentan muchos centros de salud, está el deber del funcionario público, servidor por excelencia de los usuarios, de evitar problemas de ésta índole. La deshumanización expresada en la respuesta es evidente.

b. Los biombos

En comunidades pequeñas como Tarrazú, el problema de los biombos adquiere connotaciones aún mayores debido a que los habitantes no se atreven a denunciar las irregularidades por temor a represalias. Los médicos, en particular, suelen ocupar posiciones prestigiosas dentro de la comunidad tanto por razón de su profesión como por el apoyo que usualmente encuentran en las personas "importantes" del lugar.

Esta situación dificulta aún más la denuncia pública de los habitantes. Las autoridades administrativas de la CCSS deben buscar soluciones prontas a este mal generalizado, pues sólo respuestas integrales permitirán que la atención al derecho a la salud pase de la retórica a la realidad costarricense.

4. *Yo cumplí a cabalidad*

"... hago de conocimiento que en calidad de beneficiario con el certificado de Bono para la vivienda, mediante la condición que votara el suscrito y su familia, para Presidentes, Diputados y Regidores, por el Partido de Liberación Nacional y si resultara como Presidente electo don (...) el aquí suscrito tendrá derecho, al bono de la vivienda, con el motivo de haber votado; según lo acordado el cuál cumplí a cabalidad..." (sic).

Así reza la carta dirigida al señor Ministro de la Vivienda cuya omisión de respuesta generó la queja presentada el día 20 de octubre de 1994 por un habitante, vecino de Lourdes de Agua Caliente, Cartago, quien alegó sus derechos como titular de un documento firmado por quien hoy es Presidente de la República y que, a su juicio, lo facultaba para recibir del Estado el subsidio que le permitiría adquirir una vivienda.

El interesado manifestó haber acudido al Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos "para formalizar lo concerniente al trámite" y argumentó que habiendo él honrado su parte del compromiso, que negoció "bajo estado de necesidad para poder tener una vivienda", a esa fecha no había recibido ninguna respuesta del MIVAH.

Ante la interposición de la denuncia, el Viceministro de Vivienda, en carta enviada a la Defensoría, señaló la exclusiva potestad del Banco Hipotecario de la Vivienda, a través de sus entes autorizados, para adjudicar los bonos de vivienda e indicó que la sola tenencia de un certificado no es requisito ni obliga al Sistema Financiero Nacional para la Vivienda a otorgar el subsidio. Destacó la circunstancia que en todos los certificados que habían sido extendidos se hizo la indicación de su "validez dentro del marco de la Ley" y señaló además, que en estos casos corresponde a las Comisiones Cantonales de Vivienda la definición de las prioridades respectivas. Cabe recordar aquí que durante la pasada campaña política, el Defensor de los Habitantes advirtió a los dos partidos políticos que andaban repartiendo bonos y promesas la trascendencia negativa de lo que hacían, sobre todo porque creaban esperanzas y expectativas en seres humanos que creían que a través del papel que recibían podrían convertir su necesidad en derecho, al amparo de la relación que establecían con el dirigente político que los "censaba".

El Defensor de los Habitantes hizo del conocimiento del Ministro de Vivienda la tramitación dada al caso y le solicitó información relativa a la conformación de las Comisiones Cantonales de Vivienda, su naturaleza jurídica y administrativa, así como las funciones que les fueron otorgadas.

La extensa respuesta remitida por el Ministro transcribe buena parte del articulado de la normativa del Sistema que contempla las definiciones del BANHVI, del bono familiar de vivienda, de lo que son las entidades autorizadas, de las competencias que atañen a los actores que intervienen en la dinámica del Sector así como la descripción del funcionamiento del Fondo de Subsidios para la Vivienda. Toda esta es información pública, que la Defensoría de los Habitantes conoce y tiene bien catalogada. Sobre lo que constituía punto medular de la solicitud de información, o sea, sobre la naturaleza jurídica y atribuciones de los Comités Cantonales de Vivienda, la carta del Ministro es preocupantemente escueta y podría decirse, hasta evasiva. Dice que estas organizaciones por su naturaleza son sujetos de derecho privado y además que "En cuanto a las funciones de estos comités de vivienda, los mismos coadyuvan al Ministerio a recoger la información acerca de las necesidades reales de vivienda en cada uno de los cantones de Costa Rica."

Ciertamente y tal como lo señala textualmente el Ministro de Vivienda, toda forma organizativa de naturaleza privada encuentra en el principio de autonomía de la voluntad una delimitación abierta en la determinación de las funciones que conforman su competencia, pues podrá realizar todo aquello que no atente contra la moral, el orden público, las buenas costumbres o que no esté expresamente prohibido por la ley. Sin embargo, no puede obviarse el hecho de que la naturaleza privada o pública de la organización incide en la determinación de los principios aplicables a su actividad.

Cuando una asociación o comité asume una labor de intermediación entre el Estado y la sociedad civil, cuando -según lo dicho por el propio Ministro- sus funciones son de apoyo al Ministerio para la realización de sus funciones primarias en relación con los

habitantes, cual es la de seleccionar a los beneficiarios del sistema dentro del sector vivienda, tal organización ingresa inequívocamente en el ámbito de un interés público y social. Es en este momento en el que se quiebra el principio de autonomía de la voluntad aludido por el Ministro y por tanto, habrá de serle aplicable importantes límites a la actividad que desempeñen.

La Defensoría de los Habitantes estima que el cuerpo normativo del Sistema en lo que concierne al papel de organizaciones privadas en la tramitación del bono de la vivienda, si bien hasta ahora escueto y poco específico, deja muy claramente sentado el principio de que el ingreso en el Sistema Financiero de tales organizaciones se produce desde el momento mismo en que asumen gestiones de esta naturaleza, convirtiéndolas en destinatarias de la reglamentación pertinente y por tanto, de los límites que ésta establece a su actuación. La Defensoría considera que constituye una aberración el afirmar que la naturaleza jurídica privada de tales organismos les otorga entonces toda la amplitud de libertad de que gozan aquellas personas físicas o jurídicas que no tienen nexos estatales.

Hay que sacar lecciones del pasado. La experiencia de la extinta Comisión Especial de Vivienda, que operó sin mecanismos de control, fue nefasta. Ello es ahora señal de alerta en el sentido de que, propugnar por el funcionamiento de estos comités cantonales de vivienda en las condiciones en que lo hace el Ministro, vendrá en demérito del derecho a la vivienda para miles de habitantes en los 81 cantones del país. Sería más de lo mismo.

Uno de los riesgos más evidentemente previsibles consiste en la reproducción, ampliada y difundida hasta los últimos rincones del país, de prácticas funestas para la estabilidad del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda y para el arraigo cultural del derecho a una vivienda digna. Tales prácticas refieren de manera directa a la manipulación clientelista de las necesidades de las personas mediante falsas expectativas gestadas en el desconocimiento de la normativa y de los procedimientos diseñados para sustentar el tránsito de la necesidad de vivienda al derecho a la vivienda sin la degradación que supone aceptar menguadas condiciones.

En el caso que se analiza, el desconocimiento de la diferencia entre la titularidad del bono, es decir, aquella debidamente aprobada por el Banco Hipotecario de la Vivienda que corresponde a quien ha cumplido los trámites que contempla la ley y el valor meramente propagandístico de documentos carentes de cualquier fuerza legal vinculante frente al Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, no sólo permite vulnerar un derecho particular sino que pone en entredicho valores a los que la sociedad costarricense no debe renunciar. Así lo manifiesta el Defensor de los Habitantes en su nota al Ministro de Vivienda cuando dice que "esta queja ciudadana, más allá de aspectos de orden legal o reglamentario y por encima de consideraciones meramente formales, llama a la reflexión acerca de la naturaleza ética de las promesas de todos los partidos políticos en campaña electoral y plantea interesantes cuestiones acerca de las responsabilidades del Estado y del Gobierno en el marco de aspiraciones propias del ejercicio del poder en una sociedad democrática."

A la Defensoría de los Habitantes llegó, tal y como se previó, un documento firmado por quien habría de ser Presidente de la República. La Administración que él preside negó

validez vinculante a esa firma. El habitante señala que "él cumplió". ¿Se puede reforzar un sistema democrático con tratos de este tipo?

5. *Legalidad y valores supralegales como fundamento de la labor de defensa que lleva a cabo la Defensoría de los Habitantes*

En las Juntas de Abangares el Defensor de los Habitantes recibió una queja que denunciaba como arbitraria y abusiva la actuación de la Mutual de Guanacaste de Ahorro y Préstamo, al excluir a una habitante -sin razón fundada- de una nómina de potenciales beneficiarios que serían postulados ante el Banco Hipotecario de la Vivienda para la aprobación del bono familiar de la vivienda.

La Defensoría concluyó que en la decisión de esta Mutual no existían elementos de arbitrariedad, ilegalidad o abuso, por cuanto la denunciante, pese a su objetiva necesidad de vivienda, no conformaba un núcleo familiar estable y no reunía por tanto la condición de elegibilidad esencial contemplada en el Reglamento del Fondo de Subsidios para la Vivienda. En virtud de que en este caso el valor que tiene la legalidad y la importancia de su respeto constituía la condición esencial para ser titular de un beneficio que la misma ley contempla, la Defensoría estimó oportuno esclarecer el lugar que ocupa este valor y otros de naturaleza supralegal en la labor de defensa que lleva a cabo.

En este sentido, en la resolución se establece que si bien es cierto la Defensoría de los Habitantes está llamada expresamente a incluir en la defensa de los derechos e intereses violentados de los habitantes, los valores de la justicia, la moralidad y el respeto a la constitucionalidad, también lo es que el respeto a la legalidad ocupa parte importante del quehacer de la institución.

A este respecto literalmente señala:

"... cuando de la relación Estado-administrado resulte menoscabo o violación de los derechos o intereses de este último, por razones de necesidad y de conveniencia una valoración positiva del ejercicio de la defensa estará en íntima relación con la integralidad de los elementos que incorpore; basarla en la mera constatación de la existencia de una norma específica aplicable al caso concreto y consecuentemente solicitar su aplicación es un enfoque muy estrecho que cae en el mero tecnicismo jurídico y en el que quedan por fuera valores como la justicia y la moralidad que idealmente deben estar siempre presentes en la actuación administrativa del sector público y en la propia ley".

La experiencia acumulada por la Defensoría refiere a múltiples casos en que con la sola argumentación de la existencia de norma específica e invocando su aplicación se asegure el cumplimiento de otros ideales. Existen también otros casos en que resulta fácil evidenciar que legalidad y justicia no sólo no van de la mano siempre, sino que puede existir entre ambas tal separación que la simple aplicación automática de la primera puede devenir en resultados injustos. Es en estos supuestos en los que el esbozo de argumentos supralegales ante las instituciones públicas no sólo adquiere importancia sino que se torna necesario. La Ley de la Defensoría de los Habitantes le asigna el deber de verificar que

cuando la consecuencia social de una ley se convierta en una injusticia, ya sea desde su mismo origen o porque con el transcurso del tiempo se desfasa de la realidad social, política y económica en que se aplica, debe asumir la labor de defensa en otro ámbito, en el legislativo, propugnando por su adecuación a la justicia y la equidad.

En el caso de esta habitante, la consideración de la Defensoría no podía obviar la existencia de una norma específica que encaja en la situación expuesta por la petente, sin que su aplicación devenga en situaciones injustas (a no ser por la definición que se utilice del concepto "familia" y que podría estar desfasado con la realidad social del país o de la región, o bien desde un punto de vista meramente subjetivo de la petente) por cuanto la protección a la familia es consecuente con un mandato constitucional que la convierte en acreedora de la especial protección del Estado. En efecto, con la aplicación de esta norma se está garantizando el bienestar general del resto de las familias que, encajando en el supuesto que contempla el Reglamento, aspiran a tener prioridad en la canalización de los fondos con respecto a otros potenciales beneficiarios que no cumplen con el requisito referido.

De haber abogado la Defensoría por la desaplicación casuística de este artículo atendiendo a consideraciones que toman en cuenta únicamente situaciones particulares de la habitante, en este caso, su especial necesidad económica, implicaría asumir una labor de defensa que habría resultado ni más ni menos en la solicitud de un quebranto a la ley. Ello, lejos de dar solución a un problema, impediría la aplicación de criterios uniformes y significaría anteponer un interés particular al interés general. Por lo demás, el artículo 13 de la Ley General de la Administración Pública cuya interpretación analógica al caso de mérito resultó ser de gran utilidad, consagra como principio de derecho administrativo el que establece que la Administración está sujeta a todas las normas escritas y no escritas del ordenamiento administrativo sin posibilidad de derogarlos ni desaplicarlos para casos concretos.

6. *Guararí: madeja de problemas*

Para la Defensoría de los Habitantes, el conocimiento de las quejas relacionadas con el asentamiento Guararí ha resultado paradigmática en tanto allí se encuentran representadas muchas violaciones típicas a los derechos de los habitantes de un asentamiento.

a. Omisión de los entes públicos involucrados en supervisar las actividades que desarrollaba la Asociación Coordinadora Nacional de Lucha por una Vida Digna (COPAN)

El ausente y débil control estatal sobre funciones que asumen organizaciones de la sociedad civil es fuente de múltiples violaciones a los derechos de los pobladores en asentamientos urbanos. En Guararí la ausencia de intervención y fiscalización "de papel" por parte de la Comisión Especial de Vivienda y del INVU generó múltiples abusos y graves irregularidades en la construcción de las viviendas y de la infraestructura. La intervención de COPAN se produjo desde 1985, cuando motivó y organizó a varias familias para que invadieran la finca La Esperanza, propiedad del Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo. Las denuncias de los vecinos de Guararí apuntaban esencialmente

al maltrato y al abuso psicológico y económico de que eran víctimas por parte de la asociación, tanto al momento de ingresar al movimiento como una vez dentro de él.

Desde el punto de vista económico el abuso no sólo se traducía en las llamadas "cuotas de afiliación y por servicios" que debían cancelarse periódicamente sino también con el aporte de trabajo comunal obligatorio de 900 horas como mínimo, nunca descontado en el precio final de la vivienda. Desde el punto de vista psicológico, acusaban sufrir la amenaza constante de ser excluidos de las listas de potenciales adjudicatarios o de ser expulsados del asentamiento ante la imposibilidad de cumplir a cabalidad con todas las condiciones unilateralmente impuestas por COPAN.

En Guararí, como en otros asentamientos, las asociaciones y líderes locales llegan a asumir un desmesurado poder frente al habitante, utilizando a menudo una figura jurídica inexistente en la normativa del Sistema Financiero: los *contratos de preadjudicación*. Dentro de un marco informativo por lo general deficiente y parcializado dentro del asentamiento, el ocupante ha llegado a concebir erróneamente -como lo fue en Guararí- la firma de ese documento como garantía de la consolidación de su derecho de posesión al tiempo que su adhesión por motivos de necesidad implicó la aceptación y justificó la aplicación de "prerrogativas" abusivas de su "co-contratante".

Ante éste y otros casos donde ha sido posible verificar estos hechos, la Defensoría ha señalado que cuando el Estado se mantiene al margen de la gestión que realizan estos movimientos en los asentamientos, es usual que tal gestión se pervierta dando lugar a la arbitrariedad, al ejercicio autoritario del poder y a la corrupción.

La Defensoría reiteró que la intervención de organizaciones por sí sola no constituye factor del progresivo deterioro del derecho a la vivienda digna, sino que es la deficiente fiscalización por las entidades autorizadas (a las que corresponde hacerlo) lo que origina buena parte de la problemática y debe por tanto asumir la consecuente responsabilidad. La Defensoría, ante la apremiante necesidad de aminorar el nocivo impacto social de la gestión que algunas de estas asociaciones realizan, recomendó la aplicación de criterios uniformes relativos a condiciones y requisitos que deberán reunir los movimientos que pretendan operar dentro del Sistema y a las competencias que expresamente les podrán ser delegadas. Subsanan el vacío normativo que actualmente existe es tarea que corresponderá a la Junta Directiva del BANHVI a través de la necesaria reglamentación.

b. Nula o deficiente información

En Guararí la incapacidad de informar adquirió el matiz de evasión arbitraria cuando la CEV y el INVU remitían a los vecinos al asentamiento para que allí solucionaran sus diferencias con la propia Asociación o cuando simplemente omitían responder las múltiples quejas formales en donde se denunciaba la deficiente gestión de COPAN como empresa constructora y su preeminencia y autoritarismo como asociación de organización social.

c. Desorden administrativo en el manejo de información financiera

La delegación de funciones por parte del INVU y de la CEV en Guararí implicó prácticamente la entrega del asentamiento a COPAN, al grado que implicó inclusive la

imposibilidad para ambas instituciones de contar con información acerca del número de operaciones formalizadas, el estado de cuenta de cada uno de sus ocupantes y aspectos afines.

El desorden administrativo generó una situación de incertidumbre tal que dificultó los intentos recientes del INVU por esclarecer el tiempo en que cada familia ha ejercido una posesión en condiciones de gratuidad. En tales condiciones la recuperación financiera de la inversión hecha por el INVU se torna prácticamente imposible, al carecer de criterios claros que le permitan proceder válidamente al cobro de cuotas de amortización e intereses. La Defensoría ha recibido testimonios coincidentes en apuntar que los ocupantes recibieron órdenes de la Asociación de negar toda información y obstaculizar todo intento de poner a derecho el asentamiento.

d. Precariedad en la calidad de vida de los ocupantes de Guararí

La calidad de vida de los ocupantes de asentamientos implica no sólo la ausencia de factores que menoscaben condiciones de salud, higiene o medio ambiente, si no también de la provisión de servicios mínimos y de las posibilidades de integración social de sus ocupantes en áreas circunvecinas y en la sociedad en general. En Guararí la precariedad en la condición de vida de sus ocupantes esencialmente fue la consecuencia de dos factores. Por un lado, la ejecución irresponsable de las obras de infraestructura y de las viviendas, llevada a cabo al margen de las especificaciones de los planos y diseño de sitio así como la mala calidad de los materiales utilizados y por otro, la omisión ilícita del INVU y COPAN en la supervisión profesional que legalmente y por vía de contrato les correspondía y que significó alentar la primera. En este sentido, si bien la normativa del Sistema resulta ser lo suficientemente previsiva en materia de controles de ejecución de obras y calidad de materiales, se disipa al delegarse su aplicación a las entidades autorizadas, que no la han concebido como una obligación y un mandato, sino como algo potestativo, sobre todo si se trata de la aplicación de las sanciones que también prevé la ley. En Guararí los ingenieros de COPAN, el inspector fiscalizador de inversión y calidad de las obras representante de la CEV y el INVU así como sus profesionales de planta resultaron ser solamente la expresión de un formalismo contemplado en los Convenios de Financiamiento y Obra. Ello devino, en lo que a infraestructura se refiere, en la pésima construcción de un sistema de aguas negras que funciona parcial y deficientemente y que ocasiona continuos atascamientos y rebalses; además somete a la población del asentamiento a un grave estado de contaminación y por ende, de latente riesgo para la salud. Como resultado, Guararí es uno de los ejemplos en que la calidad de vida es exigua en componentes de dignidad y mezquina en la provisión de elementos básicos.

e. Viviendas deficientemente construidas y parcialmente terminadas

No sólo se acusó que el sistema de autoconstrucción había carecido del soporte profesional que orientara los procedimientos constructivos, sino que la entrega de viviendas se realizó en condiciones en que estaban aún desprovistas de elementos esenciales o bien que al poco tiempo de recibidas mostraban evidencias de pésima calidad constructiva, falta de compactación del terreno, pésimo diseño de las escaleras que volvían riesgosa su utilización, inexistencia de canoas, recolectores y bajantes en el sistema de aguas pluviales,

inexistencia de plantillas, cielo raso y divisiones internas, puertas de plywood, ausencia de divisiones internas, lo que significaba un habitar miserable. En todos los casos el INVU y la CEV procedieron a recibir "a satisfacción" las obras sin ejercitar los mecanismos de garantía y sanción previstos en los convenios y en la ley, por lo que los ocupantes quedaron en una situación de total incertidumbre pues los entes involucrados se desentendieron por completo de analizar condiciones de habitabilidad de las viviendas y más aún, de asegurar la terminación real de las obras.

La Defensoría analizó las potestades que la normativa le otorga al BANHVI, a las entidades y a las empresas constructoras y tomando en cuenta la vulnerabilidad de estos sectores sociales, vertió tres recomendaciones específicas. En primer lugar, la supresión futura de toda cláusula contractual limitante de responsabilidad, que hasta el momento y casi sin excepción ha sido incorporada en los Convenios de Financiamiento y Obra firmados entre la entidad y la empresa constructora. Sustraída del interés público que debe representar, la entidad autorizada simplemente remite al habitante a las instancias colegiadas y a las jurisdiccionales a demandar la responsabilidad y consecuentemente, la reparación del daño, situación que la Defensoría espera se rectifique a tenor de la recomendación emitida. En segundo lugar, la Defensoría recomendó que en lo sucesivo debía asumirse el principio de la responsabilidad solidaria entre la entidad y la empresa constructora en la reparación de los daños. En tercer lugar, señaló que al comprobarse la omisión en las entidades de una objetiva valoración técnica y financiera de las empresas desarrolladoras con las que contratan la ejecución de los proyectos habitacionales de interés social, así como la recurrencia de los mismos contratistas prescindiendo de una valoración en que sea tomado en cuenta el antecedente que se debe ir conformando con la evaluación de su desempeño, es necesario y conveniente, desde un punto de vista social y financiero, que a las entidades autorizadas les sea parcialmente suprimida la libertad hasta ahora ejercida en términos irrestrictos, para que sea el BANHVI el que periódicamente les presente una nómina -de acatamiento obligatorio- de las únicas empresas con las que podrán contratar.

f. Deficiencia en la realización de estudios socioeconómicos

La objetividad en la elaboración de los estudios socioeconómicos de las familias aspirantes a los beneficios del Sistema deviene en la determinación de su capacidad real de pago y por ende, ahorra a las instituciones del sector la adopción futura de soluciones casuistas que no vienen más que a saturar la capacidad financiera del Sistema. El desinterés de las mutuales y la negligencia y deficiencia con que entes públicos proceden a recabar esta información fue objeto de frecuente queja. En Guararí la gravedad que revistió esta problemática se debió a la delegación total que la CEV y el INVU hicieron en la dirigencia de COPAN para la realización de esta labor y la posterior postulación de las familias ante el BANHVI sin la constatación -tal y como la ley lo establece- de la certeza de tal información.

g. Violación del derecho al espacio comunal

La progresiva violación del derecho colectivo a los espacios comunales de recreación y de zona verde se explica por la ganancia que significa para algunos líderes comunales el "cobro por el derecho de posesión" en terrenos en que son levantadas unas cuantas viviendas más. Consecuente con este objetivo de lucro no debe extrañar que frecuentemente la invasión de tales áreas se produzca con la anuencia y hasta bajo el estímulo de las organizaciones.

En Guararí sin embargo, el cambio en el destino de estas áreas no se produjo para dar cabida a las viviendas de unos cuantos vecinos más. Sus ocupantes denunciaron (y posteriormente fue confirmado a través de peritajes contratados por la Defensoría) que en el terreno dispuesto para uso comunal y de recreación, COPAN había instalado una fábrica de blocks de cemento y baldosas generando ruido y contaminación para los vecinos y ganancias para COPAN. Además, se logró determinar que en las etapas de construcción más recientes había una mayor densidad en la utilización del suelo, en evidente menoscabo de los espacios abiertos.

7. *Una notificación tardía*

La difícil situación que afrontan en muchos casos los trabajadores despedidos por patronos arbitrarios se ha visto desmejorada en varias oportunidades por el quehacer deficiente y tardío del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. A esta Defensoría se presentó una habitante que, inconforme con la liquidación realizada por la empresa privada que la despidió, acudió al Ministerio de Trabajo con el fin de que se realizara de nuevo el cálculo correspondiente, así como las debidas diligencias de conciliación con el patrono. El Ministerio procedió a realizar el citatorio para el empleador en una fecha determinada; sin embargo, cuál no sería su sorpresa al apersonarse el día y hora establecido y verificar la ausencia de la representación patronal, simplemente porque el Ministerio no había enviado a la empresa el citatorio respectivo. La situación adquiriría connotaciones aún más graves pues al acudir la quejosa al Ministerio expresó su temor por la incierta situación que afrontaba la empresa en ese momento, por lo que en caso de cierre, se vería perjudicada indefectiblemente.

El Departamento de Relaciones de Trabajo, en informe enviado a la Defensoría de los Habitantes, reconoció que existieron deficiencias en el trámite de notificación al patrono ya que para tal función se cuenta únicamente con dos notificadores que desempeñan su labor "a pie" o en autobús, utilizándose el correo en razón de la distancia. Según el informe brindado, el haber realizado la notificación referida hubiera implicado la desatención de decenas de otras notificaciones.

Los argumentos esbozados por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social resultan absolutamente improcedentes para la Defensoría de los Habitantes. La salvaguarda de los derechos laborales NO puede supeditarse a la existencia de recursos humanos, principalmente cuando, por tratarse de tan delicada materia, el órgano responsable debe asegurar su adecuada cobertura, so pena de incurrir en desprotección de los trabajadores.

Las recientes reformas legales que le otorgan al Ministerio de Trabajo una función asertiva en el campo de la conciliación entre patronos y trabajadores, le exigen una

prestación más eficiente de sus servicios. Debe por ello acomodar su quehacer diario al fiel y cabal cumplimiento de sus obligaciones. De allí precisamente que la Defensoría de los Habitantes le recomendara adoptar, a la brevedad posible, las medidas necesarias para que los trámites de notificación a los patronos se realicen de manera rápida y oportuna, sujetos a los más altos estándares de eficiencia.

8. *Expedientes incompletos*

El caso que planteó un docente en torno a actuaciones del Ministerio de Educación Pública motivó un análisis por parte del Área de Servicios Sociales que permitió comprobar la necesidad de tomar medidas correctivas en beneficio de las personas que prestan sus servicios para ese Ministerio.

El quejoso señaló que la certificación de años de servicio expedida por el Departamento de Expedientes del Ministerio era incorrecta puesto que no se consignaban los años efectivamente laborados, a pesar de que él, ante la ineficiencia de la Dirección Regional de Enseñanza de Heredia, que no había enviado al Departamento de Personal del Ministerio la evaluación de sus servicios correspondiente a un período, solicitó las constancias y las aportó personalmente; para hacerlo se trasladó a diferentes lugares, gastó dinero en certificaciones, hospedaje, alimentación y pasajes.

El Ministerio de Educación Pública, en informe rendido ante la Defensoría, negó de manera contundente los hechos denunciados y aportó como prueba una certificación que incluía el período en referencia. Esta certificación presentaba diferencias sustanciales con la aportada por el docente a la Defensoría, pues la segunda resultaba totalmente desactualizada. A ello debe añadirse que el docente también aportó copia de la evaluación de sus servicios para el curso lectivo de 1984 y, sin embargo, en las dos certificaciones el año 1984 aparece con CERO MESES LABORADOS.

La Defensoría de los Habitantes pudo determinar claramente el proceder equívoco y no apegado a derecho del Ministerio de Educación. Fueron diversas las normas violentadas en el actuar ineficiente de la Administración. En primer lugar, la Dirección Regional de Enseñanza de Heredia incumplió con el deber, claramente establecido en el Estatuto de Servicio Civil, de evaluar al servidor docente y enviar esa evaluación al Departamento de Personal del Ministerio, por lo que obligó al funcionario a conseguir las constancias y entregarlas personalmente. En segundo lugar, el Ministerio evadió su deber de velar porque el expediente personal de servicio se mantenga actualizado. Y por último, el proceder específico del Departamento de Personal del Ministerio resultó igualmente omiso al obviar la función para la que fue establecido que implica, lógicamente, el garantizar el correcto y puntual funcionamiento del sistema de calificaciones periódicas de los docentes.

La Defensoría de los Habitantes procedió entonces a recomendar al Ministerio de Educación Pública que adoptara las medidas pertinentes de conformidad con las disposiciones que regulan la materia, toda vez que las omisiones referidas lesionan en forma directa los derechos de los docentes.

VI. OTRAS ACTIVIDADES

1. Atención Médica y Sector Salud

En el campo de la atención médica y la prestación de servicios de salud por parte del Estado costarricense, la Defensoría tomó parte activamente en diversas actividades, dentro de los cuales destaca la "Mesa Redonda sobre Educación y Salud: Derechos vulnerados de los Costarricenses", en la cual se participó con la presentación de algunos elementos causales del deterioro en la prestación de estos servicios por parte del Estado.

Resalta también la participación en un Encuentro organizado por la Asociación Regional de Salud Comunitaria de San Ramón, donde se efectuó un análisis de la actual situación de la salud en los cantones representados en la actividad y se plantearon en forma conjunta diversas opciones para detener el deterioro de tales servicios.

En una actividad que constituye un ejemplo de planificación participativa, la Defensoría tomó parte en un "Taller de Formulación del Plan Operativo Trimestral de la Unidad Técnica Nacional del Programa de Salud Materno Infantil", con el fin de identificar líneas de acción conjuntas y definir campos en los que sea de mutuo interés el intercambio de experiencias.

Específicamente en el campo de la atención médica, se efectuaron visitas a diversos Hospitales de la Caja Costarricense del Seguro Social con el fin de evaluar la problemática particular de cada uno y dar seguimiento a los esfuerzos que las autoridades respectivas realizan a efecto de mejorar los servicios que en ellos se brindan a la población. Con ese fin se participó en reuniones y visitas a los Hospitales Escalante Pradilla de Pérez Zeledón, Tony Facio de Limón y San Juan de Dios en San José. En este último se evaluó la situación presentada con la reducción del número de camas y el traslado de su Sección de Medicina al Hospital Blanco Cervantes.

Durante el periodo se presentaron varios conflictos laborales que culminaron en huelgas en los Hospitales Monseñor Sanabria y San Juan de Dios. En uno y otro caso la Defensoría participó en reuniones y conversaciones que, sin implicar una intervención directa en el conflicto y sin cuestionar el derecho a la huelga de los funcionarios, garantizaron la prestación de servicios mínimos a los asegurados.

2. Vivienda

Cuando nos referimos al tema de la vivienda, educación y capacitación son pilares fundamentales para lograr los más adecuados niveles de participación comunitaria. En este sentido, mediante el suministro de información sobre financiamiento y cobertura de los servicios de vivienda y atención en salud, se participó en cursos de verano impartidos en la UNA. De igual forma y en coordinación con la Oficina Nacional de Hábitat, se ha trabajado en la determinación de contenidos útiles aplicables a proyectos de educación comunitaria en el tema de vivienda.

En cuanto a las instituciones del sector cabe destacar que se ha mantenido un contacto y una coordinación constante con el despacho del viceministro de Vivienda y

Asentamientos Humanos, con el fin de brindar un seguimiento general al estado de los asentamientos urbanos y para la tramitación de algunos casos particulares.

3. Otros

A nivel general, es de interés citar el Foro sobre Políticas y Derechos Sociales, el cual fue convocado por la Defensoría en coordinación con la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales y la Fundación Fiedrich Ebert.

En materia agraria, se participó en el proceso de negociación y resolución de conflictos entre Comité de ocupantes en precario de la Finca Cebadilla y el Director Regional del IDA, con la finalidad de velar por la protección de los derechos e intereses de estas personas.

El tema de las condiciones de trabajo en el sector público y privado siempre ha estado en la mira de la Institución. A este respecto, se ha tomado parte en diversas reuniones de seguimiento a situaciones de persecución sindical y denuncias por deficientes condiciones de trabajo interpuestas ante la Dirección General e Inspección General del Trabajo, hechos que han llegado a conocimiento de la Defensoría.

Mención aparte merece la situación de los esterilizados por agroquímicos en las fincas bananeras. Con el fin de escuchar de primera mano las preocupaciones y necesidades de estas personas, se asistió a una reunión con los afectados, en la cual se planteó la conformación de una Comisión Interinstitucional que les brinde atención integral. Posteriormente se asistió a reuniones sobre el mismo tema con la Comisión Coordinadora respectiva en el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto.

VII. LOGROS, RESULTADOS, PROPUESTAS Y LIMITACIONES

La aspiración de evaluar los logros del trabajo del Area de Servicios Sociales de la Defensoría de los Habitantes según el impacto logrado en la calidad de vida y en las condiciones materiales de existencia de grupos sociales excluidos del disfrute del conjunto de derechos objeto del presente informe, cuya condición jurídica está sujeta en la actualidad a un fuerte y constante menoscabo, forma parte del horizonte utópico más amplio de la Institución y requiere de precisiones que deben establecerse con base en una valoración histórica del contenido fáctico mediante el cual ese cuerpo de derechos va formando parte de la cultura nacional, echando raíces, aflorando en valores a los que se aspira, adquiriendo existencia real en los acuerdos que esta sociedad construya para soñarse y para erigirse más próspera y feliz.

Puesto que se trata de la tutela de derechos económicos, sociales y culturales, el desempeño del Area no puede verse agotado en la resolución de cada caso particular y que el propósito de asegurar una satisfactoria tutela impone además la obligación de mantener una vigilia constante dentro del ámbito institucional involucrado, así como la de promover, estimular, generar cambios que favorezcan y amplíen las posibilidades de disfrute generalizado de este cuerpo de derechos a nivel más ampliamente societal.

Pese a que los derechos que corresponde tutelar al Area de Servicios Sociales están ubicados en un marco de garantía constitucional, la deficiente provisión de servicios sociales por parte del Estado constituye fuente principal de su menoscabo y, como nunca la cuantía de la población demandante alcanzará una íntima y perfecta proporción con la capacidad instalada de las instituciones a cargo de su prestación, una valoración positiva de los logros alcanzados debe más bien estar referida a la labor de defensa desarrollada. De este modo, la positiva valoración y examen de la efectividad del trabajo de defensa se vincula más bien al esfuerzo desplegado en la identificación de las causas que generan precariedad en la cobertura y en la calidad de los servicios, en la determinación de cuáles de ellas son evitables y en qué grado, cuáles son insuperables, en la sugerencia de determinadas políticas, en la denuncia pública de la ineficacia de procedimientos administrativos anacrónicos y lesivos y en la recomendación de crear instrumentos legales cuando se determine su falta como un impedimento para la efectiva vigencia del derecho.

Dentro del marco aludido, los logros en la labor de defensa durante el segundo año de labores se manifiestan en la certidumbre y confianza que genera el manejo cada vez más preciso y puntual de fundamentos legales que sirven como base para la emisión de recomendaciones específicas. En este sentido, fue posible en muchas ocasiones señalar una actuación administrativa con la fuerza que depara la ley, como ilegal y por tanto arbitraria y abusiva; consecuentemente fue posible también dictar recomendación para enderezar a futuro un procedimiento o encauzar la rein vindicación del derecho lesionado de un particular. Al contrastar el resultado en una posterior labor de seguimiento fue posible determinar que, al menos en los casos de naturaleza particular, apelar a la norma resulta ser mucho más efectivo.

No obstante la fortaleza que llegó a adquirir y la progresiva aceptación con que fue asumido el ejercicio del control de legalidad en la actuación del sector público, el balance no es tan favorable en tratándose de la labor de defensa asumida desde el punto de vista de aplicación de moralidad y de justicia. Fue perceptible que las instituciones públicas son sustancialmente menos receptivas cuando la labor de defensa invoca argumentos supraleales. La respuesta institucional generalizada se orienta a la búsqueda de una norma que excuse la omisión en el cumplimiento de su deber, o bien, en argumentos que tienen que ver con crisis o incapacidad financiera ya conocidas, de lo que no carecen las instituciones. Fue débil el resultado que se logró en este ámbito pero útil, sin embargo, para comprender que la tarea de otorgar sentido a la actividad de los funcionarios públicos desde la transformación de su propio esquema valórico requerirá de un lento proceso.

Un segundo parámetro importante para la apreciación de logros en la labor de defensa desarrollada está dado por la respuesta obtenida ante las intervenciones de la Defensoría dentro del ámbito institucional involucrado con el quehacer del Area, constituido por Ministerios, la Caja Costarricense de Seguro Social, municipalidades, universidades, e instituciones propiamente de asistencia social. En este aspecto el proceso normal de consolidación de la Defensoría de los Habitantes permite válidamente afirmar que hubo un avance general.

Paulatinamente crece el grado de aceptación del papel de la Defensoría de los Habitantes como fiscalizadora de las actuaciones presuntamente lesivas que se realizan dentro del giro de las instituciones y esta conformidad se refleja en la atención cumplida

generalmente a los requerimientos de información a no ser por excepciones ocurridas en la relación con ciertas instituciones como el IDA, el IMAS o algunas mutuales. Por el contrario, la autoridad y la vinculación con que las instituciones asumieron el acatamiento de las recomendaciones hechas sólo excepcionalmente puede ser calificada como satisfactoria, pues no obstante la consistencia que desde el punto de vista legal o suprallegal hayan sido desarrollados los razonamientos esgrimidos en ellas, en términos generales no suelen ser atendidos. Debe necesariamente indicarse aquí que un elemento coadyuvante en el acatamiento deficiente de las recomendaciones fue la débil e intermitente labor de seguimiento efectuada. La capacidad limitada del recurso humano con que cuenta el Area frente a la creciente demanda de atención imposibilitó, en gran medida, que ésta fuera llevada a cabo con la persistencia requerida.

La valoración de logros y limitaciones o dificultades aún no resueltas, evidenciada en la labor de defensa tanto con respecto a la metodología empleada como a resultados obtenidos desde el punto de vista del acatamiento por parte de las instituciones destinatarias, permite derivar otros alcances en cuanto a la sistematización de la experiencia institucional y a la definición de estrategias correctivas orientadas a lograr mayor eficacia y eficiencia en la labor encomendada.

A partir de un quehacer de defensa fuertemente signado por la casuística en el que -consecuentemente- el abordaje de la denuncia expuesta por el petente se diseñó con un enfoque sustentado en la premisa de que el problema implicaba la afectación de la esfera particular de sus intereses y derechos, ha tenido lugar un progresivo proceso de identificación de fuentes de agresión institucional que implican problemáticas colectivas no sólo en virtud de que entrañan intereses de numerosos individuos, sino también porque involucran asuntos cuya naturaleza deviene de la vida en comunidad y resultan por tanto cualitativamente distintos a la sumatoria de los intereses confluyentes de todos, de la mayoría o de cada individuo. Tales problemáticas aparecen adicionalmente vinculadas a rasgos que caracterizan las condiciones de existencia y la calidad de vida de sectores sensibles e históricamente desprotegidos, cuya insatisfacción impacta y tiene sin duda consecuencias en las aspiraciones del conjunto de la sociedad.

La experiencia del segundo año de labores conduce claramente a determinar que la incidencia de tales fuentes no se agota en la negación o en el impedimento del acceso al disfrute de derechos que garantizan una calidad de vida particular en condiciones de superación individual o de estabilidad del bienestar, sino que impactan de manera sensible los índices de desarrollo humano al constituirse en mecanismos reproductores de iniquidad y exclusión y al imponer una visión de corto plazo en las políticas y acciones institucionales.

Podría ser considerada satisfactoria la labor de defensa desarrollada por el Area de Servicios Sociales con base en el recuento de asuntos finiquitados y tal valoración conduciría al estancamiento de anhelos caros a esta institución en cuanto a su papel en el diseño y funcionamiento de un Estado eficiente, garante de la integración social y del perfeccionamiento democrático de la sociedad. La atención integral de los asuntos hasta hoy bajo la competencia de Servicios Sociales urge cambios en la capacidad resolutoria que permitan abarcar en su complejidad las interrelaciones entre la dinámica social y la protección de los derechos, bajo la advertencia de que la efectividad de los mecanismos de

protección no es proporcional a su aplicación casuista -en el caso de los derechos económicos, sociales y culturales- sino que requiere en la institución defensora el despliegue complementario de capacidades atinentes a su vocación mediadora, de iniciativa y de tutela.

Evidentemente, no debe entenderse la capacidad de mediación dentro de una perspectiva estrecha en que la intervención se produce únicamente suscitada por una situación de conflicto específico con el propósito de buscar un resultado concreto, sino también como la posibilidad de que en el ejercicio de su labor como instancia de defensa, como representante de los intereses y derechos de los habitantes no denunciante, se intervenga válidamente en la búsqueda de justos equilibrios sociales a través de la institucionalidad del país, que incluye tanto la ejecutora, es decir aquella a la que le corresponde directamente la tarea de prestación de los servicios, como la que tiene el poder decisorio en la orientación de las políticas a aplicar por la primera.

Generar condiciones que permitan a los habitantes apropiarse los más aptos instrumentos de defensa a través de la promoción o mediante la formulación de propuestas para crear, modificar o derogar normas jurídicas cuando se logre determinar que las existentes atentan contra el cuadro básico de derechos económicos, sociales y culturales o bien, cuando se haga patente que su inexistencia absoluta deviene en violación de los derechos e intereses de los habitantes, constituye el núcleo significativo principal de la capacidad de iniciativa. Desde esta perspectiva el despliegue de la capacidad de iniciativa implicará no sólo una defensa de alcance generalizado y consecuentemente de huella más profunda, sino también una coadyuvancia para el propio aparato estatal y político.

Así mismo, los cambios en la capacidad resolutoria orientados a lograr el mejor desarrollo de la capacidad de tutela implican que ésta se entienda como la labor tendiente a la salvaguarda y resguardo de los derechos que integran esta categoría a través de la vigilancia constante del cumplimiento efectivo por parte del Estado en cuanto a dictado de políticas, asignación de recursos y previsión administrativa. La capacidad de tutela se ocupa del desempeño de las instituciones públicas en cuanto a la cobertura y calidad de los servicios que ofrecen y su correspondencia con las características y expectativas de la demanda, de forma tal que los mecanismos de desarrollo humano provistos por el Estado fluyan al ritmo y en la dirección que la propia sociedad ha decidido a través de sus manifestaciones democráticas y que se encuentran plasmadas en la Constitución y las leyes.

F. AREA DE SERVICIOS PUBLICOS Y GOBIERNOS LOCALES

"A las instituciones públicas se les debe juzgar por la satisfacción que le dan al público."

I. AMBITO DE COMPETENCIA

El Area de Servicios Públicos y Gobiernos Locales atiende quejas, reclamos y denuncias que se presentan en relación con las Instituciones del Sector Público por acciones u omisiones relativas a la prestación de los servicios públicos así como por las acciones u omisiones de aquellas empresas, asociaciones, cooperativas, juntas y comités

que, por concesión del Estado prestan servicios de esta naturaleza, tales como los servicios de transporte público y de distribución de energía eléctrica.

A partir de la casuística, identifica problemas que afectan la prestación de determinados servicios públicos e inicia investigaciones especiales con el fin de obtener elementos y hacer recomendaciones de tipo general en beneficio de los usuarios.

Además efectúa investigaciones de oficio en asuntos sobre los que se considera necesaria la intervención de la Defensoría, aun cuando no hayan sido denunciados.

Al realizar todas estas funciones se tiene como objetivo velar por la racionalización del Sector Público, por su buena administración, por su eficiencia y por su modernización, de tal manera que los servicios cumplan con su función social en la mayor medida posible, para proteger en este campo los derechos e intereses de los habitantes.

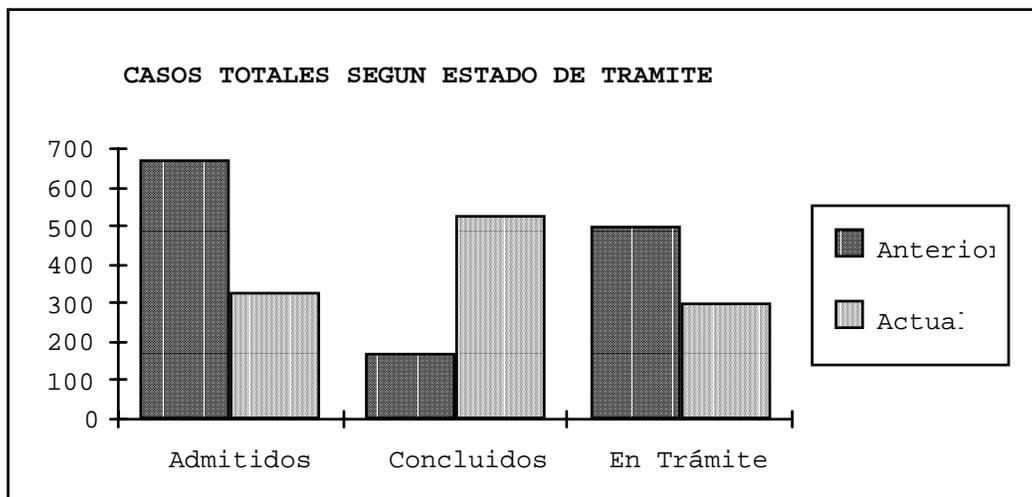
II. RESUMEN ESTADISTICO

Las principales cifras de la operación de este período anual y su comparación con el ejercicio anterior se presenta de seguido:

CASOS TOTALES

CASOS TOTALES SEGUN ESTADO DE TRAMITE

	DEL 01-10-93 AL 30-04-94	DEL 01-05-94 AL 30-04-95	TOTALES	%
Admitidos	674	329	1003	100.0
Concluidos	174	529	703	70.1
En Trámite	500	300	300	29.9

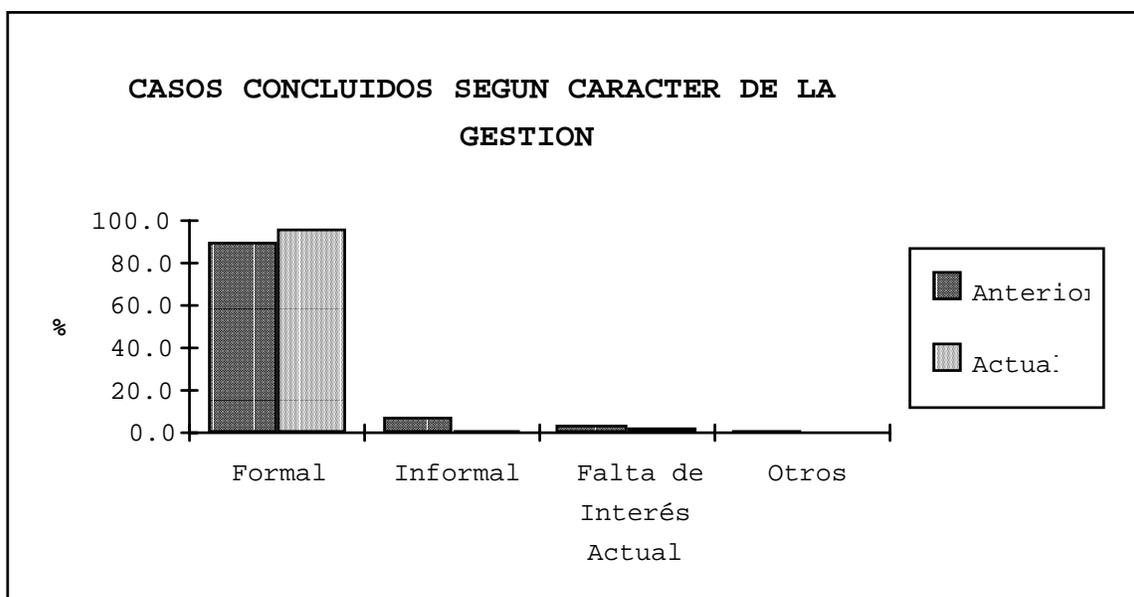


CASOS CONCLUIDOS

CASOS CONCLUIDOS SEGUN EL CARACTER DE LA GESTION

- En porcentajes -

CARACTER DE LA GESTION	DEL 01-10-93 AL 30-04-94	DEL 01-05-94 AL 30-04-95
Formal	89.1	96.2
Informal	7.5	1.3
Falta de Interés Actual	2.9	2.5
Otros	0.5	0.0
TOTAL	100.0	100.0

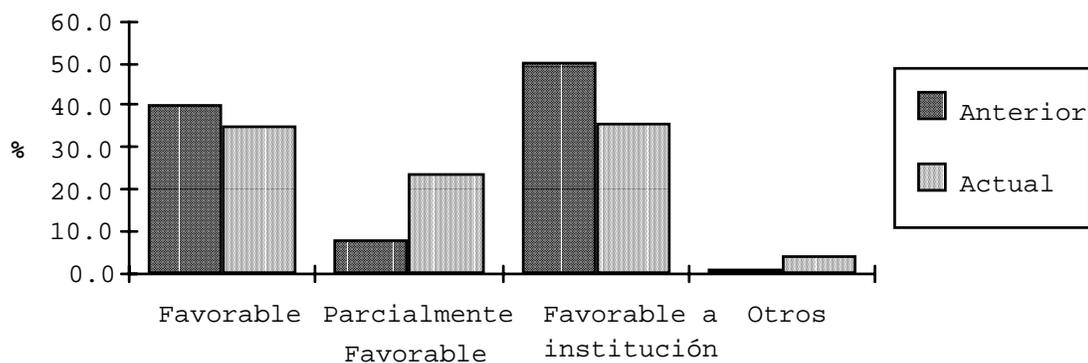


CASOS CONCLUIDOS SEGUN RESULTADO DE LA GESTION

- En porcentajes -

RESULTADO DE LA GESTION	DEL 01-10-93 AL 30-04-94	DEL 01-05-94 AL 30-04-95
Favorable	40.3	35.5
Parcialmente Favorable	8.0	23.8
Favorable a institución	50.6	36.1
Otros	1.1	4.6
TOTAL	100.0	100.0

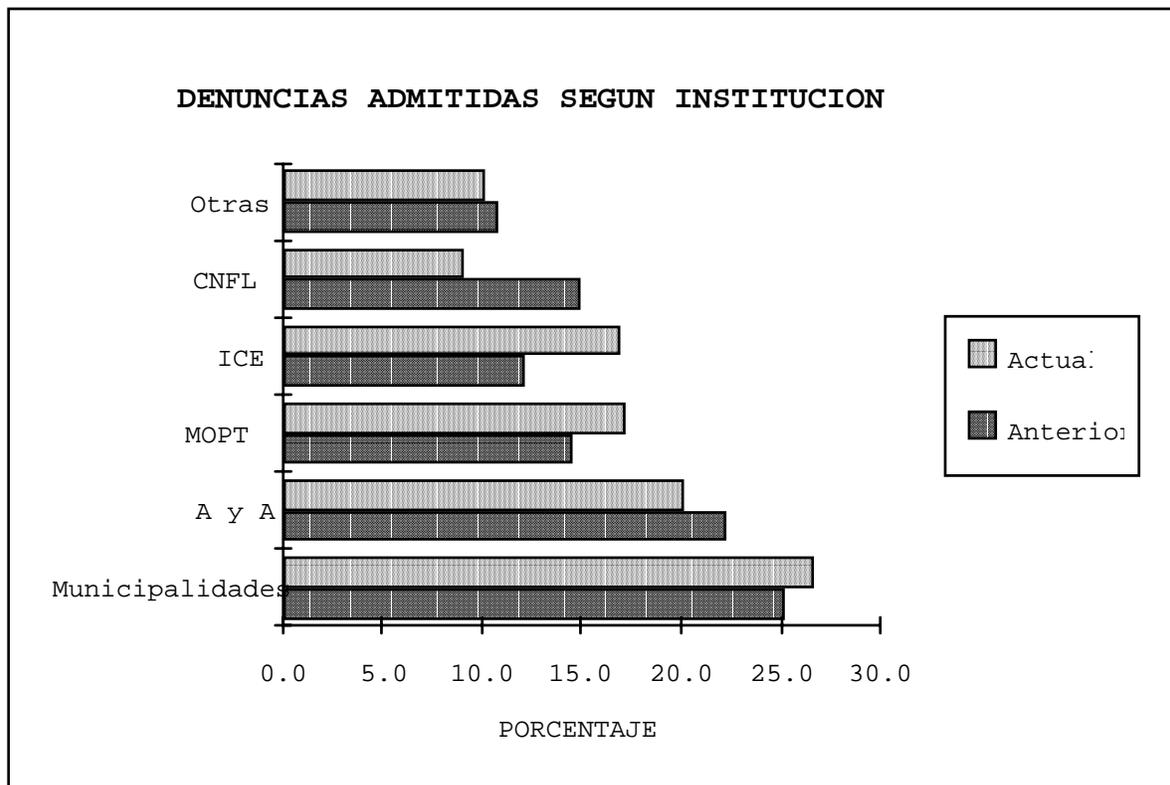
**CASOS CONCLUIDOS SEGUN RESULTADO DE LA
GESTION**



DENUNCIAS ADMITIDAS SEGUN INSTITUCION

- En porcentajes -

INSTITUCION	DEL 01-10-93 AL 30-04-94	DEL 01-05-94 AL 30-04-95
Municipalidades	25.2	26.6
A y A	22.3	20.1
MOPT	14.6	17.2
ICE	12.1	16.9
CNFL	15.0	9.1
Otras	10.8	10.1
TOTAL	100	100.0



III. TEMAS MAS FRECUENTES

De las quejas que se reseñaron en el Informe de la Defensoría de los Habitantes al 30 de abril de 1994 como las de mayor frecuencia, varias de ellas conservaron esa característica en este periodo. Así, se ha continuado brindando trámite a los asuntos de carácter individual buscando la situación de justicia y legalidad que corresponda en cada caso; sin embargo, también se han dado pasos importantes en busca de soluciones de carácter general que beneficien no sólo a las personas que solicitan la intervención de la Defensoría, sino a todos los usuarios de esos servicios. En esta dirección la Defensoría ha solicitado tanto a las empresas e instituciones prestatarias de los servicios como al Servicio Nacional de Electricidad, en los campos donde este último tiene competencia, entre otras cosas las siguientes acciones:

- interpretación de normativa vigente.
- revisión del cumplimiento del marco legal y reglamentario existente.
- estudios para la estimación de la incidencia de ciertos problemas, vicios e ineficiencias y la cuantificación de sus efectos económicos para los usuarios.
- valoración acerca de la conveniencia de cambios en aspectos reglamentarios.

- establecimiento y aplicación de controles.
- suministro de información a los usuarios acerca de los principales aspectos que norman la relación entre las partes.

En algunos de los campos recién han finalizado los estudios y a consecuencia de ellos ya han surgido propuestas de cambios reglamentarios y de procedimiento que están en consulta a las partes interesadas. En otros, muy a pesar de la Defensoría, sus recomendaciones no concluyen aún de acatarse por parte de las instituciones y será el próximo informe de gestión el que incluya sus logros.

1. Omisión de respuesta a gestiones de los habitantes

En cada uno de los casos atendidos por esta Area donde el motivo de la disconformidad del habitante deviene no sólo de la inacción de los Entes Públicos para dar solución a los problemas que se les plantean formalmente, sino también por la omisión brindarle algún tipo de respuesta, se ha incluido y enfatizado en las resoluciones dirigidas a los respectivos jercas la interpretación que del Artículo 27 de la Constitución ha hecho la Sala Constitucional y el alcance de los artículos 11,12 y 13 siguientes y concordantes de la Ley General de la Administración Pública, con la recomendación de circular estos contenidos a todo el personal. Aún así, el número de quejas en este sentido continua siendo importante, especialmente en relación con la mayor parte de las Municipalidades.

2. Disconformidad con facturación del servicio de energía eléctrica

Continúa siendo importante la cantidad de quejas que se reciben por la percepción de los usuarios de que el consumo que se les atribuye y, consecuentemente, la facturación que reciben por el servicio de energía eléctrica son muy altos para el uso que de tales servicios hacen. Lo mismo con relación a diversos ajustes de consumo de meses anteriores.

En estos aspectos se solicitó la participación del Servicio Nacional de Electricidad para la interpretación de alguna normativa vigente, la valoración del impacto de la actuación de las empresas e instituciones en relación con procedimientos que siguen en la práctica y para que gire a las mismas las instrucciones que le competen a efecto de que se respeten los procedimientos establecidos mediante reglamentos y directrices para salvaguarda de los usuarios de tales servicios.

Un ejemplo es el caso de la autorización que deben solicitar las empresas distribuidoras de energía eléctrica al Ente Regulador, de previo a incluir ajustes por consumo en la facturación. Del estudio realizado por el Ente Regulador a la facturación del bloque residencial de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A. para el año 1994 surgen como evidencia una serie de elementos importantes, entre ellos los siguientes:

- Los movimientos de ajuste a la facturación en el bloque de abonados residenciales constituyen una suma cuantiosa tal como se aprecia en el cuadro siguiente:

COMPAÑIA NACIONAL DE FUERZA Y LUZ S.A.SECTOR RESIDENCIAL.

CONCEPTOS MAS IMPORTANTES EN LOS AJUSTES A LA FACTURACION
Enero - Diciembre 1994

CODIGO	CONCEPTO	TIPO CARGO	MONTO EN ¢
11	Ajuste a facturaciones anteriores	Débito	98.780.593
16	Saldo por servicio liquidado	Débito	41.900.883
19	Saldo por consumo meses anteriores	Débito	46.491.135
40	Otros cargos	Débito	18.509.391
53	Ajuste a facturaciones anteriores	Crédito	70.882.959
		TOTAL	276.594.761

Fuente: Informe del SNE 1120-DT-95

- En la facturación correspondiente al mes de diciembre de 1994 se aplicaron ajustes a un 2.25% del total de clientes residenciales sólo por los conceptos que se incluyen en la tabla anterior, porcentaje que de ser similar para todos los meses estaría indicando que en un año cerca de 76.000 abonados residenciales (27%) recibirían algún tipo de ajuste por estos conceptos.
- Se localizaron casos de incorrecta aplicación de los ajustes en perjuicio del usuario. Como ejemplo se presentan los casos individuales más representativos en términos de monto.

En relación con cargos por ajuste a facturaciones anteriores, se detectó una aplicación incorrecta por un monto de ¢113.352.00, puesto que se están efectuando ajustes de cuatro recibos (agosto, setiembre, octubre y noviembre de 1994) en forma consecutiva, lo cual transgrede los artículos 11 y 19 del Reglamento General de Servicios Eléctricos.

En lo que al caso interesa, el primero de estos artículos señala que la empresa tomará la lectura de los aparatos de medición en un periodo que puede variar entre 27 y 33 días y que cuando los aparatos de medición dejasen de funcionar por desperfecto durante cualquier periodo, el importe de la factura mensual se calculará de acuerdo con el promedio de los consumos mensuales registrados durante los tres meses posteriores a la ocurrencia del desperfecto. El segundo expresa que de comprobarse que se ha cargado a un abonado menos de lo que le corresponde en la facturación, la empresa deberá cobrarlo dentro de los 90 días siguientes a aquél en que ocurrió el error, so pena de prescripción y sujeta el cargo por ajuste a la previa autorización del Servicio Nacional de Electricidad.

Con respecto a saldos por servicios liquidados, un monto pendiente por ¢160.391.00 se recargó en otra localización a nombre del mismo abonado, en contravención a lo dispuesto en los artículos 1 y 5 del Reglamento General de Servicios Eléctricos. Lo correcto sería haber aplicado a la deuda el depósito de garantía del servicio eléctrico correspondiente y proceder al cobro judicial del saldo al descubierto.

En lo que toca a cargos por consumo de meses anteriores, se facturó un periodo de 122 días en un sólo recibo por la suma ¢68.592.00, en contravención de los artículos 11 y 19 del Reglamento General de Servicios Electricos, cuyos alcances se citaron antes.

- La Compañía no dispone de un sistema administrativo eficiente para la detección, investigación y control de las inconsistencias que se presentan en el proceso de facturación, tal y como lo ha señalado la Defensoría de los Habitantes. El Servicio Nacional de Electricidad ha pretendido subsanar esta situación mediante el " Procedimiento para la remisión y aprobación de solicitudes de autorizaciones de cobro por aplicación del párrafo tercero del artículo 19 del Reglamento General de Servicios Eléctricos " publicado en La Gaceta N°76 del 21 de abril de 1994.
- Desde la entrada en vigencia del procedimiento citado en el punto anterior, la Compañía disminuyó radicalmente la presentación de solicitudes al Ente Regulador y en la actualidad se puede establecer que la Empresa procede a realizar los ajustes sin la previa autorización del SNE.

Presume la Defensoría de los Habitantes que la amenaza de suspensión del servicio y el desconocimiento de sus derechos hace que los abonados paguen los ajustes y no denuncien los abusos en su contra.

Sobre la base de estos resultados la Defensoría de los Habitantes insiste en las recomendaciones al Servicio Nacional de Electricidad y a las empresas e instituciones que están bajo su regulación para se establezcan los controles necesarios a fin de garantizar el cumplimiento de los aspectos legales y reglamentarios que informan la relación entre las partes.

Con destacada importancia está empeñada la Defensoría en que los usuarios, no sólo del servicio eléctrico sino de todos los servicios públicos, conozcan los principales aspectos legales y reglamentarios que les afectan, para que ellos mismos acudan, en primera instancia, en defensa de sus derechos.

3. *Disconformidad con la lectura bimensual del servicio eléctrico*

Este aspecto continúa siendo motivo de disconformidad por parte de los usuarios del servicio eléctrico. Al respecto y con ocasión de varios casos trasladados por la Defensoría de los Habitantes, el Servicio Nacional de Electricidad realizó un estudio preliminar que permitió detectar problemas en el procedimiento que venían utilizando las empresas eléctricas el cual generaba perjuicios económicos para el abonado en unos casos y en otros para la misma empresa. Tal como se consignó en el Informe Anual de la Defensoría al 30 de abril de 1994, el Ente Regulador solicitó a las empresas e instituciones distribuidoras de energía eléctrica la aplicación de un procedimiento que especificó a fin de corregir en alguna medida esa situación, en tanto se procedía a la elaboración de un estudio más profundo para decidir propiamente sobre la conveniencia de la lectura bimensual.

Una vez realizado ese estudio, en el mes de marzo de este, año la Junta Directiva del Servicio Nacional de Electricidad sometió a consulta de las partes interesadas un proyecto de modificación al artículo 11 del Reglamento de Servicios Eléctricos en el sentido de volver a la lectura mensual de medidores.

La Defensoría de los Habitantes, si bien es cierto en principio está de acuerdo con la modificación del artículo 11 del Reglamento supracitado, por estar orientada a eliminar en su origen los problemas de ajustes, subfacturaciones, sobrefacturaciones y otros derivados de las lecturas bimensuales y de los consumos estimados, también sabe que conllevaría una elevación de los costos de las empresas distribuidoras de energía, que finalmente serían trasladados a los usuarios por la vía tarifaria.

Así, la lectura mensual de medidores implicaría la duplicación del número de lectores y consecuentemente un incremento en los egresos por salarios, pago de beneficios sociales, viáticos, horas extra. Además, se requeriría contar con equipo técnico y de computación adicional, el pago de sus operadores, gastos de mantenimiento, etc. Un cálculo inicial somero estima ese costo sólo para la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A. en ¢113 millones al año que, divididos entre la totalidad de abonados de esa Empresa, vendría a representar un aumento de ¢27,00 en la factura mensual.

Bajo estas consideraciones la Defensoría de los Habitantes presentó formal oposición a este proyecto de modificación ante el Servicio Nacional de Electricidad, en tanto:

- No se valore el impacto económico-financiero para los abonados implícito en la modificación en comentario, derivada del aumento de costes que experimentarían las empresas distribuidoras de energía eléctrica, por su eventual traslado a los usuarios vía tarifas.
- No se analicen y valoren las vías opcionales de solución a los problemas de la lectura bimensual de contadores.
- No se tengan los elementos de juicio indispensables para decidir la mejor opción, desde una óptica de costo-beneficio, para los usuarios del servicio eléctrico.

Al momento no ha habido resolución del Servicio Nacional de Electricidad acerca de esta modificación.

4. Disconformidad con la facturación del servicio de agua

Las quejas más frecuentes en materia de agua se refieren nuevamente a disconformidad con facturaciones cuyo consumo imputado -según los petentes- no se ajusta al consumo real de agua. Esto resulta lógico al considerar que al estarles afectando el aspecto económico resulta muy perceptible para los usuarios.

No obstante, ha surgido un nuevo tipo de caso en relación con errores que suceden en diversas etapas que interesan al proceso de facturación, como por ejemplo en relación con las labores de censo, codificación y registro de abonados. Contrario a lo que sucede con las quejas por alto consumo, en estos casos se requiere una atención especial del abonado para la detección de errores que se manifiestan en los datos característicos del servicio como la dirección, la localización, el número de cuenta y el número de medidor. Por lo tanto la

importancia relativa de las quejas bien podría no estar reflejando la cantidad de personas afectadas.

La Defensoría de los Habitantes ante estos dos tipos de problema ha girado recomendaciones al Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados en el sentido de que:

- Realice una investigación exhaustiva sobre las reiteradas quejas por facturaciones cuyo consumo registrado -según los petentes- no se ajusta al consumo real de agua, en la cual se consideren distintos factores que podrían estar explicando esa diferencia tales como: edad, estado y mantenimiento de los medidores, condiciones que inciden en el arranque del hidrómetro, relación de diámetro de tubería a caudal, efectos de la reconexión, incidencia de la presión del agua y aire sobre las instalaciones internas. Así mismo, se recomendó que la investigación contemple la revisión los criterios que maneja la Institución para explicar el alto consumo y que la dirección de la misma esté a cargo de una empresa especializada o de un profesional que no labore en la Institución.
- Extreme los controles en la codificación, censo, registro de abonados, suministro de información al Departamento de Operaciones de Campo, dentro del mismo proceso de facturación, de manera que tenga la necesaria coordinación interna para evitarle al abonado situaciones de molestia y dificultad.

5. *Requerimiento de hidrómetro*

Muchas personas han manifestado disconformidad por el cobro de una suma fija que hace el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados en aquellos servicios que no disponen de hidrómetro por causas que le son ajenas a los abonados. En esos casos el Instituto factura una suma que corresponde a un consumo promedio del sector de abonados residenciales, el cual en muchos casos es evidentemente superior al consumo real del abonado, especialmente cuando se trata de individuos que viven solos o de servicios de muy poca utilización.

La tardanza que sufrió la aprobación por parte de la Asamblea Legislativa de varios empréstitos destinados a la adquisición de los medidores y sus accesorios, así como los dilatados procedimientos de compra han sido los principales factores para que el programa de medición del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados no haya avanzado en consonancia con la urgencia que tiene. En todo caso es una situación de la que es responsable la Institución y no el usuario de sus servicios.

En el informe anual de la Defensoría al 30 de abril de 1994, se sustentó la posición de que se cobrara en estos servicios el consumo mínimo correspondiente a los servicios medidos (15 m³) por ser éste, en estricto sentido de derecho, el único que podría imputarse en los casos donde no se dispone de hidrómetro. Sin embargo, de acuerdo con datos suministrados por el Instituto y que la Defensoría acepta como válidos, el consumo

promedio del sector de abonados sin medidor es bastante superior al que se muestra para el grupo que si dispone de hidrómetro, lo cual hasta cierto punto resulta natural.

Ante esta realidad y considerando que los excedentes de consumo de este grupo, bajo la tesis que venía sosteniendo la Defensoría de los Habitantes tendrían que ser asumidos por toda la masa de abonados, lo cual también resulta injusto, han dado origen a un enfoque diferente que propende a la agilización de las acciones que debe tomar el Instituto para cubrir el programa de medición en el menor tiempo posible y que entretanto se abra la posibilidad de que el usuario adquiera el aparato de medición y su costo le sea reconocido por la Institución con cargo a la facturación siguiente. Hoy día el abonado puede adquirir el hidrómetro pero se le obliga a donarlo a la Institución, lo cual le representa una erogación importante e indebida en el tanto que lo hace para subsanar un problema sobre el cual no le cabe responsabilidad.

El Servicio Nacional de Electricidad por su parte tiene una visión similar en cuanto al cobro de una cuota fija para los servicios no medidos y en consonancia con esa posición denegó la solicitud de aumento que le formulara el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados para ese grupo de abonados al final del año anterior, rechazando también el recurso de revisión que sobre este punto específico se le sometió.

Declaraciones recientes de la Presidenta Ejecutiva del Instituto dan cuenta de que la Institución acelerará los trámites hasta la instalación de los medidores. En defensa de los derechos e intereses de los abonados, tanto de los que sin tener hidrómetro perciben que se les cobra en exceso, como del resto de los abonados que pagan los defectos en la facturación total a ese grupo, la Defensoría de los Habitantes dará cumplido seguimiento a la ejecución pronta y sin dilación de ese equipamiento para todos los usuarios.

6. *Quejas por escasez y suspensión del servicio de agua*

Las quejas por escasez y suspensiones del servicio de agua son frecuentes, en especial en la época de verano. La Defensoría indagó profundamente cada una de las quejas recibidas, encontrando un argumento frecuente de las instituciones en el sentido de que la ejecución de proyectos de mejoras, que reconocen como prioritarios, se ha visto frenada por atrasos en la aprobación de empréstitos por parte de la Asamblea Legislativa. Es el caso por ejemplo del "Programa de Suministro de Agua Potable en Centros Urbanos y para la Rehabilitación de la Infraestructura Sanitaria de Limón" dentro del cual están consideradas las mejoras al acueducto de El Pasito en Alajuela. Debido a esos atrasos de trámite legislativo y la urgencia de atender el serio problema de esa comunidad, el ICAA se vio obligado a perforar un pozo profundo en El Cacique de Alajuela, que todavía no constituye la solución definitiva al desabastecimiento que sufre la zona. En consecuencia, considera la Defensoría que esos atrasos obligan a las instituciones a la improvisación en la búsqueda de soluciones y al desvío de recursos que se tenían destinados para la solución de problemas en otras comunidades.

En cada caso específico la Defensoría de los Habitantes brindó información detallada a los quejosos sobre los factores que han incidido en el desabastecimiento y el estado de los proyectos que las instituciones están desarrollando o pretenden desarrollar para mejorar el servicio; asimismo, le ha recomendado a los petentes mantenerse vigilantes del avance de

los proyectos y que en la medida de lo posible, y en forma organizada, ofrezcan apoyo a la institución responsable para que se concreten lo más pronto posible.

Por otro lado, las quejas por suspensión del servicio de agua sin previo aviso por parte del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados, las municipalidades y la Empresa de Servicios Públicos de Heredia también son abundantes. En el caso del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados la Defensoría de los Habitantes pudo comprobar que éste realiza los mejores esfuerzos para informar a los habitantes, con la oportunidad que el caso permite, en relación con los racionamientos y suspensiones del servicio, utilizando diferentes medios de comunicación a su alcance. A las personas que presentaron quejas por este motivo, se les informó cuales eran esos medios de comunicación que utiliza el Instituto y las acciones que toma la Institución cuando se suspende el servicio por razones imprevistas. Por su parte la Empresa de Servicios Públicos de Heredia manifiesta que ha procedido a informar de las suspensiones o racionamientos cuando afectan grandes sectores de su población cubierta. No obstante reconoce que tiene dificultades para brindar ese tipo de información con la frecuencia con que el problema se presenta. En el caso de las municipalidades no se ha conocido hasta hora de la implementación de acciones para atender las recomendaciones de la Defensoría en este campo. Por ello tanto en el caso de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia, como en el de las municipalidades, la Defensoría de los Habitantes seguirá insistiendo hasta que cumplan de manera adecuada su obligación de informar todo lo relativo a los problemas de suministro que afectan el servicio.

7. Quejas por no reparación de fugas de agua

Las quejas por la no reparación de fugas en las aceras y en las calles también fueron frecuentes. En criterio el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados este tipo de fugas no genera perjuicio económico para el usuario por no quedar registrada en los hidrómetros, posición que la Defensoría no comparte. La Defensoría de los Habitantes considera que estas fugas se traducen en pérdidas y que es necesario desarrollar una investigación sobre la incidencia que tiene este desperdicio de agua en el abastecimiento de los ciudadanos y en las tarifas del servicio. En ese sentido va a insistir ante la Institución.

8. Tiempo de espera de instalación de servicio telefónico e inobservancia al orden de presentación de las solicitudes

El tiempo que llevan en espera para la instalación de servicios telefónicos nuevos o para traslados de los existentes ha continuado siendo frecuente motivo de queja por parte de los habitantes. El asunto se agrava en los casos en que la Institución ha atendido solicitudes que fueron presentadas en fechas posteriores.

En este campo no se ha logrado el avance que la magnitud del problema demanda y si se quiere la situación ha venido a agravarse con los recortes presupuestarios que en una medida importante han salido de los recursos que se tenían dispuestos para el desarrollo de obra. Así, se ha recibido información de parte del Instituto Costarricense de Electricidad en el sentido de que soluciones que había ofrecido para un determinado plazo y que la Defensoría de los Habitantes había ya comunicado a los interesados, sufrirán cierto retraso

e incluso se informa de casos para los que queda indeterminada la fecha de su realización, por efecto de la disminución de presupuesto.

Considera la Defensoría de los Habitantes que la situación anteriormente apuntada no podría ser peor. Con casi 68.000 solicitudes de servicio telefónico tradicional y cerca de 17.000 de servicios celulares en demanda pendiente, el tiempo de espera de la misma, la demanda no expresada que sin duda existe y que naturalmente tiende a crecer al igual que la expresada, cabe preguntarse sobre los niveles de demanda insatisfecha a que se llegará este año y los próximos. Hay que agregar a esto que, según manifestaciones de la propia Institución, no existe capacidad en el país para darle una respuesta rápida a la ampliación de la red telefónica, que en muchos casos constituye el obstáculo para la atención de las solicitudes, ni aún contratando adicionalmente empresas extranjeras.

Por el otro lado, la Institución no podrá captar los recursos de tráfico telefónico que en suma muy apreciable se asocian con la demanda pendiente y en ese tanto no podrá destinarlos al desarrollo de obra en la medida que correspondería, quedando estancado su desarrollo en términos de garantizar acceso a quien solicita el servicio. Empréstitos internacionales para desarrollo del Sector de Telecomunicaciones que estaban en proceso de consecución se han detenido en su trámite en vista de las medidas adoptadas por el Gobierno de la República para el control de la deuda externa; menos entonces se podría pensar en préstamos adicionales.

Para poder atender las necesidades de inversión, la otra salida sería aumento de tarifas. En este aspecto y con ocasión de la última solicitud de aumento de tarifas y otros conceptos que presentó el Instituto Costarricense de Electricidad al Servicio Nacional de Electricidad a finales del año pasado, la Defensoría de los Habitantes presentó su oposición acerca de varios extremos de la misma. Ello bajo la perspectiva de que para los intereses de los usuarios lo justo sería aceptar un incremento tarifario sólo cuando por aspectos fuera de control del operador fuere absolutamente necesario o a cambio de una mejora substancial en la calidad del servicio, lo cual de acuerdo con la solicitud presentada por el ICE en aquél momento no se demostraba con claridad. Es evidente que tampoco sería de justicia una fórmula donde los recortes presupuestarios tengan que reponerlos los usuarios del servicio.

En vista de lo anotado, y a la luz de la defensa de los derechos e intereses de los habitantes, la Defensoría concluye que, en términos de su objetivo social, el Sector de Telecomunicaciones está en crisis y se amerita un profundo análisis y decisión política para enderezar la situación.

Las comunicaciones son absolutamente vitales para el desarrollo del país. En ese sentido, no puede haber una decisión más perjudicial para los intereses nacionales y de la misma hacienda pública, en cuyo nombre se hacen los recortes presupuestarios, que la de cercenar este tipo de inversiones reproductivas.

9. *Depósito de derechos telefónicos sin reconocimiento de intereses*

A la par de la molestia por el tiempo de espera de instalación de servicios telefónicos nuevos, muchos habitantes sienten como indebido e injusto que el Instituto Costarricense

de Electricidad no reconozca intereses sobre las sumas que se ven obligados a mantener en depósito por concepto de derecho telefónico antes de que sus servicios sean instalados. Y que por otro lado, cobre intereses por derechos vendidos a crédito, sin estar en disfrute del servicio telefónico.

Mucho tiempo se ha compartido con funcionarios del ICE cambiando impresiones sobre este tema. La Defensoría ha recibido positivamente sus planes de cambio en este esquema que, si bien no corresponden a la situación que la Defensoría considera absolutamente justa para los intereses de quienes desean contar con un servicio telefónico, si mejoran las condiciones actuales.

Sin embargo, la Defensoría de los Habitantes no conoce que se hayan puesto en práctica esos planes. Por lo que habrá que darles pronto seguimiento.

10. Abusos de los empresarios de autobuses

Existe malestar entre los usuarios de varias líneas de autobuses por el abuso de los empresarios que operan autobuses y busetas en la misma ruta. Las quejas se reciben en el sentido de que los empresarios operan desde la misma terminal para ambas modalidades de servicio y se aprovechan de esto y de la falta de control de los horarios del servicio ordinario de buses para inducir indebidamente a los pasajeros a tomar el de buseta, que les resulta más oneroso.

Otros se quejan de que existe un servicio directo que tiene un costo mayor que el del servicio ordinario no obstante lo cual los buses realizan paradas en trayecto para recoger pasajeros, con lo cual se están infringiendo las condiciones autorizadas para esta modalidad de servicio.

Incumplimiento de horarios, estado de las unidades, recargo de pasajeros, también constituyen motivos de queja de los habitantes.

Los resultados de las gestiones de la Defensoría de los Habitantes ante el Ministerio de Obras Públicas y Transportes, en defensa de los derechos e intereses de los usuarios del transporte público, no han sido del todo satisfactorios. Lejos de ello, más bien ha habido tardanza considerable en las respuestas, aducida a la falta de recursos humanos, materiales y presupuestarios para realizar el trabajo de campo que muchos de los casos trasladados por la Defensoría requieren; falta de profundidad en los informes de respuesta y sobre todo ninguna constatación de las quejas de los usuarios; el común denominador de las respuestas es que siempre se encuentra de conformidad la operación de la ruta.

De esas respuestas pareciera que consistentemente se equivocan los usuarios, y que se equivocan los usuarios de todos los extremos del país. La Defensoría de los Habitantes no acepta este tipo de explicaciones peregrinas generalizadas y esto lo señala en sus resoluciones al respecto.

Entre otros, en un caso donde varias quejas se enderezan contra la empresa de buses de Cartago por inducir al usuario a utilizar el servicio de buseta, no ha habido manera

posible de que el Ministerio de Obras Públicas y Transportes rinda el informe a que está obligado por ley.

A pesar de que se han hecho reorganizaciones internas en la Dirección General de Transporte Público para atender las relaciones con la Defensoría y las quejas que le presentan directamente los usuarios, los resultados distan mucho de ser satisfactorios. No es con la Defensoría de los Habitantes con quien la Dirección General de Transporte Público tiene la obligación de dar respuestas oportunas y adecuadas. Es con los habitantes cuyos derechos e intereses debe proteger y no lo hace. Esa marcada omisión afecta a los habitantes, quienes tienen que soportar no sólo el mal servicio sino también el injusto aumento de las tarifas.

La Defensoría de los Habitantes aún no ha encontrado la fórmula para cambiar este estado de cosas. Va a lograrlo. Esa es su obligación.

Entre otras medidas que se están adoptando para ese propósito, a través del Programa de Unidades Móviles de Divulgación y Promoción se estarían haciendo llegar a todas las comunidades del país los contratos de concesión que operan en cada localidad. Serán entonces las mismas comunidades quienes vigilen el cumplimiento de las obligaciones contractuales por parte de los transportistas y denuncien con mayor propiedad las infracciones que se presenten. El así hacerlo responde a constataciones que se hacen en muchos de los distritos y cantones del país.

11. Taxis

Las quejas que se arrastraron del periodo anterior, de personas que habían presentado solicitud de permiso de taxi y nunca obtuvieron respuesta por parte del Ministerio a su gestión, o de otras cuyos nombres fueron utilizados por diferentes cooperativas en su condición de asociados para solicitar la asignación de permisos y luego fueron expulsados o los favorecidos fueron otros individuos que no formaban parte de las listas originales, no encontraron tampoco solución en este último año. Simplemente no aparecieron registros de esas solicitudes o la Dirección General de Transporte Público manifiesta que los manejos internos de las cooperativas no son de su competencia. Además, la Comisión Técnica de Transportes dispuso no otorgar más permisos y proceder a realizar un procedimiento de licitación para asignar concesiones que vendría a eliminar la figura del permiso. Esa disposición impidió que se revisaran los casos trasladados por la Defensoría de los Habitantes de personas que, sin importar ya la situación original que los dejó fuera, estaban manifestando su interés actual por obtener un permiso de operación.

El tema de la licitación ha generado movimientos de agrupaciones de taxistas que ven ese procedimiento como una amenaza para su permanencia en la actividad porque consideran que sólo se trata de una forma de crear espacio para otorgar favores políticos.

El Ministerio sostiene que la figura que por ley debe prevalecer es la de concesión y que su intención es conducir un proceso licitatorio transparente, que acabe con una serie de anomalías que se dieron en administraciones pasadas en el otorgamiento de los permisos. Asimismo afirma que sólo bajo la figura de la concesión se puede ejercer un control adecuado para garantizar la calidad de servicio que el usuario merece.

Ante tanto problema que ha habido en relación con el otorgamiento de permisos de taxis y el conflicto de intereses que existe entre diversos grupos en torno a la futura licitación, la Defensoría de los Habitantes ha considerado necesario seguir muy de cerca el proceso y en esa línea ha solicitado al Ministro de Obras Públicas y Transportes información de interés. Dentro de esa información se ha solicitado el proyecto del cartel respectivo con el fin de estudiarlo y aportar las recomendaciones que se muestren para la protección de los derechos e intereses de los habitantes, con lo cual el Ministerio se ha manifestado en desacuerdo.

Entre otras cosas, con relación a los permisos se ha dicho que fueron entregados en administraciones pasadas con marcados criterios políticos y que en otros casos fueron vendidos en sumas de hasta medio millón de colones. Por desdicha es prácticamente imposible probar fehacientemente la ocurrencia de estos manejos. De eso estamos convencidos.

En ese sentido la licitación que se anuncia puede jugar un papel trascendental para la depuración de los criterios de adjudicación, que deben estar solamente en función del interés del servicio público en sí mismo, en el sentido de que se cubra la necesidad de los usuarios con la mejor calidad y a un precio razonable.

La Defensoría de los Habitantes ha recomendado al Ministro informar al público en general, por todos los medios a su alcance, sobre las condiciones de transparencia que informarán el proceso licitatorio y alertarlo sobre ofrecimientos que en decir de algunos ya se están dando en la calle, para evitar estafas como las que se han puesto en conocimiento de la Defensoría y que tienen viso de realidad aunque no pueda probarse la comisión del delito.

Considera también la Defensoría que debe evitarse cualquier connotación de favoritismo político que afecte la credibilidad del proceso. En ese sentido se conoce de la existencia de recomendaciones dirigidas a los Jerarcas del Ministerio solicitando ayuda para personas dentro del proceso de licitación. En ese sentido la Defensoría de los Habitantes solicita a los diputados, de manera respetuosa pero vehemente, abstenerse de girar este tipo de recomendaciones y también mantenerse vigilantes de que el elemento político no incida en forma alguna en la adjudicación de las concesiones de taxi.

12. Estado de las vías públicas

El estado de las vías públicas ha sido otro motivo de abundantes quejas tanto en la parte central del país como en lugares alejados. El servicio cuestionado es en unos casos competencia del Ministerio de Obras Públicas y Transportes y en otros de las correspondientes Municipalidades.

A este respecto hay que reconocer que se han realizado amplios trabajos de bacheo por parte o bajo coordinación del Ministerio de Obras Públicas y Transportes, en los cuales el Ministerio prometió poner énfasis en la calidad de la obra, considerando su elevado costo. No obstante indican los habitantes, después de haber esperado tal vez años por esa reparación y una vez realizada, en unos pocos meses aparecen de nuevo los huecos en la

calle. Un problema de nunca acabar mientras no se acepte que en las calles y carreteras del país, ese tipo de trabajo de simplemente tapar huecos no tiene posibilidad de éxito. Lo serio del caso es que quienes tienen a su cargo esas reparaciones lo conocen a cabalidad; el propio Ministro de Obras Públicas y Transportes indicó al Defensor de los Habitantes, quien en el mes de agosto de 1994 le manifestaba su complacencia por haber atendido su recomendación de realizar trabajos de urgencia en la Carretera Braulio Carrillo, que serían trabajos que rápidamente se "destaparían".

13. Problemas en materia de construcciones

Diversas quejas se han recibido de comunidades por la realización de construcciones que les afectan. En no pocos de esos casos se ha podido determinar que las obras no cuentan con el permiso municipal, que las municipalidades han procedido a paralizar las obras y a colocar los sellos, no obstante lo cual se han reanudado.

En estos casos la Defensoría de los Habitantes ha procedido a recordar a las Municipalidades cuáles son sus deberes y obligaciones en la materia y los procedimientos legales a seguir en caso de no acatamiento de las órdenes municipales de paralización de construcciones. En un caso específico relacionado con un hotel ubicado en Escazú, el cual realizó obras de construcción sin contar con el correspondiente permiso municipal y desató las órdenes municipales de paralización de obras, la Defensoría de los Habitantes, previo análisis de la normativa aplicable, indicó a la Municipalidad de ese Cantón cuáles eran los mecanismos tanto civiles como penales con los que contaba para lograr el efectivo cumplimiento de sus disposiciones. Además, la Defensoría remitió copia de esa resolución al Ministerio Público.

14. Quejas por falta de control de desarrollo de urbanizaciones

En materia de Urbanizaciones "ilegales" la experiencia revela el desconocimiento municipal en cuanto a los procedimientos a seguir en la materia. Considera la Defensoría de los Habitantes que resulta de vital importancia poder detectar a tiempo los proyectos urbanísticos que no se están realizando conforme a lo establecido en la Ley de Planificación Urbana y leyes especiales existentes. Las Corporaciones Municipales, en coordinación con otras entidades estatales tales como Ministerio de Salud, Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados, Instituto Costarricense de Electricidad, Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo y otros, están en la posibilidad y obligación de detectar a tiempo cualquier irregularidad, de forma que se eviten problemas graves de difícil y costosa solución, tales como la inexistencia de alcantarillado sanitario adecuado, o de calles adecuadas; o bien, ausencia de zonas verdes y de esparcimiento.

No obstante, en casos de urbanizaciones totalmente construidas y vendidas que presentan problemas de alcantarillado sanitario, calles, red de energía eléctrica y telefónica y otros, la Defensoría de los Habitantes ha resuelto en el sentido de que es responsabilidad tanto municipal como de otras instituciones involucradas el resolver las anomalías planteadas por los vecinos, ante el incumplimiento del deber de fiscalización, así como de revisión y aprobación de los proyectos de urbanización desarrollados.

En ese sentido, sirve de ejemplo un caso del Cantón de Mora, referido a una urbanización realizada al margen de lo establecido en la legislación correspondiente, la cual años después presenta serios problemas de vías, alcantarillado y otros. En este asunto se logró comprobar la omisión municipal, la falta de fiscalización de las obras en su oportunidad y el desconocimiento de criterios normativos fundamentales en esa materia. La recomendación de la Defensoría para la Municipalidad se giró en el sentido de que procediera a darle solución a los problemas de esa urbanización.

Considera la Defensoría de los Habitantes que el Instituto de Fomento y Asesoría Municipal, en cumplimiento de su misión, tiene la obligación de establecer un programa permanente de capacitación, seguimiento y control que introduzca una mejora apreciable en el desempeño de las corporaciones municipales. De igual manera el Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo está obligado a ejercer los controles que sean necesarios para garantizar el estricto apego a las leyes y reglamentos que informan el desarrollo de urbanizaciones.

15. *Cierre de vías públicas*

Varias denuncias se han recibido por falta de acción, principalmente de la municipalidades, ante el cierre de caminos y otras vías públicas, que son tales de hecho o de derecho, por parte de empresas y otros particulares.

En este campo se ha ido desarrollando una experiencia que ha conducido a la solución de la mayor parte de los casos que han sido puestos en conocimiento de la Defensoría de los Habitantes, no sin mucha dificultad para lograr la acción municipal. Es el caso de un camino en El Salto de Bagaces que fue cerrado con portones por el propietario de una finca desde 1987, impidiendo así el libre tránsito de los lugareños. La queja sobre la inacción municipal fue presentada a la Defensoría de los Habitantes desde el mes de octubre de 1993 y requirió de incontables gestiones para culminar con su declaratoria como camino público y con su apertura en diciembre de 1994.

16. *Deficiencia en la recolección de basura*

Este ha sido uno de los problemas que desde el inicio de las funciones de la Defensoría más quejas ha generado contra las Municipalidades. Estas, al responder, en muchos casos justifican el problema en la falta de equipo y presupuesto.

Ante ello se está conduciendo un estudio dentro del cual se ha solicitado información a la Contraloría General de la República, al Instituto de Fomento y Asesoría Municipal y a varias municipalidades que prestan un mejor servicio de recolección de basura para analizar diferentes modelos de tarifas y procedimientos de operación que puedan servir a todas aquellas corporaciones municipales donde este servicio está en crisis y que por lo general exhiben tarifas muy bajas que no permiten la operación adecuada y mucho menos acumular una reserva para la reposición de equipo.

Sin duda es mucho lo que se tiene que hacer por parte de las municipalidades y el resto de las instituciones responsables del problema de la basura. Pero también la ciudadanía tiene una importante cuota de responsabilidad en términos de mejorar sus

hábitos para la disposición de los desechos de la unidad habitacional y de ser consecuente con el hecho de que las tasas que hoy día se pagan no cubren el costo de operación en las condiciones actuales y mucho menos pueden sustentar un aumento en la calidad del servicio como la que se requiere.

17. Administración de acueductos rurales

Las quejas con respecto a la manera en que se están administrando varios acueductos rurales por parte de los respectivos comités, mantienen en lo fundamental las características que se indicaron en el Informe de la Defensoría de los Habitantes al 30 de abril de 1994.

Estos acueductos operan sin el grado de control necesario por parte del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados y esto ha permitido que el presidente del comité en algunos casos, o la totalidad del mismo en otros, estén actuando con ese servicio público como si fuera de su propiedad. En ese sentido conceden o deniegan el servicio de manera antojadiza, aplican tarifas que fija el mismo comité sin contar con la aprobación del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados y consecuentemente sin el refrendo del Servicio Nacional de Electricidad como establece el marco legal vigente, conceden tarifas diferenciadas en perjuicio de la equidad que debe existir entre usuarios de una misma categoría; aceptan trueques como pago del servicio a quien les parezca; no existen controles de los ingresos y egresos provenientes de la operación del acueducto y en general a los usuarios no se les brinda información clara ni oportuna de las decisiones que les afectan. En el periodo objeto de este informe, se ha presentado también un tipo de queja diferente, que proviene de los Comités Administradores de los Acueductos donde manifiestan la falta de atención a las solicitudes que presentan ante el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados para mejoras de los aspectos administrativos o de operación de sus respectivos acueductos.

La Defensoría de los Habitantes se encuentra en la preparación del informe final sobre esta temática, donde se tiene previsto incluir una gran cantidad de recomendaciones al ICAA, acerca de los aspectos que por ley tiene que atender y hoy día no está cumpliendo.

VI. DIAGNOSTICO

En el informe de la Defensoría de los Habitantes al 30 de abril de 1994 se planteaba que, a pesar de los esfuerzos que las principales instituciones y empresas prestatarias de servicios públicos estaban realizando para crear conciencia del papel central que debe jugar el usuario en su quehacer, aún los beneficios no llegaban de manera efectiva y perceptible a sus destinatarios.

Se habló entonces de la necesidad de desarrollo de sistemas de indicadores de gestión, los cuales son indispensables para el control de la organización y la adopción de medidas correctivas oportunas y que también resultan necesarios para la planificación de mediano y largo plazo, para establecer sistemas de incentivos al personal con base en el desempeño y en general para propiciar estadios de operación de mayor eficiencia y eficacia

en beneficio de sus usuarios. Se habló también de la necesidad de obtener retroalimentación sistemática de los usuarios acerca de la calidad del servicio que reciben y de lo que aprecian como atributos de esa calidad. Y por último, de enfocar el análisis del quehacer institucional con pensamiento de cambio y un enfoque de reingeniería de procesos. No ha percibido la Defensoría de los Habitantes un gran cambio, pero si se dieron algunas acciones que van en esa dirección.

El Servicio Nacional de Electricidad organizó el Seminario sobre Índices de Gestión y Convenios de Desempeño al que se invitó a las instituciones y empresas del Sector de Energía, a la Contraloría General de la República y a la Defensoría de los Habitantes, que resultó un evento de gran calidad.

Asimismo, el Instituto Costarricense de Electricidad y el Ministerio de Planificación y Política Económica se encuentran elaborando un Proyecto de Contrato-Plan, aspecto que merece un enorme reconocimiento por constituir un paso trascendental para el control del desempeño en la función pública, que el Gobierno ha señalado como prioritario en aras de alcanzar estadios de eficacia y eficiencia que favorezcan tanto el servicio público propiamente dicho, como la economía del país y consecuentemente el nivel de bienestar de los habitantes.

Con respecto a este proyecto de Contrato-Plan considera la Defensoría de los Habitantes que, a través del contacto directo con las disconformidades de los habitantes en relación con los servicios que presta el Instituto Costarricense de Electricidad, se ha logrado un nivel de conocimiento que podría traducirse en sugerencias para incorporar en ese convenio. Con ese propósito en el mes de febrero se solicitó formalmente al Ministro de Planificación y Política Económica una copia de ese proyecto. Hasta el día de hoy no se ha recibido pero se continuará insistiendo.

Para este año de labores habría que agregar al diagnóstico de situación de las instituciones del sector público fundamentalmente dos aspectos, de gran impacto negativo ambos. El primero de ellos tiene que ver con los recortes presupuestarios que se le han impuesto a las instituciones para reducir el déficit fiscal y cumplir los compromisos adquiridos por el Gobierno con los Organismos Financieros Internacionales. La cuota de recorte que corresponde a cada institución ha sido en muchos casos muy alta y por lo tanto imposible de cubrir en su totalidad con el presupuesto de gastos corrientes, que ya en buena medida se encuentra comprometido para el pago de salarios y otras obligaciones ineludibles. Así, se ven entonces obligadas las instituciones y ministerios a disminuir las partidas de inversión que sustentan el desarrollo que se requiere para solucionar gravísimos problemas que existen, por ejemplo en materia de acueductos, y que amenazan la salud y la calidad de vida de los habitantes, o el caso del servicio telefónico cuyo déficit de oferta ya era inmanejable en el mediano plazo antes de estos recortes.

El otro problema tiene que ver con los Programas de Movilidad Laboral Voluntaria del Sector Público que han llevado adelante tanto la Administración anterior como la actual. De nuevo una cuota, en este caso para la eliminación de miles de plazas.

En lugar de proceder primero a un replanteamiento completo del Estado, de sus instituciones y de los programas dentro de ellas, en el sentido de mantener aquellos entes y

actividades cuyo valor agregado para la sociedad justifique su existencia y eliminar otros que tal vez en otro momento fueron importantes pero que hoy día perdieron por completo su vigencia. Y, en lugar de determinar con el rigor necesario dónde hay exceso de personal, qué servicios importantes están ya en crisis por el efecto de los programas de movilidad anteriores y otras circunstancias, se permite que se acoja a la movilidad cualquier funcionario público; sin importar si su concurso es vital para el cumplimiento de los fines institucionales, sin importar si un programa beneficioso para el país queda inoperante ante la pérdida del recurso humano que lo sustentaba

Mucho se ha dicho que esta forma de proceder constituye un desmantelamiento de las instituciones porque muchos de los mejores elementos, que naturalmente tienen mayores posibilidades de insertarse en la actividad del sector privado, son los primeros en acogerse a la movilidad.

Considera la Defensoría de los Habitantes que esta actuación del Gobierno constituye un abandono de los más elementales criterios de racionalidad y denota una displicencia absoluta para con los habitantes, porque el procedimiento descalifica el efecto que tendrá sobre la prestación de los diferentes servicios, que requieren urgentemente de mejoras para satisfacer las necesidades de la población, nunca de retroceso.

Ya se han recibido respuestas que evidencian lo que se viene diciendo; es el caso por ejemplo del Sector de Telecomunicaciones del ICE, cuando informa que obras que llevan retraso de años y que estaban programadas para realizarse en 1995 o en la primera mitad de 1996 sufrirán más demora por la subejecución presupuestaria. O el caso del Ministerio de Obras Públicas y Transportes, no de ahora sino desde el inicio de esta administración, que no puede investigar una denuncia que le traslada la Defensoría porque una cantidad importante de ingenieros se acogió a la movilidad laboral en la anterior administración, o porque en la primera mitad del año agotaron el presupuesto en la partida de viáticos. Ni que decir de las colas que se están formando en las ventanillas del Registro Público por las renunciaciones de personal.

Ese debilitamiento de las instituciones favorece a intereses económicos nacionales y extranjeros que han venido presionando por la privatización de ciertos servicios muy rentables. Ante este panorama, la Defensoría de los Habitantes hace un vehemente llamado al Presidente de la República, al Consejo de Gobierno y a la Asamblea Legislativa para enderezar estas perjudiciales medidas. No se puede permitir que las soluciones a los problemas de corto plazo del Gobierno se conviertan en crisis de largo plazo para los habitantes de la República. No se puede permitir tampoco que se sirva en bandeja de plata a intereses económicos nacionales y extranjeros lo que a los habitantes ha costado tanto construir.

V. DESCRIPCION DE ALGUNOS CASOS REPRESENTATIVOS

1. Caso del aumento de tarifas de buses

La Defensoría de los Habitantes de la República recibió varias denuncias en carácter individual y de grupo acerca de diversas irregularidades que se habrían cometido en la

fijación del aumento tarifario de buses correspondiente a 1994, aprobado por la Comisión Técnica de Transportes el 25 de abril de 1994.

Analizado el asunto se consideró necesario y oportuno asumirlo como un problema general y en consecuencia tomaron las siguientes acciones:

a. Recurso de Apelación ante el Servicio Nacional de Electricidad

En ejercicio de sus facultades legales la Defensoría interpuso un Recurso de Apelación ante el Servicio Nacional de Electricidad bajo los siguientes elementos:

- Que según las denuncias recibidas los incrementos aprobados eran excesivos y provenían de una información que no se ajustaba a la realidad, desvirtuando así los modelos correspondientes en perjuicio de los usuarios.
- Que el costo del transporte público incide en forma muy significativa en la economía de las familias, especialmente las más pobres, por lo cual se hacía necesario garantizar que estos incrementos respondan al equilibrio que debe existir entre la necesidad de que los transportistas perciban un ingreso adecuado para mantener la flotilla de autobuses en buen estado de funcionamiento y deriven una justa utilidad y, al mismo tiempo, que las tarifas sean razonables y asequibles para los usuarios.
- Se solicitó al Servicio Nacional de Electricidad que investigara exhaustivamente los modelos, la veracidad de la información utilizada y se establecieran las tarifas que en derecho y en justicia corresponden.

Dentro del mismo espíritu de protección a los usuarios de este servicio público, la Defensoría solicitó al Servicio Nacional de Electricidad suspender la entrada en vigencia de ese aumento mientras se dictaba la resolución del Recurso de Apelación.

b. Comunicación al Ministerio Público de las denuncias recibidas

En cumplimiento del artículo 27 de la Ley N° 7319 la Defensoría de los Habitantes puso en conocimiento del Ministerio Público los aspectos denunciados en el sentido de que:

- La fijación de las nuevas tarifas no tuvo sustento en aplicación correcta de los modelos que existen para ese propósito.
- En muchos casos ni siquiera se utilizaron tales modelos sino que por el contrario el resultado final para muchas rutas provino de una fijación arbitraria, según dicen las denuncias, negociadas con empresarios individuales, agrupaciones de éstos o con intermediarios.

- En sólo aproximadamente el 15% de las rutas se utilizó el modelo sin que ello sea garantía de que la información que se utilizó para generar el resultado en cada caso correspondiera a datos correctos.

- Las tarjetas que informan sobre las tarifas, capacidad de pasajeros y otros extremos, las cuales se deben colocar en lugar visible para los pasajeros dentro de los autobuses, se estaban entregando a las empresas de transporte público en blanco para que les incluyeran la información. Esta tarea corresponde al Ministerio de Obras Públicas y Transportes y al entregarse en blanco a las empresas se corrió el riesgo de alteración en perjuicio de los usuarios dentro de algunos tramos de las rutas.

c. Notificación y solicitud de informe al Ministerio de Obras Públicas y Transportes

En cumplimiento del artículo 20 de la Ley N° 7319 se procedió al traslado del caso al Ministro de Obras Públicas y Transportes informándole de las denuncias y de lo actuado por la Defensoría ante el Servicio Nacional de Electricidad y el Ministerio Público. Asimismo se le solicitó el informe correspondiente acerca de los cursos de acción a tomar por parte del Ministerio, especialmente en lo relativo al inicio de las investigaciones propias en un plazo perentorio, sin descartar una solicitud de intervención en las mismas por parte del Organismo de Investigación Judicial.

d. Resultados de las gestiones

La Junta Directiva del Servicio Nacional de Electricidad en extracto ACORDO:

"Acoger las recomendaciones formuladas por la Oficina de Servicios Legales de esta Institución, producto del análisis del Departamento Técnico, al analizar la información contemplada en los expedientes administrativos que corresponden a la fijación de tarifas para el transporte remunerado de personas, según los acuerdos de la Comisión Técnica de Transportes del Ministerio de Obras Públicas y Transportes. Consecuentemente:

- *se declara la nulidad absoluta de los actos administrativos impugnados por la Defensoría de los Habitantes, por cuanto se dan vicios de los elementos esenciales y formales.*

- *se declara que la nulidad absoluta tiene efecto puramente declarativo y retroactivo a la fecha de emisión de los actos impugnados. En consecuencia, las tarifas que deberán aplicarse serán aquellas que se encontraban vigentes, previa a la emisión de los actos administrativos publicados en el Alcance N° 11 a La Gaceta N° 90, del 11 de mayo de 1994."*

Más en detalle, en el informe rendido por el Departamento Técnico del Servicio Nacional de Electricidad se concluye que:

" 1. De acuerdo con la revisión de la documentación que remitió la Comisión Técnica, que respalda la fijación de tarifas de transporte remunerado de personas, se concluye que no existe justificación técnica, contable ni financiera para haber aumentado estas tarifas.

2. Existen claras diferencias de tarifas entre lo que recomendaron los estudios técnicos y la publicación en La Gaceta y de acuerdo con la documentación remitida no existe justificación o respaldo de que las tarifas aprobadas por la Comisión Técnica estén cumpliendo el principio del servicio al costo que la Ley establece.

3. Además encontramos casos donde la recomendación del estudio técnico fue de reducción de las tarifas y en su lugar se dieron incrementos, así como tarifas publicadas las cuales no cuentan con el estudio técnico que lo respalde.

4. Todos estos elementos que se presentan sobre los documentos que respaldan la fijación de tarifas de buses, muestran incertidumbre sobre el respaldo de los datos empleados, la metodología utilizada, el manejo de la resolución publicada y sobre la rigurosidad del procedimiento empleado."

Por su parte el Ministerio Público procedió a solicitar a la Defensoría algunas piezas del expediente y el asunto pasó al Juzgado Tercero de Instrucción de San José bajo el expediente N° 1194-94, donde en el mes de junio de 1994 fue desestimado.

El Ministro de Obras Públicas y Transportes dispuso la suspensión de la entrada en vigencia de las nuevas tarifas prevista para el 26 de mayo de 1994 hasta la resolución del Recurso de Apelación presentado por la Defensoría ante el Servicio Nacional de Electricidad. Asimismo procedió a interponer una denuncia formal ante el Organismo de Investigación Judicial, bajo la consideración de ese Despacho de que la actuación aquejada reviste características de una conducta presuntamente delictiva y le solicita a ese Organismo llevar a cabo la investigación pertinente. Dispuso además la adopción de una serie de medidas para salvaguardar la integridad de la información solicitada por el Servicio Nacional de Electricidad.

Así, la Defensoría de los Habitantes considera que su intervención en defensa de los derechos e intereses de los habitantes frente a los Acuerdos de la Comisión Técnica de Transportes mostró plenamente su justificación y su eficacia.

De cara a las subsiguientes fijaciones tarifarias la Defensora Adjunta de los Habitantes, por delegación del Defensor de los Habitantes, emitió las siguientes recomendaciones para el Ministro de Obras Públicas y Transportes:

- Que en la determinación del ajuste tarifario entre manos y en la revisión del modelo tarifario a realizarse con la participación de todos los sectores interesados, el Despacho del Ministro de Obras Públicas y Transportes tome las previsiones necesarias para garantizar el estricto apego a lo que dispone la Ley N° 3503 en esta materia.
- Que a través de parámetros técnicamente establecidos sobre costos de operación a reconocer en el modelo, se propicie una búsqueda permanente de la

eficiencia en la operación del servicio por parte de las empresas del ramo, de manera que los costos de ineficiencia que puedan presentarse en la realidad para cualquier ruta no sean trasladados a los usuarios del servicio.

- Que los procedimientos que se definan para la aplicación del modelo revisado contemplen sistemas de auditoraje que permitan garantizar la fidelidad de los datos y el estricto apego a la definición que para cada variable del modelo se establezca. Esto no sólo contempla la información sobre resultados económicos y financieros, sino la totalidad de los indicadores de operación.
- Que se le brinde especial atención y se tomen desde ya las provisiones de tiempo necesarias para el establecimiento de la demanda de pasajeros de cada ruta, cuya determinación y verificación implica una labor de campo de difícil control y que por lo tanto debe de ser auditada en el mismo momento de su medición por algún ente público o privado de reconocida solvencia moral y experiencia en el campo profesional correspondiente.
- Que la aplicación propiamente dicha del modelo sea debidamente auditada de manera que el resultado que se obtenga para cada ruta sea absolutamente confiable.
- Que se verifique antes de su publicación la correspondencia entre las tarifas que resulten de la aplicación del modelo y las aprobadas por la Comisión Técnica de Transportes.
- Que el Ministerio de Obras Públicas y Transportes presente a la mayor brevedad un proyecto de modificación a la Ley Reguladora del Transporte Remunerado de Personas en Vehículos Automotores, a fin de que •al igual que opera para otros servicios públicos• las tarifas de buses requieran para ponerlas en vigor la aprobación expresa del Servicio Nacional de Electricidad, a partir de la modificación que regiría en enero del año próximo.
- Que se proceda a abrir un expediente administrativo con el fin de determinar la responsabilidad de funcionarios del Ministerio de Obras Públicas y Transportes en los hechos que ocurrieron alrededor del incremento de tarifas de autobuses impugnado por la Defensoría de los Habitantes y aplicar las sanciones que sean del caso.

2. *Caso de facturación por alto consumo de agua*

Una usuaria del servicio de agua potable prestado por el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados presentó su queja ante la Defensoría por considerar que dicho Instituto no había determinado técnicamente y con precisión las razones del alto consumo facturado a su servicio domiciliario por un monto de ₡ 117.979,00 y que por lo tanto sería injusto tener que pagar esa cantidad máxime si se consideraba que: su historial de consumo oscilaba entre 17 y 37 metros cúbicos, sus hábitos de consumo no habían variado y que en las revisiones practicadas no se detectaron fugas en las instalaciones internas. La petente realizó infructuosamente múltiples gestiones ante el Instituto para que se le brindara una

explicación razonable y se le cobrara de acuerdo con lo consumido realmente, pero se insistió en el cobro de la suma determinada por el Ente.

La investigación de la Defensoría de los Habitantes demostró la justificación del reclamo y en la Resolución Final dictada recomendó al Instituto:

- Ordenar una exhaustiva investigación del caso de la petente que arroje los elementos de juicio necesarios para la determinación de las causas del alto consumo que se registró en su cuenta, tomando en consideración el hecho de que la tapa del medidor carecía de tranca y la existencia de una fuga que se determinó en la acometida de su servicio meses después de haber presentado la queja.
- Qué para los efectos de cobro de sumas atrasadas correspondientes al periodo de problema se espere el resultado de la investigación que se solicita en el punto anterior y se le permita el pago de los meses posteriores a febrero de 1994 donde el consumo registrado se normalizó, a efecto de que no se acumulen multas e intereses innecesarios.
- Realizar una investigación exhaustiva sobre las reiteradas quejas por facturaciones cuyo consumo registrado -según los petentes- no se ajusta al consumo real de agua, en la cual se consideren distintos factores que podrían estar explicando esa diferencia tales como: edad, estado y mantenimiento de los medidores, condiciones que inciden en el arranque del hidrómetro, relación diámetro de la tubería-caudal, efectos de la reconexión, incidencia de la presión del agua y aire sobre las instalaciones internas. Así mismo, que la investigación contemple la revisión los criterios que maneja la Institución para explicar el alto consumo y que la dirección de la misma esté a cargo de una empresa especializada o de un profesional que no labore en la Institución.

La Institución no acogió las dos primeras recomendaciones y no informó del cumplimiento de la recomendación número tres. Expresó la Institución que:

"...por las experiencias generadas en casos similares, se ha comprobado que por el mal estado de la válvula de boya que permite el ingreso de agua al tanque de reserva o al tanque de almacenamiento de un inodoro, puede producir desperdicios de 500 m³ por mes o más. Con esto no se quiere asegurar que ésta fue la causa del alto consumo, pero es una posibilidad que no se puede descartar, máxime que en el periodo de la anomalía no se ejecutó ninguna revisión domiciliaria, por lo que el único elemento de juicio es la versión del usuario".

La Defensoría procedió a reiterar la solicitud para que se le diera el debido cumplimiento a las recomendaciones y se refirió al argumento del Instituto arriba transcrito en el sentido de que:

"...el principio legal de la carga de la prueba expresa que quién alega la existencia de un hecho debe demostrarlo, y más aún si esa demostración está en manos de un ente técnico especializado como el Instituto

Costarricense de Acueductos y Alcantarillados. En el presente caso, no quedó técnicamente demostrado el alto consumo que se alega existió. Por el contrario se pretende cobrar con base en una posibilidad que no es más que un supuesto o indicio --mal estado de la válvula de boya--. Comprenderá señora Presidenta Ejecutiva que tal argumento no es de recibo ni para la quejosa ni para esta Defensoría ".

Pocos días después y sin que hasta ese momento se hubiera informado del cumplimiento de las recomendaciones la petente se presenta nuevamente a la Defensoría a denunciar que en dos oportunidades su abogado se presentó al Departamento de Cobros a pagar oportunamente el último recibo mensual, pago que fue rechazado ratificándole que antes debe pagar la deuda.

Esta Defensoría aprovechó para referirse al acuerdo institucional de no recibir el pago del último recibo mensual en el sentido de que aún cuando la quejosa desea pagar se le está llevando a un estado de mora en el pago de dicho recibo que puede provocar la suspensión del servicio. Por lo tanto le solicitó a la Presidenta Ejecutiva que proceda a aclarar al Departamento de Cobros las medidas con respecto al pago de la cuenta de la petente.

En este caso la Institución no ha acogido las recomendaciones de la Defensoría y se tiene como pendiente el recibo de una explicación razonada.

3. *Disconformidad con el traspaso de acueductos al ICAA*

La Defensoría de los Habitantes se encuentra atendiendo las solicitudes de mediación que le hicieron la Municipalidad de San Isidro de Heredia y el Comité Pro Defensa del Acueducto de Santa Ana en relación con su disconformidad con el traspaso de los acueductos de estos Cantones al Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados.

Como primera providencia el Defensor de los Habitantes se apersonó a escuchar los puntos de vista de los quejosos que en apreciable cantidad se reunieron en la Municipalidad de San Isidro y el Salón Valle del Sol en Santa Ana, respectivamente. A partir de ahí se iniciaron sendas investigaciones en relación con las condiciones del traspaso y los elementos del servicio de agua que presta el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados en esas comunidades. Para ello se solicitó información y se realizaron numerosas reuniones con funcionarios municipales, del Ministerio de Salud, de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia, del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados, así como con los representantes de los grupos que adversan los traspasos aludidos.

Como resultado de estas investigaciones surgieron varios aspectos importantes, entre ellos que el procedimiento de traspaso que se siguió en ambos lugares tiene asidero en el marco legal existente, de acuerdo con pronunciamientos de la Procuraduría General de la República sobre la materia. Que el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados no tiene desarrollado, en la medida necesaria, un proceso de traspaso armonioso que convenza a la población de las ventajas, la justificación del incremento en el pliego tarifario, la gradualidad de los obras de desarrollo que asume el Instituto con el acueducto y el cambio en los hábitos de consumo que necesariamente tiene que operarse en la

población. Que existen diversos aspectos que efectivamente lesionan los derechos e intereses de los habitantes y que el Instituto debe corregir, no sólo para estos casos sino para la totalidad de sus abonados en todo el país y que han sido aceptados como tales por la propia Institución en el desarrollo de estas investigaciones. Que la medición del consumo de agua y el drástico cambio en las tarifas del servicio explican en gran medida el malestar de los habitantes de esos Cantones con el traspaso de los respectivos acueductos al Instituto.

En el caso del acueducto de San Isidro, las negociaciones tomaron rumbo en el sentido de que la Empresa de Servicios Públicos de Heredia asuma su operación y administración. En lo que respecta a Santa Ana, se ha encontrado una negativa por parte del Comité Pro Defensa del Acueducto a iniciar negociaciones con la Municipalidad y con el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados, que permitan encontrar opciones de solución que satisfagan a las partes.

Por su lado, es de justicia reconocer que el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados ha mostrado gran apertura y disposición para el tratamiento de ambos conflictos.

La Defensoría de los Habitantes, con el propósito de alcanzar el mayor beneficio para estas comunidades en términos de la satisfacción de sus necesidades en este servicio de vital importancia para la preservación de la salud, se encuentra preparando la resolución y recomendaciones correspondientes para cada uno de estos casos.

4. Cobro por consumos de agua aparentes

Se recibió una queja de un habitante en el sentido de que el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados le había cobrado 800 m³ de agua con un importe de ₡66.522, cantidad que bajo su patrón de consumo tardaría años en utilizar y que podría estar relacionada con trabajos de reparación que había realizado el Instituto en San Antonio de Desamparados en los meses anteriores y que produjeron una frecuente suspensión del servicio. El 17 de julio de 1994 el quejoso firmó un arreglo de pago por esa suma a fin de evitar la desconexión del servicio.

La Defensoría orientó la investigación a determinar la posibilidad técnica de que al suspenderse el suministro de agua y llenarse la tubería de aire, la succión que produce la bomba de agua casera hubiera hecho funcionar el hidrómetro, produciendo así un consumo de agua aparente

Realizada la investigación del caso y considerando que por tratarse de una fuga reparada cerca del hidrómetro, fuera de la propiedad del quejoso y aceptando la posibilidad de que efectivamente hubieran ocurrido alteraciones del contador, al permitir éste el ingreso de aire durante las suspensiones del servicio, el Instituto resolvió:

"Rectificar a consumo real los volúmenes de agua registrados en los meses de octubre, noviembre y diciembre de 1992, y enero de 1993."

Con esta modificación se anuló el arreglo de pago suscrito dando origen a un reintegro al habitante por la suma de ¢ 61.152.

5. *Problema de constantes variaciones de voltaje en Esparza*

Un habitante presentó una denuncia como problema general, en nombre de la población de Esparza, por las continuas variaciones de voltaje y apagones que se producen en esa localidad, causando averías a aparatos electrodomésticos, y afectando el normal desarrollo de las labores domésticas y la operación empresarial de la zona.

A petición de la Defensoría de los Habitantes, el Servicio Nacional de Electricidad llevó a cabo una inspección y determinó, mediante graficación y registro de voltaje, que efectivamente el servicio eléctrico brindado por el Instituto Costarricense de Electricidad en la localidad de Esparza presentaba serias deficiencias. Entre ellas interrupciones instantáneas, variaciones fuertes de voltaje y niveles de voltaje de suministro fuera del rango permitido por el artículo 2º del Reglamento General de Servicios Eléctricos.

De acuerdo con lo anterior, se le solicitó al Instituto tomar las medidas necesarias para eliminar la deficiencias apuntadas e informar de los trabajos que efectuará, a fin de darle cumplido seguimiento hasta la eliminación del problema.

VI. *OTRAS ACTIVIDADES*

Debido a la especialidad temática que el Area conoce, se identificó la necesidad de conocer a profundidad los criterios técnicos utilizados por las instituciones que prestan los servicios básicos, por lo que sus funcionarios participaron en diversos cursos y seminarios relacionados con los diversos servicios públicos y los gobiernos locales.

Así mismo, se consideró de fundamental importancia establecer adecuadas relaciones y canales de comunicación entre la Defensoría de los Habitantes y las diferentes instituciones. Para ello, se llevaron a cabo una serie de reuniones con diferentes funcionarios con el objeto de brindarles información sobre el trabajo de la institución, así como para fortalecer los vínculos institucionales.

Además, se realizaron diferentes giras de inspección con funcionarios del ICE, AyA, Empresa de Servicios Públicos de Heredia y SNE.

VII. *LOGROS, RESULTADOS, PROPUESTAS Y LIMITACIONES*

En el ejercicio objeto de este informe se dieron pasos importantes en el Area de Servicios Públicos y Gobiernos Locales en varios sentidos.

En primer lugar y sin desatender las quejas individuales que presentan los habitantes se logró enfocar muchos de los problemas con un carácter general en busca de cambios en el marco reglamentario y en los procedimientos administrativos y técnicos de diferentes instituciones y empresas, que en algunos casos ya han rendido fruto y en otros se

vislumbran soluciones en el corto plazo. Por ejemplo, en lo que toca al servicio eléctrico se han generado por parte del Servicio Nacional de Electricidad una serie de directrices y cambios reglamentarios que entraron ya en vigencia y otros que están prontos a materializarse en beneficio de los usuarios en todo el territorio nacional.

Se siguió de cerca los procesos de modificación de los precios y tarifas de los combustibles, de buses y del servicio telefónico. En esta línea se ha tratado de incidir en los criterios que utiliza el Servicio Nacional de Electricidad para la resolución de las solicitudes de incremento tarifario que se le someten, en el sentido de que debe exigir a las instituciones y empresas la presentación de indicadores que pongan de manifiesto la eficacia y la eficiencia de su gestión. Se facilitaría también de esta manera la fijación de metas en cada uno de los indicadores seleccionados, así como su vigilancia cercana y consecuentemente la intervención oportuna del Ente Regulador. La posición de la Defensoría de los Habitantes es que no se deben trasladar las ineficiencias y los vicios institucionales a los usuarios de los servicios públicos por la vía de las tarifas.

Al igual que se solicitó al Servicio Nacional de Electricidad redoblar esfuerzos para que sus funciones de control y regulación sean más sistemáticas y oportunas, considera la Defensoría de máxima urgencia fortalecer su papel y ampliar sus competencias, así como darle la autonomía que requiere para el cumplimiento de sus elevados fines en beneficio de los habitantes. En este sentido la Defensoría de los Habitantes ha apoyado con vehemencia la aprobación del Proyecto de Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos. Reitera la Defensoría de los Habitantes a los diputados la urgencia que tiene para los habitantes de la República la aprobación de este Proyecto el cual, entre otros beneficios, pone bajo la regulación de la nueva Autoridad servicios públicos cuya operación genera innumerables problemas como es el caso del transporte remunerado de personas. Confía la Defensoría en la disposición de los diputados, que mostraron ya con la aprobación de la Ley del Uso Racional de la Energía, otro tema en el que la Defensoría de los Habitantes mantiene vital interés.

Con las municipalidades en general, donde existen tanto problemas de falta de capacitación en asuntos municipales, de formación profesional, de recursos económicos y de vocación de servicio, la Defensoría ha ensayado una nueva fórmula a través de gestiones de mediación en el propio lugar de los hechos. El resultado ha sido altamente satisfactorio en términos de las resoluciones favorables que se han logrado y además ha hecho posible palpar realidades que permiten ir haciendo un diagnóstico más fino de cada uno de los cantones visitados, todo lo cual amplía el panorama institucional para la resolución de nuevos casos.

En algunas instituciones como en el Ministerio de Obras Públicas y Transportes, en lo que toca a transporte público, el trabajo ha sido desgastante y los resultados no del todo satisfactorios. No obstante es de justicia reconocer la disposición y empeño de varios funcionarios de ese Ministerio. En la Dirección General de Transporte Público del señor Albán García P., Encargado de la Oficina de Información y Denuncias, quien a pesar de las limitación de recursos que tiene para el desempeño de su trabajo, se ha esforzado por dar respuesta a una gran cantidad de asuntos que tenían considerable atraso; también del Lic. Manuel Arce J., Asesor de esa Dirección, quien se mostró siempre dispuesto a brindar colaboración a la Defensoría. En la Dirección General de Obras Públicas, su Director el

Ing. Otto Mohs P, ejerció un gran control de los asuntos que estaban en trámite en las diferentes unidades a su cargo, que le permitió a la Defensoría brindar un trámite más expedito en este campo y resultados marcadamente más positivos que los que se obtuvieron en el periodo anterior. Por último, el concurso de la Contralora de Servicios de ese Ministerio, Licda. Rosaura Montero Ch, de nuevo fue trascendental para la Defensoría en el trámite de los diferentes asuntos. Su capacidad, preocupación y esfuerzo permanente son dignos de todo encomio.

En el Instituto Costarricense de Electricidad, los Contralores de Servicio, el Ing. Gerardo Fumero P. del Sector de Telecomunicaciones y el Lic. Carlos López M. del Sector Eléctrico, siempre estuvieron prestos en la atención de las relaciones con la Defensoría de los Habitantes.

En la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A., donde desde el inicio de las funciones de la Defensoría se había venido teniendo problema con la oportunidad y la calidad de la respuestas, se han realizado en fechas recientes varias reuniones con el Gerente de esa Entidad, Ing. Pablo Cob S. y otros altos funcionarios, donde se ha mostrado una disposición de cambio que inició con el traslado de la coordinación de los asuntos de la Defensoría al mismo Despacho de la Gerencia y que ha mostrado ya una mejoría perceptible en la oportunidad y calidad de los informes presentados por esa Compañía.

En cuanto a resultados de operación del Area de Servicios Públicos y Gobiernos Locales, con más experiencia en el oficio y con las posibilidades que brindó la incorporación de dos excelentes abogadas hacia el final de 1994, que llevó el equipo de trabajo a un total de cinco personas, se logró revertir el resultado del ejercicio anterior, pasando de un 25% de casos resueltos a un 70% en este periodo.

Más allá de las cifras, ha sido posible disfrutar la alegría de tantos habitantes que han visto resueltos favorablemente sus asuntos. En otros casos donde las soluciones no estaban en el plazo inmediato, aún cuando los habitantes llevan la razón, tales como las quejas por atraso en la instalación de servicios telefónicos, se dará cumplido seguimiento y se insistirá lo que sea necesario hasta darles solución. En aquellos donde la resolución no favorece al quejoso sino a la Institución, también se defienden los principios de justicia y legalidad que deben informar la gestión pública y se hace el máximo esfuerzo por explicar las razones de base al interesado.

Para finalizar, los factores negativos que amenazan el accionar de las instituciones como la importante reducción presupuestaria y el Programa de Movilidad Laboral Voluntaria son retos que la Defensoría se apresta a asumir para el próximo periodo en defensa de los derechos e intereses de los habitantes de la República.

G. AREA DE JUSTICIA Y POLICIA

I. AMBITO DE COMPETENCIA

El Area de Justicia y Policía atiende las quejas, reclamos y consultas relacionadas con las posibles violaciones de los derechos humanos de los habitantes de la República por parte de los cuerpos policiales del país, así como por aquellas interpuestas por miembros de los cuerpos policiales, cuando consideran que sus derechos han sido irrespetados.

También conoce de los reclamos presentados por personas que se encuentran privados de libertad dentro del Sistema Penitenciario Nacional.

Así mismo, conoce de los asuntos relacionados con consultas que presentan las personas originarias de otros países que se encuentran en el territorio nacional, independientemente de cuál sea su condición migratoria.

Además tramita ante la Corte Suprema de Justicia las quejas y denuncias presentadas por los habitantes en relación con posibles violaciones a sus derechos e intereses derivados de la actuación de los órganos jurisdiccionales y los Notarios Públicos.

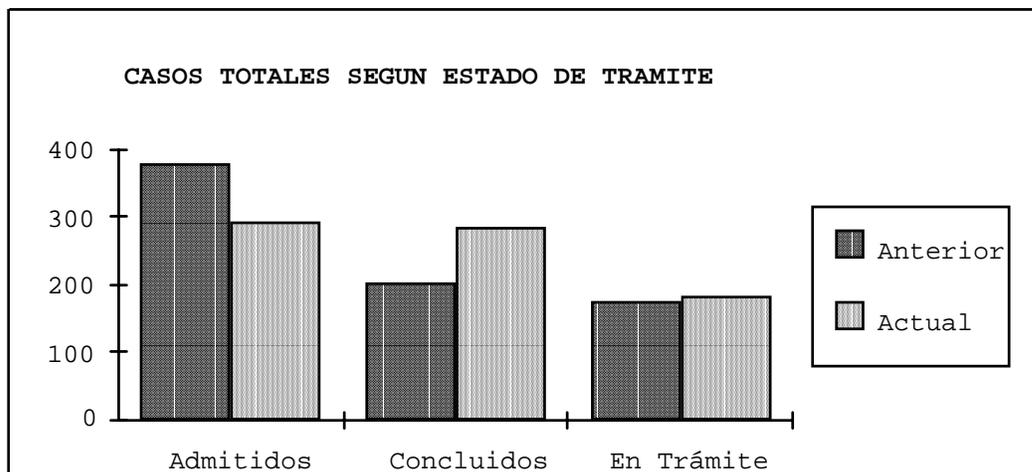
II. RESUMEN ESTADISTICO

Las principales cifras de la operación de este período anual y su comparación con el ejercicio anterior se presenta de seguido:

CASOS TOTALES

CASOS TOTALES SEGUN ESTADO DE TRAMITE

	DEL 01-10-93 AL 30-04-94	DEL 01-05-94 AL 30-04-95	TOTALES	%
Admitidos	380	293	673	100,0
Concluidos	202	287	489	72,7
En Trámite	178	184	184	27,3

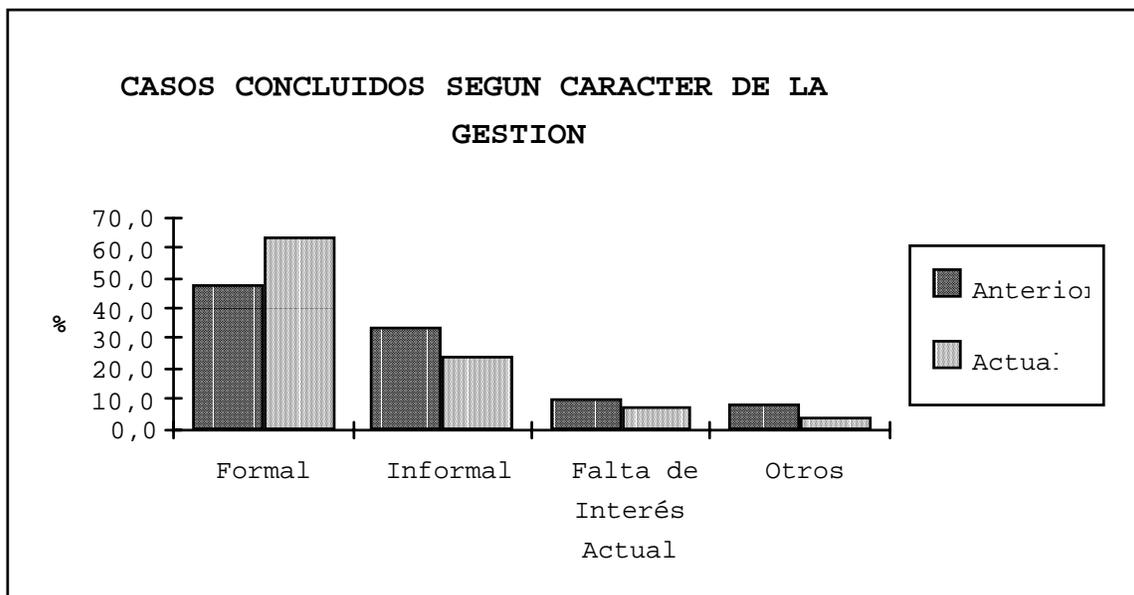


CASOS CONCLUIDOS

CASOS CONCLUIDOS SEGUN EL CARACTER DE LA GESTION

- En porcentajes -

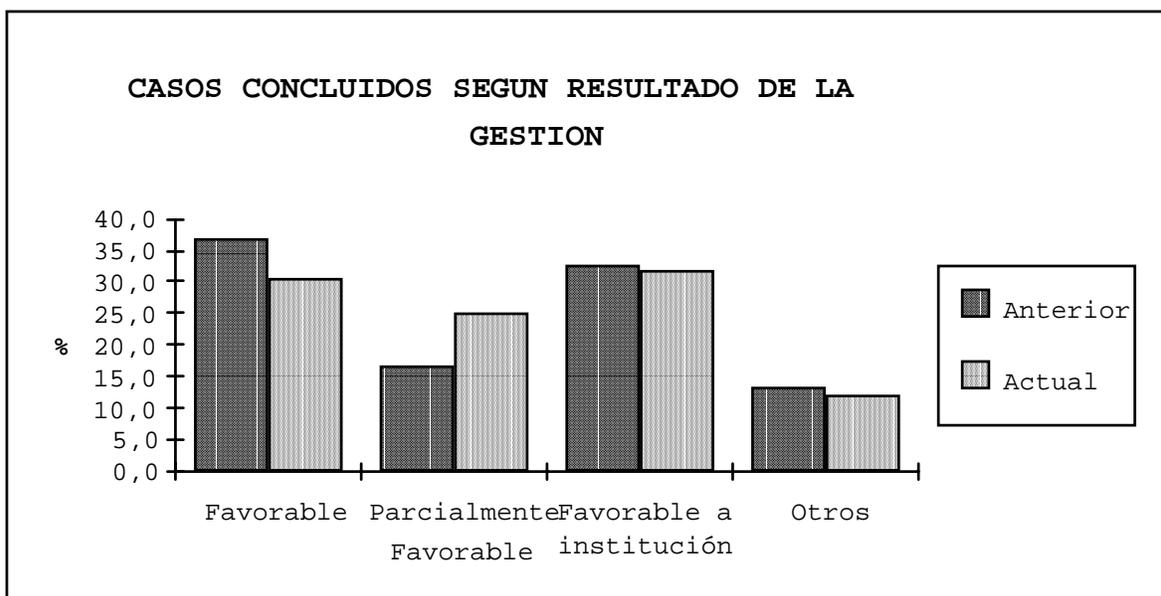
CARACTER DE LA GESTION	DEL 01-10-93 AL 30-04-94	DEL 01-05-94 AL 30-04-95
Formal	48,0	63,8
Informal	33,7	24,7
Falta de Interés Actual	9,9	7,3
Otros	8,4	4,2
TOTAL	100,0	100,0



CASOS CONCLUIDOS SEGUN EL RESULTADO DE LA GESTION

- En porcentajes -

RESULTADO DE LA GESTION	DEL 01-10-93 AL 30-04-94	DEL 01-05-94 AL 30-04-95
Favorable	37,1	30,7
Parcialmente Favorable	16,8	25,1
Favorable a institución	32,7	32,0
Otros	13,4	12,2
TOTAL	100,0	100,0



III. TEMAS MAS FRECUENTES

1. Abuso de autoridad por parte de efectivos del Ministerio de Seguridad Pública

Se puede agrupar de la siguiente manera:

- detenciones de personas que se encuentran en lugares públicos, o cerca de ellos, en momentos que se realiza un "operativo" (que en la mayoría de las veces reviste características de redadas policiales) , o por la simple sospecha de algún agente de la policía.
- detenciones de jóvenes por su apariencia personal.
- detenciones por pedir a un agente de la policía que se identifique.
- detenciones por no portar la cédula de identidad.

- agresión verbal y física de agentes de la policía contra habitantes de la República.
- abusos contra travestidos sexuales que acostumbran permanecer en horas nocturnas en las calles de San José.
- maltrato físico por parte de policías contra enfermos alcohólicos y drogadictos.
- decomiso irregular de mercaderías y detenciones arbitrarias contra habitantes que laboran en el sector informal de la economía.

2. *Abuso de autoridad por parte de la policía de tránsito*

- incumplimiento efectivo de la Ley de Tránsito por parte de los oficiales de tránsito.
- partes ilegales.
- corrupción por parte de los oficiales de tránsito.
- agresión verbal de agentes de tránsito contra habitantes.

3. *En el sistema penitenciario nacional*

"Las escenas que se viven cotidianamente en algunos de nuestros centros penitenciarios recrean día a día las más ominosas escenas de la vida carcelaria de otros tiempos."

- irrespeto de los derechos laborales de los privados de libertad.
- ausencia o deficiencia de la atención médica.
- carencia de atención psiquiátrica para los internos que son psicóticos.
- carencia de vehículos para trasladar a privados de libertad a un centro hospitalario en caso de emergencia o en casos de citas programadas.
- carencia de condiciones básicas de higiene, hacinamiento e instalaciones físicas generalmente deterioradas.

4. *Espacios deportivo-recreativos para los jóvenes*

- falta de espacio e instalaciones para que la niñez y la juventud practiquen deporte y actividades recreativas.

- comportamiento de adolescentes que alteran la tranquilidad de las comunidades.

5. *Servicios privados de seguridad*

- actuaciones irregulares de cuerpos de seguridad privada.

6. *Discriminación laboral*

- derechos de los policías en relación con los perjuicios que les causa el hecho de ser sometidos a concentraciones y a no verse cubiertos en este aspecto por el Código Trabajo.
- discriminación de músicos costarricenses en su trato laboral en relación con la contratación de músicos extranjeros.
- consecuencias laborales negativas que tienen habitantes de la República debido al inadecuado control de la Oficina de Archivo Criminal.

7. *Indocumentados y desplazados*

- la ausencia de tutela jurídica.
- trato denigrante y abuso de autoridad.

8. *Dilación de justicia y otros asuntos conocidos por la Inspección Judicial*

- incumplimiento del mandato constitucional de justicia pronta y cumplida.
- inadecuada aplicación de los procedimientos judiciales.

IV. *DIAGNOSTICO*

1. *Libertad de tránsito*

La libertad de tránsito de los habitantes de la República se ve violentada con frecuencia por agentes de la policía que realizan detenciones ilegales o de manera indebida.

El problema que presentan las detenciones de habitantes porque no portan cédula de identidad es casi siempre reflejo del nivel de capacitación policial del funcionario.

Sabemos que la Viceministra de Seguridad Pública hace esfuerzos específicos desde la Escuela Policial para mejorar el nivel de capacitación policial. La Defensoría de los Habitantes ha ofrecido su colaboración para ello.

En relación con la capacitación policial se hace necesario, tal y como la Defensoría de los Habitantes lo ha recomendado para algunos oficiales específicos, y para los cuerpos policiales en general, que se brinde cursos de capacitación que contemplen los procedimientos que deben seguirse en materia de vigilancia y mantenimiento del orden público, los requisitos legales para la detención de ciudadanos, las circunstancias excepcionales en que la ley permite esposar a una persona, los plazos y demás requisitos exigidos en el ordenamiento jurídico para la tutela de las libertades y de los derechos ciudadanos.

En otras oportunidades se limita indebidamente la libertad de tránsito, como ocurre con los vendedores de especies fiscales y monedas extranjeras en el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría, a quienes se les ha llegado a detener independientemente de si están ejerciendo el comercio o no. En otras ocasiones - por ignorancia o por mala fe - se cierra arbitrariamente una calle pública al tránsito de las personas.

Merece mención las acciones de oficiales de la policía de tránsito que podrían limitar la libertad de movimiento de las personas, como por ejemplo: los casos en que se confeccionan partes mal elaborados, la falta de entrega de la copia de la boleta de citación al conductor y los partes ilegalmente confeccionados.

Esas situaciones se presentan por desconocimiento de la Ley de Tránsito, por falta de capacitación de oficiales, por presuntos actos de corrupción y por el desconocimiento de los derechos de los habitantes, que llevan al inadecuado manejo de la autoridad.

2. *El derecho a que se respete la integridad física de las personas*

Otro tema frecuente que ha conocido la Defensoría de los Habitantes es el que se refiere a la agresión verbal y física a habitantes por parte de oficiales de la policía.

Estas actuaciones han sido denunciadas por travestidos sexuales y por habitantes que han presenciado los malos tratos de policías contra personas que se encuentran en estado alcohólico o drogados.

En el caso de los travestidos sexuales, debe señalarse que se han presentado conflictos entre estas personas y los vecinos del barrio donde transitan. Este problema trascendió el ámbito particular cuando los vecinos denunciaron que la policía no actuaba consistentemente, y los travestidos denunciaron agresión física y verbal por parte de los policías durante la noche. Por esta razón la Defensoría de los Habitantes ha intervenido junto con otras organizaciones, procurando el diálogo para lograr acuerdos. En el transcurso de las conversaciones ambas partes han coincidido en que la policía ha cometido ofensas de palabra, amenazas, chantajes, abusos deshonestos y robos. La reunión sostenida con el Ministro de Seguridad Pública y su acción enérgica e inmediata al interior del Ministerio, han permitido que la tensión baje y que casi desaparezcan esos abusos.

En cuanto al abuso policial contra personas con problema de alcoholismo y de consumo de drogas es necesario señalar que, por tratarse de personas enfermas, requieren recibir de todos, también de los policías, un trato especializado. Debe capacitarse a los agentes de la policía para el manejo de las situaciones que se presentan con personas que

sufren de estas enfermedades, desde la comprensión de que no es un problema que puede resolverse con represión y de que un equivocado manejo del asunto puede desencadenar violencia y problemas mayores.

El problema es integral y debe ser tratado integralmente.

Para adecuar el trato a los enfermos alcohólicos y drogadictos, es necesaria la adopción de nuevos hábitos y actitudes por parte de la fuerza de policía.

Esto sólo se logrará mediante una labor interinstitucional, que asegure una participación activa y consciente de los policías en ella, lo cual permitirá encontrar las más adecuadas estrategias para el abordaje de las personas que se encuentran bajo los efectos de bebidas alcohólicas o drogas. Para ello es necesario que los policías se sensibilicen frente al problema humano -y no simplemente policial- que esas enfermedades conlleva y la conducta que genera en quienes las padecen.

La Defensoría de los Habitantes ha recomendado al Ministerio de Seguridad Pública el diseño de un plan de naturaleza preventiva en el cual tengan participación activa las fuerzas vivas de las comunidades con el objeto de informar y sensibilizar, logrando el desarrollo del sentido cívico para actuar solidariamente en la prevención de esa clase de comportamientos. El plan ha de distinguir con absoluta claridad entre las acciones tendientes a enfrentar el problema de la adicción -que contemplarán la prevención y la rehabilitación, pues se trata de un asunto de salud- y las acciones represivas frente al delito y el delincuente, no sobre los adictos.

Asimismo, se reciben quejas por parte de otros habitantes de la República, que denuncian otras formas de abuso policial, como son las burlas contra personas menores de edad y el maltrato físico contra personas que presentan alguna debilidad, violentando sus derechos a ser respetados en su integridad física y moral, en un país que ha acordado que nadie puede ser sometido a tratos indignos.

3. El trato de los policías con las personas menores de edad

El trato de los policías con las personas menores de edad, que ocasiona con frecuencia quejas por abuso, ha movido a la Defensoría de los Habitantes a recomendar al Ministro de Seguridad Pública, junto con la realización de las investigaciones precisas y la imposición de las sanciones correspondientes, el envío de un recordatorio a los funcionarios de la Fuerza Pública acerca de lo establecido en el artículo 37 de la Convención de los Derechos del Niño, que establece que ningún niño o niña debe ser sometido a torturas ni a tratos o penas crueles, inhumanas o degradantes, ni será privado de su libertad ilegal o arbitrariamente. En el caso de ser privado de su libertad deberá tratarse con la humanidad y el respeto que merece la dignidad inherente a la persona humana, de manera que se tengan en cuenta las necesidades de su edad.

Existe en la tradición costarricense el derecho de encontrar los niños en los policías, amistad y apoyo. Este derecho no está siendo plenamente disfrutado: para muchos niños y niñas los policías son enemigos de temer.

La falta de espacios e instalaciones para que los niños, las niñas y la gente joven practiquen deportes y actividades recreativas, ha generado reiteradas quejas de vecinos de distintas comunidades del país acerca de las molestias que causan los adolescentes jugando en las calles y en los predios. Ello ha movido a la Defensoría de los Habitantes a plantear ante el Ministerio de Cultura, Juventud y Deportes, Municipalidades involucradas, algunos centros educativos y algunas Asociaciones de Desarrollo Comunal la necesidad de que en todas las comunidades -como lo prevé la ley- haya centros deportivos para que los jóvenes puedan desarrollar sus actividades de recreación, indispensables para garantizarles un desarrollo pleno y sano.

Las carencias descritas, según se observa en las quejas que la Defensoría de los Habitantes ha conocido, apuntan a la molestia que causan los jóvenes por su bulla o por actitudes a veces agresivas que asumen en momentos de diversión. En ocasiones, las quejas señalan problemas de drogadicción, vagancia y consumo de licor.

Se reciben quejas de adultos por los comportamientos de adolescentes, y de jóvenes por lo que consideran intransigencia y persecución por parte de los adultos y de agentes de la policía.

Motivados por la gran cantidad de quejas al respecto, funcionarios de la Defensoría de los Habitantes realizaron un sondeo en centros deportivos públicos en distintas comunidades del país.

De 89 centros deportivos y plazas de deporte que se han visitado, 37 permanecen cerrados la mayor parte del tiempo (durante la semana, abren sólo los domingos para partidos formales, algunos cobran por el uso), en muchos casos para evitar que se dañe el césped de la cancha o las instalaciones. Dos están inhabilitadas por reparaciones.

La mayoría de las canchas que están cerradas se ubican en comunidades de población densa.

De las otras 52 plazas de deporte, sólo 12 están en muy buenas condiciones, 21 en buenas condiciones y 19 en regular o mala condición. Por lo menos 10 no tienen canchas utilizables.

No se ha contabilizado entre éstas las instalaciones deportivas de los centros educativos, que en su mayoría permanecen cerradas al público y, en muchos casos, después de la jornada lectiva, cerradas para los propios estudiantes del plantel.

Ante la pregunta de la Defensoría de los Habitantes acerca del por qué se presenta este fenómeno, directores de estos centros a quienes se consultó respondieron que tienen el deber de velar por las instalaciones; que no tienen personal que pueda dedicarse a la vigilancia del uso de las instalaciones o que simplemente las instalaciones son para uso de los educandos durante el periodo lectivo.

Mientras tanto, proliferan los juegos de billar, mecánicos y electrónicos, que incitan a la pérdida de tiempo, al comportamiento violento y a la adopción de costumbres que

enferman la vida de las comunidades, mientras cerramos, cercamos, amurallamos los espacios deportivos para nuestros jóvenes.

La Convención Internacional de los Derechos del Niño consagra el derecho al juego y a la recreación, y haberlo suscrito significa para nuestro país el compromiso ineludible de brindar las oportunidades que se requieran para ello.

El problema es de todos: familias, comunidades, educadores, juntas de desarrollo, Municipalidades y Ministerios.

Se ha instado a diferentes instituciones del gobierno a que asuma la cuota de responsabilidad que le corresponde en este asunto. La instancia ahora es a todos.

4. *Derechos laborales*

a. De los policías

La Sala Constitucional ha determinado que a los policías no les es aplicable el límite laboral de 48 horas semanales. El Voto N° 1877 -93, del 23 de abril de 1993 señala:

"...los servidores policiales califican dentro del régimen de excepción que contempla el artículo 58 transcrito de la Constitución dadas las funciones que deben cumplir, por lo que no resulta aplicable a ellos la limitación de 48 horas semanales de trabajo específico, máxime que su función no se limita al tiempo de su servicio..."

En lo referente a la disponibilidad, la Sala Constitucional no encuentra que con ésta se vulnere derecho constitucional alguno de los cuerpos de policía (Voto 2083-92).

Por su parte, los oficiales de la policía alegan que el estar sometidos a concentración los aleja de manera imprevista de sus familias, por un tiempo imprevisto también, que puede ir de tres a quince días, según sea la cantidad de concentraciones seguidas a que se les llame.

Según lo refieren algunos directores de Unidades con quienes se ha conversado en visitas realizadas por personal de la Defensoría de los Habitantes, durante los meses de abril y mayo de 1995, por ejemplo, las concentraciones se han seguido una tras otra por más de doce días.

Por otro lado, la mayoría de las instalaciones en que se realizan las concentraciones no reúnen las condiciones mínimas de espacio, ventilación, luz, agua potable, cantidad de servicios sanitarios, baños, espacios para la recreación requeridos para una sana permanencia durante la concentración.

En vista de lo anterior y la real limitación que para el ejercicio de derechos de los oficiales de policía significan tanto las concentraciones como las disposiciones aludidas, es preciso preguntar quién es el llamado a regular el horario laboral de estos funcionarios y a qué reglamentación nacional deberán atenerse para asegurar la protección de sus derechos,

en el entendido de que de la seguridad de ellos depende la de los otros habitantes de la República, por lo que la situación obliga a que la de los policías debe considerarse como un caso especial.

b. De los vendedores de la calle

"Un empresario tiene unas galletas 'pasadas', les quita la etiqueta y se las da a un ambulante para que las venda."

La Defensoría de los Habitantes ha apoyado la realización de un estudio socioeconómico y jurídico sobre el problema de las ventas de la calle.

Se trata de un problema social que se origina, entre otros, en factores macroeconómicos y en la contracción del mercado de trabajo. Y si bien es cierto, es este un fenómeno social en el que se ven involucrados muchos derechos, el derecho al trabajo aparece necesariamente como uno de los más sensiblemente afectados en esta oportunidad.

La Defensoría de los Habitantes ha querido acompañar a estos habitantes en la búsqueda de una solución razonable al problema.

Además, considera que los problemas que generan las ventas de la calle -un fenómeno en crecimiento- no podrán solucionarse sin la participación de todos los grupos en conflicto. Por esa razón se estima que el Gobierno de la República debe profundizar y extender su intervención para encontrar y ejecutar soluciones integrales para este asunto, con la participación de todos los interesados.

c. De los músicos

En relación con el tema de los derechos de los músicos nacionales, específicamente los de orden laboral y de desarrollo profesional, las actuaciones de la Defensoría de los Habitantes han tenido por objeto crear conciencia entre las autoridades competentes y la comunidad en general, acerca del deber que implica la defensa y promoción de todas las manifestaciones de la cultura costarricense.

Las acciones posteriores que se han realizado junto con el Ministerio de Cultura, Juventud y Deportes, han empezado a dar frutos en la búsqueda de soluciones. Por ejemplo: la aplicación de los recursos que dispone la Ley N° 5812, la constitución de una cooperativa de artistas que contribuya a solventar las dificultades existentes en materia de producción audiovisual, el estudio de la situación de los derechos laborales de los músicos y la asesoría técnica necesaria para la correcta organización de los artistas.

A juicio de la Defensoría de los Habitantes, las condiciones en que laboran gran cantidad de músicos, atentan contra sus derechos fundamentales a la seguridad social y al desarrollo personal y profesional.

Esta situación se manifiesta al menos en dos sentidos: muchos músicos laboran por cuenta propia, sin posibilidad de afiliarse al Seguro Social (por desinformación o por falta de recursos). Por otra parte, se conocen casos de músicos que, siendo contratados por un

patrono -dueño de la orquesta- se ven obligados a laborar indistintamente en jornadas nocturnas y diurnas, sin contar con las condiciones y garantías mínimas de salario, vacaciones, recreación, atención médica y desarrollo personal.

Además de lo anterior, debe destacarse el hecho de que muchos músicos, quienes además son compositores, permanecen alejados de las posibilidades reales de producir y divulgar sus creaciones artísticas, gracias a la inexistencia de políticas y recursos estatales que faciliten la grabación y distribución de sus creaciones.

d. De los privados de libertad

Entre los muchos derechos fundamentales de los internos que se vulneran en el Sistema Penitenciario Nacional, la Defensoría de los Habitantes ha encontrado que también se irrespetan el derecho al trabajo.

Dos datos pueden ser suficientes para ejemplificar el problema laboral que padecen los privados de libertad. Uno, hablar de 1700 colones como retribución económica mensual; otro, hablar de una población permanente de 630 privados de libertad, en un Centro donde, en una mañana, en que funcionarios de la Defensoría de los Habitantes hicieron una visita, sólo 12 tenían ocupación.

Como común denominador que subyace al problema laboral de las personas privadas de libertad, se encuentra el hecho de que casi no existen ofertas laborales para estos habitantes dentro de los mismos centros penales. Por otra parte, en la práctica, el Sistema Penitenciario no pone suficiente énfasis en el derecho al trabajo de los internos. Mucho menos puede hablarse del respeto a otros derechos conexos, como las condiciones de seguridad social y laboral.

Cabe apuntar algunas causas posibles del fenómeno, como por ejemplo la estructura misma del sistema penitenciario y las condiciones de hacinamiento y falta de presupuesto en que se encuentran.

El fenómeno estructural, nacional e internacional, que ha producido un descenso en el mercado de trabajo, incide también en las posibilidades de ocupación productiva en las cárceles.

Cabe agregar que las pocas plazas laborales que se presentan como opción al privado de libertad, funcionan no como elementos incorporados a la atención penitenciaria (que busca la rehabilitación del individuo) sino como "maneras de tener ocupados a los internos", sin ningún propósito que responda a un plan integral de atención.

Las consecuencias de esta realidad, derivan en una mayor pobreza para el interno y su familia.

Una reforma estructural al Sistema Penitenciario debe contemplar necesariamente como uno de sus ejes, el aspecto laboral de los privados de libertad.

e. De las personas enjuiciadas

El ejercicio de la libertad laboral de habitantes que en alguna ocasión debieron comparecer ante un Tribunal como posibles responsables de un delito, y quedaron registrados en el Archivo Criminal del Organismo de Investigación Judicial, se ha visto gravemente afectado ya que en muchas oportunidades la información contenida en el Archivo se ha filtrado.

El Archivo Criminal es una dependencia que resguarda las fichas y otros documentos de todas aquellas personas que en alguna oportunidad comparecieron ante los Tribunales en calidad de presuntos responsables de hechos punibles, indistintamente de que hayan sido absueltos o no en los procesos penales.

A pesar de que la información que consta en el Archivo es de uso restringido y confidencial, desde 1988 se presentan problemas derivados de su inadecuada utilización.

La Defensoría de los Habitantes solicitó al Consejo Superior del Poder Judicial y a la Dirección General del Organismo de Investigación Judicial, revisar los procedimientos establecidos en el Archivo Criminal de ese Organismo, con el fin de mejorar los controles sobre el uso de información que allí se registra y que en cualquier momento, puede prestarse para que se irrespeten los derechos e intereses de los habitantes, como ha sucedido en el pasado.

En respuesta a la solicitud de la Defensoría de los Habitantes, el Director del Organismo de Investigación Judicial ordenó recientemente la revisión de los procedimientos establecidos en el Archivo Criminal.

5. *Derecho a un ambiente de seguridad civil*

El derecho a disfrutar de un ambiente de seguridad civil se ha visto maltratado en los últimos años. Hay evidentes signos de inseguridad para las vidas y los bienes en algunas zonas de las principales ciudades y en algunas regiones cercanas a las fronteras, así como en algunas playas y carreteras del interior.

Los cambios que la sociedad costarricense ha experimentado con el tiempo, la enfrentan a un panorama en el que converge la liberalización de los mercados y los procesos de exclusión social -desempleo y desposesión- con las cada vez más notorias manifestaciones de inseguridad ciudadana y de violencia doméstica.

El oficio del policía, otrora reservado al funcionario público en exclusiva, se ha extendido a la esfera de trabajo de los particulares, convirtiéndose en una actividad que se alimenta de las necesidades insatisfechas de la población en materia de seguridad y vigilancia.

Hay una preocupante escalada de violencia urbana que no ha encontrado tope en la actuación de la policía administrativa, y el temor que ello provoca se refleja en actuaciones de los grupos sociales.

Una de ellas es la contratación de servicios privados de seguridad, cuya desordenada irrupción en el ambiente general ha tendido a acentuar la sensación de inseguridad entre los habitantes.

La muerte de un joven durante la presentación de un grupo musical en el Estadio Nacional el 10 de noviembre del año anterior, constituye un claro ejemplo de lo anterior.

Para desempeñar las labores de seguridad en este evento, fueron contratadas dos empresas particulares de seguridad y vigilancia. Una de esas empresas no contaba con autorización para prestar sus servicios y la otra no estaba al día con su licencia.

La Defensoría de los Habitantes instó al Ministerio de Seguridad Pública a tomar plena participación y control de las condiciones básicas necesarias para el normal desenvolvimiento de los espectáculos y eventos públicos multitudinarios, así como para mejorar los registros y la supervisión de las empresas y personas que prestan ese servicio. La emisión del reglamento de servicios privados de seguridad ha sido un paso adelante.

El derecho al disfrute de este ambiente de seguridad civil se ve igualmente frustrado, con frecuencia, por actuaciones obstinadas de los policías que, en el ejercicio de su función, se niegan a identificarse ante los habitantes.

En el análisis de muchos de los casos que se presentan ante la Defensoría de los Habitantes se ha encontrado, en algunas unidades de detención, manifestaciones de desorden en el manejo de documentos, registros y objetos personales requisados a los detenidos. Este desorden imposibilita la eficiencia en los controles internos y dificulta gravemente las investigaciones que la Defensoría de los Habitantes ha realizado, además de atentar contra los derechos de los habitantes relacionados con su servicio.

Se ha recomendado reiteradamente que se recuerde a todas las dependencias policiales acerca de la obligación de llevar un libro de registros donde deben anotarse todas las operaciones policiales con los datos completos.

Igualmente se ha recomendado una revisión a las regulaciones sobre el decomiso de los bienes del detenido. Al respecto es necesario simplificar los trámites de la detención y a evitar la desaparición de objetos de los detenidos.

6. *El derecho a la salud*

a. De los privados de libertad

"El sistema penitenciario significa una vergüenza para los costarricenses y es indigno de un país que se pretende presentar ante el mundo como un modelo de democracia y de respeto a los derechos humanos."

El derecho a la salud se ve violentado en los centros carcelarios de distintas maneras: no hay garantía de que los internos puedan ser trasladados a un centro hospitalario en casos

de emergencia y frecuentemente pierden citas médicas porque se carece de medios de transporte o de vigilancia; no hay garantía de que la atención y medicación sea administrada adecuadamente en los casos de privados de libertad con problemas psíquicos; además, las condiciones de hacinamiento, humedad excesiva y falta de ventilación en que muchos privados de libertad tienen que vivir, propician la propagación de enfermedades.

Existen convenios entre la Dirección General de Adaptación Social y la Caja Costarricense del Seguro Social para que ésta brinde la atención requerida, dentro o fuera de la cárcel, a la población penitenciaria.

Ha habido oportunidades en las que, por desacuerdos entre los médicos y las autoridades de los centros penitenciarios, ha sido negada por meses la atención médica a que están obligados.

Otro caso es que hay centros hospitalarios que se niegan a recibir y atender a privados de libertad enfermos, porque no se brinda las condiciones de seguridad que las autoridades médicas consideran necesarias.

Las familias de los internos no sólo se ven desintegradas físicamente al salir uno de sus miembros, sino que las condiciones en que se relaciona el interno con ellos, no ofrece posibilidades de intimidad ni de adecuada comunicación.

En la base de todos estos problemas subyace uno de orden estructural y otro igualmente complejo de ética social y de compromiso solidario.

Existe en la población nacional, en relación con el mundo de las cárceles y los internos allí, recluidos una actitud similar a la que presenta el fenómeno de la basura y los rellenos sanitarios: ninguna comunidad los quiere dentro de sí ni quiere responsabilizarse de su suerte.

Junto al prejuicio social, se observa una ignorancia del fenómeno, el temor que la ignorancia produce y el rechazo que el temor provoca. De este fenómeno no escapan ni los médicos, ni el personal de los centros de salud ni la comunidad.

La violación al derecho de atención a la salud de las personas privadas de libertad no puede verse como un asunto aislado. Ya lo se ha dicho, en la prisión se violan muchos otros derechos de las personas. Se presenta esto como una enfermedad global del Sistema Penitenciario, por lo que la solución no está ni en la edificación de nuevas cárceles ni en la restauración de las que existen, lo que ciertamente urge que se haga.

El país requiere de un modelo penitenciario nuevo -y una nueva concepción de la salud comunitaria y de la comunidad- que se ajusten a la realidad costarricense y a las corrientes modernas de tratamiento del delito y del delincuente.

La definición de esos modelos permitirá determinar procesos educativos que desarrollen, desde perspectivas de solidaridad, la responsabilidad social frente la problema humano de los privados de libertad, nuevas formas de organización social de las comunidades para universalizar el disfrute del derecho a la salud y las políticas para

determinar el perfil del personal penitenciario que se requiere para la dirección, el apoyo administrativo y la vigilancia de las personas privadas de libertad.

b. De los policías

También hay flagrante violación al derecho a la salud de los policías durante los tiempos de concentración. Las condiciones en que éstas deben realizarse son verdaderamente infrahumanas.

Personeros de la Defensoría de los Habitantes han visitado algunas delegaciones policiales y han podido constatar que aún los centros mejor instalados en la capital no reúnen condiciones suficientes. Muchos son totalmente inadecuados. En ellos se obliga a los policías a convivir en condiciones deshumanizantes durante las concentraciones. No hay servicios sanitarios suficientes, o su estado es deficiente, hay condiciones de suciedad, malos olores, edificaciones turgrientas, pilas de lavar inadecuadas, falta de ventilación y muchas otras deficiencias serias.

Esto, unido a las condiciones de pobreza en que normalmente viven muchos de los policías, que solo tienen un uniforme (que deberán lavar, secar y planchar durante el período de descanso), lejos del apoyo básico familiar, sin posibilidades para la recreación y para el disfrute de los mínimos espacios humanizantes de la intimidad, convierte a los policías, cada vez que son sometidos al martirio de la concentración, en habitantes de distinta categoría.

La importante función que desempeñan hace indispensable el contar con una policía sana. Ello no se logrará mientras subsistan las actuales condiciones.

7. *El derecho a la información acerca de los derechos*

Cada habitante de la República tiene derecho a conocer sus derechos. Y cada Institución tiene la obligación de brindar la información sobre aquellos que por su naturaleza le corresponde tutelar.

Algunos organismos del Estado se niegan a brindar esta información a los habitantes, exigiendo para ello la intervención de un abogado, la presentación de algún documento totalmente formalista o la misma intervención de la Defensoría de los Habitantes.

Otras instituciones sí tienen una fluida, conveniente y suficiente información acerca del servicio que prestan, la manera cómo los usuarios pueden acercarse a ellos y los derechos y obligaciones de los habitantes ante la administración adquieren.

El derecho de los habitantes a conocer sus derechos específicos en condiciones especialmente críticas, puede ser un ejemplo interesante: desde 1993 la Defensoría de los Habitantes ha insistido ante los titulares del Ministerio de Seguridad Pública acerca de la obligación que tienen los policías de identificarse y la necesidad de facilitar esa identificación mediante gafetes y mediante acciones de concientización y recordatorio de su obligación a los policías. Hasta hoy no ha habido éxito. La situación que prevalece

atenta contra los derechos de los habitantes a la seguridad individual y colectiva y los somete a condiciones de indefensión.

Se ha recomendado también la instalación de letreros y afiches en los centros de detención y en los vehículos de transporte de detenidos, que permitan que el habitante que es detenido conozca y reconozca sus derechos y pueda exigirlos. Considerando que se trata de un mecanismo simple que garantiza derechos, la Defensoría de los Habitantes seguirá insistiendo en ello.

8. *Derecho a una justicia pronta y cumplida*

"La justicia lenta no es justicia"

Después de ocupar anteriormente un segundo lugar entre las quejas más frecuentes que recibió y atendió el área de Justicia y Policía, la dilación en el trámite de asuntos en los despachos judiciales ha sido denunciado con bastante menor frecuencia.

En general puede afirmarse que la Inspección Judicial, al que se han sometido las quejas directamente por la Defensoría de los Habitantes o por la Corte Suprema de Justicia, ha realizado investigaciones someras a partir de las quejas recibidas quizás no siempre con la diligencia que se ha de tener siempre en procura de la satisfacción ciudadana. La Defensoría de los Habitantes de los Habitantes ha observado, sin embargo, que la mayor parte de las quejas son archivadas por determinarse en la Inspección Judicial que se respetaron criterios formales y que se produjeron explicaciones satisfactorias.

La Defensoría de los Habitantes abogará por una profundización en los criterios de análisis de estas quejas de manera que no se busque explicar lo inexplicable, ni hacerlo de manera superficialmente formal y alejada de la concepción sobre el derecho de todos los habitantes a una justicia pronta y cumplida.

V. *DESCRIPCION DE ALGUNOS CASOS REPRESENTATIVOS*

1. *Detención y expulsión ilegal del país de dos jóvenes con la participación de efectivos policiales panameños y costarricenses.*

En la Defensoría de los Habitantes se recibió una queja que señala lo siguiente:

Que un joven costarricense y un nicaragüense refugiado fueron sacados de sus respectivas casas de habitación en Sixaola por dos oficiales del Comando de Sixaola de la Zona Sur, quienes eran acompañados por un teniente panameño y del dueño de un Almacén ubicado en territorio panameño.

Los oficiales le solicitaron a los jóvenes que los acompañaran a Guabito, Panamá para conversar sobre un asunto, a lo que accedieron, pero fueron conducidos hasta la

Policía de Changuinola, y ahí se les informó que estaban arrestados por un hurto en un Almacén ubicado en territorio panameño.

Se hizo traslado a los oficiales del Comando de Sixaola y a través del Departamento Legal del Ministerio de Relaciones Exteriores se solicitó información a las autoridades panameñas.

Se recibió información de la Cónsul de Costa Rica en Changuinola quien indicó que estaban realizando las gestiones necesarias para lograr la libertad de los jóvenes mediante una medida cautelar. Dice haber entrevistado a los jóvenes quienes confirmaron los hechos denunciados ante la Defensoría de los Habitantes.

Se recibió informe sobre la declaración rendida por un del oficial del Comando de Sixaola, quien en resumen indica:

Que el día de los hechos, a solicitud del Jefe del Comando de Sixaola, se presentó, en compañía de un funcionario policial panameño, en la casa de habitación de uno de los jóvenes y le indicó que lo acompañara al Comando para conversar con él, a lo que el joven accedió. Ya en el Comando, el oficial notó que salieron del Comando el joven y el policía panameño, en el vehículo de éste último, ignorando a dónde se dirigían.

Al día siguiente se presentó al Comando el oficial panameño con un oficial de investigación panameña y el dueño del negocio ubicado en territorio panameño, conversaron con el mayor del Comando de Sixaola, quien posteriormente llamó a dos oficiales costarricenses y les ordenó que fueran a buscar al otro joven y lo condujeran al Comando; así se hizo en compañía del oficial panameño. Ya en el Comando observó que se fueron los oficiales panameños junto con el joven con destino a Sixaola.

Terminada la investigación se pudo constatar lo siguiente:

- Que los jóvenes fueron abordados en sus respectivas residencias custodiados por los oficiales de Costa Rica y un teniente panameño y conducidos al Comando de Sixaola para luego ser sacados del territorio nacional en forma ilegal y ser reclusos en una cárcel de Changuinola.
- Que los jóvenes fueron sacados del territorio nacional hacia la República de Panamá contra su voluntad y sin que mediara ninguna orden judicial.
- Que el oficial panameño asumió en nuestro país funciones propias de la fuerza pública costarricense, sin contar con el nombramiento o autorización correspondiente.
- Según indica uno de los oficiales de Costa Rica, el operativo se realizó por órdenes directas y precisas del Jefe del Comando de Sixaola.
- Que a los jóvenes no se les notificó ninguna orden judicial en su contra, por lo que debe entenderse que fueron sacados por los policías de sus casas y del país mediante ardides o justificaciones alejadas de la verdadera intención, cual era

entregarlos -sin ninguna garantía y sin cumplir ningún procedimiento para el caso del joven nicaragüense- a las autoridades panameñas.

- Los hechos descritos y comprobados dan cuenta de graves acciones que lesionan la soberanía nacional y las leyes costarricenses, perpetrados por un oficial de la policía panameña con la anuencia cómplice de autoridades costarricenses.

Con base en lo anterior, se recomendó al Ministro de Seguridad Pública iniciar procedimiento disciplinario administrativo contra el oficial costarricense; que en caso de que se estime procedente, interponer las denuncias penales contra los funcionarios y ex-funcionarios públicos nacionales y extranjeros que participaron en los supuestos actos delictivos indicados.

Al Ministro de Relaciones Exteriores y Culto se recomendó que mediante los mecanismos que correspondan, elevara al Gobierno de la República de Panamá la protesta formal por las actuaciones llevadas a cabo por funcionarios públicos del hermano país.

2. Intervención de cuerpos policiales a instancia del Director de un Liceo de Segunda Enseñanza en una actividad estudiantil.

Se recibió en la Defensoría de los Habitantes una queja presentada por un padre de familia de un estudiante del Liceo de Alajuelita, que en resumen señala lo siguiente:

Que su hijo se encontraba en un baile en el Liceo, cuando en determinado momento se formó un pleito, del cual su hijo no participaba.

Que el Director del Liceo llamó a la radiopatrulla, en la cual llegaron tres policías, quienes se dirigieron al baño en donde se encontraba el joven con otro amigo y, gritando, lo tomaron por el cuello, lo esposaron y lo golpearon brutalmente, lo sacaron del baño, se escuchó un disparo, luego fue introducido a la patrulla esposado y golpeado nuevamente.

Que la patrulla se encontraba dentro de las instalaciones del Liceo y que el Director tenía un arma en la mano en el momento de los hechos.

El Director del Liceo indicó en el informe:

- Que la intervención de la policía se produjo a su solicitud personal y directa, debido a que el baile que se realizaba en esos momentos no era con admisión restringida, situación que hacía posible el ingreso de particulares y propiciaba el surgimiento de eventuales desórdenes.
- Que es cierto que la intervención de los efectivos de la policía degeneró en un forcejeo violento con los jóvenes quienes fueron golpeados con brusquedad, pero que también lo es que esa situación fue provocada por la actitud hostil y agresiva de los estudiantes.
- Que admite que por algunos minutos, y mientras los efectivos trataban de reducir a los jóvenes, mantuvo en sus manos apuntando hacia arriba el arma de uno

de los policías, quien se la entregó mientras intervenía en el forcejeo para esposar y dominar a uno de los jóvenes.

- Que cuando le regresó el arma, el policía la detonó un vez en señal de advertencia, porque el joven que tenían esposado continuaba oponiendo resistencia.

Del informe y documentos presentados a la Defensoría de los Habitantes se desprende que el Director del Liceo no intervino adecuadamente en el altercado que protagonizaron los jóvenes con la policía de radiopatrullas, ya que fueron los policías que arrestaron al estudiante quienes se hicieron cargo del asunto desde el inicio.

No se demostró que el Director hubiere dialogado con los jóvenes, ni que haya comprobado la identidad de esos estudiantes antes de solicitar la intervención de la policía.

Resulta inaceptable e inadecuado que las autoridades de ese centro educativo hayan solicitado la presencia e intervención de cuerpos policiales armados dentro de las instalaciones del Liceo, durante una actividad abierta a la comunidad en la que participaron personas menores de edad, docentes y padres de familia.

Según se desprende de los informes recibidos, la violencia, los daños personales y materiales y el desorden generado como consecuencia de la solicitud de intervención policial gestionada por el Director del centro educativo, fueron mucho mayores que las provocadas por las infracciones del estudiante y su compañero.

La Defensoría de los Habitantes no duda de que en el deseo del Director estuvo evitar desgracias durante el baile, lo cual posiblemente se hubiera logrado con la intervención oportuna de los funcionarios docentes y administrativos del Liceo, quienes cuentan con la preparación y capacitación profesional necesaria para atender y resolver este tipo de conflictos con estudiantes adolescentes.

La Defensoría de los Habitantes recomendó al Ministro de Educación Pública ordenar la investigación disciplinaria sobre la actuación del director del Liceo, e imponer la sanción correspondiente, así como ordenar la ejecución de acciones urgentes que permitan desarrollar en la comunidad estudiantil de ese Liceo programas de promoción y capacitación en materia de control, atención y mediación en conflictos, en los que tengan participación estudiantes, docentes, padres de familia y autoridades públicas locales, para lo cual la Defensoría de los Habitantes ofreció su colaboración.

Se solicitó a las autoridades competentes informar acerca de los resultados de la investigación realizada en relación con la actuación de los oficiales de policía involucrados y establecer acciones para mejorar la capacitación de ese personal en relación con los derechos y el trato de que estos servidores debe dar a los menores de edad.

3. Maltrato de efectivos policiales a las personas que padecen problemas de alcoholismo y de adicción a las drogas y negativa a identificarse ante los habitantes.

La Defensoría de los Habitantes recibió una queja que indica que radiopatrulleros golpearon y lanzaron a un charral a una persona aparentemente drogada. Cuando un

habitante cuestionó a los efectivos su actuación, estos respondieron que a los adictos no los pueden tener ni en la Comandancia ni en el Hospital, razón por la cual tienen órdenes de llevárselos fuera de la ciudad.

Al pedirles a los efectivos que se identificaran, dijeron que tenían orden de no identificarse, que sus uniformes bastaban.

En el informe rendido por los efectivos policiales se indica que a solicitud del dueño de un Supermercado, se presentaron al lugar a recoger a un habitante que se encontraba en estado de ebriedad molestando a las personas y vendedores del lugar, lo montaron en la radiopatrulla y lo trasladaron a unos 300 metros del lugar. En ese momento se acercó otro habitante, les solicitó que trasladaran al enfermo alcohólico a la Comandancia y que no lo dejaran abandonado en ese lugar, a lo que los oficiales respondieron que no era su función recoger a personas en esa condición.

Cuando el ciudadano le solicitó a los efectivos policiales que se identificaran, estos respondieron:

"que la Radio Patrulla, su código y placa y nuestros uniformes bastaban para identificarnos como Guardias Civiles, y si quería más información de nosotros, en la Comandancia se la daban y si además tenían una queja de nuestro procedimiento también pasarán a la Comandancia y la expresarán, esto lo hice por cuanto dicho señor no quiso identificarse".

La Defensoría de los Habitantes consideró que la actuación de los efectivos policiales fue a todas luces irregular e irresponsable.

La obligación de velar por el orden público y la seguridad de las personas se entiende como un mandato general que en nada contradice ni excluye las funciones específicas que la ley asigna a cada uno de los cuerpos policiales del país, razón por la cual no es atendible la justificación de que no es función del cuerpo policial recoger a personas que se encuentren en la vía pública bajo los efectos de bebidas alcohólicas o drogas.

Entre los principios fundamentales de la actuación policial se señala el cuidar y proteger la salud física y mental de las personas bajo su custodia. Desde el momento que lo introdujeron a la radiopatrulla el habitante se encontraba bajo su custodia; sin embargo, lo dejaron en un lugar inadecuado, en donde pretendían dejarlo a su suerte, y sólo debido a la intervención de algunas personas que se encontraban en el lugar decidieron trasladarlo a otro sitio supuestamente frecuentado por el afectado dejándolo expuesto a cualquier peligro.

Cualquier habitante tiene derecho de expresar a los oficiales de la policía su opinión sobre su proceder e igualmente reclamarle aquellas actuaciones que considere arbitrarias o ilegales.

De conformidad con lo establecido en el Artículo 36 de la Constitución Política y en concordancia con lo resuelto por la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia en el voto N° 3406-93 de las 8 horas y 27 minutos del 16 de julio de 1993, no es obligación de

los habitantes identificarse ante la autoridad pública si no es en los casos en que la identidad está directamente relacionada con la investigación de un hecho delictivo, por lo que la ley no faculta a las autoridades para que en forma indiscriminada y sin justificación razonable soliciten la identidad de las personas.

La Defensoría de los Habitantes recomendó que, de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias establecidas, se impusieran las sanciones que corresponden a los oficiales denunciados.

Además, se recomendó que a través de un proceso educativo se cree conciencia colectiva de responsabilidad en la fuerza policial y se entrene a los funcionarios en el abordaje a utilizarse para la atención de las personas que se encuentren la vía pública bajo los efectos de bebidas alcohólicas o drogas, con espíritu de servicio y como un acto de humanidad, cumpliendo así con el mandato a ellos encomendado de velar por la seguridad ciudadana.

También se recomendó establecer un clima propicio para la construcción de nuevos valores y la adaptación de nuevos hábitos y actitudes a través de un proceso de perfeccionamiento de la labor de policía, que asegure una participación activa y consciente en las acciones de abordaje de las personas que se encuentren bajo los efectos de bebidas alcohólicas o drogas.

4. Complacencia de la Dirección General de Tránsito al permitir el estacionamiento de vehículos en las aceras.

La Defensoría de los Habitantes recibió una queja que en resumen señala lo siguiente:

Que la Dirección General de Tránsito permite el estacionamiento de vehículos en las aceras, lo cual va en detrimento de los peatones. Como ejemplo de ello, afirma que en la zona del Paseo Colón y en los barrios residenciales constantemente se estacionan vehículo en las aceras.

Posteriormente se recibió una queja que reitera, casi en idénticos términos, la ya planteada, manifestando que en su caso particular, tiene problemas con vehículos que se estacionan en las aceras de la calle 24 de la ciudad de San José.

En el informe del Director General de Tránsito se indica que los oficiales de tránsito confeccionan cientos de partes mensuales por las infracciones citadas, y que en las zonas que especifican ambas quejas, se procederá a investigar y, en caso de detectar la comisión de las infracciones que los quejosos citan, se actuará conforme lo señala la ley.

La Defensoría de los Habitantes concluyó que el problema que plantean ambas quejas pone en evidencia una vez más las dificultades que se derivan del congestionamiento del tránsito de vehículos en la ciudad de San José, así como de la ausencia de zonas públicas aptas para el estacionamiento de vehículos automotores.

El problema descrito afecta fundamentalmente a los peatones, y con especial relevancia a aquellos que por su edad y condición física, requieren de especial protección del Estado.

La materia relacionada con los derechos y deberes de los peatones no se encuentra debidamente regulada en la Ley de Tránsito vigente, que dedica sólo un artículo (Art. 105) a establecer las obligaciones de los peatones.

Resulta imperativo y urgente iniciar acciones de educación, información y legislación por parte de las autoridades públicas competentes, tendientes a que los habitantes de la República, y especialmente los conductores de vehículos automotores, respeten las zonas peatonales y las aceras.

Con base en lo anterior, la Defensoría de los Habitantes recomendó incluir dentro de la programación de labores de esa Dirección el diseño y la puesta en marcha de acciones de educación e información al público, y especialmente a los conductores de vehículos automotores, mediante las cuales se promueva el respeto a los derechos de los peatones. Además, se recomendó conformar una comisión que estudie y proponga modificaciones en la legislación vigente, de modo que los derechos y obligaciones de los peatones puedan ser incorporados adecuadamente en la ley que regula la materia de tránsito.

5. *Falta de un adecuado control en los libros de las dependencias policiales*

En la Defensoría de los Habitantes se recibió una queja que señala lo siguiente:

Que un habitante fue asaltado por un individuo, al cual minutos después logró detener, llevándolo a la Casetilla Policial de la Coca Cola y de ahí se procedió a trasladarlo a la Delegación Policial de La Merced, pero en el trayecto se dio a la fuga, quedando en manos de la policía únicamente la evidencia que consistía en una cadena de oro- propiedad del quejoso- valorada en sesenta mil colones. Dos días después se presentó a esa Delegación para retirar el objeto sustraído sin que éste apareciera. Los oficiales responsables no le informaron de su paradero.

En el informe rendido se indica que cuando la Policía Supervisora recibió la Delegación Policial de La Merced, en la papelería recibida únicamente constaba un parte policial original, y copia del supuesto cumplimiento que realizaron los efectivos policiales, pero aparentemente no fue pasado a los Tribunales de Justicia. Tampoco había constancia en el libro de control de detenidos ninguna razón sobre los hechos denunciados por el habitante ni mención de decomiso alguno.

La Defensoría de los Habitantes constató que la cadena que le fue sustraída al habitante quedó en manos de los oficiales de la policía como evidencia, lo anterior por cuanto un Guardia Civil había presentado una denuncia judicial en la que indicó que cuando recibió la delegación, se le informó que se había decomisado una cadena y cuando estaba realizando el inventario para entregar el puesto se dio cuenta que la cadena había desaparecido.

Se constató que la cadena fue decomisada por los oficiales de la policía; sin embargo, no fue reportada así en el libro respectivo. Además, se infringió el artículo 8 inciso L) de la Ley General de Policía ya que en los libros de la Delegación no se anotó la actuación de los oficiales que se encargaron de atender la denuncia puesta por el quejoso y los datos necesarios que sirvieran para el adecuado control y seguimiento de la situación puesta en conocimiento de ellos.

La Defensoría de los Habitantes recomendó al Ministro de Seguridad Pública que, de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias establecidas, se impusieran las sanciones que corresponden a los oficiales que se encargaron de atender la denuncia puesta por el quejoso.

Además, se recomendó que se realizara la investigación correspondiente a efecto de determinar los responsables de la sustracción de la cadena que se encontraba en decomiso en la Delegación Policial, a efecto de que se pusiera el asunto en conocimiento de los Tribunales de Justicia.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley N° 7319 se puso el informe en conocimiento del Ministerio Público para lo que corresponda.

6. Detención a un habitante por meras conjeturas y por no portar cédula de identidad

La Defensoría de los Habitantes recibió una queja de un joven que indica que mientras transitaba por la avenida segunda, sintió que alguien lo sujetaba del brazo y al volver a ver, vio que se trataba de dos oficiales de la guardia civil.

Indicó el quejoso que uno de los oficiales le dijo: "le intentaste robar a una señora y no pudiste y también a este otro señor y no pudiste y cuando nos ves, salís corriendo".

Manifiesta el quejoso que los oficiales lo requisaron, esposaron y lo condujeron a la Detención General, ahí firmó unos papeles y lo dejaron ir, después de transcurrida media hora.

En el informe rendido por los oficiales de la policía indican que el día de los hechos un señor, les manifestó que un joven intentó arrebatarle la cadena, pero como el señor no les manifestó nada más, siguieron en el recorrido.

Cuando el joven se dio cuenta de la presencia de los oficiales siguió caminado más rápido y luego salió corriendo, por lo cual se procedió a retenerlo y pedirle sus documentos de identidad. Que al no portar ningún documento de identidad se le hizo un "cacheo superficial" y dado que intentó darse a la fuga, se le esposó.

Al momento se presentó un señor diciendo ser profesor del quejoso, quien manifestó que él se haría cargo del joven, pero nunca presentó documento que lo identificara como tal. Posteriormente lo condujeron a la Detención General.

En la declaración rendida por el profesor ante personeros de la Defensoría de los Habitantes éste manifestó que le preguntó a los oficiales donde estaba la persona que acusaba al joven, es decir la víctima del supuesto cadenazo, respondiéndole los oficiales que el supuesto afectado se había marchado y que no iba a presentar cargos, ante lo cual les preguntó por qué se le iba a detener, respondiendo los oficiales que llevarían al joven a investigación porque no portaba documentos de identidad y posteriormente "lo iban a poner a caminar", negándose los oficiales a indicarle el lugar donde lo trasladarían argumentando que "eso no se le podía informar".

La Defensoría de los Habitantes consideró que la actuación de los oficiales configuró abuso de autoridad, por cuanto la detención o retención del joven se produjo sin existir un indicio debidamente comprobado que condujera o pudiera conducir a comprobar la existencia de un delito, pues ni siquiera existía denuncia en su contra. Los oficiales de la policía se extralimitaron en sus atribuciones ya que las simples sospechas no pueden considerarse dentro de la categoría de indicios, pues se trata de meras conjeturas. Mucho menos resulta válido que los oficiales en cuestión hayan procedido a detenerlo por no portar documentos de identificación. Además, se demostró que en el libro de registro de la Detención General no aparecía anotado el ingreso del joven.

La Defensoría de los Habitantes recomendó al Ministro de Seguridad Pública disponer lo necesario para que los oficiales involucrados en los hechos denunciados recibieran en la escuela General de la Policía un curso específico de capacitación que contemple los procedimientos que deben seguirse en materia de vigilancia y mantenimiento del orden público, requisitos legales para la detención de ciudadanos, las circunstancias excepcionales en que la ley permite esposar a una persona, plazos y demás requisitos exigidos en el ordenamiento jurídico para la tutela de las libertades y los derechos ciudadanos.

Además, se recomendó enviar un recordatorio a todas las dependencias policiales acerca de la obligación de llevar un libro de registro donde deben anotarse siempre todas las operaciones policiales con los datos contemplados en el artículo 8 inciso L) de la Ley General de Policía y girar las instrucciones pertinentes para que en la Plaza de la Cultura y sus alrededores se asignen oficiales de la policía con preparación suficiente para vigilar y conservar el orden público, que puedan acompañar y orientar a otros oficiales menos experimentados en su labor.

VI. OTRAS ACTIVIDADES

El área de Justicia y Policía ha participado en diversas conferencias, seminarios, encuentros de negociación relacionados con los siguientes temas:

- Situación de los vendedores de la calle.
- Derechos de los niños y las niñas.
- Situación de los músicos costarricenses.

- Situación penitenciaria.
- Corrupción en el sector público.
- Medios de justicia alternativa.

El estudio de los temas citados ha facilitado en gran medida el trabajo del Area, pues ha permitido dar una orientación adecuada al análisis e investigación de los asuntos que conoce.

Una labor de gran importancia llevada a cabo por el Area de Justicia y Policía se refiere al proceso de promoción y divulgación de derechos de los habitantes que ha llevado a cabo. En este sentido el Area ha organizado charlas y conferencias en escuelas, colegios y universidades, instituciones públicas y comunidades para analizar desde la perspectiva de la defensa de los derechos humanos la problemática que afecta a dichos sectores, desde el enfoque de la prevención de las violaciones a los derechos y de las posibilidades de actuación de la Defensoría de los Habitantes. Para ello se ha visitado gran cantidad de comunidades en todo el país. También se ha establecido compromisos con la Escuela Nacional de Policía, con la Policía Municipal de San José y con el Organismo de Investigación Judicial, para dictar cursos sobre derechos de los habitantes, el respeto policial a esos derechos y los deberes de la comunidad para con los policías.

Por otra parte, el Area participó activamente en el proceso de negociación llevado a cabo entre un grupo de personas procedentes de la India y la Dirección General de Migración, en la cual se logró un acuerdo satisfactorio entre ambas partes.

Así mismo, la Defensoría colaboró con la Comisión Costarricense de Derechos Humanos en la convocatoria y desarrollo de reuniones de negociación entre la comunidad de travestis y los vecinos de la Clínica Bíblica. Personeros de la Defensoría, en compañía de una delegación de travestis se reunieron con el Ministro de Seguridad Pública, para exponerle los casos de abuso de autoridad, los cuales generaban molestias a los vecinos. El Ministro, manteniendo con claridad las políticas de derecho y seguridad ciudadana, ha logrado que a partir de ese momento los derechos de todos los habitantes involucrados hayan podido ejercerse con libertad.

VII. LOGROS, RESULTADOS, PROPUESTAS Y LIMITACIONES

1. Logros

A fin de dar cumplimiento a la recomendación emitida por la Defensoría de los Habitantes de cerrar el plantel de buses de la empresa Metrocoop R.L, se logró que las partes involucradas -Ministerio de Salud, vecinos de Hatillo Centro, Ministerio de Seguridad Pública y representantes de la empresa- firmaran un acuerdo de compromiso con calendarización para lograr el cierre del plantel en el mes de enero de 1996.

Cumpliendo con la recomendación dirigida por la Defensoría de los Habitantes al Consejo Superior del Poder Judicial y a la Dirección General del Organismo de

Investigación Judicial, se ordenó la revisión de los procedimientos establecidos en el Archivo Criminal, con el fin de mejorar los controles sobre el tráfico de información que allí se registra y que, en cualquier momento, puede prestarse para que se irrespeten los derechos e intereses de los habitantes, como ha sucedido en el pasado.

El Instituto Nacional de Criminología estableció la práctica de notificar personalmente las resoluciones que de ahí emanan a los privados de libertad, dejando constancia de la notificación mediante un acta, y no como venía haciéndose, de notificar a través de los Directores de los centros.

El Instituto Nacional de Criminología aceptó otorgar el beneficio establecido en el artículo 55 del Código Penal (ejecución condicional), a privados de libertad extranjeros aun cuando no cuentan con vínculos familiares en el país.

La Dirección General de la Guardia de Asistencia Rural se comprometió a colaborar con todas las asociaciones de vecinos de localidades del país, para la elaboración de planes de acción acordes con las necesidades de cada comunidad y con las posibilidades de la Guardia de Asistencia Rural, e involucrar a la misma comunidad para que informe de posibles personas, escogidas por los vecinos, que podrían brindar sus servicios a esa dependencia.

Producto de una recomendación enviada al Ministro de Obras Públicas y Transportes, se conformó una Comisión que se encargará de reglamentar los derechos y obligaciones de los peatones y la forma de ejecutar el cobro de multa a los peatones que la incumplan.

En lo que respecta a la comunidad de Bebedero de Cañas, se logró trabajar con los habitantes en el fortalecimiento de la conciencia comunitaria para la búsqueda de soluciones autogestionarias de los problemas, así como para la adecuada canalización de sus demandas al Estado.

En relación con los conflictos que se presentaron entre las personas travestis que transitan en sectores de la ciudad capital y los vecinos de un barrio de San José, se destaca el hecho de que, gracias a la intervención de la Defensoría de los Habitantes, estos grupos de habitantes llegaron a un acuerdo de respeto y consideración recíproca. Además, el Ministro de Seguridad Pública intervino directamente para hacer cesar los abusos que cometían algunos funcionarios de la Fuerza Pública en contra de los travestis.

Como logro importante, debe señalarse el descenso considerable en la recepción de quejas relacionadas con las actuaciones de los oficiales de la Policía de Tránsito, que a juzgar por la experiencia conocida durante este periodo, es un signo muy positivo para la Defensoría de los Habitantes.

Otro avance digno de señalar es el hecho de que los funcionarios de la policía administrativa (Guardia Civil y Guardia Rural) se acerquen cada vez con mayor frecuencia a la Defensoría de los Habitantes, procurando asesoría e información relacionada con los problemas que atraviesan en el ejercicio de sus cargos.

En relación con los conflictos derivados de actuaciones irregulares de cuerpos de seguridad privados en el Estado Nacional, se ha recibido información desde el Ministerio de Seguridad Pública, en el sentido de que se interpuso las denuncias penales correspondientes.

2. *Propuestas*

a. Para el Sistema Penitenciario Nacional

- Que el problema del delito y la delincuencia sea analizado a profundidad y en conjunto por todas las instituciones del Estado (los tres Poderes de la República) que tienen relación con él.
- Que las instituciones involucradas diseñen un nuevo modelo penitenciario que responda a la nueva realidad delictiva costarricense y a las modernas concepciones criminológicas.
- Que se agilice el trámite para la promulgación de los proyectos de Ley de Ejecución de la Pena y de Penas Alternativas.
- Que se inicie el estudio legislativo tendiente a derogar la ley que permite la imposición de penas superiores a los 25 años de prisión, para que puedan ajustarse a las intenciones de los proyectos de ley anotados.
- Que se ponga en práctica de inmediato un plan de emergencia para atender los graves problemas de salud que se presentan en los centros penitenciarios del país.
- Que se modifique el sistema de visitas familiares a los privados de libertad, de manera que no sea necesaria la requisa a los visitantes y que el ambiente en que la visita se realiza brinde las condiciones que se requieren para las relaciones afectivas y familiares, como son la privacidad, la cercanía y la discreción.
- Que se inicie un plan de formación, capacitación y reforzamiento social para los funcionarios de seguridad del Sistema Penitenciario Nacional.
- Que se revisen los criterios y procedimientos de selección del personal que ha de laborar para la Dirección General de Adaptación Social.
- Que se considere el trabajo de los privados de libertad, con las correspondientes garantías y condiciones laborales, como un elemento prioritario fundamental en la reforma al modelo penitenciario.
- Que se desarrolle un gran programa de sensibilización a toda la comunidad nacional acerca de el problema humano de los privados y las privadas de libertad y el problema estructural del Sistema Penitenciario.

b. Para el Ministerio de Seguridad Pública

- Que se revisen las políticas de concentraciones de la Fuerza Pública, en lo que tiene que ver con los derechos laborales, derecho a la salud, derecho a la recreación y la cultura y el derecho a la vida familiar.
 - Que se inicie un plan de formación, capacitación y reforzamiento social para los agentes policiales, a partir de la experiencia histórica costarricense y con respeto a la idiosincracia nacional.
 - Que los oficiales de la policía sean identificados con un gafete que indique su nombre y número de código y que se impongan sanciones disciplinarias a quienes oculten su identificación.
 - Que se desarrolle un plan de emergencia para el ordenamiento de todos los asuntos de la administración en las unidades de detención, con criterios y procedimientos uniformes, de modo que siempre se garantice la seguridad en la información que allí se registra y el respeto a los derechos fundamentales de las personas detenidas.
 - Que se confeccionen e instalen en los centros de detención y en los vehículos de traslado de detenidos, carteles informativos de los derechos de los habitantes que se encuentran en esas circunstancias.
 - Que se revisen las políticas sobre operativos con características de redadas, para que solo se realicen aquellos que se ajustan a las exigencias establecidas por el derecho y la Doctrina Internacional de los Derechos Humanos.
- c. Para el Presidente de la República
- Buscar, con los otros Jefes de Estado de la región, el establecimiento de políticas regionales claras, coherentes y realizables para enfrentar el problema de las inmigraciones masivas por razones económicas y sociales, de manera tal que tanto las actuaciones del país emisor como las del país receptor se ajusten a la plena vigencia de los derechos fundamentales de los desplazados.
 - Establecer al interior del país políticas coherentes para la atención de las inmigraciones masivas por razones económicas y sociales, que comprometan a todas las instituciones del Estado involucradas en el asunto, y teniendo en consideración los derechos individuales de cada una de las personas que forman parte de esas "masas migratorias".
- d. Para el Concejo de la Municipalidad de San José

Tomar los acuerdos y dictar las directrices necesarias para incorporar a representantes de los vendedores ambulantes no patentados, en el seno de las comisiones que trabajan en la búsqueda de soluciones para el problema de las ventas de la calle en la ciudad capital.

H. AREA ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y ECONOMICA

I. AMBITO DE COMPETENCIA.

El ámbito de competencia del área, se ha clasificado -dentro del sector público- en tres grandes grupos de acuerdo con la naturaleza de sus funciones:

- Administrativo. Comprende todas aquellas acciones cuyos temas se refieren al Estado y sus instituciones en su doble función de órganos encargados de brindar bienes o servicios públicos y en su calidad de patrono y aquellas desarrolladas por los ministerios y las instituciones en los campos de la planificación, la organización, la integración, la dirección y el control.
- Financiero. Comprende los campos que definen las medidas necesarias para el desarrollo de las políticas fiscal, monetaria y comercial del Estado. Se atienden asuntos específicos de ingresos (impuestos y cobros de servicios) gastos del Estado (presupuestos); se analizan asuntos relacionados con tasas de interés -especialmente para actividades que requieren tratamientos diferentes- encajes bancarios, medidas crediticias y otras similares.
- Económico. Se consideran los efectos que producen otras políticas de carácter macroeconómico como son las políticas laborales, salariales, comerciales y otras. Se trata también las funciones mencionadas en el tanto son realizadas por otros órganos como las municipalidades, los colegios profesionales, y cualesquiera otras organizaciones que por definición son de derecho privado pero que según la Ley de la Defensoría, se trata de una persona, órgano, ente o institución de derecho público, o que participa en el ejercicio de alguna función pública, o que el capital lo constituyan fondos públicos.

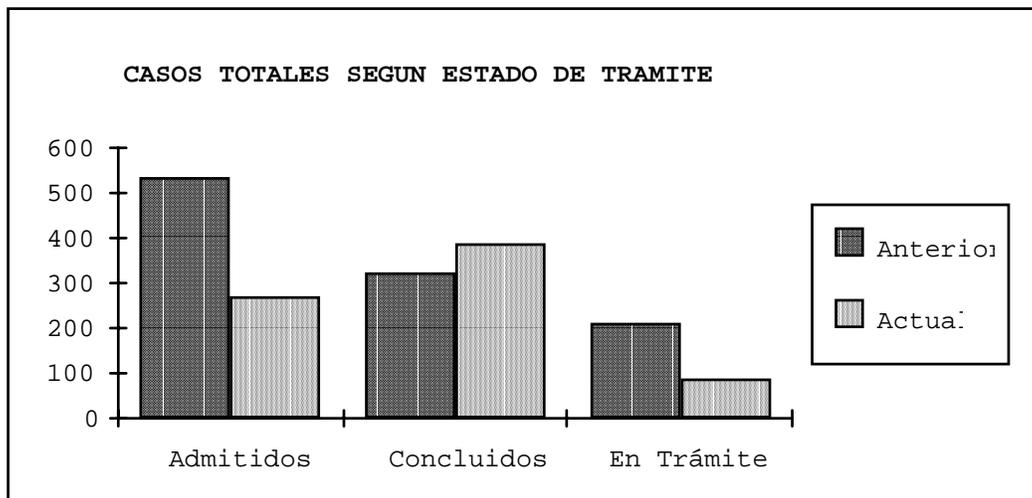
II. RESUMEN ESTADISTICO

Las principales cifras de la operación de este período anual y su comparación con el ejercicio anterior se presenta de seguido:

CASOS TOTALES

CASOS TOTALES SEGUN ESTADO DE TRAMITE

	DEL 01-10-93 AL 30-04-94	DEL 01-05-94 AL 30-04-95	TOTALES	%
Admitidos	534	269	803	100,0
Concluidos	325	390	715	89,0
En Trámite	209	88	88	11,0

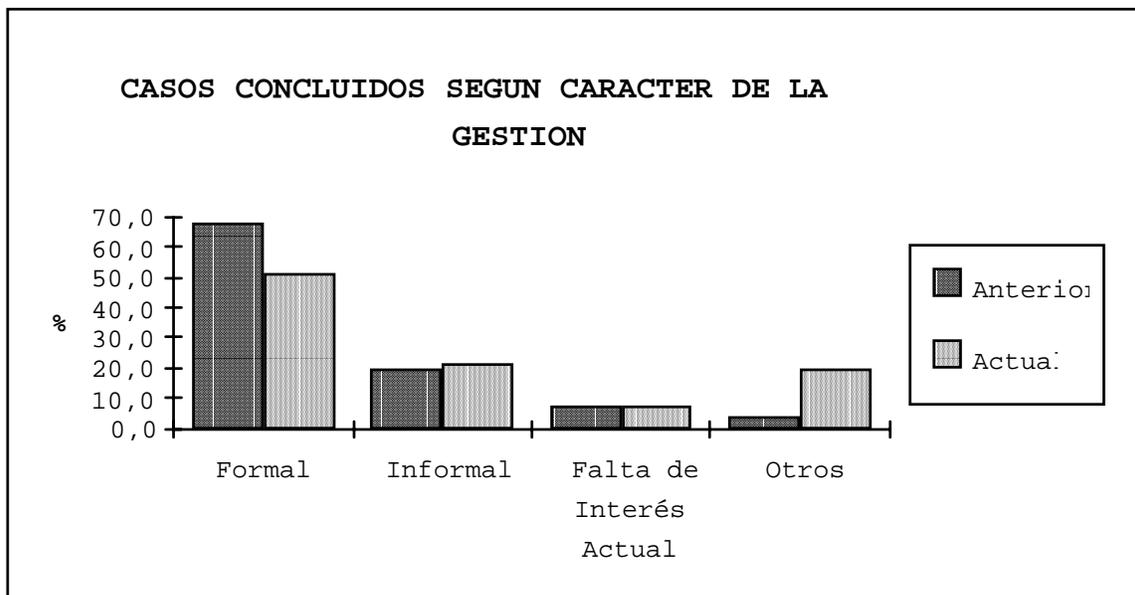


CASOS CONCLUIDOS

CASOS CONCLUIDOS SEGUN EL CARACTER DE LA GESTION

- En porcentajes -

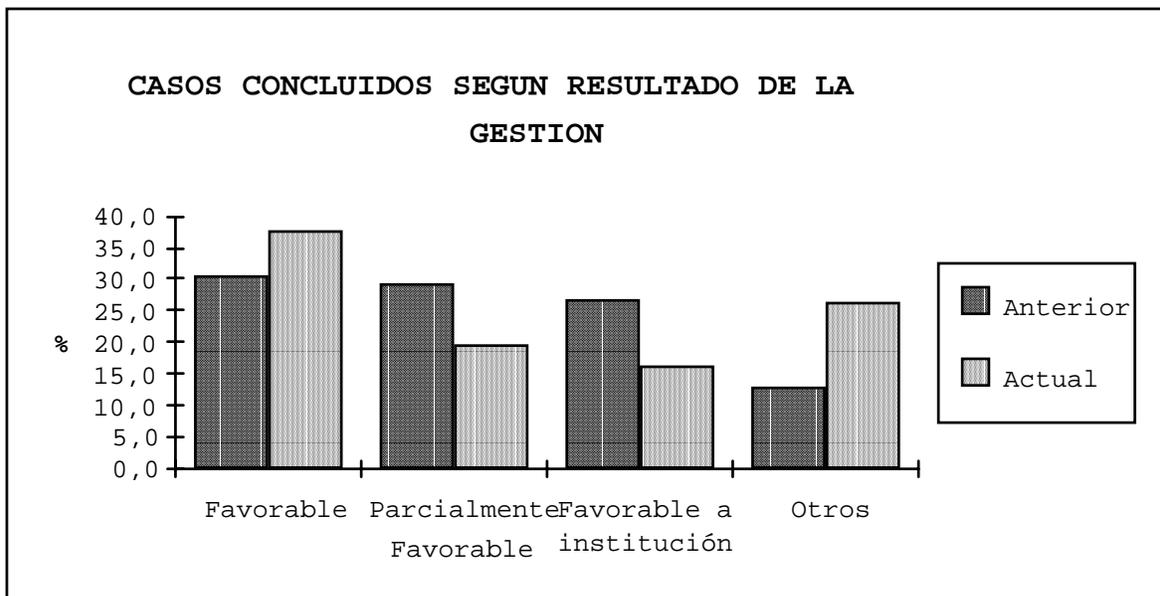
CARACTER DE LA GESTION	DEL 01-10-93 AL 30-04-94	DEL 01-05-94 AL 30-04-95
Formal	68,0	51,3
Informal	20,3	21,5
Falta de Interés Actual	7,7	7,4
Otros	4,0	19,8
TOTAL	100,0	100,0



CASOS CONCLUIDOS SEGUN EL RESULTADO DE LA GESTION

- En porcentajes -

RESULTADO DE LA GESTION	DEL 01-10-93 AL 30-04-94	DEL 01-05-94 AL 30-04-95
Favorable	30,8	37,7
Parcialmente Favorable	29,5	19,7
Favorable a institución	26,8	16,2
Otros	12,9	26,4
TOTAL	100,0	100,0



III. TEMAS MAS FRECUENTES

1. *Atrasos en pago de pensiones con cargo al Presupuesto Nacional*

"Esta cuestión de pensiones es una bomba de tiempo."
Una alta funcionaria del Ministerio de Trabajo

Este tema fue uno de los que más acciones demandó por parte del área en el periodo 1993 - 1994 y su vigencia se mantiene en el presente periodo. Se desarrollaron muchas actividades en procura de asistir a la Administración Pública en la búsqueda de soluciones, se realizaron varias reuniones con funcionarios de diferentes rangos y dependencias. Sin embargo, a la fecha no se vislumbra una solución favorable que asegure la adecuada atención de este importante derecho.

Se puede indicar que el problema radica, según el resultado de investigaciones que se llevaron a cabo, en que el régimen establecido no cuenta con suficientes recursos del Estado para financiar las pensiones y debido a ello hay más de doce mil solicitudes, muchas de ellas aprobadas, que no han podido ser incluidas en los mecanismos de pago.

Los funcionarios del gobierno han promovido la promulgación de leyes que permitan al menos financiar las nuevas solicitudes de pensiones, al reducir algunas cláusulas abusivas y aumentando las cuotas de los que serán pensionados en el futuro, pero no ha sido posible alcanzar un consenso, con lo cual la situación cada vez se agrava más.

La Dirección Nacional de Pensiones, órgano del Ministerio de Trabajo, se ha declarado incompetente para resolver la problemática planteada y el Ministerio de Trabajo

tampoco ha podido lograr una solución viable. Entre tanto, el problema tiende a agudizarse al no lograr obtenerse los recursos necesarios para cubrir las pensiones autorizadas y las que esperan trámite.

La Defensoría consideró oportuno conocer este asunto como un problema de carácter general y toda queja que se presentó pasó a formar parte de un solo expediente, ya que se concluyó que no se lograban avances atendiendo los casos individualmente.

Contemplado el asunto en forma global, se deberá continuar con la constante vigilancia y participación en la búsqueda de soluciones para este problema de tantas personas merecedoras de una justa remuneración mensual luego de los años en que brindaron al país el esfuerzo de su trabajo.

En la medida en que no se logre una legislación justa y oportuna no se podrá dar una solución a este problema; se requiere adicionar otros aspectos indispensables como una firme voluntad política, establecer mecanismos ágiles en las entidades encargadas de tramitar y resolver las gestiones de los habitantes, y lograr eficiencia y eficacia en el personal que labora en estas dependencias.

En lo que respecta al régimen de Invalidez, Vejez y Muerte de la Caja Costarricense de Seguro Social, éste se encuentra debidamente financiado y recauda los recursos suficientes para mantener su operación normalmente. En relación con este régimen no se ha vuelto a recibir denuncias.

2. *Atrasos en trámites del Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo*

Este tema ha generado muchas denuncias y siempre giran alrededor de la lentitud en otorgar las escrituras a quienes adquieren vivienda, la falta de interés para atender reclamos y resolverlos acerca de la calidad de las construcciones y la no asignación de terrenos por los que ya se ha pagado el derecho. El cambio de Administración no ha repercutido en la agilidad de los trámites en beneficio de quienes acuden en demanda de sus servicios. Los problemas denunciados fueron planteados personalmente al nuevo Presidente Ejecutivo de la Institución al inicio de sus funciones y aún no han sido resueltos.

Recientemente se han tomado algunas medidas que tienden a solucionar problemas de inscripción de propiedades, daños estructurales en los edificios, asignación de espacios de estacionamiento previamente pagados y otros, pero los resultados han sido pocos. La Defensoría, en atención a las denuncias que se presentan referentes a las acciones y omisiones del Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo recomienda la adopción de una firme voluntad política que pueda agilizar los procedimientos, aumentar la eficiencia y eficacia del personal responsable y sobre todo, establecer una clara conciencia de servicio público por el cual se devenga un salario, y un espíritu de cumplimiento pleno de las labores por las cuales se les contrata.

3. *Omisión de respuesta*

"Habíamos obtenido una audiencia con el Ministro, nos atendió el Viceministro más o

menos por tres minutos. Fue muy fácil deshacerse de nosotros."

Dirigente comunal de Matapalo de Santa Cruz de Guanacaste

Este tema es el tercero en importancia. Refleja la frustración de muchas personas que acuden en procura de solucionar sus problemas con la Administración Pública y no obtienen respuesta. No está claramente comprendido y aceptado por algunos funcionarios públicos el principio consagrado en el artículo 27 de la Constitución Política que garantiza la libertad de petición y el derecho a obtener pronta respuesta.

Existe desidia en una gran cantidad de funcionarios para resolver o explicar a los interesados el avance de sus gestiones o los requisitos que deben ser cumplidos para satisfacer sus expectativas.

Esta mala costumbre se puede resumir en la respuesta que dió la encargada de Asuntos Jurídicos del Departamento de Personal del Ministerio de Hacienda a uno de los funcionarios del área, a quien comentó:

"...nosotros tenemos mucho trabajo y no podemos darle trámite a todas las consultas que se nos hacen por parte de los funcionarios..."

La Sala Constitucional mediante resolución 30-90 del 9 de enero de 1990 reforzó el precepto consignado en la Carta Magna al indicar:

"(el sentido del artículo 27 Constitucional) implica la obligación de informar al recurrente sobre la suerte de su gestión de tal forma que el derecho de obtener respuesta, no sólo implica el célebre trámite al interior de la institución, sino que también obliga a la información externa, es decir, dar información al petente sobre el curso que ha seguido su gestión. Debe tomarse en cuenta que la libertad de petición consiste, no sólo en el derecho de los habitantes a dirigirse, individual o colectivamente, a los poderes públicos, sino que también implica el derecho de obtener pronta respuesta a su petición."

4. Falta de pago de prestaciones legales en casos de destitución

Un cambio de administración genera muchos despidos y por ello se reciben quejas de funcionarios de diferentes dependencias que luego de ser destituidos no se les hace efectivo el pago de sus prestaciones legales.

Varias razones dan los jefes a quienes se consulta al respecto pero se puede generalizar diciendo que el problema surge por la informalidad que caracteriza los trámites de despido, lo que ocasiona dificultades para obtener la compensación establecida en el Código de Trabajo.

Los pagos no se llevan a cabo con rapidez, bien porque las razones del despido no están debidamente justificadas y luego la auditoría interna se opone, o quizás porque se

carece de recursos para hacerlos efectivos. También se han atendido casos en que los interesados desconocen los trámites de cobro y deambulan de oficina en oficina sin que haya quien los oriente al respecto.

5. *Atraso en el pago de salarios*

También en los nombramientos se cometen abusos y se trata en muchas ocasiones de nombrar a personas sin requisitos, o crear plazas sin autorización para ello. Se contrata personal por obra terminada o plazo específico cuando no se cuenta con plazas y todo ello "rebota" en la oficina encargada del trámite de pago de los empleados públicos o en las auditorías internas de las instituciones. Al igual que el caso anterior, las personas afectadas se presentan a la Defensoría e indicaron haber laborado varios meses sin recibir la remuneración correspondiente.

6. *Dificultades en cálculos y trámite de pago de impuestos*

Los funcionarios de las instituciones que están directamente involucradas en el cobro de impuestos carecen en muchas oportunidades de sensibilidad, comprensión o mística y brindan un trato descortés a quienes desean pagar sus impuestos o buscar información acerca de los montos que se les cobra. Ello obedece en parte al mal funcionamiento de los métodos de cálculo, a pesar de contar con uno de los centros de procesamiento electrónico de datos más moderno.

Las personas que requieren información y no la obtienen por la vía de la consulta directa, solicitan la intermediación de la Defensoría y por ello se necesita visitar las oficinas recaudadoras periódicamente para atender los derechos de estos habitantes.

7. *Construcciones sin el debido permiso de la municipalidad*

En este campo las quejas son frecuentes dada la facilidad con que se puede burlar a los gobiernos locales, en muchas oportunidades con la complacencia de funcionarios municipales y, en otras, por las pocas medidas de coacción de que disponen los Concejos. Se reciben con alguna periodicidad denuncias sobre violaciones a los sellos que han sido puestos para suspender obras y en otros casos se denuncia complacencia de los encargados de vigilar las construcciones.

Otro de los temas denunciados es el de construcciones concluidas o que se encuentran en proceso en zonas que han sido destinadas a otros propósitos por disposiciones de planes reguladores o por ley. Se denuncia expresamente que se realizan construcciones en áreas destinadas a veredas, parques, calles y otros usos, y aun en la porción inalienable de la zona marítimo terrestre. El área atiende denuncias específicas en las playas de Tamarindo, Ocotál y Jacó y conoce de circunstancias similares en otras zonas de interés turístico.

IV. *DIAGNOSTICO*

El bienestar de una sociedad requiere el desempeño de una serie de funciones que no tienen interés en desempeñar sus habitantes, o que no se logran con eficiencia porque sus costos de instalación y operación son muy elevados, y es por ello que se hace necesario recaudar fondos (impuestos) de quienes forman esa sociedad para financiar su operación, tales como acueductos, alcantarillados, seguridad ciudadana, justicia, salud, educación, energía y alumbrado eléctrico, telefonía, fomento de actividades agrícolas, de vivienda, de industrias y otros.

Estas actividades, que se definen dentro del campo de la función pública, son atribuidas al Estado a través de un pacto entre los habitantes, en el que se consigna la naturaleza de cada una de ellas, la forma en que deberán desempeñarse y sobre todo, las garantías que tendrán los individuos que integran esa sociedad frente a quienes en forma transitoria ejercerán los cargos públicos.

Ese pacto hace del Estado costarricense una república democrática, libre e independiente, es lo que se define como Constitución Política y en ella están consignados los derechos y garantías que deben disfrutar los habitantes de la República y que deben respetar los funcionarios públicos. Velar por el respeto a esos derechos y garantías por parte de quienes desempeñan la función pública son precisamente las funciones de la Defensoría de los Habitantes de la República, y es en las dependencias del Estado y en sus instituciones donde se debe exigir su respeto.

La labor que ha desempeñado la Defensoría desde el inicio de sus funciones ha sido ardua, ya que se ha constatado que en la medida en que los derechos no son reclamados en forma periódica y vehemente, algunos funcionarios públicos no están conscientes de ellos y de la necesidad de cumplirlos.

La naturaleza de los asuntos que se someten a consideración del área gira en torno a la lesión de los derechos y garantías fundamentales, y entre los que más se denuncian como violados están:

- Libertad de petición a cualquier funcionario público y derecho a obtener pronta resolución.
- Libre acceso a los departamentos administrativos con propósitos de información sobre asuntos de interés público.
- Igualdad ante la ley, que no permite discriminación alguna.
- Inviolabilidad de la propiedad.
- Derecho a la propiedad exclusiva de su obra, invención, marca o nombre comercial.
- Legalidad de la función administrativa del Estado, de sus instituciones y de toda otra entidad de derecho público.

- Protección de los derechos subjetivos y los intereses legítimos de los administrados.
- Bienestar de los habitantes a través de la organización y estímulo de la producción y el más adecuado reparto de la riqueza.
- Trabajo como un derecho del individuo y una obligación con la sociedad.
- Salario mínimo de fijación periódica por jornada normal que le procure bienestar y existencia digna.
- Jornada ordinaria de trabajo diario.
- Días de descanso y vacaciones anuales.
- Libertad de sindicalización.
- Derecho de indemnización por despido.
- Fomento a las cooperativas.
- Promoción de construcción de viviendas populares.
- Igualdad en salario, ventajas o condiciones de trabajo entre nacionales y extranjeros.
- Seguros sociales en beneficio de los trabajadores manuales e intelectuales.
- Seguros contra riesgos profesionales para los trabajadores.
- Protección contra los riesgos de invalidez, vejez y muerte.

En relación con las lesiones más importantes a los derechos fundamentales es importante señalar lo siguiente:

Las omisiones de respuesta a los habitantes por parte del Banco Popular y de Desarrollo Comunal en el periodo anterior fueron una de las violaciones a la Constitución más repetitivas, en el presente periodo este tipo de denuncias han reducido su número.

Se sostuvo varias reuniones con los jefes del Banco y gracias a ello la comunicación fue mejorándose, razón que incide en la reducción de las quejas. Con ocasión de su entrada en funciones, el nuevo Gerente General de la Institución visitó la Defensoría en abril de 1995 y ofreció velar por un mejor trato, una apertura a los clientes y mejor disposición para atender las consultas. También ofreció crear la Contraloría de Servicios para asumir el manejo de las consultas y quejas.

En las otras instituciones que se calificaron como conflictivas en el Informe anterior, no ha habido prácticamente cambios importantes. En primer lugar, la Dirección Nacional

de Pensiones del Ministerio de Trabajo sigue generando gran cantidad de quejas dado que, como se comentó anteriormente, no ha podido resolver los problemas de las solicitudes de pensión por falta de recursos del Estado, ineficiencia en la operación de la dependencia encargada, falta de planificación y sobre todo, necesidad de voluntad política para dictar medidas correctivas.

Se viola el derecho del anciano a la protección especial del Estado al no pagarle una pensión digna a la que se ha hecho merecedor luego de haber laborado durante su vida productiva.

También generó muchas denuncias la Dirección de Personal del Ministerio de Educación Pública. Con el cambio de Administración hubo una apertura y se mostraron algunos signos de buena voluntad. Sin embargo no es posible aseverar al momento de redactar este Informe, que los problemas van en vías de solución. Sí se puede acotar que esta dependencia ha sido una de las que mayores conflictos por irregularidades en los nombramientos de personal docente, la no cancelación de salarios, el atraso en los pagos y algunos casos de persecución política que han sido denunciados, violando el derecho a un salario oportuno que brinde bienestar.

La Defensoría de los Habitantes tuvo un aumento considerable de quejas en relación con la operación de las Municipalidades, que violan el principio de legalidad en la función administrativa del Estado y sus instituciones, respecto del cobro de impuestos ya que no existen criterios uniformes o correctamente aplicados y ante la imposibilidad de obtener respuesta los habitantes se dirigen a la Defensoría en procura de intermediación. Otro de los grandes problemas es la irregularidad en la concesión de permisos de construcción ya que se denuncian edificaciones sin permiso o cambios y modificaciones en los diseños originales sin previa consulta, en muchas oportunidades con la complacencia de funcionarios municipales.

En lo que respecta a las quejas originadas en la actuación de las municipalidades, ocupa el primer lugar la Municipalidad de San José, de la que se reclaman tratos poco corteses por parte del personal encargado del cobro de impuestos y la aplicación de criterios subjetivos en nombramientos y ascensos de personal.

En segundo lugar está la Municipalidad de Santa Cruz, lo cual ha permitido, por acción o por omisión, que se cometan una serie de irregularidades en las construcciones que se hacen en sitios turísticos, especialmente en las playas, donde no se respetan los límites y disposiciones que por ley el Concejo debe hacer respetar. Se le ha dado traslado de varias quejas por parte de esta Defensoría y no existe una clara voluntad de parte de los ediles y el Ejecutivo Municipal de buscar soluciones oportunas de conformidad con lo que disponen las leyes.

En relación con la autorización de construcción de unos locales en su jurisdicción, la Municipalidad de Aguirre ha actuado en forma indebida, por lo que se recomendó al Auditor Interno del ente poner el asunto en manos del Ministerio Público para que sienta las responsabilidades que corresponden.

Acciones del Ministerio de Hacienda han originado varias quejas, especialmente relacionadas con la actuación de la Dirección General de Tributación Directa, por causas como el cobro de impuestos territoriales, de ventas y renta; avalúos de vehículos para pago de impuestos; pero sobre todo, por el mal trato que algunos funcionarios dan a quienes acuden a demandar sus servicios. Se ha violado la garantía de los habitantes en el sentido de que el Estado le brinde protección a sus derechos subjetivos y a los intereses legítimos de los administrados.

En relación con actuaciones del Ministerio de Obras Públicas y Transportes se han planteado dos tipos de quejas. Una en relación con el tema de persecución política y otra es la que se refiere a las propiedades que deben ser afectadas por la construcción de la red vial. En ocasiones se afectan los derechos de habitantes cuyas propiedades se mantienen con restricciones por un largo tiempo sin que ello sea necesario, bien porque el proyecto no se realiza, o porque el trazo fue cambiado, lo cual no se informó a los propietarios.

Con respecto a las denuncias sobre las violaciones que se han cometido en diferentes instituciones al derecho y garantía a la legalidad en la función administrativa del Estado, de sus instituciones y de toda otra entidad de derecho público que tienen los habitantes, al no obtener respuesta a sus gestiones, puede decirse que el Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo sigue siendo una institución cuya actuación u omisión genera muchas quejas por no resolver los problemas que le son inherentes. Casos frecuentes sometidos a la Defensoría son los atrasos en la confección de escrituras a las personas que adquieren propiedades a través de la institución. También hay quejas por omisión de respuesta a quienes solicitan formalmente se les explique acerca de algún asunto sometido a la consideración de la Institución, de cuyo estudio se desprende que no hay voluntad de dar una respuesta pronta y que señale procedimientos para actuar. Otro tema es la operación de la oficina encargada de los permisos de construcción, de la cual se indica a la Defensoría que opera con lentitud y desidia, atrasando los proyectos que se someten a su consideración.

Se han recibido varias quejas acerca de la operación del Instituto Nacional de Seguros el cual, según se indica, no brinda solución a quienes demandan pago de indemnizaciones por accidentes o daños producidos por sismos. Las formas de atención son rígidas y el personal no tiene voluntad para aclarar a quienes acuden a solicitar explicación acerca del resultado de sus gestiones. Se indica que esta institución no da debida atención a las denuncias y aún con la intermediación de la Defensoría es difícil obtener pronta respuesta a los requerimientos que se le formulan.

La institución reitera el comentario que hiciera en el Informe anterior, especialmente luego del cambio de Administración, en el sentido de que no siempre se nombran jefes de dependencias con formación idónea y por ello, cuando se encarga el desempeño de puestos especializados a personas sin la suficiente formación, capacidad o experiencia, se originan problemas por falta de liderazgo, los que refuerzan deficiencias estructurales que a su vez originan la mala atención al público y muestras de displicencia de los funcionarios en el cumplimiento de las obligaciones por las cuales reciben una remuneración.

La Defensoría de los Habitantes señala que sí existen algunas instituciones que se caracterizan por sus buenos resultados, están regidas por personas con formación idónea y

conscientes de sus responsabilidades, que realmente cumplen con sus obligaciones y que en consecuencia brindan correctamente los servicios para los cuales han sido creadas, respetando así los derechos de los usuarios y de los habitantes en general.

V. DESCRIPCION DE ALGUNOS CASOS REPRESENTATIVOS

1. Goce de beneficios por parte de un miembro de una Junta Directiva bancaria que estaba por cesar en sus funciones

Se denunció a la Defensoría el viaje al exterior de un director con gastos a cargo de la Institución a punto de cesar en sus funciones. Se trató de un caso con características especiales, en el cual, a pesar de que todos los procedimientos y acuerdos se ajustaban al criterio estricto de la legalidad, cabía el cuestionamiento acerca de la justificación moral de la autorización para realizar una gira de cinco días en el exterior con cargo al presupuesto del Banco, en momentos en que finalizaba sus gestiones.

Se trató de un viaje para asistir a un seminario sobre el tema: "*América Latina, Prosperidad Ahora, el Financiamiento a largo plazo para la promoción de la productividad, la competitividad y la renovación tecnológica*", que realizó un miembro de la Junta Directiva del Banco Popular y de Desarrollo Comunal con cargo a su presupuesto, sabiendo - al igual que los restantes directivos- que estaba al final de su gestión, ya que estaban a la espera de una aclaración por parte de la Procuraduría General de la República respecto la pronta fecha de finalización de su cargo.

La Ley No. 7319 de creación de la Defensoría de los Habitantes de la República en el párrafo segundo de su artículo primero dispone como misión de esta Institución la de velar "*... porque el funcionamiento del sector público se ajuste a la moral, la justicia, la Constitución Política, las leyes, los convenios, los tratados, los pactos suscritos por el gobierno y los principios generales del Derecho...*"

De acuerdo con ese artículo, la labor de control sobre la moralidad en la función pública que se dispone como obligación para la Defensoría de los Habitantes de la República, se establece como una misión que prevalece sobre el simple control de legalidad de la actividad de la Administración. Es decir, es labor ineludible y prioritaria de la Defensoría de los Habitantes -como complemento de los controles clásicos de la actividad administrativa del Estado- cumplir e intervenir para señalar y cuestionar aquellas decisiones administrativas que no correspondan a los intereses de los administrados.

Resulta objeto de la competencia de la Defensoría de los Habitantes toda actuación negligente, abusiva, inoportuna, disfuncional o arbitraria que se ejecute por parte de los agentes públicos. En este sentido el poder de supervisión alcanza no sólo a los actos, resoluciones y hechos antijurídicos, sino también a todas las actuaciones que ha denominado la doctrina francesa y anglosajona como "mala administración" y que se manifiestan como retrasos, desatenciones, inacción, negligencia, abusos, arbitrariedades, discriminaciones y otras acciones en perjuicio de los administrados.

El control de la moral en la función pública conlleva necesariamente un examen que en primera instancia debería provenir de la propia persona, sea del propio funcionario y cuyas omisiones deberían estar sancionadas por el fuero interno de cada sujeto. Sin embargo a falta de éste, se hace imprescindible el señalamiento que hagan terceras personas o instituciones sobre aquellas faltas a la moral social que afectan los intereses y el desarrollo de los derechos individuales y colectivos en una comunidad; sobre todo tratándose de los casos en que esas afectaciones o violaciones al código moral se presenten por acciones u omisiones de un ente o un servidor público.

En cuanto a la definición sobre lo que es socialmente moral, la Sala Constitucional en Voto No. 3550-92, considerando XXI, ha sostenido que:

"... la moral no puede concebirse más que como el conjunto de principios y creencias fundamentales vigentes en una sociedad, cuya violación ofenda gravemente a la generalidad de los miembros de esa sociedad..."

La Defensoría consideró que son claros y vastos los principios jurídicos y sociales que determinan como fundamental y de interés nacional la protección de las finanzas públicas del Estado y que en ese sentido, toda acción u omisión administrativa que no se ajuste a tal interés deviene indiscutiblemente en una violación que afecta gravemente a la generalidad de los habitantes de la República.

El destino de recursos públicos para financiar cinco días de una gira en el extranjero en beneficio de un Directivo cuando ya existía una duda seria, razonable y fundada sobre la vigencia de su nombramiento como miembro de la Junta Directiva del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, no puede más que considerarse como una grave afectación del interés público. (La gira fue autorizada para los días 15 al 19 de agosto de 1994 y efectivamente la Procuraduría General de la República dictaminó -el 16 de agosto de 1994- que su nombramiento había vencido desde el 31 de julio de ese mismo año).

El Defensor de los Habitantes recomendó, en relación con este asunto:

- Que en un futuro se revisen las autorizaciones que se acuerden financiadas con presupuesto del Banco de beneficios, giras y viajes al exterior que realicen los funcionario de la institución, y
- Que se realice una gestión formal ante el señor ex miembro de la Junta Directiva, a fin de que en razón de los principios morales que deben observarse en el desempeño de todo cargo público, considere el reintegro de la totalidad de la suma que le fue entregada para financiar parte de la gira que realizara.

2. Cliente de un Banco Estatal incluido en "Lista de Morosos". La Defensoría recibe queja sobre asunto ya resuelto por la Sala Constitucional

Un habitante presentó ante la Defensoría una queja en la que plantea lo siguiente:

- Se constituyó fiador en una operación crediticia con el Banco Nacional de Costa Rica, la que también se garantizó con prenda sobre el vehículo cuya compra financiaba el crédito otorgado.
- Ante mora en el pago por parte del deudor, el Banco procedió a cobrar la prenda en 1985, mediante un juicio ejecutivo prendario, pero finalmente la prenda nunca fue ejecutada.
- El Banco nunca le notificó acerca de los trámites de cobro ni le avisó que se hubiese iniciado gestión de cobro administrativo o judicial en relación con el pagaré en el cual se constituyó fiador, ni se le hizo requerimiento de pago alguno. Agrega que en realidad el Banco nunca presentó el pagaré al cobro judicial.
- A pesar de lo anterior, se enteró de que desde hace varios años el Banco lo había incluido en una lista que se denomina "Código de Morosos" o "Lista de Códigos", que circula entre todas las demás instituciones del Sistema Bancario Nacional, razón por el cual no se le aceptó como fiador en una operación de crédito en otro banco estatal.
- En 1993 se dirigió ante el Gerente General del Banco para solicitarle que se le excluyera de esa lista, toda vez que nunca se le había notificado que la operación que estaba garantizando como fiador no se encontraba al día en los pagos y que el pagaré que había suscrito ya había prescrito.
- A pesar de esa y otras gestiones su nombre se mantiene en la "Lista de Códigos" con lo cual se le ocasiona un grave perjuicio moral y económico al no ser sujeto de crédito. Para poder cancelar dicha inscripción se le cobra una suma superior a los ₡300.000,00 por una obligación que se encuentra prescrita en razón de la ineficiencia del Banco.

El recurrente desea conocer con base en qué disposición legal el Banco acordó incluirlo en una lista de sujetos morosos si nunca fue notificado formalmente de que el deudor de la operación que estaba garantizando mediante fianza no estaba cumpliendo sus obligaciones.

De la investigación de la queja se pudo constatar:

- Que en 1985 el Banco incluyó al denunciante •sin notificarle• en la denominada "Lista de Códigos" por el motivo 3, "*Operación pasada a cobro judicial*". Posteriormente en 1988 se modificó el motivo de inclusión al código 2, "*Banco incurrió en pérdidas*", modificación que se hizo al pasarse la operación a Reserva de Préstamos.
- En 1993, el Banco resolvió excluir temporalmente de la Lista de Códigos al denunciante por un Recurso de Amparo que presentó, y que en vista de que en 1994 la Sala lo declaró sin lugar, se le incluyó de nuevo.

- En el Recurso de Amparo la Sala Constitucional analiza y resuelve sobre la existencia de los llamados "Códigos de Morosos o listas negras" y no resuelve lo concerniente al procedimiento seguido en el caso particular, razón por la cual la queja interpuesta por el interesado ante la Defensoría fue admitida para su investigación.
- En cuanto a la existencia de la "Lista de Códigos" la Sala Constitucional consideró que

"... en ningún momento se infiere que el estar incluido en dicha lista sea una sanción que permita un trato desigual al momento de solicitar un crédito, y una exclusión de los servicios del banco. De ahí que la Sala, al no tener elementos que desvirtúen la función de este procedimiento, que por sí mismo no causa lesión a derecho constitucional alguno, en tanto funciona como un mecanismo propio de la Institución para medir la capacidad de pago de los que a ella acuden para solicitar sus servicios, procede a declarar sin lugar el recurso". (Sentencia No. 6792 del 22 de diciembre de 1993)

- Que no se presentó certificación de que al denunciante se le notificó en vía administrativa ni jurisdiccional sobre la morosidad de la operación que garantizó, y que el juicio ejecutivo prendario en relación con esta operación fue archivado.

La resolución de la Defensoría cita el comentario del tratadista argentino José Roberto Dromi, quien menciona precisamente como un acto que implica responsabilidad para el Estado

"... la negligencia en que incurrió un funcionario de banco oficial que indebidamente incluyó a una persona en la lista de los deudores morosos de la institución (Fallos, 90:324)".

Con ello se apunta no sólo al hecho sobre la responsabilidad del funcionario sino principalmente a la posibilidad de cometer errores e injusticias en la aplicación de este procedimiento y en la consecuente lógica corrección de los mismos.

Concluye la Defensoría que, a pesar de que se considere que la existencia de una lista de morosos debe entenderse como un simple mecanismo para facilitar el análisis sobre la capacidad de pago de los sujetos, que por sí mismo no causa lesión alguna a los Derechos Fundamentales de los habitantes, en ciertos casos específicos -según los elementos jurídicos y de hecho presentados- la aplicación de este sistema puede derivar en afectación a la imagen o posibilidades de acceso al crédito de personas que puedan ser incluidas en forma indebida.

La Defensoría llegó a determinar que la inclusión del denunciante en la "Lista de Códigos" por parte del Banco se ejecutó sin que se cumpliera con un debido proceso que garantice la información al habitante sobre las causales que se le imputan y menos aún, la correspondiente oportunidad de defensa que le asiste como derecho.

La Defensoría de los Habitantes recomendó al Banco lo siguiente:

- Que por no haberse seguido el procedimiento debido en cuanto a la notificación al fiador sobre la mora de la operación, se le excluya de la "Lista de Códigos".
- Que en el futuro se asegure cumplir con los trámites de cobro administrativo y cobro judicial antes de incluir a una persona en la "Lista de Códigos".
- Que además en el futuro se disponga notificar previamente a toda persona que vaya a ser incluida en la "Lista de Códigos", a fin de que se garantice su conocimiento sobre esa decisión del Banco.
- Que se modifique el concepto rígido del Banco en sentido de mantener indefinidamente y no excluir *"por ningún motivo"* a la persona que es incluida en la "Lista de Códigos", y que en lugar de este criterio se abra la posibilidad de excluir de la misma a todos aquellos habitantes que hayan sido enlistados sin que se les siguiera un debido proceso o lo fueran en razón de algún otro error imputable a la Administración.

3. Necesidad de que la persona que interponga una queja ante la Defensoría de los Habitantes detente un interés personal y directo en la protección de sus derechos

Una firma consultora fue contratada por una empresa para la tramitación de un reclamo administrativo en contra de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz (CNFL) por un cobro indebido de recibos de energía eléctrica por varios millones de colones. El Servicio Nacional de Electricidad dictó una resolución ordenando a la CNFL devolver dicha suma lo que no fue acatado, considerando que la cuestión debía ventilarse en la vía judicial.

La firma consultora presentó la queja ante la Defensoría de los Habitantes en representación de la empresa afectada, con el objeto de que se emprendieran las acciones ante la CNFL. La queja es interpuesta por la representante legal de la firma consultora, que no tiene interés personal y directo al efecto. Justifica su actuación en la contratación que le hiciera la empresa presuntamente afectada por una actuación indebida de la administración pública.

El artículo 16 de la Ley N° 7319 establece:

"...Toda persona física o jurídica interesada, sin excepción alguna, puede dirigirse a la Defensoría de los Habitantes de la República". Por su parte el numeral 17 de la misma Ley establece que: " La intervención ante la Defensoría de los Habitantes de la República se solicitará sin costo alguno y sin formalidades especiales, de modo verbal o escrito..."

La Dirección de Defensa Jurídica de la Defensoría sostuvo en reiteradas oportunidades que si lo que se pretende proteger no son intereses que atañen a la colectividad en su conjunto o no se tratare de intereses difusos sino más bien lo que se solicita es la protección ante una lesión individual y directa, ese interés debe ser personal y directo y debe probarse. De lo contrario sucedería que profesionales, empresas consultoras o cualquier otra persona puede pretender hacer un uso incorrecto de las competencias de

que goza la Defensoría de los Habitantes obteniendo ventajas económicas o meramente personales, lo cual sería a todas luces ilegal y contrario a la ética, o al menos, constituiría una utilización de los recursos patrimoniales y humanos con que cuenta la Institución que iría en contra de sus objetivos y misión.

Además, de conformidad con las normas supra citadas, las gestiones de cualquier persona física o jurídica ante la Defensoría de los Habitantes son absolutamente gratuitas y no puede desnaturalizarse esta circunstancia por actos de terceros que, aún legítimamente, sólo persiguen ventajas económicas. La Defensoría ha mantenido que la intervención que se le pida en cualquier asunto de su competencia no debe pretenderse el cobro de honorarios profesionales y en ese sentido, gestionará ante los colegios profesionales con actividades afines a los que desarrolla la Defensoría con el propósito de que, en la fijación de tarifas profesionales, se haga esa expresa salvedad.

En el caso concreto, la Defensoría acordó la suspensión de las diligencias recomendando a la parte supuestamente perjudicada que acuda directamente a esta Defensoría.

4. Tarifa especial por concepto de cánones a personas de escasos recursos que habitan en la zona marítimo terrestre.

La Defensoría ha recibido varias denuncias presentadas por habitantes, generalmente de escasos recursos, que residen en propiedades municipales ubicadas en la zona marítimo terrestre. Estas personas pagan cánones anuales por las concesiones que se les otorgan y con el desarrollo turístico, los terrenos ubicados cerca de las playas han adquirido gran valor, aumentando con ello los montos de los cánones.

Es por ello que las personas de escasos recursos que habitan estas áreas han tenido problemas para pagar montos más elevados y en algunos casos se han visto obligados a vender sus derechos de ocupación o de concesión a inversionistas extranjeros.

El Reglamento a la Ley de Zona Marítimo Terrestre establece que corresponde a las municipalidades percibir los cánones por las concesiones que otorguen en su jurisdicción. El monto de dichos cánones se regula por una escala de porcentajes que se aplica según el uso que se le dé a la propiedad, sobre la suma obtenida del avalúo que deberá hacerse como mínimo cada cinco años por la Dirección de Tributación Directa. Sin embargo, la Ley también prevé un trato especial a quienes habitan dichas concesiones; así, el artículo 52 del Reglamento supra citado establece lo siguiente:

"En el caso de personas de escasos recursos que residan permanentemente en la zona y sólo cuando se trate de concesiones destinadas exclusivamente a vivienda para su propio uso, la municipalidad podrá rebajar el canon hasta el uno por ciento (1%)"

Ante la situación planteada, la Defensoría de los Habitantes envió una circular a las municipalidades que cobran cánones en la zona marítimo terrestre con el objeto de que aplicaran la medida anteriormente citada a las personas de escasos recursos que desde hace

muchos años han vivido en esa zona, tratando de proteger a estos habitantes y procurando evitar con ello el que se vean compelidos a venderlos.

5. Cobro indebido de contribuciones voluntarias por parte de los Centros de Salud del Ministerio de Salud

La Defensoría recibió una queja de un habitante quien al acudir a un centro de salud a solicitar un Permiso Sanitario de Funcionamiento para un negocio comercial, le solicitaron el pago de mil colones como requisito para el otorgamiento del permiso.

El Centro de Salud informó a la Defensoría que en todos los Centros de la Salud de la Región Central Sur y, posiblemente en todo el país, se solicita una "contribución voluntaria" a los solicitantes de permisos sanitarios de funcionamiento y otros servicios dada la escasez de equipos médicos, reactivos de laboratorio y materiales en general, en razón del déficit presupuestario del Ministerio de Salud. Se indicó a la Defensoría que se trata de una contribución voluntaria y que en ningún momento se niega el servicio a quien no dé la contribución; además la suma que se "solicita" es por un monto fijo por cuanto algunas empresas envían mensajeros a efectuar este tipo de trámites y así pueden contar con una "base" para la contribución.

La Defensoría determinó que solicitar contribuciones voluntarias por cierto tipo de servicios que se brindan en los Centros de Salud es una práctica debidamente autorizada mediante Decreto Ejecutivo N° 20491-S de 4 de junio de 1991. Está claramente establecido que la autorización está otorgada para contribuciones voluntarias, de manera que no se podrá negar la prestación del servicio si el solicitante no lo desea pagar, o no cuenta con los medios para hacerlos. La Defensoría que sea apropiado establecer un monto fijo para dicha contribución, porque ello no es compatible con el concepto de voluntariedad.

En este caso la Defensoría recomendó informar a los funcionarios -mediante circular a los Centro de Salud- que las contribuciones son de carácter voluntario y que el servicio deberá prestarse en forma oportuna y eficiente, independientemente de si se entrega o no la contribución solicitada. También se consideró necesario indicar a los usuarios -por medio de rótulos colocados en lugares visibles en los lugares donde se extienden los permisos- acerca de la gratuidad del servicio. Asimismo, se recomendó al Centro de Salud abstenerse de establecer montos fijos a dichas contribuciones.

6. Caso sobre denuncia de persecución laboral

Un funcionario de la Junta de Administración Portuaria y de Desarrollo Económico de la Vertiente Atlántica (JAPDEVA) presentó una denuncia en la que planteó que el Gerente Portuario desató una persecución en su contra.

Indicó que tenía diecisiete años de laborar en la Institución donde inició funciones como misceláneo y ha hecho carrera administrativa hasta llegar a ocupar el puesto de Superintendente del Puerto de Moín. Agregó que desde el mismo momento en que se nombró al actual Gerente Portuario, éste buscó perjudicarlo y con ese fin giró instrucciones que incluso se contraponen a lo establecido en la Convención Colectiva de Trabajo.

La Defensoría de los Habitantes pudo comprobar que el procedimiento seguido por JAPDEVA en la aplicación de algunas acciones administrativas en relación con este caso, eran totalmente arbitrarias y que afectaban los derechos del trabajador.

De acuerdo con lo anterior se recomendó a la Junta Directiva de JAPDEVA que valorara la posibilidad de iniciar un procedimiento administrativo en contra de los funcionarios que pudieron haber irrespetado la normativa que rige en esa institución, esto con el fin de determinar las posibles responsabilidades en que pudieron haber incurrido y las sanciones administrativas que correspondieran. Asimismo, se recomendó al Gerente Portuario la reinstalación del Superintendente de Moín.

Posteriormente, el Gerente General planteó un Recurso de Reconsideración indicando que su actuación se fundamentó en razones de oportunidad y de conveniencia para el buen funcionamiento de JAPDEVA.

Analizados los argumentos del señor Gerente en su solicitud de reconsideración, no se encontraron razones para variar la resolución emitida y se confirmaron las recomendaciones del primer informe.

En enero del presente año el Gerente Portuario informó que la causa en mención pasó a manos de la Junta de Relaciones Laborales en el mes de marzo de 1995. La Junta Directiva de JAPDEVA nombró una comisión con el fin de investigar las causas de la problemática en el Puerto de Moín, la cual finalmente recomendó el despido del funcionario sin responsabilidad patronal.

7. Cobro indebido de impuestos por error en el sistema de cómputo de la Municipalidad de San José

Un habitante se quejó de que en 1992 compró un inmueble cuyos impuestos municipales se encontraban al día, según constancias emitidas por la propia Sección de Cobranzas de la Municipalidad de San José. En dichas constancias se indicaba que, al momento de la venta, la propietaria del inmueble no aparecía inscrita como contribuyente por concepto de servicios e impuestos municipales.

Meses después de la compra, cuando pretendió pagar los impuestos a partir de la fecha en que adquirió la propiedad, se le indicó que no estaba al día en sus obligaciones tributarias, ya que tenía impuestos pendientes de pago más una multa adicional que regía - en parte- desde antes de la adquisición del inmueble y el resto a partir del traspaso de la finca a su nombre. Le indicaron que únicamente podía aceptarse como prueba de pago el recibo original de cancelación extendido por esa corporación, sin aceptar como válida la constancia municipal que aportó, emitida en el año 1992 por la misma Municipalidad.

El Ejecutivo Municipal de San José manifestó que su representada no está facultada para hacer exclusiones de las cuentas de los contribuyentes salvo que se demuestre fehacientemente el pago hecho. Agrega que la multa distinta a la mora es factible de eliminar ya que "*...no se sabe a qué corresponde y tampoco hay registro de la misma en el documento-manzana, sea aparentemente por un error involuntario aparece el cargo en la cuenta del denunciante, lo que se procederá a corregir*".

La Defensoría de los Habitantes consideró que la Municipalidad de San José aplicó en perjuicio de un tercero de buena fe, las consecuencias de contar con un sistema inexacto de cómputo, según el cual cabe la posibilidad de que la Municipalidad emita constancias de pago aún cuando existan cuentas pendientes. Resulta, por tanto, totalmente inaceptable que esa falla pueda derivar en perjuicio de terceros de buena fe y más aún, que se trate de derivar multas y otros cargos por mora como consecuencia de los retrasos en el pago que se ha alegado.

La Defensoría recomendó a la Municipalidad de San José que aceptara como suficiente prueba de pago de los impuestos municipales de la propiedad que ahora pertenece al denunciante, las constancias emitidas por la Sección de Cobranzas en el año 1992. Asimismo recomendó que se hiciera extensiva esta recomendación a todos aquellos habitantes que se encontraran en una situación similar, de modo que como terceros de buena fe y de conformidad con la teoría del error administrativo, no pudieran ser perjudicados por las insuficiencias del sistema de cómputo de la Sección de Cobranzas de la Municipalidad.

8. Ofrecimiento de ayuda económica realizado por un miembro de la Junta Directiva del Banco Popular y de Desarrollo Comunal a una Asociación de bien social, sin contar con la respectiva aprobación

Una asociación de bien social sin fines de lucro, que trabaja por el bienestar de personas con discapacidades, presentó una queja en la que planteó que en una Asamblea de Trabajadores del Banco Popular y de Desarrollo Comunal se realizaron gestiones para buscar financiamiento para la asociación. Un miembro de la Junta Directiva indicó que esa ayuda se podía canalizar a través de la venta de publicidad de la Institución por parte de la Asociación, para lo cual el Banco Popular y de Desarrollo Comunal donaría la suma de medio millón de colones.

Aparentemente el miembro de la Junta Directiva señaló las pautas por seguir y sugirió que se realizaran reuniones con docentes de Cartago, para lo cual el Banco aportaría la suma de cuarenta mil colones por reunión para los refrigerios, papelería y útiles. De esa forma se realizaron ocho reuniones, pero el Directivo solo entregó la suma de veinte mil colones en efectivo y del ofrecimiento de medio millón de colones tampoco recibieron nada.

La Asociación desea que el Banco cumpla con el ofrecimiento prometido o que al menos cubra los gastos de las reuniones ya efectuadas, en las que contrajeron obligaciones que a la fecha no han podido cancelar.

Se solicitó información al Banco y se informó a la Defensoría que el Directivo en cuestión había terminado su periodo como tal; además, la Secretaría de la Junta Directiva del Banco manifestó desconocer el asunto. Por su parte, en el despacho que atendía las gestiones del entonces directivo se manifestó que no tenían conocimiento de documentación sobre el asunto que hubiera sido reportada oficialmente. Se nos indicó que sólo una factura había sido tramitada, bajo el rubro de gastos de representación del ahora exdirectivo.

El Gerente General del Banco manifestó que la actuación del directivo consistió en una promesa, lo cual a todas luces deviene en un compromiso moral asumido por el directivo y que por la naturaleza que reviste no podía ser reclamado al Banco. Caso contrario sería si se hubiese suscrito un contrato al efecto, con todos los requisitos y autorizaciones establecidas por la normativa vigente.

La Defensoría consideró que si bien no existen elementos que indiquen actuaciones contrarias al principio de legalidad, se está en presencia de un caso en que se sorprendió a un grupo de personas que de buena fe creyeron en las ofertas de un funcionario, quien no guardó los preceptos de la ética en el desempeño de sus funciones.

No se recomendó acción alguna toda vez que las gestiones de la Asociación con el directivo del Banco no fueron debidamente tramitadas ante las instancias administrativas de la institución bancaria que la pudieran comprometer legalmente, ni se solicitó aclaración al directivo por parte de esta Defensoría porque ya había cesado en sus funciones como funcionario de una institución del Estado.

9. Pago de propiedad en Naranjo por el Instituto Mixto de Ayuda Social para proyecto de vivienda popular que no se entregó

La Presidenta del Comité de Vivienda de Pilas del Rosario de Naranjo presentó una denuncia en la que planteó que desde 1992 consiguieron que el Instituto Mixto de Acción Social (IMAS) les girara una partida destinada a la compra de un terreno para erigir sus viviendas de interés social. En diciembre de 1993, el Instituto pagó por un terreno ¢11,261.000,00 para ser donado a 43 familias en transacción hecha por medio del Proyecto de Titulación de Lotes y Servicios y a través del Centro de Acción Social (CAS) del IMAS en Alajuela.

Indicaron que al 21 de junio de 1994 la finca no había sido inscrita en el Registro de la Propiedad ni se habían segregado los lotes, y que el inmueble no contaba con la infraestructura necesaria -consignada en el contrato de compraventa- para la construcción de viviendas de interés social tales como accesos, instalaciones eléctricas, terrazas, acueductos, alcantarillados, y aceras; todo a pesar de que ya el pago había sido realizado y que además las familias interesadas hicieron pagos adicionales en efectivo para confección de planos, zanjas y servicios al asesor del Viceministro de Vivienda de la pasada administración.

En el informe remitido por el Director de la Asesoría Jurídica del IMAS se indica que en diciembre de 1993 se giró el pago de la propiedad sin que se hubieran cumplido los requisitos establecidos en el contrato de infraestructura para construir ni la confección de la escritura a nombre de los interesados y que posteriormente por acuerdo de la Junta Directiva del IMAS del 2 de mayo de 1994, se autorizó "la compra del inmueble sin pago de dinero por cuanto esto se había hecho en el mes de diciembre."

Se indica además que existen problemas con las medidas de los lotes que la Asesoría Jurídica y el vendedor del inmueble están tratando de solucionar y rectificar. Además, el vendedor está dispuesto a aportar el plano catastrado de las calles y las aceras del proyecto

para que los beneficiarios y la Institución cuenten realmente con el área por la que se pagó. La Asesoría Jurídica finaliza el informe indicando que el aspecto legal del inmueble está en orden y que hay buena voluntad de parte del vendedor "para que el asunto se esclarezca de la mejor forma posible".

Por su parte el Jefe del Departamento de Vivienda del IMAS expuso que el Departamento a su cargo no participó en el proceso de compra de las fincas del proyecto, que no se elaboraron estudios y no se participó en la compra a nivel de la Comisión de Vivienda en Oficinas Centrales, en el tanto que el supervisor del CAS N° 9 (Alajuela) informó que en el proceso de compra de las fincas no medió intervención del supervisor de vivienda; agregando textualmente: "Por lo que se desconoce si se cumplió con los trámites que indica el Instructivo para Compras de Fincas y Programas de Vivienda con recursos A. I. D. editado por la Institución en el año 1989."

Además funcionarios de la Defensoría visitaron la finca y observaron que, con excepción de seis pequeñas zanjas, al terreno no se le había hecho nada de lo necesario para el desarrollo del proyecto de viviendas.

Concluida la investigación se pudo constatar que:

- Se trata de un grave y típico caso de demora en el cumplimiento de los objetivos institucionales, donde se invierten las funciones para las que fue creado un organismo y en vez de procurar el bienestar social y más específicamente, tratar de combatir la pobreza extrema y el déficit habitacional, se cumple solamente con el requisito de gastar el dinero en una finca, sin importar las condiciones ni consecuencias del acto.
- No se contemplan en su magnitud los objetivos mismos para los que fue creado el IMAS como son el de coadyuvar en la solución del problema de la pobreza, además de fomentar actividades en torno a la asistencia social, la promoción y el desarrollo.
- En esta oportunidad se dejan inconclusas una serie de actividades que competen a la Institución responsable de facilitar la construcción de las viviendas, sin siquiera darle seguimiento a la elaboración y catastro de los planos de los lotes, lo cual es una obligación mínima a desarrollar; además, no se verifica el cumplimiento de los contratos de compra de propiedades al no garantizar la construcción de las facilidades necesarias para desarrollar las viviendas, y aparentemente, se efectúa el pago de la finca sin el visto bueno de los funcionarios que tienen la responsabilidad de recomendar y llevar a cabo la adquisición.
- Se desatiende lo establecido en el artículo 114 de la Ley General de Administración Pública que establece:

"1. El servidor público será un servidor de los administrados, en general, y en particular de cada individuo o administrado que con él se relacione en virtud de la función que desempeña; cada administrado deberá ser considerado en el caso individual como

representante de la colectividad de que el funcionario depende y por cuyos intereses debe velar."

"2. Sin perjuicio de lo que otras leyes establezcan para el servidor, considérase, en especial, irregular desempeño de su función todo acto, hecho u omisión que por su culpa o negligencia ocasione trabas u obstáculos injustificados o arbitrarios a los administrados."

El Defensor de los Habitantes de la República recomendó al Instituto Mixto de Ayuda Social:

- Realizar todos los esfuerzos necesarios para dotar -a la mayor brevedad posible- a las familias de Pilas del Rosario de Naranjo de un lote debidamente registrado y con la infraestructura necesaria para que erijan sus viviendas.
- Exigir el cumplimiento de los contratos suscritos por la Institución, especialmente en casos como este en que se lesionan los intereses de habitantes que tanto requieren de la prontitud de sus servicios.
- Crear un órgano de procedimiento que investigue las responsabilidades en que pueden haber incurrido funcionarios que intervinieron en este caso.
- Que se lleve a cabo un auditoraje de las medidas de la propiedad y los pagos realizados respecto de los términos contractuales de la operación para determinar la veracidad del cumplimiento de los términos del contrato.

10. Irregularidades en la Municipalidad de Alajuela

Vecinos del cantón Central de Alajuela expusieron lo siguiente:

- No están de acuerdo en la forma en que se han tramitado las rentas que el Estado debe pagar a la Municipalidad con base en el artículo 7° de la Ley de Ajuste Tributario de 1991, que establece un impuesto único de salida de treinta dólares a ser pagado en el Aeropuerto Juan Santamaría por toda persona que salga del territorio nacional del cual se destinará el diez por ciento para la Municipalidad para cubrir los costos de construcción de los acueductos de la ciudad. Indican los quejosos que los recursos no ingresan con la celeridad que demanda la construcción de obras para corregir el grave problema de cañerías y alcantarillados en ese cantón.
- Las fallas en el equipo de cómputo ocasionan duplicidad en los cobros de los tributos municipales, lo cual va en perjuicio de los habitantes que tienen que hacer pagos por servicios.

- Indican que la Municipalidad paga altos alquileres por concepto de oficinas y cobra sumas mucho menores por locales de su propiedad alquilados al Banco Popular y de Desarrollo Comunal y al negocio comercial Central de Muebles.
- Denuncian que el Concejo Municipal anterior alquiló para comercio un local que estaba destinado para el depósito temporal de desechos en la planta física del mercado, obligando a depositar la basura en la calle y produciendo contaminación, mientras la recogen los barrenderos municipales para llevarla a un depósito que se ubicó a unos quinientos metros del mercado.

La Defensoría, en atención de la queja, pudo constatar que representantes de la Municipalidad han realizado gestiones ante diferentes instancias del Gobierno a efecto de lograr obtener los recursos asignados en la Ley de Ajuste Tributario a la Municipalidad del cantón Central de Alajuela.

De acuerdo con información suministrada por la Tesorería Nacional y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 180 de la Constitución Política, existen presupuestos ordinarios y extraordinarios que constituyen el límite de acción de los Poderes Públicos para el uso y disposición de los recursos del Estado, que es quien debe establecer prioridades para la satisfacción de sus necesidades y por ello la transferencia de recursos está sujeta a la disposición de fondos.

Debe tenerse presente que la Ley de Presupuesto de la República fija los límites que pueden alcanzar los gastos, pero estas partidas no son vinculantes para el Ministerio de Hacienda, quien dispone de los recursos acorde las necesidades del país. No basta que una partida esté consignada en el Presupuesto porque ello no es obligante, se requiere la orden de las autoridades para que se giren los montos de acuerdo a su disponibilidad.

Respecto de los problemas de emisión de recibos, se realizan gestiones a nivel institucional y ante la Contraloría General de la República para la adquisición de equipo de cómputo con el fin de lograr un manejo más eficiente de la información de esa corporación municipal. Indican que los errores obedecen a lo obsoleto del equipo disponible y esperan modernizarlo para solventar las dobles emisiones de recibos

De acuerdo con información suministrada el Departamento Legal de la Municipalidad, la institución inició juicios de desahucio en contra de los inquilinos del edificio Centro Cívico para poder disponer de esos locales para su uso.

Así mismo, se han estado llevando a cabo trámites judiciales para que se les permita ejecutar la sentencia que anula el acuerdo del Concejo que autorizó alquilar el local que estaba destinado a basurero.

Por su parte, la Defensoría de los Habitantes recomendó:

- Mantener la comunicación con los funcionarios del Ministerio de Hacienda y con los diputados de la zona a efecto de hacer cumplir -dentro de las posibilidades financieras del Estado- lo establecido en la Ley que asigna un porcentaje del

impuesto de salida cobrado en el Aeropuerto Juan Santamaría a la Municipalidad de Alajuela.

- De conformidad con el planteamiento hecho por el Ministro de Hacienda ante ese Concejo en el sentido de buscar posibilidades de financiamiento que permitan satisfacer de la mejor manera posible la demanda de servicios de esa corporación municipal.
- Dar prioridad a la elaboración del documento presupuestario correspondiente que incluya los recursos necesarios para adquirir una red de cómputo integrado que permita un manejo más eficiente y eficaz de la información.
- Insistir ante los tribunales de justicia y, si las circunstancias lo ameritan, ante la Inspección Judicial, a efecto de que las acciones interpuestas en esas instancias se resuelvan a la mayor brevedad.

11. *Uso de vehículos del Estado*

La Defensoría inició de oficio el estudio de la Ley de Tránsito por Vías Públicas Terrestres y solicitó información a diversas instituciones acerca de los requisitos de uso y registro. La investigación se originó en vista de las constantes denuncias de habitantes, indicando uso abusivo de vehículos oficiales. Se determinó que existen dos tipos de uso de vehículos propiedad del Estado o sus instituciones: vehículos de uso administrativo, en cuyo caso deben portar placa que los identifique como tal y a sus costados deben tener impresa una leyenda o logotipo que indique a la institución a la que pertenecen, y vehículos de uso discrecional.

Los vehículos de uso administrativo deben tener rígidos controles en cuanto a sus justificaciones de utilización y horarios de circulación y deben permanecer en las instalaciones de las dependencias correspondientes en horas no laborables. Los vehículos de uso discrecional pueden portar placa particular, no requieren identificación en sus costados y quien los tiene asignados puede utilizarlos sin ninguna limitación de territorio ni horario.

El Artículo 225 de la Ley de Tránsito establece:

ARTICULO 225.- Uso Discrecional. Estos vehículos son los asignados al Presidente de la República, Presidente de la Asamblea Legislativa, Vicepresidentes de la República, Ministros de Gobierno, Viceministros, Magistrados de la Corte Suprema de Justicia y del Tribunal Supremo de Elecciones, Contralor General de la República, Subcontralor General de la República, Procurador General de la República, Procurador Adjunto, presidentes ejecutivos, gerentes, subgerentes, auditores y subauditores de las instituciones autónomas.

Existe un tercer grupo de vehículos que, siendo de uso administrativo están autorizados a circular sin placas oficiales y sin identificación. Se trata de vehículos para ser utilizados en funciones de los servicios de seguridad, tanto de los ministerios encargados

de ella como de los cuerpos de seguridad de otras instituciones, para los cuales debe existir una regulación especial elaborada por el Poder Ejecutivo.

Si bien es cierto que la Ley de Tránsito establece la responsabilidad de la Dirección General de Tránsito y de la Contraloría General de la República de controlar la correcta aplicación de las normas, no se ha fijado un procedimiento formal que garantice su pleno cumplimiento, y por ello la Defensoría de los Habitantes ha recibido e investigado gran número de denuncias acerca de abusos con estos vehículos. Considera la Defensoría que los entes responsables han de asumir esta tarea en forma total, tal y como les corresponde.

Sobre este mismo tema la Defensoría inició de oficio una investigación acerca de los criterios y trámites sobre el uso de los vehículos con carácter discrecional en el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE).

Se solicitó informe al Auditor Interno, quien informó que en la Institución originalmente se asignaron vehículos de uso discrecional al Presidente Ejecutivo, el Gerente General, Subgerentes, Auditor y Subauditor, pero posteriormente se amplió esta prerrogativa a los Jefes y Subjefes de Dirección, para lo cual fue elaborado un reglamento que luego aprobó la Contraloría General de la República.

El 25 de agosto de 1994 la Contraloría General de la República se pronunció respecto al uso de estos vehículos, e indicó que la Ley de Tránsito determina taxativamente los funcionarios que pueden hacer uso de vehículos discrecionales y que como consecuencia "... las instituciones sujetas a dicha Ley se han visto obligadas a modificar las reglas de administración de tales vehículos".

Se debe agregar que tanto el oficio del 10 de febrero de 1994 emitido por la Procuraduría General de la República, como el del 6 de junio de 1994 de la propia Contraloría "... coinciden, con claridad, en la imposibilidad jurídica de ampliar el beneficio del uso del vehículo discrecional a funcionarios que no se encuentran expresamente enumerados en el artículo 225".

Además se determinó que el ICE estaba otorgando sobresueldos con el propósito de retribuir en dinero el incremento salarial correspondiente al vehículo de uso discrecional que se habría utilizado o se dejase de disfrutar, medida improcedente sobre la que la Contraloría opinó que establecer sobresueldos que no se ajusten a las normativas que regulan las relaciones de personal en ese Instituto y que pretendan compensar el beneficio del vehículo de uso discrecional, "... contravendría no sólo el parecer de la Procuraduría General de la República, sino también el ordenamiento jurídico como un todo".

Dispone la Contraloría que se atentaría contra el ordenamiento jurídico "... si se mantienen asignados vehículos de uso discrecional a personas no indicadas expresamente por el artículo 225 de la Ley de Tránsito por Vías Públicas Terrestres". Asimismo indica que se remite copia de ese pronunciamiento a la Presidencia Ejecutiva, a la Gerencia General y a la Auditoría Interna del ICE con el ruego de que se tomen las medidas correctivas pertinentes.

La Defensoría de los Habitantes fue enterada de que en el ICE no se habían tomado las medidas correctivas indicadas, por lo que solicitó información al Presidente Ejecutivo quien, a través del Gerente General, contestó -en forma escueta- que según el criterio de la Asesoría Jurídica del Instituto "la asignación de vehículos de uso discrecional en el I.C.E. se apega al ordenamiento jurídico" y que mediante nota del 24 de noviembre de 1994, ese Instituto sustentó lo actuado ante la Contraloría General de la República.

En dicha nota de respuesta se adjuntan dos anexos con observaciones al respecto. En la parte final de la segunda nota N° 26340, se dice que el Consejo Directivo del Instituto en noviembre de 1994 tomó el acuerdo unánime de:

"Instruir al gerente general de la Institución, (para que) comunique a la Contraloría General de la República, en respuesta a la nota enviada el 25 de agosto de 1994, por el Director de Asuntos Jurídicos de dicho Ente Contralor, que la única medida aplicable en relación con la asignación de vehículos de uso discrecional, sin violar los derechos adquiridos y las situaciones jurídicas consolidadas de nuestros funcionarios, como consecuencia de la promulgación del Artículo 225 de la Ley No. 7331, consistía en no asignar vehículos de uso discrecional a personas no incluidas en la citada norma; y que esa medida fue efectivamente adoptada por la Institución, a partir de la vigencia de dicha ley.

Con respecto a los sobresueldos, que este cuerpo director ha tomado nota sobre el particular, y que en adelante no se pagarán compensaciones sustitutivas por la no asignación de vehículos de uso discrecional". (El destacado no pertenece al original).

Además remite un listado de cincuenta y nueve funcionarios a quienes se les ha asignado vehículos de uso discrecional (dos de ellos al Presidente Ejecutivo), todos los cuales portan placas particulares y agrega que en cuanto a la nota que dirigiera el Auditor Interno del Instituto,

"...dos de los tres vehículos referidos serán rotulados próximamente, en tanto que el placa 103-2417 se mantendrá sin rotular como caso especial y por conveniencia institucional, dada la naturaleza de los trabajos que realiza la Oficina de Investigaciones a la cual está asignado".

Dado que la respuesta del Gerente fuera omisa en información respecto de sobresueldos autorizados como compensación por la no asignación de vehículos de uso discrecional, se remitió un segundo oficio por medio del cual se solicita mayor información al Presidente Ejecutivo.

En febrero de 1995 se recibió oficio suscrito por el Gerente General quien, en forma lacónica, se vuelve a referir al asunto y se limita a informar que en cuanto al pago de sobresueldos como compensación por la no asignación de vehículos de uso discrecional, los mismos

"... corresponden a conceptos de disponibilidad y desplazamiento, según necesidades del trabajo y conforme con la normativa aplicable".

Ante esta situación y en virtud de las evasivas e incompletas respuestas remitidas por el Gerente General, se remitió un tercer oficio al Presidente Ejecutivo en el cual se le solicita que las respuestas a las consultas de la Defensoría contengan toda la información requerida.

Así, se reiteran las preguntas y se le pide que informe sobre la naturaleza, definición, monto o porcentaje autorizado y sustento legal de los sobresueldos que paga el ICE por conceptos de *"disponibilidad y desplazamiento"*, así como el nombre y el puesto de los funcionarios que reciben ese beneficio.

El tercer oficio de respuesta lo envía el Gerente General en los siguientes términos:

En cuanto a las razones y fundamentos legales para el pago de sobresueldos por disponibilidad y desplazamiento a algunos funcionarios del Instituto por el hecho de no gozar de un vehículo estatal para su uso en forma discrecional, se justifica por la consecución de los objetivos del I.C.E. y por *"...las altas responsabilidades de los Jefes de Dirección, Subjefes de Dirección y Asistentes Ejecutivos (...) que conllevan la necesidad de estar disponibles en cualquier día y hora tanto como su desplazamiento a diversos sitios de trabajo en todo el territorio nacional..."*.

Expresa que *"... la Administración ha buscado herramientas conforme la normativa aplicable, tales como los sobresueldos por disponibilidad y desplazamiento que vienen a compensar al funcionario por esas condiciones laborales especiales que la Institución demanda de él"*.

Al respecto, indica que estos sobresueldos por disponibilidad y desplazamiento tienen su fundamento en la Ley Constitutiva del ICE y en el Estatuto de Personal. Incluye una serie de normas que, a criterio de la Defensoría no justifican las acciones que se han tomado, especialmente por el contenido del artículo 11.2 del Estatuto que establece que *"No podrá pagarse sobresueldo por concepto de desplazamiento al profesional o técnico que ejerza cargo de jefatura formalmente conferido por la Gerencia, y a quien no tenga por lo menos doce (12) meses de práctica en el ejercicio específico de la profesión o técnica correspondiente"*. (El destacado no pertenece al original).

El ICE fundamenta el sobresueldo por disponibilidad con base en el artículo 12.1 del Estatuto, por lo que la Defensoría concluye en que de las definiciones de los sobresueldos por concepto de desplazamiento y disponibilidad no es posible inferir que la naturaleza y sustento legal de dichos pagos adicionales puedan ser utilizados para compensar la imposibilidad legal de otorgar un vehículo de la Institución para el uso discrecional de uno de sus funcionarios; todo lo contrario, de confirmarse tal práctica irregular, la misma se enmarcaría más bien en una simulación de la causa originaria del derecho al sobresueldo que pretendería conceder beneficios que resultan, por ilegales, a todas luces improcedentes.

Cabe destacar también que el Gerente General informa que los Jefes de Dirección reciben sobresueldos por disponibilidad y desplazamiento, en contradicción con lo establecido en el Artículo 11.2.

Finalmente, en relación con esta respuesta, debe apuntarse que no precisa los montos totales pagados a estos funcionarios por concepto de sobresueldos por disponibilidad y desplazamiento ni la fecha a partir de la cual los reciben. Solamente hace referencia al porcentaje autorizado para cada uno de ellos, adjuntando al efecto un listado que cubre 41 páginas.

Luego de investigar otras fuentes, se pudo constatar que en el ICE existe un gran número de funcionarios que disfrutan del uso discrecional de vehículo, lo cual desobedece lo establecido en la Ley de Tránsito y en los pronunciamientos de las instituciones encargadas de vigilar su cumplimiento. Además, no se ha cumplido con la disposición de eliminar esta prerrogativa según lo ha ordenado la Contraloría General de la República.

También se determinó que no existe fundamento legal para realizar pago alguno de compensaciones por la no asignación de vehículos de uso discrecional a aquellos funcionarios no contemplados en el artículo 225 de la Ley de Tránsito.

La Defensoría de los Habitantes de la República recomendó a la Junta Directiva:

- Que se acate el dictamen de la Procuraduría General de la República respecto de las reglas de administración de vehículos propiedad del Instituto que se autorizan para uso discrecional de sus funcionarios a fin de que las mismas coincidan con lo dispuesto por la Ley de Tránsito.
- Que quienes disfrutan del uso de estos vehículos sin estar autorizados por ley los devuelvan en forma inmediata.
- Que se determine el valor pecuniario del beneficio que por uso discrecional de vehículos han disfrutado esos funcionarios sin el fundamento legal requerido y que reintegren el monto girado en forma improcedente.
- Que se abstengan de pagar sobresueldos como compensaciones sustitutivas por la no asignación de vehículos de uso discrecional a quienes no estén autorizados por la Ley N° 7331.
- Que se reintegren por parte de los funcionarios los montos recibidos por concepto de sobresueldos como compensaciones sustitutivas por la no asignación de vehículos de uso discrecional.
- Que se abra un órgano de procedimiento para sentar las responsabilidades de aquellos funcionarios del ICE que hayan permitido la implementación de una práctica irregular y contraria a derecho en cuanto a la autorización de uso discrecional de vehículos propiedad del Estado.

- Que se determine las responsabilidades de aquellos funcionarios que autorizaron el pago de compensaciones sustitutivas por la no asignación de vehículos de uso discrecional a aquellos funcionarios no autorizados por ley.
- Al Presidente Ejecutivo se le recomendó que en todo caso que tramite la Defensoría de los Habitantes en relación con actuaciones del ICE y sobre el cual se le remita solicitud de información, se sirva suministrar en forma oportuna, completa y clara toda la información que le sea solicitada. Esto por cuanto en la tramitación del presente caso pudo determinarse que sus respuestas se caracterizaron por ser incompletas y evasivas en relación con los puntos que eran de interés para la investigación que desarrollaba la Defensoría de los Habitantes de la República.
- Por su parte, se recomendó al Auditor General que en todo caso que la Defensoría de los Habitantes de la República le solicite información relacionada con actuaciones del ICE y que sea materia que le compete fiscalizar, no omita información que pueda resultar de interés para la investigación que esta Defensoría desarrolle. Lo anterior por cuanto llama la atención el hecho de que el informe del señor Auditor General en referencia a la utilización de vehículos en forma discrecional en el Instituto, omitiera datos de trascendental importancia, como lo es la existencia misma de los pronunciamientos de la Procuraduría General de la República y de la Contraloría General de la República al respecto, así como el contenido mismo de tales pronunciamientos.
- Por último, se recomendó a la Contraloría General de la República que investigue las autorizaciones dadas por el ICE para el pago de sobresueldos como compensaciones sustitutivas por la no asignación de vehículos de uso discrecional, fundamento de las mismas, responsabilidades de los funcionarios que las autorizaron y montos girados por tal concepto. También que verifique si efectivamente el ICE ha cumplido con lo que comunicara a la Dirección General de Asuntos Jurídicos de esa Contraloría, en sentido que a partir de esa fecha no se pagarían "(...) *compensaciones sustitutivas por la no asignación de vehículos de uso discrecional*". Al efecto se considera importante que se realice un estudio completo de las autorizaciones dadas por el ICE para el pago de sobresueldos a sus funcionarios, especialmente lo que respecta a los sobresueldos por concepto de desplazamiento y disponibilidad.

12. Atrasos en pago de préstamos para actividades bananeras

Con el interés de fomentar las exportaciones, el Estado consideró oportuno desarrollar una política de apertura crediticia para las actividades bananeras por parte de los bancos estatales.

Durante el periodo 1990-1994 se hicieron préstamos a productores independientes de banano, muchas veces neófitos en la materia, propietarios ausentistas, o ambos. En la mayor cantidad de casos se trató de créditos por la casi totalidad de la inversión necesaria, lo cual dejó muy escasos márgenes de garantía.

Hacia finales del año 1993 y a lo largo del año 1994 los mercados internacionales de banano sufrieron serias alteraciones, que afectaron los resultados de los productores

costarricenses, algunos de ellos apenas iniciaban actividades, como los productores de la habilitada zona del Pacífico Sur.

Como resultado de las condiciones adversas del mercado y dado el alto grado de endeudamiento y las crecientes tasas de interés, muchos de los productores bananeros dejaron de pagar sus compromisos no sólo con los bancos del Estado sino también con otras instituciones a las que por ley deben pagar una cuota sobre los salarios cancelados, o reintegrar cuotas retenidas a los trabajadores, (Caja Costarricense de Seguro Social, Dirección General de Asignaciones Familiares, Instituto Nacional de Aprendizaje y Banco Popular y de Desarrollo Comunal).

Los montos a que asciende la suma de los créditos vencidos, intereses sobre los préstamos e intereses moratorios así como las cuotas atrasadas son enormes. Una porción importante de los saldos adeudados a los bancos ha sido calificada por la Auditoría General de Entidades Financieras como incobrables o difíciles de cobrar, dado el atraso que presentan en su atención.

Los montos prestados por las instituciones del estado para el fomento de las actividades bananeras son al 31 de marzo de 1995:

MONTO TOTAL DE CREDITOS POR INSTITUCION.

BANCO NACIONAL DE COSTA RICA	6.155,883.865
BANCO DE COSTA RICA	2.567,130.853
BANCO INTERNACIONAL DE COSTA RICA	1.494.234.000
BANCO ANGLO COSTARRICENSE	1.015,553.695
BANCO CREDITO AGRICOLA DE CARTAGO	499,167.711
BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL	347,224.954
TOTAL DE CREDITOS	¢12.079,195.088

Los montos provisionados por las instituciones del Estado que se pueden calificar como probables pérdidas son, al 31 de marzo de 1995:

BANCO NACIONAL DE COSTA RICA	2,361.284.590
BANCO DE COSTA RICA	441,704.000
BANCO INTERNACIONAL DE COSTA RICA	89,654.040
BANCO ANGLO COSTARRICENSE	609,332.217
BANCO CREDITO AGRICOLA DE CARTAGO	449,250.940
BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL	312,502.459
TOTAL PROVISIONADO	¢4.263,728.246

En total se pueden estimar en 200 operaciones de crédito.

Se desprende de la información anterior que existen 70 operaciones con atraso, de los cuales el 33% del monto total de estos créditos están provisionados.

Existen además pagos pendientes con una serie de instituciones del Estado que no cubren las cuotas que como patronos deben pagar y tampoco trasladan las que recaudan de los trabajadores.

MORA EN PAGO DE CUOTAS OBRERO PATRONALES POR INSTITUCION

CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL *	1.474,300.000
DIREC. GRAL. DESAR. SOC. ASIG. FAMILIARES **	414,657.846
BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL	168,166.903
INSTITUTO NACIONAL DE APRENDIZAJE	74,679.533
INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL	49,717.973

TOTAL DE PAGOS PENDIENTES	¢2.181,522.255
---------------------------	----------------

* Saldo comprendido por deudas y arreglos de pago. (En estudio sin arreglo de pago ¢701.2 millones)

** Saldo a diciembre de 1994.

Tal y como lo dejó claramente evidenciado el proceso de cierre del Banco Anglo Costarricense, cuando se trata de malos negocios de instituciones públicas o créditos irrecuperables de los bancos del Estado, es a la totalidad de los habitantes del país a quien corresponde hacer frente a las pérdidas ocurridas. En el caso de los créditos y deudas de los productores bananeros, y dado su muy alto volumen, la Defensoría de los Habitantes, velando por los intereses de la población, ha señalado al señor Presidente de la República y al Ministro de Comercio Exterior la necesidad de atender cuidadosamente el asunto y ha indicado que, por tratarse de recursos “públicos”, debe de darse amplia y abierta información al “público” sobre la manera como se dispone de ellos. Igualmente puso esa circunstancia en conocimiento de los titulares -antes y después de marzo de 1995- de la Auditoría General de Entidades Financieras. Al solicitar información sobre los montos adeudados por productores bananeros a la CCSS, INA, IMAS, DGAF y BPDC, la Defensoría de los Habitantes ha revelado a sus titulares la incidencia que tienen los montos no recaudados en las disponibilidades de caja.. ¹

Es la firme convicción de la Defensoría de los Habitantes que el tema de la responsabilidad financiera y económica de los habitantes en el tema de créditos y adeudos de un grupo en particular (unas 200 empresas) debe ser atendido teniendo en cuenta, los derechos e intereses de la totalidad de esa población.

VI. OTRAS ACTIVIDADES

El área Administrativa, Financiera y Económica desarrolló actividades diversas durante el periodo, dentro de las cuales cabe destacar la visita -por parte del Coordinador

¹ La Auditoría General de Entidades Financieras ha establecido, para los créditos bananeros en general, provisiones para cuentas de dudosa recuperación que ascienden al 1%, 20%, 60%, o 90% del principal, según se trate de cuentas con plazos entre 30 y 60 días de atraso, entre 60 y 90, entre 90 y 180, y más de 180.

del área- a la Procuraduría de los Derechos Humanos de Guatemala. La experiencia fue sumamente valiosa, sobre todo por la viabilidad de la aplicación en la Defensoría de diversos procedimientos utilizados en esa Institución para el trámite de la casuística. Los siete años de funcionamiento que tiene a su haber la Procuraduría guatemalteca sirvieron como base para adaptar algunas ideas desarrolladas por ellos a la labor del área.

Personal del área participó como observador en reuniones de diversos órganos, entre ellos la Comisión Negociadora de Salarios de la Administración Pública, el Consejo Nacional de Salarios y la Junta Directiva del Banco Crédito Agrícola de Cartago.

Dos de los temas que ha conocido el área y que resultan de gran actualidad e importancia han sido tratados en forma especial, cuales son las reformas tributarias y la problemática de las pensiones. En relación con el primero, se trabajó en el estudio de los nuevos impuesto proyectados y en la propuesta de alternativas viables que evitaran la afectación de los sectores socialmente más vulnerables. En materia de pensiones, personas que laboran en el área tomaron parte en conferencias y reuniones tendientes a evaluar la situación de los diferentes regímenes a cargo del estado costarricense y a proponer soluciones a sus problemas.

Finalmente interesa resaltar que un funcionario del área participó en representación de la Defensoría en el Curso Interdisciplinario impartido por el Instituto Interamericano de Derechos Humanos, así como un curso de Derechos Humanos y Derecho Humanitario que se lleva a cabo en Suecia.

VII. LOGROS, RESULTADOS, PROPUESTAS Y LIMITACIONES

Los logros obtenidos como resultado del esfuerzo de los miembros del área se pueden cuantificar en función de las actitudes que poco a poco han ido asumiendo otros servidores públicos que mantienen algún tipo de relación con personal de la Defensoría.

Se ha notado una actitud inusual en algunas instituciones que, comparada con las respuestas que se obtenía al inicio, se puede calificar como de apertura y voluntad de respuesta. No se puede generalizar este concepto pero sí es importante destacarlo porque se espera que con el tiempo se vaya incrementando la imagen de la Institución entre los funcionarios de la Administración Pública.

Algunos logros específicos que merecen ser registrados en este Informe son los siguientes:

1. Municipalidades

Dado el volumen de denuncias y quejas recibidas, la relación con estos entes ha sido bastante continua y perseverante, en procura de la solución de los problemas de los habitantes. Se considera que las respuestas satisfactorias se refieren a:

- Corrección de anomalías en procedimientos administrativos.

- Modificación de nombramientos incorrectos de personal.
- Corrección en cobro de impuestos.
- Aceptación de certificaciones emitidas de pago de impuestos.
- Rectificaciones y otras medidas en permisos de construcción.
- Recomendación a auditor para referir caso al Ministerio Público.
- Supervisión de edificaciones basadas en planos modificados.
- Toma de acciones en proyectos que no se ajustaban a linderos.
- Respuestas a solicitudes de información de habitantes.

2. Bancos del Estado

La frecuente solicitud de información a los bancos propiedad del Estado ha ocasionado que los funcionarios mejoren su disponibilidad para atender a los usuarios, lo cual se refleja mayormente en el Banco Popular y de Desarrollo Comunal. El parámetro de comparación es en este caso la cantidad de quejas recibidas las cuales han disminuido considerablemente respecto al periodo anterior.

3. Contribuciones "voluntarias"

En algunas dependencias del Ministerio de Salud se estaba instituyendo una práctica lesiva a los intereses de los habitantes al convertir en obligatoria una contribución que se estableció con carácter de voluntaria pero, por comodidad, se fijó el monto y la obligatoriedad de pagarla. La Defensoría emitió una recomendación en el sentido de que se pusieran rótulos que indicaran que la contribución por la prestación de servicios de ese Ministerio era voluntaria y la suma, si se deseaba pagar, podía ser por cualquier monto.

4. Cánones Municipales a tarifas más bajas

Con el advenimiento del turismo en las playas de nuestro territorio, los precios de las propiedades a las orillas de los mares se han ido incrementando y con ello los avalúos de la Dirección General de Tributación Directa. Esto incide en el porcentaje a pagar en concepto de canon por quienes tienen ese tipo de concesiones. La ley contempla que aquellas personas que han habitado dichos terrenos por varios años y carecen de actividades comerciales o recursos, pueden requerir que se les cobre un porcentaje más bajo que el que pagan quienes lucran en las concesiones, ello con el fin de proteger a los residentes tradicionales. Con el afán de asistir a estas personas, la Defensoría emitió una circular a todas aquellas municipalidades que tienen jurisdicción sobre las costas, para que guarden estas consideraciones a quienes se hagan merecedores de ellas.

5. Acatamiento a la Ley de Tránsito

Dando seguimiento a muchas denuncias acerca de abusos en el uso de vehículos del Estado y como producto de la investigación que realiza la Defensoría, se logró que muchos Ministros y Presidentes Ejecutivos ordenaran rotular los vehículos de conformidad con lo que dispone la Ley. En otros casos, se tomaron medidas para ejercer mayores controles en la aplicación de los reglamentos y en algunos casos se solicitó a la Dirección General de Tránsito actuar con drasticidad.

En la medida en que se implementen los alcances de esta Ley se irá reduciendo el número de abusos y, al estar bien identificados los vehículos del Estado, los habitantes se convertirán en los principales fiscales de su correcto uso. Estos logros han sido difíciles de obtener por la resistencia que se encuentra entre las distintas dependencias ya que significa perder prerrogativas que con los años se han convertido en abusos. La Defensoría de los Habitantes está segura que el control rígido que deben ejercer tanto la Dirección General de Tránsito como la Contraloría General de la República dará pronto sus frutos y el Estado podrá economizar muchos recursos con la correcta aplicación de esta Ley.

6. *Aumentos salariales atrasados*

En el Informe anterior se indicó que se realizaban gestiones para que se pagara con celeridad a los funcionarios de las instituciones descentralizadas, los aumentos que dictara el Ministerio de Trabajo por concepto de alza en el costo de la vida. La Defensoría observó que el Gobierno Central cumplía el acuerdo en forma inmediata, pero que otras instituciones requerían satisfacer una serie de pasos para poder hacer efectivo dicho aumento, lo cual a veces demoraba tres y más meses. Finalmente se logró, gracias a reiteradas instancias de la Defensoría, que por la misma vía del decreto ejecutivo que ordenaba los aumentos, se permitiera tomar los recursos de los propios fondos en esas instituciones en forma inmediata y los aumentos pudieran ser pagados en la misma fecha en que lo hacían las otras instituciones.

7. *Terreno adquirido para viviendas de interés social en forma incorrecta*

Por recomendación de la Defensoría se abrió un órgano de procedimiento en el Instituto Mixto de Ayuda Social para que investigara la lentitud en el cumplimiento de los objetivos institucionales, ya que se giró el dinero para la compra de una propiedad con el propósito de donarla a 43 familias de escasos recursos y luego de varios meses no se había cumplido lo pactado en cuanto a la construcción de facilidades como calles de acceso, cunetas, alcantarillado, acueductos y otros.

8. *Desafectación de propiedades*

El Ministerio de Obras Públicas y Transportes afecta las propiedades que se encuentran dentro del trazado de los proyectos de vías futuras, impidiendo con ello construcciones, ventas y otras actividades hasta tanto el Estado no haga la expropiación.

En la Defensoría se presentaron algunos casos en que dichas afectaciones tenían muchos años de haberse realizado y resultó que los proyectos habían sido cambiados y a instancias de la Defensoría que se logró que se desafectaran esas propiedades y los dueños pudieron disponer de ellas.

9. Definición del concepto del "control de la moral"

Para finalizar y con el propósito de establecer los alcances de la Ley de creación de la Defensoría de los Habitantes, y tratando de comprender su texto y espíritu, se consigna un "concepto del control de la moral" incluido en una resolución y que por la importancia que ello representa cabe rescatar.

La Defensoría señaló:

"El control de la moral en la función pública nos remite necesariamente a un examen que en primera instancia debería provenir de la propia persona, sea del propio funcionario, y cuyas omisiones deberían estar sancionadas por el fuero interno de cada sujeto. Sin embargo, a falta de éste, se hace imprescindible el señalamiento que hagan terceras personas o instituciones sobre aquellas faltas a la moral social que afectan los intereses y el desarrollo de los derechos individuales y colectivos en una comunidad; sobre todo, tratándose de los casos en que esas afectaciones o violaciones al código moral se presenten por acciones u omisiones de un ente o un servidor público."

I. DEFENSORIA ITINERANTE

I. DESCRIPCION DEL TRABAJO

La Defensoría Itinerante fue creada con el objeto de facilitarle a los usuarios de las instituciones públicas exponer sus quejas, denuncias o problemas respecto al servicio que reciben.

Desde que la Defensoría de los Habitantes inició sus funciones en octubre de 1993, la Defensoría Itinerante ha recorrido el territorio nacional visitando hospitales, clínicas, municipalidades, ministerios, centros de Adaptación Social, instituciones autónomas, dependencias del Sistema Aduanero Nacional y centros de recreación. En cada una de esas dependencias la Defensoría Itinerante ha atendido al público usuario, a los funcionarios de dichas instituciones y también ha conocido en el propio lugar de los hechos los problemas que han dado origen a las quejas y denuncias del público. Con ello se le ha facilitado a los habitantes de la República la recepción de quejas, sin necesidad de que éstos tengan que desplazarse hasta la Sede Central.

Muchos casos se han resuelto en el propio lugar sin necesidad de que las personas tengan que esperar el trámite formal previsto por la Ley de la Defensoría de los Habitantes.

Con este tipo de acciones la Defensoría Itinerante ha contribuido a descongestionar el trabajo de la Sede Central atendiendo casos en las instituciones visitadas. Además, y aprovechando los espacios que se le abrían en cada institución, contribuyó a divulgar y a promocionar los fines y objetivos de la Defensoría de los Habitantes.

En la mayoría de las instituciones visitadas por la Defensoría Itinerante fue muy positiva la recepción por parte del público pues muchas de sus quejas y denuncias eran atendidas y resueltas en el momento, lo cual producía un efecto favorable demostrativo para la Defensoría de los Habitantes.

Es importante subrayar que la presencia de funcionarios de la Defensoría Itinerante en las dependencias públicas facilita el acercamiento de los funcionarios -como habitantes titulares de derechos- a una institución que tiene como propósito su tutela. Una porción importante de los asuntos atendidos por la Defensoría Itinerante se origina en gestiones de los propios funcionarios, bien relacionadas con su condición laboral o estado de las instalaciones en que trabajan y como también con el propio comportamiento institucional y cuestiones propias de cada uno de ellos o de sus familias en el ámbito que va más allá de lo laboral.

Sus funciones han estado dirigidas a velar por que el servicio que prestan las instituciones públicas sea consecuente con las demandas, intereses y necesidades del público usuario y con la normativa que lo regula.

La Defensoría Itinerante, por su naturaleza, ha jugado un papel importante en las funciones de la Defensoría de los Habitantes al desplazarse a los distintos lugares para atender los intereses y necesidades urgentes de los habitantes. Con ese afán se visitaron en el periodo que va de mayo a diciembre de 1994, 29 instituciones, de las cuales 13 fueron municipalidades, 6 aduanas, 7 dependencias de Ministerios y 3 instituciones autónomas.

Las instituciones visitadas son:

1. *Municipalidades*

Golfito, Escazú, San José, Montes de Oca, Pérez Zeledón, Puriscal, Tilarán, Limón, La Cruz, Aserrí, Corredores, San Ramón, Cañas.

2. *Aduanas*

Aduana Central, Aduana de Paso Canoas, Aduana de Limón, Aduana Multimodal, Aduana Juan Santamaría, Aduana de Peñas Blancas

3. *Otras instituciones*

Ministerio de Educación Pública, Ministerio de Salud, Dirección Nacional de Pensiones, Instituto Mixto de Ayuda Social, Instituto Nacional de Seguros, Ministerio de Recursos Naturales, Energía y Minas, Dirección de Educación Vial, Instituto Costarricense de Electricidad-San Pedro, Tesorería Nacional, Aeropuerto Juan Santamaría

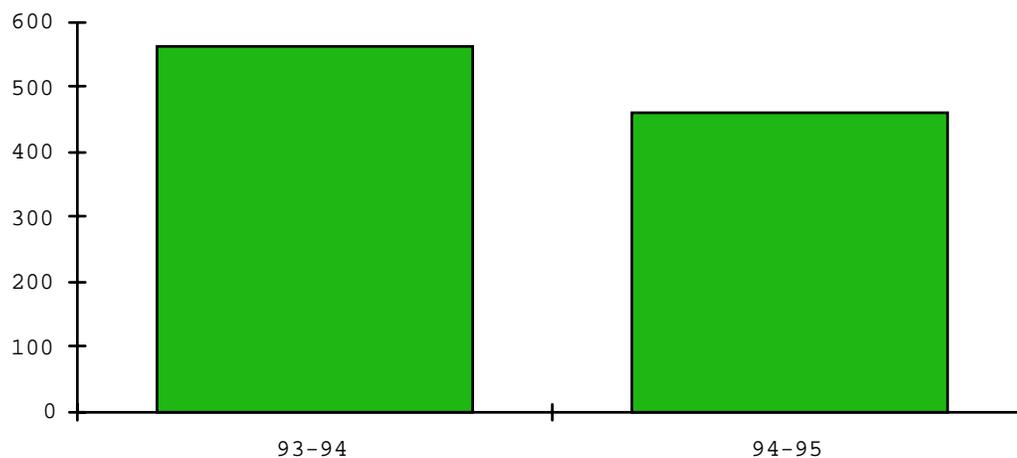
De cada institución visitada se hizo un informe con las observaciones y recomendaciones correspondientes, indicándose que se daría el seguimiento debido para cumplir con los objetivos propuestos.

II. RESUMEN ESTADISTICO

La Defensoría Itinerante tramitó 462 asuntos durante el periodo anterior (hasta el mes de diciembre). Estos se distribuyen de la siguiente forma en las 29 instituciones visitadas a los largo del año 94:

<i>Mayo</i>	<i>Junio</i>	<i>Julio</i>	<i>Agosto</i>	<i>Setiembre</i>	<i>Octubre</i>	<i>Noviembre</i>	<i>Diciembre</i>
79	94	57	0	73	70	65	24

En comparación con el año anterior y en virtud de que la operación de la Defensoría Itinerante concluyó el mes de diciembre, los resultados son los siguientes:



III. TEMAS MAS FRECUENTES

Los principales temas atendidos fueron:

1. *En las municipalidades*

Muchos problemas de las municipalidades deben verse a la luz de los intereses y necesidades de las comunidades y también del juego político partidista que se desarrolla en su seno.

A pesar de que algunos de los problemas se presentan como de urgente solución, no son vistos como tales porque en la toma de decisiones median intereses que no son necesariamente los de las comunidades.

Los principales problemas que se reclaman a las municipalidades tienen que ver con:

- Recolección y disposición de basura
- Aprovisionamiento de agua
- Otorgamiento y control de patentes
- Permisos de tala de árboles
- Limpieza de lotes baldíos
- Limpieza de cordón y caños
- Seguimiento en la labor municipal
- Calles en mal estado.

2. *En el Sistema Aduanero*

Se acusan problemas relacionados con:

- Trámite de pólizas
- Operación de Almacenes Fiscales
- Profesionalización de los funcionarios
- Planta física
- Proceso de reestructuración.

3. *En otras instituciones*

Los problemas tienen que ver con:

- Planta física
- Movilidad laboral
- Asuntos administrativos, presupuestarios, legales y técnicos

IV. *DESCRIPCION DE ALGUNOS CASOS REPRESENTATIVOS*

1. *En las municipalidades*

- a. Problemas de recolección y disposición de basura

La mayoría de las municipalidades no dispone de un buen lugar donde depositar y tratar la basura. Aunque el proceso de recolección lo hacen relativamente bien, con algunos inconvenientes por la falta de más unidades o el mal estado de las mismas, se observa que el problema se complica cuando la depositan en lugares que no reúnen las mínimas condiciones sanitarias, sea por su ubicación cerca de conglomerados habitacionales, de una quebrada, manglares o mantos acuíferos o por el agotamiento del espacio o el mal manejo que de estos lugares se hace. Sólo un caso de entre todos los observados se puede excluir, el de Pérez Zeledón, cuyo modelo bien podría imitarse, pues a la vez que se maneja técnicamente como relleno sanitario y está ubicado en un lugar apropiado, su entorno se mantiene limpio, sin olores y sin riesgos de contaminación ambiental.

La Defensoría Itinerante, consciente del problema ecológico que ocasionan los basureros observados, hizo las recomendaciones pertinentes a los Ejecutivos Municipales con el fin de que cumplan con la normativa vigente y que eviten los riesgos de contaminación ambiental. Asimismo recomendó la instalación de basureros en las aceras y lugares de concentración pública para que se mantengan limpias las calles de la jurisdicción municipal.

b. Servicio de abastecimiento de agua

El abastecimiento de agua en las comunidades visitadas es por lo general bueno. Se exceptúa la comunidad de Limón que tiene problemas de interconexión de redes, lo cual ocasiona trastornos en el buen mantenimiento del servicio.

En casi todas las comunidades el servicio de agua está a cargo del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados y se advierte preocupación por mantener controles de calidad y frecuencia en el servicio. Debe hacerse excepción de algunas comunidades, como Golfito y Escazú, cuyo servicio lo administran las municipalidades con las dificultades ya conocidas de racionamiento, mala calidad o escasez durante el verano. La comunidad de Limón tiene el problema de escasez, aunque se tuvo noticia de un proyecto de interconexión con las aguas del Río Bananito.

c. Problemas de patentes

La fuente principal de ingresos de las municipalidades lo constituyen los impuestos que cobran por patentes y servicios a las comunidades. Sin embargo, se ha observado que la mayoría de ellas experimenta problemas de recolección y recuperación de dineros, lo cual ocasiona problemas de déficit presupuestarios y, por lo tanto, de ejecución de obras de desarrollo y bienestar comunal.

Agregado a este problema está el de la distribución presupuestaria. Más del 50% del presupuesto se concentra en gastos administrativos debilitándose con ello los recursos para atender proyectos que son de urgente necesidad.

Llama la atención el hecho de que las patentes de licores otorgadas, tanto como a nacionales como a extranjeros, exceden lo establecido por ley. La Ley de Licores condiciona el número de establecimientos de licores al tamaño de la población y a su

ubicación en lugares convenientes, norma que por lo general no se respeta. Al indagar sobre esta circunstancia, las municipalidades culpan a las Gobernaciones y éstas a las municipalidades por no establecer el debido control.

La Defensoría Itinerante observó que hay muchas comunidades (caso especial de Golfito, Paso Canoas, Ciudad Neilly, Limón) donde la niñez y la juventud no tienen un lugar adecuado de recreación ni preocupación municipal por fomentarlos o crearlos, lo que contrasta con la excesiva cantidad de lugares que debidamente patentados, fomentan el vicio y la corrupción.

Las municipalidades pueden hacer mucho para ofrecerle a los habitantes: bibliotecas, centros culturales, deportivos y muchos otros que vengan a poner fin a los vicios que se observan en estas comunidades por la falta de una política racional con respecto a las patentes de licores.

d. Problemas de deforestación

La falta de controles y de coordinación de las municipalidades con la Guardia Civil y Rural y con las Oficinas Regionales de la Dirección Forestal del Ministerio de Recursos Naturales, Energía y Minas, es manifiesta. A raíz de ello, son muchos los problemas de deforestación irracional que se dan en los lugares visitados.

La Defensoría Itinerante recibió muchas denuncias sobre este problema y pudo constatar la falta de control que existe sobre camiones cargados con tucas, sin la ficha correspondiente, transitando en las noches o fines de semana, cuando los puestos de vigilancia están libres.

Por otra parte, los inspectores de las Oficinas Regionales, según fuentes de la misma Dirección Forestal, no le dan seguimiento a los planes de manejo que se les presentan para ser autorizados. El argumento es que no tienen suficiente personal, vehículos, ni tiempo para dedicarse a tales tareas. También expresan que la ley es insuficiente e inadecuada para el cabal desarrollo de esta labor. Encuentran los funcionarios que la nueva ley que se prepara adolece de las mismas limitaciones. Sin embargo, y a pesar de tales argumentaciones, muchos de estos problemas se dan por negligencia institucional y corresponde a la Defensoría de los Habitantes velar porque la función de estas instituciones se cumplan con mayor eficiencia.

e. Problemas de limpieza de lotes baldíos

En la mayoría de las comunidades visitadas se pudo observar el descuido de las municipalidades con respecto de la limpieza de los predios baldíos. No se aplica la autoridad legal que se posee para obligar a los propietarios a realizar la limpieza de sus propiedades, lo que hace que el problema permanezca sin resolverse.

Este asunto fue conocido a inicios de 1994 por la Defensoría de los Habitantes. A través de una carta circular se señaló a los Ejecutivos Municipales las facultades legales

de que disponen para hacer cumplir la ley. Es necesario, sin duda alguna, reiterar la gestión.

f. Problemas de limpieza de cordones y caños

Se trata de un problema extendido en la mayoría de las comunidades, que está afectando directamente a los habitantes sin que las municipalidades hagan lo correspondiente. Al descuidar la limpieza de las calles, las lluvias arrastran la basura y taponean las alcantarillas, por lo que aparecen otros problemas de obstrucción e inundación de las vías públicas.

Las aceras y los cordones con maleza constituyen otro problema que se descuida y que también contribuye, no solamente a obstruir las alcantarillas, sino también a darle un mal aspecto a las comunidades.

La Defensoría Itinerante ha tomado nota de estos problemas y espera que las municipalidades cumplan con las recomendaciones vertidas al efecto.

g. Problemas de seguimiento en la labor municipal

Este problema se da, especialmente, en los periodos de traspaso de poderes de una administración a otra o de un Ejecutivo Municipal a otro. No hay una labor de seguimiento que garantice la continuidad y desarrollo de las obras previamente planificadas. Por otra parte, y debido a que los gobiernos municipales están constituidos por Regidores electos por varios partidos, en los acuerdos de los Concejos se refleja con frecuencia los intereses políticos por encima de los intereses comunales.

La Defensoría Itinerante es consciente de este desfase, sobre todo cuando ha tenido que solicitar a los Ejecutivos Municipales los informes de cumplimiento a sus informes de visita y éstos, los cuales justifican el no haberlo enviado al argumentar que no saben nada de dicho informe o que no lo encuentran. Se ha tenido que reenviar dicho informe con las notas de recordatorio con tal de obtener una respuesta de los nuevos funcionarios.

h. Mal estado de las calles

El deterioro de las calles de las comunidades es una constante que preocupa, porque las soluciones que se adoptan son momentáneas. No existe un plan de atención permanente ni sistemático del problema de huecos, deterioro y pérdida de asfalto de las calles y caminos vecinales.

Los Ejecutivos Municipales y Miembros de Concejos Municipales aducen que no tienen presupuesto para atacar el problema.

2. *En el Sistema Aduanero*

El interés de la Defensoría Itinerante de visitar el Sistema Aduanero del país fue conocer directamente su funcionamiento y, específicamente, la forma de operar en la recaudación de impuestos por concepto de importaciones y exportaciones. También era su

interés recibir quejas y denuncias del público usuario y funcionarios de las mismas respecto del servicio que allí se presta.

De las seis aduanas que se visitaron se desprendieron las siguientes observaciones:

a. El tramite de pólizas

Es una actividad que marca el inicio de todo un proceso en el que se ven involucrados el interesado, generalmente el Banco de Costa Rica, funcionarios de aduanas (ventanilla de aceptación, Departamento Técnico, Oficina de Trámites, de Liquidación y Contabilidad) y los Almacenes Fiscales.

Generalmente, se hacen dos tipos de trámites: el pago previo (dura una hora) y el trámite normal (dura aproximadamente tres días).

El trámite de desalmacenaje requiere un control exhaustivo de la mercadería o bienes que ingresan al país y de la recaudación de los impuestos respectivos. Sin embargo, se llegó a observar graves defectos en la elaboración de pólizas que normalmente tienden a subvalorar la mercadería, y en la revisión y entrega de pólizas y mercadería, según reconocen los mismos agentes de aduanas, se llega al pago de lo que en la jerga aduanera se conoce como “chizas o mordidas” dada la falta de controles de la mercadería que transita desde los puertos de entrada hasta los Almacenes Fiscales.

Bajo este patrón, del que se culpa al sistema de legislación vigente, al Sistema Aduanero y al Estado costarricense, se dejan de percibir millones de colones diariamente.

b. Los almacenes fiscales

Ejercen la custodia de la mercadería que ingresa al país. Por lo general, un equipo de cinco a diez funcionarios (dependiendo del tamaño del Almacén) atiende el trabajo que se realiza. No todos los Almacenes Fiscales tienen un sistema de seguridad y vigilancia adecuado, razón por la cual mucha mercadería se pierde antes de ser entregada al importador o interesado. En algunos de ellos se encuentra mercadería abandonada, incluyendo vehículos, sin que exista una medida administrativa para que dicha mercadería sea donada a instituciones de beneficencia social.

c. Profesionalización de los funcionarios

La mayoría de los funcionarios de las aduanas son empíricos. No tienen una preparación académica adecuada para el puesto que desempeñan. De allí que en los planes de reestructuración del Sistema Aduanero se haya considerado de urgente necesidad, entre otras, capacitar al personal existente, lo cual viene a complementar la necesidad de utilizar sistemas informáticos y la de adoptar una nueva legislación. Son estas tres las necesidades más urgentes en los planes de actualización y mejoramiento del sistema aduanero del país.

d. Planta física

Es un elemento al que no se le ha dado la atención debida. Con la excepción de la Aduana de Limón y la Aduana Multimodal, que reúnen condiciones de trabajo satisfactorias, el resto mantiene una infraestructura inadecuada para el desempeño laboral, con el agravante de que la suciedad de paredes, piso y cielo raso son deplorables, lo que le da una mala imagen a la institución.

La Aduana Central, en el momento de la visita de la Defensoría Itinerante en junio de 1994, estaba en proceso de remodelación, pero aún con la inversión de más de ¢12.000.000, las necesidades de espacio y comodidad para funcionarios y usuarios no fueron solventadas. Cabe mencionar que varias de estas aduanas no pertenecen al Ministerio de Hacienda y los alquileres tienen cláusulas muy comprometedoras para dicha institución, como la exigencia de construir parqueos, entradas independientes, acondicionar oficinas, servicios sanitarios y otros arreglos necesarios que no compensarían la inversión hecha con el término estipulado en el contrato.

La Aduana Multimodal es un caso particular. El galerón pertenece al PIMA-CENADA y tiene el inconveniente de que los usuarios deben pagar para ingresar a solicitar sus servicios. El Ministerio de Hacienda invirtió allí más de ¢14.000.000 para remodelar sus instalaciones y acondicionarlas a sus necesidades.

Los edificios de Peñas Blancas, Paso Canoas y Juan Santamaría, hasta el momento de elaborar este informe estaban en peores condiciones.

e. Del proceso de reestructuración

La Dirección General de Aduanas está consciente de la necesidad de reestructurar el Sistema Aduanero del país, pero se ha encontrado con obstáculos ajenos que la han llevado a postergar muchas decisiones, tales como los nombramientos de personal técnico, los traslados, la realización de cursos de capacitación, la aprobación de una nueva legislación que aún permanece en la Asamblea Legislativa y la automatización del sistema.

3. *En las Instituciones Ministeriales y Autónomas*

Los temas de las otras instituciones son variados. Dependen de la naturaleza de sus funciones y de su contexto en la estructura político-administrativa del Estado. Sin embargo, se podría resumir algunas que son recurrentes.

a. Problemas de planta física

Esta condición se da especialmente en edificios como la Dirección Nacional de Pensiones que, aunque ya se trasladó de lugar, aún continúa arrastrando el problema de incomodidad para la ejecución de labores y para la atención del público. En el Ministerio de Educación, Tesorería Nacional y Ministerio de Recursos Naturales, Energía y Minas, las condiciones de los edificios son inadecuadas: grietas en las paredes, escaleras estrechas y oscuras, ascensores en malas condiciones, falta de escaleras de emergencia, pisos en mal estado, paredes sucias, goteras, vigas y columnas agrietadas, entre otras.

Las condiciones de estos edificios ya han sido denunciadas por la Defensoría Itinerante en sus informes respectivos y aunque sólo algunas de sus recomendaciones han sido acatadas, se observa que el problema medular de la denuncia, que es estructural, aún permenece sin resolverse.

b. Movilidad laboral

La amenaza de despido y traslado interno ha sido una constante en dependencias de Ministerios e Instituciones Autónomas. Posiblemente por una coincidencia de las visitas de la Defensoría Itinerante con el inicio de una nueva administración, las denuncias y preocupaciones de los funcionarios públicos sobre este tema fueron abundantes.

c. Problemas administrativos

Se observó y atendió muchas quejas y problemas de orden administrativo, tales como: lentitud en la tramitación de solicitudes de servicios, poca diligencia en la atención de reclamos, problemas en la racionalización de presupuestos (poco presupuesto para programas de desarrollo y bienestar social), falta de atención del público por la pérdida de tiempo de los funcionarios a la hora de tomar café, leyes que obstaculizan la acción institucional, demora en el pago de viáticos y horas extra, carencia de equipos y materiales de oficina, falta de rotulación en oficinas que atienden público, ausencia de incentivos laborales, abuso en las llamadas telefónicas personales, ruidos e interferencias en oficinas por radios con mucho volumen, cobros indebidos por errores en el sistema de cómputo, necesidad de reestructurar internamente las oficinas y el servicio de algunas instituciones, trato discriminatorio en el otorgamiento de citas o de atención al público, carencia de una buena coordinación interinstitucional, dificultades de algunas jefaturas para contestar los informes de cumplimiento en el plazo que da la Defensoría de los Habitantes debido a que las jerarquías no les envían con rapidez las notificaciones.

d. Presupuesto

La falta de un presupuesto justo es otro de los temas que con frecuencia se escucha en las instituciones públicas. Las jefaturas argumentan que debido a ello no pueden realizar todos los planes que tienen en mente ni cumplir como quisieran con sus obligaciones de servicio y con las observaciones y recomendaciones de la Defensoría de los Habitantes.

V. OTRAS ACTIVIDADES

Paralelamente al trabajo de recibir quejas y denuncias y de observar el funcionamiento y prestación de servicios al público en las instituciones visitadas, la Defensoría Itinerante realizó otras actividades que complementan la realización de fines y objetivos de la Defensoría de los Habitantes. La labor de orientación y defensa que realizó la Defensoría Itinerante en diferentes comunidades e instituciones del país requería un proceso de promoción y divulgación previa en cada comunidad.

A estos efectos, se recurrió a los diversos medios disponibles con el fin de dar a conocer la labor de la Institución y por ello se realizó una activa labor de promoción de

cada visita en sitios públicos, por medios de comunicación locales y reuniones con grupos organizados.

De igual forma y bajo la visión de integralidad que debe prevalecer en toda Institución pública, la Defensoría Itinerante, en los espacios que lograba obtener para divulgar sus actividades y visitas, contribuía a divulgar y promover otras actividades institucionales, tal el caso del Encuentro Nacional de Comunidades y el Día Nacional de la Sugerencia.

En las comunidades de Golfito y Paso Canoas la Defensoría Itinerante desarrolló una profusa labor de organización comunal y de protección de los derechos de diversos grupos de habitantes. En tal sentido, se atendieron solicitudes de vendedores ambulantes que iban a ser desalojados de sus puestos y se medió ante los Concejos respectivos con el fin de que estas personas fueran reubicadas. Además se coordinó con la Asociación de Mujeres Agredidas para que, en conjunto con la Municipalidad y el Instituto Costarricense de Turismo, fueran abiertas nuevas opciones laborales a las vendedoras.

También en el Cantón de Corredores, se medió para que se acordara la construcción de un polideportivo mediante la donación de un terreno por parte de una ciudadana y se promovió la creación de un Comité de Vecinos para propiciar la creación de oportunidades para los jóvenes del cantón en virtud de la problemática social imperante en la zona (prostitución, alcoholismo, drogadicción y delincuencia).

J. DIRECCION DE DEFENSA JURIDICA

MARCO DE ACCION

Durante el período cubierto por este informe, y específicamente hasta el 9 de febrero de 1995, la Dirección de Defensa Jurídica, dentro del ámbito de competencia que se le definió desde la creación de la Defensoría de los Habitantes de la República, ha llevado a cabo una serie de actividades enmarcadas en el estudio, preparación e interposición de acciones administrativas y judiciales, todas ellas orientadas a garantizar la protección de los derechos e intereses de los habitantes. De igual manera le ha correspondido gestionar en aquellos casos en los que se han interpuesto diversas acciones o recursos relacionados con el accionar de la institución.

La cooperación que se ha brindado a las Areas que tienen que ver con la defensa de los derechos -casuística- se ha traducido en dos importantes vertientes: la evacuación de consultas que éstas le han elevado, así como la atención de algunos casos que -por su especial énfasis en problemas jurídicos- se decidió que fueran conocidos por esta Dirección.

Especial mención merecen las relaciones que se han establecido -a través de la Dirección de Defensa Jurídica- con Instituciones Públicas en punto a problemas específicos de su competencia, tales como el Poder Judicial, la Procuraduría General de la República, la Asamblea Legislativa, la Universidad de Costa Rica, los Ministerios de Relaciones Exteriores, de Gobernación y Policía, el Instituto Costarricense de Turismo y el Servicio Nacional de Electricidad, entre otros.

La labor de asesoría a los Despachos del Defensor y la Defensora Adjunta ha sido parte de su labor cotidiana. Del mismo modo se ha asesorado a la Dirección Administrativa en todo lo que se refiere a contratación administrativa, relaciones laborales y revisión de los textos reglamentarios internos. Esta labor de asesoría se ha reflejado también a través de diversos dictámenes sobre problemas legales que se presentan en la diaria labor casuística que lleva a cabo la Defensoría, así como en las opiniones jurídicas que se han elaborado respecto de diversos proyectos de ley.

Siempre dentro del ámbito de su competencia, la Dirección de Defensa Jurídica ha llevado a cabo la actividad que le es inherente y connatural a su especialidad: la atención de los juicios, acciones y recursos administrativos y jurisdiccionales. Durante este año se atendieron varios recursos de amparo que se interpusieron en contra de la Defensoría de los Habitantes, de los cuales algunos ya han sido resueltos en forma favorable.

CAPITULO III.

SEGUIMIENTO CASOS DE INTERES 1994

A. Irregularidades en el Proyecto Turístico Golfo de Papagayo

Según se señaló en el Informe Anual 1993-1994, el 29 de noviembre de 1993 un grupo de vecinos de Guanacaste y de profesionales preocupados por el desarrollo turístico de la zona de Papagayo planteó ante la Defensoría de los Habitantes una queja en la que denuncian violación del artículo 33 de la Constitución Política, de las leyes de Zona Marítimo Terrestre y de Papagayo, del Plan Maestro del Proyecto Turístico y de la normativa conexas con la materia, indicando que se dio:

- 1) Violación del principio constitucional de igualdad ante la ley al aplicar discriminatoriamente precios distintos por metro cuadrado para la concesión de terrenos.
- 2) Violación del artículo 2 de la ley N° 6758 por cuanto sólo pueden realizarse las obras previstas en el Plan Maestro del Proyecto.
- 3) Producción de daños irreversibles al patrimonio arqueológico nacional y a la vida silvestre del lugar.
- 4) Edificación en zonas previstas por el Plan Maestro para reserva y conservación de los recursos naturales de la región.
- 5) Violación a la Ley de Zona Marítimo Terrestre respecto de los plazos de las concesiones otorgadas, los límites del Proyecto y la disposición de la zona pública.

La denuncia se hizo pública y esto provocó el enderezamiento de algunas de las irregularidades apuntadas. Los concesionarios que no contaban con el debido permiso de construcción se apresuraron a gestionarlo. Quienes no habían sido autorizados a construir en zona pública solicitaron el respectivo permiso. Se dio la intervención de las autoridades responsables de controlar las situaciones expuestas por los denunciantes.

Mediante el informe final del 15 de febrero de 1994 la Defensoría de los Habitantes hizo recomendaciones al Presidente de la República, al Consejo de Gobierno, al Instituto Costarricense de Turismo, a los Ministerios de Recursos Naturales Energía y Minas, de Obras Públicas y Transportes, de Salud, de Cultura, Juventud y Deportes, de Hacienda, a la Contraloría General de la República, a la Procuraduría General de la República, al Museo Nacional, a las Municipalidades de Liberia y de Carrillo.

De las recomendaciones emitidas cabe destacar la dirigida a la junta Directiva del ICT:

"Que se pronuncie sobre las actuaciones realizadas por el Presidente Ejecutivo de la institución en la suscripción de las concesiones, como de la Oficina Ejecutora del Proyecto, a la luz de las consideraciones vertidas en

el presente informa y tome las medidas que estime convenientes a efecto de enderezar procedimientos y exigir el cumplimiento de toda la normativa vigente."

Después de emitido el informe final supra mencionado fue posible constatar el cumplimiento que de las recomendaciones habían hecho varias instituciones estatales. El Ministerio de Hacienda inició la estimación de los montos que adeudaban los concesionarios por concepto de especies fiscales al suscribir los documentos con el ICT. El MIRENEM solicitó a la Dirección General Forestal y a la Comisión de Control y Evaluación de Impacto Ambiental evaluar los efectos ambientales causados por las obras levantadas. Por su parte, el Instituto Geográfico Nacional inició el amojonamiento de la zona marítimo-terrestre.

Se recomendó a la Contraloría General de la República que se pronuncie sobre las especies fiscales dejadas de pagar por parte de los inversionistas en las concesiones y la eventual responsabilidad de las personas involucradas. Mediante oficio N° 02729 del 11 de marzo de 1994, el Contralor y la Subcontralora Generales de la República manifestaron a la Defensoría de los Habitantes que corresponde al Ministerio de Hacienda en su condición de administración tributaria, determinar las responsabilidades del caso en relación con las exenciones de especies fiscales que la Defensoría considera hechas sin norma legal alguna que las ampare; como ya se indicó, este Ministerio ya intervino en este caso.

Partiendo de lo recomendado en el informe final de la Defensoría de los Habitantes, mediante Oficio PGR-64 del 17 de marzo de 1994 la Procuraduría General de la República informó a esta institución que corresponde a la propia administración interesada iniciar el procedimiento que permita determinar la existencia del vicio de nulidad absoluta, evidente y manifiesta de las concesiones. La Procuraduría podrá actuar una vez que haya concluido el procedimiento indicado y que el expediente le haya sido enviado por parte de la Administración.

Mediante Decreto N° 23066-MP-J-TUR del 17 de marzo de 1994, el Presidente de la República derogó el Decreto Ejecutivo N°22665-MP-J-TUR previa consulta a la Procuraduría General de la República, la cual señaló que el decreto mencionado violentaba al principio de igualdad establecido en la Constitución Política por cuanto establecía un trato diferenciado y privilegiado frente a las normas de carácter general. Además, indicó que se daba un exceso de poder en el ejercicio de una potestad reglamentaria. Lo anterior llevó a la Procuraduría a concluir que existían vicios causales de nulidad absoluta del Decreto derogado.

Habiendo presentado el Presidente Ejecutivo del ICT recurso de reconsideración, el Defensor de los Habitantes de la República, previa visita a la zona donde se desarrolla el Proyecto Papagayo, resolvió el recurso mediante oficio CV-457-94 del 27 de abril de 1994, confirmando las recomendaciones del informe final suscrito por la Defensora Adjunta.

En otro asunto muy ligado al caso Papagayo, la Contraloría General de la República, mediante resolución N°110-94 del 27 de abril de 1994, dispuso que el pago en especie resulta nulo toda vez que la Ley de Administración Financiera de la República establece la prohibición para los funcionarios que recauden fondos del Erario de compensar egresos

con ingresos y viceversa. Esta resolución se dio con ocasión de una apelación planteada por un oferente en la compra de equipo extintor de incendios y en la cual la Contraloría conoció los convenios suscritos entre el ICT y los concesionarios de Papagayo.

El 29 de abril de 1994, mediante Oficio N° 942507, el Ministro de Obras Públicas y Transportes -refiriéndose a lo recomendado en el informe final ya señalado- indicó a la Defensoría de los Habitantes que corresponde a la Dirección General de Obras Portuarias y Fluviales dar autorizaciones de planos para la construcción de infraestructura. Compete a la Dirección de Transporte Marítimo ver la operatividad de muelles y marinas, lo mismo que materia tarifaria y normas de seguridad en la navegación. En el caso del Proyecto Papagayo no se solicitó autorización alguna ante los órganos citados, razón por la cual el MOPT no ha intervenido. En el mismo oficio, el Ministro manifiesta que si el ICT o los concesionarios lo solicitan, entonces se podrán pronunciar las Direcciones mencionadas. Los aspectos ambientales quedan sujetos al estudio de impacto ambiental, cuyo garante es la Comisión Interinstitucional de Evaluación y Control de los Estudios de Impacto Ambiental.

EL ICT, mediante Oficio PE-316-94 del 9 de junio de 1994, indicó a la Defensoría de los Habitantes que es de interés institucional que el Proyecto Papagayo esté del todo apegado a Derecho.

Mediante Oficios CV-919 y CV-920, ambos del 1 de julio de 1994, la Defensoría insistió ante el Museo Nacional y el ICT para que intervinieran en el sitio donde se desarrolla el Proyecto por cuanto se denunció daños al patrimonio arqueológico. El Museo Nacional comprobó por medio de funcionarios destacados en la zona, la destrucción de depósitos arqueológicos producto de remociones de tierra no autorizadas ni supervisadas.

La Defensoría de los Habitantes ha solicitado reiteradamente a la actual administración dar cumplimiento a las recomendaciones emitidas en relación con el Proyecto Papagayo. Se le solicitó al Presidente de la República mantener vigente el Decreto N° 23512-C del 11 de julio de 1994, el cual declara Bahía Culebra zona de interés arqueológico. Al ICT se le ha pedido constantemente enviar a la Defensoría informes sobre el avance en el cumplimiento de las recomendaciones.

Con ocasión del Informe de la Defensoría de los Habitantes, el Instituto Costarricense de Turismo presentó el 22 de julio de 1994 una consulta a la Procuraduría General de la República sobre cuatro de los puntos señalados por la Defensoría en su informe de febrero. Como respuesta dicha consulta, la Procuraduría General de la República emitió el dictamen C-181-94 con fecha 23 de noviembre de 1994, en el cual señala lo siguiente:

1.- Que la Ley de Desarrollo del Polo Turístico del Golfo de Papagayo no constituye un territorio de excepción por lo que aplica el ordenamiento jurídico vigente y también las disposiciones referidas al Estudio de Impacto Ambiental de la zona.

2.- Que la Junta Directiva del Instituto Costarricense de Turismo puede establecer plazos diferentes a los establecidos en la Ley de Zona Marítimo Terrestre, no obstante, dichos plazos deben sujetarse al interés nacional subyacente.

3.- Que el ICT no ha emitido u aprobado el Plan Maestro del Desarrollo Turístico de Papagayo. Que la Ley incorpora dicho Plan Maestro como requisito vinculante y previo a la planificación y construcción de toda obra que podrá realizarse y por lo tanto tiene valor reglamentario. La ausencia de Plan Maestro de carácter y efectos normativos constituye un incumplimiento de la Ley.

4.- Que la construcción de las obras en el Proyecto compete al ICT y no a los concesionarios según la Ley de Contratación Administrativa. Asimismo, no se han llevado a cabo procedimientos administrativos legales en el otorgamiento de las concesiones.

5.- Que la figura de compensación contemplada en las concesiones, no es aplicable y viola la Ley de Administración Financiera.

6.- Que debido a que no es objeto de la consulta la determinación de la regularidad jurídica de las concesiones otorgadas por el ICT, y por tratarse dicho asunto de actos creadores de derecho, el análisis de la regularidad jurídica de las concesiones requiere la apertura de un procedimiento administrativo conforme lo dispuesto en el artículo 173 de la Ley General de la Administración Pública.

En sesión de su Junta Directiva del 6 de marzo de 1995 el ICT finalmente aceptó que habían graves anomalías en el Proyecto Papagayo, pero que era necesario para los intereses del país intentar rescatar el Proyecto antes que declarar su anulación.

Luego de una intensa investigación paralela a la realizada por la Defensoría de los Habitantes, el 22 de marzo de 1995 el Ministerio Público requirió al juzgado de instrucción que iniciara procedimiento de instrucción formal contra los exdirectivos del ICT por diversos delitos. Conviene aclarar que con fundamento en su ley constitutiva, la Defensoría de los Habitantes no tiene participación alguna en el trámite de ese proceso penal.

B. Comisión Especial Legislativa: el caso de una injusticia que no debe consolidarse

En el Informe de 1994 la Defensoría de los Habitantes se refirió al flagrante atropello contra los derechos humanos de Luis Barrantes Aguilar que cometió la Asamblea Legislativa desde que una Comisión Especial y el Plenario lo condenaron sin haberle permitido ejercer a plenitud su derecho a la defensa. En esa oportunidad se instó vehementemente a la Asamblea Legislativa a reparar el agravio. Un año después, aún subsiste.

Dos Diputados presentaron una moción al Plenario que pretende que la Asamblea Legislativa rectifique el error y el daño ocasionado a este habitante de la República hace tantos años:

"Integrar una comisión especial para que escuche los argumentos de defensa que pueda tener el ciudadano Luis Alberto Barrantes Aguilar, cédula de identidad 1-297-910, respecto a la sanción que le fuera impuesta por la Comisión de Narcotráfico; y resuelva lo pertinente de conformidad con la Constitución y las Leyes de la República.

Su nombramiento e integración corresponderá al Presidente de la Asamblea Legislativa".

Existe también un informe de la Tercera Comisión de Narcotráfico, que deja en manos del Plenario el conocimiento de la solicitud del señor Barrantes. En el expediente N° 10.934, aprobado en la Sesión del 27 de febrero de 1995, se lee:

"En relación con las gestiones planteadas por los señores (...) Luis Barrantes Aguilar, (...) esta Comisión estima que no resulta competente para conocer y resolver los extremos contenidos en sus peticiones. En virtud de lo anterior, se trasladan las peticiones de los señores antes citados, al Plenario Legislativo para lo que corresponda".

En carta reciente a cada uno de los Diputados de la Asamblea Legislativa, la Defensoría de los Habitantes les instó nuevamente para que no se de mayor dilación y se proceda cuanto antes a cumplir con este acto de elemental justicia.

C. Banco Hipotecario de la Vivienda - Instituto Nacional de Seguros: impunidad y lentitud

En el anterior informe de labores, se hizo mención de que la Defensoría había recomendado al Consejo de Gobierno y a la Junta Directiva del Banco Hipotecario de la Vivienda que -en términos generales- investigaran a fondo la situación presentada con el pago a precios de mercado de las pólizas para viviendas de interés social, las cuales, según la normativa vigente, debían ser vendidas al costo (o sea, sin la intermediación de agentes de seguros).

Al cierre del Informe Anual 1993-1994, estaban en trámite sendos recursos de reconsideración interpuestos por los órganos a los cuales se dirigieron las recomendaciones. Dichas gestiones fueron respondidas por la Defensoría poco tiempo después -durante el periodo objeto del presente Informe- y que, salvo pequeños ajustes en las consideraciones finales, no modificaron en forma sustancial las recomendaciones sustantivas, cuya vigencia se mantuvo. Cabe hacer notar que en virtud del cambio de Administración, las solicitudes de reconsideración fueron presentadas por las *presentes autoridades* gubernamentales, pese a que el informe final del expediente fue entregado a las *anteriores*. Ello refleja, en lo positivo, la tan deseada continuidad en la gestión institucional que muchas otras veces no existe.

La Junta Directiva del Banco Hipotecario para la Vivienda dispuso acoger el informe final de la Defensoría -luego de haberse resuelto el recurso de reconsideración- y en virtud de ello se realizó un procedimiento administrativo con el fin de determinar la

responsabilidad en que pudo haber incurrido el Gerente General al haber aprobado unilateral e ilegalmente la compra de pólizas a precios de mercado.

El resultado de esta investigación fue la exoneración de responsabilidad del anterior Gerente debido a que el órgano director del procedimiento no logró comprobar la existencia de dolo o falta grave ni responsabilidad civil ante el Banco (aunque sí determinó que incurrió en culpa). Adicionalmente se indicó en laurionario había presentado la renuncia irrevocable y que lo que más convenía al interés del Banco era aceptar la renuncia, por lo cual se procedió así **y se ordenó el archivo del expediente respectivo**.

En cuanto al Consejo de Gobierno, a un año de haberse emitido el informe de la Defensoría aun existen "dudas" y se busca determinar la procedencia legal de las recomendaciones, a pesar de que el Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos presentó un dictamen legal totalmente coherente y coincidente con la postura de la Defensoría. Pese a ello en enero del presente año el Consejo acordó solicitar criterio a la Procuraduría General de la República sobre el particular.

La Procuraduría emitió recientemente el respectivo dictamen y en él resaltan algunas ideas que es conveniente reseñar. Así, por ejemplo, la Procuraduría también *ratifica* la posición de la Defensoría (confirmada además por el informe del Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos) en el sentido de que existe un evidente perjuicio a miles de costarricenses que debe ser resarcido por el Estado costarricense y que, tal y como lo indicó también la Defensoría, el Consejo de Gobierno debe efectuar un procedimiento ordinario para determinar las responsabilidades administrativas y civiles de los funcionarios.

Un año después ... ¡nada ha pasado! La incesante búsqueda de un criterio "favorable" -contrapuesto al de la Defensoría- ha impedido reparar un daño cierto, una injusticia inexcusable y un error indiscutible, por no decir más ...

La Defensoría **no puede** guardar silencio ante hechos tales. No se trata de persecución de ningún tipo ni de intereses políticos lo que debe prevalecer, ni mucho menos son esas las razones que marcan el rumbo de la Institución. En todo caso ello no significa que deban confundirse las dos vertientes de la recomendación de la Defensoría.

El informe final que emitió la Institución es claro en dos tipos de situaciones: Por un lado la exigencia de que se investigue la situación y se sienten las responsabilidades del caso, no solamente por la posible responsabilidad civil ante la institución pública sino, sobre todo, por la evidente responsabilidad social ante las personas a quienes se cobraron sobreprecios en las pólizas de sus viviendas de interés social. Del otro lado, se da una situación de **injusticia** en la que miles de costarricenses -de los sectores más desposeídos- han sido perjudicados por una actuación ILEGAL y, si se quiere, ARBITRARIA de funcionarios públicos, debidamente toleradas, aceptadas y avaladas por la institución que representan.

La Junta Directiva del Banco Hipotecario habla de que la aceptación de la renuncia del anterior Gerente es "lo que más conviene" al Banco pero, ¿qué es lo que más conviene a los habitantes afectados? ¿Quién piensa en ellos? "No importa, es cosa del pasado"

pareciera ser el mensaje del Banco. ¿Se habría procedido igual si no se hubiese tratado de humildes costarricenses que apenas han logrado -con gran esfuerzo- conseguir una vivienda digna? En este caso, la Defensoría asume la enorme responsabilidad de "ser la voz de los que no tienen voz" y lanzar un grito de alarma ante esta **injusticia** que cometen los órganos estatales ante grupos débiles, vulnerables y, lo que es peor, **vulnerados** por la desidia, la inercia, la abulia y la falta de compromiso de las autoridades correspondientes con estos sectores.

La Defensoría, en todo caso, mantiene la esperanza de que las autoridades gubernamentales -Consejo de Gobierno y Junta Directiva del Banco Hipotecario de la Vivienda- aclaren sus dudas y se aboquen a la búsqueda -con convicción y sin excusas- de mecanismos legales que permitan hacer justicia y evitar, ya que no la impunidad de los responsables, al menos sí que el perjuicio económico quede sin resarcir.

D. La operación de casinos

La Defensoría de los Habitantes, con fundamento en lo dispuesto en el artículo 12, inciso primero, que la faculta para realizar de oficio cualquier investigación que conduzca al esclarecimiento de las actuaciones materiales, de los actos u omisiones de la actividad administrativa del sector público, inició un procedimiento de investigación sobre el funcionamiento de los casinos en nuestro país.

Desde hace algunos años las Gobernaciones de Provincia vienen entregando patentes para el establecimiento de casinos en diferentes lugares del país sin que las autoridades correspondientes hayan ejercido para su otorgamiento ni ejerzan en cuanto a su operación el más mínimo control. Con ello no sólo se está violando de manera evidente nuestro ordenamiento jurídico, el cual autoriza sólo **por vía de excepción** los juegos de azar en que se obtenga un beneficio social, sino que al carecer nuestro sistema de controles de una reglamentación adecuada, se deja de percibir por concepto de impuestos lo que realmente le corresponde. Esto último sucede debido a que no se controla directamente el ingreso percibido por estos establecimientos de juego.

Como producto de todas las gestiones que la Defensoría ha realizado ante el Ministerio de Gobernación, se logró que esa Dependencia integrara una comisión redactora de los proyectos de ley de juegos y licores, en la que la Defensoría de los Habitantes actúa como observadora, pues se consideró que la legislación vigente está desactualizada, es obsoleta y requiere de adecuación a la realidad nacional. Como producto de todo ello se consideró pertinente hacer una pausa en la investigación y dar un plazo prudencial de espera para que se regule esas actividades y se establezcan las normas acorde con los intereses de los habitantes.

La Defensoría de los Habitantes se propone dar seguimiento a estas gestiones al tiempo que observa que, a pesar del auge aparente de su operación y la proliferación de casinos y aún la devaluación del colón respecto del dólar y la tasa de inflación operada, la recaudación fiscal por concepto de impuestos a los casinos disminuyó de ¢38.5 millones en 1993 a ¢37 millones en 1994, según datos oficiales del Ministerio de Hacienda

E. El precio del gas licuado

"En relación con Tropigás se ha demostrado la ineficacia de un sistema judicial y del Gobierno para hacer acatar a una empresa privada una disposición oficial".

Como se indicara en el Informe Anual del periodo 1993-94, la Defensoría de los Habitantes solicitó a la Sala Constitucional que se le tuviera como interviniente -en defensa de los derechos e intereses de los consumidores- en la tramitación del recurso de amparo interpuesto por las empresas Tropigás de Costa Rica S.A. y Gas Nacional Zeta S.A. contra el Servicio Nacional de Electricidad (SNE), en el cual se impugnó el acuerdo del SNE que fijaba los márgenes máximos de utilidad en la venta del gas licuado de petróleo.

La solicitud de la Defensoría de los Habitantes fue finalmente aceptada por la Sala, la cual señaló que *"la Sala (...) sí tolera su intervención procesal, ya que este Amparo, no obstante que como todos persigue la protección de los derechos del recurrente, tiene la característica de que su resultado dependería la determinación del precio al consumidor del gas líquido, que directamente atañe a un sector importante de la población."* Así mismo, la Sala reconoció las potestades del SNE para fijar el precio del gas LPG, al ratificar el acuerdo de dicho órgano y declarar sin lugar los recursos interpuestos.

El acuerdo del SNE fue nuevamente impugnado, esta vez en la vía contencioso administrativa. Los demandantes solicitaron que se suspendiera precautoriamente el acuerdo por considerar que su ejecución les causaba daños de difícil o imposible reparación. El incidente de suspensión fue acogido en primera instancia, pero posteriormente el Tribunal Superior Contencioso Administrativo, conociendo la apelación planteada por el SNE y por la Defensoría de los Habitantes revocó la resolución de primera instancia y denegó el incidente de suspensión.

A pesar de lo resuelto por la Sala Constitucional y por el Tribunal Superior Contencioso Administrativo, las empresas distribuidoras continuaron vendiendo su producto con un margen de comercialización mayor al dispuesto por el SNE, en abierta oposición al ordenamiento jurídico. Por lo anterior, el Defensor de los Habitantes solicitó al Ministro de Economía, Industria y Comercio que, en ejercicio de las atribuciones fijadas por la Ley de Protección al Consumidor, adoptara las medidas pertinentes para sancionar a los transgresores, tomando en consideración la evidente violación a los derechos e intereses de los consumidores.

Con la promulgación de la Ley de Promoción de la Competencia y Protección Efectiva del Consumidor, la Defensoría de los Habitantes insistió nuevamente ante el Ministro de Economía, Industria y Comercio en la necesidad de asumir una posición fuerte frente a los desafueros y abusos de las empresas comercializadores del gas LPG.

Finalmente, el Defensor de los Habitantes presentó formal denuncia ante la Comisión Nacional del Consumidor para que ésta, de conformidad con lo establecido en la Ley de Promoción de la Competencia y Protección Efectiva del Consumidor procediera a iniciar los procedimientos sancionatorios que estimara pertinentes. La Comisión, instalada en el mes de abril, envió consulta a la Procuraduría General de la República para que dicha

instancia determinara si es competente para conocer del asunto. Mientras tanto, el abuso en perjuicio de los consumidores continúa.

A la fecha no se ha observado una actitud decidida por parte del Poder Ejecutivo para resolver el problema. Lo cierto es que las empresas distribuidoras de gas LPG continúan actuando al margen de la ley y contraviniendo todo tipo de resoluciones administrativas y judiciales, al obtener utilidades ilegítimas a vista y paciencia de las autoridades respectivas, causando un serio perjuicio a un importante sector de la población. La Defensoría de los Habitantes ha insistido y seguirá insistiendo en que el hecho no puede ni debe quedar impune.

F. En pensiones ... no hay avance

"En la Dirección de Pensiones no se aplica aquello de que los derechos no se piden sino que se exigen. Allí los derechos no es que se piden, se mendigan".

El problema del atraso en la autorización de las pensiones financiadas por el Estado ha preocupado durante muchos años a los funcionarios públicos, cámaras patronales, agrupaciones gremiales de trabajadores, medios de comunicación y habitantes en general, razón por la cual se ha dado seguimiento a este asunto tratándolo como una queja de carácter general.

A pesar de las gestiones realizadas ante los Directores Nacionales de Pensiones y los Ministros de Trabajo, antes y después del 8 de mayo de 1994, no se ha obtenido respuesta a tanta demanda de servicio y tanta denuncia de irregularidades en el campo del trámite y otorgamiento de pensiones.

El Presidente de la República durante la ceremonia de traspaso de poderes expresó:

"...La cuarta orientación nos indica que debemos transformar a fondo las instituciones para superar sus ineficiencias y debilidades y crear un Estado capaz y democrático. Necesitamos un Estado que brinde sus servicios a la población con eficacia y equidad, que sirva de balance entre fuertes y débiles y que pueda tomar las decisiones vitales para el desarrollo.

Si queremos instituciones que de verdad sirvan a la población que las financia, debemos tener presente que la calidad de una institución depende de la calidad de sus funcionarias y funcionarios".

Preocupa a la Defensoría de los Habitantes el hecho de que aún con los recursos económicos necesarios para atender la presa de miles de expedientes que se encuentran pendientes de cierre en la Dirección Nacional de Pensiones, el problema no se corrige y más bien tiende a agravarse. La Defensoría ha apuntado que en la Dirección Nacional de

Pensiones hay desorden administrativo, dificultades técnicas, deficiente sistema de cómputo, falta de recursos humanos, y carencia de un buen espacio físico que permitan hacer operativa la Dirección para cumplir con los derechos de quienes han laborado toda una vida al servicio del Estado.

No es lógico en este momento reducir el número de funcionarios públicos en la Dirección Nacional de Pensiones ya que los encargados de los trámites respectivos no son suficientes para atender la demanda de servicios que por ley están obligados a realizar.

En la Dirección Nacional de Pensiones los recursos son escasos y las necesidades ilimitadas y se requiere gente con poder de decisión y apoyo político para procurar soluciones a los problemas.

Por más de un año la Defensoría ha dado seguimiento a varios casos. Por respuesta sólo recibe excusas. Ello permite concluir que no existe la suficiente capacidad ni voluntad política para resolver el desorden administrativo que impera en la Dirección Nacional de Pensiones, o al menos para sentar las bases de una solución definitiva y permanente, lo cual es una necesidad actual e insoslayable.

Es de sobra conocido que los entramientos producen corrupción, pues muchas personas obtienen "favores" en el trámite de sus pensiones en detrimento de otras que tienen mucho más tiempo de esperar. También es *vox populi* que los políticos renombrados, al finalizar sus gestiones, obtienen casi en forma inmediata su pensión - algunas de ellas con jugosos montos- sin tener que hacer las colas o esperar su turno como sí les sucede a otros menos afortunados o que no cuentan con amistades influyentes y poder político.

La Defensoría transmite la denuncia pública de miles de habitantes que tienen solicitudes de pensión sin ser atendidos, o tratados en groseramente; se les obliga a presentar los mismos documentos una y otra vez y que finalmente requieren largos plazos de espera para obtener una pensión a la que tienen derecho por esfuerzo propio, como producto de su trabajo y que les es necesaria para su sustento. La tienen bien merecida.

G. *Discriminación en la participación política de las mujeres*

"A igual capacidad, igual oportunidad".

La participación de las mujeres en los distintos puestos de poder político en el país ha sido mínima y refleja una posición abierta y flagrantemente discriminatoria en su contra por parte de quienes tienen en sus manos la decisión acerca de la distribución de dichos cargos. Como bien se destacó en el pasado informe de la Defensoría de los Habitantes, de un total de 32 nombramientos de Ministros sólo se designó a 2 mujeres, en los Viceministerios se nombraron sólo a 7 mujeres y en las Presidencias Ejecutivas sólo a 4 mujeres.

Pese a la existencia de normas internacionales y nacionales que obligan a la incorporación de las mujeres en las diversas instancias de toma de decisiones, la voluntad política se empeña en anularlas e invisibilizarlas. A inicios de 1994 el Defensor de los

Habitantes abogó, ante el entonces Presidente Electo de la República, por la aplicación del artículo 5° de la Ley de Promoción de la Igualdad Social de la Mujer que obliga a incorporar "...mecanismos eficaces que aseguren el nombramiento de un porcentaje significativo de mujeres en los Viceministerios, oficialías mayores, direcciones generales de órganos estatales, así como en Juntas Directivas, gerencias o subgerencias de instituciones descentralizadas", sin obtener ningún resultado favorable. Por la cantidad de mujeres nombradas no parece haber duda de que los políticos continúan entendiendo que cuando la ley obliga a que se nombre "un porcentaje significativo", ello se reduce apenas a unas cuantas mujeres.

En el mes de junio de 1994 se dio a conocer la designación, por parte del Consejo de Gobierno, de las personas que integrarán las Juntas Directivas de Instituciones Autónomas. Lo mismo de siempre, de 72 puestos designados solamente 7 correspondieron a mujeres. ¿Porcentaje significativo?

Un año después, en mayo de 1995, el Poder judicial en acatamiento a las disposiciones constitucionales remitió la lista de las 50 personas postuladas a ocupar los puestos de Magistrados Suplentes. En la lista presentada solamente se incorporó el nombre de siete mujeres, lo cual constituye una vez más una exclusión significativa de candidatas, que no refleja la realidad en cuanto a la cantidad y calidad de las profesionales en leyes existentes en el país. La Asamblea Legislativa por su parte sólo eligió a cuatro de ellas entre los 25 designados. ¿Porcentaje significativo?

Este panorama se repite en casi todas las instancias que constituyen el Estado. El Defensor de los Habitantes protesta, y recuerda la obligación de cumplir la ley. Pero eso no es suficiente; es necesario concretar y complementar las disposiciones legales con interpretaciones que reflejen la realidad social de los distintos grupos involucrados y así garantizar una verdadera igualdad de oportunidades para la mitad de la población costarricense. Si eso no se hace, todo seguirá igual.

CAPITULO IV.

RESUMEN DE CASOS DE INTERES

A. *El Paquete Tributario: ¿más de lo mismo?*

No necesitamos más impuestos, ni siquiera aumentar las tasas de los ya existentes. Para cubrir nuestras necesidades fiscales bastaría con que cobrásemos los impuestos vigentes”.
(Un alto funcionario del Ministerio de Hacienda)

A partir del foro “Un Acuerdo Nacional Razonable” de setiembre de 1994 en el que el Ministro de Hacienda planteó la necesidad de solucionar el déficit fiscal que afronta el país con la aprobación de un nuevo paquete tributario, la Defensoría de los Habitantes ha realizado diversas gestiones orientadas a que la propuesta se ajuste a los más altos valores de justicia y solidaridad. El Defensor de los Habitantes, en cumplimiento de su deber de velar por el respeto de los Derechos Humanos, y ante las múltiples quejas interpuestas en relación con la reforma tributaria, envió carta al Presidente de la República el 17 de enero de 1995, copia de la cual se hizo llegar a los Diputados, en la que exponía la falta de solidaridad que ha caracterizado el proceso de negociación del paquete tributario. Las comparecencias del Defensor ante la Comisión Permanente de Asuntos Hacendarios el 7 de febrero de 1995 y ante la Comisión Permanente de Asuntos Económicos el 23 de marzo, con ocasión de la discusión parlamentaria de los proyectos de Ley de Ajuste Tributario y de Justicia Tributaria, demostraron que los argumentos presentados inicialmente al Presidente de la República se consolidaban con el transcurso del tiempo. La adopción de políticas fiscales carentes de equidad y solidaridad, complacientes con los sectores económicamente fuertes, ha generado a lo largo de los años un sistema fiscal regresivo que se traduce actualmente en un 80% de impuestos indirectos y un 20% de impuestos directos.

Los incentivos fiscales a sectores económicos cuyo desarrollo estratégico requirió en cierto momento de la contribución del resto de la sociedad y la posterior indiferencia tributaria ante actividades económicas cada vez más lucrativas, tales como el turismo y las exportaciones no tradicionales, ha beneficiado a reducidas minorías con el sacrificio de la gran mayoría nacional. La no utilización de los impuestos directos como instrumento para la redistribución de la riqueza es también causa, entre otras cosas, de la cada vez más amplia brecha social entre ricos y pobres en la sociedad costarricense. La propuesta de Reforma Tributaria actual no escapa a tan decadente panorama. Desde la presentación inicial del proyecto, diversos grupos de presión han obtenido el oído de quienes "manejan el expediente" y han logrado concesiones a su favor. Políticas comprobadamente injustas que exoneran a quienes, por su capacidad de negociación, impiden se les exija contribuir con el Estado como les corresponde, y que al mismo tiempo, disminuyen el poder adquisitivo de los sectores vulnerables de la sociedad, se traducen en una afrenta directa a los Derechos Económicos, Sociales y Culturales. La pobreza se generaliza, y así, el Estado incumple con las obligaciones a las que se ha comprometido a nivel nacional como internacional. De allí que la Defensoría, en su deber de velar por la cabal protección de los derechos de los habitantes, ha señalado los vicios que afectan al paquete tributario actual así como su consecuente iniquidad, y de esta forma, los aspectos que deberían ser

considerados para lograr una reforma permanente y sostenible, pero sobre todo, equitativa y solidaria.

-De Negociaciones y Otros Asuntos

El principal argumento esgrimido por la Defensoría de los Habitantes señala que la reforma fiscal va reflejando una serie de concesiones otorgadas como producto de negociaciones con grupos empresariales. Ya para el 17 de enero, cuando el Defensor se dirige al Presidente de la República, se había logrado “atemperar” los impuestos sobre los activos y sobre la renta inicialmente propuestos por el Gobierno. Al ser éstas las únicas variaciones de la propuesta, necesariamente la búsqueda de recursos se centra en otras fuentes: los impuestos indirectos “que todos pagamos cualquiera que sea nuestra riqueza (o pobreza) y nuestro ingreso”. Se repite así la historia de siempre. El aumento del impuesto sobre las ventas del 10% al 15% es el claro ejemplo de esta política en que “la otra parte” en las negociaciones sobre la distribución de los impuestos está ausente. Ausencia que se exterioriza posteriormente en la participación final, a la que de forma tan poco democrática se ha arribado, y con la que se contradice las proclamadas pretensiones del Ejecutivo de realizar una reforma tributaria equitativa y solidaria.

Este “atemperamiento” de los impuestos directos se ha reflejado claramente en las modificaciones hechas al Proyecto de Ley de Justicia Tributaria a partir de su presentación por parte del Ejecutivo. Mientras inicialmente se anunció el impuesto del 1% sobre los activos, para luego introducir excepciones y en una segunda versión, disminuir su base al excluir el activo circulante, por último se decidió eliminarlo a fin de lograr la aprobación parlamentaria del proyecto. Se está entonces a la espera de la inclusión de este impuesto en el proyecto de Ley de Ajuste Tributario. Del mismo modo, se aceptó la pretensión de los empresarios de mantener inalterado el escudo fiscal por intereses en el Impuesto sobre la Renta, en clara modificación de la propuesta original que lo eliminaba totalmente, y que luego se atemperó permitiendo la deducción del 50%.

El sistema tributario costarricense es injusto y regresivo. Los vicios señalados se complementan una y otra vez con innumerables ejemplos. Tal ocurre con lo acaecido semanas atrás en relación con los impuestos sobre el café. La pretensión original de recaudar la suma de 12.900 millones de colones para 1995 fue desechada cuando, después de las negociaciones, se acordó la recaudación de tan sólo 4.300 millones de colones y la no recaudación de impuesto alguno por este concepto para 1996. Mientras que hace dos o tres años, cuando el mercado internacional fue adverso a los intereses cafetaleros la sociedad se sacrificó tanto en términos de ingresos fiscales como de disponibilidad crediticia, ahora que la actividad se ha recuperado, no se retribuye equitativamente el sacrificio anterior y se esquivo, a base de presión, todo tipo de contribución fiscal. Así es con todos los que puedan esquivarse. Siguen acumulando sin compartir.

La incapacidad administrativa para el cobro de los impuestos es un elemento más de la iniquidad del sistema. La Defensoría de los Habitantes coincide con el Ejecutivo en que existe un serio déficit fiscal que debe ser solucionado, pero destaca el hecho de que en los planes de ingreso para 1995 el Gobierno no incluye ningún aumento en la recaudación, es decir, ningún mejoramiento de los mecanismos de cobro. Las palabras de la Viceministra de Hacienda resultan significativas: “No es que no haya control del todo... pero existen

algunas fallas. La base de datos de Tributación Directa tiene deficiencias y las cosas están tan mal que no se pueden arreglar de la noche a la mañana[^] (El subrayado no es del original, Al Día, 28 de mayo de 1995). Simplemente en Costa Rica paga impuestos el que quiere, y por el monto que quiere. Si se aumenta el impuesto sobre las ventas al 15%, mucho del incremento tendrá como destino final los bolsillos de comerciantes, que, conocedores de las deficiencias del sistema, engrosarán sus ganancias sin mayores dificultades.

La cultura de evasión y la imposibilidad efectiva de combatirla han generado que más del 55% de los recaudadores del impuesto sobre las ventas no entreguen al Fisco lo que reciben, que en 1993 sólo el 12% de los profesionales declararan el impuesto sobre la renta (y muchos de los que lo hacen se "equivocan" adrede), que el acuerdo entre compradores y vendedores para evadir el pago del impuesto sobre las ventas sea historia de todos los días. Entonces, ¿para qué pedir más impuestos si ni siquiera sobran los ya existentes?. Sólo si se asegura el cobro de los impuestos a través de la adopción de medidas administrativas, legislativas y judiciales adecuadas, será responsable cualquier decisión posterior orientada hacia el aumento equitativo de las tarifas.

-El Gasto Público

Frecuentemente, cuando de déficit fiscal se habla y se requieren ingresos fiscales de forma urgente, el tema del gasto público emerge como necesidad del momento. La Defensoría de los Habitantes ha sido clara en señalar que el control del gasto público debe ser una tarea permanente. El gasto es necesario y totalmente indispensable para el adecuado desempeño de las funciones estatales. El problema radica, sin embargo, en la falta de orientación adecuada y en la carencia de controles, que en muchas ocasiones se ha reflejado en ostentaciones innecesarias y abusos impunes. La Defensoría de los Habitantes por ello ha señalado la necesidad de que se analice seriamente la eficiencia y eficacia del gasto público. De allí el apoyo de la Defensoría al establecimiento de la Comisión Presidencial para el Estudio del Gasto Público y la recomendación de que se establezca una Comisión Presidencial para el Ingreso Público que, además de estudiar la política tributaria, analice las políticas de recaudación, así como la prevaleciente cultura de evasión fiscal del país.

El Defensor de los Habitantes ha sido enfático en señalar que la falta de solidaridad reflejada en las negociaciones del paquete tributario se evidencia una vez más en la crítica oportunista que del gasto público se realiza cada vez que se procuran nuevos ingresos. Los grupos con capacidad de negociación recurren de forma coyuntural a cuestionar el rubro de gastos con el claro propósito de deslegitimar toda nueva fijación de impuestos. Lo serio del caso es que quienes cuestionan no son precisamente los que pagan, quienes carecen de capacidad real de negociación. Son los sectores económicos organizados, los que, en resguardo de sus intereses, y para evadir o disminuir la contribución que les requiera el Estado, solicitan un recorte inmediato del gasto con total indiferencia de las consecuencias sociales que el proceder apresurado en este sentido pueda generar para la calidad de vida de los habitantes.

-¿Quién va a pagar la cuenta?

En carta enviada al Ministro de Hacienda, y a fin de verificar una vez más las realidades por todos conocidas, se le solicitó realizar una serie de cálculos para verificar la manera como habrán de obtenerse los nuevos ingresos tributarios, es decir, a quién es que se le está pasando la factura. Los cálculos de la Defensoría demostraron claramente que son las pequeñas empresas y los consumidores quienes cubrirán de forma desproporcionada el aumento de los impuestos. Por su parte, los grandes comerciantes, quienes por su capacidad económica deberían contribuir de forma más amplia con los gastos del Estado, se ven prácticamente exonerados de los aumentos tributarios establecidos en la actual Reforma Fiscal, pues además de haber negociado a tiempo, fueron escuchados. Debe a ello añadirse que los cálculos de la Defensoría, corroborados por los del Ministro, son claros en demostrar que con la estructura tributaria propuesta será notablemente mayor el incremento en los impuestos a pagar por quien escasamente percibe el salario mínimo en comparación con quien tiene ingresos salariales de aproximadamente ciento ochenta mil colones mensuales. Estos datos refuerzan el criterio de que el paquete tributario actual es insostenible y no solidario pues se basa en una estructura tributaria regresiva e injusta que grava a los más desposeídos en beneficio de los sectores poderosos de la nación.

B. Biblioteca Nacional

Un usuario de la Biblioteca Nacional indicó a la Defensoría de los Habitantes que en esa institución no permitieron el ingreso de su hijo, quien es colegial, y que sólo permiten el ingreso y el préstamo de libros a estudiantes universitarios o personas mayores de edad.

La Directora del Sistema Nacional de Bibliotecas, al presentar el informe de ley señaló lo siguiente:

"A pesar de los grandes problemas de personal, de espacio y de seguridad, en la Biblioteca Nacional no se le niega la entrada a nadie, lo que se LES EXIGE ES VENIR ACOMPAÑADOS DE UN ADULTO POR RAZONES MUY ESPECIALES Y DEBIDO A QUE LA INSTITUCION TIENE EL DERECHO DE PONER SUS CONDICIONES, POR LO QUE LA SALA CONSTITUCIONAL NO HA ACEPTADO ALEGATOS SEMEJANTES.

(...)

Además la Biblioteca Nacional (...) tal y como lo señala la Comisión Nacional de Emergencia no puede solucionar algo tan esencial como es el de no contar con salas de atención al público en el primer piso, debido a que por razones de peso en ellas tuvimos que poner nuestros acervos más pesados, así que sigue vigente la recomendación de (...) "que se restrinja el acceso al público a los niveles superiores del edificio, en particular al cuarto piso en el que no debe haber más de 50 personas simultáneamente". (...) la Sala Constitucional falló a favor de la Biblioteca Nacional Miguel Obregón Lizano y expresó "no consideraría (...) que se cause violación constitucional alguna" (voto N# 3060-93)"

De la investigación de la queja, se pudo constatar:

1.- Que en la Biblioteca Nacional Miguel Obregón Lizano se tiene restringido el ingreso y préstamo a personas menores de edad.

2.- Que dicha restricción se basa en una recomendación que extendiera la Comisión Nacional de Emergencia a raíz de los fuertes temblores que afectaron la estructura física de la Biblioteca Nacional.

3.- Que las personas menores de edad son referidas al sistema descentralizado de bibliotecas, las cuales se encuentran en la periferia de la ciudad de San José.

La Defensoría considera que la Biblioteca debe brindar el servicio a todos los habitantes, principalmente cuando se trata de los niños. Cabe destacar que en el Reglamento de Servicio al Usuario (**Reglamento Interno de la Biblioteca Nacional Miguel Obregón Lizano, diferente al Decreto N# 23471-C publicado en la Gaceta del 21 de julio de 1994**), vemos como se restringe el préstamo tácitamente en el artículo 8 referente a LOS DEBERES DEL USUARIO cuando establece:

"Inciso ch) Presentar para hacer uso de los servicios de la BMOL, la CÉDULA DE IDENTIDAD o el pasaporte, O CARNE DE ESTUDIANTE DE LAS INSTITUCIONES DE EDUCACION SUPERIOR" (la mayúscula no es del original)

La Defensoría de los Habitantes fundamentó el análisis de la queja en el artículo 28 de la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño que establece:

"Los Estados Partes reconocen el derecho del niño a la educación y, a fin de que se pueda ejercer progresivamente y en condiciones de igualdad de oportunidades ese derecho, deberán en particular:

Inciso d) Hacer QUE TODOS LOS NIÑOS DISPONGAN DE INFORMACION Y ORIENTACION EN CUESTIONES EDUCACIONALES Y PROFESIONALES Y TENGAN ACCESO A ELLAS" (la mayúscula no pertenece al original)

En este caso, la Defensoría de los Habitantes recomendó al Ministro de Cultura, Juventud y Deportes:

1.- Permitir el acceso a todos los niños, niñas y adolescentes a las fuentes de información que posee la Biblioteca Nacional sin mayores requisitos que los de la identificación correspondiente.

2.- Crear un programa de identificación para los usuarios jóvenes que carecen de cédula, carné de estudiante o del seguro social o de trabajo, en donde se inscriba aquel usuario regular en la Biblioteca Nacional.

3.- Si eventualmente hay peligro con respecto de las estructuras físicas de la Biblioteca Nacional, informar dicha situación a todos los usuarios con el fin de que tome las determinaciones correspondientes.

C. Relación con el Hospital Nacional de Niños

El trabajo de la Defensoría de los Habitantes con el Hospital Nacional de Niños sigue siendo de suma importancia. En este período funcionarias del área de Niñez, Adolescencia y Grupos Discriminados coordinaron acciones con el Comité del Niño Agredido, con la Sección de Psiquiatría y Psicología y con el Departamento de Trabajo Social. Es interesante observar como esa institución ha interiorizado la función de la Defensoría de los Habitantes como órgano vigilante del cumplimiento por parte del sector público de los derechos de los niños y de las niñas y recurre a ella para asesorarse o para solicitar la mediación ante otro órgano estatal para la búsqueda de soluciones adecuadas al "interés superior del niño o de la niña". También envía copia de aquellas resoluciones donde se limita algún derecho del padre o de la madre o donde el médico decide aplicar un tratamiento en contra de la voluntad de los representantes. Asimismo, remiten copia de las denuncias penales cuando se comprueba que los o las pacientes han sido víctimas de delitos de acción pública.

Trabajo similar se comenzó a realizar con la Sección de Niños del Hospital Nacional Psiquiátrico.

D. Nuevo reglamento de Bachillerato en Educación Media

El 21 de marzo de 1995 el Consejo Superior de Educación aprobó el nuevo Reglamento sobre Exámenes de Bachillerato en Educación Media. La revisión del mismo revela que se han regulado de manera más precisa los puntos que dieron lugar a las quejas presentadas ante la Defensoría de los Habitantes, sobre todo lo referente a entrega de resultados y recursos. La Defensoría de los Habitantes recomienda que se de a conocer el reglamento por los medios de comunicación masiva de manera tal que los estudiantes lo conozcan antes de las convocatorias de mediados y finales de año.

E. Tráfico de Menores y Turismo Sexual: Amenazas para la Niñez y la Adolescencia

Ante la información rendida durante la Cumbre Mundial sobre el Desarrollo Social, dada a conocer en Costa Rica a través de los medios de comunicación, acerca de las llamadas "rutas de la infamia" generadas por la explotación sexual de las superpotencias a los países latinoamericanos y entre los que Costa Rica figura como uno de los principales lugares de destino, la Defensoría de los Habitantes inició una investigación de oficio al respecto.

En este caso, la actuación de la Defensoría de los Habitantes se enmarca dentro de los parámetros de la Convención sobre los Derechos del Niño (Convención adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 20 de noviembre de 1989) firmada por Costa Rica el 26 de enero de 1990 y ratificada por Ley N# 7184. Dentro de este marco, el artículo 11 de dicho cuerpo legal establece que:

"Los Estados Partes adoptarán medidas para luchar contra los traslados ilícitos de niños al extranjero y la retención ilícita de niños en el extranjero.

Para este fin, los Estados Partes promoverán la concertación de acuerdos bilaterales o multilaterales o la adhesión a acuerdos existentes".

Asimismo, el artículo 9 establece "**Los Estados Partes VELARAN PORQUE EL NIÑO NO SEA SEPARADO DE SUS PADRES CONTRA LA VOLUNTAD DE ESTOS**"; en todo caso, Costa Rica como signataria de dicha Convención, debe atender "**EL INTERES SUPERIOR DEL NIÑO**" y en este caso implica buscar una protección plena de los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes como sujetos principales de esos derechos. La niñez y la adolescencia costarricense son el futuro de Costa Rica y todos los órganos involucrados en la protección de la Niñez y Adolescencia en nuestro país deben abocarse a trabajar unidos en esta causa.

El niño costarricense y en general, centroamericano, vive una realidad económica, social y política que le es adversa. Derivado de esta situación, el niño en Centroamérica sufre violaciones a sus derechos fundamentales desde los primeros años de vida, afectándose principalmente el derecho a la vida, a permanecer con su familia originaria, a la salud y a la educación. Este panorama es el que le ha negado a los niños y a los jóvenes las herramientas para forjar un mejor futuro. Para hacerlo, se requiere voluntad política que proteja y reconozca a los niños como sujetos plenos de los derechos contenidos en la Convención.

Situaciones de pobreza extrema, de marginación, y de maltrato son los grandes obstáculos que se deben vencer en el camino de la lucha por la dignidad de los niños, niñas y adolescentes.

En el desarrollo de esta investigación, la Defensoría de los Habitantes considera necesario establecer una estrategia de abordaje interinstitucional en vista de que se trata de una problemática oculta y a cuyo descubrimiento deben coadyuvar tanto organismos gubernamentales como no gubernamentales.

F. Basureros

En Costa Rica, al igual que en la mayoría de los países del mundo, el problema de la disposición de los desechos sólidos se ha convertido en una verdadera emergencia, tanto por lo difícil de encontrar un lugar adecuado para su disposición, como por las decisiones técnicas por aplicar. Sólo se ha puesto en práctica una opción, que es la del vertedero de basura, mal llamado algunas veces "relleno sanitario", ya que en realidad nunca se ha procedido a habilitar un terreno técnicamente ni se han tomado las medidas necesarias para poder denominarlo adecuadamente "relleno sanitario".

Los estudios y estadísticas existentes sobre los tipos de desechos que se generan en Costa Rica sólo abarcan los últimos años, a partir de que se empezó a enfrentar la realidad del agotamiento del botadero de Río Azul, receptor de los desechos del área Metropolitana.

En 19 se hizo por parte del Gobierno una Declaratoria de Emergencia para el manejo de la basura, poniendo con ello de manifiesto la poca previsión del Estado en materias de su competencia. Posteriormente, se emitió el Reglamento sobre rellenos sanitarios, el cual establece que los municipalidades del país deben desarrollar en sus cantones rellenos

sanitarios mecanizados o manuales dependiendo de la cantidad de basura que se maneje. La Declaratoria de emergencia nacional hace que la Comisión Nacional de Emergencia y el Ministerio de Salud intervengan en las decisiones y manejos de rellenos sanitarios. Se observa que el Reglamento de Rellenos Sanitarios otorga a las municipalidades un plazo que vence en octubre de 1995 para

Indefinición, posposición, falta de tecnicismo y de voluntad política han sido factores que se conjuran para hacer de la recolección y disposición de los desechos sólidos, un serio problema nacional, que no puede ignorarse por nadie puesto que las soluciones alternativas han hecho de muchas veredas, riberas de ríos, lotes baldíos y calles públicas, botaderos clandestinos de gran riesgo para la salud de todos.

Se ha demostrado en diferentes países que no existe una opción para el adecuado manejo de desechos, sino una variedad de opciones que deben ser implementadas conjuntamente por los gobiernos a fin de poder enfrentar eficientemente el manejo de los desechos sólidos. Las opciones más significativas ofrecidas por la tecnología moderna son la incineración, el compostaje, el reciclaje y los rellenos sanitarios.

Para llevar a cabo cualquiera de las opciones apuntadas, o varias de ellas, es necesario educar a la población en el sentido de hacer una selección de desechos desde la fuente, reciclar, reusar y adquirir menos embalaje y envolturas que no hacen más que aumentar el volumen de los desechos que se generan.

En virtud de quejas y planteamiento de habitantes y organizaciones comunales, la Defensoría de los Habitantes ha conocido las diferentes opciones para ubicación de rellenos sanitarios que ha presentado el Gobierno. Concretamente se conoció el proceso de negociación con los oferentes y la compañía adjudicataria para la instalación de un relleno sanitario en el cantón de Esparza. En conocimiento de este asunto, la Defensoría de los Habitantes hizo estudios exhaustivos, no solo de los procesos de licitación, sino también de los estudios técnico-ambientales que se produjeron para justificar y combatir la instalación en el sitio propuesto.

Tan pronto se anunció la intención del Gobierno de instalar un relleno sanitario en Jateo de Mora, la Defensoría de los Habitantes recibió gestiones de grupos comunales, de vecinos y de otros habitantes para que dispusiera conocer del proyecto y de las quejas de los habitantes. En conocimiento de un expediente, la Defensoría de los Habitantes comprobó que se realizaron trabajos en la infraestructura de acceso al sitio sin haberse realizado los estudios de impacto ambiental requeridos, por lo que recomendó al Ministro de Salud y al Ministro de Recursos Naturales, Energía y Minas abstenerse de esas conductas.

La Defensoría de los Habitantes recibió del Ministerio de Salud una copia de los ocho tomos de que se compone el Estudio de Sitio de Jateo de Mora para la instalación de un relleno sanitario con el propósito de que pudiera ser consultado por cualquier habitante interesado. El Defensor de los Habitantes y funcionarios del área de Calidad de Vida que habían visitado el sitio, analizaron el estudio e hizo la observación al Poder Ejecutivo que, en vista de que los estudios analizados son de carácter preliminar, indican tanto la factibilidad técnica del proyecto como la ausencia de ella en lo económico, no se tomará

ninguna determinación hasta tanto no exista un estudio de impacto ambiental que defina la viabilidad del proyecto. En carta al Presidente de la República y con vista en la experiencia de los gastos habidos en Esparza, el Defensor de los Habitantes recomendó no adquirir la finca seleccionada sino tomarla en arrendamiento hasta tanto no se llegue a la definición final.

A todos los que han acudido a la Defensoría de los Habitantes en procura de posiciones institucionales respecto a sitios por seleccionarse para el relleno sanitario de la Gran Área Metropolitana y las fechas a partir de las cuales operarían o dejarían de operar, se les ha indicado claramente que, en el tanto la Defensoría vela por el adecuado funcionamiento del sector público, no le corresponde el control de actos puramente discrecionales y políticos como son el de la escogencia de sitio o de fechas de operación o cierre.

G. No se puede recolectar la basura a los precios que se cobran

La mala prestación del servicio de recolección de basura por parte de las corporaciones municipales resulta una de las quejas más frecuentes presentadas ante la Defensoría.

Resulta de especial interés un estudio elaborado dentro del Proyecto de Desarrollo Humano Sostenible auspiciado por el PNUD, CONARE y la Defensoría, denominado "*Manejo de los Desechos Sólidos en Costa Rica*", el cual indica que una de las principales deficiencias en cuanto al manejo de los desechos sólidos lo constituye el hecho de que "*...el costo del servicio no es cubierto por los ingresos respectivos*". Las tasas cobradas por las municipalidades para cubrir el costo del servicio de recolección de basura resultan a todas luces insuficientes, al existir además morosidad en el pago, el cual varía entre 30% y 50%. De esta manera, el servicio de recolección de basura resulta económicamente insostenible, al no cubrir los costos de operación de la actividad.

Cabe indicar que como el servicio de recolección de basura constituye un servicio que debe cobrarse al costo efectivo, eso hace que la actividad siempre vaya a ser deficitaria. Precisamente por eso se adiciona un 10% de utilidad para que se fortalezca; no obstante, el costo real de la recolección y disposición de los desechos resulta de tres a cinco veces superior a la tasa cobrada a los usuarios del servicio.

Por ejemplo, una residencia de lujo ubicada en Escazú con un frente lineal de 20 metros cancela a la Municipalidad trimestralmente por concepto del servicio de recolección de basura la suma de ¢ 972,00, lo que significa que a la familia que habita en esa residencia le cuesta once colones diarios el disponer sus desechos. En San Vicente de la Unión, una población urbano- marginal cercana a Tres Ríos, a la que no se le brinda servicio municipal de recolección de basura, un pequeño transportista cobra cien colones por cada bolsa de basura que recoge en las casas. Pagando once colones por día, acaudalados profesionales residentes en Escazú reclaman ante la Defensoría de los Habitantes por lo que ellos llaman "el mal servicio que reciben". ¿Y los de San Vicente?

Tal y como se demuestra en el estudio citado "*... la tarifa domiciliar es deficitaria en aproximadamente ¢ 3.500 por familia, de los cuales menos del 50% cumplen con el pago*".

La Defensoría de los Habitantes considera necesaria y urgente la elaboración de los estudios técnicos que permitan determinar cuál es el costo efectivo de la recolección y el tratamiento de los desechos sólidos. Todos estos rubros deben reflejarse en la fijación de una tasa por concepto de recolección de basura que resulte acorde al costo real del servicio, tomando en cuenta entre otros aspectos el uso mismo del inmueble y generación de desechos, así como lo que el estudio denomina "*...los costos de la administración, operación, fiscalización e investigación en el campo de la gestión para el manejo de los desechos sólidos...*". Por otra parte, resulta necesario establecer sistemas de cobro que garanticen efectivamente el pago de tarifas y que disminuyan la morosidad.

H. Beneficios de Café: ¡Que el que contamine, no abra!

Las descargas de desechos a los ríos por parte de los beneficios de café, es un viejo problema que afecta a muchas regiones del país. No sólo se contamina el ambiente por malos olores, sino que la demanda de oxígeno de tales vertidos en los ríos se torna inmanejable y no permite su pronta degradación. Adicionalmente, la descarga de la broza y de las aguas mieles, hace que se duplique la concentración de fosfatos del agua, se reduzca el nivel de oxígeno disuelto y se eleven los niveles de acidez del agua. Todo ello repercute en la calidad de vida de los habitantes de zonas cercanas a los ríos contaminados y reduce o imposibilita el uso de dicho recurso hídrico.

El Instituto del Café, consciente de estos problemas y de la necesidad de que los beneficios de café asuman parte del costo ambiental que la actividad genera, ha impulsado la suscripción de un Convenio entre el Ministerio de Salud, el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados, el Servicio Nacional de Electricidad y el propio Icafé. Este convenio pretende que se de tratamiento primario a las aguas residuales y tratamiento a los lodos, así como la adecuación del despulpado en seco y la eliminación del transporte hidráulico de la pulpa.

De conformidad con el Convenio y con lo que ordena la Ley General de Salud y la Ley de Protección de la Vida Silvestre, todas estas reformas tecnológicas se deben poner en ejecución para la cosecha de 1995-1996. En relación con este serio problema de contaminación y llamando la atención del Ministerio de Salud no más al finalizar la cosecha 1994-95, la Defensoría de los Habitantes solicitó a las autoridades competentes que, para la próxima cosecha, en vez de andar persiguiendo a quienes contaminan en plena producción -y se oponen al cierre de la industria- se hagan las inspecciones y constataciones necesarias para asegurar que para esa cosecha no abra ningún beneficio que incumpla con los compromisos dispuestos.

En este orden de ideas el Defensor de los Habitantes, en atención de las reiteradas denuncias por parte de los habitantes, que se ven afectados por la actividad de los beneficios, remitió al Director del Departamento de Control Ambiental del Ministerio de Salud una nota por medio de la cual le solicita información sobre las acciones a tomar por parte de ese Ministerio para desarrollar el Plan de Reducción de contaminación ambiental generada por la actividad de los Beneficios de Café. Concretamente se consulta respecto del grado de consecución de las metas propuestas para el periodo 1995 (que se proponen la reducción en un 50 % de los sólidos suspendidos en las aguas residuales) y si los beneficios

de café han presentado para su estudio y aprobación por parte de ese Despacho los planos, manuales y memorias de cálculo de los sistemas de tratamiento a nivel primario de los desechos, entre otros.

I. Cobro de impuesto forestal

Participaba el Defensor de los Habitantes en una reunión con habitantes de La Virgen de Sarapiquí cuando se le indicó en alta voz que pasaba por el frente un tractor transportando madera sin los correspondientes marchamos. Fue posible para el Encargado de Giras tomar fotografías en el acto del hecho denunciado en relación al transporte de la madera y aportarlas a un expediente que se inició de oficio, el cual permitió a la Defensoría de los Habitantes emitir recomendaciones valiosas respecto a la aplicación equivocada de conceptos y a enderezar procedimientos a efecto de recaudar los montos correspondientes al impuesto forestal.

El informe final considera que es necesario que la Dirección General Forestal autorice la tala aún cuando ésta se lleve a cabo en el marco de un proyecto de reforestación o de manejo de bosques debidamente aprobado y que en igual sentido deben pagar los impuestos consignados en el artículo 20 de la Ley Forestal que indica:

"Se crea un impuesto general forestal equivalente al 10% (diez por ciento) del valor de cada metro cúbico de madera en pie, inventariada en los aprovechamientos que se realicen en cualquier predio, ya sea de los organismos de la administración pública o de los privados, inscritos o no. Este impuesto deberá pagarse previamente a la corta y extracción. (...)"

Pese a lo anterior, los impuestos que debió cancelar esta madera, no fueron cobrados, de allí que una de las recomendaciones de la Defensoría en este caso consistió en lo siguiente:

"Que se proceda a la determinación de los árboles talados en razón de la denuncia que nos ocupa, a efecto de que la empresa Reforestación Industrial Los Nacientes S.A., cancele el impuesto respectivo, con el recargo de ley correspondiente por concepto de intereses y mora en el pago. Una vez que se haya cumplido con dicho procedimiento comunicarlo a la Defensoría de los Habitantes."

En el estudio de este asunto la Defensoría de los Habitantes demostró a la Dirección General Forestal que, contrario a la práctica prevaleciente, la madera proveniente de proyectos de reforestación está sujeta al impuesto del 10% ad-valorem establecido por la Ley Forestal. La aplicación de esta recomendación no habrá pues de limitarse al caso específico sino que, aplicada a todas las circunstancias, habrá de generar impuestos a favor del fisco por decenas de millones de colones.

J. En relación con el relleno sanitario de Río Azul

A inicios de la década de los noventa se evidenció en el país la falta de un adecuado sistema de tratamiento de los desechos sólidos, particularmente en el Gran Area Metropolitana, dada la grave situación en que se encontraba el relleno sanitario de Río Azul. A partir de entonces, las autoridades gubernamentales y municipales se abocaron a la búsqueda de soluciones, urgidos sobre todo por el alto nivel de contaminación ambiental generada por la falta de previsión y educación sobre la materia a nivel de todo el territorio nacional.

A raíz de la adopción de algunas medidas determinantes en el tema por parte del Gobierno, el cierre del botadero de Río Azul y la apertura de un nuevo relleno sanitario a localizarse en Esparza, la Defensoría de los Habitantes recibió diversas denuncias entorno a la falta de criterios técnicos adecuados que respaldaran tales medidas, así como por el incumplimiento del Gobierno de compromisos adquiridos con las comunidades.

Sobre este tema, en vista que se trata de un asunto de enorme complejidad en cuya solución debe converger el esfuerzo de distintos sectores tanto públicos como privados, la Defensoría de los Habitantes consideró desde un principio que no corresponde a su competencia cuestionar las decisiones de naturaleza política que sobre el asunto adopte el Poder Ejecutivo. Sin embargo, se insistió en mantener siempre su posición vigilante en torno al respeto a los derechos de los habitantes y a la existencia de criterios técnicos que sustenten las decisiones ejecutivas.

Es así que entre las denuncias recibidas relativas al proceso de cierre del Relleno Sanitario Río Azul se presentó una queja en la que se solicitaba a la Defensoría de los Habitantes intervenir en los procedimientos mediante los cuales el Consejo de Gobierno trasladó la administración del Relleno Sanitario de Río Azul a una Fundación. Asimismo, que analizara la forma en que se establecerían las tarifas por tratamiento de esos desechos, así como la escogencia de la empresa que asumiría las operaciones técnicas respectivas. Ello por considerar lesionado el artículo 280 de la Ley General de Salud, así como el artículo 87 del Código Municipal, ambas referidas a la competencia de las municipalidades en la recolección y disposición de los desechos y a los criterios para el establecimiento de las tarifas.

Sobre el particular se logró determinar que con anterioridad a la declaratoria de emergencia del problema de la disposición de los desechos sólidos en el Gran Area Metropolitana, las municipalidades estuvieron a cargo del uso y la administración del Relleno Sanitario de Río Azul. Sin embargo, esta facultad fue asumida posteriormente por la Comisión Nacional de Emergencia.

Por otro lado, de conformidad con la normativa vigente, corresponde a las Municipalidades la recolección, acarreo y disposición final de los desechos sólidos, lo cual deberán realizar de acuerdo a los sistemas aprobados por el Ministerio de Salud y bajo su propia administración o por medio de empresas particulares. En ese sentido, la declaratoria de emergencia no afectó estas atribuciones. Los entes municipales siguen siendo responsables de la recolección y disposición final de los desechos. Se estableció que en el caso de las Municipalidades del Gran Area Metropolitana es su facultad convenir o no en el uso del Relleno de Río Azul, pudiendo inclusive tomar medidas alternativas en relación a su utilización, todo lo cual resulta acorde con su facultad de establecer las tasas que

deberán cobrar por la prestación de los servicios urbanos, cuyo monto deberá establecerse de acuerdo al costo efectivo del servicio más un diez por ciento de utilidad para su desarrollo, según lo dispone el artículo 87 del Código Municipal.

La cuestión de la declaratoria de emergencia, las negociaciones del Gobierno con las comunidades aledañas a Río Azul y la forma como se ejecutaría los compromisos adquiridos son materia discrecional del Poder Ejecutivo, en la que no podría intervenir la Defensoría de los Habitantes sin exceder su ámbito de competencia.

El día 28 de febrero de 1995 se recibió en la institución una denuncia interpuesta por vecinos de las comunidades de Tirrasas, San Antonio, Río Azul y La Unión, en relación al incumplimiento por parte del Gobierno de los compromisos adquiridos en el Acuerdo sobre la Rehabilitación Ambiental mediante el "cierre técnico" del Relleno Sanitario de Río Azul, firmado el 12 de mayo de 1994.

Los quejosos aducen que de los trece puntos que constan en el citado acuerdo sólo se ha cumplido con el punto 12, referido al compromiso de las comunidades a facilitar el acceso al relleno de los recolectores de basura. Indican que se ha incumplido con el proceso de rehabilitación del relleno e incluso que la situación actual del lugar es muy peligrosa en tanto los taludes y las terrazas no se encuentran estabilizados, no existe drenaje de aguas pluviales ni tratamiento de lixiviados, así como tampoco hay chimeneas para extracción del gas metano, que las obras que se realizan en el relleno han sido de última hora y no corresponden a un verdadero estudio y situación del vertedero y que en repetidas oportunidades han solicitado al Poder Ejecutivo información e intervención en el asunto sin haber recibido respuesta.

Asimismo señalaron los quejosos que no se ha cumplido con el Decreto N° 23315-S-MIRENEM de fecha 12 de mayo de 1994, particularmente en el punto relativo a la designación de los delegados residentes en el Proyecto y a la integración de la Comisión de Verificación.

Como parte del proceso de investigación, cuyo objetivo es velar porque las actividades que al respecto lleven a cabo las entidades públicas involucradas se realicen de conformidad con las normas que aseguren la protección de la seguridad y los derechos de los vecinos, el Defensor de los Habitantes realizó una inspección al Relleno Sanitario de Río Azul el día 3 de marzo de 1995, en la cual fue posible observar el estado actual del relleno, el avance de las obras que en él se realizan y su forma de administración. Por otro lado, se le solicitó al Ministro para Asuntos Específicos, encargado del cierre técnico del relleno, información sobre los aspectos técnicos del relleno, los cuales se encuentran en estudio.

El día 12 de mayo ante la inminencia de cierre del relleno por vencimiento de la prórroga concedida por las comunidades, la Defensora Adjunta de los Habitantes se apersonó al sitio a fin de valorar la situación, en vista de que aún no se cuenta con una solución alternativa al problema de los desechos sólidos del Gran Área Metropolitana.

K. El ruido del tren

Dos habitantes presentaron cada uno de ellos ante esta Defensoría una queja que por referirse fundamentalmente a lo mismo se tramitaron como un solo expediente.

Ambos se quejan por la gran contaminación sónica que producen los trenes de INCOFER que diariamente y durante las veinticuatro horas del día transitan cerca de sus viviendas, lo cual no les permite vivir pacíficamente.

Concluida la investigación de las quejas, se pudo constatar que efectivamente, las locomotoras del INCOFER pasan con regularidad por las cercanías de las casas de los quejosos.

De conformidad con la ley, en disposiciones administrativas internas y oficio del Ministerio Público, los maquinistas cumplen con las normas de seguridad de tocar las bocinas con la intensidad y frecuencia necesarias en los pasos a nivel, para prevenir cualquier tipo de accidente.

Se admite técnicamente como solución alternativa el uso de semáforos automáticos, lo que evitaría que las locomotoras tengan que usar las bocinas en lugares que estén densamente poblados o en lugares sensibles a la contaminación sónica como son los hospitales y clínicas.

Por una solución así se pronunció el Presidente Ejecutivo de INCOFER, e indicó que estaba coordinando con el Consejo de Seguridad Vial para adquirir cinco semáforos automáticos. Con base en lo anterior la Defensoría propuso:

a- Ante el conflicto que se genera en la búsqueda de satisfacer los intereses privados y generales se puede llegar a una alternativa que concilie ambos intereses; por una parte la adquisición de semáforos automáticos para prevenir los accidentes, y a la vez se evita la contaminación sónica de la que se han quejado los vecinos.

b- Mientras no se coloquen los semáforos automáticos, tocar la bocina dentro de los parámetros establecidos en las normas legales, sin prolongar innecesariamente los sonidos largos ni las repeticiones de éstos fuera de esos señalamientos ya establecidos.

c.- Se mantenga informada a la Defensoría del proceso de adquisición de los semáforos y su definitiva instalación.

L. Terminales de buses y trailers

La contaminación generada por la operación de terminales de autobuses y estaciones de combustible ha constituido un grupo importante de casos de denuncia en la Defensoría de los Habitantes. Se trata de una actividad con serias implicaciones dado que se desarrollan en plena zona residencial o urbana.

La Defensoría ha conocido casos de terminales de autobuses para las que se han otorgado permisos municipales a pesar de estar ubicados en zonas destinadas para uso habitacional. Al conectarse estas estaciones de servicio y terminales de transporte colectivo a los colectores de aguas negras, grises y pluviales dispuestos para zonas destinadas a habitación, se produce toda una serie de problemas en los desagües, así como serios problemas de contaminación por olores a gasolina y diesel, afectación del aire por humos de los vehículos, problemas de tránsito, contaminación sónica y creación de riesgos nuevos para la población de la localidad, tales como posibilidades de incendio, de derrames, de contaminación, alergias y otros.

M. Construcción de estación de servicio sin las autorizaciones correspondientes

Un grupo de habitantes acudió a la Defensoría y planteó la siguiente queja: las disposiciones sobre zonificación urbana y cambio de uso del suelo establecidas en el Plan Regulador de la Gran Área Metropolitana del Instituto de Vivienda y Urbanismo, claramente establecen que la instalación de estaciones de servicio o gasolineras están restringidas en zonas urbanas y para su establecimiento, se requiere del consenso entre el Ministerio de Salud, la Dirección de Urbanismo y la Municipalidad de San José; además, los entes deben establecer requisitos adicionales, que se determinan para cada caso concreto con el objetivo de aminorar o disminuir las molestias o perturbaciones a los vecinos.

Una empresa inició acciones institucionales para instalar una estación de servicio en las inmediaciones de ese vecindario. Desde el inicio de las acciones, los vecinos mantuvieron una constante oposición al cambio de uso del suelo y manifestaron su oposición a la instalación de dicha gasolinera. Tanto la Municipalidad del lugar como el Ministerio de Salud DENEGARON la autorización de uso condicional, por cuanto "las estaciones de servicio por la naturaleza de su actividad son de alto riesgo aunque las mismas estén dotadas de medidas de seguridad, se considera que la ubicación entre edificaciones existentes y residenciales consolidados no es conveniente".

Posteriormente, el Ministerio de Salud OTORGO el permiso solicitado, debido a que el solicitante indicó -en forma engañosa- que sólo este permiso faltaba para iniciar labores.

El Jefe del Departamento de Urbanismo de la Municipalidad expresó su oposición al proyecto, por considerar que el tamaño y ubicación del lote no eran apropiados para instalar una gasolinera. Sin embargo, el permiso de construcción de la estación de servicio fue primero otorgado y luego revocado por el mismo funcionario.

La estación de servicio se construyó a pesar de la oposición de los vecinos, así como de la inexistencia de los presupuestos de hecho exigidos por el ordenamiento jurídico para el otorgamiento del permiso de funcionamiento -en este caso, de cambio de uso de suelo de manera conjunta por los entes correspondientes- lo que se consideró que afectaba

gravemente la validez de los citados actos administrativos. Por ese motivo, la Defensoría recomendó a los entes involucrados realizar las consultas necesarias a los respectivos departamentos legales con el objeto de declarar la nulidad de los permisos concedidos y en el caso de la Municipalidad, se recomendó que de considerarse necesario, se iniciará el procedimiento de lesividad.

Sin embargo, se consolidó los derechos del dueño de la estación de servicio y en el caso de tener que indemnizar ¿de dónde saldría el dinero para el pago de una indemnización millonaria por cierre de la estación de servicio? La Defensoría detectó que este tipo de situaciones se reproducen constantemente: se construye sin los debidos permisos de construcción o de funcionamiento y sin la debida autorización de cambio de uso de suelo, con el consiguiente perjuicio para los vecinos y con la dificultad de que una vez consolidados los derechos de terceros de buena fe para restituir las cosas a su estado original, sería necesario pagar indemnizaciones millonarias.

N. Patrimonio histórico arquitectónico

Los bienes culturales arquitectónicos, que constituyen el patrimonio histórico mundial, se encuentran amenazados con la destrucción debido al crecimiento económico y urbanístico en general Costa Rica no escapa de esta crítica situación. La Defensoría de los Habitantes ha tramitado varias quejas en relación con daños ocasionados a obras arquitectónicas de gran valor histórico.

A manera de ejemplo de dichas quejas, se pueden mencionar casos significativos como la demolición de la casa del connotado artista nacional Max Jiménez y la construcción de obras físicas que ponen en peligro monumentos nacionales tales como la Casa Amarilla, actual sede del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto y la espléndida Iglesia Colonial de Nicoya. El análisis de las denuncias determina que los entes responsables de salvaguardar estas obras, tal como el Ministerio de Cultura, Juventud y Deportes y las Municipalidades, no han actuado en la forma eficaz e inmediata, que amerita la protección de estos bienes culturales.

Investigación aplicada en los casos descritos muestra aspectos sustanciales preocupantes. El aspecto más relevante consiste en señalar, como es de amplio conocimiento, que la Ley vigente de Patrimonio Histórico se ha convertido en una herramienta jurídica limitada y poco útil para salvaguardar la herencia cultural costarricense.

A la luz de los acontecimientos recientes sobre todo la demolición parcial de la casa de Max Jiménez, y de la amplia publicación en la prensa nacional, se pone en evidencia el respaldo de los habitantes en relación hacia los bienes culturales de valor histórico. En el caso de Nicoya se demuestra la concientización de una comunidad que lucha por sus derechos de conservación de los bienes culturales. Las quejas recibidas ponen de manifiesto la ausencia de una acción integral apropiada y evidencian que el patrimonio cultural arquitectónico, reflejo de la sociedad, símbolo y además lenguaje de la historia, tanto a nivel socioeconómico como de su organización y dinámica político-espacial, carece de una legislación apropiada y actualizada que asegure su protección y conservación.

El deber del Estado costarricense contempla, además de implementar el desarrollo social y económico del país, la obligación de promover la protección y la conservación de su herencia cultural. Convenios internacionales promovidos por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, UNESCO, tales como "La Convención para la Protección del Patrimonio Cultural y Natural", "La convención sobre la Defensa del Patrimonio Arqueológico, Histórico y Artístico de las Naciones Americanas" y la "Recomendación Sobre La Conservación de los Bienes Culturales que la Ejecución de Obras Públicas o Privadas Pueda Poner en Peligro", pretenden la protección del ambiente y en especial de los bienes culturales y como tal han sido ratificados por Costa Rica.

El análisis de la casuística sobre esta temática muestra que no se da una aplicación eficaz de los compromisos adquiridos internacionalmente. La legislación sobre materia de patrimonio histórico arquitectónico requiere ser actualizada y modificada, revisando criterios de protección, conservación, restauración y reconstrucción por lo que la Defensoría observa con interés el trámite legislativo que se desarrolla actualmente en Comisión Especial con ese propósito. Además, los aspectos de protección al patrimonio histórico deben incluirse en los Planes Reguladores de cada cantón. Tanto en la reglamentación como los planes reguladores se deben incluir criterios para el otorgamiento de incentivos, mecanismos de compensación y otras medidas adecuadas que equilibren los intereses de habitantes afectados de alguna manera por esta legislación.

El caso sobre la construcción de la obra al costado noroeste de la Casa Amarilla ejemplifica la situación de amenaza a los Monumentos Nacionales. La denuncia fue presentada por falta de permisos de la Municipalidad de San José y del Centro de Investigación y Conservación de Patrimonio Cultural del Ministerio de Cultura, Juventud y Deportes., entidad responsable de autorizar ejecución de obras que alteren o afecten en alguna forma las obras declaradas como patrimonio nacional.

Una labor de seguimiento de la Recomendación del Defensor de los Habitantes, que acoge el criterio técnico del Centro de Investigación y Conservación de Patrimonio Cultural de llevar a cabo la demolición de la obra□□□, la Defensoría logra que el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto y la Municipalidad de San José inicien en los primeros días de junio los trámites de demolición de la obra, que afecta la integridad arquitectónica de la Casa Amarilla.

Ñ. Ocupación del derecho de vía de la autopista General Cañas por parte de ventas de vehículos

La Defensoría de los Habitantes inició investigación de oficio concerniente a la ocupación que varios particulares han hecho del derecho de vía de la autopista General Cañas.

El Jefe del Departamento de Derechos de Vía del MOPT señaló a la Defensoría de los Habitantes que no hay fundamento jurídico alguno para la situación apuntada, por cuanto la Ley General de Caminos Públicos de manera expresa prohíbe a los particulares ubicarse en la zona pública. Argumenta el funcionario indicado que han notificado a los infractores que están ocupando ilegalmente bienes demaniales (la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia ha resuelto que los particulares no pueden derivar derechos de estos bienes).

La Defensoría de los Habitantes recomendó a la Sección de Inspección Vial y Demoliciones del MOPT y a la Policía de Tránsito que realizaran un operativo conjunto con el fin de decomisar los bienes ubicados en zona pública. Este tuvo lugar el 27 de abril del año en curso. En el sitio fue posible constatar serias deficiencias - por ejemplo la forma como se levanta un acta- en la manera como el MOPT realizó los decomisos.

La Defensoría de los Habitantes tiene por demostrado que algunos particulares han invadido el derecho de vía. Por ello han sido notificados por parte del MOPT sobre la ilegalidad de su proceder. Estas personas no derivan derecho alguno por la ocupación de bienes demaniales. Se practicó defectuosamente un decomiso de los bienes ubicados en zona pública. Es evidente la falta de equipo y la poca preparación del personal del MOPT para realizar actividades como la recién indicada.

O. Violación del reglamento que regula la actividad de las vallas publicitarias

La Defensoría de los Habitantes de la República inició investigación de oficio sobre la ubicación de vallas publicitarias en el derecho de vía de las carreteras nacionales.

Corresponde al Departamento de Derechos de Vía, específicamente a la Sección de Inspección Vial y Demoliciones, del Ministerio de Obras Públicas y Transportes (MOPT) vigilar el cumplimiento de la normativa que regula las vallas publicitarias. La sección indicada ha realizado varios operativos con el fin de controlar la legalidad de los rótulos ubicados en las carreteras nacionales. Esa cartera acusa problemas presupuestarios para poder cumplir a cabalidad con sus tareas y en algunos casos no ha podido realizar las correspondientes inspecciones de vallas, por cuanto las mismas se encuentran en propiedad privada.

La Sección de Inspección Vial y Demoliciones indicó que mantiene una campaña de desinstalación de los rótulos ilegales y que ha dado seguimiento a algunos casos de especial interés por cuanto los rótulos estudiados pueden constituir un peligro para los conductores, ya sea por sus dimensiones, por su contenido o por su ubicación.

Siempre en relación con el tema de las vallas publicitarias, se ha investigado el problema de algunas de ellas ubicadas en algunas escuelas de la provincia de Alajuela. De acuerdo con la normativa vigente, la Defensoría de los Habitantes sostiene que no es posible instalar vallas publicitarias en las escuelas.

Actualmente se está redactando el informe final con recomendación correspondiente a esta investigación.

P. Responsabilidad de la Municipalidad y el Ejecutivo Municipal de Escazú en relación con una calle pública de acceso restringido

La Defensoría de los Habitantes de la República recibió una queja en la cual se indicó que la Municipalidad de Escazú había autorizado la apertura de una calle pública de acceso restringido en una finca de esa localidad, con la condición que la propietaria de la finca asumiera su mantenimiento. Posteriormente, de dicho terreno se segregó un lote el cual fue vendido a la denunciante, quien asegura que en el plano visado por la municipalidad aparece un camino que le permitiría acceso directo a su propiedad y que no existe en la realidad. La quejosa tenía acceso a su finca mediante un camino provisional que atravesaba la propiedad de quien le vendió esa parcela, el cual fue cerrado y se abrió uno nuevo que sí coincide con el que aparece en el plano catastrado pero que presenta serias deficiencias técnicas. Se reclamó a la Municipalidad de Escazú para que asumiera la responsabilidad por visar un plano que presenta un camino inexistente y por no ejercer control sobre la manera como se abrió un camino ni la calidad del mismo, pretensión que fue rechazada por la municipalidad por tratarse de un reclamo de paso por un fundo privado.

Ante la Defensoría, el Ejecutivo Municipal reconoció la apertura de la calle pública de acceso restringido y expuso el fundamento jurídico de la autorización, al tiempo que indica que la municipalidad intervendrá en la solución del problema a través de su Departamento de Ingeniería. Es omiso el informe en cuanto a la responsabilidad municipal por el visado del plano en las condiciones ya señaladas.

La Defensoría de los Habitantes tuvo por demostrado lo afirmado en la queja. Es criterio de la institución que la Municipalidad no puede evadir su responsabilidad en el caso porque no supervisó el cumplimiento de la condición impuesta para abrir calle pública de acceso restringido. Ello le causa grave perjuicio a la quejosa por cuanto no goza de acceso directo a su lugar de residencia. La Defensoría de los Habitantes recomendó a la Municipalidad tomar las medidas necesarias para que en el menor tiempo posible se habilite el acceso a la propiedad de la reclamante de conformidad con la normativa que rige la materia.

Al caso se le dio el seguimiento debido con el fin de asegurar el acatamiento de las recomendaciones. Por haberse negado a rendir el informe de cumplimiento solicitado por la Defensoría de los Habitantes, se denunció al Ejecutivo Municipal ante el Ministerio Público para que resolviera lo correspondiente. Inmediatamente, el funcionario presentó el informe en el que expresamente indicó lo siguiente:

"Por este medio, quiero dejar claramente establecido por mi representada la Municipalidad de Escazú, se compromete y se obliga en forma escrita, que en la segunda quincena de Enero del próximo año (1995), se empezarán las obras en la citada calle, tendientes a mejorarla considerablemente, siguiendo las especificaciones de la Defensoría de los Habitantes y la del Departamento de Ingeniería Municipal".

No obstante lo anterior, cuatro meses después la quejosa sigue esperando que la Municipalidad de Escazú y su Ejecutivo Municipal cumplan con su compromiso.

Q. *Nombramientos en el Servicio Exterior costarricense*

Servidores del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto, incorporados a la carrera diplomática y egresados del Instituto de Servicio Exterior “Manuel María Peralta” denunciaron a la Defensoría de los Habitantes que el Poder Ejecutivo designó funcionarios en el Servicio Exterior contraviniendo los procedimientos señalados en el Estatuto del Servicio Exterior y en el Reglamento de Concursos de Oposición para el Ingreso a la Carrera Diplomática y Condiciones Laborales para Funcionarios de Carrera (Decreto Ejecutivo N° 22544-RE). En relación con el mismo tema, y por haber sido prevenidos en ese sentido, la Defensoría de los Habitantes comunicó al Ministro de Relaciones Exteriores y Culto, aún antes de su nombramiento, la necesidad de cumplir con el Estatuto y la reglamentación conexas.

De la queja formal recibida se dio cabal traslado al Ministro de Relaciones Exteriores y Culto. El informe de ley fue remitido -por delegación del Ministro y luego de que la Defensoría le otorgó una prórroga- por el Director General y Jefe de Gabinete del citado Ministerio. Dicho informe resultó inconsistente, mas permitió conocer información importante sobre el procedimiento utilizado por el Poder Ejecutivo para designar funcionarios en el Servicio Exterior.

Como parte de la investigación y haciendo uso de las facultades que le otorga la ley de su creación, funcionarios de la Defensoría de los Habitantes realizaron una inspección sin previo aviso en las oficinas de la Dirección General del Servicio Exterior con el fin de revisar expedientes de funcionarios de ese Servicio escogidos al azar (se estudió un total de 28 expedientes).

Finalizada la investigación, la Defensoría de los Habitantes pudo constatar que a partir del Estatuto del Servicio Exterior existe una abundante normativa que regula el procedimiento para nombrar a los funcionarios que desempeñarán cargos en el Servicio Exterior. Toda esta normativa es reflejo de un proceso de profesionalización del Servicio Exterior costarricense y debe ser acatado obligatoriamente por el Estado, pues las leyes existen para ser cumplidas.

También se tuvo por demostrado que el nombramiento de Jefes de Misiones Diplomáticas es una potestad discrecional del Poder Ejecutivo; el resto de las funciones del Servicio Exterior deben ser desempeñadas por funcionarios de carrera, salvo los casos de excepción que establece el Estatuto del Servicio Exterior de la República. Se comprobó que los nombramientos de los funcionarios del Servicio Exterior realizados a partir del 8 de mayo de 1994 se hicieron con base en el artículo 48 del Estatuto supra señalado, el cual por vía excepción permite hacer nombramientos en Comisión por razones de inopia, conveniencia nacional o emergencia. Gracias a la inspección señalada líneas atrás se verificó la inexistencia absoluta de información en cada uno de los 28 expedientes revisados que justificara la utilización de una norma de excepción (el numeral 48 del Estatuto) para nombrar a esos funcionarios.

Con fundamento en lo anterior la Defensoría llegó a la conclusión de que el proceso utilizado para la designación de los funcionarios del Servicio Exterior resulta violatorio de

la normativa que rige la materia, por cuanto no aplica las normas que regulan el procedimiento de nombramiento y aplica indebidamente el artículo 48 del Estatuto mencionado.

Una vez finalizada la investigación, la Defensoría de los Habitantes de la República emitió el informe final correspondiente y en él recordó al Ministerio de Relaciones Exterior y Culto su obligación de aplicar la legislación que rige el nombramiento de funcionarios del Servicio Exterior. Asimismo se recomendó al Poder Ejecutivo remover de su cargo a los funcionarios nombrados con base en el artículo 48 del Estatuto del Servicio Exterior de la República.

Al Ministerio de Relaciones Exteriores se le recomendó aplicar los procedimientos establecidos para nombrar los funcionarios del Servicio Exterior y asegurarse que a partir de la fecha de notificación del informe todo nombramiento se haga apegándose estrictamente a la normativa vigente. Al Presidente de la República se le recomendó tomar las acciones correspondientes para determinar si hay responsabilidad del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto por haber incumplido deberes legales y reglamentarios.

La Comisión Calificadora del Servicio Exterior y el Ministro de Relaciones Exteriores y Culto plantearon recursos de reconsideración del informe final emitido por la Defensoría de los Habitantes. Estos recursos fueron resueltos ratificando la recomendación previamente emitida. En consecuencia el plazo para la presentación del informe de cumplimiento se extendió hasta el 23 de mayo.

Los interesados presentaron gestiones similares ante la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia y la Contraloría General de la República, las cuales se encuentran en trámite.

R. Responsabilidad ambiental de una empresa concesionaria de transporte público

En enero de 1994, diecisiete familias de la comunidad de Hatillo Centro presentaron una queja en relación con los problemas de contaminación generados por el funcionamiento del plantel de una empresa de transporte público de personas. Los vecinos afectados indicaron haber realizado todas las gestiones necesarias ante las autoridades competentes con el fin de que se ejecutara la orden de cierre emitida por el Ministerio de Salud desde el 10 de octubre de 1989.

Admitida la queja, personeros de la Defensoría de los Habitantes sostuvieron múltiples comunicaciones con las autoridades del Ministerio de Salud y de Seguridad Pública, quienes inicialmente informaron que habían sugerido la suspensión del cierre del plantel, procurando lograr un arreglo negociado del conflicto, ya que su principal propósito era evitar el grave perjuicio que se ocasionaría a los miles de vecinos de Hatillo al cumplir la orden de cierre, porque esa comunidad prácticamente se quedaría sin servicio de autobuses.

Posteriormente, la Defensoría de los Habitantes solicitó a la Contraloría de Servicios del Ministerio de Obras Públicas y Transportes, copia del acuerdo mediante el cual se otorgó concesión de transporte público a la empresa METROCOOP R.L. en la ruta de

Hatillo y se informó que mediante acuerdo N° 02 de la sesión 2771 del 4 de enero de 1994, se renovaron por siete años los derechos de concesión a esa empresa, pero que aún no se había formalizado el contrato.

La Asesora Policial del Ministerio de Seguridad Pública informó que las tareas policiales fueron cumplidas pero que se trataba de un problema complejo, ya que por un lado está la empresa que presta un servicio importante en la comunidad de Hatillo, y por otro la angustiada situación de un grupo que ocupa en precario los terrenos de la empresa, ante lo cual la funcionaria citada sugirió la mediación de la Defensoría de los Habitantes entre los representantes de la empresa de buses, los vecinos afectados, los usuarios de transporte y los ocupantes del inmueble.

La Defensoría de los Habitantes recomendó a los Ministerios de Salud y Seguridad Pública, establecer un calendario de actividades preparatorias para el cierre del plantel de buses de la empresa, y recomendó ejecutar el cierre en el plazo de los siguientes 40 días, informar a los vecinos y tomar las medidas necesarias para que no se entorpezca la prestación del servicio de transporte.

Al Ministerio de Obras Públicas y Transportes se recomendó facilitar el cumplimiento de las resoluciones dadas e iniciar una investigación para determinar si la empresa ha cumplido con sus obligaciones como concesionaria de un servicio público.

Una vez vertidas las recomendaciones anteriores, los representantes de la empresa hicieron una visita a la Defensoría de los Habitantes, con el fin de exponer sus puntos de vista.

La Defensoría de los Habitantes les sugirió preparar un calendario de actividades para solucionar el problema y que sería presentado a los vecinos de la comunidad en una reunión a la que asistirían todas las partes involucradas y representantes de la institución en una labor de mediación.

En marzo se conformó una Comisión presidida por el Director del Centro de Salud y se logró un acuerdo, según el cual la empresa se compromete a que conforme se vayan construyendo las viviendas para trasladar a los ocupantes de su terreno, se llevarán a cabo los trámites correspondientes con el objeto de lograr que la construcción del plantel concluya en el mes de enero de 1996, sin prórroga alguna; caso contrario, se procederá al cierre definitivo.

S. No ejecución de las órdenes de apremio corporal por falta de pago de la obligación alimentaria

En las quejas presentadas se argumenta entre otras razones, que el oficial de la policía es amigo, vecino o familiar del obligado al pago de la pensión alimentaria, que los oficiales se solidarizan con el obligado, o simplemente existe desidia por parte de los funcionarios.

Ha sido frecuente recibir como respuesta de los oficiales denunciados que el obligado no se localizó en la dirección que se les indicó, que no cuentan con el personal necesario

para hacerlas efectivas, que el obligado presentó recibo de pago -sin constatar que haya depositado el monto correcto-, o que la orden llegó vencida.

Se ha podido constatar que la mayoría de las veces la tramitación y ejecución de órdenes de apremio corporal tarda de dos a dos meses y medio y casi siempre regresan sin diligenciar al despacho judicial que la decretó.

Se recomendó al Ministro de Seguridad Pública emitir un recordatorio a todas las dependencias policiales en el sentido de que las órdenes de apremio corporal por la falta de pago de la pensión alimentaria deben ejecutarse de inmediato. Asimismo, que integre una comisión conformada por funcionarios de esa dependencia encargados de hacer efectivas esas órdenes y por representantes del departamento de Asesoría Jurídica de ese Ministerio, con el propósito de analizar cuáles son las razones que impiden cumplir con las órdenes mediante un procedimiento expedito; opr último, se recomendó buscar soluciones y crear un procedimiento uniforme en el cumplimiento de ellas, así como crear conciencia en los delegados de la importancia de ejecutar la orden con carácter de urgencia, ya que se trata de padres que no cumplen con su obligación de cubrir las necesidades elementales de sus hijos menores de edad.

El problema que presenta la no ejecución de las órdenes de apremio corporal afecta negativamente a las personas menores de edad, quienes ante la actitud irresponsable del obligado y la falta de acción por parte de los cuerpos policiales para hacerlas efectivas, se ven privados de la satisfacción de sus necesidades básicas.

T. Estado de las cárceles del Ministerio de Gobernación y Policía

Mediante el voto N° 709-91 de abril de 1991, la Sala Constitucional otorgó al Ministerio de Gobernación el plazo perentorio de tres años para que las cárceles que utiliza reúnan los requisitos mínimos para albergar a una persona detenida administrativamente.

En dos ocasiones se solicitó a la Ministra de Gobernación y Policía, información sobre el cumplimiento que se ha dado al voto de la Sala Constitucional. Hasta el momento no se ha recibido respuesta.

Durante diversas visitas realizadas a las Delegaciones policiales -principalmente de zonas rurales- funcionarios de la Defensoría de los Habitantes han podido constatar que, en muchos casos, las condiciones en que permanecen los detenidos atentan contra las garantías básicas a las cuales tienen derecho, principalmente porque las edificaciones en donde se encuentran los calabozos o celdas lastiman seriamente la dignidad y la salud de las personas que allí se encuentran.

U. Desalojos Administrativos: El caso de Santa Rosa de Santo Domingo de Heredia

Los desalojos administrativos a miles de habitantes de la República obedecen y forman parte de un gran problema de orden estructural nacional. Conllevan además graves riesgos de que los derechos fundamentales de algún habitante sean directamente afectados, sobre todo cuando se presentan acciones especialmente violentas de la Fuerza Pública

durante estos actos. La Defensoría de los Habitantes recibió noticia de ese tipo de conducta en varios desalojos practicados.

En una oportunidad, vecinos de Santa Rosa de Santo Domingo de Heredia pidieron a la Defensoría de los Habitantes que se hiciera presente como testigo de lo que comenzaba a ocurrir: un desalojo en el que participaban 32 funcionarios policiales y cerca de 80 familias afectadas.

Ante la invitación de los vecinos, dos personeros de la Defensoría de los Habitantes se presentaron, conversaron con los involucrados y fueron testigos durante algunas horas de los procedimientos que se llevaron a cabo y comprobaron que el operativo se estaba realizando con absoluto apego a la legalidad y respeto a los derechos fundamentales.

Con la intención de convertir esa experiencia en un hecho ejemplarizante, la Defensoría de los Habitantes brindó un reconocimiento público a la Delegación Departamental de la Guardia de Asistencia Rural de Heredia y a cada uno de los oficiales que participó en el desalojo.

En ocasiones posteriores, autoridades de la Fuerza Pública han invitado a la Defensoría de los Habitantes a presenciar desalojos administrativos que deben realizar en distintos lugares. La respuesta de la institución ha sido siempre la misma: es de suponer que las acciones se llevarán a cabo de acuerdo con lo que la ley señala, es decir, con pleno respeto a los derechos de los habitantes. No corresponde a la Defensoría de los Habitantes hacerse presente para asegurar que así sea. Es obligación de quienes lo ejecutan. Así lo hicieron en Santa Rosa de Santo Domingo y así habrán de hacerlo en toda oportunidad.

V. Los derechos de los músicos

A raíz de una queja interpuesta por un grupo musical costarricense, relacionada con atropellos a sus integrantes durante la presentación conjunta con un artista extranjero, en mayo de 1994, la Defensoría de los Habitantes inició una serie de acciones tendientes a fortalecer la vigencia y tutela de los derechos de estos trabajadores. Para esos fines, la Defensoría de los Habitantes efectuó un **Taller de Análisis de la Situación del Músico Costarricense**. En ese evento -en el que participaron 29 músicos de diferentes agrupaciones, estilos y géneros musicales- se llevó a cabo una reflexión colectiva, participativa y dinámica, acerca de los problemas, oportunidades o ventajas que obstaculizan o favorecen el desempeño de los músicos nacionales.

El estudio del caso llevó a la Defensoría de los Habitantes a recomendar al Ministro de Cultura, Juventud y Deportes, organizar talleres y otras actividades de capacitación e información con empresarios y músicos costarricenses, con el objeto de promover el conocimiento y la difusión de sus derechos y responsabilidades, así como mantener las mejores condiciones para los artistas del espectáculo y el público nacional.

A partir de una respuesta positiva del Ministerio de Cultura, en acatamiento a la recomendación anterior, el Despacho del Ministro del ramo constituyó una comisión de enlace que conjuntamente con la Unión Musical y la Defensoría de los Habitantes, ya ha iniciado el trabajo de búsqueda de soluciones a problemas que afectan el gremio.

W. Control inadecuado y tráfico de información en el Archivo Criminal del Organismo de Investigación Judicial

La Defensoría de los Habitantes recibió tres quejas en las cuales se planteó que el Organismo de Investigación Judicial (OIJ) mantiene un archivo o "ficha" con el nombre y datos personales de cada una de las personas que en alguna oportunidad han sido procesados en la vía judicial como presuntos responsables de algún delito, incluso si el imputado hubiese resultado absuelto. Alegan los quejosos que particulares han tenido acceso a la información contenida en el Archivo dicho, lo cual les ha perjudicado para conseguir trabajo.

Admitida la denuncia para su tramitación, se le dio traslado al Director del OIJ, quien manifestó que el artículo 40 de la Ley Orgánica de dicho órgano judicial dispone:

"El archivo criminal estará a cargo de un experto en la materia. Contará con las fichas y demás documentos, debidamente clasificados, de todas las personas que en alguna oportunidad hayan comparecido ante las autoridades en calidad de presuntos responsables de hechos punibles y, asimismo, las que enviaren las autoridades nacionales o extranjeras."

Indicó también el Director del OIJ que la información contenida en el archivo es confidencial y sólo determinados funcionarios de varias instituciones relacionadas con investigaciones criminales tienen acceso a ella. Los datos contenidos en ese archivo se canalizan a través de las centrales de comunicaciones de las instituciones que pueden requerirlos, previa utilización de una clave de acceso, la cual se cambia periódicamente. El informe que se brinda se limita a indicar si una determinada persona tiene o no asuntos ante las autoridades judiciales. Por último, señaló el jerarca del OIJ que el mencionado archivo es una herramienta importantísima para el esclarecimiento de crímenes, por cuanto permite conocer el comportamiento de ciertos individuos. Es importante destacar que la Sala Constitucional consideró improcedente conservar en el Archivo Criminal fichas de quienes han sido detenidos por error. En otra oportunidad, la misma Sala tuvo por demostrado que un habitante de la República perdió una oportunidad laboral por cuanto un agente del OIJ reveló los antecedentes criminales que contenía el Archivo Criminal (Voto 2609-91 del 5 de diciembre de 1991).

La Defensoría de los Habitantes consideró importante recomendar que se modifique el funcionamiento del Archivo Criminal, de tal manera que se garantice la confidencialidad de la información que allí se maneja. El alto número de consultas que se evacuan puede propiciar la utilización inadecuada de los registros del archivo. Para lograr lo anterior, la Defensoría recomendó al Presidente del Consejo Superior del Poder Judicial y al Director del OIJ que las fichas del Archivo Criminal se mantengan disponibles sólo por diez años, contados a partir del momento en el cual se puso a la persona a la orden de la autoridad judicial. También se les recomendó revisar los procedimientos establecidos para entregar datos almacenados en el Archivo Criminal, con el fin mejorar los controles que permitan evitar el tráfico de información allí contenida.

Las recomendaciones de la Defensoría de los Habitantes fueron objetadas mediante recurso de reconsideración interpuesto por el Director del OIJ, apoyado por el Consejo Superior del Poder Judicial. Se fundamenta el recurso en que la Defensoría no es competente para emitir recomendaciones al Poder Judicial en relación con el funcionamiento administrativo del mismo, asuntos que deben remitirse a la Corte Suprema de Justicia o al Tribunal de la Inspección Judicial. Alegan también que, atendiendo el principio de legalidad presente en el artículo 11 de la Ley General de la Administración Pública, no está facultado el Consejo Superior del Poder Judicial para mantener disponibles las fichas del Archivo Criminal por solo diez años.

Analizado el recurso de reconsideración interpuesto, la Defensoría de los Habitantes resolvió dejar sin efecto la recomendación concerniente a dejar disponibles las fichas solamente por diez años en el archivo, pero se mantuvo la relativa al mejoramiento de los controles para evitar la fuga de información del Archivo Criminal. Para tomar esta decisión la Defensoría consideró que esa dependencia del OIJ es un instrumento de utilidad para la investigación de hechos punibles. Además, el mencionado Archivo puede ser utilizado por los investigadores judiciales y por la policía administrativa cuando cumpla funciones propias del OIJ. Se tiene por demostrado que los controles existentes son insuficientes para garantizar la intimidad personal de las personas "fichadas". Es importante resaltar que si bien está diseñado este Archivo para facilitar información para investigaciones criminales, la policía administrativa lo utiliza básicamente para verificar la existencia de órdenes de captura contra determinados individuos. En cuanto a la aplicación del principio de legalidad, se debe recordar que utilización mecánica del mismo contradice el actual funcionamiento del Archivo Criminal.

X. *La libertad de culto*

Varios vecinos de la comunidad de El Alto de Guadalupe presentaron a la Defensoría de los Habitantes una queja en la que plantearon que a escasos 200 metros del templo de la Iglesia Católica de dicha comunidad se levantó un templo mormón y se planeaba construir otro de una agrupación protestante. Al invocar el artículo 75 de la Constitución Política como fundamento de su reclamo, alegaron que dicha situación representaba un irrespeto a la fe católica y que se podrían producir roces entre los fieles de los distintos cultos.

La Defensoría de los Habitantes declaró inadmisibile la queja e indicó que si bien es cierto el artículo 75 de la Constitución Política establece que la religión católica es la del Estado, también dispone el libre ejercicio de otros cultos siempre que no vayan contra la moral universal ni las buenas costumbres. La normativa internacional en materia de derechos humanos dedica especial atención a la libertad de culto y coincide en que se debe permitir a las personas manifestar libremente su religión, tanto en público como en privado.

Es criterio de la Defensoría de los Habitantes que la proliferación de instalaciones para la práctica de diversos cultos religiosos no puede ser nunca por sí misma violatoria de los derechos humanos de persona alguna. Sin embargo, toda religión debe observar las normas que garantizan la seguridad, el orden, la moral y la salud públicas y respetar los derechos y las libertades de los demás.

Y. Servicio de Ferry Puntarenas - Paquera

La Constitución Política Paraguaya indica que el Defensor del Pueblo debe proteger el interés comunitario, recogiendo en la norma el espíritu que motivó el nacimiento de la Institución del Ombudsman el siglo pasado.

El Defensor de los Habitantes, imbuido de esta convicción, ha mantenido un marcado interés en la concesión del servicio de ferry entre Puntarenas y Paquera desde que en marzo de 1994 se visitó esa comunidad y la Asociación de Desarrollo Integral manifestó su disposición para hacerlo. Desde hace muchos años la Asociación ha venido prestando, con gran éxito operativo y económico, el servicio de cabotaje entre los dos sitios apuntados y, muy importante, ha reinvertido con probidad cuantiosas utilidades en el desarrollo de la comunidad. Ello es evidente.

Ante tal solicitud -que es ejemplo loable de iniciativa comunal para que el desarrollo turístico de la zona proporcione bienestar a toda la comunidad-, la Defensoría dirigió solicitud al Ministerio de Obras Públicas y Transportes y le recomendó la pronta publicación del cartel de licitación correspondiente. Sabedores de que la comunidad **sabe** cómo prestar el servicio, se le indicó al Ministerio la necesidad de que el cartel disponga con claridad los requisitos técnicos que aseguren la adecuada prestación del servicio público y que permita una participación a los diversos oferentes en condiciones de igualdad. Además se le solicitó que se tome en cuenta cómo cada oferente revertirá en beneficio de la comunidad las utilidades generadas por la explotación del servicio.

Adicionalmente se le hizo ver al Ministerio la convicción de la Defensoría de los Habitantes de que, en igualdad de condiciones, el Estado tiene la obligación de apoyar los planteamientos de organizaciones sociales comunitarias por encima de los de grupos empresariales no arraigados a la conciencia del medio social y cultural en que habrán de prestar el servicio.

Las gestiones de la Defensoría aun no han recibido el apoyo que la comunidad de Paquera espera del Gobierno de la República. Pese a ello, el Defensor de los Habitantes mantiene total seguridad en lo que desde el primer momento ha expresado: el servicio de ferry debe estar en manos de la comunidad porque ella sabe cómo hacerlo. Lo ha demostrado.

Z. Parceleros de Upala quedaron en Nicaragua

En gira realizada por diferentes distritos del cantón de Upala en agosto de 1994, el Defensor de los Habitantes recibió denuncia de los habitantes del Asentamiento Campesino JOMUSA ubicado en San José de Upala, e indicaron que como resultado de la ejecución del Convenio de Densificación de Mojones en la línea fronteriza, cuarenta y dos de las parcelas arrendadas a ellos por el Instituto de Desarrollo Agrario quedaron en territorio nicaragüense, lo que los pone en situación de desventaja ya que los extranjeros no pueden ocupar tierras en zona fronteriza según la legislación de ese país. Los denunciantes que la demarcación también generó que la escuela del lugar quedara a mitades entre los dos países.

Consecuente con el principio de que la conducción de las relaciones internacionales corresponde al Poder Ejecutivo y que la queja no versaba sobre el amojonamiento y que de su conocimiento por parte de la Defensoría no se derivaba necesidad alguna de actuación de oficio en relación con el tema, la Defensoría se ocupó exclusivamente de los derechos de los parceleros, habitantes que, de buena fe, recibieron en arriendo tierras que no podrán ocupar en el futuro.

De las gestiones de la Defensoría de los Habitantes ante el Instituto de Desarrollo Agrario y después de bastante dilación, en el mes de febrero se obtuvo un compromiso del Presidente del Instituto de Desarrollo Agrario acompañado de un cronograma de actividades que incluye el análisis, compra de terreno y reubicación de los parceleros afectados. La Defensoría ha estado vigilante del cumplimiento del cronograma, con el fin de que se desarrolle con puntualidad y en beneficio de los habitantes afectados.

CAPITULO V.

PROMOCION Y DIVULGACION

A. INTRODUCCION

"...una Defensoría que no hable por las comunidades sino que hable con las comunidades."

Ana Isabel Ruiz

La Ley de la Defensoría de los Habitantes, en su artículo 1, establece que será una función fundamental de la institución *"promocionar y divulgar los derechos de los habitantes."* De esta forma, la institución ha complementado la labor de protección con diversas actividades para promover el conocimiento, el estudio y la protección de los derechos e intereses de los habitantes, así como para divulgar, objetiva y oportunamente, las principales acciones, programas y actividades que lleva a cabo institución.

La labor de promoción y divulgación gira en torno a la formación cívica de los habitantes de la República, es decir, busca crear una conciencia social sobre la existencia de los derechos humanos y de la necesidad insoslayable de tutelarlos. Tal función la ejerce mediante la promoción, a través de los medios de comunicación social, de los mecanismos necesarios para fomentar el ejercicio de los derechos fundamentales de los habitantes, así como la forma más apropiada de defenderlos. Tal tarea no alcanza solamente a los habitantes de la República, sino que también comprende a las instituciones estatales, ante las cuales promueve diversos programas de educación y formación para los funcionarios públicos en cuanto al respeto de los derechos fundamentales de los administrados.

B. ENCUENTRO NACIONAL DE COMUNIDADES "DE LAS NECESIDADES A LOS DERECHOS"

"La función de las comunidades es la de fortalecerse mucho en el conocimiento de sus derechos y problemas, y pasarle la cuenta a los políticos."

Guido Miranda

El 22, 23 y 24 de julio de 1994 se llevó a cabo el Encuentro Nacional de Comunidades "DE LAS NECESIDADES A LOS DERECHOS", evento auspiciado, promovido y realizado por la Defensoría de los Habitantes de la República.; que además se contó con el aporte financiero y logístico de la Fundación de los Derechos Humanos de la Mujer, así como con la colaboración específica del Instituto Interamericano de los Derechos Humanos (IIDH) en el desarrollo de los componentes ambiental e indígena.

1. Motivación

A partir de la percepción institucional de que "...Los habitantes no sólo son los receptores de los servicios de la Defensoría, sino que deben ser sus principales actores en el sentido estricto. Sus necesidades y sus derechos, tal y como son sentidos y exigidos por ellos, han de ser los ejes en que debe descansar la acción plena de la institución..." (Defensoría de los Habitantes. Informe Anual. 1994, pag. 239); se realizó una convivencia humana en que participaron cerca de 400 personas de todos los cantones del país, de diferentes sectores poblacionales y sociales y representantes de instituciones públicas y privadas.

Motivados por el imperativo institucional de privilegiar la dignificación del habitante de nuestro país, así como de fortalecer por diferentes medios la "Cultura de Derechos Humanos" de la sociedad costarricense; se buscó crear un espacio para conocer y compartir las diferentes manifestaciones humanas, sociales y culturales presentes a lo largo y ancho del país. Se pretendió que ese conocimiento de las diversidades y la similitudes del medio, haya propiciado la tolerancia y la solidaridad necesarias para encarar el proyecto social que la Defensoría de los Habitantes ha asumido como reto.

Hay por otra parte la firme convicción de que los procesos educativos requeridos para lograrlo pasan ineludiblemente por un flujo de continuidad entre la institución y las comunidades, lo cual solo se logra a través de canales fluidos de comunicación, espacios adecuados de participación popular y el acompañamiento eficaz por la oportuna presencia de la Defensoría en las zonas más alejadas del país.

Partiendo de las anteriores premisas, la Defensoría de los Habitantes se abocó a esta trascendental empresa que requirió el aporte y la movilización un importante número de personas, así como de recursos materiales y financieros tanto de ésta como de otras instituciones y organizaciones afines.

A continuación se presentan los aspectos más relevantes de la convocatoria, organización y realización del evento.

2. Convocatoria

Se propuso como meta convocar a dos representantes comunales de cada uno de los 81 cantones del país, con la característica de que al menos una mujer conformara cada delegación cantonal.

La participación de diversos sectores sociales, culturales, gremiales y económicos fue una prioridad institucional, por lo que fueron participados representantes de Infancia (niños trabajadores de la calle), Adolescencia y Juventud, Tercera Edad, Personas con Discapacidad, Refugiados y Desplazados, Privados y Privadas de Libertad, Vivienda (habitantes de precarios urbanos), Microempresarios, Ventas Callejeras Independientes, Indígenas, Operarias de Maquila en Zona Franca, Artistas e Intelectuales, representantes de Organismo No Gubernamentales (ONG) de los sectores ambientalistas, de desarrollo, educación, de derechos humanos y de juventud.

Fueron invitados además representantes de cada una de las instituciones públicas del Poder Ejecutivo, así como miembros del Poder Legislativo y Judicial.

Para cada una de las convocatorias sectoriales se realizaron investigaciones para conocer con propiedad las organizaciones, líderes y representantes de cada uno de los cantones y los diferentes sectores considerados. Luego fueron contactados de manera personal para darles a conocer la iniciativa e invitarlos a un foro mayor tanto por sector como por cantón. En estos "Preencuentros" se dieron a conocer los propósitos institucionales, una introducción a los derechos de los habitantes y la motivación de la realización del evento, concluyendo con la elección democrática de los participantes a la actividad del mes de julio.

Lo anterior se realizó a nivel nacional y requirió de un trabajo preparatorio intensivo de 4 meses con la participación de 6 promotores contratados por el tiempo que requirió la organización del evento, así como de la colaboración voluntaria de muchas personas y del aporte técnico y profesional de otras organizaciones e instituciones identificadas y comprometidas con esta iniciativa.

3. Organización

Para el Encuentro Nacional de Comunidades "De Las Necesidades a los Derechos" se realizó una cuidadosa planificación de las actividades, que requirió el trabajo específico de diferentes comisiones, todas ellas bajo la coordinación de la Dirección de Educación y Promoción de la Defensoría de los Habitantes.

Una de estas fue la Comisión de Metodología, que definió el marco teórico conceptual que guió el trabajo de los participantes durante los 3 días del encuentro. Este grupo trazó la orientación metodológica que definió los rasgos de convivencia humana y de participación que caracterizó a este Encuentro.

Dicha comisión definió el trabajo por mesas con el desarrollo de los siguientes temas: Niñez, Indígenas, Derechos Humanos, Resolución de Conflictos, Discapacidad, Violencia, Vivienda, Salud, Medio Ambiente, Tercera Edad, Discriminación, Juventud, Desplazados, Libertad, igualdad y solidaridad, Espiritualidad, Derechos laborales, Formas de organización y Producción.

Además, lograron la participación de facilitadores voluntarios que acompañaron a los participantes en el desarrollo de los temas en cada una de las mesas. Estos fueron:

Participantes de la Comisión de Metodología:

José Miguel Alfaro, Ana María Hernández Flora Abarca Ana María Trejos Yolanda Bertozzi
--

Facilitadores de las mesas de trabajo del "Encuentro Nacional de Comunidades" fueron:

Alberto Rojas. Soraya Long Luis Eladio Salas Luciano Ortíz Rita Méndez Mafalda Sibile Carmen Carro Karina Ramírez Manuel Amador Alejandra Poveda Grettel Rodríguez Wilberth Arroyo Javier Bogantes Lara Blanco Valeria Solano Ana Luz Alfaro Ana Ligia Rovira Yolanda Mendoza Nielsen Pérez

La comisión cultural fue la encargada de propiciar la expresión de las diferentes manifestaciones artísticas del acervo cultural presente en nuestro país. Esto se logró tanto por los aportes que en forma generosa realizaron los participantes, como por los grupos provenientes de diferentes partes del país. Fue así como los participantes lograron conocer en algunos casos de las danzas, cánticos y rituales de grupos afrocaribeños, guanacastecos, indígenas, así como de bailes urbanos, poesía campesina, de teatro alusivo al tema de género y de la expresión musical de temas tanto populares como clásicos.

También se llevó a cabo un acto ecuménico de diversas manifestaciones religiosas, esto se dio con una celebración caracterizada por las expresiones de la fe católica, protestante, judaica, y maya, que buscó unir a todos los participantes en un sentimiento fraterno de comprensión y solidaridad.

La comisión logística fue la encargada de facilitar el acondicionamiento de las instalaciones, el transporte al lugar del acontecimiento, la recepción, alojamiento y alimentación de los participantes, su distribución en las diferentes mesas de trabajo, la proveeduría de los materiales y equipos requeridos para el trabajo de cada una de estas, así como de la coordinación de las labores secretariales, la guía y orientación de los participantes y demás aspectos administrativos.

El sector indígena tuvo una representación más numerosa en virtud de las diferentes etnias y territorios presentes en el país. Por tal motivo, de cada una de las comunidades

BriBri, Cabécares, Malekus, Chorotegas, Guaymies, Térrabas y Borucas se convocaron a dos representantes para un total de aproximadamente 30 hombres y mujeres indígenas.

De igual manera, el sector ambiental cuenta con una amplia representación a nivel nacional a través de grupos comunitarios y organizaciones no gubernamentales. Por esto el 30 de junio de 1994 se realizó el "Preencuentro Ambiental de Organizaciones Ambientalistas", que contó con la participación de aproximadamente 30 integrantes de 13 grupos y federaciones ecologistas, en la cual se eligieron a los representantes de este sector al Encuentro del mes de julio. Esta actividad fue auspiciada por el Instituto Interamericano de Derechos Humanos (IIDH) y realizada en coordinación con el Centro para la Derecho Ambiental y de los Recursos Naturales (CEDARENA).

4. Realización del evento

El Encuentro Nacional de Comunidades "DE LAS NECESIDADES A LOS DERECHOS" se llevó a cabo en la Escuela Juan XXIII en Tres Ríos, cantón de La Unión de Cartago y tuvo los siguientes objetivos:

- Incentivar la organización humana y social para propiciar una interacción dinámica de las comunidades y sus líderes.
- Acompañar a las comunidades y a sus habitantes en un proceso que les permita asumir y fortalecer la gestión solidaria organizada de defensa de sus derechos.
- Establecer una red de interrelación, análisis y apoyo mutuo para luchar por los derechos humanos y ciudadanos y asegurar su debido cumplimiento por parte de las instituciones públicas.

Los participantes de todo el país llegaron por sus propios medios a la sede de la Defensoría de los Habitantes, desde donde fueron trasladados a la Escuela de Tres Ríos, para realizar en su auditorio los actos de inauguración.

Luego fueron trasladados a las instalaciones de la Escuela Social Juan XXIII, donde su ubicaron en las respectivas habitaciones para luego incorporarse al trabajo de las mesas.

Una vez incorporados a sus respectivas mesas, se dedicó un importante esfuerzo en fortalecer los vínculos fraternos entre los participantes a través de símbolos y signos comunes que identificaran y representaran a los grupos. A partir de un ambiente adecuado, se procedió a tratar cada uno de los temas de acuerdo a la dinámica que los grupos eligieron gracias a la labor facilitadora de colaboradores en cada una de las mesas.

Durante las primeras sesiones de trabajo se trataron los derechos desde la perspectiva de cada uno de los participantes, es decir, como son vistos e identificados por el habitante de las distintas comunidades del país.

Un segundo momento llevó a realizar un ejercicio diagnóstico de la situación de los derechos, enriquecido por las experiencias de todos y cada uno de los presentes. A partir de

esto, en una tercera etapa fueron propuestas las distintas formas de enfrentar y resolver las circunstancias que limitan el disfrute pleno de los derechos por los habitantes.

Al final de cada día se realizaron relatorías con un informe de las actividades realizadas y los avances de cada grupo, en diferentes foros en los que se dió el concurso de representantes de cada uno de las mesas y participantes. Luego del trabajo de los foros se realizaron miniplenarias con la exposición de los principales avances y conclusiones preliminares.

5. Resultados

Cada una de las mesas entregó un documento final con la conclusiones y alcances de la labor de equipo de los 3 días de trabajo, que en términos generales incorporaron:

- La conceptualización de los derechos tratados en cada una de las mesas desde el enfoque subjetivo-objetivo, la interpretación de la realidad y la experiencia de cada uno de los protagonistas. En esta parte se presentó la situación diagnóstico de los sectores afectados.
- Una segunda etapa con las recomendaciones y propuestas de solución que surgieron del aporte constructivo de los participantes. En este sección los grupos dirigieron sus recomendaciones tanto a la Defensoría de los Habitantes como a todas aquellas personas involucradas en la defensa y protección de los derechos tratados en cada mesa de trabajo.

Los resultados de las mesas con los aportes, sugerencias, recomendaciones y lineamientos de cada una de ellas, así como de la sistematización del proceso que originó, desarrolló y concluyó exitosamente esta experiencia, fueron recopiladas en una memoria producida con el aporte de la Comisión Nacional para el Mejoramiento de la Administración de la Justicia (CONAMAJ). La Memoria no se publicó para una divulgación masiva, sino que se optó por tenerla a la disposición de los habitantes, grupos y organizaciones interesados en conocerla, o reproducirla para su análisis y estudio.

Por otra parte, la Defensoría de los Habitantes se abocó a reestructurar su organización interna a fin de responder de manera planificada a los principales expectativas manifiestas por las comunidades como son:

- Que la Defensoría de los Habitantes como institución facilitadora, en cumplimiento de su misión de divulgar y promover los derechos, realice la tarea de acompañar procesos comunales para que sean las comunidades las que protejan y defiendan sus intereses, a partir de un conocimiento cabal de sus derechos, del quehacer institucional, los fundamentos del marco jurídico y legal y las diferentes formas alternativas de resolución de conflictos a su alcance.
- Que de manera autogestiva sean los habitantes y las organizaciones comunitarias las que asuman el control de la gestión institucional, de tal manera que se fortalezca la Cultura de Derechos y el Régimen Democrático.

6. Seguimiento

A partir del anterior proceso surgieron una serie de actividades promovidas por participantes del Encuentro Nacional de Comunidades "DE LAS NECESIDADES A LOS DERECHOS", que buscaron la reproducción de la experiencia a fin de sensibilizar a mayores sectores de población hacia la protección y defensa de los derechos, así como la de encarar algunas situaciones comunales o regionales no resueltas.

a. Primer Encuentro Cantonal de Fuerzas Vivas "DE LAS NECESIDADES A LOS DERECHOS"

Organizado por el comité Pro Derechos de los Habitantes del Cantón Central de Heredia, realizada en agosto de 1994. El objetivo del mismo fue "...Iniciar un proceso de reflexión sobre los Derechos Humanos, que sirva de base para la articulación de un esfuerzo mancomunado de la comunidad, que viabilice la satisfacción de las necesidades de los habitantes del Cantón Central de Heredia..."

La organización del evento así como los recursos financieros y logísticos la realizó el citado comité con fondos que recaudó por diferentes medios en la ciudad de Heredia.

La actividad contó con la participación del Defensor de los Habitantes y el apoyo de otros funcionarios de la institución, así como el aporte de material didáctico y de capacitación.

La jornada se llevó a cabo con mesas de trabajo y la participación de aproximadamente 50 personas. En ella se discutieron asuntos concretos que afecta diferentes derechos de los habitantes de ese cantón herediano.

El Encuentro arrojó un diagnóstico general de las necesidades que aquejan al cantón central, jerarquizando las prioridades y motivando a la participación activa de los vecinos a asumir su responsabilidad en la resolución de esas necesidades, a fin de que estas se conviertan en derechos disfrutados plenamente.

b. Encuentro Regional de Organizaciones Comunales de la Región Central de Occidente

Esta actividad fue coordinada por la Asociación Regional de Salud Comunitaria con apoyo de la Defensoría de los Habitantes y se realizó el 12 de noviembre de 1994 en las aulas de docencia de dicha asociación en San Ramón de Alajuela.

Contó con la participación de mas de 100 representantes de las diversas organizaciones de la Región, que abarcó a comités relacionados con la protección al derechos a la salud de los distritos de los cantones de San Ramón, Palmares, Alfaro Ruiz y parte de Grecia; motivados por el lema "...cambiando la actitud pasiva y conformista de nuestro campesino..." del gestor del sistema "Hospital Sin Paredes" como un modelo de atención de salud en esa región, así como por la consigna de que "La salud es un derecho del pueblo y su participación un deber"

El objetivo de dicha actividad fue la de "Identificar los principales problemas que afectan el desarrollo integral de la región, con énfasis en los problemas de la salud, con el propósito de buscar respuestas a los mismos con el apoyo de la Defensoría de los Habitantes."

Con la presencia y participación del Defensor de los Habitantes y de funcionarias y funcionarios de la institución, se realizó la discusión y análisis de los temas de Salud, Educación, Medio Ambiente, Niñez, Derechos Humanos y Seguridad Ciudadana, Formas Alternativas de Organización, Producción Agrícola y Valores.

La sistematización y el seguimiento de los resultados correspondientes los asumió tanto la Asociación Regional promotora del evento como los comités participantes.

c. Contactos periódicos con colaboradores regionales

A partir del Encuentro Nacional de Comunidades la Defensoría ha contado con un apreciable número de colaboradores en los cantones que participaron de ese evento. Estos han sido fundamentales en el apoyo de algunas de las giras de inspección realizados por las Áreas de la Defensoría encargadas de investigación de denuncias, así como a las giras realizadas por el Defensor de los Habitantes.

Por otra parte, en diversas ocasiones, estas personas han facilitado la resolución de necesidades presentes en su localidad, sea a partir de su actuación directa o a través del suministro de información oportuna.

Estos colaboradores han orientado a otros habitantes en la función de la Defensoría, de sus derechos y de como obtener adecuadamente los servicios públicos. En diversas oportunidades ellos han sido los canales por las cuales otras personas han realizado denuncias de violaciones de derechos.

Por lo anterior, la capacitación y adecuada fundamentación de estos colaboradores voluntarios identificados con la labor de la Defensoría de los Habitantes, es una de las tareas que ha asumido la institución en su labor de divulgación y promoción.

C. PROYECTO UNIDADES MÓVILES DE DIVULGACION Y PROMOCION

A mediados de 1994 la Defensoría de los Habitantes da inicio al desarrollo de una nueva propuesta de Divulgación y Promoción, denominada en aquel momento Defensorías Móviles. Esta iniciativa surge a partir de la sugerencia de un habitante realizada en uno de los "Foros de Consulta Pública", realizados en todo el país desde los inicios de la institución.

Lo anterior coincidió con la cooperación del Programa de Democratización y Derechos Humanos de la Comisión de la Comunidad Europea, que culminó con el convenio de cooperación firmado en mayo de 1994 entre Rodrigo Alberto Carazo Zeledón, Defensor de los Habitantes y Vittorino Allocco, Embajador de la Delegación de la Comisión Europea en Costa Rica.

Dentro del marco del citado Programa se origina el proyecto "Promoción de la Democracia y la Participación Popular", que genera a su vez el Proyecto Unidades Móviles de Divulgación y Promoción de la Defensoría de los Habitantes. Este da inicio en setiembre de 1994, una vez concluido el Encuentro Nacional de Comunidades, aprovechando esa coyuntura para contextualizar el proyecto a los ejes operativos fundamentales planteados por los participantes del Encuentro en julio de 1994.

1. Resumen ejecutivo del Proyecto

La Defensoría de los Habitantes, a través del proyecto de Unidades Móviles de Divulgación y Promoción, se ha dado a la tarea de desarrollar y fortalecer procesos participativos y concertados que lleven a la sociedad civil a identificar y usar los mecanismos de protección y defensa de sus derechos. Busca además crear espacios de intercambio y retroalimentación con las instituciones y los funcionarios públicos a fin de sensibilizarlos hacia la prestación oportuna de sus servicios y un mejor conocimiento de los derechos consagrados en las leyes y reglamentos institucionales.

A través del Proyecto de Unidades Móviles de Divulgación y Promoción, se establecen canales de comunicación entre la Defensoría de los Habitantes, los líderes comunales, las organizaciones comunitarias, las instituciones públicas, los medios de comunicación y organismos no gubernamentales.

Como estrategia el proyecto contempló una etapa de acercamiento al sector institucional y una fase de abordaje al sector civil. En la primera etapa se buscó determinar los programas al servicio de los habitantes, los funcionarios competentes, así como los procedimientos que las personas deben realizar para tener acceso a estos servicios. Así mismo detectar los mecanismos para que los habitantes hagan un mejor uso de los servicios de estos programas.

Por otra parte, el acercamiento a las comunidades ha identificado las localidades, líderes, organizaciones y otras instancias presentes en estas, a fin de enlazar esfuerzos y acompañar procesos de atención de necesidades.

La operación del proyecto contempla la divulgación de los derechos y de la función de las instituciones. Esta labor la realizan promotores que conforman la unidad móvil en visitas mensuales a las cabeceras de cada uno de los distritos de las regiones Brunca, Chorotega, Huetar Atlántica, Huetar Norte y Pacífico Central. Además se visitan los territorios y comunidades indígenas del país.

La promoción de grupos y organizaciones se realiza en tanto se presenten necesidades que afecten a la comunidad o a un sector de ésta. En esta fase el promotor de la unidad móvil sirve de facilitador para que los habitantes identifiquen los procedimientos, los recursos disponibles en la comunidad, los recursos institucionales al alcance, así como el desarrollo de un plan de acción que lleve a la satisfacción de sus derechos fundamentales.

Como un tercer momento se identificarán a aquellos habitantes, líderes y organizaciones que se comprometan con la protección y defensa de los derechos. Con estos se profundizará el proceso de formación a fin de que se promuevan como parte de una red nacional de protección de derechos. Lo anterior fortalecerá el mecanismo concertado de participación popular que desde las comunidades complementará la misión de la Defensoría de los Habitantes en su búsqueda del fortalecimiento de la democracia costarricense y de la eficiencia institucional para el bien de todos los habitantes.

2. *Ejecución del Plan Piloto*

A partir del mes de octubre y hasta diciembre de 1994, con la colaboración del Programa de Desarrollo para Refugiados, Desplazados y Repatriados de Centroamérica (PRODERE), se realizó un plan piloto en la Región Brunca, con el fin de validar las propuestas planteadas en el documento proyecto elaborado anteriormente.

Durante esta etapa se valoraron los siguientes aspectos:

a. Determinación de itinerarios

Se definió la ruta de giras que la unidades móviles deben recorrer como parte de su función de divulgación y promoción. En este itinerario se definieron las poblaciones a visitar. En primera instancia la ruta se definió a partir de mapas regionales de una escala adecuada, para posteriormente probar el itinerario con una gira de campo que recorrió toda la región.

b. Equipamiento y prueba de la unidad móvil

Una vez definidos los objetivos, metas y actividades del proyecto Unidades Móviles de Divulgación y Promoción, se procedió a ejecutar el presupuesto de acuerdo a los nuevos requerimientos de la operación del proyecto, con los equipos y materiales requeridos.

c. Estrategia de acercamiento

Se cumplió la estrategia de acercamiento, tanto al sector público como al sector civil. Esta forma parte de la estrategia operativa de las Unidades Móviles de Divulgación y Promoción, que tiende a facilitar la participación del sector público en el proyecto, tanto como a la incorporación de las fuerzas vivas de las comunidades.

i. Acercamiento al sector público

El objetivo es propiciar adecuados canales de comunicación y cooperación con las dependencias y funcionarios de las oficinas regionales de las instituciones públicas en forma prioritaria, sin excluir la eventual participación de organismos no gubernamentales como instancias de cooperación en las regiones.

Para esto se identificaron las dependencias públicas presentes en las regiones del proyecto, de acuerdo a la regionalización de instituciones públicas autónomas y semiautónomas.

Además, se identificó a los funcionarios competentes en las diferentes oficinas, determinando los nombres, calidades, ubicación y medios de comunicación, con lo cual se prepara una base de datos a nivel regional.

ii. Estrategia de trabajo con fuerzas vivas comunitarias

Persiguió sentar las bases para un trabajo de cooperación con las organizaciones y líderes comunitarios presentes en el momento de intervención del proyecto.

Como parte de la fase inicial de trabajo, se identificó y se establecieron vínculos de relación con líderes y organizaciones presentes en las comunidades, así como con aquellas personas que han tenido algún contacto con la Defensoría de los Habitantes, incluyendo por supuesto a los participantes en el Encuentro Nacional de Comunidades "De las Necesidades a los Derechos".

d. Formación de nuevas organizaciones

Como estrategia operativa en la propuesta inicial de proyecto se consideró trabajar exclusivamente en la promoción de grupos ya formados y con metas definidas, en virtud de que el ciclo del proyecto no permite emprender procesos sociales más amplios, como es la formación de nuevas estructuras organizativas.

No obstante, a la luz de la experiencia, se consideró el propiciar la creación de grupos específicos para la defensa de derechos al interior de las distintas comunidades. La conformación de estos grupos tiene amplio asidero legal, por cuanto están contempladas en los reglamentos de varias de las entidades públicas como coadyuvantes de la gestión institucional. Además, de conformidad con su Reglamento, corresponde a la Defensoría de los Habitantes "incentivar la participación organizada de los habitantes para que colaboren en la tutela de sus propios derechos e intereses."

Algunos de las organizaciones a incentivar son:

• Asociaciones Contralora de Servicios Públicos.
• Asociaciones de asegurados del régimen de atención médica.
• Grupos de Defensa del Consumidor.
• Comités de Vigilancia de Recursos Naturales (COVIRENAS).
• Grupos para la Defensa de los Derechos de la Mujer.
• Asociaciones de Protección de los Derechos de los Niños.

- **Grupos de atención y prevención de derechos de las personas de la tercera edad.**
- **Grupos para la defensa de condiciones laborales.**
- **Grupos pro mejoras de la calidad de vida.**

e. Base de datos para la orientación de la protección y defensa de los derechos

Para la orientación de los procedimientos de defensa y protección de los derechos de los habitantes, tanto a nivel individual como colectivo, se inició la elaboración de una base de datos con información del sector público presente en la Región Brunca.

Dicha información contiene las referencias institucionales y los funcionarios que en esa región desarrollan programas, proyectos y servicios que garantizan de acuerdo a la ley, los derechos e intereses fundamentales de las personas. La información se obtuvo a partir de las entrevistas que los promotores de la unidad móvil sostuvieron con funcionarios públicos.

f. Directorio de Comunidades

Se realizó una recopilación con la información de todas las personas que han tenido algún contacto con la Defensoría de los Habitantes, sean estos a nivel de Foros de Consulta Pública realizados en la Región Brunca, o por ser colaboradores de las investigaciones de las Areas de Atención Focal que tramitan las denuncias en la institución.

Por otra parte, se incorporaron a los participantes regionales del Encuentro Nacional de Comunidades "DE LAS NECESIDADES A LOS DERECHOS" realizado en Julio de 1994, así como a aquellos líderes, organizaciones y representantes comunitarios identificados en las giras realizadas en el proyecto.

g. Reproducción del material de divulgación

Se realizó una recopilación de material de divulgación y promoción para ser validado y utilizado en la unidad móvil de la Región Brunca.

Esta trabajo investigativo se realizó en ministerios, instituciones públicas financieras y no financieras, así como en instituciones públicas de servicio, organizaciones no gubernamentales y otras empresas de servicios.

El objetivo es rescatar los materiales valiosos y reproducirlo con el consentimiento de la entidad generadora de ellos. Cabe destacar que muchas de las instituciones públicas deben por ley divulgar por estos medios sus servicios y orientar a los habitantes en el

adecuado acceso a estos programas, no obstante que en la práctica esto no se realiza a cabalidad.

h. Procesos educativos

No se realizaron jornadas de capacitación tal como se plantearon en la propuesta original. La estrategia de trabajo utilizada respondió al propósito de crear las condiciones para los espacios adecuados de capacitación.

El 24 de enero de 1995 se realizó el "Primer Taller sobre Mecanismos de Protección de Derechos", llevado a cabo en San Isidro de Pérez Zeledón. En él participó el Defensor de los Habitantes así como representantes comunales e institucionales de Pérez Zeledón y Buenos Aires. En este evento se expusieron las diferentes formas de propiciar el disfrute de los derechos de los habitantes regionales desde la perspectiva pública y la civil.

i. Redes de relación para la protección de derechos

La estrategia operativa del proyecto previó la formación de un mecanismo concertado de protección con la participación de miembros de las comunidades, que se da como consecuencia natural de los diferentes procesos educativos y de trabajo, lo cual es viable concretar dentro del marco del Proyecto de Unidades Móviles de Divulgación y Promoción antes de diciembre de 1995.

Creación y reproducción de material de divulgación y promoción

Durante los meses del proyecto, la Defensoría de los Habitantes de la República encargó la generación de material de promoción en derechos a partir de los resultados de las mesas de trabajo del "Encuentro Nacional de Comunidades "DE LAS NECESIDADES A LOS DERECHOS", este material se presentó en 19 fascículos apropiados para trabajo de grupos, con guías metodológicas para la reflexión de la necesidad y una propuesta para generar planes de acción encaminadas a la resolución de esa necesidad y por consiguiente alcanzar la protección de un derecho concreto desde las comunidades mismas.

3. *Objetivos del Proyecto Unidades Móviles de Divulgación y Promoción*

A partir de la experiencia piloto en la Región Brunca se replantean los objetivos del proyecto de tal forma que sean más consecuentes con las realidades regionales, estos son:

Objetivo general:

"Promover la participación de los habitantes para la defensa, protección y disfrute pleno de sus derechos en el área de impacto del proyecto".

Objetivos específicos:

I- "Facilitar la información pertinente a los habitantes para que estos orienten las acciones de protección y defensa de sus derechos".

II- "Propiciar la creación y el uso de los espacios de encuentro y expresión de los intereses en los diferentes sectores sociales".

III- "Generar procesos formativos con grupos comunitarios para la acción organizada en procura de la satisfacción de sus necesidades".

4. **Organización del proyecto**

La organización del proyecto requirió de asumir diferentes aspectos como son:

a. Contratación del personal

El miembros de los equipos de las unidades móviles reunieron un perfil profesional caracterizado por su formación en alguna área social, la experiencia en el trabajo de campo con comunidades rurales, habilidades para la capacitación con énfasis en la educación popular. De esta forma se contrataron dos personas por equipo el promotor y el divulgador cada uno con funciones definidas pero con un fuerte trabajo de equipo.

En el siguiente cuadro se presenta el equipo de trabajo del Proyecto de Unidades Móviles de Divulgación y Promoción.

PROGRAMA UNIDADES MOVILES DE PROMOCION Y DIVULGACION

NOMBRE	CARGO	PROFESION
PIEDRA GUTIERREZ BERNARDO	COORDINADOR DE PROYECTO	Ingeniero Agrónomo
RAMOS MADRIGAL ROSIBEL	ASISTENTE DE COORDINADOR	
GOMEZ CASAL JORGE	PROMOTOR DE DEFENSA	
REDONDO VARGAS BERNAL	PROMOTOR DE DEFENSA	Planificación y Prom.Social
MORA MONTERO JUAN CARLOS	PROMOTOR DE DEFENSA	Planificación y Prom.Social
UMAÑA DIAZ TONY	PROMOTOR DE DEFENSA	Planificación y Prom.Social
CESPEDES AVALOS MARIO	PROMOTOR DE DEFENSA	
QUESADA CHANTO YANIS	ASISTENTE DE DEFENSA	Ciencias de la Educación
RIOS DUARTE ROGER H.	ASISTENTE DE DEFENSA	
ZAMORA SANTANA YETTY	ASISTENTE DE DEFENSA	Planificación y Prom.Social
CALDERON G. ANA RAFAELA	ASISTENTE DE DEFENSA	Planificación y Prom.Social

Ana Rafaela Calderón G.	Divulgadora Region Huetar Norte
Mario Céspedes A.	Promotor Región Huetar Atlántico
Jorge Gomez C.	Promotor Región Brunca
Juan Carlos Mora M.	Promotor Región Pacífico Central
Yanis Quesada Ch.	Divulgadora Región Brunca
Rosibel Ramos M.	Asistente de la Coordinación
Bernal Redondo V.	Promotor Región Chorotega

Roger Ríos D.	Divulgador Región Huetar Atlántico
Tony Umaña D.	Promotor Region Huetar Norte
Yetty Zamora S.	Divulgadora Región Chorotega
Bernardo Piedra G.	Coordinador del Proyecto

b. Equipo y materiales de las unidades móviles

Para ofrecer un servicio eficaz se consideró fundamental que cada unidad móvil fuera una oficina itinerante, para lo cual se adquirieron vehículos tipo panel (microbuses), equipadas con archiveros, estantes y escritorio, sillas desplegables, equipos portátiles de computo, audiovisual y de capacitación, así como lo necesario para instalarse y operar rápida y eficientemente en el lugar que se requiera.

c. Itinerarios

En cada una de las regiones cubiertas por esta etapa del proyecto, se cumple un itinerario que permite visitar una vez al mes cada una de las cabeceras de distritos y las comunidades indígenas, en horarios fijos que las poblaciones conocen por diferentes medios y que se cumplen a cabalidad. Los itinerarios con los días y lugares a visitar se presentan en el Anexo N° XXXX.

d. Elaboración de diagnósticos regionales

En los primeros dos meses de operación del proyecto se abarcaron las regiones Pacífico Central, Huetar Norte, Chorotega y Brunca. En cada una de estas las prioridades del trabajo en la etapa inicial fue:

- Iniciar la Divulgación a través del servicio de orientación para la protección de derechos, las charlas informativas sobre las funciones de la Defensoría, los derechos, las instituciones públicas sus funciones y atribuciones.
- Realizar un diagnóstico que abarcara 4 aspectos:
 - Recopilación de información institucional presente en cabeceras de provincia, cantón y distrito a nivel regional (Base de datos).
 - Identificación de líderes, grupos y organizaciones en las comunidades
 - Presencia de medios de comunicación masiva y de otros espacios de participación.
 - Estado de los derechos, que incluye los temas y sectores más vulnerables a fin de dirigir mejor los esfuerzos de divulgación y promoción de derechos.

Los componentes a desarrollar en la Región Huetar Atlántica responderán a un énfasis del tema de la salud, movido por los diagnósticos nacionales de acuerdo los bajos índices de desarrollo social encontrados en esa región y principalmente de algunas comunidades del cantón central de Limón.. Para ello se trabaja con la cooperación del Programa de Salud Materno Infantil de la Unión Europea, con la realización diagnósticos específicos para ello.

e. Operación del Proyecto

Considerando que las unidades móviles no reciben ni atienden denuncias, que por su competencia se investigan en las Areas de Atención que la institución tiene dispuestas para ello, las principales actividades desarrolladas por las unidades móviles como parte de sus funciones normales son:

i. *Divulgación*

Para el cumplimiento de este objetivo se realizan las siguientes actividades:

- Cumplimiento de los itinerarios.
- Orientación para la protección de derechos. Esto lo realiza el divulgador al atender consultas de personas tanto individual como colectivamente. A partir de la consulta se le informa a la persona si es competencia de la Defensoría el caso presentado (La Defensoría no atiende asuntos de índole privado), pero sobre todo se le indica la institución y el funcionarios competente para atender la cuestión. Se le señala además la forma de realizar su gestión, para lo cual se le entrega una "carta de referencia" con la información necesaria para que asuma adecuadamente la protección de su derecho.
- Gestión informal. Cuando los asuntos no son atendidos a satisfacción de la persona y antes de que esta proceda a hacer su denuncia ante la Defensoría, se realizan gestiones informales con los funcionarios públicos involucrados, a fin de incentivar y generar la adecuada respuesta por parte de estos.

En este particular, se presentan posibilidades de mediación y de otras formas alternativas de resolución de conflictos, o bien de realizar una labor de promoción más específica con la o las personas afectadas a fin de que coadyuven en la resolución del asunto a partir de diferentes instancias y acciones.

- Charlas divulgativas. Estas se realizan de manera general a grupos, organizaciones e instituciones.
- Difusión masiva de información. Se realiza a través de los espacios que se logran en forma gratuita en los diferentes medios de comunicación presentes en las regiones.

ii. *Creación y uso de medios de participación*

Este componente se lleva a cabo a través de las siguientes actividades:

- Participación en medios de comunicación masiva. Estos son espacios en que los habitantes pueden expresar sus intereses o aquellos en que los medios difunden el estado y avance de los derechos de los habitantes.
- Acompañamiento a organizaciones de habitantes en sus gestiones reivindicativas de derechos.
- Incentivar la realización de cabildos abiertos y otras formas de consulta pública (evaluación participativa de servicios e instituciones públicas)
- Encuentros participativos subregionales organizados por tema o sector poblacional.
- Creación de espacios comunales de recepción y difusión de información.

iii. Promoción

Esto se realiza desarrollando las siguientes actividades:

- Apoyo a procesos de defensa de derechos. Esto requiere del trabajo con las personas afectadas para la concertación de esfuerzos en busca de la resolución de sus necesidades.
- Promoción de grupos de protección de derechos. Se busca incentivar la creación de estructuras consideradas dentro de las leyes y reglamentos institucionales que coadyuvan el control de la gestiones de la función pública.

Comités de policía auxiliar en barrios
 Asociaciones Contralora de Servicios Públicos
 Asociaciones de asegurados del régimen de atención médica
 Grupos de Defensa del Consumidor
 Comités de Vigilancia de Recursos Naturales (COVIRENAS)
 Grupos para la Defensa de los Derechos de la Mujer
 Asociaciones de Protección de los Derechos de los Niños
 Grupos de atención y prevención de derechos de las personas de la tercera edad
 Grupos para la defensa de condiciones laborales
 Grupos pro mejoras de la calidad de vida

- Capacitación y formación de colaboradores voluntarios .
- Propiciar la formación de redes de protección de derechos.

5. *Actividades especiales*

El Proyecto de Unidades Móviles de Divulgación y Promoción ha mantenido otros vínculos de cooperación con diferentes instituciones y organizaciones. Una de estas es la Escuela de Planificación y Promoción de la Universidad Nacional.

Esta escuela propició la creación del Centro de Promoción, Capacitación y Educación Comunitaria para el Desarrollo Humano (CEPROCEC) ubicado en San Rafael de Heredia con el propósito de capacitar y formar a los líderes comunitarios de ese y otros cantones de Heredia.

Fue de esta forma como a través del Proyecto de Unidades Móviles, se dieron a conocer los diversos temas que especialistas de la Defensoría de los Habitantes desarrollarían en dicho centro.

Por otra parte, se ha participado en diferentes reuniones para la organización de los programas de capacitación de CEPROCEC. Además, se apoyó la organización y realización del "Encuentro de la Juventud del cantón de San Rafael de Heredia", realizado febrero de 1995 y que contó con la participación de dos promotores del Proyecto Unidades Móviles de Divulgación y Promoción, quienes dieron su aporte en el desarrollo metodológico del evento y facilitaron la labor de las mesas de trabajo.

D. **ACTIVIDADES DIVERSAS**

1. *Día Nacional de la Sugerencia*

Como se ha indicado, una de las funciones más importantes que la ley le asigna a la Defensoría de los Habitantes es la promocionar y divulgar los derechos e intereses de la población como mecanismo para fomentar la acción comunitaria y la democracia participativa.

Al tiempo que se desarrollaba el Encuentro Nacional de Comunidades, y como actividad paralela, el 22 de julio se llevó a cabo el Día Nacional de la Sugerencia. Esta iniciativa abrió un espacio para que todas las personas interesadas en la búsqueda de soluciones a los principales problemas del país pudieran dirigir sus sugerencias al Estado costarricense.

Con ese fin, funcionarios de la Defensoría de los Habitantes se desplazaron a Heredia, Alajuela, Cartago, Limón y San José para facilitar la recolección de todas aquellas sugerencias que desearan plantear los habitantes de la República. En el desarrollo de la actividad se contó con la colaboración de los medios de comunicación, organizaciones comunales y personas interesadas en contribuir con el esfuerzo de la institución.

La participación popular no se hizo esperar. Cientos de habitantes plantearon sus sugerencias. Lo que en ellas se plasma constituye un importante insumo para el diagnóstico de los problemas que aquejan a los habitantes de la República, así como para la búsqueda de las posibles soluciones para dichos problemas.

El texto de esas sugerencias, debidamente clasificadas, fue puesto en conocimiento de los jerarcas de las instituciones a las que iban dirigidas. Muchas correspondieron a la función propia de la Defensoría de los Habitantes. Al trasladar las sugerencias a quienes tienen la responsabilidad de conducir las instituciones públicas, el Defensor de los Habitantes les instó a conocerlas, estudiarlas e incorporarlas en lo aplicable, seguros de que el llevar a cabo las tareas propuestas redundará en un mejoramiento del servicio que brindan las instituciones y en la consecuente satisfacción del usuario.

El compendio de todas las sugerencias recibidas, distribuido entre los medios de comunicación participantes, queda como testimonio de una jornada de consulta participativa -en lo constructivo- desarrollada por la Defensoría de los Habitantes.

2. *Concurso de pintura*

Durante diez meses, la Defensoría de los Habitantes, en conjunto con el Instituto Interamericano de Derechos Humanos y Amnistía Internacional desarrolló un certamen de pintura de jóvenes habitantes, sobre el tema de "LOS DERECHOS HUMANOS VISTOS DESDE LA PERSPECTIVA DE MIS DEBERES".

El certamen fue un éxito. Con una participación récord de 15.683 adolescentes y el trabajo tesonero de más de cuarenta profesores de artes plásticas, fue posible acompañar procesos educativos que enriquecen nuestro sistema, tanto en lo metodológico como en los contenidos. Se seleccionaron cien obras a partir de las cuales se han venido desarrollando nuevos procesos educativos sobre derechos humanos, con niños, jóvenes y adultos.

Los jóvenes ganadores fueron premiados con materiales para hacer nuevas obras de arte, libros, experiencias de turismo cultural nacional e internacional, y, con los profesores que más entusiastamente apoyaron el certamen y lo extendieron a las comunidades, se compartió una pequeña recepción en un hotel de la Capital. Dentro de este grupo se destacó el trabajo realizado por una profesora, quien viajó por tres semanas a España, como estímulo especial a su trabajo artístico educativo.

La Defensoría está empeñada en promover actividades y producir materiales que apoyen la educación en derechos humanos para todos los habitantes de la República. Se trata de promover experiencias de educación no formal mediante los medios de comunicación masiva y formas alternativas, e impulsar los procesos de la educación formal, que ya ha incluido en la currícula el estudio de los derechos humanos.

3. *Cursos libres*

Para cumplir con el imperativo de la Ley de la Defensoría de los Habitantes de promover y difundir los derechos de todas las personas que habitan en el territorio nacional, se ha desarrollado y se está desarrollando una serie de proyectos y actividades de corte educativo dirigidos a varios sectores de la población (funcionarios públicos, jóvenes, niños, mujeres, minorías étnicas, y otros).

Con este objetivo se ha hecho uso de un espacio académico de excelente posibilidad difusora, como el que constituyen los CURSOS LIBRES de la Universidad de Costa Rica y de la Universidad Nacional, abiertos a toda la comunidad y con una gran libertad curricular.

Ocho funcionarios de la Defensoría dictaron cursos en las sedes de las dos universidades, dando a conocer la Defensoría misma; los derechos de los habitantes en su relación con la policía, con la administración de la justicia con las instituciones que conforman el sector salud, el sector educación y el sector vivienda; y las condiciones en que se encuentran los derechos de las personas menores de edad, de las mujeres y de las minorías en Costa Rica. En cada una de las oportunidades, el curso concluye con una comparecencia del Defensor de los Habitantes en una charla titulada "El Defensor rinde cuentas".

Desde el punto de vista de la Defensoría de los Habitantes, los cursos libres de las universidades oficiales son cátedra obligada, no sólo para desde allí desarrollar la necesaria capacitación ciudadana, sino también para ofrecer una vía más, en este caso de alto nivel y adecuada organización, para que el habitante entre en contacto su Defensoría y el titular de ella y le pidan cuentas. Es el propósito de la Defensoría de los Habitantes el que ese foro para el habitante se consolide, de manera que sea una obligación para la institución el atenderlos.

4. Promoción de medios alternativos de resolución de conflictos

El país ha caminado en los últimos meses hacia la apertura a nuevas formas y concepciones que permitan un retorno a la valoración de la administración de la justicia desde la perspectiva de la persona como sujeto del derecho a la justicia y que además propenda a la búsqueda de solución efectiva de conflictos que, al mantenerse, generan frustración individual y social. Independiente de la discusión que en el foro nacional ha suscitado el asunto, la Defensoría de los Habitantes encontró una importante similitud entre los procedimientos en algunas de sus áreas de trabajo y las propuestas de mediación y mediación en equidad que plantea como renovación esta doctrina jurídica.

En algunos casos que se presentaron a su consideración, la Defensoría de los Habitantes ha sido mediadora entre instituciones del Estado y particulares y ha descubierto que este es un camino válido para la resolución de algunos de los conflictos que debe conocer.

Por este motivo se ha procurado que funcionarios de distintas áreas participen de conferencias, talleres y seminarios que se han impartido en el país y fuera de él. Es además política de la Defensoría seguir apoyando desde la Comisión Nacional para la Modernización de la Administración de la Justicia los esfuerzos nacionales en este sentido y promover en su personal la capacitación para el ejercicio de estos métodos alternativos.

5. Seminario sobre modificaciones a la legislación laboral

En una época de cambios profundos y acelerados, cuando importantes desafíos ponen en juego el futuro de la vida institucional y social del país, el cumplimiento de su misión

entraña para la Defensoría de los Habitantes la necesidad de generar condiciones y estimular procesos de comunicación y concertación social que coadyuven al fortalecimiento de la democracia participativa en procura de condiciones de mayor justicia y equidad para quienes han sido históricamente excluidos de los beneficios del desarrollo y miran con desconfianza y temor esos cambios. En giras realizadas por la zona atlántica y como producto de conversaciones con trabajadores y dirigentes sindicales de la región, así como del estudio de diversas quejas planteadas, el Defensor de los Habitantes pudo observar que el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social no cumple con las obligaciones que le impone la nueva normativa referida a las garantías sindicales en el mundo del trabajo y más aún, que no manifestaba ninguna intención de adaptar su organización para cumplirlas.

En el marco de esta orientación general y de las constataciones anotadas, se convocó el SEMINARIO SOBRE LAS MODIFICACIONES EN LA LEGISLACION LABORAL: LA LETRA Y LA REALIDAD, realizado en Siquirres el 25 de setiembre de 1994. Se pretendió así dar inicio a un proceso de debate y análisis de las recientes reformas a la legislación laboral sobre la protección de los derechos sindicales, identificar intereses de los sectores involucrados, precisar puntos de vista y objetivos compartidos y acordar vías que permitan resolver contradicciones.

La resolución número 5000 de la Sala Constitucional, la ley No.7360 que introdujo reformas en el Código de Trabajo, el punto de vista de empresarios y trabajadores sobre esa nueva legislación, su proceso de aplicación y las obligaciones del Estado para hacerla efectiva, constituyeron temario predominante en la agenda.

Fueron invitados a esta actividad en calidad de expositores personalidades del ámbito judicial, del mundo de las organizaciones sindicales y la academia, y también al Ministro de Trabajo y Seguridad Social, como principal responsable de la aplicación y resguardo de la ley en esta materia; lamentablemente, el Ministro no asistió. Como participantes asistieron miembros de organizaciones cívicas, gremiales y comunales, así como representantes de las principales instituciones del Estado que funcionan en la región.

Un arduo día de trabajo y discusión en torno a los antecedentes, perspectivas en juego, necesidades y propuestas de los diversos sectores participantes, culminó con una intervención del Defensor de los Habitantes acerca del papel del Estado y sus obligaciones para hacer efectivo el disfrute de los nuevos derechos de los trabajadores.

6. *Sistema local de protección del derecho a la salud*

El 26 de enero de 1995 en las instalaciones del PNUD se llevó a cabo el acto protocolario de firma de una Carta de Entendimiento entre el Proyecto de Salud Materno Infantil de la Unión Europea y la Defensoría de los Habitantes de la República, al amparo de la cual se dio inicio al trabajo de diseño de un programa denominado Sistema Local de Protección del Derecho a la Salud.

De común interés para ambas entidades, la ejecución del Programa permitirá realizar en las comunidades de Limoncito y Cieneguita del Cantón Central de Limón una experiencia piloto en cuanto a promoción integral de la salud desde la perspectiva del

derecho; vale decir, el desarrollo de un proceso participativo en diferentes dimensiones que contemplan la planificación estratégica del desarrollo, la ejecución y evaluación de planes y proyectos y la promoción cultural del disfrute del derecho a la salud, entendida ésta en el amplio sentido de bienestar.

Los protagonistas de este proceso están determinados por el carácter local del sistema de protección del derecho, lo cual se expresa en los objetivos generales de la Carta de Entendimiento firmada, en los siguientes términos:

- 1.- Propiciar una acción coordinada y concertada entre las comunidades y las instituciones públicas encargadas de la atención integral de la salud.
- 2.- Fomentar la participación de las comunidades en la gestión de la salud pública.
- 3.- Promover la autoresponsabilidad de las comunidades en la protección del derecho a la salud materno-infantil.

El documento base del Programa ya se encuentra formulado y será sometido a validación mediante un taller que se celebrará en las comunidades a finales del mes de junio del presente año.

La Unidad Móvil de Promoción y Divulgación asignada a la región Huetar Atlántica, dedicará la totalidad del tiempo destinado al distrito central del cantón central de Limón a dar apoyo profesional y logístico a este programa piloto. Se pretende incluso que las experiencias que se obtengan sirvan de base para la expansión de la metodología desarrollada en el programa a otros distritos del cantón y del resto de la provincia de Limón.

7. *Capacitación de funcionarios de la Defensoría*

En toda organización es esencial la capacitación de su recurso humano y para la Defensoría de los Habitantes esto constituye una necesidad imperiosa. Por ello se ha facilitado la participación de funcionarios en actividades que permitan mejorar su desempeño y enriquecerlos desde el punto de vista profesional, laboral y personal.

Actividades como talleres, seminarios, charlas, cursos y otros han contado con la participación de nutridos grupos de funcionarios de la Defensoría, en temas tan diversos como vivienda, protección ambiental, derecho minero, pensiones, atención médica, análisis de nueva legislación, resolución alternativa de conflictos, derechos humanos y otros. Estas actividades son organizadas por diversas instituciones tales como colegios profesionales, grupos organizados, centros de estudio o capacitación, centros hospitalarios y otras entidades gubernamentales, organizaciones no gubernamentales y privadas. Mención aparte merece el Curso Interdisciplinario de Derechos Humanos que, por su temática, resulta de suma importancia para la Defensoría y en el cual participaron dos funcionarios en el año 1994.

En consonancia con este esfuerzo se ha propiciado la participación del personal en actividades de capacitación fuera del país, principalmente en materia de derechos humanos

y organización de las comunidades. Mientras un funcionario se encuentra en un curso sobre Derechos Humanos y Derecho Humanitario en Suecia, otra funcionaria participó en uno de formación de capacitadores en Honduras, auspiciado por la Organización de las Naciones Unidas. Por aparte se hace mención a la pasantía que, por espacio de setenta días y con el auspicio del Centro de Derechos Humanos de Naciones Unidas, realizaron dos funcionarios de la Defensoría en distintas oficinas del Ombudsman en Europa.

Este esfuerzo por mejorar la formación del personal de la Defensoría es insoslayable y en él se compromete la Institución en aras de mejorar, día a día, el servicio que brinda a los habitantes.

8. *Publicaciones*

Como apoyo a las labores de promoción y divulgación llevadas a cabo por la Defensoría de los Habitantes, fundamentalmente en el ámbito de la educación en derechos humanos, se elaboró una serie de publicaciones para ser distribuidas entre los distintos sectores de la población:

a. Informe Anual 1993-1994

El informe de labores que debe presentar la Defensoría de los Habitantes constituye un mecanismo efectivo para detallar las distintas acciones emprendidas por la institución - en materia de protección de derechos y de promoción y divulgación- así como para denunciar los vicios que ha podido detectar a través de sus investigaciones. Por esta razón, se distribuyó ejemplares del Informe Anual 1993-94 a los diversos medios de comunicación, diputados, ministros, presidentes ejecutivos, magistrados, instituciones del ombudsman de otros países, representantes municipales, bibliotecas, así como académicos y formadores de opinión.

b. Estado de la población

Por constituir un importante análisis de la situación de la población en materia de derechos humanos, su reprodujo y distribuyó el discurso pronunciado por el Defensor de los Habitantes con motivo de la presentación del Informe Anual ante la Asamblea Legislativa. En dicho documento se hace una descripción detallada de las diversas situaciones denunciadas por la institución y de su impacto sobre los distintos sectores de la población.

c. Lo que usted debe saber sobre la Defensoría de los Habitantes

Como parte del proceso educativo emprendido por la Defensoría de los Habitantes, se imprimió un desplegable en el cual se describe la información necesaria sobre los servicios que presta la institución así como la forma de utilizarlos.

d. Ley de la Defensoría de los Habitantes y su reforma

Dado el interés de la institución de que tanto la población como los funcionarios públicos conozcan su labor como su funcionamiento, se ha destruido ejemplares de la Ley con la reforma de julio de 1994.

e. Violencia y relaciones de pareja

El tema de las agresiones que sufren las mujeres por parte de sus parejas ha sido largamente estudiado por la institución. Como consecuencia, en el mes de febrero se publicó un documento elaborado bajo la coordinación del Área de la Defensoría de la Mujer en el cual se analiza la situación jurídica de las mujeres sometidas a actos violentos de parte de sus compañeros o esposos y los mecanismos legales el ordenamiento jurídico proporciona a las víctimas para enfrentar su situación.

f. Hostigamiento sexual

El documento, el cual también fue elaborado por el Área de la Defensoría de la Mujer, consiste en una sistematización de las experiencias acumuladas por la Defensoría de los Habitantes en el tratamiento del hostigamiento sexual, tomando en consideración que el problema es de tipo social y que ha existido una marcada tendencia a invisibilizarlo. El análisis contiene la definición del concepto, sus componentes, y el enfoque de la institución derivado de los asuntos que ha conocido.

9. *Trabajo Comunal Universitario*

Al igual que en el periodo anterior, la labor de la Defensoría de los Habitantes se ha visto reforzada con la colaboración de estudiantes de universidades públicas y privadas quienes han realizado su trabajo comunal universitario en la institución. También se ha contado con el apoyo de alumnos de universidades de Estados Unidos y Canadá quienes han realizado su práctica profesional en las diferentes áreas. Lo anterior ha significado un importante aporte para la labor de la Defensoría, pues ha venido a reforzar el equipo logístico y técnico que requiere la institución para el adecuado cumplimiento de sus objetivos.

CAPITULO VI.

PROYECCION INSTITUCIONAL

A. RELACIONES INTERINSTITUCIONALES

1. Relaciones con el Presidente de la República

Del Presidente de la República -actuando como habitante- el Defensor de los Habitantes recibió una queja (ver "Queja Presidencial" en acápite de Pronunciamientos de este Informe Anual). La queja versó sobre un tema que es caro y común para ambos: la creciente ausencia de solidaridad en las relaciones entre los habitantes del país. La queja "dio ganas de ilusionarse al Defensor, dio ganas de renovar la esperanza en la capacidad que tenemos como nación, dio muchas ganas de trabajar fuerte".

"Aunando esfuerzos con usted, señor Presidente, podemos sacar la tarea..."; "...es mucho lo que está por hacerse..."; "Hemos estado, estamos y estaremos al lado suyo, de su administración...en todo lo que signifique la defensa de los intereses comunales y los derechos de los habitantes,..." son frases que ha transmitido el Defensor de los Habitantes al Presidente por vía epistolar; "...es mucho lo que tenemos en común, no dejemos que otros nos separen en ello..." le manifestó en una cordial y franca visita el 14 de febrero.

Como corresponde, la relación con el Presidente ha tenido en mente los más altos intereses y derechos de los habitantes. Por escrito se le ha planteado al Presidente el serio problema de las deudas de los bananeros con el Estado, el ingrato abandono de más de diez mil habitantes esterilizados, la necesidad de insistir en una reforma tributaria que, como él lo propuso, sea permanente, sostenible, equitativa y solidaria. Al Presidente se le han hecho observaciones puntuales sobre el proyecto para la instalación de un relleno sanitario en Cordel de Mora, y se le ha informado sobre los objetivos de las Unidades Móviles de Promoción y Divulgación en el tanto ellas buscan establecer los canales adecuados de comunicación con los representantes gubernamentales y de la sociedad civil en las regiones, y facilitar un espacio de intercambio y retroalimentación con las autoridades regionales, promocionando la creación de mecanismos concertados para la protección y promoción de los derechos humanos a nivel local.

El Defensor de los Habitantes solicitó al Presidente que, en consonancia con su ética de trabajo, terminara con la nefasta y creciente práctica de las instituciones de cerrar los servicios al público por diez o más días en Semana Santa y Fin de Año; se le solicitó definir la forma en que el Estado habría de resarcir a miles de habitantes pobres a quienes el INS y el BANHVI cobraron indebidamente de más. Al Presidente se le recordó reiteradamente su ofrecimiento de invitar al Defensor de los Habitantes y la Defensora Adjunta a una sesión de Consejo de Gobierno ampliado para conversar sobre los procedimientos y propósitos de la Defensoría y así asegurar el mejor cumplimiento de las obligaciones de todos para con los ciudadanos, a quienes se deben todos los funcionarios públicos.

No siempre se obtuvo respuesta del Presidente. La Defensoría seguirá insistiendo todo lo necesario.

Con gran entusiasmo se aceptó la invitación del Presidente y de la Presidencia para participar en dos eventos que se anticiparon como de trascendental importancia: el Foro para un Acuerdo Nacional Razonable -celebrado en setiembre de 1994 y al que asistieron el Defensor de los Habitantes y la Defensora Adjunta- y al Foro Nacional de Combate a la Pobreza en noviembre de 1994 y en el cual, además de la participación del Defensor de los Habitantes y de un grupo de funcionarios de la institución, dos de las Directoras de Área de la Defensoría fungieron como coordinadoras de dos grupos de debate. La Defensoría apoyó la convocatoria a ambos Foros como expresión de que habrían de ser -y fueron en efecto- de presentación diáfana e informada de una problemática y discusión abierta acerca de las soluciones necesarias. La Defensoría participó activamente en ambos, con plena convicción de lo importante que en ellos fue el llevar la voz de los habitantes. Como se creyó en esos Foros, se cree también en la necesidad de hacer efectivo lo que allí se propuso. La Defensoría velará porque así sea.

2. *Relaciones con la Asamblea Legislativa*

Con motivo de la primera presentación del Informe Anual de la Defensoría de los Habitantes, circunstancia novedosa en la práctica parlamentaria, se convino con el Presidente de la Asamblea Legislativa la manera de su presentación al tenor de lo que dispone la ley. Se dispuso primero la entrega formal del informe con invitación a los medios de comunicación, lo cual se realizó el día 8 de junio de 1994. Posteriormente se estableció la fórmula para la presentación del informe ante el Plenario de la Asamblea Legislativa, que comprendería un discurso del Defensor de los Habitantes, preguntas por parte de los diputados y diputadas, defensa del Informe por parte del Defensor y evaluación del informe por parte de los parlamentarios.

El día 27 de junio de 1994 el Defensor de los Habitantes compareció ante el Plenario de la Asamblea Legislativa a presentar y defender, según lo establece la ley, su Informe Anual de Labores por el periodo 1993-1994. En dicha oportunidad el Defensor caracterizó la naturaleza de la institución como "comisionado del Poder Legislativo" que persigue, entre sus propósitos, llevar "al seno del plenario legislativo la voz de los que no son oídos y que se han acercado a la nueva institución para hacer valer sus derechos". Concibió el informe, como el reflejo del estado de la población, un diagnóstico de la Costa Rica real y cotidiana.

En su discurso, el Defensor de los Habitantes, quien exaltó la importancia de la participación popular en la tutela de los derechos e intereses, denunció la violación de los derechos humanos por acción y omisión del Estado costarricense, como resultado de la "insensibilidad, de la intolerancia y de la inercia de aquéllos que olvidan su responsabilidad para con el bienestar de sus semejantes". Apuntó que esa "realidad costarricense ha justificado la necesaria existencia de la Defensoría de los Habitantes en Costa Rica."

Entre las denuncias más sensibles, apuntó el Defensor de los Habitantes, la violencia doméstica, la falta de protección del Estado a la niñez y a la adolescencia, la explotación y discriminación de la población indígena, la contaminación ambiental, la deficiencia de los servicios sociales, la gravedad del problema de la tenencia de la tierra, la falta de aplicación

de leyes laborales, el irrespeto al derecho de petición y a la celeridad en la prestación de los servicios públicos, las detenciones arbitrarias, el abuso y maltrato policial, entre otros.

Durante el periodo de preguntas se entabló un diálogo entre el Defensor de los Habitantes y los diputados y diputadas, en el cual fue posible ahondar y aclarar algunos aspectos del informe, en los que los parlamentarios tenían especial interés. En sus intervenciones los diputados resaltaron el trabajo que en un periodo relativamente corto había realizado la Defensoría de los Habitantes y la presencia y respaldo moral que había ganado en la institucionalidad y sociedad costarricenses.

Conforme a la fórmula establecida, al día siguiente, 28 de junio de 1994, los diputados y diputadas procedieron al análisis y evaluación del Informe de la Defensoría de los Habitantes.

A través de diversas intervenciones los diputados y diputadas resaltaron el valor del Informe en tanto ponía en evidencia la situación de los derechos de los habitantes y el estado de la gestión de la Administración Pública, siendo en algunos casos alarmante y reveladora las distintas formas como pueden ser violados los derechos fundamentales por el propio Estado. Se reconoció que la Defensoría de los Habitantes ha cumplido con las expectativas que le dieron origen, "evitar buena parte de los abusos, inmoralidades, arbitrariedades e ineficiencias en las que incurre la Administración Pública", reconociendo el esfuerzo efectivo realizado por la institución en el cumplimiento de tal cometido.

Se exaltó que el Informe presentado por el Defensor de los Habitantes debía ser un instrumento fundamental en el ejercicio de la labor legislativa en tanto refiere no solo a la creación cuantitativa de normas sino sobre todo a la calidad de las mismas. Sobre el particular señaló claramente uno de los señores diputados: "Una ley de mala calidad, omisa oscura, sin definir objetivos y responsabilidades, puede ser más nociva para los ciudadanos que la misma ausencia de leyes. Ya es hora de que nos pongamos a pensar en los problema que pueden surgir, a la sombra de una hiperinflación de normas de mala calidad".

En la presentación que hiciera el Defensor de los Habitantes del Informe Anual exhortó expresamente a la Asamblea Legislativa a la pronta aprobación de algunas leyes de fundamental importancia para el país. De ellas tan solo dos se hicieron realidad, la Ley contra el Hostigamiento Sexual y la ley que modifica el nombre de la Defensoría de los Habitantes. Quedan aún pendientes de aprobación y no con menor urgencia que entonces, la Ley de Creación de la Autoridad Reguladora de Servicios Público (transformación del Servicio Nacional de Electricidad), la Ley de Ejecución de la Pena, La Ley de Penas Alternativas a la Prisión, el Código de la Niñez y la Adolescencia, la Ley de Violencia Doméstica, la adaptación de la Ley Indígena y la Ley del CONAI a los principios del Convenio 169 de la O.I.T., la regulación de la competencia otorgada al Estado para supervisar la enseñanza privada y la reforma al sistema penitenciario nacional.

En relación al Código de la Niñez y la Adolescencia y a la Ley de Violencia Doméstica, la Defensoría de los Habitantes ha aportado en forma efectiva sus recursos humanos y materiales en procura de la pronta aprobación de tan necesaria legislación. Sirva el momento para hacer nuevamente un recordatorio a los diputados y diputadas sobre la necesidad de conocer las otras iniciativas de ley y la perentoriedad de su aprobación.

Especial mención merece la excitativa que el Defensor de los Habitantes hiciera a la regulación del ejercicio profesional de los diputados, sobre la cual lamentablemente a la fecha no se ha obtenido reacción alguna.

En sus relaciones con la Asamblea Legislativa, la Defensoría de los Habitantes ha establecido un estrecho vínculo de trabajo con el plenario legislativo. Desde la Defensoría se ha remitido a los diputados y diputadas información en torno a diversos tópicos. El Defensor de los Habitantes ha establecido un sistema individualizado de comunicación con cada uno de ellos, y así, les ha remitido cartas sobre la falta de equidad en que ha quedado el proyecto de reforma tributaria, sobre la necesidad de que el plenario legislativo haga justicia a un ciudadano a quien la Asamblea Legislativa afectó en sus derechos fundamentales y sobre la necesidad de aprobar diversos proyectos de ley en trámite parlamentario.

Debe destacarse de manera especial la estrecha, personal y permanente relación establecida durante el periodo por el Defensor de los Habitantes y la Defensora Adjunta con el Presidente de la Asamblea Legislativa, los miembros del Directorio, los Jefes de Fracción y, en general con los diputados y diputadas a la Asamblea Legislativa. Se visitó la Asamblea Legislativa en innumerables ocasiones y se tuvo el agrado, con mucha frecuencia, de recibir en la sede de la Defensoría las visitas y gestiones de los diputados y diputadas, particularmente su presencia en actos especiales o acompañando a habitantes de la República.

Asimismo, se recibió gran cantidad de asuntos para conocimiento de la Defensoría de los Habitantes referidos por los diputados, respecto a los cuales, vale mencionar, se ha brindado una atención conforme al trato que la institución brinda a todos los habitantes que acuden en busca de sus servicios.

A partir de esto, se ha podido determinar que los diputados y diputadas reciben de parte de los habitantes una enorme cantidad de solicitudes de gestión ante las entidades públicas las cuales son de la competencia de la Defensoría de los Habitantes, por lo que se considera importante consolidar una estrecha relación entre los legisladores y la institución, a fin de canalizar esas inquietudes a la Defensoría de los Habitantes y de esa manera, permitirle a los diputados y diputadas dedicar la mayor parte de su tiempo a la labor legislativa y al estudio de los problemas nacionales que les corresponde atender.

Es importante mencionar que a partir del cambio de Administración, la Defensoría de los Habitantes adoptó una serie de medidas a fin de informar a las nuevas autoridades públicas acerca del quehacer de la institución y la necesaria relación que entre ambas habría de establecerse. Con ese motivo el Defensor de los Habitantes se reunió con las fracciones parlamentarias de los Partidos Unidad Social Cristiana, en mayo de 1994, Liberación Nacional en marzo de 1995, y repetidamente con los representantes de Fuerza Democrática, Agrario Nacional y Unión Agrícola Cartaginesa.

En octubre de 1994, a instancia del Defensor de los Habitantes y del Jefe de Fracción del Partido Liberación Nacional, el titular de la institución y la Defensora Adjunta comparecieron a una sesión del Directorio Legislativo con los Jefes de Fracción. Esta

audiencia permitió establecer una positiva toma de contacto entre los miembros de la Asamblea Legislativa y el Defensor y la Defensora Adjunta de los Habitantes, con el propósito de consolidar su labor como órgano parlamentario y de gran trascendencia en el país.

El 20 de febrero de 1995 el Defensor de los Habitantes y la Defensora Adjunta comparecieron ante la Comisión Especial de la Asamblea Legislativa que analiza la manera de modificar los procesos de elección de altos funcionarios por parte de la Asamblea Legislativa.

Ya en la presentación del Informe Anual del periodo anterior se había insistido en la necesidad de que la Asamblea Legislativa estableciera sistemas de estudio de atestados y selección de candidatos para los cargos que le corresponde elegir: Magistrados de la Corte Suprema de Justicia, Contralor y Sub-contralor General de la República en forma totalmente abierta; Magistrados Suplentes a partir de una lista y Procurador General y Procurador Adjunto, en forma de ratificación a propuesta del Ejecutivo. Se sugería entonces que para uno y otro método se podría tomar como modelo el establecido para la Defensoría de los Habitantes y que fue desarrollado por primera vez en 1993 con motivo de la elección del Defensor de los Habitantes y la Defensora Adjunta.

Precisamente interesó a los miembros de la Comisión Especial el conocer directamente de los así electos, sus consideraciones sobre la modalidad empleada con motivo de su elección particular. El Defensor y la Defensora Adjunta se permitieron sugerir principios básicos para el mejoramiento de los procesos de elección a cargo de la Asamblea Legislativa, a operar dentro de los lineamientos constitucionales y legales vigentes. Entre los principios que se recomendaron figuran el de la convocatoria abierta, examen de atestados por comisión especial, audiencia pública a los postulantes, formulación de planes de trabajo y presentación de informe de labores en caso de postulación a reelección. Con motivo de la comparecencia el Defensor de los Habitantes se permitió externar su criterio contrario a la reelección, en particular para el cargo que ocupa y con ciertas limitantes para los otros que se analizaron.

Es criterio de la Defensoría de los Habitantes el que debe modificarse sustancialmente el proceso de postulación, selección y elección de esos funcionarios por parte de la Asamblea Legislativa. El carácter de representantes populares de los llamados a elegir y la consolidación de prácticas verdaderamente democráticas así lo exigen.

Oficina de Enlace Defensoría de los Habitantes-Asamblea Legislativa: Programa de Agenda Legislativa

Conforme con su naturaleza jurídica y como órgano adscrito al Poder Legislativo, la Defensoría de los Habitantes ha considerado necesario mantener una comunicación fluida y efectiva con la Asamblea Legislativa, con el fin de coordinar sus esfuerzos en la protección de los derechos e intereses de los habitantes.

Entre la Asamblea Legislativa y la Defensoría de los Habitantes una especial relación, en tanto a ambas corresponde proteger los derechos de los habitantes; la primera

mediante la promulgación de leyes reconocedoras y garantes de tales derechos y la segunda al velar por el buen funcionamiento del sector público y hacer efectivos esos derechos.

Bajo este presupuesto, la Defensoría de los Habitantes inició gestiones ante el Presidente de la Asamblea Legislativa en mayo de 1994 con el fin de contar con una oficina de enlace entre ambas instituciones. Esta oficina tendría como finalidad fundamental mantener un canal de comunicación permanente entre los dos órganos legislativos para intercambiar información atinente a las iniciativas de ley y a los procesos legislativos, con miras a lograr la creación de leyes respetuosas de los derechos de los habitantes.

En julio de ese mismo año se logró la instalación de una oficina adscrita a la Asamblea Legislativa con funciones específicas en la Defensoría de los Habitantes. Esta oficina cuenta con los servicios de un asesor parlamentario quien tiene las siguientes funciones:

- Brinda informes periódicos a la Defensoría de los Habitantes sobre los proyectos de ley que se presentan y tramitan en la Asamblea Legislativa.
- Realiza investigaciones sobre leyes, proyectos y decretos de interés para la Defensoría de los Habitantes.
- Coordina acciones entre ambas instituciones para cumplir con los objetivos comunes.
- Colabora en el análisis de proyectos de ley a la luz de su concordancia con los derechos de los habitantes.
- Gestiona instancias a nivel de ambas instituciones para impulsar el trámite de proyectos legislativos.

Durante este período se ha procedido al ajuste y organización de esta oficina de enlace, a través de la cual se ha facilitado el intercambio de información legislativa en apoyo del quehacer de la Defensoría de los Habitantes. Asimismo, se ha intervenido, a solicitud de las Comisiones parlamentarias o de oficio, en la tramitación de algunos proyectos de ley incorporando la visión de la Defensoría de los Habitantes en salvaguarda de los derechos de los habitantes. En ese sentido, se realizó una actividad muy intensa de coordinación con las comisiones legislativas, la cual merece ser reseñada brevemente.

En materia de mujer, una de las funciones más importantes de la Defensoría de la Mujer es la promover, facilitar y participar en procesos que lleven a la ampliación de los derechos de las mujeres. La concepción de nuevos instrumentos legales, la participación en la elaboración de éstos, así como en las diversas tareas que requiere el proceso de aprobación han sido acciones en las cuales ha participado de lleno la Defensoría de la Mujer. Esto ha significado, entre otras cosas, constituir comisiones de trabajo con diputadas y diputados, exponer los puntos de vista de la Defensoría de los Habitantes en mesas redondas, en las comisiones especiales de la Asamblea Legislativa y ante los medios de comunicación y reuniones permanentes con mujeres que han trabajado sobre los temas en discusión. Principalmente durante este periodo, se ha intervenido en el proceso de

elaboración de cuatro instrumentos legales de gran importancia para las mujeres. Estos son:

1) Ley contra el hostigamiento sexual en el empleo y la docencia. En este caso, se participó desde un principio en una comisión de trabajo que organizaron los diputados proponentes de la ley. Asimismo, se realizó diversas acciones (charlas, entrevistas para los medios de comunicación, intervenciones en mesas redondas) para dar a conocer el proyecto en discusión y promover su aprobación. En la Defensoría de los Habitantes se organizó una mesa redonda sobre el tema con la participación de uno de los diputados proponentes y otras personalidades del medio educativo y empresarial del país.

2) Reforma del artículo 95 del Código de Trabajo, que hace referencia al sistema de remuneración que regirá durante la licencia a la que tienen derecho las trabajadoras asalariadas por razón de embarazo y meses posteriores al parto, con lo que no se interrumpirá la cotización durante este período y por tanto las trabajadoras dejarán de ser discriminadas en cuanto a vacaciones, aguinaldo y pensión. Para efectos de esta Reforma, se mantuvo reuniones con el diputado proponente y con mujeres interesadas; asimismo, se aportó una redacción alternativa al contenido de la Reforma.

3) Adición del Título VII al Código de Familia para regular la Unión de Hecho. Para efectos de este proyecto y en conjunto con otras mujeres, se mantuvo reuniones con diputados y se preparó diferentes versiones sobre el contenido de la ley. También se participó en entrevistas con la prensa, en mesas redondas y en varios programas de radio y de televisión en defensa del proyecto. En la Defensoría de los Habitantes se organizó una conferencia de prensa sobre el tema.

4) Ley de Violencia Doméstica. Para este proyecto de ley, que se encuentra actualmente en discusión en la Comisión de Asuntos Sociales de la Asamblea Legislativa, se conformó una comisión con mujeres que han estado trabajando sobre este tema desde hace muchos años, con el propósito de revisar el texto de la ley y las mociones que se presentan; asimismo, se ha entregado textos alternativos a varios de los artículos del proyecto. Se ha trabajado con diputadas y diputados, especialmente con la presidenta de la Comisión.

Como parte del proceso de adecuación de la legislación interna a la Convención Internacional de los Derechos del Niño, la Defensoría de los Habitantes, a través del Área de Niñez, Adolescencia y Grupos Discriminados participó en forma consultiva en el trámite legislativo de los proyectos de ley sobre Reformas Urgentes al Código Penal, Código de Procedimientos Penales y Ley Orgánica de la Jurisdicción Tutelar de Menores, Ley de Adopciones, Ley de Violencia Doméstica, Ley que garantice la seguridad de los niños costarricenses y Ley de Pensiones Alimenticias.

Por otro lado, se rindió criterios ante distintas comisiones parlamentarias, los cuales en algunas ocasiones fueron acompañados de audiencias orales en refuerzo de la tesitura de la institución, sobre los siguientes proyectos de ley:

- Código de Defensa del Consumidor
- Ley que grava con el impuesto selectivo de consumo a los hidrocarburos

- Ley de creación de la Procuraduría Ambiental
- Ley de creación de la Defensoría del Campesino
- Ley de creación de la Defensoría del Anciano

Las observaciones presentadas por la Defensoría de los Habitantes en general, han tenido muy buena acogida por parte de los diputados, particularmente en el caso de los proyectos de ley referidos a la creación de la Procuraduría Ambiental, de la Defensoría del Campesino y de la Defensoría del Anciano.

En estos tres proyectos se puntualizó sobre la duplicidad de competencia y funciones que la propuesta de tales defensorías representaba en relación con la competencia genérica que le ha sido atribuida por ley a la Defensoría de los Habitantes, al resaltar que la problemática ambiental, de la tercera edad y de los trabajadores de la tierra son temas a los que la institución ha dado una especial connotación y ha brindado un particular seguimiento.

A raíz de estas gestiones los proyectos sobre la Defensoría del Campesino y del Anciano fueron archivados y se adecuó la creación de la Procuraduría Ambiental dentro del ámbito de competencia de la Procuraduría General de la República.

La tramitación del proyecto de ley N° 12.189 con el cual se pretendía prorrogar por cinco años las contribuciones que dan sustento al trabajo que desarrolla el Instituto Mixto de Ayuda Social provocó polémica y discusión en el Parlamento a tal punto que hubo incertidumbre acerca de su efectiva aprobación.

Al respecto, el Defensor de los Habitantes manifestó que la aprobación de dicha ley resultaba impostergable debido a la urgencia por atender las necesidades del sector más desposeído de la población costarricense. Se indicó que, por su importancia, dicha ley no debería ser objeto de canjes ni de negociaciones políticas.

Entre las acciones que llevó a cabo la Defensoría de los Habitantes con el fin de impulsar la adopción de dicha normativa están las siguientes:

1) El 18 de abril se envió una carta al Presidente de la Asamblea Legislativa en la que se manifestaba la preocupación de la institución por el desfase financiero que sufriría el IMAS si no se le daba trámite rápido al proyecto.

2) Mediante nota del 20 de abril el Defensor de los Habitantes solicitó a la Presidenta Ejecutiva del IMAS información acerca de los perjuicios que sufrirían los sectores más desprotegidos de la sociedad en el caso de que el proyecto de ley no fuera aprobado en tiempo.

3) En una misiva dirigida al Presidente de la Comisión de Asuntos Jurídicos de la Asamblea Legislativa, con fecha del 24 de abril, el Defensor de los Habitantes recomendó agilizar los trámites legislativos para que se aprobara dicho proyecto de ley.

La ley fue definitivamente aprobada el 27 de abril de 1995.

Ante la Defensoría de los Habitantes de la República se presentó un niño de 13 años de edad mediante una carta en la que denuncia -entre otras cosas- la propaganda y el daño que causa el cigarrillo. Llamó la atención que fuera precisamente un adolescente el que manifestara su preocupación por disfrutar de un ambiente limpio y descontaminado del humo del cigarrillo, tema profundamente enraizado en el derecho a la salud.

La Defensoría de los Habitantes dió respuesta pertinente a cada uno de los temas propuestos por el niño y le prometió especial apoyo para que la Asamblea Legislativa agilizará el trámite del proyecto de ley que regula todo lo concerniente al consumo y propaganda del cigarrillo. Se pensó que esta podía ser una coyuntura favorable para que esta Institución -comprometida como está con la defensa de los derechos humanos- pudiera dar un significativo y particular aporte al derecho a la salud.

En cumplimiento de lo prometido el Defensor de los Habitantes envió una extensa nota a los Diputados en apoyo al proyecto de Ley en discusión, fundamentando su posición -entre otras cosas- en el respeto al derecho a la salud establecido por la Constitución y las leyes. Este proyecto ya fue aprobado por la Asamblea Legislativa.

Por otro lado, la Defensoría de los Habitantes ha llevado a cabo una intensa labor de concientización a nivel de la Asamblea Legislativa en relación con la justicia de las reformas tributarias, particularmente del proyecto de ley de Ajuste Tributario y el de Justicia Tributaria.

Sobre el particular, el Defensor de los Habitantes ha hecho hincapié en comparecencias a las que ha asistido ante la Comisión de Asuntos Hacendarios, sobre el estado lamentable de los sistemas de control del régimen tributario, lo cual implica que cualquier impuesto adicional significará mayores ganancias para muchos de los que lo recolectan y no lo reintegran, lo que equivale a echar la plata en saco roto.

Ha insistido además en la falta de equidad y solidaridad que se deduce de la conformación del paquete tributario en su totalidad, al indicar también que, por negociaciones y presiones de grupos de interés, el grupo de propuestas ha ido variando a partir de que fue presentado en setiembre de 1994, y quedado ahora configurado fundamentalmente por impuestos indirectos.

En una comparecencia ante la Comisión de Asuntos Económicos que analizaba el proyecto de Ley de Justicia Tributaria el Defensor de los Habitantes de la República insistió en la necesidad de que ese proyecto fuera casi condición absoluta y necesaria para la aprobación de otros proyectos que se tramitaban paralelamente. En dicha oportunidad el Defensor de los Habitantes señaló que de nada servirían los nuevos impuestos si no hay un mecanismo adecuado para recaudarlos. Puntualizó que al haberse introducido modificaciones en la propuesta original la reforma tributaria, había dejado de ser permanente, sostenible, equitativa y solidaria, como se propuso el Ejecutivo al presentarla.

En ambas comparecencias se reiteró la necesidad de que se atendieran los intereses de la mayor parte de los habitantes y no los de unos pocos. Se demostró con datos oficiales la falta de equidad de la estructura tributaria actual y el hecho de que el paquete de medidas propuesto ahonda esa iniquidad.

El Defensor de los Habitantes llamó la atención a los Diputados sobre la circunstancia de que, dada la integración de los grupos de presión en Costa Rica, son los que menos pagan los que piden cuentas sobre el gasto público y los que rápidamente se organizan para evitar cualquier intento de hacerlos partícipes de las contribuciones que el Estado necesita para llevar adelante su función de distribución de la riqueza y atención de las necesidades de los habitantes.

Con motivo de la discusión en la Comisión de Asuntos Agropecuarios del proyecto de ley para declarar el venado cola blanca como patrimonio nacional, el Defensor de los Habitantes compareció en una sesión abogando por la reducción del plazo del transitorio que inexplicablemente permitió que continuara la caza del venado cola blanca por treinta meses a partir de su promulgación.

3. Relaciones con la Contraloría General de la República

Desde el inicio de funciones de la Defensoría de los Habitantes se procuró obtener de la Contraloría General de la República el apoyo en cuanto a procedimientos y sistemas de control de la gestión financiera de la institución.

Después de reiteradas solicitudes desde el periodo anterior para contar con una intervención de auditoría que evaluara los sistemas de registro y los mecanismos de control interno y propusiera las modificaciones que se estimaran necesarias, se logró que en marzo de 1995 se destacara una unidad de auditoría externa de la Contraloría General de la República, para que, en un plazo de seis meses, revisara a profundidad la gestión administrativa y financiera de la institución.

Complacida con el apoyo de la Contraloría, la Defensoría de los Habitantes ha facilitado al equipo de auditoras las facilidades necesarias para la ejecución de su tarea, incluyendo el franco acceso a toda la información que han requerido.

Es importante destacar el apoyo que la Dirección de Contratación Administrativa y la Dirección de Asuntos Jurídicos han brindado al proceso de consolidación de la institución, a través de la agilidad en el análisis y autorización de contrataciones que se han estimado de urgencia para la gestión institucional.

Es de interés resaltar la especial consideración que brindó la Dirección de Contratación Administrativa, a la gestión para la contratación de la empresa consultora encargada del proceso de reestructuración institucional, destacando la importancia de que una institución joven se someta a un proceso tal que le permita garantizar la eficiencia del servicio que brinda y el mejor aprovechamiento de los recursos disponibles.

4. Relaciones con el Poder Judicial

Al igual que durante el periodo anterior las relaciones con el Poder Judicial han sido de mutua colaboración y apoyo.

En el mes de mayo de 1995 se celebró el Seminario de Justicia Constitucional, organizado por la Sala Constitucional, en el cual se incluyó el tema del Ombudsman, a cargo de un reconocido tratadista mexicano y Juez de la Corte Interamericana de Derechos Humanos. Su exposición permitió la reflexión sobre algunos aspectos esenciales de la naturaleza de la nueva institución y particularmente sobre su relación con el Poder Judicial y la jurisdicción constitucional. Ello permitió reabrir el debate nacional en torno a esta figura del orden internacional y la entrada en operación de la Defensoría de los Habitantes en Costa Rica.

Es de interés resaltar que en forma permanente los funcionarios de la Defensoría de los Habitantes mantienen contacto con distintos despachos judiciales en busca de información, relación que en términos generales ha sido satisfactoria.

Así como con las instancias jurisdiccionales, se ha establecido canales fluidos de comunicación entre la Defensoría de los Habitantes y el Ministerio Público y el Organismo de Investigación Judicial. Con el primero, se ha promovido el inicio de causas judiciales a raíz de informes que ha dado a conocer la Defensoría de los Habitantes. En el caso del Organismo de Investigación Judicial, la relación ha sido igualmente buena, en tanto procuran brindar en tiempo y con eficiencia la información que la Defensoría solicita. Ha existido una especial relación con los dos directores que ha tenido la dependencia durante este periodo, siendo de resaltar que el nuevo director, como una de sus primeras gestiones a partir de su nombramiento, visitó la Defensoría de los Habitantes con la finalidad de estrechar los vínculos que entre ambos órganos se han establecido.

Resulta oportuno realizar algunas consideraciones en torno a la especial relación que existe entre la Sala Constitucional y la Defensoría de los Habitantes en tanto órganos que comparten la protección de los derechos fundamentales de los habitantes. Sin entrar a analizar en forma exhaustiva las diferencias fundamentales entre ambas instituciones es de interés resaltar las relaciones de colaboración entre ambas, a partir de la diferencia de una como instancia de carácter jurisdiccional y la otra como comisionado parlamentario.

Se ha podido constatar que las personas que consideran lesionados sus derechos recurren indistintamente o por consejo legal, a una u otra instancia. En ocasiones han accionado en forma simultánea ambos mecanismos, sin que exista la posibilidad real de poder constatar tal hecho de previo a la admisión del asunto por parte de la Defensoría de los Habitantes. En ese sentido, la institución ha tenido que recurrir a la declaración jurada del interesado de no tener un asunto judicial pendiente sobre el mismo objeto de su queja; sin embargo, en algunas ocasiones se ha podido corroborar la existencia de procesos judiciales sobre los mismos hechos denunciados y con la misma pretensión, lo que obliga a la suspensión del conocimiento del asunto por parte de la Defensoría de los Habitantes.

En otras ocasiones, el interesado activa los recursos jurídicos a conveniencia en busca de satisfacción de su pretensión, por lo que en caso de no recibir una respuesta conforme a su interés recurre a la otra vía, generando un nuevo despliegue de actividad institucional.

El tipo de habitantes que con mayor frecuencia asiste a la Defensoría de los Habitantes es gente sencilla que no cuenta con la suficiente formación o información en torno a los mecanismos legales que puede hacer valer en procura de la protección de sus derechos, de allí que se haya podido percibir que llegan con cierta frustración al no encontrar respuesta a sus interrogantes, entre otros, por no haber recurrido a las instancias correctas.

De lo anterior se desprende que la Defensoría de los Habitantes conoce de casos en forma paralela, alterna o sustitutiva respecto a la Sala Constitucional, lo que en ocasiones genera choque de procesos y eventualmente posiciones contrapuestas en torno a diversos asuntos. Ello sin contar la duplicidad de esfuerzos que se produce.

Esto ha llevado a la necesidad de plantear una relación dinámica con dicho órgano jurisdiccional a efectos de coordinar y fortalecer un mecanismo ágil y efectivo de comunicación que permita conocer recíprocamente de los asuntos que se conocen en una u otra instancia y establecer parámetros de intervención, sobre todo, de acuerdo a los criterios que la Sala Constitucional ha elaborado, en relación al control de constitucionalidad (Sala Constitucional) y el control de legalidad, moralidad y justicia (Defensoría de los Habitantes).

Con satisfacción, y gracias al impulso de las partes, esta relación ha dado ya sus primeros pasos, siendo frecuente las consultas por parte de la Defensoría de los Habitantes a la Sala Constitucional en relación con la tramitación y resultado de algunos asuntos, que de una u otra forma, llegan a su conocimiento. Los funcionarios de la Defensoría de los Habitantes han encontrado siempre en los funcionarios y magistrados de la Sala Constitucional deseos de cooperación y mutuo entendimiento al tiempo que un marcado interés en la discusión académica y de práctica jurídica sobre temas comunes a ambas instituciones y sobre sus respectivos ámbitos de competencia. Todo ello es un buen presagio.

5. Relaciones con la Procuraduría General de la República

Especial relación ha establecido la Defensoría de los Habitantes con la Procuraduría General de la República como usuaria permanente del Sistema de Legislación Vigente, a cargo de ese ente consultivo.

La conexión informática con la base de datos de leyes y dictámenes elaborada por la Procuraduría General de la República ha apoyado de manera invaluable la labor desplegada por la Defensoría de los Habitantes y a su vez, ha permitido un aprovechamiento racional de los recursos del Estado al compartir tan importante y costosa herramienta tecnológica. Gracias al apoyo del Procurador General de la República se logró contar con el acceso a esta información.

Asimismo, la Defensoría de los Habitantes ha recurrido al criterio técnico jurídico de la Procuraduría General de la República, conforme a sus atribuciones, contando siempre con la atención de dicha institución en los asuntos sometidos a su consideración.

Es importante destacar que en ocasiones el Poder Ejecutivo ha sometido a conocimiento de la Procuraduría General, el resultado de algunos informes emitidos por la Defensoría de los Habitantes, en procura de un cierto aval para la adopción de medidas. Se ha considerado que en algunas de estas oportunidades tal consulta ha resultado dilatoria de la toma de decisiones inmediatas a cargo de quien ha sido objeto de una Recomendación por parte de la Defensoría, duplicando los esfuerzos institucionales y postergando la satisfacción de los derechos de los habitantes.

B. RELACION JURIDICA DE LA DEFENSORIA DE LOS HABITANTES CON OTROS ORGANOS DEL ESTADO

1. Con la Sala Constitucional

De acuerdo con la Ley de la Jurisdicción Constitucional y la Ley de creación de la Defensoría de los Habitantes y su Reglamento Ejecutivo, esta institución tiene legitimación para incoar las acciones jurisdiccionales previstas en el ordenamiento jurídico, incluyendo obviamente las constitucionales de Hábeas Corpus, Amparo e Inconstitucionalidad, así como la Consulta de Constitucionalidad cuando el Defensor de los Habitantes considere que se infringen los derechos o libertades fundamentales reconocidos por la Constitución o los tratados internacionales de derechos humanos vigentes en la República. No obstante que dicha potestad no ha sido aún ejercitada por parte de la Defensoría de los Habitantes, sí existen importantes pronunciamientos de la Sala Constitucional, generados del actuar mismo de la Defensoría, que sin duda inciden en su diario quehacer:

a. Naturaleza de la interposición de acciones jurisdiccionales ante la Sala Constitucional por parte de la Defensoría

En esta materia, la Sala estableció, con motivo de un Recurso de Amparo que formuló un ciudadano contra la Defensoría, que la legitimación para accionar que le otorga la ley es puramente *potestativa*, por lo que su no ejercicio no violenta derecho constitucional alguno y que tratándose de una posible intervención de la Defensoría en procesos que se tramitan ante esa instancia no siendo parte procesal, aún cuando no se dé formalmente como una “coadyuvancia pasiva” es admisible como una “intervención procesal” si se considera que del resultado de la decisión que se tome en esa sede se van a ver afectados directamente los intereses de grupos de habitantes de la República a quienes por imperativo legal debe defender la institución.

Con estos pronunciamientos y de acuerdo con el principio de integración analógica del Ordenamiento Jurídico, la Sala demarca el ámbito y naturaleza de esa legitimación no sólo respecto de acciones propias de esa jurisdicción sino de otras acciones, tanto judiciales (civiles, laborales, contencioso-administrativo y otras) como administrativas, sin excepción alguna. La ley de creación de la Defensoría y su Reglamento establecen que ésta “... por iniciativa propia o a solicitud de interesado, podrá interponer cualquier tipo de acciones jurisdiccionales o administrativas previstas en el ordenamiento jurídico”.

b. Respeto del debido proceso en procedimientos que se inicien en la Defensoría

La Sala Constitucional ha reiterado que el mismo está referido a las garantías procesales o instrumentales de toda una serie de derechos y principios tendentes a proteger a la persona humana frente al silencio, al error o a la arbitrariedad del Estado. Ese concepto por supuesto que genera exigencias fundamentales respecto de todo proceso o procedimiento, principalmente tratándose de los de condena, de los sancionadores en general y aún de aquellos que resultan en denegación, restricción o supresión de derechos o libertades de personas privadas y públicas en cuanto a terceros frente a la que actúa.

Ahora bien, en relación con la Defensoría de los Habitantes y las competencias legales de ésta, la Sala ha tratado el punto al analizar, en casos subjúdice, si el procedimiento que se da en la investigación que la Defensoría inicia, sea de oficio o con motivo de quejas y denuncias que plantean ciudadanos de la República, debe siempre ajustarse a aquel principio constitucional o si por el contrario, por ser “meros informes” lo que resultan de esas investigaciones, los mismos no requieren agotar dicha garantía. Con ello, se abre el debate sobre la naturaleza y valor jurídico de los “informes” que emite el Defensor, punto sobre el que si bien la doctrina sobre el “ombudsman” es conteste no lo es así hasta el momento la jurisprudencia constitucional costarricense.

En la Defensoría de los Habitantes se tramitó el caso de un funcionario bancario al que una compañera de trabajo denunció por supuesto acoso sexual, el que luego de la investigación de rigor se tuvo por demostrado, recomendándose en el respectivo Informe Final que el jerarca del Banco le aplicara la sanción correspondiente. Ese funcionario formula Recurso de Amparo contra la Defensoría y en junio de 1994 la Sala lo declara con lugar por considerar que si se hace una recomendación tal sin la “intervención” del funcionario directamente afectado en la confección de ese Informe se le deja en imposibilidad absoluta de ejercer el derecho de defensa, con lo que se viola el debido proceso en materia sancionatoria.

En este mismo asunto existe un voto salvado que declara sin lugar el recurso por considerar que la recomendación que emite el Defensor de los Habitantes no constituye en forma alguna “sanción”, por no tratarse de un *procedimiento sancionatorio* sino que es una recomendación para que la Administración inicie el procedimiento, según las potestades que le da a la Defensoría su ley de creación por lo que no entra a jugar, en sentido estricto, la obligación de un apego al debido proceso que sí debe darse en ese tipo de procedimientos.

Siete meses después de resuelto el anterior recurso la misma Sala falló en una acción de Amparo que se formuló en contra de la Auditoría General de Entidades Financieras y se pronuncia en el sentido de que “... los informes, los estados de resultados y los auditorajes específicos, en el ejercicio de funciones de control interno o externo, son posibles aún sin la intervención de los posibles funcionarios involucrados, siempre y cuando sirvan como acto inicial del procedimiento sancionatorio, si así lo estima procedente el órgano de fiscalización o el jerarca, según corresponda”.

De ese modo se establece una diferencia entre una mera investigación preliminar, antesala de un posible procedimiento administrativo sancionatorio y otro de este tipo donde sí deberá hacerse mediante la sujeción del expediente que al efecto se abra a las

reglas del debido proceso, principios aplicables “mutatis mutandis” a todo procedimiento sancionador, según lo estableció la Sala.

Así las cosas se tiene la sensación de que la Sala aún no tiene claramente definido si en procedimientos que se dan en investigaciones de la Defensoría se debe agotar cada uno de los componentes de un debido proceso pues si en el segundo caso señalado se dijo que los informes que emite la A.G.E.F. -de naturaleza contralora no sancionatoria igual a los de la Defensoría de los Habitantes- no lo necesitan, igual solución se debería esperar para aquellos procedimientos de los que resultan Informes Finales que, según se desprende del mismo pronunciamiento de la Sala, tienen igual naturaleza y valor jurídicos, como se verá de seguido.

c. Naturaleza y valor jurídico de los Informes Finales que emite la Defensoría de los Habitantes

Es interesante cómo la Sala Constitucional ha ido definiendo, tratándose del procedimiento que se da en investigaciones que realiza la Defensoría de los Habitantes, la naturaleza y valor jurídico de los informes que se emiten como resultado de las mismas.

En la sentencia sobre el caso de acoso sexual, la Sala le da al Informe Final que se emitió un alcance de carácter sancionatorio contrario al que la Defensoría quiso dar a través de la recomendación que, luego de darse al funcionario de la institución bancaria el *debido proceso*, que incluye por supuesto la intimación, la imputación de cargos, la audiencia y defensa, se tomaran en cuenta las valoraciones que sobre el tema se hacían en ese informe y con base en ello se considera si el funcionario cuestionado se había hecho acreedor de una sanción acorde con el ordenamiento laboral que le es aplicable.

El voto salvado comentado arriba es reflejo de que la Sala no es conteste en punto a la naturaleza y valor jurídico de las recomendaciones del Defensor de los Habitantes pues si bien en este asunto la mayoría de los magistrados de la Sala consideran lo dicho, meses después - como se apuntó arriba- disponen unánimemente lo contrario en el sentido de que los informes que emite un órgano de igual naturaleza contralora que la Defensoría, son posibles aún sin la intervención de los posibles funcionarios involucrados, siempre y cuando sirvan como acto inicial del procedimiento sancionatorio.

En general los teóricos afirman que los actos del Defensor son de naturaleza distinta de los actos administrativos conceptuados como manifestaciones de voluntad de la Administración Pública que tienden a la producción de efectos jurídicos configuradores de actos jurídicos, en sentido estricto. Se dice que los actos del Defensor no son ni administrativos ni legislativos ni jurisdiccionales- para referirlo a la tradicional división de Poderes del Estado- por lo que al ser los informes finales la materialización de la función contralora del Defensor, las recomendaciones que en ellos se expresen no constituyen propiamente actos administrativos o de otra índole en tanto no produce efectos jurídicos que incidan en la esfera de los derechos subjetivos de aquellos funcionarios que por su calidad de tales se vean involucrados en las investigaciones que con motivo de una queja o denuncia realiza la Defensoría de los Habitantes. Al no tener esos efectos -aunque obviamente podrían tenerlos de naturaleza política o moral- esos actos escapan a un procedimiento sancionador en general (sea sanciones penales, civiles o laborales) que

desemboque en una denegación, restricción o supresión de derechos o libertades de las personas.

En ese sentido, al considerar la Sala que los informes de un órgano contralor como la Auditoría General de Entidades Financieras, son posibles aún sin la intervención de los posibles funcionarios involucrados, siempre y cuando sirvan como acto inicial del procedimiento sancionatorio, por vía de interpretación analógica de las normas y por el valor informativo de la jurisprudencia, de acuerdo con las prescripciones que sobre ella hace el Código Civil, se debe aplicar la misma solución al existir la misma razón. En otras palabras, si- guardando las distancias en cuanto al rango de las mismas - la A.G.E.F. es contralora al igual que la Procuraduría General de la República, la Contraloría General de la República y la misma Defensoría de los Habitantes, los informes que de estos órganos emanen no tendrán sino la naturaleza de actos de naturaleza no sancionatoria por lo que ellos no están sujetos al “debido proceso” y por lo tanto no son objeto de control constitucional por la vía del Recurso de Amparo, particularmente en el caso de la figura del ombudsman.

En ello no sólo hay una razón puramente jurídica sino práctica importante, pues si el mismo legislador concibió la figura del ombudsman como una Magistratura de Influencia en la que su poder vinculante está en su peso moral y su capacidad de mover a la opinión pública, lo que resulta ser suficiente para que la Administración resuelva una situación ilegal o inmoral. Ello lo logra mediante un procedimiento sencillo, sumario, ágil e informal, que nunca debería concebirse en términos tan rituales como los “judiciales”, echándose por la borda la idea originaria de una institución que, de frente a la Administración, respalde a los administrados en sus derechos e intereses y que lo haga de una manera ágil y muy rápida de modo que se evite el daño o por lo menos disminuyan los perjuicios causados hasta el momento de su intervención. El sujetar esos procedimientos a aquellas reglas entraría esa función y las consecuencias pronto se verían en el desconcierto que ello traería. Y ello significa que en los casos en que el o los funcionarios involucrados en una investigación pudieran tener alguna responsabilidad personal -en el ámbito laboral por ejemplo- lo sería sin perjuicio de que en sede administrativa se haga la investigación del caso con todo el respeto a las garantías del debido proceso, derecho constitucional que la misma Defensoría procurará se le haga efectivo, pues ese funcionario también es habitante de la República.

De lo contrario se estaría dando lo que manifestó un Magistrado al salvar su voto en una resolución de traslado de otro Recurso de Amparo, en el sentido que si una persona resultó involucrada en una investigación que realizó la Defensoría no por eso dicho funcionario tendría legitimación en lo personal y respecto de responsabilidades de ese tipo pues no es “apropiado que el amparo se utilice en un caso como este, en que la Defensoría ha ejercido su competencia respecto de actuaciones de diferentes entidades públicas involucradas (...) lo que puede tener una incidencia muy negativa en la función de ese órgano tan importante...”

Valga la ocasión para expresar la imperiosa necesidad de que en un aspecto tan importante, a saber la determinación de la naturaleza y valor jurídico de los procedimientos que se siguen en la Defensoría de los Habitantes y los informes que resultan de ellos, se prescriba definitivamente por medio de una disposición legal que las recomendaciones e

informes del Defensor de los Habitantes son actos jurídicos sin incidencia en la esfera subjetiva de las personas, por lo tanto no “revisables” en la vía del Amparo, fundamentalmente por posible violación al “debido proceso” al considerarse sus procedimientos como no sancionatorios. Con ello se lograría no sólo seguridad jurídica sino también un beneficio para la eficiencia y eficacia de la labor que realiza la Defensoría de los Habitantes.

Sobre el tema del debido proceso, la Defensoría de los Habitantes ha manifestado que el mismo constituye un principio rector de todo el ordenamiento jurídico. En este sentido, todos los órganos del Estado se encuentran regidos por dicho principio fundamental. Las garantías que contempla el debido proceso varían dependiendo del proceso o procedimiento de que se trate. En la mayoría de los casos existe una ley que, recogiendo este precepto, estipula la forma en que el mismo será garantizado por el órgano respectivo.

El procedimiento por seguir en la Defensoría de los Habitantes se encuentra establecido claramente en su ley. Se caracteriza por ser sumario e informal y en él se aseguran una serie de garantías procesales al establecer que el acto que admite la queja será notificado a la dependencia administrativa correspondiente, para que el superior jerárquico y el funcionario denunciado -en caso de haberlo- remitan el informe respectivo en forma obligatoria en un plazo perentorio de cinco días. Se garantiza además el derecho de comparecencia al señalarse que el funcionario podrá apersonarse ante la Defensoría de los Habitantes para ofrecer las pruebas de descargo que estime convenientes y formular el alegato procedente. En igual sentido, se garantiza la existencia de un expediente levantado al efecto.

El procedimiento de investigación respeta además las garantías procedimentales al observar el derecho de notificación al interesado, al funcionario, a la autoridad administrativa o dependencia administrativa correspondientes del resultado de sus investigaciones y de las decisiones adoptadas dentro de su competencia. Se rige además el procedimiento de la Defensoría de los Habitantes por dichas garantías procesales, al prever su ley el derecho de recurrir las recomendaciones, actuaciones e informes de la institución mediante el recurso de reconsideración ante el mismo órgano, según lo dispone el artículo 22 de la Ley de marras.

Respeto de este modo dicho procedimiento el principio constitucional del debido proceso, atendiendo a la jerarquía y conformidad de las normas a la Constitución Política. Debe reiterarse que dicho precepto tiene una especial connotación en relación con la naturaleza de la Defensoría de los Habitantes y el carácter de sus resoluciones.

A continuación se reseñan varias sentencias y algunos casos que están pendientes de resolución ante la Sala Constitucional que corresponden a este período y respecto de los cuales se hacen importantes consideraciones en aspectos de relevancia para el quehacer de la Defensoría de los Habitantes y su decantamiento jurídico-operativo.

d. Reseña de Sentencias

i. *Obligatoriedad de interponer acciones jurisdiccionales. (Sentencia N° 0423-94 del 21 de enero de 1994)*

Recurso de Amparo formulado en contra de la Defensoría de los Habitantes por un habitante internado en un Centro, que alega que al negarse la Defensoría a presentar a su favor una acción de inconstitucionalidad en los términos que lo faculta la Ley de la Jurisdicción Constitucional quebranta su derecho constitucional a la “igualdad” ante la ley.

La Sala *rechazó por el fondo* el recurso, al considerar que además de que la solicitud del recurrente se atendió oportunamente por parte de la Defensoría, la facultad a que se refiere el numeral 75 de aquella ley no implica que ella “... se vea obligada a plantear, indiscriminadamente, todas aquellas que se le soliciten sin que la determinación motivada de no presentarla implique por sí sola una violación al derecho de petición del solicitante o la de otros derechos fundamentales.”

ii. Intervención Procesal de la Defensoría de los Habitantes. (Sentencia N° 2351-94 del 17 de mayo de 1994).

Amparo promovido por Tropigás de Costa Rica Sociedad Anónima en contra del Presidente de la República y la Junta Directiva del Servicio Nacional de Electricidad. La pretensión de la recurrente es que se declare con lugar el recurso en tanto se viola el derecho constitucional del libre comercio y el derecho de propiedad privada pues la Junta Directiva al fijar los precios de venta del producto gas L.P.G., además de que carece de competencia para ello, desconoce en los nuevos precios los costos de comercialización.

La Defensoría de los Habitantes intervino en este proceso, de acuerdo con la legitimación que tiene para ello, en procura de la defensa de los habitantes consumidores de menos recursos que se ven directamente afectados con los precios que cobra la empresa comercializadora de ese producto. Específicamente, refiriéndose a la suspensión de los efectos del acto y abogando por la revocatoria de tal suspensión, la Defensoría indicó a la Sala que si bien la reducción beneficiaría a otros sectores de la población (industria, comercio, clase media y alta) además de los sectores más "desposeídos", ello no obsta para que aún así se pueda dar lo señalado en el sentido de que sea no solamente difícil, sino imposible, la devolución de las sumas pagadas de más por los habitantes. Sin duda, la suspensión del acto causaba daños y perjuicios económicos ciertos e inminentes a los intereses de estos consumidores.

No obstante que la parte recurrente solicitó a la Sala se impidiera la intervención de la Defensoría de los Habitantes, la Sala las desestimó al considerar que aunque no se le tiene formalmente como “coadyuvante pasivo”, admite la intervención procesal de la Defensoría, pues si bien el recurso lo que pretende es la protección de los derechos del recurrente, lo cierto es que del resultado de él dependerá la determinación del precio del gas líquido al consumidor que directamente atañe a un sector importante de los habitantes de la República cuyos intereses y derechos debe defender la institución por imperativo legal.

iii. En relación con el debido proceso.

a- Sentencia N° 2999-94 del 17 de junio de 1994. Recurso de Amparo establecido por un funcionario bancario en contra de la Defensoría de los Habitantes por considerar que

ésta, sin darle audiencia en la queja que en su contra formuló una petente, emitió informe final y declaró que él incurrió en la conducta típica de acoso sexual y recomendó a su patrono, el Banco de Costa Rica, que lo sancionara por ello.

Esta acción fue *declarada con lugar* por la Sala Constitucional considerando que se dio violación al debido proceso del recurrente en la queja de marras pues, a pesar de que la investigación involucraba directamente al ocurrente, en el procedimiento que inició la Defensoría no se le escuchó y más bien se concluyó que de la conducta de ese funcionario derivaba una medida sancionatoria como la recomendada.

En este asunto una magistrada salvó su voto y declaró sin lugar el recurso al fundar su decisión básicamente en que la recomendación que emite el Defensor de los Habitantes no constituye en forma alguna “sanción”, por no tratarse de un procedimiento sancionatorio sino que es una recomendación para que la Administración rectifique, en su caso, lo actuado, según las potestades que le da a la Defensoría su ley de creación. Una cosa es el procedimiento sancionatorio propiamente dicho donde sí debe respetársele al recurrente el debido proceso y otro la investigación que a raíz de una queja inicia la Defensoría y que concluye con un informe que puede contener recomendaciones como en el asunto subexámine sucedió.

b- Sentencia N° 6330-94 del 26 de octubre de 1994. Recurso de Amparo en contra de la Defensora Adjunta de los Habitantes en el que se alega violación al derecho constitucional del debido proceso, básicamente en cuanto a un supuesto estado de indefensión y falta de fundamentación del informe final. Esta acción fue *declarada sin lugar* pues se tuvo por demostrado que no sólo la accionante fue debidamente atendida en la investigación iniciada sino también que en contra del informe final que se tacha de ayuno de fundamentación caben los remedios procesales que la ley de creación de la Defensoría prevé sin que le sea dable a esa Sala, según lo dice ella misma, sustituirle en esas impugnaciones.

c- Sentencia N° 6437-94 del 2 de noviembre de 1994. Recurso de Amparo formulado en contra de la Defensoría de los Habitantes y una funcionaria de la institución, Coordinadora de una de sus áreas.

El recurso fue *rechazado de plano* pues se tuvo por probado que el agravio que alegaba el recurrente de violación al debido proceso no eran tal pues no se pudo asumir la existencia de una investigación en que se tenga como involucrada a la Asociación recurrente.

iv. Naturaleza jurídica de los Informes de Organos de Control. (Sentencia N° 7190-94 del 6 de diciembre de 1994). Recurso de Amparo en contra del Consejo de Gobierno y de la Auditoría General de Entidades Financieras.

En este fallo la Sala declara sin lugar la acción, al analizarse la naturaleza y valor jurídico de los informes que emite la Auditoría expresó que “... los informes, los estados de resultados y los auditorajes específicos, en el ejercicio de funciones de control interno o externo, son posibles aún sin la intervención de los posibles funcionarios involucrados,

siempre y cuando sirvan como acto inicial del procedimiento sancionatorio, si así lo estima procedente el órgano de fiscalización o el jerarca, según corresponda”.

De ese modo se establece una diferencia entre una mera investigación preliminar, antesala de un posible procedimiento administrativo sancionatorio, y otro de este tipo donde sí “... deberá hacerse mediante la sujeción del expediente, que al efecto se abra, a las reglas del debido proceso, principios aplicables “mutatis mutandis” a todo procedimiento sancionador.

e. Procesos pendientes

1- Con fecha 25 de marzo de 1994 el entonces Presidente Ejecutivo del Instituto Costarricense de Turismos presenta RECURSO DE AMPARO en contra de la Defensoría de los Habitantes de la República y específicamente, en contra del Defensor y de la Defensora Adjunta de las Habitantes, con motivo de la investigación relacionada con el Proyecto Golfo Papagayo.

Mediante la resolución N° 182-I-94 la Sala Constitucional admite el citado recurso en lo personal y ordena rechazarlo en los demás extremos, al tiempo que acoge parcialmente la argumentación de la Defensoría de los Habitantes y *rechaza de plano* el conocer el asunto en su carácter institucional por considerar que no son susceptibles de amparo las entidades de Derecho Público, en este caso, el Instituto Costarricense de Turismo.

Respecto de la decisión de la mayoría de los magistrados de darle curso al Amparo, existe un voto salvado que lo rechaza de plano al considerar que no es apropiado que ese recurso se utilice en un caso como éste “... en que la Defensoría de los Habitantes ha ejercido su competencia respecto de actuaciones de diferentes entidades públicas involucradas... lo que puede tener una incidencia muy negativa en la función de ese órgano tan importante...”

En respuesta a la acción incoada se argumentó en el informe de estilo, entre otras cosas, que la Defensoría de los Habitantes no es un órgano sustitutivo de la Administración Pública, sino que su función se dirige a promover que el sector público cumpla con las obligaciones que el ordenamiento jurídico le impone. De esta manera, la Defensoría vela, gestiona, impulsa y recomienda que la propia Administración proponga soluciones o respuestas adecuadas a los problemas detectados.

Asimismo, haciendo eco de la misma jurisprudencia de esa Sala se argumentó que la actuación de la Defensoría no es de tipo sancionatorio desde ningún punto de vista; por el contrario, el Defensor de los Habitantes, en atención a una denuncia o de oficio, con vista en un acto ilegal por parte de la Administración Pública, procederá a recomendar a la Administración la modificación del hecho para así solventar el perjuicio ocasionado. De lo anterior se deduce que la importancia de las recomendaciones del Defensor radica en su fuerza moral. Efectivamente, la práctica ha demostrado, la doctrina lo sostiene y la Defensoría lo avala plenamente, que no es necesario proveer al Defensor de los Habitantes de un poder vinculante, pues el peso moral de ella y su capacidad de mover a la opinión pública habrá de ser suficiente para que la Administración resuelva una situación ilegal o inmoral.

Se argumentó en el informe ante la Sala que las recomendaciones del Defensor de los Habitantes constituyen un instrumento jurídico de gran importancia para el ordenamiento normativo, no sólo por su carácter particular, sino también por su especial naturaleza, ya que por sus propias características su accionar no se ajusta del todo al acto administrativo ni al acto jurisdiccional. Constituye, por lo tanto, una nueva categoría de actos jurídicos: el acto del Defensor de los Habitantes, que encuentra su regulación en la Ley de la Defensoría de los Habitantes de la República y en su Reglamento, cuerpos normativos que crean, definen, delimitan y ordenan su aplicación práctica.

Sobre los hechos concretos alegados se informó que de lo dicho se colige que al estar orientada la investigación de la Defensoría al examen de las actuaciones del Instituto Costarricense de Turismo, no cabe considerar la posibilidad de que haya existido violación alguna al debido proceso en perjuicio del recurrente en su carácter personal. En todo caso, habiendo manifestado en el recurso de reconsideración respectivo su interés por que se le escuchara dentro del procedimiento en su carácter personal, se decidió otorgar al interesado la posibilidad de que se refiriera en ese carácter a cualquier extremo de la investigación realizada.

2- La Sala Constitucional, mediante resolución del 17 de febrero de 1995, da curso y requiere a la Defensoría de los Habitantes el informe de ley respecto del Recurso de Amparo que interpuso un funcionario del Instituto Mixto de Ayuda Social en contra de la Presidenta Ejecutiva y los integrantes del Tribunal Administrativo Disciplinario de esa institución.

Alega el petente que se violaron una serie de garantías constitucionales por parte de aquellos funcionarios al no habersele notificado el informe de la Defensoría que recomendaba, entre otros aspectos, se iniciara procedimiento administrativo disciplinario en su contra y el de otros funcionarios, lo que le imposibilitó ejercer los recursos que la ley le otorga en su defensa.

La Defensoría emite el informe de ley y solicita a la Sala su rechazo no sólo porque la acción no está dirigida expresamente en contra de esta Institución sino porque de acuerdo a los términos del recurso el propio recurrente no manifiesta agravio alguno que le hubiere sido producido por la acción u omisión de la Defensoría.

3 - La Defensoría de los Habitantes recibió denuncia referida a la firma de un convenio llamado " Convenio para el Desarrollo de Infraestructura del Proyecto Turístico Hotel Camino Real San José-Centro Comercial Multiplaza", suscrito por personeros del Hotel Camino Real y varias instituciones del Estado (ICE, AyA, ICT, MOPT, CNFL).

La Defensoría inicia una investigación de este caso como problema general y solicitó la información a las instituciones involucradas.

Posteriormente, la Defensoría conoce del contenido de un *Recurso de Amparo* y resultando que el objeto de ese recurso gira en torno al cuestionamiento que se efectúa del Convenio para el Desarrollo del Hotel Camino Real - sea el mismo que la Defensoría

investiga- se resuelve suspender la tramitación del caso hasta tanto no se cuente con una resolución de la Sala Constitucional.

La Defensoría de los Habitantes -que cuenta con gran cantidad de información sobre la participación de las instituciones-, requiere de un pronto pronunciamiento de la Sala Constitucional a fin de conocer los criterios de la Sala sobre la discrecionalidad alegada por la Administración en la ejecución de varias obras, la prontitud con las que se atendieron, la inexistencia de aprobación de la Contraloría y la utilización -en varios casos- de fondos públicos para la realización de obras que no resultan prioritarias. Este pronunciamiento resultará un precedente importante en materia de proyectos de desarrollo turístico y participación estatal.

f. Ministerio Público

De acuerdo con el artículo 14.2 y 27 de la Ley de la Defensoría de los Habitantes y 33 de su Reglamento Ejecutivo, si en el ejercicio de sus funciones la Defensoría llega a tener conocimiento de la ilegalidad o arbitrariedad de una conducta por acción u omisión, además de recomendar y prevenir la respectiva corrección a la Institución o funcionario de que se trate y si considera que el hecho puede constituir delito, hará la denuncia ante el Ministerio Público con el fin de que este valore los hechos y la conducta típica que de ellos resulte.

Directa o indirectamente se ha ejercido esta potestad en los casos que a continuación se reseñan:

1- El 23 de mayo de 1994, en oficio dirigido al Fiscal General de la República, se denunciaron posibles “anomalías” en el trámite y resolución de la aprobación de tarifas para el servicio público colectivo por parte de los miembros de la Comisión Técnica de Transporte.

El asunto pasó a conocimiento de la Agencia Segunda Fiscal Auxiliar. El 11 de junio de ese mismo año el Juzgado 3º de Instrucción de San José decide acoger el *desistimiento* que de la denuncia había solicitado el Ministerio Público.

2- El 30 de noviembre de 1994 se denuncia la posible comisión del delito de desobediencia en que pudo haber incurrido el Ejecutivo Municipal de Escazú al desatender requerimientos que le hiciera esta Defensoría.

Según informe recibido la denuncia fue *archivada* por *desistimiento*, en virtud de que el funcionario subsanó la omisión que motivó su presentación.

3- El 20 de abril de 1995 se denuncia la posible comisión del delito de contaminación de la quebrada La Palma que desemboca en el Río Lagarto (ubicado en Chomes, provincia de Puntarenas), hechos en los que se involucra a un personero de una industria de harina que se ubica en la ribera de la quebrada.

El asunto está siendo tramitado por la Agencia Primera Fiscal de Puntarenas, donde se realiza la investigación previa al eventual requerimiento de instrucción que se dirigirá al Juzgado respectivo.

4- El 1º de diciembre de 1994 el Auditor Interno de la Municipalidad de Aguirre presentó una denuncia a la Defensoría sobre posibles irregularidades que se han cometido por parte de funcionarios de ese órgano respecto al otorgamiento de permisos de construcción.

La Defensoría de los Habitantes dio trámite a este asunto y se concluyó que efectivamente se constataron tales anomalías por lo que fue necesario ponerlas en conocimiento del Ministerio Público a efecto de que se conociera sobre la responsabilidad penal en que pudieron haber incurrido los miembros del Concejo Municipal y el Ejecutivo de esa Municipalidad.

El Auditor hizo la respectiva denuncia y se está a la espera de lo que decida el Ministerio Público y los Tribunales de Justicia.

5- Según expediente que se tramita en la Defensoría, los vecinos de Calle Juan Santana de Escazú denunciaron los daños provocados a dicha vía por derrumbes originados en movimientos de tierra mal coordinados por funcionarios del Hotel Tara. Por otra parte, en dicho Hotel se han realizado una serie de trabajos sin contar con los correspondientes permisos municipales.

La Municipalidad de Escazú reconoce las irregularidades cometidas por el hotel e indica que procedió conforme a la ley a notificar y paralizar en varias ocasiones las obras que se realizaban, procediendo los encargados de la obra a romper los sellos.

La Defensoría recomendó a la Municipalidad de Escazú : a) compeler al Hotel a realizar las obras requeridas, b) aplicar las multas correspondientes (art. 82 C. Municipal), c) compeler al hotel a habilitar la Calle Juan Santana y arreglar los desagües y, d) proceder a *denunciar* a los infractores ante las autoridades judiciales correspondientes por haber incurrido en los delitos previstos en los artículos 305, 310, 401 del Código Penal.

La Defensoría remitió copia de la resolución al Ministerio Público. Semanas después se recibió solicitud de la Agencia Fiscal de Pavas para que se remita copia certificada del expediente.

6- En dos oportunidades el Ministerio Público ha intervenido en el ámbito de su competencia a raíz de investigaciones realizadas por la Defensoría de los Habitantes de la República.

En el primer caso, la Fiscalía inició una investigación para determinar la existencia de responsabilidades penales en relación con la compra de seguros con pago de comisión en el caso de viviendas de interés social financiadas a través del BANHVI, todo lo cual fue señalado por completo por la Defensoría de los Habitantes en el informe final respectivo.

En otro asunto de interés, el Fisco Ecológico del Ministerio Público inició una exhaustiva investigación sobre las irregularidades relacionadas con el desarrollo del Proyecto Turístico Golfo de Papagayo y que, en parte, fueron señaladas oportunamente por la Defensoría. De hecho dicho funcionario dedicó días enteros al examen de la información que sobre el asunto constaba en el expediente levantado al efecto por la institución.

Ambos casos son una muestra de la manera en que la intervención de la Defensoría de los Habitantes activa el funcionamiento de otros órganos del Estado.

2. *Con la Procuraduría General de la República*

Dentro de las competencias que le son propias, la Procuraduría General de la República, como órgano superior consultivo técnico jurídico de la Administración Pública ha emitido varios dictámenes que interesan a esta Defensoría ya sea por que se refieren a aspectos de sus funciones y competencia legal o están relacionados con asuntos que han sido motivo de investigación e informe por parte de esta institución.

De acuerdo con la naturaleza y valor jurídico de esos dictámenes, en cuanto los mismos sujetan a la Administración consultante o constituyen jurisprudencia administrativa obligada para las Administraciones públicas, algunos de esos pronunciamientos alcanzan aspectos de gran interés para la Defensoría de los Habitantes en tanto que sientan criterios jurídicos que sustentan los expresados por esta Institución en asuntos de su interés.

No obstante lo dicho, es de señalar el hecho de que aún cuando el criterio jurídico de la Defensoría de los Habitantes es y debe ser confiable, antes de atender las recomendaciones de la Defensoría, las administraciones formulan consultas a la Procuraduría lo que genera atrasos y dilaciones que provocan, a la postre, perjuicios irreparables a los administrados. Además, con ello se está haciendo uso inadecuado de los recursos del Estado, pues se duplican procedimientos.

Los siguientes dictámenes se reseñan en su orden cronológico:

a. Dictamen N° C- 181 - 94

De fecha 23 de setiembre de 1.994 se emite dictamen con motivo de la consulta que formuló a ese Ente la Presidencia Ejecutiva del Instituto Costarricense de Turismo (ICT) relacionado con el Proyecto Turístico Golfo Papagayo en los siguientes términos:

1- El Proyecto de marras no constituye un régimen de excepción a la aplicación de la diversa normativa vigente en el país, con las excepciones previstas en la misma normativa que regula aquél.

2- De lo anterior se deriva que sí le son aplicables las disposiciones referidas al Estudio de Impacto Ambiental en la zona.

3- El artículo 12 de la Ley 6758 de 4 de junio de 1982 faculta a la Junta Directiva del I.C.T. a establecer plazos diferentes a los establecidos en la Ley de la Zona Marítimo Terrestre.

4- No obstante, la selección de plazos ha de obedecer a la verificación del interés público subyacente en la estructuración de dicho Complejo, sujeto dicho ejercicio a los límites propios de las potestades discrecionales.

5- El Plan maestro de ese Proyecto debe tener carácter reglamentario en los términos de la Ley 6758 citada.

6- La ausencia de ese Plan Maestro, de carácter y efecto normativo, implica un incumplimiento de ley.

7- La construcción de la obra pública requerida por el Proyecto compete al I.C.T., que podrá realizarla en forma directa o indirecta mediante contratación de obra pública.

8- No es legalmente aceptable la compensación de las obligaciones del concesionario relativas al canon que deben abonar con los eventuales “créditos” que deriven en su favor por la construcción de obras públicas en el Area del Proyecto.

Con este dictamen, la Procuraduría General de la República llega a conclusiones muy similares a las que ya había expresado la Defensoría de los Habitantes en el informe final que se dictó en relación con este mismo asunto.

b. Dictamen N° C- 050 - 95

Con fecha 15 de marzo de 1995 la Procuraduría emite dictamen con motivo de la consulta que formuló el Presidente Ejecutivo del Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo (I.N.V.U.) con relación a las competencias de la Defensoría de los Habitantes en punto a la fiscalización del uso de vehículos propiedad de la institución consultante.

La Procuraduría concluyó lo siguiente:

1- Que el INVU tiene un deber constitucional de suministrar información a todo ciudadano que la solicite así como a la Defensoría de los Habitantes en observancia de los artículos 27 y 30 constitucionales y la Ley General de la Administración Pública, con las excepciones contenidas en esa normativa.

2- Que el dar información requerida por la Defensoría no invade sus competencias protegidas por el régimen de descentralización administrativa, de acuerdo con el numeral 188 constitucional.

3- Que la pretensión de la Defensoría de que se cumpla a cabalidad la ley, específicamente en el uso de los vehículos del Estado, no invade las atribuciones constitucionales de la Contraloría General de la República.

4- Que para el caso de que se diera una recomendación de la Defensoría contraria a un criterio de la Contraloría General de la República, específicamente en relación con el uso racional de los vehículos del Estado, prevalecería para todos los efectos legales lo dispuesto por ese Ente Contralor, en vista de la potestad específica que a tal efecto otorga la Ley de Tránsito al ente contralor.

Resulta de interés en este caso el que, el pronunciamiento de la Procuraduría viniera a reconocer la competencia de la Defensoría de los Habitantes para investigar el uso de vehículos discrecionales por parte de las instituciones públicas, a pesar de la pretensión que en sentido contrario había manifestado el Presidente Ejecutivo del INVU. Lejos de encontrar una justificación para negar la información que se le solicitó al respecto, la institución debió conformarse con un dictamen que no hacía más que ratificar lo que ya había sido oportunamente señalado por la Defensoría de los Habitantes.

c. Dictamen N° PGR- 97

Con fecha del 5 de mayo de 1995 la Procuraduría emite este dictamen con motivo de la consulta que le formuló el Secretario del Consejo de Gobierno a fin de que, con base en acuerdo de ese Consejo del 18 de enero de 1995 y que se refiere al informe presentado por el Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos sobre cobro de comisiones en la venta de pólizas al costo en casas de interés social y que resuelve que se ponga en conocimiento del Ministerio Público los hechos descritos por esta Defensoría y el Ministerio de la Vivienda y se determine a) la posible obligación de proceder al reembolso de los dineros a los perjudicados; b) establecimiento de las responsabilidades en que hayan incurrido los funcionarios involucrados en el presente asunto y c) la determinación clara y precisa de posibles hechos delictuosos.

La Procuraduría precisó que como el asunto está en conocimiento del Ministerio Público, que es en todo caso el que tiene a cargo el ejercicio de la acción penal, es a ese y no a otro órgano al que le corresponde determinar la existencia de posibles hechos delictuosos y la culpabilidad de los funcionarios participantes.

Además, en lo que fue motivo de análisis, la Procuraduría concluyó lo siguiente:

1- En cuanto a la responsabilidad derivada de actos de la administración la reparación de la lesión patrimonial sufrida deberá ser efectiva, evaluable e individualizable. De acuerdo con la información que se tiene, dice la Procuraduría, no es posible determinar si el incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 168 de la Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda ha acarreado un daño efectivo en el patrimonio de los beneficiarios de las viviendas de interés social.

2- En relación con la recomendación de la Defensoría de que sea el Consejo de Gobierno, como jerarca impropio de la Junta Directiva del Instituto Nacional de Seguros y del Banco Hipotecario de la Vivienda el que indique la forma como habrá de asignarse entre ellos la obligación de resarcir a los habitantes lo que se les cobró en demasía, la Procuraduría, al tiempo que indica que se trata de un asunto de responsabilidad compartida, dictamina que de las competencias constitucionales y legales que se le atribuyen al Consejo de Gobierno no se desprende la titularidad de una competencia para decidir qué

institución descentralizada debe asumir la obligación de reembolsar. En todo caso, si el Consejo tomara dicha resolución, lo deberá hacer con base en criterios jurídicos y técnicos.

3- La Procuraduría carece de competencia para determinar la responsabilidad de funcionarios intervinientes en la venta de seguros para vivienda de interés social. Ello lo debe determinar el mismo Consejo de Gobierno, que debe iniciar el respectivo procedimiento ordinario a que se refiere el artículo 308 de la Ley General de la Administración Pública con el objeto de sancionar a los posibles responsables, incluso con la destitución si así procediere legalmente.

Lo ocurrido en este caso es una muestra de lo que no debe suceder en el sector público: luego de que la Defensoría emite una recomendación, el órgano involucrado decide elevar una consulta a la Procuraduría General de la República, la cual llega a conclusiones similares a las señaladas originalmente en el informe final respectivo; mientras tanto ha transcurrido un año sin que se adopten las medidas necesarias para proteger los derechos e intereses de los afectados. Es criterio de la Defensoría que la solicitud de dictámenes a la Procuraduría no debe constituirse en una vía para dilatar la resolución inmediata de los asuntos y posponer, de esa manera, la satisfacción de los derechos de la población.

3. *Con la Contraloría General de la República*

Por la naturaleza de ente auxiliar de la Asamblea Legislativa en la “vigilancia superior” de la Hacienda Pública, según lo dispone su propia ley, la Contraloría General de la República “comparte”, en su labor de contralor de legalidad de la actividad del sector público en esa materia, el ámbito funcional de la Defensoría de los Habitantes, según lo dispuesto por la Ley de creación de esta última en sus artículos 1, 12 y 14, además de la vigilancia que ésta debe hacer con el fin que las administraciones públicas y sus funcionarios se ajusten también, en sus actuaciones, a la moral y la justicia.

La Defensoría de los Habitantes ha tenido relación con el órgano contralor, sobre todo en asuntos en que ambas instancias han coincidido en analizar desde el ámbito de su propia competencia. Es, desde esa perspectiva, una relación de complementariedad.

Reseña de resoluciones

1- La Contraloría General de la República emite resolución del 27 de abril de 1994 que, aunque es el resultado del recurso de apelación que se da en un procedimiento de adjudicación, tiene relación con uno de los tantos aspectos que esta Defensoría ha cuestionado en el llamado Proyecto Golfo Papagayo, con lo que es de especial interés para la Defensoría en punto a esta investigación.

En ese pronunciamiento se entra a analizar y decidir sobre la posible ilegalidad del “mecanismo de pago en especie” acordado entre el Instituto Costarricense de Turismo y la concesionaria Ecodesarrollo Papagayo S.A., concluyendo la Contraloría que la cláusula que permite ese tipo de compensación “quebranta groseramente” la ley, y que efectivamente no existe “... norma legal alguna que faculte al I.C.T. a actuar en ese sentido, dejando indebidamente en manos de terceros la realización de la infraestructura primaria,

que era de su exclusiva obligación y comprometiendo dineros del Estado hacia el futuro para compensar obras y equipos que se adquirieran referentes al Aeropuerto”, siendo “ que el procedimiento impugnado resulta a todas luces al margen de la ley, por lo que procede declarar la nulidad absoluta del mismo...”.

Esta resolución coincide con el criterio jurídico expresado por la Defensoría en este caso.

2- Mediante Oficio No. 10364 del 25 de agosto de 1994 dirigido a la Asociación de Empleados del Instituto Costarricense de Electricidad (ASDEICE), la Contraloría se pronunció sobre el uso de vehículos discrecionales en el Instituto Costarricense de Electricidad y dejó claramente establecido que el artículo 225 de la Ley de Tránsito determina taxativamente los funcionarios que pueden hacer uso de vehículos discrecionales y que, como consecuencia, "...las instituciones sujetas a dicha Ley se han visto obligadas a modificar las reglas de administración de tales vehículos".

Agrega que tanto el dictamen de 10 de febrero de 1994 emitido por la Procuraduría General de la República, como el oficio de 6 de junio de 1994 de la propia Contraloría "...coinciden, con claridad, en la imposibilidad jurídica de ampliar el beneficio del uso del vehículo discrecional a funcionarios que no se encuentran expresamente enumerados en el artículo 225" antes citado. Asimismo, esos pronunciamientos se refieren a la posibilidad de una liquidación parcial de cesantía respecto del beneficio de marras como una solución justa para quienes venían disfrutando del vehículo de uso discrecional y no lo podrán continuar haciendo al no ser considerados como acreedores de la prerrogativa dictada por la ley.

En cuanto al otorgamiento de sobresueldos cuyo fundamento sea el de retribuir en dinero el incremento salarial correspondiente al vehículo de uso discrecional que se habría utilizado o se dejase de disfrutar, se estima que el mismo "...resultaría ser absolutamente improcedente". La Contraloría considera que establecer sobresueldos que no se ajusten a las normativas que regulan las relaciones de personal en ese Instituto y que pretendan compensar el beneficio del vehículo de uso discrecional, "...contravendría no sólo el parecer de la Procuraduría General de la República, sino también el ordenamiento jurídico como un todo".

Dispone asimismo que se atentaría contra el ordenamiento jurídico "... si se mantienen asignados vehículos de uso discrecional a personas no indicadas expresamente por el artículo 225 de la Ley de Tránsito por Vías Públicas Terrestres". Asimismo indica que se remite copia de ese pronunciamiento a la Presidencia Ejecutiva, a la Gerencia General y a la Auditoría Interna del ICE con el ruego de que se tomen las medidas correctivas pertinentes.

Es importante señalar que en el estudio que realizó la Defensoría sobre el uso de vehículos en instituciones del Estado se le preguntó al auditor interno del I.C.E. sobre las circunstancias relativas al uso de vehículos en esa institución. La Defensoría indicó en su informe final que en su respuesta a la Defensoría dicho funcionario omitió proporcionar información importante como el dictamen aquí reseñado, de trascendental importancia para la tramitación del caso.

4. Leyes y decretos que se refieren a la participación de la Defensoría de los Habitantes.

Los doce meses de labor de la Defensoría que son cubiertos por el presente informe, permiten vislumbrar un notorio avance en el proceso de consolidación institucional que se percibe en el papel que en diferentes campos se le asigna. Gracias a ello, es posible realizar una más efectiva labor de protección de los derechos e intereses de los habitantes inclusive fuera del ámbito del sector público.

a. Ley General de Espectáculos Públicos, Materiales Audiovisuales e Impresos, N° 7440 del 11 de octubre de 1994

Desde mucho tiempo atrás, se percibía en la sociedad costarricense una constante inquietud por la falta de regulación de cierto tipo de actividades que podían afectar los valores cívicos, morales y familiares que la han caracterizado. La Defensoría no ha permanecido ajena a esta realidad, sobre todo porque muchos habitantes recurrieron a la Institución a plantear sus inquietudes con la esperanza de que pudiera ejercer un papel activo en torno a los que eran considerados "abusos" por parte de medios de comunicación o empresas de naturaleza diversa.

La promulgación de esta ley implicó un importante cambio, toda vez que concedió al Estado un papel más activo en la regulación de los espectáculos públicos y la difusión de materiales audiovisuales e impresos, con lo cual se posibilita la protección eficaz de sectores tradicionalmente más vulnerables, como los menores de edad y, en general, la familia.

Esta normativa asigna una función importante a la Defensoría, toda vez que la legitima para plantear los recursos ordinarios ante las decisiones de la Comisión y el Consejo de Espectáculos Públicos que son creados por la ley, con el fin de "*...proteger los intereses generales de la comunidad*". De esta manera, la función de la Institución trasciende el control de legalidad de los órganos públicos y alcanza una nueva dimensión: la protección del bien común mediante la defensa de los valores de la nacionalidad.

La ley prevé la constitución de Comisiones Cantonales de Espectáculos Públicos. En su contacto con las comunidades la Defensoría ha podido aquilatar la necesidad manifiesta, expresada por los habitantes, de que grupos de ciudadanos se organicen con el propósito de velar por la moralidad de los espectáculos públicos que se presenten en el cantón, al tiempo de asegurarse de que con su presentación no se afectan los intereses ni la tranquilidad y calidad de vida de esos habitantes. En vista de lo anterior, es el propósito de la Defensoría, a través de su programa de divulgación y promoción y de sus unidades móviles, el promover la constitución de tales grupos y apoyar su organización y funcionamiento.

b. Ley contra el Hostigamiento Sexual en el Empleo y la Docencia, N° 7476 del 3 de febrero de 1995

Si existen avances significativos en la lucha contra la discriminación de la mujer por razones de género, sin duda alguna esta ley ha pasado a formar parte de ellos. Su

promulgación define con claridad la obligación del Estado de velar porque ninguna persona -hombre o mujer- sea discriminado por razones de género mediante la práctica del acoso o el hostigamiento sexual. Además, es el primer instrumento legal efectivo que establece obligaciones para los patronos del sector público o privado y sanciones para los sujetos activos de las prácticas.

Para la Defensoría de los Habitantes la ley es doblemente significativa. Por un lado, asigna un papel coadyuvante a la Institución -aunque no por ello menos activo- en la divulgación y promoción de la ley, lo cual se complementa con la función de promover y divulgar los derechos de los habitantes que le asigna su Ley de creación. Al decir la ley que la Defensoría "*podrá coadyuvar*" en la divulgación de su contenido y objetivos, más que una posibilidad la Institución lo toma como un mandato y se propone desarrollar una intensa y amplia labor en ese sentido.

Por otra parte, la Ley que analizamos establece también la obligación de los patronos -jerarcas- del sector público de informar a la Defensoría de las denuncias que reciban en relación con esta materia y del resultado del procedimiento, con lo cual se asigna a la Institución un control más efectivo sobre los entes y órganos públicos en la labor de prevención y sanción de la discriminación por género.

Adicionalmente, la existencia de la ley brinda mayores instrumentos a la Institución para el cumplimiento de la labor de control de legalidad, moralidad y justicia que, sobre el sector público, le asigna la Ley de la Defensoría, de la cual la nueva normativa es un complemento eficaz y largamente esperado.

c. Decreto de creación de la Comisión Redactora del Código de la Niñez, N° 24200-P-J del 6 de abril de 1995

La Institución percibe como signos muy positivos de la valoración de su labor el que se le incluya en comisiones y grupos que trabajan en campos normativos de esencial importancia para la vida nacional y, en particular, para la protección especial de derechos de grupos de habitantes. Tal es el caso de la Comisión Redactora del Código de la Niñez, en la cual se ha integrado mediante el decreto que le dio origen a la Defensora Adjunta de los Habitantes como coordinadora de la Comisión.

C. PROGRAMA DE CONTRALORIAS DE SERVICIOS

"Hoy nos corresponde a todos los ciudadanos esforzarnos por una administración pública eficiente, capaz por sí sola de hacerle frente a las necesidades básicas de los ciudadanos. En respuesta a tal situación surgen las Contralorías de Servicios como una forma de lograr la prestación de un mejor servicio y el respeto al usuario por parte de las Instituciones Públicas del país".

1. Fundamento y Ambito de competencia

La Ley de la Defensoría de los Habitantes y el Decreto 22511-MIDEPLAN de Creación y Organización de las Contralorías de Servicios sustentan, desde el día 27 de setiembre de 1993 de su publicación, su actuación como unidades de apoyo de la Defensoría de los Habitantes.

De conformidad con el Convenio de Cooperación entre la Defensoría de los Habitantes y el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica firmado el día 23 de febrero de 1994, se brinda apoyo conjunto a las Contralorías de Servicios para promoverlas y fortalecerlas.

El Decreto Ejecutivo N° 23721-Plan del 25 de octubre de 1994, señala en su artículo 8° lo siguiente:

"Las Contralorías de Servicios actuarán en lo relativo a prestación de servicios como unidades de coordinación con la Defensoría de los Habitantes, a la cual deberá apoyar mediante el aporte de información periódica o cuando le sea solicitado, sobre los asuntos atendidos y mejoras realizadas para la buena prestación de los servicios al usuario".

2. Evolución y estado de las Contralorías de Servicio

Se ha promovido la conformación de contralorías de servicio en las principales instituciones públicas, como mecanismo que contribuye a mejorar la atención hacia el usuario de los servicios y como instrumento de control de la gestión de los funcionarios públicos.

Se ha promovido y conformado la creación de cuarenta Contralorías de Servicios al 30 de abril de 1995 en diferentes instituciones públicas del país, cumpliendo con el plan de consolidación del mecanismo de apoyo y control institucional fijado dentro de los procesos de reforma del Estado. En esa fecha, la mayor parte de estas Contralorías contaban con autoridad funcional y acceso al jerarca. Los funcionarios designados para dicho cargo tienen el suficiente nivel de autoridad que requiere la figura para el efectivo cumplimiento de su cometido; sin embargo hay factores de reconocimiento interno que se interponen en las labores que les corresponden.

La Secretaría Técnica de las Contralorías de Servicio del Ministerio de Planificación y la Defensoría de los Habitantes se han encargado de dar seguimiento a la ejecución del Decreto Ejecutivo que dio origen y asiste a los Contralores de Servicios designados.

La Defensoría de los Habitantes ha elaborado varios documentos para la capacitación de los Contralores de Servicios, así como instrumentos de apoyo y divulgación; ejemplo de ello es la ficha guía para la elaboración de una gacetilla de derechos, la información general respecto de la función y responsabilidades de esa figura, los deberes adquiridos por el Ministerio de Planificación y la Defensoría de los Habitantes respecto de la materia, algunas consideraciones en torno al tema del debido proceso y las características generales de las instituciones públicas, su ámbito de competencia, procedimientos, objeto, criterios y nivel de respuesta.

Entre las más importantes acciones realizadas durante el período se encuentran las siguientes:

- Mayo- octubre de 1994 se organiza la conformación de la figura a través de una consultoría externa a cargo de la Defensoría de los Habitantes.
- Octubre de 1994: Se constituye el sistema de Contralorías de Servicios mediante el Decreto Ejecutivo 23721•PLAN.
- Desde el 16 de noviembre de 1994 se promueve la figura del Contralor de Servicios en las instituciones públicas del país. El Ministro de Planificación y Política Económica remitió un oficio a los jefes de las instituciones públicas para que impulsaran la constitución de la figura, motivación que se vio reforzada mediante conversaciones de funcionarios del Ministerio de Planificación y de la Defensoría de los Habitantes con altos funcionarios de cada uno de los entes.
- En el mes de diciembre se visitó a los Contralores de Servicios del Banco Nacional, el Instituto Costarricense de Electricidad, el Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos, la Caja Costarricense del Seguro Social, el Ministerio de Educación Pública, el Instituto Nacional de Seguros, el Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo, el Ministerio de Obras Públicas y Transportes y el Banco Hipotecario de Vivienda con el fin de analizar el avance y las limitaciones de cada uno. Se buscó soluciones conjuntas a los problemas más comunes que impiden el efectivo cumplimiento de la labor designada.
- 12 de enero de 1995: Se realizó el primer taller para Contralores de Servicios en el Instituto Nacional de Seguros con el objetivo de divulgar, orientar y motivar a cada uno de los funcionarios designados para dicho cargo. La asistencia de 46 representantes de 31 instituciones públicas se vio fortalecida con la presencia del Primer Vicepresidente de la República, del Ministro de Planificación y Política Económica y la Defensora Adjunta de los Habitantes. Además, se entregó a los asistentes del taller un compendio de material de consulta para el funcionamiento de las Contralorías de Servicios, básicamente de los Lineamientos para la Constitución y Operación de las Contralorías de Servicios.
- 1º de febrero de 1995: Se llevó a cabo, en la Imprenta Nacional, el primer taller interno del Ministerio de Gobernación y Policía, el cual fue organizado por el Contralor de Servicios de esa Institución. El taller se dirigió a los funcionarios designados como Contralores de Servicio en cada una de las gobernaciones del país, la Dirección General de Migración y Extranjería, la Dirección Nacional de Correos y Telégrafos, Dirección Nacional para el Desarrollo de la Comunidad e Imprenta Nacional. El tema de fondo se dedicó a la "Calidad de Servicio al Cliente".
- 10 de marzo de 1995: Se llevó a cabo el segundo taller para Contralores de Servicio en el Instituto Nacional de Seguros y contó con la asistencia de la Viceministra de Planificación y Política Económica. El tema expuesto fue " El Debido Proceso y el Derecho de Respuesta".

- 19 de abril de 1995: Reunión con el Departamento de Análisis Administrativo del Banco Crédito Agrícola de Cartago para analizar la reestructuración del ente y la posibilidad de incorporar al Contralor de Servicios dentro de un Departamento de Servicio al Cliente.
- 20 de abril de 1995: Se realizó el tercer taller para Contralores de Servicio en el Banco Nacional de Costa Rica, cuyo tema de fondo fue la Eficiencia Administrativa y los Derechos Ciudadanos.

3. Progreso

De las cuarenta Contralorías de Servicios designadas al 30 de abril de 1995, se encuentran funcionando dieciocho, diez se hallan en proceso de organización, siete constituidas y cinco en trámite de designación.

Las Contralorías de Servicios en funcionamiento cuentan con profesionales respetados y de trayectoria institucional quienes poseen una visión amplia que les permite contribuir sustancialmente al mejoramiento del servicio que presta la institución, a través de la recomendación de nuevas acciones que favorezcan la prestación de un servicio de calidad y respetuoso de los derechos de los habitantes.

4. Principales limitaciones

Para el adecuado cumplimiento de los fines y objetivos de las Contralorías de Servicio y de conformidad con la experiencia recabada durante este período, se pueden señalar como limitaciones principales las siguientes:

- Es necesario dotar a las Contralorías de Servicios del personal idóneo, del espacio físico adecuado para la atención de los usuarios y del equipo de cómputo para la ejecución de programas afines al control y seguimiento de asuntos y servicios que conoce.
- Se requiere de una campaña de divulgación sobre la labor que brindan las Contralorías de Servicios tanto dentro de las instituciones como a nivel nacional, con el fin de fortalecer su funcionamiento.

5. Acciones de la Defensoría de los Habitantes

Como parte de su obligación de apoyar la constitución y consolidación de las Contralorías de Servicios, la Defensoría de los Habitantes, en coordinación con la Secretaría Técnica del Ministerio de Planificación se encuentra en un proceso de promoción de la figura a nivel de los jefes de las distintas entidades públicas, principalmente aquellas que mayores servicios brindan a los habitantes de la República.

La misión fundamental de las Contralorías de Servicios es servir de fiscalizadores de los servicios que brinda la institución y orientar las reformas y mejoras a su prestación de conformidad con las necesidades de los usuarios. La estrecha relación que el Contralor de

Servicios debe tener con el jerarca, así como el grado de autoridad que se le reconoce, facilitarán que dichas recomendaciones puedan ser atendidas y puestas en práctica a la brevedad posible.

La similitud de funciones que cumple la Defensoría de los Habitantes en relación con la Contraloría de Servicios, cada una dentro de su ámbito de competencia, hace comprensible la especial relación que se extiende entre ambas como protectoras de los derechos de los habitantes en contra de las violaciones que provienen de los órganos públicos.

El Contralor de Servicios es un facilitador de las investigaciones que realiza la Defensoría de los Habitantes y del cumplimiento de sus recomendaciones; por lo tanto, es importante que la comunicación sea fluida y uniformada, donde el contralor apoya las gestiones de la Defensoría y ésta colabora para que las gestiones institucionales que aquél desarrolla sean adecuadamente respaldadas.

D. COMISION NACIONAL PARA EL MEJORAMIENTO DE LA ADMINISTRACION DE JUSTICIA

Esta comisión, creada por Decreto Ejecutivo, está integrada por dos de los magistrados de la Corte Suprema de Justicia -uno de los cuales ha de presidir la Comisión- el Ministro de Justicia, el Procurador General de la República, el diputado Presidente de la Comisión de Asuntos Jurídicos de la Asamblea Legislativa, el Presidente del Colegio de Abogados, la Decana de la Facultad de Derecho de la Universidad de Costa Rica y el Defensor de los Habitantes.

A partir de la incorporación activa de la Defensoría de los Habitantes en la Comisión Nacional para el Mejoramiento de la Administración de Justicia (CONAMAJ), con fundamento en el Decreto Ejecutivo N° 23117-J del 7 de abril de 1994, se ha participado en diversas actividades en favor del fortalecimiento institucional y del Sector Justicia.

En primer término debe destacarse la acción conjunta que los miembros de la CONAMAJ han realizado para la consecución y ulterior aprobación del préstamo para la Modernización de la Administración de Justicia, por parte del Banco Interamericano de Desarrollo. En esta formulación estratégica se conformó una comisión técnica de apoyo compuesta por miembros de las distintas entidades representadas (CTI).

Asimismo y en apoyo al trabajo desplegado en la elaboración del programa del empréstito, la CONAMAJ coadyuvó en la realización del I Taller de Modernización de la Administración de Justicia, auspiciado por el programa Derecho para el Desarrollo de la Corte Suprema de Justicia y la A.I.D.

En relación con el fortalecimiento del programa de Resolución Alternativa de Conflictos, la CONAMAJ ha liderado el proceso de diseño y estructuración de los mecanismos alternativos, particularmente de la creación del Centro Piloto de Mediación, a través intercambio de experiencias y de talleres sobre el tema.

La CONAMAJ ha realizado esfuerzos para aprovechar la experiencia del programa de Resolución Alternativa de Conflictos (RAC) del proyecto Corte-AID, a fin de coordinar acciones a nivel interinstitucional que permitan impulsar un gran proyecto nacional.

Una de las tareas principales que han caracterizado este período en el quehacer de la comisión y con ella de la participación de sus miembros, es la adopción de acciones tendientes a su fortalecimiento y consolidación como órgano de concertación del Sector Justicia.

En este sentido, se llevaron a cabo conversaciones con distintos organismos internacionales (B.I.D., U.S.A.I.D., Unión Europea, Cooperación Española, entre otros) a fin de valorar la posibilidad de llevar a cabo proyectos conjuntos.

Desde el punto de vista organizacional y funcional, la Comisión Nacional sintió la necesidad de evaluar el funcionamiento de dicha entidad desde su creación y proponer algunas modificaciones estructurales y de funciones que le permitieran llevar a cabo con mayor claridad sus objetivos.

Al efecto se contrató un consultor externo para la elaboración de un Modelo de Organización y Gestión. Este informe permitió evaluar cómo la actual organización de la Comisión incide en su gestión y delineó la necesidad de establecer prioridades ejecutivas entre las actividades ordinarias y las de carácter extraordinario. Lo anterior considerando el carácter dual del órgano en su dimensión política y ejecutiva. Se establecieron una serie de recomendaciones que en forma paulatina han sido incorporadas por la Comisión y a fortalecido su quehacer.

Por su parte, la Comisión Nacional ha realizado distintas actividades (foros, talleres, reuniones) para discusión y análisis de problemas o temas que atañen a diversas instituciones del Sector Justicia.

Se apoyó la celebración del Seminario de Justicia Constitucional organizado por la Corte Suprema de Justicia (mayo de 1994), organizó el I y II Taller sobre Modernización del Sistema de Notificaciones (29 de junio de 1994), apoyó el Taller de Reflexiones acerca de la Formación del Profesional en Derecho realizado por la Facultad de Derecho de la U.C.R. (19 de agosto de 1994), colaboró en la labor de difusión del I Encuentro de Comunidades: De las Necesidades a los Derechos llevado a cabo por la Defensoría de los Habitantes (julio de 1994), celebró una encerrona con la participación del Programa RAC de la Corte Suprema de Justicia, de la Defensoría de los Habitantes, la Cámara de Comercio, la Facultad de Derecho, el Colegio de Abogado y representantes del B.I.D., a fin de delimitar una estrategia para el establecimiento y desarrollo de sistemas alternos de solución de conflictos, procurando el desarrollo de una vocación institucional correspondiente (setiembre de 1994).

Se brindó apoyo a las gestiones realizadas por el ILANUD en la determinación de los temas prioritarios establecidos en el Plan de Acción Regional de Prevención del Delito y Administración de Justicia en el marco de la Alianza para el Desarrollo Sostenible (ALIDES). El programa ALIDES surge de los acuerdos de la reunión presidencial celebrada en Guácimo, Costa Rica.

La Comisión Nacional contrató algunas consultorías con el objeto de apoyar actividades propias de la comisión o de alguna de sus instituciones miembros, así, se contrató la realización de un mapeo del Sector Justicia y una consultoría en informática para el Ministerio de Justicia con el Proyecto de Comisiones Nacionales, se inició la elaboración de un Directorio de Servicios del Sector Justicia. Este último proyecto se coordinó de manera estrecha con la Defensoría de los Habitantes y tiene como propósito la confección de un instrumento de consulta permanente dirigido a los operadores de los servicios estatales, líderes comunales, organismos no gubernamentales, medios masivos de comunicación social entre otro.

Con el objetivo de brindar información sobre los temas más vulnerables del Sistema Penitenciario a diferentes personas, entidades estatales, organismos internacionales, empresas privadas a fin de promover ayudas concretas para solventar los problemas identificados, la Comisión Nacional apoyó en forma decidida la celebración del Foro Penitenciario organizado por el Ministerio de Justicia en febrero de 1995.

Además de la pasantía a Colombia para el intercambio de experiencias en materia de resolución alternativa de conflictos, el presidente de la Comisión realizó una gira a España en la cual tuvo oportunidad de conocer las posibilidades de financiamiento de proyectos de cooperación con la Agencia Española de Cooperación Internacional y recabó información sobre el proceso de modernización judicial llevado a cabo principalmente en el País Vasco.

En la actualidad, la CONAMAJ tiene como objetivos específicos en torno a los cuales giran sus actividades, los siguientes:

- Mejorar del Estudio del Derecho en Costa Rica.
- Coordinar los Servicios Jurídicos de la Administración Pública.
- Promover un programa nacional de Medios Alternativos de Solución de Conflictos.
- Investigar e informar periódicamente sobre la percepción del ciudadano y de los medios de comunicación colectiva sobre los servicios de la Administración de Justicia.
- Mejorar el sistema penitenciario desde la perspectiva de los derechos humanos de los internos.
- Coordinar con la unidad ejecutora adscrita a la Comisión de Modernización del Poder Judicial el programa de Modernización de la Administración de Justicia, específicamente en sus componentes de Capacitación e Informática Jurídica.

El trabajo coordinado con las demás entidades del Sector Justicia ha sido sumamente provechoso en la medida que ha permitido a la Defensoría de los Habitantes ampliar su radio de acción a través de la conjunción de esfuerzos y el fortalecimiento de las experiencias de cada entidad mediante el intercambio de información y la orientación hacia

un objetivo común, el mejoramiento del Sistema de Administración de Justicia, entendido como un todo.

E. PERFIL ANUAL DEL ESTADO DE LA NACION EN DESARROLLO HUMANO SOSTENIBLE (Proyecto PNUD-CONARE-Defensoría)

"El índice del desarrollo humano de un país puede llegar a medirse (también) a través de la determinación de cuántas de las necesidades del pueblo pasan a ser derechos."

Sonia Marta Mora

En este proyecto participan con la Defensoría de los Habitantes de la República, el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo y las cuatro universidades estatales reunidas en el Consejo Nacional de Rectores. Además se cuenta con el apoyo de la Unión Europea para las actividades de difusión. La Defensoría de los Habitantes contribuye con el proyecto desde 1994, con la suma de US \$20.000 anuales.

La misión del proyecto es la medición periódica, el seguimiento y el análisis profundo del desempeño del país en desarrollo humano sostenible.

Mediante la provisión de indicadores claros e información oportuna sobre las condiciones del país en diferentes campos, el proyecto se propone desencadenar acciones - en todos los niveles de la sociedad- tendientes al logro del desarrollo humano sostenible, y es en este sentido, que la información recopilada y analizada por el proyecto, será un aporte sustancial a la labor de la Defensoría de los Habitantes. En este proceso, el proyecto busca articular las capacidades nacionales existentes para generar información útil a los distintos segmentos de la sociedad y a diversos fines, como la planificación y la toma de decisiones, el sustento de la concertación, la negociación social y la participación democrática. Esta iniciativa tiene dos características fundamentales: es académicamente rigurosa y socialmente legítima.

El proyecto lleva a cabo acciones en las áreas de investigación, difusión masiva de resultados y consulta periódica con distintos sectores de la sociedad civil, siendo su principal aporte la publicación de Perfil Anual del Desarrollo Humano Sostenible en Costa Rica, cuya primera edición se presentará al público en setiembre de 1995.

En el segundo semestre de 1994 y los primeros meses de 1995, durante la etapa de Asistencia Técnica Preparatoria, se obtuvo los primeros resultados del proyecto que se resumen a continuación:

- Se constituyó el equipo técnico central del proyecto y se instaló el Consejo Consultivo, primera instancia de consulta con la sociedad civil, en la que se busca la legitimidad social requerida para expresar las aspiraciones e intereses de la nación.

- Se analizó un conjunto de documentos de prospectiva nacional, otros provenientes del sistema político y documentos internacionales en los que el país ha adquirido compromisos o ha planteado posiciones.
- Se formuló, mediante un proceso académico riguroso, y se publicó un marco conceptual y operativo sobre el Desarrollo Humano Sostenible. Paralelamente se sistematizó un conjunto relevante de bibliografía sobre el tema.
- Se hizo una calificación de la pertinencia, calidad y oportunidad de las potenciales fuentes de información y de los indicadores existentes. Se recopilaron bases de datos impresas y en forma electrónica.
- Se contrató la realización de seis estudios como ejercicio de identificación de contenidos y formas de presentación. En el tema de equidad e integración social, un trabajo sobre pobreza; en oportunidades, estabilidad y solvencia económicas, un trabajo sobre la dimensión humana de los desequilibrios macroeconómicos. En armonía con la naturaleza, se elaboraron dos estudios, uno sobre el manejo de los desechos sólidos y el segundo sobre el monitoreo de las denuncias ambientales. En el tema democracia participativa y gobernabilidad, el trabajo versó sobre el estado de la salud, y finalmente en el tema de relaciones primarias, relaciones sociales y valores, el estudio fue sobre el tema de violencia doméstica.
- Se comenzó a registrar una lista de expertos y centros de investigación y se planteó una propuesta de colaboración a los vicerrectores de investigación de las cuatro universidades estatales, la que fue aceptada.
- Se diseñó a partir del Consejo Consultivo una estrategia de participación de la sociedad civil para buscar la formación de consensos en la sociedad política.
- Se diseñó la estrategia de investigación y la de difusión del proyecto y se comenzó el diseño de las formas de presentación de los productos.

La Asistencia Preparatoria concluyó con la firma del Documento Proyecto y se hicieron exitosas gestiones para asegurar el presupuesto para el primer año de ejecución del mismo. Además del aporte de los tres auspiciadores, se consiguieron fondos de la Unión Europea y de una partida especial de Naciones Unidas para proyectos sobre desarrollo humano sostenible. También se avanzó en gestiones con otros organismos internacionales, organizaciones de la sociedad civil y gobiernos amigos.

Entre las primeras acciones realizadas al iniciar la etapa de ejecución del proyecto, se encuentra la firma de un contrato con MIDEPLAN para que el proyecto produjera un sistema de indicadores ambientales, trabajo que se entregará en el mes de junio. En esta misma línea de acción se entabló contactos con el gobierno de Holanda y con una importante ONG de ese país, que de concluir exitosamente, desencadenará en una cooperación para la producción de indicadores ambientales.

Los trabajos específicos contratados durante la Asistencia Preparatoria, se presentaron durante los meses de abril, mayo y junio de 1995, en talleres donde se

discutieron los resultados. Esta experiencia sirvió para retroalimentar la temática del proyecto y para iniciar el establecimiento de redes de investigadores y trabajadores en los temas del desarrollo humano sostenible.

En el mes de mayo se pondrá en marcha la estrategia de investigación del proyecto para lo que se contratará a cinco expertos, uno por cada tema de la conceptualización. Estas personas son las encargadas de organizar talleres temáticos y de producir la primera aproximación del Estado de la Nación en cada uno de los temas. Los documentos que estos aportarán, son el insumo principal del primer perfil anual del Estado de la Nación en Desarrollo Humano Sostenible.

F. RELACIONES INTERNACIONALES

1. Participación de la Defensoría de los Habitantes en la Cumbre Mundial de Desarrollo Social

En virtud de la importancia que una cumbre mundial para el desarrollo social revestiría para el desarrollo de políticas sociales y económicas acordes con los derechos fundamentales, la Defensoría de los Habitantes, en cabeza de la Defensora Adjunta, consideró pertinente seguir de cerca el proceso preparativo y el desarrollo en sí de la Cumbre.

En Costa Rica, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) tomó la iniciativa de coordinar un encuentro nacional de mujeres para la elaboración de estrategias que permitieran enfrentar eficazmente las tareas que deberían llevarse a cabo en la Cumbre Mundial sobre Desarrollo Social.

Con el apoyo del PNUD se logró la participación activa de la Defensoría de los Habitantes, a través de la Defensora Adjunta, en la tercera reunión preparatoria, entre los días 16 y 28 de enero de 1995, la cual tuvo lugar en la sede de las Naciones Unidas en Nueva York. En esta sesión se trabajó directamente sobre los textos en borrador que fueron anteriormente depurados. No obstante, no fue sino hasta la Cumbre en Dinamarca que se logró poner sobre el tapete de discusión la connotación de algunos términos que no lograron negociarse tales como el concepto de familia, salud reproductiva, la necesidad de eliminar las implicaciones sociales negativas de los programas de ajuste estructural, la protección de los derechos de autor y su implicación en la información y el desarrollo de los países en vías de desarrollo, el trabajo infantil, la utilización sexual de la niña-mujer y otros igualmente difíciles.

Como parte de la estrategia para dar a conocer el trabajo de esta comisión se decidió entregar copia del documento a los cancilleres y miembros de misión. En el caso de Costa Rica correspondió a la Defensora Adjunta hacer entrega del documento a la Segunda Vicepresidencia de la República.

Como resultado de las gestiones realizadas por el Comité Regional de Seguimiento hacia la Cumbre Mundial sobre Desarrollo Social, se logró obtener de parte del PNUD los

pasajes para que la Defensora Adjunta asistiera a la Cumbre de Copenhague y que la designara como miembro de la Misión Oficial de Costa Rica. La Defensora Adjunta en la Cumbre Mundial de Desarrollo Social, actuaría como canal de comunicación entre las misiones oficiales de la región y las organizaciones no gubernamentales, dado que el foro de las ONGs estaría separado del foro oficial lo que obstaculizaría necesariamente la interrelación entre delegadas.

En las sesiones del Comité Principal, la Defensora Adjunta participó en el grupo que negociaría los textos de los Capítulos II (Erradicación de la pobreza), III (Expansión del Trabajo Productivo) y IV (Integración Social) del Plan de Acción que aún permanecían entre corchetes, por considerar que la posición de Costa Rica tanto en el campo de la educación cuanto a las implicaciones negativas de los programas de ajuste estructural, temas centrales de la discusión de los grupos de trabajo alternativos, estaban suficientemente bien cubiertos por otras delegaciones, tales como las de Canadá, Noruega, el Grupo de los 77, la Santa Sede y otros.

El Comité Principal aprobó un texto sobre la responsabilidad de cada país en la implementación de las políticas internacionales de desarrollo; esta responsabilidad debe tomar en cuenta la diversidad económica y cultural de cada país y por lo tanto las políticas no pueden ser diseñadas desde afuera.

La Cumbre Mundial para el Desarrollo adoptó el programa de Compromisos, Recomendaciones y Plan de Acción para la erradicación de la pobreza, la promoción del empleo productivo y la eliminación de la exclusión social.

Sin embargo, fue del consenso general de los participantes que la Cumbre fue exitosa: nunca antes los países desarrollados se habían sentado con los países en vías de desarrollo para enfocar conjuntamente los problemas de pobreza que afligen a los últimos y a grupos sociales específicos de los primeros. Sobre el tapete se puso la miseria, la explotación femenina, la violencia infantil, la injusticia social que significa carecer de medios de producción; la causalidad que existe entre la falta de educación y de información y la miseria. Se habló de la vergüenza que han de sentir los seres humanos ante la miseria de algunos y se dijo que dicha miseria es más dolorosa cuando se puede evitar. Se habló de compromiso, de valores humanos, de solidaridad. Nunca antes los países desarrollados habían admitido abiertamente su responsabilidad para con el desarrollo de los que viven en la pobreza. Desde luego, la tarea futura es que la conciencia adquirida en la Cumbre Mundial para el Desarrollo produzca sus frutos.

Sobre este último aspecto y dentro del ámbito de competencia de la Defensoría de los Habitantes, el seguimiento de la ejecución de los acuerdos de la Cumbre debe ser una tarea prioritaria, como una forma de coadyuvar en la defensa de los derechos de los habitantes, no sólo desde una perspectiva local sino global, solidaria y sostenible.

2. *Misiones recibidas*

Con el objeto de estrechar los lazos institucionales y fomentar la cooperación en diversos campos, la Defensoría de los Habitantes recibió la visita de misiones del extranjero.

En este sentido, el 1º de agosto de 1994, Margarita Retuerto Buades, en ese momento Defensora del Pueblo en funciones de España visitó las oficinas de la Defensoría de los Habitantes como parte de sus actividades en el marco del XXII Curso Interdisciplinario de Derechos Humanos auspiciado por el Instituto Interamericano de Derechos Humanos (IIDH).

Retuerto, quien asistió a dicho evento en calidad de conferencista quiso reunirse con el Defensor de los Habitantes para entregarle copia de su ponencia denominada "El Ombudsman un nuevo mecanismo de protección en América Latina".

Acompañada por algunos funcionarios de otras Defensorías y Procuradurías de Derechos Humanos también participantes del curso, la Defensora española hizo un recorrido por las distintas áreas de la Defensoría para conocer el funcionamiento y estructura de cada una. La ocasión fue aprovechada por los funcionarios de la Defensoría para intercambiar experiencias, material y otras vivencias surgidas alrededor de la labor de protección de los derechos humanos e intereses de los habitantes.

Así mismo, el presidente electo de la República de Panamá, Ernesto Pérez Balladares visitó el 20 de mayo de 1994 las oficinas de la Defensoría de los Habitantes en atención a la invitación que le extendiera el Defensor de los Habitantes de la República.

En esa oportunidad el distinguido visitante fue recibido en pleno por los funcionarios de la Defensoría quienes le manifestaron su solidaridad por la nueva tarea que estaba a punto de iniciar. Además, se le hizo manifiesto el interés del Consejo Centroamericano de Procuradores de los Derechos Humanos, cuya creación fue suscrita el día anterior en Guatemala, por apoyar el fortalecimiento de la figura del "Defensor del Pueblo" en la República de Panamá.

El Presidente electo realizó un recorrido por las distintas Areas de trabajo de la Defensoría, ocasión que aprovechó para conocer algunos detalles sobre la dinámica de las funciones que en defensa de los derechos de los habitantes realiza la Institución y, además, conversó con los habitantes que se encontraban en ese momento presentando sus denuncias en el Area de Admisibilidad.

Durante la visita, el político panameño fue acompañado por el Canciller Designado y el Ministro de Relaciones Exteriores de Costa Rica acompañaron al titular panameño en este recorrido.

Algunos meses después de haber asumido su cargo, el Presidente panameño instaló una Comisión Presidencial con el objetivo de preparar la creación de una oficina del Ombudsman en ese país. Dicha Comisión visitó la Defensoría de los Habitantes el 12 de mayo de 1995 con el propósito de conocer aspectos sobre la organización, el funcionamiento y la normativa que regula a la institución. La Comisión está conformada por varios ministros de gobierno y magistrados, la Asesora del Presidente de la República, un diputado de la Comisión de Derechos Humanos de la Asamblea Legislativa y varios comisionados presidenciales.

"Lo que Costa Rica tenga y Panamá necesite estará siempre a sus órdenes" dijo el Defensor de los Habitantes al recibir a la delegación, refiriéndose a la cooperación técnica que la Defensoría de los Habitantes estaría dispuesta a proporcionar y haciendo un parangón con una frase similar, pero en sentido inverso pronunciada por el líder panameño en 1979 y en momentos de gran angustia para Costa Rica.

A su vez, la Defensoría de los Habitantes recibió la distinguida visita del Premio Nobel de la Paz, Adolfo Pérez Esquivel quien departió con los funcionarios de la institución.

Funcionarios de las Defensorías de Guatemala, Honduras y El Salvador realizaron cortas pasantías en la Defensoría de los Habitantes y participaron en diversas actividades de capacitación. Asimismo, se contó con la visita de un funcionario del Ministerio de Justicia de Colombia.

Una delegación compuesta por un representante de la Presidencia de la República y varios Magistrados del Ecuador, así como la Comisión Presidencial del Defensor del Pueblo de Panamá visitaron la Defensoría de los Habitantes con el fin de conocer el desarrollo de la institución y compartir experiencias.

Se contó además con la frecuente visita de altos personeros del Poder Ejecutivo y del Poder Legislativo, entre ellos el Presidente Ejecutivo con rango de Ministro del Instituto Costarricense de Turismo, el Presidente Ejecutivo de RECOPE, el entonces Ministro de la Presidencia, el Ministro para Asuntos Específicos y el Presidente Ejecutivo de la Caja Costarricense del Seguro Social, así como miembros de la Asamblea Legislativa.

3. *Consejo Centroamericano de Procuradores*

Como se indicó en el informe anterior, el 30 de abril de 1994 los "ombudsmannen" de Centroamérica convinieron en firmar días después, el Acta de Constitución del Consejo Centroamericano de Procuradores de Derechos Humanos.

En efecto, el 19 de mayo de 1994 el Procurador de los Derechos Humanos de Guatemala, el Procurador para la Defensa de los Derechos Humanos de la República de El Salvador, el Comisionado Nacional para la Protección de los Derechos Humanos de Honduras y el Defensor de los Habitantes de la República de Costa Rica, suscribieron en Antigua, Guatemala, el Acta mediante el cual se constituyó esta importante instancia a nivel regional.

Entre las funciones primordiales de este órgano están la de promocionar y proteger los derechos humanos en el contexto del proceso de integración Centroamericana. Además, tiene por objetivo el fortalecimiento de redes y sistemas nacionales de protección de los derechos de los habitantes frente a los nuevos retos que enfrenta la región. Adicionalmente, dará el apoyo necesario para crear y fortalecer la figura del Ombudsman en aquellas naciones centroamericanas que aún no la han incorporado a su régimen político.

La sede del Consejo funcionará con un sistema rotativo por períodos de dos años. Sin embargo, por considerarlo necesario para su consolidación, el primer período será por un término de tres años y tendrá por sede la ciudad de Guatemala.

De acuerdo al Acta de Constitución, el Consejo podrá nombrar un Comité Consultivo integrado por representantes de instituciones y personalidades interesadas en la defensa y promoción de los derechos humanos de Centroamérica.

Además, el Consejo cuenta con una Secretaría Técnica encargada de las funciones de administración, promoción y seguimiento de sus funciones.

El trabajo del organismo regional ha contado con la colaboración de las agencias de cooperación de Canadá y Noruega tanto para su instalación como para la ejecución de programas específicos.

Desde su instalación, el Consejo Centroamericano de Procuradores de Derechos Humanos ha organizado varias actividades. Entre ellas pueden citarse las siguientes:

- 7 de julio de 1994: Primer foro sobre el "Ombudsman y los Derechos Humanos" en Managua, Nicaragua.
- 26 de julio de 1994: Segundo aniversario de la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos, San Salvador, El Salvador.
- 10 de octubre de 1994: Apoyo a los Derechos de la Niñez, Tegucigalpa, Honduras.
- 28 de octubre de 1994: Segundo Foro Regional dedicado al tema "La Procuraduría de Derechos Humanos y su Labor Educativa", Managua, Nicaragua.
- 12 de enero de 1995: Taller sobre protección a los derechos de los indígenas, Guatemala.
- 17 de enero de 1995: Seminario Internacional del Ombudsman, San Salvador, El Salvador.
- 24 de febrero de 1995: Instalación de la Secretaría Técnica del Consejo Centroamericano de Procuradores de Derechos Humanos, Guatemala.

Otro de los objetivos del Consejo es crear vínculos de colaboración e intercambio de experiencias entre los funcionarios de las instituciones homólogas. En ese contexto, funcionarios de las oficinas del Ombudsman en Costa Rica, El Salvador, Honduras y Guatemala en el marco de la celebración del XII Curso Interdisciplinario del Instituto Interamericano de Derechos Humanos realizado en San José entre el 19 y el 30 de julio de 1994 formaron un Comité de Apoyo al Consejo Centroamericano de Procuradores de Derechos Humanos.

Por su parte, en la reunión que se realizó en Tegucigalpa, Honduras, sobre el tema de los derechos de la Niñez, se aprobó un planteamiento conjunto suscrito por las responsables de la temática en las cuatro instituciones centroamericanas. En esa ocasión se convino en que UNICEF apoyará la realización de acciones por parte del Consejo Centroamericano de Procuradores de Derechos Humanos para hacer efectivo el cumplimiento de la Convención sobre los Derechos del Niño. Con esta manifestación, este importante foro regional asumió un sólido compromiso de trabajo en favor de la protección y promoción de los derechos de la niñez. La Coordinadora del Área de Niñez, Adolescencia y Grupos Discriminados participó en representación de la Defensoría de los Habitantes en esta actividad que contó con el auspicio del Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF).

El organismo regional ha emitido una serie de pronunciamientos sobre diversos temas de interés a nivel regional. En uno de ellos los miembros del Consejo manifestaron su solidaridad con el Procurador para la Defensa de los Derechos Humanos de El Salvador a raíz de varias amenazas que recibió de parte de grupos extremistas de su país.

Cabe mencionar que el Dr. Molina Fonseca concluyó su período como primer Procurador para la Defensa de los Derechos Humanos de El Salvador el pasado mes de febrero. En su lugar la Asamblea Legislativa eligió a la señora Victoria Marina Velázquez de Avilés, primera mujer que ocupa el cargo de "Ombuds" en América Latina, quien además abona a su experiencia la de haber sido funcionaria, en el área de la infancia, de la defensoría salvadoreña.

4. *Cooperación internacional*

Desde su inicio la Defensoría de los Habitantes ha creído en la importancia de mantener un nivel de gastos de operación razonable, como corresponde a una institución austera y bajo la consigna de obtener y proporcionar el máximo aprovechamiento de sus recursos humanos y materiales. Debe existir entonces una proporción lógica entre sus funciones y sus posibilidades económicas, que responda a una planificada organización de sus actividades.

Se ha reiterado que la competencia de la Defensoría de los Habitantes, si bien gira alrededor de un objetivo prioritario cual es, la protección de los derechos e intereses de los habitantes, conlleva una amplia variedad de actividades que permiten hacerlo efectivo.

Durante estos dos años de labores se ha trabajado intensamente en la atención de la casuística, es decir, en la investigación y resolución de los casos que son puestos en conocimiento de la institución por parte de habitantes o grupos afectados en sus derechos a partir de la actuación u omisión del sector público.

Asimismo, en fiel cumplimiento del mandato legal, se han realizado diversas actividades tendientes a la promoción y divulgación de los derechos, procurando cubrir grupos sociales y geográficos de muy diversa índole.

En vista que el trabajo es muy amplio y que la capacidad propia de la institución tiene límites, se estimó pertinente apoyar gestiones tendientes a la consecución de cooperación

internacional para el desarrollo de proyectos que permitieran ampliar el radio de acción de la Defensoría de los Habitantes dentro del marco de su competencia.

Es muy importante advertir desde un inicio que la figura del Ombudsman a nivel internacional ha ido captando cada vez con mayor interés la atención de los organismos de cooperación y de las autoridades gubernamentales, como una institución que fortalece el modelo democrático y de respeto de derechos humanos, presupuesto básico, del nuevo orden social y económico que se perfila para el próximo siglo.

En Europa, continente cuna de la figura del Ombudsman, que ha contado con una amplia aceptación a nivel de diversos países y cuya tradición es centenaria en algunos casos, la evolución del instituto ha llegado al grado de encontrarse en estos momentos sobre el tapete la elección del Ombudsman Europeo, dentro del contexto de la Unión Europea.

América Latina ha experimentado en los últimos años la influencia de la nueva institución, al convertirse las Procuradurías de Derechos Humanos y los Defensores del Pueblo en los paradigmas por seguir para la consolidación de la democracia. Esta especial connotación ha allanado el camino para la incorporación de la figura en diversos ordenamientos jurídicos latinoamericanos y llama la atención la fuerza con que ha sido acogida en la región centroamericana.

El proceso de aprehensión de la figura del Defensor del Pueblo en América Latina no se ha dado en forma aislada, sino que ha sido acompañado por un espíritu de cooperación regional que impulsa tanto la consolidación de aquellos institutos que ya han sido creados como su innovadora incorporación en otros países.

Bajo estas condiciones, los organismos de cooperación internacional han visto con muy buenos ojos la "inversión" en programas tendientes a la creación, fortalecimiento y consolidación de estas defensorías dentro de sus programas de Desarrollo Humano y de apoyo a la democracia.

En tal sentido, la Defensoría de los Habitantes de la República ha llevado a cabo desde el principio y con especial énfasis durante este segundo año, una intensa labor de promoción de proyectos de fortalecimiento institucional, que han sido apoyados por estos organismos de cooperación internacional.

Valga la pena entonces reseñar el trabajo realizado durante este periodo.

a. Cooperación sueca

A finales de 1993 se presentó a la agencia consultora Swedserv-CTI AB, el proyecto PROMOCION DE LOS DERECHOS DE LOS HABITANTES A TRAVES DEL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL, con miras a lograr asistencia técnica con el fin de aprovechar la experiencia sueca del Ombudsman, de la Auditoría de Desempeño y de desarrollo informático, como apoyo al fortalecimiento de la Defensoría de los Habitantes y

en procura del mejoramiento de su actividad en favor de la defensa de los derechos e intereses.

El proyecto fue acogida con interés por la agencia sueca de cooperación internacional BITS (Swedish Board for Investment and Technical Support), la cual replanteó la necesidad de una visita de una delegación de la Defensoría de los Habitantes para analizar el sistema institucional sueco y en particular el Ombudsman, país del que es originaria esta figura y determinar dentro de la línea de transferencia de conocimientos aquellas áreas en las que Suecia podría brindar apoyo a la labor de la institución.

La Defensoría planteó el interés en establecer contacto con los distintos Ombudsmännen de Suecia, así como figuras relevantes en el control de la Administración Pública y de la defensa de los derechos, entre ellos el Canciller de Justicia. Se procuraría con estas visitas realizar un acercamiento a su competencia, función, organización, relación con otros órganos y procedimientos. Se señaló además la importancia de tener relación con la sociedad civil u organizaciones no gubernamentales que brindaran la perspectiva ciudadana en torno al trabajo de aquellas instituciones, particularmente grupos representativos de mujeres, la infancia y de conservación del medio ambiente.

La delegación de la Defensoría integrada por cinco personas, encabezada por la Defensora Adjunta compartieron, con una misión de la Fundación Arias para la Paz y el Desarrollo Humano, la visita de estudio y reconocimiento entre los días 23 al 30 de agosto de 1994.

Los principales objetivos planteados fueron:

- 1- Analizar la estructura, organización y funcionamiento de las oficinas del Ombudsman.
- 2- Analizar las relaciones existentes entre las oficinas del Ombudsman y otras instituciones relacionadas con la Administración de Justicia y la protección de derechos humanos.
- 3- Determinar los casos más frecuentes, las áreas más susceptibles de violación de derechos humanos por parte de la Administración Pública y la relación causal de las violaciones y sus efectos.
- 4- Conocer las políticas institucionales de defensa de derechos humanos, estrategias y programas de educación.
- 5- Constatar el grado de efectividad de la "magistratura de influencia" del Ombudsman y el nivel de conminación moral de sus resoluciones.
- 6- Examinar las relaciones del Ombudsman con las distintas instituciones públicas, los medios de comunicación y la sociedad civil.
- 7 Establecer canales permanentes de comunicación e intercambio de información entre instituciones afines.

Durante la visita de estudio a Estocolmo, Suecia se tuvo la oportunidad de realizar sesiones de trabajo con el Jefe Ombudsman, personeros de la Administración Nacional de Protección del Medio Ambiente, miembros del tribunal provincial administrativo de Estocolmo, funcionarios del Instituto Internacional de Investigaciones sobre la Paz, de la Procuraduría General de Justicia, la Ombudsman de los Niños y la presidenta de la Organización de los Derechos de los Niños; reuniones de estudio con el Ombudsman contra la discriminación, la Ombudsman para la igualdad de derechos, el Consejero Ministerial del Ministerio de Justicia, el Presidente de la Corte Suprema de Justicia y funcionarios de la Dirección Nacional de Fiscalización de la Gestión Pública. Asimismo se tuvo oportunidad de visitar la Municipalidad de Estocolmo, la cual reviste particular importancia su amplia competencia y la multiplicidad de servicios que brinda a los habitantes.

El resultado de esta visita fue sumamente enriquecedor para los funcionarios de la Defensoría de los Habitantes, en tanto constituyó un importante acercamiento a las raíces de la institución y al modelo societario que le dio origen, lo que permitió comprender la naturaleza y características de la figura y sobre todo la especial connotación que la misma ha adquirido a través del tiempo y en particular la dimensión que ha adoptado en países como Costa Rica.

Con plena satisfacción se cumplió con los objetivos propuestos, a la vez que dicho acercamiento permitió enriquecer el proceso de reestructuración de la Defensoría de los Habitantes, iniciado meses atrás. La visita permitió reconocer algunos campos de interés para el intercambio de conocimientos, sobre todo en áreas como el medio ambiente, la mujer y la infancia. Este planteamiento fue expuesto a la agencia BITS, la cual estuvo complacida con el resultado de la visita, así como por la impresión positiva dejada por la misión en las autoridades entrevistadas. Ello permitió que se abrieran las posibilidades de iniciar proyectos conjuntos de transferencia de conocimientos para los siguientes meses.

Resultado directo de esta visita fue la presentación a BITS, en octubre de 1994, de tres proyectos específicos de cooperación:

- a.- Información y Capacitación en materia de defensa y protección al consumidor.
- b.- Apoyo técnico en materia de monitoreo ambiental.
- c.- Fortalecimiento institucional de la Defensoría de los Habitantes.

Inicialmente las tres propuestas fueron muy bien acogidas. En relación con la propuesta para un apoyo técnico en materia ambiental, y dado el desarrollo particular que Suecia ha tenido en la materia, se logró la ejecución de una primera etapa de este proyecto mediante la realización de un primer curso sobre *Monitoreo Ambiental dentro del Sector de Explotación y Exploración Minera*. El curso fue organizado para los días 19 y 20 de enero de 1995 y se contó con el apoyo técnico de la firma consultora Svenska Miljö-och Mineral AB, experta en la materia.

El curso fue dirigido por dos expertos suecos y abordaron temas como:

- la experiencia sueca en materia de contaminación y monitoreo ambiental
- tratamiento suplementario de residuos mineros en Suecia y a nivel internacional.
- descripción de la ley ambiental de Suecia referida al sector minero y su funcionamiento práctico.
- presentación de problemas existentes en Costa Rica: influencia de las áreas de minas abandonadas en el ambiente cercano y en actividades mineras actuales, efectos en el sistema de agua, la vegetación y en general de la vida biológica.

El curso se vio enriquecido con la experiencia de ambos consultores en proyectos relacionados con la explotación minera en Nicaragua y Costa Rica. En este último caso a través de un proyecto de asistencia técnica con el Ministerio de Recursos Naturales, Energía y Minas, el Departamento de Geología y Minas apoyó de manera valiosa la realización del evento.

Como resultado de la actividad, inaugurada y clausurada por el Ministro de Recursos Naturales, Energía y Minas, el Defensor de los Habitantes y la Defensora Adjunta, se estableció un importante canal de comunicación entre los diversos sectores de la Administración Pública que se relacionan con el control de la actividad minera en Costa Rica, se estableció la necesidad de coordinar esfuerzos y mejorar las actividades de monitoreo a través del apoyo institucional sostenido.

Se logró de esta manera brindar capacitación en el tema a veinticuatro funcionarios públicos del Ministerio de Recursos Naturales, Energía y Minas, la Procuraduría General de la República, la Contraloría General de la República, el Ministerio de Trabajo, la Universidad de Costa Rica y la Defensoría de los Habitantes.

El día 7 de febrero de 1995 se recibió la visita de dos altos funcionarios de la agencia BITS, el Director de Cooperación Técnica y el Gerente de Área para América Latina, quienes informaron de la existencia de un proceso de reestructuración de las agencias de cooperación en Suecia, razón por la que los proyectos pendientes de ejecución se retomarían a partir del primero de julio, razón por la cual instó a la institución a la preparación de los proyectos y a la espera de esta nueva etapa. El resultado del trabajo conjunto de cooperación técnica con Suecia ha sido muy provechoso y se espera contar a mediano plazo con el apoyo para la ejecución de otras iniciativas.

b. Banco Interamericano de Desarrollo

Dentro del Programa para el Mejoramiento de la Administración de Justicia, gestionado ante el Banco Interamericano de Desarrollo, la Defensoría de los Habitantes planteó un proyecto para el Fortalecimiento Institucional.

Una misión del BID visitó la Defensoría en mayo de 1994 y reiteró la intención del Banco de financiar el componente de la Defensoría con fondos no reembolsables y que estarían planteados como donación accesoria al contrato de préstamo del Programa para el Fortalecimiento del Poder Judicial.

Fundamentalmente los componentes incluidos en el acápite de la donación corresponden a un programa marco de Medios Alternativos para la Solución de Conflictos, en el cual cada una de las instituciones tiene una participación particular de acuerdo con su competencia.

Durante el proceso de definición y negociación del proyecto se contó con una comisión técnica de apoyo a la Comisión Nacional de Mejoramiento para la Administración de Justicia (CONAMAJ)

En tal sentido, el B.I.D. consideró que el quehacer propio de la Defensoría de los Habitantes se enmarca dentro de una labor típica de solución alternativa de los conflictos, específicamente entre los habitantes de la República y los órganos y funcionarios del sector público. La posibilidad de que la Defensoría de los Habitantes se convierta en ese canal entre ambas partes favorece la expectativa de una mayor satisfacción de los habitantes en la resolución de sus problemas y el respeto a sus derechos, así como contribuye al desfogue de los tribunales de lo contencioso administrativo y de la jurisdicción constitucional. El programa planteó la organización del Centro Piloto de Mediación Comunal, en principio bajo la supervisión de la CONAMAJ.

Para tal efecto y a través de la misma colaboración del B.I.D., se integró una comisión, formada por miembros de la CONAMAJ, entre ellos un funcionario de la Defensoría, para que realizara una pasantía en Colombia, por realizarse en el mes de agosto, con el fin de familiarizar a los participantes en aspectos como :

- proceso de diseño, difusión, extensión y montaje de los centros de mediación y arbitraje
- estructura, organización, gestión y funcionamiento de estos centros.

Previo a la aprobación del programa por parte de las autoridades del Banco, se recibió una última misión de reconocimiento en el mes de setiembre, en la que se puntualizó el componente de la Defensoría de los Habitantes de la siguiente manera:

- Fortalecimiento institucional de la Defensoría de los Habitantes.
- Apoyo a programas de educación dirigidos a las comunidades y a funcionarios públicos en cumplimiento de los objetivos y funciones de la Defensoría de los Habitantes.
- Ambientación y promoción de la utilización de la mediación comunitaria, establecimiento de los esquemas institucionales de mediación y consolidación del marco normativo y reglamentario.
- Establecimiento de centros pilotos de mediación con la participación directa de las comunidades.
- Desarrollo del marco normativo y reglamentario de la mediación comunitaria.

En febrero de 1995 se firmó el contrato de préstamo 859/OC-CR para el Programa de Modernización de la Administración de Justicia por parte del presidente del Banco Interamericano de Desarrollo y el Ministro de Justicia de Costa Rica. Posteriormente, y en un tiempo récord se dio la aprobación de dicho empréstito por parte de la Asamblea Legislativa, en el mes de marzo.

A su vez, la CONAMAJ realizó gestiones ante el Banco con el fin de indagar sobre los lineamientos para la programación del componente del Programa de Medios Alternativos de Solución de Conflictos que corresponde a los fondos no reembolsables, así como a los contenidos programáticos y presupuestarios definidos para este programa.

En respuesta a lo anterior, se recibió en marzo del presente año comunicación del B.I.D. en relación con el financiamiento de FOMIN y en lo que interesa al componente para el Fortalecimiento Institucional de la Defensoría de los Habitantes, e informaron que éste junto con el de la Facultad de Derecho, había sido objetado por la Gerencia de FOMIN, en razón de que el fondo generalmente se dirige al sector privado y no a instituciones públicas. Se consideró además que en vista que la CONAMAJ considera conveniente el financiamiento integral del programa, el Banco reiteró la búsqueda de un financiamiento paralelo.

Sobre esta última propuesta tanto la Defensoría de los Habitantes como la CONAMAJ se encuentran a la espera de la definición por parte del Banco.

c. Unión Europea

En fiel cumplimiento a las gestiones que fueran planteadas en enero de 1994 ante la Unión Europea y cuyo proyecto y financiamiento por ECUs 250.000 fue aprobado por dicho organismo internacional, en octubre de 1994 arrancó el programa de Unidades Móviles de Promoción y Divulgación. Su objetivo fundamental es acercar al habitante de las regiones más alejadas de los centros principales de población los servicios que brinda la Defensoría de los Habitantes, particularmente a través de una fuerte promoción y divulgación de los derechos de los habitantes en procura de su conocimiento y defensa.

Los resultados exitosos que ha tenido este programa durante el primer semestre, dieron lugar a la presentación de una solicitud de prórroga del proyecto por un año más. Esta gestión ha sido formulada a la Unión Europea en marzo del presente año por un monto de ECUs 256.500.

Durante esta segunda etapa se persiguen los siguientes objetivos:

- Fortalecer los canales de participación popular en la toma de decisiones a nivel comunal, provincial y nacional.
- Capacitar y apoyar grupos de la sociedad civil en mecanismos de organización y acción para la defensa de los derechos de las personas, los grupos y las comunidades.

- Incentivar, capacitar y apoyar la formación, desarrollo y consolidación de grupos comunales.
- Promover el conocimiento y la vivencia en sociedad de la cultura de los derechos humanos.
- Establecer a nivel nacional una red civil de defensa de los derechos.

Estos objetivos, además de perseguir una consolidación del programa y una ampliación de su cobertura, pretenden adicionar dos regiones más al proyecto, que abarca las Regiones Chorotega, Brunca, Huetar Atlántica, Huetar Norte, Pacífico Central, Area Metropolitana y las provincias de Cartago y Heredia.

Siempre dentro de la valiosa cooperación de la Unión Europea al fortalecimiento del Estado de Derecho, de la Democracia y de los Derechos Humanos, se logró en enero de 1995 la firma de una Carta de Entendimiento entre ésta y la Defensoría de los Habitantes para la realización del Proyecto Materno-Infantil, que tiene la finalidad de llevar a cabo un Sistema de Protección de Derechos de Salud en el cantón central de Limón.

Este proyecto se enmarca dentro del convenio marco de cooperación firmado entre el Gobierno de Costa Rica y la Unión Europea en 1992, en el cual, entre otros, se ofrece "apoyo a los establecimientos de salud institucionales y apoyo técnico a iniciativas con asociaciones comunales, ONG locales y grupos organizados de la comunidad mediante la cofinanciación de micro proyectos en las áreas seleccionadas como prioritarias en los campos de la salud integral del niño, adolescente y mujer."

d. Centro de Derechos Humanos de Naciones Unidas

Con el objeto de promover la protección de los derechos humanos en América Latina y dentro del contexto del programa de servicios de asesoramiento en materia de derechos humanos del Centro de Derechos Humanos de Naciones Unidas, programa establecido por resolución de la Asamblea General N° 926 del 14 de diciembre de 1955, dicho organismo otorgó a la Defensoría de los Habitantes la posibilidad de enviar a dos de sus funcionarios para que realizaran una pasantía con dos meses de duración en diversas instituciones del ombudsman del continente europeo. Dicha pasantía tendría como objetivo fundamental estudiar los rasgos esenciales de la figura del ombudsman y su desarrollo en los diversos sistemas europeos.

De conformidad con el programa de la pasantía establecido por Naciones Unidas, se orientó la pasantía a realizar en las instituciones del ombudsman de diversos países europeos. Tal y como estaba previsto, se visitó la institución del Defensor del Pueblo español, donde a lo largo de tres semanas se estudió a fondo los diversos aspectos que caracterizan su accionar. El estudio fue complementado con una visita al Síndic de Greuges, ombudsman regional de la Comunidad Autónoma de Cataluña.

La pasantía continuó con una visita al Centro de Derechos Humanos, con sede en Ginebra, Suiza. Posteriormente se estudió las instituciones del Defensor Cívico de las regiones italianas de Lazio y Umbria; del Volksanwaltschaft austriaco; del Folketingets Ombudsman en Dinamarca; del Nationale Ombudsman de Holanda; culminando con una visita al Mediateur de la République en Francia.

e. Instituto Interamericano de Derechos Humanos

Con el Instituto Interamericano de Derechos Humanos, entre otras razones, por su ubicación geográfica y la gran identidad de propósitos, la Defensoría de los Habitantes ha tenido la más estrecha de las relaciones. Ella se traduce en una continua comunicación y participación de funcionarios de una y otra institución en las actividades académicas y de promoción y divulgación de ambas.

El Instituto ha colaborado auspiciando varias de las actividades de la Defensoría de los Habitantes. Lo hizo desde el propio inicio de la Defensoría, cuando apoyó la celebración de los foros de consulta pública celebrados alrededor de la forma como debería organizarse la Defensoría. En el periodo de este informe el Instituto ha apoyado entusiastamente las labores de promoción y divulgación desarrolladas alrededor del Encuentro Nacional de Comunidades, específicamente en sus componentes ambiental e indígena, así como para la preparación y publicación de los materiales emanados del encuentro. Participó igualmente en el certamen de pintura "Los Derechos Humanos vistos desde la perspectiva de mis deberes". Junto con PRODERE ayudó a la financiación del proyecto piloto de las Unidades Móviles de Promoción y Divulgación en la región Brunca.

En lo regional e internacional, el Instituto Interamericano de Derechos Humanos y la Defensoría de los Habitantes han aunado esfuerzos para apoyar la labor de unión de las distintas Defensorías del Pueblo bajo el criterio de la no duplicación de esfuerzos, y de la realización de los procesos de defensa de los derechos humanos a partir de una intensa relación con los individuos y las comunidades. El Instituto organizó la celebración del I Taller de Defensores del Pueblo de España y Latinoamérica que se llevó a cabo en San José del 15 al 17 de junio de 1994 y que dio a la Defensoría de los Habitantes la posibilidad de ser anfitriona del evento y por primera vez, de los titulares de todas las instituciones. Igualmente organizó el Instituto el II Taller que se celebró en Madrid, España del 10 al 12 de diciembre de 1994 y en el cual participó el Defensor de los Habitantes. Juntos la Defensoría y el Instituto desarrollan labores para la puesta en ejecución de los distintos acuerdos adoptados en ambas reuniones.

El Defensor de los Habitantes y profesionales de la Defensoría han proporcionado colaboración al Instituto en algunas de sus gestiones de apoyo a otras instituciones de Ombudsman establecidas o por establecerse.

f. PRODERE

Con el Programa de Refugiados, Desplazados y Repatriados de Naciones Unidas se han mantenido estrechos vínculos que se tradujeron en el acompañamiento de PRODERE al Plan Piloto de las Unidades Móviles de Promoción y Divulgación que se desarrolló en la Región Brunca en los meses de octubre, noviembre y diciembre de 1994. La colaboración

ha continuado en el tanto se comparten metodologías sobre la labor mediadora de la Defensoría entre instituciones del sector público y asociaciones comunales para la defensa y desarrollo de los derechos humanos.

El Defensor de los Habitantes a invitación de PRODERE, participó en un taller de trabajo con líderes comunales de la zona norte de Nicaragua que se celebró en Ocotral el 19 de octubre de 1994 y participó igualmente en un taller de trabajo de funcionarios de PRODERE realizado en Guatemala el 24 de febrero de 1995, en el que se examinó el Plan de Acción Regional de la organización.

g. Instituto Latinoamericano de las Naciones Unidas para la Prevención del Delito y Tratamiento del Delincuente

A parte de continuos contactos en San José y colaboración para compartir información de ambas instituciones, la organización por parte de ILANUD del Taller sobre el Poder Judicial y los Derechos Humanos que se celebró en San José del 5 al 6 de octubre y en el que participó el Defensor de los Habitantes permitió a la Defensoría ser anfitriona del Adjunto del Defensor del Pueblo de España, del Presidente de la Comisión de Derechos Humanos de México, del Procurador para los Derechos Humanos de El Salvador, del Comisionado para los Derechos Humanos de Honduras, quienes también participaron en el evento.

G. PRENSA

Las actividades de la Unidad de Prensa, adscrita al Despacho del Defensor de los Habitantes, se dirigen principalmente a proporcionar en forma constante información periodística a los medios de comunicación masiva - tanto los de cobertura nacional como los alternativos-, a las agencias de prensa y las corresponsalías de medios extranjeros. Otras responsabilidades de la Unidad de Prensa son las de proporcionar información sobre la Defensoría y sus funciones al público (aproximadamente trescientos consultantes desde el último informe: escolares, estudiantes de secundaria, universitarios y público en general) y cubrir periodísticamente los eventos institucionales internos, así como cumplir con las actividades adicionales que le sean asignadas por el Defensor y la Defensora Adjunta.

Para cumplir con los objetivos enunciados, la Unidad de Prensa asiste y asesora metodológicamente en materia de comunicación y relación con la prensa al Defensor, la Defensora Adjunta y a los funcionarios de todas las Areas de la Defensoría; recoge la información que se produce en la Defensoría y en las Unidades Móviles de Divulgación y Promoción, la analiza y confecciona los boletines de prensa (trescientos boletines enviados desde el último informe) y los envía a setenta destinos sin ningún sistema de primicia informativa o exclusividad.

1. *Boletines de prensa*

Defensoría de los Habitantes visitará Talamanca	3/5/94
---	--------

Ombudsman acuerdan creación del Consejo Centroamericano	3/5/94
Defensoría en Comisión Nacional para el Mejoramiento de la Justicia	3/5/94
Defensoría de los Habitantes rendirá informe final sobre venta de seguros en vivienda de interés social	10/5/94
Defensoría pide a la NASA contestar a Grupos Ecológicas	17/5/94
Presidente de Panamá visitó Defensoría de los Habitantes	20/5/94
Crean Consejo Centroamericano de Procuradores de los Derechos Humanos	23/5/94
Defensoría mantuvo abiertas sus oficinas el día hoy	2/6/94
Defensoría de los Habitantes recibió respuesta de autoridades de la Caja.	6/6/94
Defensoría de los Habitantes presentará informe sobre primer año de labores	8/6/94
Comunidad Europea financiara proyecto de la Defensoría.	9/6/94
Realizan foro de defensores del pueblo	13/6/94
Zona Sur de la Sabana es utilizado para fines comerciales	20/6/94
Defensoría "defenderá " su Informe Anual de Labores en la Asamblea	21/6/94
Defensoría revela en su Informe Anual: Siete Cantinas funcionan alrededor de una escuela	21/6/94
Defensoría objetó licitación para confección de Textos únicos	21/6/94
Caótica desalojo de vecinas de Bajo de los Ledezma	21/6/94
Alta contaminación en El Guarco de Cartago	21/6/94
Operación de Casinos no tiene control gubernamental	21/6/94
Funcionarios públicos desestiman labor de la Defensoría	21/6/94
Asegurados no tienen acceso a sus propios expedientes	21/6/94
Defensoría de los Habitantes revela en su informe anual extractos de las principales actuaciones de la Defensoría en su primer año de labores	21/6/94
Invitación de los medios de Comunicación	21/6/94
Defensoría publicará Informe Anual	30/6/94
Invitación de los medios de comunicación	4/7/94
Defensoría de los Habitantes participará como observador	7/7/94
Otros asuntos investigados por la Defensoría en relación con los cuerpos policiales.	sin fecha
Defensoría revela en su Informe Anual: "Identificación Policial: ausencia común en atropello a ciudadano"	sin fecha
Defensoría revela en su Informe Anual: Resumen sobre quejas recibidas por acciones u omisiones Tribunal Supremo de Elecciones	sin fecha
Defensoría revela en su Informe Anual: Lentos trámites para obtener pensiones de invalidez	sin fecha
Defensoría revela en su Informe Anual: Quejas recibidas con mayor frecuencia por la Area de la Defensoría de la Mujer	sin fecha
Defensoría revela en su Informe Anual: Quejas recibidas con mayor frecuencia por el Area de Calidad de Vida y Medio Ambiente de la Defensoría de los Habitantes.	sin fecha
Defensoría revela en su Informe Anual: Quejas recibidas con mayor frecuencia por el Area Administrativa, Financiera y Económica de la Defensoría de los Habitantes	sin fecha
Defensoría revela en su Informe Anual: La Defensoría es la voz de los que no son escuchados	sin fecha

Defensoría revela en su Informe Anual: Diputado representaba empresa concesionaria	sin fecha
Defensoría de los Habitantes de la República invita a la sesión inaugural del Encuentro Nacional de Comunidades de las necesidades a los derechos	22/7/94
Comunicado de prensa: Primer Encuentro Nacional de Comunidades	sin fecha
Comunidades dirigirán Encuentro organizado por la Defensoría	7/94
Defensoría de los Habitantes reunirá a comunidades Nacionales	7/94
Defensoría pide al Ministro de Vivienda claridad en fijación de prioridades	20/7/94
Defensoría pide cumplir con legislación Laboral	26/7/94
Defensoría del Pueblo de España visitó Defensoría	1/8/94
¡Comunicado Urgente! Emisoras radiales no podrán colocar alto parlantes en el trayecto a Romería	1/8/94
Resultados del Encuentro Bebedero I: sólo un guardia rural tiene la comunidad de Bebedero	8/8/94
Resultados del Encuentro Bebedero I: Defensoría reunió comunidad de Bebedero	8/8/94
Resultados del Encuentro Bebedero I: Bebedero pide estudio de impacto ambiental	8/8/94
Resultados del Encuentro Bebedero I: principales acuerdos	12/8/94
Reproducción de la carta enviada al programa PANORAMA de la Cámara Nacional de Radio CANARA sobre el rol de la mujer	16/8/94
Defensor de los Habitantes visitó comunidades de Oreamuno	17/8/94
Defensor de los Habitantes visita zona Atlántica	18/8/94
Defensoría de los Habitantes pide nuevamente rebajar precio de gas	18/8/94
Información adicional: Holanda y el Consejo de la Tierra suscriben acuerdo en pro del desarrollo sostenible	19/8/94
Defensoría de los Habitantes y CEDERENA firmarán convenio	19/8/94
Trabajadores bananeros denuncia serias dificultades laborales	19/8/94
Defensor de los Habitantes visitó Guácimo, Germania y Siquirres	22/8/94
Periódico Al Día, Fax: ¡Quien se casa, quiere casa! déficit de vivienda	sin fecha
Defensoría de los Habitantes realizará taller con músicos Defensor de los Habitantes visitará Upala	23/8/94
Defensoría pide drasticidad para expendedores de gas	24/8/94
Vecinos de Upala viven en territorio nicaragüense	30/8/94
Defensoría participó en el Foro: Iglesia-Organizaciones populares	30/8/94
Músicos costarricenses defienden sus derechos	31/8/94
Informe Final: del Defensor de los Habitantes para el Ministro de Cultura, Juventud y Deportes	5/9/94
Defensoría participará en mesa redonda sobre Papagayo	6/9/94
Deficiencias de selenio producen serias repercusiones en la salud	12/9/94
Avalúo del MOPT omitió existencia de familias en Bajo Los Ledezma	14/9/94
Defensoría de los Habitantes y SNE promueven mecanismos de cooperación	14/9/94
Habitantes de la Península de Osa piden mediación de la Defensoría	16/9/94
Defensoría de los Habitantes pide rigor en contrataciones laborales	9/94
Defensoría pide mayor control en calidad de alimentos	19/9/94
Defensoría no avala construcción de muelle en Punta Estrella	22/9/94

Relato de la Licda. Ana Lucía Díaz Venegas, funcionaria del Area de Servicios Sociales de la Defensoría de los Habitantes de la República.	23/9/94
Piden apoyo del Presidente	23/9/94
Presidente brinda apoyo a iniciativa	26/9/94
Defensoría fustiga incumplimiento de nueva normativa laboral	27/9/94
Defensoría de los Habitantes inició investigaciones en caso del BAC	27/9/94
Defensoría de los Habitantes rechaza aumento de carga tributaria	3/10/94
Defensoría pide revisión de legislación	3/10/94
El Defensor de los Habitantes, en seminario Internacional, habló sobre la Administración de la Justicia	7/10/94
Sala Cuarta resuelve a favor del Defensor de los Habitantes	14/10/94
Defensoría itinerante visitará el INS	14/10/94
Pagador volverá a Acosta gracias a la intervención del Defensor de los Habitantes de la República	14/10/94
Se reunió en Honduras el Consejo de los Defensores y Procuradores de Derechos Humanos	14/10/94
Instituciones y representantes comunales buscan soluciones sobre Gandoca-Manzanillo en la Defensoría de los Habitantes de la República.	17/10/94
Circular para todos los Medios y Agencias de Noticias Asunto: Nuevo encargado de Prensa.	18/10/94
Carta de la Defensora Adjunta de los Habitantes para el Contralor General de la República.	18/10/94
Carta a los periodistas, de la Defensora Adjunta para el Sr. Oscar Barahona	19/10/94
Carta a los periodistas, de la Defensora Adjunta de los Habitante. Opinión sobre proyecto Papagayo	19/10/94
Boletín informativo del Despacho Lara Eduarte "Derechos de los Trabajadores"	27/1/94
Defensores y procuradores de los Derechos Humanos de Centroamérica se comprometieron con la niñez y la a la adolescencia	20/10/ 94
Defensoría de los Habitantes recomienda reexaminar el caso DiLeoni	20/10/94
Semana de la Calidad de Vida	20/10/94
Defensoría itinerante visitará el MIRENEM	21/10/94
La Defensoría de los Habitantes investiga uso discrecional de vehículos	21/10/94
El Defensor de los Habitantes habló en Foro Internacional sobre Defensa de los Derechos Humanos	21/10/94
Facsímil para el Sr. Presidente, José María Figueres y el Sr. Expresidente Rafael Angel Calderón del Defensor de los Habitantes y la Defensora Adjunta	21/10/94
Defensor aboga por una mejor calidad de vida	25/10/94
La Defensoría itinerante visitará la Dirección de Educación Vial del MOPT	28/10/94
Premiación del Concurso sobre calidad de vida en la Universidad de Costa Rica	31/10/94
Procuradores y Defensores de los Derechos Humanos abogan por garantías básicas en Centroamérica	31/10/94
El Defensor de los Habitantes en gira por el cantón de Pérez Zeledón	1/11/94
La Defensoría de los Habitantes y PRODERE firman convenio sobre proyecto en Región Brunca.	1/11/94

Encuentro regional para la evaluación de los Programas de Salud.	2/11/94
El Defensor de los Habitantes visitará la comunidad de Pavas mañana viernes 3 de noviembre de 1994	3/11/94
Semana de la calidad de vida	3/11/94
La defensoría de los Habitantes estará en las oficinas del ICE en San Pedro de Montes de Oca.	4/11/94
Desarrollo Económico con rostro humano: de frente al tercer programa de ajuste estructural.	4/11/94
El defensor de los Habitantes explicó el proyecto de la primera unidad móvil en gira por Pérez Zeledón.	4/11/94
Productivo recorrido del Defensor de los Habitantes de la República por el distrito de Pavas.	4/11/94
La Defensoría detecta cobros anómalos en el INVU	2/11/94
Programa de visitas de la Defensoría Itinerante del 8/11/94 al 25/11/94	7/11/94
El Defensor de los Habitantes de la República en gira por el cantón de San Carlos.	8/11/94
La Defensoría de los Habitantes insta nuevamente al ICT a poner a derecho el Proyecto de Desarrollo del Golfo de Papagayo.	10/11/94
La Defensoría de los Habitantes realiza certamen pictórico nacional sobre los Derechos Humanos.	10/11/94
Carta del Defensor de los Habitantes al Presidente del SNE. Pronunciamiento sobre aplicación del último párrafo del artículo 23 de la Ley N°258.	10/11/94
Empresas distribuidoras de energía eléctrica han estado aplicando tarifas erróneas.	11/11/94
Medidas correctivas a una aplicación errónea de tarifas eléctricas.	11/11/94
El ICE devuelve ¢56.000.000 a sus clientes directos del servicio eléctrico.	11/11/94
Por gestión de la Defensoría de los Habitantes se libera una propiedad afectada por el plan vial cantonal.	11/11/94
Defensoría de los Habitantes solicita al SNE información sobre el cobro del incremento del factor térmico en las empresas distribuidoras de energía eléctrica.	16/11/94
Solicitud de informe del Ministerio de Economía, Industria y Comercio de parte de la Defensoría de los Habitantes.	16/11/94
Defensoría de los Habitantes participa en Seminario sobre Desarrollo Sostenible, Política Regional y ordenamiento territorial.	16/11/94
Pronunciamiento del Defensor de los Habitantes para el Ministro de Seguridad Pública, acerca de la intervención de los guardias particulares y privados en espectáculos públicos	17/11/94
Defensoría de los Habitantes apoya medidas que tiendan a mejorar el servicio que prestan las instituciones públicas.	18/11/94
Defensoría de los Habitantes apoya Encuentro Regional de Organizaciones Comunales en San Ramón de Alajuela.	21/11/94
La Defensoría de los Habitantes realiza certamen pictórico nacional sobre los derechos humanos	24/11/94
La Defensoría de los Habitantes de la República llevará la voz de los habitantes al Foro Nacional "Combate a la Pobreza".	24/11/94

Notificación del Poder Judicial a la Defensoría de los Habitantes. SNE contra Tropigas de Costa Rica.	24/11/94
Defensoría de los Habitantes de la República logra que se rebaje el precio del gas licuado	24/11/94
Comunicado de Prensa. Pronunciamento de la Defensoría a favor de que la CCSS cobre dinero por renovación del carnet, asimismo recuerda las sumas multimillonarias que le adeudan.	24/11/94
Sobre el Pronunciamento de la Defensoría “el ICT y el Proyecto de Papagayo”.	24/11/94
Sobre el pronunciamiento de la Defensoría de los Habitantes en cuanto a la importación, fabricación y tráfico de artículos pirotécnicos para fines espectaculares, dirigido a los Ministerios de Gobernación, Salud, Educación y Seguridad.	24/11/94.
El Defensor de los Habitantes de la República estará en Carrillo de Filadelfia. Guanacaste.	30/11/94
La Defensoría de los Habitantes de la República no quiere que niño alguno sufra quemaduras con pólvora.	5/12/94
Comunicado de Prensa. Recomendación General: Los Derechos de los estudiantes en el examen de bachillerato.	5/12/94
Comunicado de Prensa: defensoría de los Habitantes de la República explica artículos del Reglamento de Bachillerato que respaldan los derechos de los estudiantes.	5/12/94
El Defensor de los Habitantes de la República comprueba graves anomalías ambientales en Playas de Santa Cruz de Guanacaste.	6/12/94
La Defensoría de los Habitantes encontró impactante devastación ambiental en Playa Prieta de Potrero de Santa Cruz de Guanacaste.	6/12/94
Defensoría de los Habitantes recibe respuesta del Ministro de Trabajo respecto a la recomendación de que se trabajen todos los días laborables del año.	6/12/94
El Defensor de los Habitantes se pronuncia en contra del cierre de las instituciones públicas a fin de año y Semana Santa.	6/12/94
Defensoría de los Habitantes en contra del cierre institucional durante fiestas de fin de año	7/12/94
El Defensor de los Habitantes de la República en contra del Cierre institucional durante las fiestas de fin de año.	7/12/94
Invitación: La Defensoría de los Habitantes invita a los periodistas a la Ceremonia de Premiación del Concurso Nacional de Pintura sobre los derechos humanos.	8/12/94
El Defensor de los Habitantes solicita a las instituciones implicadas en la deuda bananera poner las cartas sobre la mesa.	8/12/94
La Defensoría de los Habitantes recuerda a las municipalidades efectuar la recolección de basura aunque no medie pago por ese concepto.	8/12/94
La Defensoría de los Habitantes solicita al MOPT que haga respetar la ley sobre el fumado en el transporte remunerado de personas.	8/12/94

Pronunciamento de la Defensora Adjunta de los Habitantes acerca del Proyecto Turístico Papagayo, enviado al Presidente Ejecutivo del ICT. Conferencia de prensa sobre conclusiones del Dictamen de la Procuraduría General de la República	15/12/94
Comunicado de Prensa de la Defensoría de los Habitantes; haciendo público que la ley contra el hostigamiento sexual en el Empleo y la Docencia es ya una ley de la República	16/12/94
Farmacia del Hospital de Niños dispensa a un niño veneno para piojos en vez de aceite mineral	20/12/94
Defensor de los Habitantes señala enormes diferencias entre Costa Rica y España en las medidas punitivas para los infractores de leyes protectoras del ambiente.	20/12/94
Defensoría de los Habitantes en defensa del idioma español	20/12/94
La Defensoría de los Habitantes puso en conocimientos del SNE una serie de inquietudes en relación con la solicitud de aumento de las tarifas telefónicas.	20/12/94
El Defensor de los Habitantes de la República suplica al gobierno que atienda y ayude a los esterilizados de las bananeras	21/12/94
Defensoría de los Habitantes solicita que se trasladen los festejos populares de Zapote	21/12/96
Comunicados de Prensa: Defensoría de los Habitantes comunica que laborará con horario normal los días 26, 27, 28, 29, y 30 de dic. de 1994 para atender denuncias. Oficina de Prensa y Comunicación tampoco cerrará	21/12/94
La Defensoría de los Habitantes recomienda al ICE tomar provisiones en sus proyectos de transmisión de electricidad para evitar cáncer.	21/12/94
La Defensoría de los Habitantes recomienda al ICE tomar provisiones en sus proyectos de transmisión de Electricidad para evitar el Cáncer Infantil y de adultos.	21/12/94
El Defensor de los Habitantes de la República suplica al Gobierno que atienda y ayude a los esterilizados de las bananeras	21/12/94
La Defensoría de los Habitantes laborará los días 26, 27. 28, 29 y 30 de dic. 94	21/12/94
Carta de Defensor de los Habitantes a la Ministra de Gobernación y Policía, concerniente al papel de ésta cartera en relación con la importación, venta y uso de artículos pirotécnicos	22/12/94
Defensoría de los Habitantes interviene en caso de médico que cobra salario completo y sólo ha laborado 6 días al año en el Hospital San Juan de Dios	23/12/94
Pronunciamento e informe de la Defensoría de los Habitantes, sobre la situación del menor a quien el Hospital de Niños le entregó veneno en vez del medicamento prescrito.	23/11/94
La Defensoría de los Habitantes interviene en caso de médico que cobra salario completo y ha laborado solo 6 días al año en el Hospital San Juan de Dios	23/12/94
Conferencia de prensa de la Defensora Adjunta de los Habitantes, acerca de la situación del Proyecto turístico Papagayo	24/11/94
Conferencia de Prensa: Consejo Asesor en Daño Ambiental de la Defensoría de los Habitantes	24/11/94

Caos recorre ruta hacia Puntarenas-Defensoría tomará acción en desmantelamiento de vallas	25/12/94
La Defensoría de los Habitantes de la República vivirá proceso de reorganización en enero de 1995	26/12/94
La séptima etapa de la vuelta ciclistica a la tica será dedicada a la Defensoría de los Habitantes de la República	26/12/94
El Defensor de los Habitantes pide apoyo en España para declaratoria de oposición a la propuesta 187	27/12/94
Defensoría será reorganizada a partir de enero	28/12/94
El exdiputado Hugo Alfonso Muñoz fue homenajeadado en la Defensoría de los Habitantes	3/1/95
Promesa económica para asociación de bien social no fue honrada departe del Exdirectivo del Banco Popular	5/1/95
Municipalidad de Santa Cruz hace donación de un terreno a una ciudadana y meses después se lo quita	5/1/95
El Defensor de los Habitantes pide definición clara sobre salario escolar al Ministro de Trabajo.	6/1/95
La Defensoría de los Habitantes anuncia una actitud crítica ante las solicitudes de aumento del precio de los servicios públicos	6/1/95
La Defensoría de los Habitantes se pronuncia sobre contribuciones voluntarias en los centros de salud.	6/1/95.
El Defensor de los Habitantes rendirá informe sobre la situación de los indígenas en encuentro de procuradores y defensores de los derechos humanos centroamericanos	9/1/95
El Estado de Derecho y el Derecho a tener un Estado.	12/1/95
El Defensor de los Habitantes comprobó graves agresiones al ambiente a la salud de los Habitantes en Gira por Guanacaste	13/1/95
La Defensoría de los Habitantes gestionó una alternativa ágil para el problema del atraso del ajuste de sueldos en el sector público descentralizado.	15/1/95.
El Defensor de los Habitantes denunció en Guatemala graves violaciones en Costa Rica contra los derechos de los indígenas.	17/1/95.
La Defensoría de los Habitantes invoca palabras del Presidente de la República contra la corrupción en su lucha por la regulación del uso indiscriminado de vehículos del Estado	20/1/95
Reconocimiento municipal de un camino como público fue el regalo de Navidad de la Defensoría para una comunidad de Bagaces, Guanacaste.	20/1/95
El Defensor de los Habitantes fija posición ante la reforma tributaria y exige equidad y solidaridad social en el programa de recolección de impuestos.	20/1/95
La Defensoría de los Habitantes auspicia diálogo en el Colegio de Abogados sobre la Defensa de los derechos de los niños y los adolescentes.	24/1/95.
La Defensoría de los Habitantes solicita sanción para oficiales que actuaron irregular e irresponsablemente con un habitante en estado de ebriedad.	25/1/95
La Defensoría de los Habitantes llevó a cabo en la Región Brunca el Primer Taller sobre la promoción y divulgación de derechos.	26/1/95

La Defensoría de los Habitantes ha atendido en varias ocasiones quejas sobre discriminación y despido de mujeres en estado de embarazo en las instituciones del Estado.	26/1/95.
La Defensoría de los Habitantes realizó actividad de divulgación sobre promoción de derechos con líderes de la Zona Sur.	26/1/95
Curso sobre Monitoreo Ambiental en la actividad minera: por un compromiso por nuestro futuro	27/1/95
La Defensoría de los Habitantes responde al recurso de Reconsideración que le solicitó el Ministerio de Salud en el caso de la industria METALCO	1/2/95
La Defensoría de los Habitantes solicita reconsideración de aumentos de productos de RECOPE	1/2/95
La Defensoría de los Habitantes se mantiene vigilante en el proceso de reubicación de los campesinos de Jomusa	1/2/95
La Defensoría de los Habitantes defiende los derechos de las niñas y los niños frente a medidas de la Biblioteca Nacional	1/2/95
Atención médica y huelga: derechos en conflicto.	3/ 2 /95
La Defensoría de los Habitantes comunica sobre las manifestaciones del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto	7/2/95
La Defensoría de los Habitantes: El Ministerio de Relaciones Exteriores contra la Ley en el nombramiento de los Diplomáticos.	8/2/95
La Defensoría de los Habitantes considera urgente aprobación del proyecto de Ley sobre la transformación del S.N.E.	9/2/95
La Defensoría de los Habitantes nominada para el Premio Interamericano del Medio Ambiente	10/2/95
La Defensoría de los Habitantes pide al INVU que se prevea efectiva y legalmente áreas de recreación para los niños en las construcciones unifamiliares y multifamiliares	10/2/95
La Defensoría de los Habitantes defiende los árboles del Paseo Colón	14/2/95
La Defensoría de los Habitantes a favor de la renovación urbana de Cartago y la creación de áreas para la recreación de los habitantes en la zona del mercado.	15/2/95
La Defensoría de los Habitantes señala actitud omisa del ICT en replanteamiento del Proyecto Turístico de Papagayo	15/2/95
La Defensoría de los Habitantes recomienda identificación visible en los uniformes de los Policías	16/2/95
La Defensoría de los Habitantes recomienda coordinación entre las Municipalidades, Ministerio de Salud y Gobernación Provincial para las autorizaciones de Ferias y Turnos	16/2/95
La Defensoría de los Habitantes recomienda a los médicos informar a los pacientes sobre la importancia de exámenes y medicamentos a tiempo para salvar la vida	17/2/95
La Defensoría de los Habitantes no considera que el traslado de los empleados del ICE de un edificio a otro sea arbitrario	17/2/95
El Defensor de los Habitantes asistirá como invitado a la coronación del Cacique Guaymí Aurelio Bejarano	17/2/95

La Defensoría de los Habitantes promueve, divulga y defiende los derechos de los indígenas	20/2/95
La Defensoría de los Habitantes recomienda al Ministerio de Trabajo defender a tiempo los Derechos sindicales de los habitantes	20/2/95
El Defensor de los Habitantes insiste al Presidente de la República para que las Oficinas den servicio a los Habitantes en todos los días hábiles del año.	20/2/95
La Defensoría de los Habitantes: Todos los profesionales deben cumplir con los requisitos de ley para ejercer libremente.	21/2/95
El Defensor de los Habitantes y la Defensora Adjunta comparecieron ante Comisión Especial de la Asamblea Legislativa	21/2/95
El Defensor de los Habitantes participará en Seminario Técnico sobre Derechos Humanos y Desarrollo Local.	22/2/95
La Defensoría de los Habitantes resuelve no admitir queja contra organizadores del Festival de la Canción OTI	23/2/95
El Defensor de los Habitantes participará en la inauguración de la secretaría técnica del Consejo de Defensores y Procuradores de los Derechos Humanos de Centroamérica	23/2/95
Se está realizando en Costa Rica primera reunión de la Red de Coordinación y fortalecimiento de la Protección de los Derechos de la Niñez y la Adolescencia Centroamericana	23/2/95
La Defensoría de los Habitantes recomienda al Banco Popular que solicite a exdirectivos devolver gastos de pasaje aéreo, viáticos y gastos de representación.	24/2/95
Invitación a entrega de pinturas	27/2/95
Artistas Nacionales donan valiosas obras a la Defensoría de los Habitantes	28/2/95
CONFERENCIA DE PRENSA. Golfo de Papagayo.	1/3/95.
Grupos y organizaciones ambientales y ecologistas apoyan a la Defensoría por el trabajo realizado en la protección de la zona del Golfo de Papagayo.	3/3/95.
La Defensoría de los Habitantes logra que el Presidente de la República declare como hábiles lunes y miércoles los Santos.	3/3/95.
La Defensoría demanda del Estado atención sanitaria, médica, psicológica y legal para los esterilizados por el uso de agroquímicos.	3/3/95
El Defensor de los Habitantes defiende tesis sobre salario escolar en la American Chamber of Commerce.	3/3/95
La Defensoría de los Habitantes demanda del Estado atención sanitaria, médica, psicológica y legal para los esterilizados por el uso de agroquímicos.	3/3/95
Municipalidad de San José acata recomendaciones de la Defensoría de los Habitantes en cuanto a reforestación del Paseo Colón.	6/3/95.
La Defensoría de los Habitantes recomienda a las autoridades de salud pública una actitud más beligerante en el tratamiento del Problema de la Basura en el país.	6/3/95
La Defensoría de los Habitantes y el servidor público	7/3/95
La Defensoría de los Habitantes les recuerda a las autoridades educativas sobre el fin antidiscriminatorio del uniforme único	7/3/95
Celebración del Día Internacional de la Mujer en la Defensoría de los Habitantes	8/3/95

El Defensor de los Habitantes realizara una gira por los cantones de Acosta, Parrita y Quepos.	8/3/95
La Defensoría de los Habitantes insiste en dar seguimiento a la fijación del precio del Gas	8/3/95
Al Fin. Sobre la decisión del Ministerio de Trabajo de atender integralmente los trabajadores afectados por plaguicidas en los bananales.	10/3/95
La Defensoría de los Habitantes estará vigilante en el proceso de la reformulación del proyecto de Papagayo que anunció el ICT.	10/3/95.
Acciones inconvenientes de autoridades educativas y policiales en incidente estudiantil	13/3/95.
Ceremonia de inauguración del proyecto de Unidades Móviles de Divulgación y Promoción de la Defensoría de los Habitantes y la Unión Europea.	14/3/95.
La Defensoría de los Habitantes disconforme con el Ministerio de Economía, Industria y Comercio por no haber integrado la comisión para promover la competencia ni la Comisión Nacional del Consumidor.	15/3/95.
La Reforma Tributaria no es equitativa ni solidaria.	15/3/95.
El Defensor de los Habitantes participará en sesión de trabajo con representantes de fuerzas vivas de Guanacaste en el Centro Regional de la U.C.R, de Liberia.	15/3/95.
Preocupación en la Defensoría de los Habitantes por baja calidad de vida debido a inundación de basura en San José.	16/3/95.
La Defensoría de los Habitantes y la Universidad de Costa Rica firman convenio para la educación, promoción y divulgación de los derechos de los habitantes	16 /3/95.
Inauguración del proyecto unidades móviles de divulgación y promoción de la Defensoría de los Habitantes.	20 /3/95.
El Defensor de los Habitantes inspeccionó el proyecto de ecto de desarrollo turístico de Papagayo.	21/3/95.
La Defensoría de los Habitantes recomienda al Ministerio de Salud el cierre temporal de la panadería Selecta por contaminación de ruidos.	21 /3/95.
La Defensoría de los Habitantes logra acuerdo para el cierre y traslado del plantel de Metrocoop en Hatillo.	22 /3/95.
La Defensoría de los Habitantes y Justicia para la Naturaleza emprenden la defensa de la reserva forestal del Cerro de las Vueltas.	23/3/95.
La Defensoría de los Habitantes logra que después de veinte años el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) entregue escrituras de propiedad a los vecinos de Tronadora Vieja.	23/3/95.
El Defensor de los Habitantes insiste en la indefensión de los habitantes más desposeídos en nuevo proyecto de ley de Justicia Tributaria.	24/3/95.
El Defensor de los Habitantes habló, por invitación de la Confederación Rerum Novarum, sobre el deterioro de las relaciones laborales en Costa Rica.	27/3/95.
Comunicado de Prensa. El Defensor de los Habitantes intercede a favor de familias expulsadas de Lotes Carpio.	28/3/95.
Comunicado de Prensa #2. El Defensor de los Habitantes intercede a favor de los derechos de las familias expulsadas de Lotes Carpio.	28/3/95.

La Defensoría de los Habitantes: La Policía no puede obligar a identificarse a los habitantes.	29/3/95.
La Defensoría de los Habitantes envía al Ministerio Público caso de Hotel en Escazú, que construye sin el permiso municipal correspondiente.	29/3/95.
La Defensora Adjunta de los Habitantes disertó en el PNUD sobre la Cumbre Mundial de Desarrollo Social.	30/3/95
La Defensoría de los Habitantes expone obras pictóricas sobre los derechos humanos en el Museo del Niño.	30/3/95.
El Defensor de los Habitantes en el Colegio de Periodistas.	3/4/95.
Defensoría de los Habitantes recuerda que el problema de la vivienda no es solo un problema de techo y paredes, debe agregársele el concepto de desarrollo sostenible.	4/4/95.
La Defensoría de los Habitantes investiga el tráfico de niños y la prostitución infantil.	4/4/95.
La Defensoría de los Habitantes recomienda al Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos incrementar esfuerzos para el control del desempeño profesional de sus agremiados.	4/4/95.
La Defensoría de los Habitantes realizó inspección del terreno para el relleno sanitario en Cordel de Mora.	5/4/95
El Lic. Alberto Cañas fue homenajeado en la Defensoría de los Habitantes.	6/4/95
La Defensoría de los Habitantes recibió el estudio ambiental (Diagnóstico) del Parque Jateo, cantón de Mora, para la instalación del relleno sanitario.	7/4/95.
El Defensor de los Habitantes en gira por el cantón de Sarapiquí.	7/4/95.
Desayuno con los periodistas de todos los medios e instituciones públicas en la Defensoría de los Habitantes.	10/4/95.
Propietario de inmueble en San José tala árboles y tira desechos en plena Avenida Segunda.	11/4/95.
La Defensoría de los Habitantes vigila por el cumplimiento del plan de reducción de contaminación ambiental en los beneficios de café.	11/4/95.
Los Defensores y Procuradores de Derechos Humanos de América Latina acordaron la Federación Latinoamericana de Defensores, Procuradores y Comisionados de Derechos Humanos	12/4/95
El abuso de los vehículos oficiales detectado por la Defensoría de los Habitantes podría ser monstruoso	12/4/95
El Ministerio de Obras Públicas y Transportes mandó a rotular sus vehículos a instancias de la Defensoría de los Habitantes	12/4/95
La Defensoría de los Habitantes insiste a los hospitales y centros de salud que expliquen con claridad a los pacientes acerca de su estado de salud.	17/4/95.
Denuncian ante la Defensoría de los Habitantes negligencia del Banco Nacional de Costa Rica en los tramites de cobro y confección de listas negras.	17/4/95.
El Defensor de los Habitantes asistió a sesión municipal en San Ramón para analizar temas de contaminación.	18/4/95.
El Defensor de los Habitantes participará en actividad conmemorativa del día del indígena en la Universidad de Costa Rica.	18/4/95.
La Defensoría de los Habitantes interviene, por quejas, en el proceso de licitación de concesiones de permisos de taxis.	18/4/95.

El Defensor de los Habitantes interviene a favor de financiación del I.M.A.S.	19/4/95.
El Defensor de los Habitantes ofreció una charla sobre la Defensoría a estudiantes de la Universidad Latina.	20/4/95
El Defensor de los Habitantes presentó al Presidente Ejecutivo de la Caja Costarricense del Seguro Social el programa de protección de los derechos de salud, que llevará a cabo en Limón.	20/4/95
Vendedores ambulantes denuncian abusos de la Municipalidad de San José ante la Defensoría de los Habitantes.	20/4/95.
Comunicado de Prensa en relación con las acciones llevadas a cabo dentro del proceso de investigación del proyecto para la instalación de un relleno sanitario en la localidad de Cordel de Mora.	21/4/95
Defensoría de los Habitantes comprueba tala ilegal en Upala.	21/4/95.
El Defensor de los Habitantes habló, por invitación de la Universidad de Costa Rica, sobre las tendencias y las manifestaciones de la violencia en nuestro país.	24/4/95.
La Defensoría de los Habitantes sostiene que el fin primordial de la seguridad pública y privada es la integridad de todos los habitantes.	24/4/95
La Defensoría de los Habitantes insiste en la aprobación de la prórroga a la ley del I.M.A.S.	24/4/95
El Defensor de los Habitantes insiste en el Salario Escolar.	25/4/95.
El Defensor de los Habitantes recomienda a Comisión Nacional para el Consumidor defender los derechos de los consumidores del gas LPG.	25/4/95
La Defensoría de los Habitantes encontró graves anomalías en el uso de vehículos del Estado en el Instituto Costarricense de Electricidad.	25/4/95.
La Defensoría de los Habitantes recomienda demolición de la bodega que se construyó en el costado oeste del edificio del Ministerio de Relaciones Exteriores.	26/4/95
La Defensoría de los Habitantes recomienda enviar al Ministerio Público y al Tribunal Supremo de Elecciones denuncia contra Concejo Municipal de Aguirre.	26/4/95.
El Defensor de los Habitantes formará parte de Tribunal Electoral en elección de Directorio Municipal en Escazú el Primero de Mayo.	28/4/95

La Unidad de Prensa atiende constantemente consultas de los periodistas (trescientos ochenta desde el primero de mayo de 1994 al treinta de abril de 1995) y pone a su alcance informaciones solicitadas sobre el quehacer de la institución , al tiempo que programa y facilita sus contactos con el personal de la Institución para la realización de las entrevistas o ampliaciones de información y les proporciona además apoyo material, técnico y humano cuando necesitan realizar transmisiones en vivo desde la sede institucional.

Para ofrecer información exhaustiva e inmediata sobre algún asunto de gran interés nacional se recurre a la convocatoria para la rueda o conferencia de prensa (durante el período de tiempo que cubre este informe se realizaron seis), en las que, el Defensor y la Defensora Adjunta han expuesto el criterio de la Defensoría sobre diversos temas. Esa conferencias en orden cronológico fueron:

1. Unión Europea financiará Proyecto de Unidades Móviles de Promoción y Divulgación de la Defensoría de los Habitantes. A cargo del Defensor de los Habitantes y del Embajador de la Misión Unión Europea. (10 de junio de 1994).
2. Encuentro de Comunidades. A cargo del Defensor de los Habitantes. (14 de julio de 1994).
3. Sobre el Pronunciamiento de la Procuraduría General de la República en relación al Proyecto Turístico Golfo de Papagayo. A cargo de la Defensora Adjunta. (15 de diciembre de 1994).
4. Posición de la Defensoría de los Habitantes sobre el Paquete Tributario. A cargo del Defensor de los Habitantes. (27 de enero de 1995).
5. Nombramientos en el Servicio Exterior. A cargo del Defensor de los Habitantes. (6 de febrero de 1995).
6. Posición de la Defensoría de los Habitantes en relación con el Proyecto Turístico Golfo de Papagayo. A cargo del Defensor y la Defensora Adjunta. (3 de marzo de 1995).

Por otro lado, para conversar aspectos básicos relativos al proceso informativo que realiza la Defensoría, se convocó a los periodistas para participar en actividades especiales tales como la Ceremonia de Premiación del Concurso Nacional de Pintura sobre los Derechos Humanos, organizado por la Defensoría de los Habitantes, el Instituto Interamericano de Derechos Humanos y Amnistía Internacional, el día 9 de diciembre de 1994 y el Desayuno-Convivio, que se realizó el lunes 10 de abril de 1995, en el que participaron 28 periodistas.

La Unidad de Prensa también prepara los pronunciamientos sobre las posiciones que adopta la Defensoría ante determinados hechos de la vida nacional en que están en juego los derechos e intereses de los habitantes (20 pronunciamientos durante el lapso de tiempo que comprende el informe).

2. *Pronunciamientos*

PRONUNCIAMIENTO DE LA DEFENSORIA DE LOS HABITANTES CON MOTIVO DEL DIA INTERNACIONAL DE LA ALIMENTACION

Hoy se celebra el día internacional de la alimentación; es por ello ineludible reflexionar sobre este tema de fundamental importancia para los seres humanos.

La alimentación, el pan nuestro de cada día, es uno de los derechos fundamentales de los seres humanos; esto quiere decir que el alimento es una condición necesaria para que los seres humanos puedan vivir. Vemos todos los días cómo mueren de hambre miles de personas en algunas partes de nuestro Planeta, en países vecinos y aún en el nuestro.

Pero además de lo importante que es el alimento para la supervivencia, también es para la calidad de vida. Sin alimentos apropiados en los primeros años, los niños no desarrollan las capacidades que les permitirán aprender, concentrarse, amar, desarrollar valores y disfrutar de las cosas básicas y bellas que Dios puso en el mundo. Niños mal alimentados producen adultos física y espiritualmente incapacitados. La mala alimentación en la infancia es causa parcial de la existencia de los chapulines y de nuestros problemáticos e indisciplinados estudiantes.

Pero si la alimentación es un derecho humano, todos tenemos derecho a alimentarnos de lo que Dios puso en la Tierra para desarrollarnos como personas libres y responsables; los recursos que permiten nuestra alimentación no fueron hechos para algunos sino para todos; los que hoy vivimos y los que vivirán mañana. Los que vivimos en bienestar y los que viven bajo los puentes, que todavía hay muchos en nuestro país.

Ante la hambruna, la miseria, la pobreza en que viven o mueren algunos de nuestros semejantes, es preciso que nos preguntemos si el problema puede ser resuelto por nosotros, o escapa nuestras posibilidades. Es decir, hay algo que los mismos seres humanos podamos hacer para solucionar el problema? Hay algo que podamos hacer para eliminar o paliar el hambre y la pobreza en el mundo? Porque si podemos hacer algo para que otros seres humanos no sufran de hambre, es un deber moral y ético hacerlo y no podemos dejar pasar la oportunidad!

Desde luego que hay posibilidades de hacer algo! Pero se requiere sacrificio para decidirnos a ser solidarios. Solidaridad es la palabra clave. Primero que nada se requiere comprender que todos los seres humanos somos iguales, dignos de vivir con calidad, dignos de desarrollar lo que es más propiamente humano: la espiritualidad y con ella la capacidad de pensar, de aprender lo bello y lo bueno, de realizarnos en el trabajo y en las relaciones con los demás. Si comprendemos esto, será más fácil que las naciones conviertan sus ejércitos en agricultores, sus instrumentos de guerra en instrumentos de labranza; será más fácil que contaminemos menos la tierra que tendrá que producir el alimento no sólo para hoy sino también para las generaciones venideras. Más fácil eliminar el desperdicio nuestro que tiene incidencia directa en el hambre de otros; más fácil erradicar el consumismo que satisface falsas necesidades y que repercute fuertemente en el hambre y la necesidad de los demás; más fácil llevar a cabo acciones específicas que impliquen compromiso y solidaridad social.

El reconocimiento de la igualdad de los seres humanos, y el conocimiento de las causas y efectos del comportamiento humano, deben necesariamente llevarnos a posiciones éticas y morales de solidaridad y compromiso. No dejemos pasar la oportunidad y hagamos algo al respecto, aunque nos parezca pequeño. Los grandes recorridos están compuestos por pequeños pasos.

LA TRANSFERENCIA EN LOS AUMENTOS TARIFARIOS

La disconformidad de la población ante los aumentos en las tarifas de los servicios públicos es plenamente justificable cuando los procedimientos seguidos para su adopción no son totalmente abiertos y basados en criterios técnicos. Indudablemente, medidas tan trascendentales como la fijación del precio de los servicios públicos deben necesariamente contar con procedimientos absolutamente claros y transparentes que le permitan al habitante conocer los fundamentos técnicos, así como el momento procesal oportuno para ejercer su derechos. El interés público exige que toda petición y anteproyecto de modificación tarifaria, además de estar debidamente fundamentados, sean publicados de forma accesible y comprensible a la totalidad de los administrados.

Sólo el conocimiento generalizado de las razones que justifiquen las alzas de los servicios públicos, así como el establecimiento de audiencias públicas que permitan la participación activa de la sociedad civil en la toma de decisiones y la posibilidad de impugnar el acto administrativo final asegurarán adecuadamente la justicia y legalidad de la decisión. El derecho de los habitantes de conocer los fundamentos que dan origen a las alzas tarifarias: permite la utilización antojadiza de razones políticas, en evidente detrimento de las consideraciones técnicas. Este tipo de utilización resulta totalmente ilegal en un ámbito jurídico en el que de forma exclusiva, y por regulación expresa, la técnica ha de regir el proceso decisorio.

El Servicio Nacional de Electricidad debe garantizar que los servicios públicos se brinden al costo. Sus decisiones han de ser objetivas e independientes de toda influencia política. No concebimos como ja Junta Directiva puede apartarse de los criterios técnicos al definir los precios de los servicios. Al así hacerlo pone en peligro el respeto que debe siempre generar la capacidad técnica de la institución y atenta contra la legalidad de sus actuaciones.

Es función ineludible del Estado fijar procedimientos diáfanos para la determinación de los precios de los servicios públicos. No debe el Estado, por ningún motivo, evadir su responsabilidad de garantizar la transparencia en los procedimientos, y luego ejercer la censura con el argumento de evitar el surgimiento de actividades especulativas. Actitudes como la anterior, y que han sido esgrimidas por el señor Ministro de Recursos Naturales, Energía y Minas, no toman en cuenta la capacidad de ese Despacho de mantener la ordenada evolución de la sociedad costarricense mediante la utilización de instrumentos adecuados que prevengan y sancionen todo tipo de especulación. Poner límites a la información que debe dar el sector público degenera la naturaleza de nuestro Estado democrático y constituye un retroceso en los avances que en la toma y control de decisiones han logrado los habitantes, avances que pregona el Gobierno.

En esta lucha por el respeto al debido proceso, la Defensoría de los Habitantes apoya el proyecto de Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, tal y como lo indicó en el Informe Anual que presentó a la Asamblea Legislativa en el mes de junio. Este proyecto de Ley recoge con claridad y precisión los principios arriba mencionados, por lo que podría evitar más directamente las arbitrariedades en la fijación de tarifas de los servicios públicos.

LA REFORMA TRIBUTARIA NO ES EQUITATIVA NI SOLIDARIA

La reforma tributaria propuesta por el Poder Ejecutivo adolece de los graves vicios que oportunamente señalé en carta dirigida al Presidente de la República. La falta de voluntad política para modificar un modelo tributario consolidado desde años atrás se traduce en el mantenimiento de un sistema injusto y regresivo.

Los grupos económicamente fuertes han doblegado la intención original del Gobierno, que pretendía lograr su contribución al financiamiento del Estado como proporcionalmente corresponde. Las reformas introducidas al Proyecto de Justicia Tributaria son fiel reflejo de esto. Ya se aceptó la pretensión de los empresarios de mantener inalterado el escudo fiscal por intereses en el Impuesto sobre la Renta, en clara modificación de la propuesta original que lo eliminaba totalmente, y que luego se atemperó permitiendo la deducción del 50%. La base para el impuesto del 1% sobre los activos se bajó a la mitad al excluirse el activo circulante, lo que significa en la mayor parte de los casos que la recaudación queda en cero; además, se establecen causales de excepción al pago de impuestos sobre los activos cuya utilización futura podrá realizarse de forma antojadiza por la presión de grupos interesados.

La situación es grave. La firme voluntad de incrementar el impuesto de ventas de un 10% a un 15% refleja la solución simplista de obtener una fácil y rápida recaudación sin importar quien paga la cuenta. El impuesto de ventas es regresivo. La estructura tributaria costarricense no tiene nada de equitativo ni de solidaria. El 80% de los impuestos que se recaudan son indirectos. En Costa Rica no se utilizan los impuestos directos como instrumento redistributivo. Ante eso, la función del Estado de garantizar la justicia e igualdad en el trato de sus habitantes cae en el olvido con la propuesta tributaria actual.

La iniquidad del sistema se acentúa aún más dada la institucionalizada evasión fiscal. Es de conocimiento público, por su sencilla constatación, la evasión continua que del pago del impuesto de ventas recaudado realizan gran cantidad de empresas y comerciantes; se le cobra a la población el impuesto pero no se traslada al estado en su totalidad sino que pasa a formar parte de las "ganancias" empresariales. Estamos frente a un enriquecimiento ilícito, un robo a los habitantes y al Estado costarricense que no ha tenido la capacidad para recaudar esos dineros. Aumentar el impuesto de ventas sin que la caótica situación del Sistema Integral Tributario haya sido solucionada plenamente incentivará el incremento de la evasión fiscal y de ese robo a toda la sociedad. Las manifestaciones que en contra del aumento del impuesto de ventas han sido presentadas ante la Defensoría de los Habitantes no pueden y no deben pasar desapercibidas. De una vez por todas debe el Gobierno solucionar la crisis fiscal de raíz, evitando medidas cortoplacistas que agudizarán aún más la situación económica de gran cantidad de familias. Es indispensable un replanteamiento serio de la estructura tributaria que permita desarrollar el modelo de sociedad plasmado en la Constitución Política.

El paquete tributario que se propone no es equitativo ni solidario como lo propone el Gobierno, y no es para nada sostenible. La capacidad de fuertes grupos organizados para evitar una vez más la imposición tributaria asombra y preocupa ante la evidente necesidad de que sean las posibilidades económicas las que defina, en última instancia, la contribución a los gastos del Estado. Debe revertirse la tendencia regresiva que ha caracterizado a nuestro sistema tributario. Sólo reconociendo los perjuicios que el aumento de los impuestos indirectos y el estancamiento a la disminución de los directos causan a la población en general, podrá Costa Rica alcanzar un desarrollo socio-económico apegado a los más altos principios de justicia y solidaridad. Es necesario que ante las urgentes necesidades del Estado en materia fiscal los costarricenses sepamos claramente quién va a pagar la cuenta.

EN TORNO A LOS ACONTECIMIENTOS DEL CASO PAPAGAYO

La coyuntura que se vive en torno al Proyecto Turístico del Golfo de Papagayo, hace necesaria de parte de la Defensoría de los Habitantes una explicación pública sobre su responsabilidad y competencia.

La Defensoría de los Habitantes no es una instancia jurisdiccional; es más bien una institución alternativa que ante un posible incumplimiento de la ley por parte de la administración pública, y fundamentada en estudios legales que establecen dicho incumplimiento, previenen a los funcionarios públicos y emite recomendaciones con el propósito de que enmienden su proceder sin que haya necesidad de recurrir a los Tribunales de Justicia para que lo hagan. En ese sentido, las recomendaciones de la Defensoría de los Habitantes tiene un carácter mediador y preventivo. Su inmediato cumplimiento evita complicaciones de índole legal que además de enfrentar a la administración a procesos judiciales, podrían poner en peligro el desarrollo de los proyectos públicos que no se apegan estrictamente a la ley.

En torno al Proyecto Papagayo, reiteradamente la Defensoría de los Habitantes ha recomendado a distintos órganos administrativos el enderezamiento de los procedimientos y el cumplimiento de la ley, insistiendo en que la condición necesaria para que cualquier proyecto sea sostenible es justamente su legalidad. Un proyecto turístico que no se enmarque en el ámbito del derecho no puede contar con la confianza de los inversionistas porque está sujeto por un lado a ser sustituido o modificado antojadizamente, o por otro, a ser impugnado en los Tribunales de Justicia. Hechos ambos que conducen a la insostenibilidad del Proyecto.

En el caso Papagayo, la administración ha sido omisa e ineficiente en el enderezamiento del proyecto pese a que la Defensoría oportunamente emitió sus recomendaciones.

Una vez más la Defensoría de los Habitantes se pronuncia a favor del Desarrollo del Proyecto Papagayo, y centra su atención en las acciones administrativas que

habrán de enderezarlos conforme al ordenamiento jurídico y hacerlo congruente con el desarrollo sostenible.

PRONUNCIAMIENTO

Con profunda consternación leímos en la prensa que una niña ha sido asesinada brutalmente, después de haber sido violada, y esto ha ocurrido en nuestra nación. La agresión a los niños en Costa Rica, en lugar de disminuir, aumenta, a pesar de que hemos suscrito la Convención de los derechos de los niños que los hace sujetos de derechos y no objetos ni propiedad de los padres.

La Defensoría de los Habitantes insta públicamente al Organismo de Investigación Judicial, al Ministerio Público, a la Procuraduría General de la República y a los órganos que por ley deben de velar por el desarrollo de la infancia, a que se lleven a cabo las investigaciones que permitan poner en manos de los tribunales este espantoso crimen. Un juicio justo, pronto y ejemplarizante de parte de los tribunales penales de nuestra nación deberá servir para reforzar la causa de defensa de la infancia en nuestro país. Si no somos capaces de respetar a los niños, nunca seremos capaces de respetarnos a nosotros mismos ni a los demás seres humanos.

Ha llegado el momento de que la sociedad en su conjunto cobre conciencia del valor de los niños, el respeto que se merecen y el derecho que tiene a su desarrollo integral, y que tome medidas tendientes a hacer respetar estos derechos. Los niños no pertenecen a los padres; son seres humanos sujetos de derechos y es a la sociedad entera a quien le corresponde velar porque estos derechos se garanticen.

PRONUNCIAMIENTO

En Costa Rica más de doscientos mil personas viven en unión de hecho. Esta es una realidad que no se puede negar ni ignorar.

La ausencia de regulación en las uniones de hecho ha generado múltiples injusticias. Miles de mujeres y niños han sido despojados de sus vivienda y de todos sus bienes al disolverse la unión. Esta situación obliga a ver la realidad y proteger jurídicamente los derechos de las personas que conviven bajo esta modalidad de familia.

El reconocimiento de los derechos de las personas que viven en unión de hecho en Costa Rica tiene importantes antecedentes históricos. Desde 1949, con ocasión de la Asamblea Nacional Constituyente, se reconoció que si bien el matrimonio es la base esencial de la familia, existen familias de hecho, "que sin tener origen en el matrimonio, son sin embargo, familias" (ver acta #155).

Desde ese marco Constituyente general (que además prohibió la odiosa discriminación entre hijos legítimos e ilegítimos), otras leyes han regulado aspectos de las uniones de hecho, tales como la filiación de los hijos e hijas y derechos de herencia. Sin embargo, existe una total ausencia de reglas jurídicas respecto del patrimonio, lo que se traduce en que la parte que no es la titular de los bienes adquiridos pero que invirtió esfuerzo y /o dinero en su adquisición, no tenga ningún derecho sobre éstos al disolverse la unión.

Es así como, con fundamento en criterios de justicia, el proyecto de Ley pretende tutelar el esfuerzo aportado por los convivientes de hechos en la adquisición de los bienes y de proteger a la parte más vulnerable en la relación, que es el no propietario. En concreto, el proyecto establece:

- a.- que en el caso de una pareja sin impedimento legal para contraer matrimonio y después de convivir más de tres años, cada uno de sus miembros adquiere derecho sobre los bienes adquiridos durante la unión;
- b.- cuando alguna de las partes tiene impedimento legal para contraer matrimonio y siempre y cuando medie una separación de hecho con su pareja anterior, cada uno de los convivientes adquiere derecho sobre el patrimonio después de transcurridos cuatro años de unión;
- c.- en todo caso, los efectos específicos patrimoniales sólo se le asignarían a las relaciones singulares, estables, notorias y públicas. Ha de quedar claro que se excluyen de esta tutela las relaciones sexuales casuales o paralelas;
- d.- el derecho de solicitar pensión alimenticia por parte del conviviente que lo necesite.

Por los hechos expuestos, y en cumplimiento del artículo primero de la Ley del Defensor de los Habitantes, y por constituir este Proyecto de Ley la única alternativa legal para proteger los intereses patrimoniales de los convivientes de hecho es necesario que lo apoyemos.

PRONUNCIAMIENTO

El 5 de noviembre de 1993 el Concejo Municipal de Corredores acordó realizar un bloqueo de la carretera interamericana sur como medida de presión para que el Gobierno de la República pagara los fondos retenidos que habían sido generados por el impuesto único del Depósito Libre Comercial de Golfito. La obligación de así hacerlo quedó consignada en la Ley No. 7012, Ley de Creación del Depósito Libre Comercial de Golfito. El Ministerio de Hacienda había adquirido el compromiso de incorporar el pago de los fondos retenidos en el presupuesto ordinario de la República para el período de 1994, lo cual no sucedió, motivando la decisión de la Municipalidad de Corredores de presionar al Gobierno para hacer valer sus derechos.

El 15 de noviembre de 1993 se inició un bloqueo total de la carretera interamericana sur, actividad en la que participó una gran parte de la población de la zona.

Gracias a la presión ejercida por la comunidad de Corredores y la respectiva municipalidad, se logró suscribir un acuerdo con el Gobierno, en el cual se aceptan una serie de reivindicaciones para los cantones de Corredores, Osa y Golfito, entre ellas, la recuperación de los recursos generados por el Depósito Libre Comercial de Golfito.

Cinco personas fueron acusadas por el delito de entorpecimiento de servicios públicos en perjuicio de los medios de transportes y comunicación, por su participación activa en el bloqueo realizado en noviembre de 1993. El Juzgado Mixto de Corredores los condena, consignado en su sentencia que "los valores pregonados por los inculpados revisten un alto carácter cívico, inmezquino, desinteresado y valiente(...) pero que si bien con su acción se obtuvieron importantes logros para el Cantón, ello lamentablemente no elimina la antijuridicidad del hecho."

La Defensoría de los Habitantes de la República deplora la utilización de las vías de hecho como mecanismo para lograr la defensa de los derechos de las comunidades.

Sin embargo, deplora aún más las actitudes y omisiones gubernamentales que tienden a lesionar flagrantemente los derechos de los habitantes y que conducen a la adopción de este tipo de medidas.

Por ese motivo, se insta a las autoridades del sector público a mantenerse vigilantes en el desempeño de sus funciones para erradicar tales violaciones y proporcionar a los habitantes mecanismos efectivos para lograr la defensa de sus derechos e intereses.

ATENCION MEDICA Y HUELGA DERECHOS EN CONFLICTO

¿Qué es lo sustancial al juzgar el conflicto institucional entre la Jefatura Regional y algunos funcionarios de la CCSS en el Pacífico Central? Algunos opinan sin ningún género de *circunloquios*: el ordenamiento jurídico, el principio de autoridad y las normas éticas primordiales han sido violadas por unos cuantos "revoltosos". Y como no albergan al respecto la menor duda, externan criterio en el sentido de que "Señalar específicamente a los responsables constituye una defensa de los habitantes."

Con la misma convicción algunos funcionarios de la Caja, en su mayoría organizados sindicalmente, han planteado ante la Defensoría de los Habitantes sus

reclamos con respecto a lo que ellos consideran manifestaciones de autoritarismo, prepotencia y arbitrariedad de los "agentes del poder público" (sus jefes), quienes imponen en la institución un clima de temor e inseguridad "...para garantizar su impunidad, la obediencia y el "reciclado" de los mortales."

Ambos juzgan la situación desde la perspectiva de sus intereses y preferencias. Ambos tienen el derecho de externar sus criterios, incluido el reclamo porque la Defensoría no manifieste un apoyo franco a lo que cada una de las partes en conflicto considera justo o conveniente y de una vez "ponga en la picota" a los responsables de los atropellos que mutuamente se imputan.

En la situación de conflicto que afecta los derechos e intereses de la población asegurada de la Región Pacífico Central confluye y hace crisis un conjunto complejo de factores que intervienen en la calidad de la prestación del servicio de atención médica, tema que ha ocupado a la Defensoría de los Habitantes desde su creación. No existe ninguna confusión ni retórica en cuanto a la prioridad que asigna el Pronunciamiento del Defensor ante el conflicto al "*interés superior del asegurado*", quien indudablemente es la parte más perjudicada en estos procesos."

Tampoco es eufemística la respuesta que damos a los funcionarios cuando les indicamos la necesidad de agotar la vía institucional de previo a solicitar la intervención de la Defensoría en la resolución de conflictos laborales en el sector público. Los empleados públicos somos trabajadores y en esta condición sujetos de derecho, pero también somos la principal fuerza institucional con que el Estado cuenta para garantizar el disfrute integral y pleno de los derechos de todas y todos los habitantes. En esa medida, ni jefes ni subalternos estamos exentos de responsabilidad cuando tales derechos son vulnerados dentro o fuera de nuestro ámbito laboral.

La importancia vital del derecho a la atención médica -que está en juego en este caso- así como la complejidad técnico-administrativa de las decisiones necesarias para regularizar con toda prontitud y garantizar la excelencia del servicio en la Región Pacífico Central exigen atención preferente por parte de las máximas autoridades administrativas de la Caja.

Ante la magnitud de las denuncias planteadas la Defensoría de los Habitantes considera de suma urgencia que se proceda a realizar una investigación exhaustiva de las mutuas acusaciones que alimentan el conflicto. Las autoridades institucionales deberán velar por óptimas condiciones de objetividad, amplitud y fundamentado criterio durante el proceso de investigación, de modo que las conclusiones y recomendaciones resultantes permitan establecer claros parámetros para la superación de problemas que ahí se han manifestado con particular agudeza pero que es sabido afectan a la institución de manera generalizada.

PRONUNCIAMIENTO

Ante los hechos acaecidos en días pasados en el Estadio Nacional, con motivo de la presentación del grupo musical "Aerosmith", en los que resultó muerto el joven Robinson Gamboa, la Defensoría de los Habitantes considera que:

1. Las condiciones de organización y producción del espectáculo mencionado evidencian, una vez más, la necesidad de que el Estado costarricense sienta criterios claros, modernos y coherentes en materia de espectáculos, que en gran medida deben establecerse con la aplicación de la Ley de Espectáculos Públicos recientemente aprobada por la Asamblea Legislativa.

2. Todo espectáculo público debe estar sometido a regulación y control (entiéndase clasificación y orientación, no censura previa).

Con esa intervención, el Estado vela específicamente porque los derechos e intereses de la infancia (de los menores, en términos generales) no sean vulnerados.

3. En los espectáculos multitudinarios como el que protagonizó el grupo "Aerosmith", resulta notorio que las labores de seguridad se han concebido y orientado tradicionalmente como dispositivos de protección *para los artistas, para el equipo, para la infraestructura y en general para el negocio.*

Entendemos que los artistas y sus representantes contraten guardas privados para su resguardo. No obstante, la seguridad entendida como PREVENCIÓN (del delito y de accidentes), son aspectos de estricto orden e interés públicos y por tanto deben estar a cargo del Estado.

Esto es: el Estado y sus órganos de control (sean policiales, administrativos sanitarios, ambientales, etc.) DEBEN intervenir en este tipo de actividades, no solamente otorgando los permisos correspondientes, sino velando porque las condiciones sanitarias, de seguridad y de organización se cumplan plenamente, de manera que se garantice la integridad física de las personas.

Las requisas para control de ingreso de drogas, los planes de emergencias (evacuación, apagones, etc.), los puestos de atención médica y los otros servicios sanitarios deben ser coordinados y supervisados por los órganos del Estado.

En fin, todo lo que implique seguridad para el habitante (no para el negocio) debe estar en manos de las instituciones públicas correspondientes.

4. En materia de espectáculos públicos, la dignidad del artista nacional también ocupa un lugar importante. Este es el aspecto al que ha hecho reiterada referencia el grupo "Marfil", entre otros conjuntos del país.

La ley N° 5812 (del 10 de octubre de 1975) dispone que "quien contrate o emplee artistas extranjeros deberá contratar igual número de artistas nacionales para el mismo espectáculo".

No obstante, esta ley no establece procedimientos de control suficientemente claros a cargo del Estado.

Por el contrario, dispone que los miembros de las juntas directivas de las organizaciones de los trabajadores del espectáculo actuarán como fiscales en los eventos en donde se presenten artistas extranjeros.

De esta ley se deriva una serie de derechos que sólo podrían hacer valer los mismos músicos. De ahí que la Defensoría haya iniciado un proceso que orienta y fortalece la conformación de organizaciones gremiales de los artistas del espectáculo.

En Costa Rica hasta hace diez años no se presentaban espectáculos multitudinarios, motivo por el cual la inexperiencia, y en ciertos casos la negligencia, han cobrado un precio extremadamente alto, como lo fue la vida del estudiante Robinson Gamboa.

Por lo anteriormente expuesto, la Defensoría de los Habitantes de la República se compromete a:

- Promover la pronta aplicación de la Ley de Espectáculos Públicos y coordinar con los Ministerios de Justicia y de Seguridad Pública la realización de actividades de capacitación y concientización en esta materia.
- Continuar con la promoción y el apoyo a la organización de los músicos populares costarricenses.

Además, la Defensoría de los Habitantes insta a las autoridades estatales a tomar plena participación y control en estos eventos; solicita al Ministerio de Seguridad Pública mantener vigilancia efectiva sobre las actividades de los "policías particulares" y de las armas que estos utilizan e invita al Ministerio de Cultura a consolidar una participación más activa en materia de espectáculos públicos, organizando talleres o jornadas de capacitación con empresarios y músicos, facilitando la difusión de la música popular costarricense y velando por el mantenimiento de las mejores condiciones para los artistas y el público nacional.

DEL INTERÉS SUPREMO DEL ASEGURADO FRENTE A UN CONFLICTO LABORAL.

El derecho a la salud se encuentra reconocido como un derecho humano básico sin cuya protección la vida pierde sentido. Como no es posible garantizar a nadie la salud perfecta se ha considerado más correcto hablar del derecho a la atención de la salud comprendiendo por tal una variada gama de servicios que incluyen la prevención de enfermedades, la protección ambiental, *el tratamiento y la rehabilitación*, es decir la prestación de servicios médicos hospitalarios o de atención médica.

Se trata de un *servicio público* cuya responsabilidad compete principalmente al Estado con el fin de velar y garantizar el goce y disfrute del derecho a la salud de sus habitantes; corresponde además por excelencia al Estado la extensión de los servicios de salud de la mejor calidad deseable a toda la población, la organización adecuada del sistema para la prestación de una atención integral de la salud, comprendiendo tanto la promoción como la prevención de la enfermedades.

Todos los habitantes de un país tienen derecho a la protección de la salud, derecho que requiere para su ejecución de la adopción de *medidas estatales* idóneas que garanticen la satisfacción plena del mismo otorgando al sujeto el derecho de reclamar frente al Estado cualquier situación que considere violatoria a esa garantía.

Es innegable e incuestionable por lo tanto la importante *función social* que ejerce la prestación de los servicios médicos hospitalarios para preservar y mantener los niveles de salud de la población con el propósito fundamental de resguardar la salud y la seguridad de las personas y hacer efectivo y garantizar el goce del derecho a la vida. Lo anterior convierte la actuación y funcionamiento de los servicios de atención médica en temas de *interés público fundamental* por lo tanto en materia propia de control y fiscalización.

La *oportunidad* de un servicio público, sobre todo en tratándose de los servicios de atención médica que presta el Estado es una característica determinante en la calidad de atención médica que recibe los habitantes en un momento dado. Los demás elementos del servicio público: la *continuidad*, la *eficiencia*, y la *igualdad* del trato a los beneficiarios son vitales del servicio público de salud.

La suspensión de gran parte del servicio público fundamental en salud ha sido la consecuencia de la inconformidad que han presentado algunos funcionarios del Hospital Monseñor Sanabria de Puntarenas por la actuación de la Jefatura de la Dirección Regional Pacífico Central.

La Defensoría de los Habitantes ve con gran preocupación los acontecimientos que se están suscitando en ese centro de atención médica por lo que frente a esta situación, levantamos nuestro estandarte como corresponde a fin de representar el *interés superior del asegurado*, quien indudablemente es la parte más perjudicada en estos procesos.

El pasado 25 de enero la Defensoría de los Habitantes tuvo la oportunidad de constatar que efectivamente la mayoría de los servicios médicos especializados como los de Gineco-Obstetricia, Ortopedia, Medicina Interna, Odontología, Pediatría y otros se encuentran efectivamente suspendidos, lesionando con esto gravemente los derechos e intereses de quienes, en algunos casos, deben viajar varias horas desde sus hogares para toparse con la sorpresa de que su cita se canceló para ser trasladada a fecha posterior o que su caso será atendido en el Hospital México por tratarse de una emergencia cuya atención especializada se encuentra negligentemente suspendida.

No nos oponemos a que los trabajadores intenten hacer valer sus derechos, pero esa legítima garantía no puede ir en detrimento de los derechos e intereses no sólo de la parte más débil sino de la que forma la mayoría: la población que requiere de atención médica. No podemos desvestir un santo para vestir otro; en un Estado de Derecho como el nuestro en el que la vigencia y respeto por los derechos humanos consagra y reafirma el sistema democrático del que gozamos, no nos es permitido incurrir en semejantes abusos.

La Seguridad Social, los índices de Salud Pública, y el noble fin al que está llamado un sistema estatal de prestación de servicios de salud se debilitan cuando en la lucha por un derecho individual se lesiona el interés general de la sociedad.

La Defensoría de los Habitantes de la República insta de manera vehemente a la Caja Costarricense de Seguro Social como un todo a reflexionar y tomar consciencia inmediata de la vital necesidad de tener siempre como norte el ideal de proteger la salud de los habitantes y la importancia de velar por el interés supremo de los asegurados y así garantizar la continuidad, oportunidad y eficacia de atención médica en servicios fundamentales como los que ahora se encuentran suspendidos con ocasión de un conflicto laboral.

Conocedores del plan de contingencia que se encuentra en ejecución a fin de solventar la situación de emergencia que ese nosocomio enfrenta, además instamos a las Autoridades de la CCSS a que continúen adoptando medidas inmediatas con el fin de que la satisfacción de los servicios de atención médica suspendidos sean cubiertos; no obstante, queremos sentar aquí nuestra más enérgica posición en relación con esta sistemática violación a los derechos de los asegurados con el fin de que ésta no se extienda ni se generalice como práctica institucional consuetudinaria .

QUEJA PRESIDENCIAL

El Defensor de los Habitantes de la República recibió la queja del ciudadano José María Figueres con respecto a quienes, bien acomodados por los huracanes de la crisis de los ochenta en el polo de la acumulación de bienes y el disfrute suntuario, se empeñan en desterrar del escenario de la convivencia nacional el valor de la *solidaridad humana*, otrora base y fundamento de nuestra idiosincrasia y de algunos de nuestros logros en términos de desarrollo humano y calidad de vida.

La falta de solidaridad y el cortoplacismo, herencia de esos años tormentosos, señalada por el Señor Presidente en su discurso de clausura del Foro Nacional de Combate a la Pobreza, expresan debilidades que debemos superar concertadamente Sociedad Civil y Gobierno para asumir los retos de hoy y enrumbar a un futuro de desarrollo, equidad, democracia participativa. Poner a punto la capacidad de las instituciones del Estado, revitalizar la confianza, motivación y responsabilidad de quienes se visualizan en la comunidad como sujetos de un esfuerzo nacional de creación de nuevas y mejores oportunidades para todos, son requisitos complementarios para el éxito de la acción concertada.

Desde la vivencia cotidiana de habitantes que demandan atención eficiente y espíritu de servicio en el desempeño de las instituciones públicas, soluciones prontas y dignas a múltiples necesidades insatisfechas, el marco de Combate a la Pobreza representa una expectativa alentadora.

Dan ganas de ilusionarse pensando que las condiciones de trabajo de las mujeres pobres, muchas de ellas jefas de hogar, cuentapropistas o maquiladoras a domicilio y en general, las condiciones en que se gana la vida una proporción siempre creciente de trabajadores de la informalidad, pueden ser reguladas. Se puede soñar que habrá crédito, capacitación, apoyo para el cuidado y atención de los niños; que las abuelas y abuelos también serán atendidos e integrados a la vida familiar y comunal; que las personas con discapacidades no serán discriminadas y que lograremos romper el ciclo de reproducción de la pobreza y de la exclusión social, porque en los hogares además de ingresos habrá tiempo para el disfrute, el afecto y la ternura.

La imagen de espacios urbanos planeados para albergar hogares y comunidades seguras, limpias, en armonía con la naturaleza, resulta verdaderamente placentera. Dan ganas de ilusionarse y soñar que no tendremos más bolsones de "precarios" miserables, ni más proyectos viviendistas deshumanizados e insalubres, sitios de desarraigo donde la declaratoria de interés social suele confundirse con ciudadanía de segunda clase y sirve para que algunos inescrupulosos se enriquezcan en el tráfico mercantilizado o politiquero de los derechos de la gente.

Ilusiona pensar en un sistema de salud y seguridad social fortalecido, sin empresas evasoras de sus responsabilidades, sin biombos, trabajando cerca de las comunidades, con una visión de salud integral, y que los servicios descongestionados de clínicas y hospitales recuperen la posibilidad de un trato humano y oportuno a los pacientes que lo requieran.

Dan ganas de renovar la esperanza en la capacidad que tenemos como nación para recrear la cultura de la solidaridad y del respeto a los derechos de todas y de todos, y de asumir el trámite y seguimiento a la queja ciudadana para iniciar un proceso de cambio cultural que haga efectiva la justicia tributaria y de un vuelco al manejo especulativo de las finanzas públicas.

Dan muchas ganas de trabajar fuerte, eliminar los protagonismos estériles de ciertas burocracias, superar creativa y constructivamente los retos que plantea la coordinación entre instituciones y sectores, fortalecer los procesos de comunicación e información ciudadana y promover la capacidad de auditoraje de las comunidades. Dan ganas de soñar.

VENCIMIENTO DEL TERMINO DE TIEMPO PARA LAS INDUSTRIAS CONTAMINANTES ESTIPULADO EN EL TRANSITORIO TERCERO DE LA LEY DE CONSERVACION DE LA VIDA SILVESTRE, LEY N° 7317.

El 19 de Octubre de 1992 se dictó la Ley de Conservación de la Vida Silvestre. El artículo 132 de esa Ley establece la prohibición de arrojar las aguas servidas, desechos o cualquier contaminante en los ríos, quebradas, lagos, esteros y otros. Esta ley establece que toda instalación industrial o agroindustrial debe contar con un sistema de tratamiento de aguas para evitar todo tipo de contaminación que destruya la vida silvestre. Lo novedoso de esta Ley es que establece una multa convertible en penas de prisión. Desde tiempo atrás regían, y todavía rigen, los artículos 302 y 304 de la Ley General de Salud, que indican que ningún establecimiento industrial podrá funcionar si constituye un elemento de peligro, insalubridad o incomodidad para la vecindad en donde se encuentren sus instalaciones, debido a los sistemas que utilizan para eliminar los desechos, otorgando al Ministerio de Salud la potestad de cerrar temporalmente las instalaciones que incurran en contaminación.

Por gestión de los interesados, en 1992 se consignó un transitorio a la Ley de Vida Silvestre que concedía un plazo de dos años para que las empresas instalaran adecuados sistemas de tratamiento de las aguas. El plazo otorgado en el Transitorio III° vence el próximo 8 de diciembre. Para esa fecha las industrias y agroindustrias deberán estar provistas de sistemas apropiados para el tratamiento de aguas servidas, aguas negras, desechos o cualquier sustancia contaminante.

Ante esta situación, La Defensoría de los Habitantes de la República, recuerda a las autoridades respectivas que es, a partir de esa fecha, su obligación la de imponer las multas correspondientes, cancelar los permisos de operación, y ordenar el cierre temporal de las industrias y agroindustrias; como se ha hecho, desde tiempos anteriores, con las industrias y agroindustrias que no hayan cumplido con lo estipulado en la ley de Vida Silvestre después del término fijado por el transitorio.

BASTA YA DE VIOLENCIA

Ante la información difundida en el día de ayer por los medios de comunicación sobre la violenta forma en que murió una niña de apenas dos años, presuntamente en manos de sus familiares, la **DEFENSORIA DE LOS HABITANTES DE LA REPUBLICA** manifiesta su profunda consternación y repudio por la violencia desmedida con que según narran estas fuentes periodísticas, fue brutalmente asesinada la menor.

Mucho preocupa también a la Defensoría las declaraciones expresadas por algunos vecinos de la familia de la niña quienes dijeron conocer con anterioridad sobre la situación. Ignoramos si existió alguna denuncia en manos de las autoridades correspondientes o si medió algún intento para tratar de evitar esta situación, razón por lo cual la DEFENSORIA mantendrá constante vigilancia sobre el proceso de investigación para sentar las debidas responsabilidades y solicitar la pronta acción de las instituciones públicas a las cuales les corresponde evitar futuros hechos tan repudiables.

LAS ACCIONES EN EL BANCO ANGLO

La intervención que realiza la Auditoría de Entidades Financieras (AGEF) en el Banco Anglo Costarricense ha dejado al descubierto una cruda realidad: la pérdida de una suma aún no determinada de miles de millones de colones. Las investigaciones realizadas hasta el momento indican que las mismas se produjeron como consecuencia de operaciones riesgosas y presuntamente irregulares aprobadas y ejecutadas por algunos funcionarios y directores de la institución bancaria.

El daño provocado a los habitantes como propietarios de los bancos del Estado y, sobre todo, a la confianza de las personas en la institucionalidad del país es incalculable. Todo ello demanda que el asunto sea investigado hasta sus últimas consecuencias y que se determinen las responsabilidades del caso a la mayor brevedad. Debe descartarse, desde ya, cualquier iniciativa que tienda a trasladar a los habitantes de la República los efectos de este manejo irregular de fondos públicos. Se requiere, para ello, de un cristalino y serio proceso de investigación que permita llegar a la verdad de los hechos sin vulnerar el ordenamiento jurídico y sin lesionar los derechos y garantías constitucionales de persona alguna.

Al respecto la Defensoría de los Habitantes hace eco de lo dispuesto por la Sala Constitucional en la sentencia N° 1026-94 que en lo que interesa indica:

"...Es necesario que el encargado del orden público y de la seguridad en una sociedad jurídicamente organizada haga las averiguaciones y constataciones correspondientes ante denuncias sobre hechos punibles o ante hechos que aparenten ser antijurídicos. Pero dichas investigaciones deben ser razonables y proporcionales, respetando siempre las garantías constitucionales y el ordenamiento jurídico en general. La libertad física, la de tránsito, la garantía de inviolabilidad del domicilio, de las comunicaciones y todos los otros derechos constitucionales deben ser respetados y resguardados siempre por la policía, recordando siempre que nadie puede ser inquietado ni perseguido por acto alguno que no infrinja la ley, al tenor del debido equilibrio que debe existir entre la autoridad y la libertad (Artículos 11, 12, 28, 41, 140 incisos 6 y 16 de la Constitución Política, y 32 de la Convención Americana sobre los Derechos Humanos)."

La detención de que fue objeto el señor Fernando Castro Madrigal, director del Banco Anglo Costarricense, roza con esos principios. La acción de las autoridades policiales en este caso fue desafortunada y atentatoria contra los derechos fundamentales del señor Castro Madrigal. La libertad de tránsito y la libertad personal no pueden ser restringidas o limitadas a menos de que concurran los supuestos establecidos por el artículo 37 de la Constitución Política que textualmente consigna:

"Artículo 37: Nadie podrá ser detenido sin un indicio comprobado de haber cometido delito, y sin mandato escrito de juez o autoridad encargada del orden público, excepto cuando se tratare de reo prófugo o delincuente in fraganti: pero en

todo caso deberá ser puesto a disposición de juez competente dentro del término perentorio de veinticuatro horas".

Las limitaciones a las libertades públicas son "materia odiosa" para nuestro ordenamiento jurídico y, por ese motivo, deben aplicarse de manera restrictiva. Lejos de justificar actuaciones arbitrarias, las autoridades del Poder Ejecutivo deben participar con las del Poder Judicial en la búsqueda de aquellas vías de acción que, sin permitir la impunidad, aseguren el respeto a los derechos y libertades de los habitantes de la República, equilibrio necesario para garantizar la vigencia del sistema institucional costarricense.

La Defensoría de los Habitantes, de conformidad con lo establecido en la Ley N° 7319 estará vigilante del cumplimiento de las normas legales que corresponde a cada uno de los órganos participantes en este proceso investigativo.

LA DEFENSORIA DE LOS HABITANTES DE LA REPUBLICA CON RESPECTO A LA RACIONALIZACION EN EL USO DE LA ENERGIA ELECTRICA MANIFIESTA LO SIGUIENTE:

Informaciones que han sido divulgadas en los últimos meses dan parte de la inminente crisis que estaría afectando al país el año próximo para atender el suministro de energía eléctrica, debida por un lado a la prolongación del verano y por otro al crecimiento que se ha venido manifestando en la demanda de consumo de todos los sectores de abonados, todo lo cual ha repercutido en el nivel del embalse de la Planta Hidroeléctrica de Arenal

De no tomarse de inmediato las medidas urgentes que la situación exige, el país puede verse enfrentado a racionamientos de la energía eléctrica como los que hoy padecen naciones hermanas del Istmo, cuyo costo económico y social es imponderable.

En el largo plazo se ha proyectado que para un desarrollo económico moderado del país en el período 1990-2010, si se mantuviera la ineficiencia de uso de la energía eléctrica actual, la demanda se triplicaría.

Por otra parte se tiene certeza de que en todos los sectores de consumo se puede hacer un uso más racional de la energía eléctrica y se estima que el potencial de una utilización eficiente puede significar un ahorro de 11.110 millones de Kwh en período 1993-2010, que de tenerse que generar tendrían un costo de U.S.\$ 772 millones del año 1992.

Estos elementos y la consideración del principio de que una unidad ahorrada es igual a una producida, sin tener que construir nuevos embalses, ni importar equipos de generación y combustibles, **hacen necesario y urgente entrar en un programa de racionalización en el uso de la energía eléctrica, que permita continuar el normal desarrollo de las actividades productivas y la atención de las necesidades de la población.**

POR TANTO:

La Defensoría de los Habitantes hace un vehemente llamado a:

1. Los señores Diputados para que coloquen en los primeros lugares de la Agenda Legislativa y aprueben a la brevedad posible el Proyecto de la Ley Reguladora del Uso Racional de la Energía en trámite bajo el Expediente N° 11.439.
2. A los órganos reguladores y todas las instituciones y empresas generadoras y distribuidoras de energía eléctrica para que inicien a la brevedad posible programas efectivos de educación a los diferentes sectores de abonados para el uso racional de la electricidad, acompañados de medidas que incentiven la disposición hacia el ahorro.
3. A todos los sectores de abonados (residenciales, institucionales, industriales, comerciales y de servicios), como principales actores de los programas a desarrollar para que asuman de inmediato la actitud que las circunstancias exigen a fin de evitar una crisis de lamentables consecuencias.

HAY SOLUCIONES DE VIVIENDA?

Han cobrado notoriedad en los medios de prensa, algunos hechos y situaciones que ilustran aspectos consignados en el Informe Anual de la Defensoría de los Habitantes en torno a la problemática de la vivienda. San Felipe, La Verbena, Finca Don Alejo, Las Violetas... antiguos y nuevos nombres alternan en la nutrida lista de asentamientos donde subsisten los pobres de la ciudad, donde se refugian los excluidos, ocupantes de lotes y ranchos desprovistos de todo servicio en donde pugnan por garantizar su permanencia en el "proyecto" y lograr de ese modo el incierto beneficio del bono de la vivienda.

Indica la Defensoría en su Informe Anual: "La práctica de ocupación masiva de terrenos urbanos (privados o estatales) y el establecimiento en ellos de asentamientos humanos en condiciones de extrema precariedad es un fenómeno presente en el proceso de crecimiento de nuestras ciudades durante los últimos veinte años y que en ciertas circunstancias no solamente ha contado con el visto bueno de los gobiernos, sino que ha sido promovido por ellos. Los agentes comunales encargados de promover y organizar estas iniciativas, se constituyen a su vez en intermediarios entre los ciudadanos y las instituciones a cargo de ofrecerles

asistencia y subsidio, particularmente en razón de que la reducción de personal que afecta a estas últimas justifica la atención grupal y no individual.

La forma de operar de los llamados comités y asociaciones de vivienda y sus relaciones con funcionarios e instituciones gubernamentales es fuente de múltiples quejas en torno a la forma arbitraria, tendenciosa y eventualmente corrupta, en que se maneja la información y se ejerce el poder que deriva de los nexos entre los agentes comunales y los funcionarios gubernamentales, así como entre ambos y algunas instancias empresariales y político-partidarias."

Por eso hemos visto con beneplácito las recientes manifestaciones de las autoridades del Ministerio de Vivienda, en las que expresan su decisión de aplicar los controles de ley y proceder como corresponde con respecto a quienes, bajo sospecha de delitos, deben ser remitidos al Ministerio Público. Las prácticas de intermediación corrupta entre los habitantes y el disfrute de sus derechos distorsiona y constriñe la posibilidad de desarrollo de las capacidades humanas y pervierte la participación de las personas en la construcción y fortalecimiento de sus propias oportunidades. Esas prácticas deben ser erradicadas.

Uno de los factores que favorecen la instauración de estos y de otros vicios en espacios a través de los cuales el Estado ha pretendido proyectar su acción reguladora y sus iniciativas de compensación en favor de los sectores vulnerables, es la improvisación y falta de criterios de sustentabilidad en cuanto al desarrollo urbano. La indefinición, la duplicidad de funciones, la descoordinación entre instancias y organismos estatales, la desinformación a los usuarios, han sido parte sustantiva del escenario caótico en donde se despliega el drama del viviendismo.

El establecimiento de prioridades para atender de manera ordenada los históricos faltantes de vivienda de interés social responde a planteamientos coincidentes con los de la Defensoría de los Habitantes. Ahora bien, quienes confiaron en promesas falsas y hoy muestran a la intemperie su frustración y su cólera, no son sino víctimas de la falta de escrúpulos de algunos y de la incapacidad del Estado para cumplir con las atribuciones que le son propias.

Es deber de la Defensoría de los Habitantes señalar que aún las mejores intenciones pueden conducir a equívocos mecanismos de descalificación y exclusión social y reproducir procesos de victimización e inequidad, lesivos de los derechos de las personas. En esta perspectiva, consideramos necesario instar al Ministerio de la Vivienda a llevar adelante su plan de prioridades de manera transparente, informando a la comunidad nacional, en especial a quienes por su condición de pobreza deben ser prioritariamente atendidos, acerca de los criterios que sustentan la formulación del plan y acerca de las metas y plazos para lograrlas. Confiamos en que asunto tan complejo vaya a ser decidido en atención a una única variable -como puede ser la antigüedad de las solicitudes- y estamos convencidos de que al establecer con claridad y transparencia las "reglas del juego" no sólo se satisface democráticamente el derecho a la información, sino que también se provee a la ciudadanía de una plataforma para la negociación y el consenso y de una herramienta para inhibir la acción de los manipuladores de oficio.

AUMENTO DE LAS TARIFAS DE BUSES

En relación con el incremento en las tarifas de autobuses, microbuses y busetas correspondiente a 1994 la Defensoría de los Habitantes de la República informa a la Opinión Pública de lo actuado en este asunto, los resultados obtenidos y su posición ante el último acuerdo aprobado por la Comisión Técnica de Transportes, en los siguientes términos:

ANTECEDENTES

1. Mediante acuerdos 30, 31 y 32 de la sesión N° 2911 la Comisión Técnica de Transportes aprobó el incremento en las tarifas de autobuses, microbuses y busetas correspondiente a 1994 que, de acuerdo con la fecha de su publicación en el Diario Oficial, entrarían a regir el pasado 26 de mayo.

2. En relación con dicho incremento la Defensoría recibió denuncias de que se habían cometido una serie de irregularidades en los procedimientos de cálculo que iban desde la utilización de información no apegada a la realidad hasta la determinación de la tarifa, en algunos casos, sin siquiera haber aplicado el modelo.

ACCIONES REALIZADAS Y RESULTADO

3. Analizadas esas denuncias y considerando la importancia del costo del servicio de transporte en el presupuesto familiar, especialmente en el de las de menores recursos económicos, la Defensoría decidió asumirlo como un problema de carácter general y como primera medida procedió a interponer un recurso de apelación ante el Servicio Nacional de Electricidad de los Acuerdos de la Comisión Técnica de Transportes citados. Después de presentada la apelación el Ministro de Obras Públicas y Transportes suspendió la fijación tarifaria, por lo que no entró en vigencia.

4. Mediante Oficio N° 1120-JD-94 recibido en esta Defensoría el día 26 de julio de 1994, el Servicio Nacional de Electricidad comunica la resolución de su Junta Directiva que declara la nulidad absoluta de los actos administrativos impugnados por la Defensoría por cuanto se dan vicios de los elementos esenciales y formales y en consecuencia establece que las tarifas que deberán aplicarse son aquellas que se encontraban vigentes de previo a los acuerdos recurridos. Asimismo las Oficinas Técnicas del Ente Regulador, de acuerdo con la revisión de los documentos aportados por la Comisión Técnica de Transportes, concluyó que no existe justificación técnica, contable ni financiera para haber aumentado esas tarifas.

REPLANTEAMIENTO DEL INCREMENTO DE TARIFAS

5. La Comisión Técnica de Transportes, mediante acuerdo único de su sesión N° 2923 celebrada el 09 de julio de 1994, aprobó el incremento de tarifas de buses correspondiente a 1994 en un 19% generalizado para todas las rutas, adoptando

como parámetro el crecimiento esperado para este año del Índice de Precios al Consumidor de Ingresos Medios y Bajos del Área Metropolitana de San José . Se compromete el Ministerio en ese mismo acuerdo a iniciar un proceso de análisis de todo el sistema de tarifas en el transporte remunerado de personas por autobús, que involucre a todos los sectores interesados tales como empresarios, Servicio Nacional de Electricidad, Defensoría de los Habitantes y Ministerio de Obras Públicas y Transportes.

6. Ante esta nueva fijación de tarifas la Defensoría procedió a estudiar si el procedimiento cumple con lo que se dispone en los artículos N°s 31 y 32 de la Ley Reguladora del Transporte Remunerado de Personas en Vehículos Automotores y por este motivo está formulando las preguntas pertinentes al señor Ministro de Obras Públicas y Transportes y a la vez le hará llegar una serie de recomendaciones principalmente con respecto a la revisión ofrecida del modelo tarifario .

7. La Defensoría queda en espera de la respuesta del señor Ministro y en defensa de los usuarios de este servicio de transporte permanecerá vigilante del curso que tome este asunto.

LA DEFENSORIA DE LOS HABITANTES DE LA REPUBLICA

ante la entrega de los imputados venezolanos a autoridades de su país manifiesta lo siguiente:

La entrega a autoridades venezolanas de cuatro imputados a quienes se vincula con la comisión de varios delitos de gravedad en el país ha repercutido en el sistema institucional costarricense y, particularmente en las relaciones entre el Poder Ejecutivo y el Poder Judicial. Lejos de encontrarnos, en este caso, en el centro de una discusión de índole político-partidista, enfrentamos, más bien, un debate acerca de la capacidad de nuestro sistema para enfrentar y resolver ese tipo de situaciones desde el marco institucional.

Es en ese sentido, un tema de obligatoria reflexión para la Defensoría de los Habitantes, órgano encargado de velar "porque el funcionamiento del sector público se ajuste a la moral, la justicia, la Constitución Política, las leyes, los convenios, los tratados, los pactos suscritos por el Gobierno y los principios generales del Derecho" conforme lo señala el artículo primero de la Ley N° 7319.

Las acciones del Poder Ejecutivo tendientes a entregar los imputados a las autoridades venezolanas constituyen, sin duda alguna, una típica violación a la independencia del Poder Judicial y, en ese tanto, a la Constitución Política. No es el Gobierno de la República el llamado a definir a quién se juzga en nuestro país y quién debe ser sometido a otra jurisdicción. Es factible que, con la permanencia de los imputados en nuestro país, podríamos haber enfrentado graves amenazas a la seguridad nacional. Pocos lo dudan. Lo grave es que se haya renunciado, desde un

inicio, a encontrar una respuesta en el marco de nuestra institucionalidad. El respeto a la legalidad, el sistema de pesos y contrapesos, la división de poderes y la independencia en el ejercicio de la función jurisdiccional son elementos esenciales para la legitimidad del sistema político. Su irrespeto trae aparejadas consecuencias que, a mediano plazo, pueden borrar el alivio pasajero de soluciones prácticas adoptadas al amparo de situaciones de emergencia.

Existe, sin embargo, una realidad que no puede soslayarse: la sociedad costarricense respira cierta tranquilidad luego de la expulsión de estos delincuentes. Esta percepción metajurídica, que por originarse en el sentir de los habitantes de la República merece la atención de la Defensoría, encuentra asidero en otra circunstancia: el escepticismo de la población sobre la efectividad de la administración de justicia en nuestro país. En efecto, parece que el país aún no encuentra el camino para enfrentar el nuevo contexto que plantea la reciente ola de amenazas contra la seguridad de las personas. Ello constituye, de igual manera, una amenaza a la legitimidad del sistema.

Nada de ello es justificación, sin embargo, para que se irrespete el orden establecido en la Constitución Política. En ese sentido, la Defensoría de los Habitantes insiste ahora, y lo hará cada vez que sea necesario, para que aún en las situaciones más graves y difíciles se busquen soluciones dentro del respeto al marco constitucional. Solo así será posible garantizar la vigencia de nuestro sistema.

Es por esta razón que la discusión sobre este tema resulta sana y necesaria. Habrá debates al respecto en la Asamblea Legislativa y otros foros políticos y académicos. El Poder Ejecutivo y el Poder Judicial habrán de expresar y defender sus puntos de vista. La claridad en el ejercicio de la función pública se presenta como una premisa fundamental para el buen funcionamiento de los poderes públicos. De ahí que el examen constante de ese proceder constituya un elemento esencial para la legitimidad del sistema. Son las discusiones de este tipo las enriquecen fortalecen y consolidan nuestra democracia.

!!! QUE BARBARIDAD !!!

Ya lo dijo la Defensoría de los Habitantes al presentar el Informe Anual ante la Asamblea Legislativa en junio de 1994: "Nuestro campo y nuestras ciudades están sujetas a una intensa contaminación ambiental de todo tipo",... "¡La contaminación afecta la salud de los que aquí vivimos!",... "El problema no es de legislación. ¡Hay suficiente!",... "El problema es la falta de decisión política para hacer efectiva esa legislación y velar por su cumplimiento. Hemos encontrado un Ministerio de Salud ineficaz ante el reto ambiental: es una maraña burocrática; las órdenes sanitarias que emite - cuando lo hace - rara vez llegan a ejecutarse."

Ayer, 6 de abril, un grupo de escolares de La Lima de Cartago tuvo que ser atendido de emergencia en el Hospital Max Peralta. Habían sido envenenados por gases tóxicos emitidos por la Industria Química RIMAC. ¡Qué barbaridad!. El

asunto es viejo. Desde 1983 los vecinos vienen presentando denuncias ante el Ministerio de Salud pidiendo que la industria se cierre por generar problemas de salud en la población, tales como dolor de cabeza y náuseas.

En 1994 la intervención de la Defensoría, aunada a los estudios técnicos que se realizaron por el Departamento de Sustancias Tóxicas y el Departamento de Control Ambiental del Ministerio de Salud lograron que se emitiera una orden sanitaria de cierre temporal para la planta de granulados de RIMAC "hasta que no se corrigieran las fugas en el cuarto de formulación así como en el quemador" y posteriormente se analizaran muestreos de las emisiones de las chimeneas .

El 1º de julio de 1994 el Ministerio de Salud emitió una orden de cierre temporal que se ejecutó con auxilio de la Guardia Rural. Pocos días después se reabrió la industria. ¡ Qué barbaridad!. La Defensoría de los Habitantes se pregunta ¿Quién autorizó la reapertura de la fábrica, a pesar de que constan estudios sobre los problemas de contaminación ambiental por la emisión de gases, malos olores y humos ?

Para poner coto a la contaminación que afecta la salud de los habitantes se necesita decisión y no papeles. Los habitantes de la República tenemos derecho a esperar de la administración soluciones satisfactorias a los problemas de salud pública y no dilaciones en casos de contaminación evidente, constante y peligrosa, como la de la Industria Química RIMAC. Lamentamos que haya tenido que afectarse a un grupo de escolares para que nuevamente el Ministerio de Salud ponga atención al asunto. La Defensoría de los Habitantes demanda soluciones definitivas ¡Ya!. Los habitantes de La Lima, y del país en general, tienen derecho a reclamarlo.

SALARIO ESCOLAR: "EN RÍO REVUELTO GANANCIA DE PESCADOR".

Los funcionarios públicos recibimos a partir de la semana pasada el giro correspondiente al *salario escolar*. No está claro lo que sucederá en el sector privado con respecto a la aplicación del decreto que le da sustento y que expresó la política de salarios crecientes anunciada por la actual administración. El Ministro de Trabajo insiste en que debe pagarse a todos los asalariados, mientras representantes patronales reiteran en diversos foros y medios de prensa que no les corresponde pagarlo.

La promesa de salarios crecientes se puso a prueba y fue objeto de las primeras controversias a propósito de la fijación de salarios mínimos en julio del año pasado. En esa oportunidad, como ha ocurrido históricamente en el seno del Consejo Nacional de Salarios, el punto en discordia coincide con la determinación de un porcentaje de aumento salarial que permita a los trabajadores proveer al menos a sus necesidades básicas, y a los patronos mantener el interés en la realización de actividades económico productivas que generen las mejores tasas de ganancia. A los

datos e índices relativos al incremento en el costo de la vida que fundamentan las posiciones de los trabajadores, se contrapone siempre el argumento de las "cargas" impositivas y sociales y el temor a la inflación, que a juicio de los patronos amenaza con ahogar la actividad productiva del país y dar al traste con la quimera del bienestar generalizado por la dinámica del "rebalse" de su propia bonanza.

En julio del año pasado - al igual que en ocasiones precedentes - la controversia fue "resuelta" por la propuesta mediadora del Estado, impregnada aún por los ecos de la recién finalizada campaña electoral que determinaban la necesidad de establecer una prudente distancia entre la posición del Gobierno y el poder de los argumentos patronales. Se aprobó entonces un porcentaje de aumento salarial que nominalmente tendía a expresar una posición equidistante entre los intereses en conflicto, pero que incorporaba la novedad del pago diferido de una parte de lo aprobado constituyendo así el salario escolar.

La política de salarios crecientes expresa sin duda una justa aspiración de los trabajadores; el pago diferido de una parte del necesario ajuste en los niveles de la retribución salarial como componente de esta política quedó plasmado en un decreto redactado de manera ambigua y confusa, y pese a que transcurrieron seis meses entre la firma del decreto y su aplicación, nadie se ocupó de precisar sus alcances. La decisión de revisar el texto y mejorarlo para su correcta aplicación en enero del año próximo, no hace sino posponer una vez más un derecho de los trabajadores.

En los primeros días del mes de enero del año en curso la Defensoría de los Habitantes de la República solicitó al Ministro de Trabajo una definición al respecto, que cerrara el paso a interpretaciones tendenciosas. No obstante la posición ministerial, el pago del salario escolar para los trabajadores del sector privado es un derecho incierto cuyo disfrute se hace depender de tecnicismos formalistas. Los empresarios que en el mes de julio pasado compartieron el espíritu del acuerdo, hoy interpretan en su beneficio la desafortunada redacción del decreto.

La Defensoría de los Habitantes de la República considera lícito, justo y moral que el salario escolar se pague a todas y todos los asalariados. El derecho de los y las trabajadoras a laborar en condiciones humanas justas y dignas, ni aún en "tiempos de ajuste" puede estar sujeto a interpretaciones que los dejen en la indefensión.

En los albores del Siglo XXI nuestra sociedad costarricense tiene derecho a avanzar por la vía del desarrollo con equidad. Esto quiere decir que el estímulo a la actividad productiva de los empresarios no debe adoptar la forma de restricciones al nivel de remuneración de los asalariados.

La Defensoría de los Habitantes de la República insta a los patronos a acatar el espíritu del acuerdo que determinó la fijación de salarios vigente y por tanto a pagar sin restricciones el salario escolar.

La Defensoría de los Habitantes de la República insta a los trabajadores asalariados a que hagan valer sus derechos.

3. *Monitoreo de noticias*

Se ha contratado un sistema de seguimiento de noticias (monitoreo) mediante el cual se lleva un control diario de los contenidos de las informaciones que aparecen en prensa, radio y televisión y que directa o indirectamente mencionan o son del interés de la Defensoría. El informe de este servicio se recibe todos los días laborables a las 10:00 a.m., comprende los titulares de la prensa escrita, el resumen y los recortes de periódicos de las noticias directas o que son del interés de la institución y la transcripción de la misma categoría de noticias de la radio y la televisión. El mismo contenido informativo se recibe en un disquete, que se copia en el disco duro de la computadora, se envía por medio de la red electrónica a todos los funcionarios con el fin de que estén enterados y como material auxiliar de sus investigaciones que se dirigen a la resolución de los casos que les han sido asignados.

Se ha continuado con la política de no publicar información en campos pagados, salvo en los casos que lo ameriten como el de los avisos para contratación de personal y licitaciones públicas. Esta actitud obedece a que la Defensoría es considerada una fuente de noticias de primer orden debido a la naturaleza y el carácter nacional de las mismas. También se debe a la toma de conciencia de que se deben agotar todos los medios de los que dispone la institución para conseguir que las informaciones sean difundidas por todos los medios de comunicación masiva al menor costo económico posible.

Acercas de la relación con los periodistas que cubren la Defensoría de los Habitantes, puede decirse que ha sido sumamente positiva y de mutuo beneficio. La Defensoría ha logrado hacer llegar su mensaje a la opinión pública mediante una política de *puertas abiertas* con las personas que laboran para los medios: información disponible y oportuna, acceso a los expedientes y a entrevistas y atención de consultas con los funcionarios de la Institución. Esta relación cercana y abierta ha permitido alcanzar el principal objetivo de la Defensoría, cual es la protección efectiva de los derechos e intereses de los habitantes.

Esta relación positiva con los periodistas se traduce en un importante apoyo de los medios televisivos, escritos y radiales a la labor de defensa de los derechos, que han facilitado a la Defensoría espacios para promover acciones y proyectos de gran importancia, como el Encuentro Nacional de Comunidades y el Día Nacional de la Sugerencia. De igual forma esta colaboración se puede observar en la divulgación de boletines de prensa, pronunciamientos e informaciones de todo tipo que la Defensoría proporciona de oficio a los medios como un servicio a la opinión pública y como una muestra de la importancia que concede al ejercicio de la libertad de expresión y de prensa y a las organizaciones que en forma más directa la hacen realidad.

H. GIRAS

A lo largo del período que cubre este Informe Anual, el Defensor de los Habitantes, convencido de que la mejor manera de defender los derechos e intereses de los Habitantes lo es a través del contacto directo con ellos, con sus necesidades, aspiraciones, expectativas y anhelos, ha desarrollado una constante actividad en todo el país. Las giras del Defensor,

organizadas con apoyo de voluntarios en cada una de las comunidades visitadas, lo llevan a realizar reuniones con grupos pequeños, medianos y grandes de habitantes. El denominador común es el deseo de esos habitantes y de las organizaciones comunales de encontrar quien los acompañe en la verdadera función de defensa de los habitantes que ellos, sin remuneración alguna, desarrollan incesantemente.

1994

- **13 de mayo:** Cantón Central de Puntarenas, incluyendo reuniones con directores de escuelas del circuito, y funcionarios administrativos de la Dirección Regional del Ministerio de Educación, con los estudiantes del Liceo de Chacarita y de la Escuela de Riojalandia, con las comunidades de Riojalandia y Chacarita y una reunión final en la ciudad de Puntarenas.

- **20 de mayo:** Cartago

- **27 de mayo:** Cartago, cantón central, reunión con encargados de Centros de Salud de la provincia.

- **5 de julio:** San Isidro de Heredia.

- **12, 13, 14 de julio:** la Defensora Adjunta y funcionarias del área de Calidad de Vida y Medio Ambiente visitaron Buenos Aires, Palmar Norte, Rincón de Osa, Rancho Quemado y Puerto Jiménez.

- **22 de julio:** Cantón Central de Heredia y Cantón Central de Alajuela.

- **31 de julio:** Bebedero de Cañas-Bagaces

- **10 de agosto:** San Rafael de Oreamuno.

- **12 de agosto:** Siquirres, reunión con funcionarios de la Pastoral Social, Finca Banatán, Comunidad de Batán, Davao de Batán, Río Palacio.

- **18 de agosto:** Pandora, Germania y Herediana de Siquirres; reunión con estudiantes del Liceo de Guácimo.

- **23 de agosto:** Cantón Central de Heredia.

- **24 de agosto:** San José de Upala, Upala centro, Canalete, visita a la sede de la Policía fronteriza y Bijagua.

- **27 de agosto:** Cantón central de Limón.

- **30 de agosto:** Ococa y San Ignacio de Acosta, y reunión con directiva de Coopecaraigres.

- **14 de setiembre:** Santa Ana.
- **24 de setiembre:** Cantón Central de Heredia
- **25 de setiembre:** Siquirres
- **1° de octubre:** San Rafael de Heredia (Centro de Capacitación para Dirigentes Comunales)
- **2 de noviembre:** con escolares de la Escuela 12 de marzo de San Isidro del General, con colegiales del Liceo Unesco, con las comunidades de Pejibaye, Las Mesas, San Rafael de Platanares, reunión abierta en el Mercado Municipal y charla en Sede Regional de la Universidad Nacional.
- **4 de noviembre:** Pavas, Finca San Pedro, San Juan y otras comunidades marginadas. Reunión con docentes de la Escuela.
- **9 de noviembre:** San Carlos, visita al Hospital, a los medios de comunicación, reunión con la comunidad en los Tribunales de Justicia, con colegiales del Liceo de San Carlos, y con la comunidad del Barrio La Abundancia.
- **12 de noviembre:** San Ramón.
- **2 de diciembre:** Reunión en las comunidades de Potrero, Brasilito y Matapalo de Santa Cruz, y en Filadelfia.

1995

- **8 de enero:** Guápiles.
- **10 de enero:** Reuniones comunales en Liberia, Guardia, El Coco, Sardinal de Carrillo, Palmira y Filadelfia.
- **24 de enero:** San Isidro del General, reunión con dirigentes comunales y funcionarios públicos del cantón de Pérez Zeledón.
- **1° de febrero:** Desmonte, San Mateo, Coyolar, La Ceiba, y Orotina centro.
- **19 de febrero:** Abrojo-Montezuma.
- **3 de marzo:** Río Azul.
- **9 de marzo:** Sabanas y Bijagual de Acosta, Parrita y Quepos.
- **17 de marzo:** Acompañado de la Defensora Adjunta se visitó Playa Panamá, Nacascolo (Proyecto Papagayo) y reunión con estudiantes y docentes del Centro Regional de la

Universidad de Costa Rica y miembros de la comunidad que cuestionaban la posición de la Defensoría en relación con el Proyecto de Papagayo.

- **20 de marzo:** Esparza, inauguración del proyecto de Unidades Móviles, reunión en la comunidad, visita al Colegio y a la Casa de la Cultura.

- **3 de abril:** Horquetas, Puerto Viejo y La Virgen de Sarapiquí. Reunión con Concejo Municipal y visita al Colegio de Puerto Viejo.

- **10 de abril:** Reunión con Concejo Municipal de San Ramón.

- **18 de abril:** La Lima de Cartago.

En su labor de promoción y defensa de los derechos de los habitantes, funcionarios de la Defensoría se han desplazado a lo largo y ancho del territorio nacional. Independientemente de la labor desarrollada por las Unidades Móviles de Promoción y Divulgación, la defensa de los derechos implicó la visita a los siguientes cantones durante el período de este Informe Anual:

SAN JOSE

Pérez Zeledón	5 visitas	Acosta	1
Puriscal	4	Santa Ana	2
Tarrazú	2	Mora	4
Escazú	2		

ALAJUELA

Alajuela	3	Upala	1
San Carlos	8	Atenas	3
San Ramón	1	Palmares	1
Orotina	2		

CARTAGO

Turrialba	2	La Unión	1
Cartago	5	Oreamuno	2
Jiménez	1	Guarco	1

HEREDIA

Heredia	3	San Isidro	1
Sarapiquí	2	Santa Bárbara	1
San Rafael	3		

GUANACASTE

Cañas	9	Carrillo	3
Tilarán	1	Santa Cruz	3
Liberia	7	Nicoya	1
La Cruz	7	Bagaces	1

Hojancha 1

PUNTARENAS

Golfito 4

Puntarenas 6

Osa 2

Coto Brus 1

Corredores 6

Aguirre 6

Parrita

LIMON

Talamanca 5

Pococí 8

Guácimo 1

Siquirres 2

Limón 8

CAPITULO VII.

APUNTES Y COMENTARIOS



Un homenaje y un reconocimiento

El 6 de abril de 1995, con la presencia de sus compañeros de Directorio y otros diputados, la Defensoría de los Habitantes rindió sentido homenaje al Presidente de la Asamblea Legislativa, a quien el Defensor de los Habitantes proclamó "jefe de fracción de la Defensoría en la Asamblea". Don **Alberto F. Cañas** creyó en la Defensoría de los Habitantes. Se matriculó con ella y le dio impulso desde el inicio. Como Presidente de la Asamblea comprendió la necesidad de una intensa y respetuosa relación entre estos dos órganos del Poder Legislativo y dispuso lo necesario para el fortalecimiento de esa relación. La Oficina de Enlace de la Defensoría con la Asamblea surgió de conversaciones con don Alberto y cuántas cosas más, en beneficio de esta institución y sobre todo en el de los habitantes de Costa Rica, de quienes don Alberto, al confesar unos días antes su profundo amor por este país y por su gente dijo que "*Costa Rica es un país bendito por Dios por la clase de gente que lo habita*". Gracias, don Alberto, por sus enseñanzas de siempre.

El 3 de febrero de 1995, en su ejercicio profesional, **Hugo Alfonso Muñoz Quesada** visitó la sede de la Defensoría de los Habitantes. Fue recibido como muy bien se lo merece. Una vez más se le reconoció, en un sencillo acto, su muy decisivo aporte, a lo largo de muchos años, para hacer de la idea de la institución del Ombudsman una realidad en Costa Rica. Seguros de que lo habría de valorar, el Defensor de los Habitantes le entregó un ejemplar del primer Informe Anual de la institución por la que tanto pugnó.



Acerca de la vigencia de la Ley de Promoción de la Igualdad Social de la Mujer

La Defensoría de la Mujer de la Defensoría de los Habitantes tiene como uno de los instrumentos jurídicos básicos de trabajo las disposiciones previstas en la ley de Promoción de la Igualdad Social de la Mujer. El referente de esta Ley lo constituye la Convención para la Eliminación de todas las formas de Discriminación en contra de la Mujer, cuyo contenido define algunos derechos necesarios para que las mujeres puedan disfrutar de una mayor equidad en los distintos ámbitos de la vida social, cultural, política, económica, laboral, de la salud y otros.

La Ley tuvo la virtud de haber sido elaborada desde las experiencias, necesidades y expectativas de las mujeres y para las mujeres, por lo que su letra formal constituye un adelanto de importancia en materia de sus derechos; sin embargo, el manejo cotidiano de este instrumento por parte de personas e instancias que trabajan en el campo de los derechos de las mujeres, algunas de las respuestas recibidas por parte de los funcionarios y funcionarias públicas y las quejas cotidianas de cientos de mujeres señalan a la Defensoría de los Habitantes la existencia de una serie de problemas que dificultan la efectividad de lo establecido por la Ley. Asimismo, evidencian un limitado conocimiento de los derechos que otorga la ley por parte de muchas mujeres así como, en general, de personas que están llamadas a aplicarla en la administración pública.

En torno a la Ley han existido criterios de interpretación restringidos por parte de instancias judiciales, lo que de verdad exista una justicia pronta y cumplida. Asimismo, la ambigüedad de ciertos artículos, la carencia de mecanismos concretos para la aplicación de algunos de ellos, la inexistencia de medidas claras en caso de incumplimiento, lleva a que el balance general de la aplicación de la ley no sea favorable en cuanto al disfrute de los derechos que en ella se consignan. Esta situación plantea un ambiente propicio para valorar y analizar, de forma sistemática, el estado actual de los derechos de las mujeres, de manera tal que se permita un reconocimiento de los avances que se han ido logrando, los vacíos existentes y las limitaciones que persisten, con el propósito de fortalecer los esfuerzos por lograr la protección, promoción y ampliación de los derechos e intereses de las mujeres y así contribuir a la eliminación de toda forma de discriminación en su contra.

Las razones expuestas han motivado que la Defensoría de la Mujer de la Defensoría de los Habitantes, en el ejercicio de las competencias relativas al cumplimiento de los derechos de las mujeres, así como de ampliar los existentes, esté planeando someter a consulta nacional las disposiciones de la Ley, para mejorar y ampliar sus contenidos.



A pesar que se les da plazo, nada se hace y sigue la contaminación

La Ley de Conservación de la Vida Silvestre sancionada por el Poder Legislativo el 19 de octubre de 1992, contiene un transitorio que otorga una moratoria para la aplicación a las industrias y agroindustrias de las obligaciones establecidas el artículo 132 de la ley por un plazo de dos años a partir de su publicación. El citado Transitorio III dispone:

" Las industrias o agroindustrias existentes en el país, que arrojen aguas servidas, aguas negras, desechos o cualquier sustancia contaminante, en manantiales, ríos, quebradas, arroyos permanentes o no, lagos, pantanos, aguas dulces, salobres o saladas, contarán con un plazo de dos años después de la publicación de esta Ley para instalar el respectivo sistema de tratamiento de aguas servidas, aguas negras, desechos o cualquier sustancia contaminante, durante ese plazo no le será aplicable la sanción estipulada en el artículo 132."

El citado artículo 132 consigna la prohibición de arrojar aguas servidas, negras, desechos o cualquier sustancia contaminante en cuerpos de agua, dispone también la necesidad de que las agroindustrias, industrias y las demás instalaciones estén provistas de adecuados sistemas de tratamiento para impedir que los desechos sólidos o aguas contaminadas de cualquier tipo destruyan la vida silvestre.

Pese a que la citada Ley otorgó un plazo que venció el 8 de diciembre de 1994, las instituciones públicas involucradas en ejercer dicha competencia no desarrollaron acción alguna para que las industrias y agroindustrias tomaran las medidas necesarias para evitar la contaminación de aguas. Cuando el plazo de moratoria vence, las disposiciones del artículo 132 se tornan obligatorias y las sanciones resultan aplicables, es cuando tanto el Ministerio de Salud como el MIRENEM empiezan a requerir información de avance de cumplimiento de algunas medidas recomendadas al sector industrial y a prever la necesidad de que se cuente con plantas de tratamiento, adecuada disposición de lodos y en

general a actuar en función del cumplimiento de la ley. Es decir, no se aprovechó para nada el período del transitorio. Al vencer éste, la situación se encontraba en el punto de partida y las aguas siguen siendo contaminadas mientras se presentan, aprueban, financian y construyen esas plantas.

Al notar que se acercaba el vencimiento de la moratoria y nada se había hecho, la Defensoría de los Habitantes mediante, notas dirigidas a los Ministros responsables, así como a sectores involucrados impulsa el cumplimiento de la citada normativa instando a la administración a que asuma las competencias específicas que a cada uno le corresponde, observando qué se haría en el marco de una acción retardada y que debe hacerse rápidamente.

La posición de la Defensoría respecto a la actividad contaminante de las industrias y agroindustrias ha sido clara. Mientras el costo ambiental de la contaminación de ríos y quebradas la siga asumiendo la colectividad y los beneficios económicos los obtengan los industriales, la inversión en tecnología no contaminante, inventarios de vertidos y monitoreos de calidad de vertidos serán vistos como costos que afecta la tasa de retorno y no como parte de un proceso de calidad total y producción responsable.

Normas como las consignadas en la Ley de Conservación de Vida Silvestre, procuran " *cambiar las cuentas*" ambientales. Se ha obtenido respuesta de empresas responsables, que incorporan mejoras en la calidad de producción tanto como en reducir el daño al ambiente. Pero eso no es todo. Es necesario que el gobierno envíe mensajes muy claros.



La Defensoría de los Habitantes fue postulada para el Premio Internacional del Medio Ambiente convocado por la Organización de Estados Americanos

La Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología (ULACIT) sometió a consideración de la OEA a la Defensoría de los Habitantes de la República de Costa Rica como candidato para el Premio Internacional del Medio Ambiente por el caso del Desarrollo Turístico Golfo de Papagayo y su labor en el área de defensa y protección del medio ambiente.

La Defensoría de los Habitantes realiza la defensa de los derechos dentro de una visión integral que procura la protección y garantía de los derechos de las generaciones presentes y futuras y orienta su labor en el marco de un desarrollo sostenible que justifique socialmente los beneficios económicos que se deriven de la explotación de los recursos naturales. En su labor cotidiana de defensa parte de la premisa de que al procurar la conservación del medio ambiente se garantiza la supervivencia de los seres humanos, e incorpora en ello criterios económicos, ecológicos y sociales y como un baluarte importante, a la sociedad civil, canalizando adecuadamente la fortaleza y mística de los poderes informales de la sociedad.

De acuerdo con la ULACIT, la Defensoría de los Habitantes de manera institucional y en particular en el área de defensa de los derechos que protegen la calidad de vida de los habitantes, ha incidido de manera importante en la sociedad costarricense, con una

fortaleza moral e institucional que procura obtener cambios importantes en el manejo de la cosa pública en el área ambiental.

"Porque se ha ganado un lugar en la sociedad costarricense, a lo largo de su breve existencia y porque manteniendo al mismo tiempo una reconocida independencia ha dado la lucha por valores y derechos importantes para los habitantes de la República de Costa Rica, postulamos a la Defensoría de los Habitantes de Costa Rica para el PREMIO INTERAMERICANO DEL MEDIO AMBIENTE convocado por la Organización de Estados Americanos" termina diciendo la nota suscrita por el Decano de la Facultad de Turismo de la ULACIT el 8 de febrero.



Programa de reciclado de papel y utilización de desechos orgánicos

En el mes de diciembre de 1994 la Defensoría de los Habitantes inició un programa de reciclado de papel en coordinación con la Fundación Niños en Nuestras Manos, la cual es una organización sin fines de lucro, que tiene entre sus objetivos el promover políticas de prevención del delito de menores que se encuentran en situación de riesgo social.

Actualmente se trabaja en la incorporación de un programa de compostaje de los residuos biodegradables producidos en la institución (alimentos y desechos de jardín). Para su desarrollo se contará con la colaboración de la Escuela de Química de la Universidad de Costa Rica.



Semana de la Calidad

Desde 1993 y nuevamente en 1994 la Defensoría de los Habitantes se integró al proceso de preparación, convocatoria y premiación de las personas que realizaron aportes importantes al mejoramiento de la calidad de vida de los costarricenses, en el marco de una serie de conferencias sobre la materia. Esta actividad fue convocada una vez más por la Escuela de Ingeniería Industrial y la Vicerrectoría de Acción Social de la Universidad de Costa Rica y se contó además con la colaboración de la ASCALI.

El comité de selección, con la participación del Defensor de los Habitantes y de la Coordinadora del Área de Calidad de Vida y Medio Ambiente, seleccionó de entre las propuestas recibidas al Biólogo Alexander Skutch en la categoría personal, a la Comisión Costarricense de Derechos Humanos como Organismo no gubernamental y al Grupo de Energía Solar de la Universidad Nacional en la categoría institucional, como acreedoras a la distinción por haber contribuido a mejorar la manera como viven los costarricenses. En el proceso de selección se tomó en consideración la sostenibilidad integral de los aportes de los postulados al premio.



Industrias contaminantes

Muchas son las quejas que recibe la Defensoría de los Habitantes en relación con fenómenos que provocan contaminación del aire, sónica, en ríos o quebradas con aguas residuales, derivadas de actividades industriales o agroindustriales. La mayoría de esas

quejas son interpuestas por las propias comunidades afectadas, pues tratándose de contaminación los afectados en sus derechos son muchas personas, en el vecindario inmediato, agua abajo y aún en lugares lejanos donde llegan los efectos nocivos.

Una gran cantidad de actividades industriales han generado molestias a habitantes que han planteado sus quejas a la Defensoría. La labor institucional es, en todo caso, abrir expediente para la investigación y requerir información a las entidades públicas a cuyo cargo se encuentra el control de la actividad particular. A manera de ejemplo se adjunta la lista de expedientes que se han abierto en el Area de Calidad de Vida y Medio Ambiente.

530-03-93	Metalco
641-03-93	La Selecta
1194-03-93	Cloromat
109-03-94	Barro Barroco
113-03-94	Fábrica de portones, San Fco Dos Ríos
150-03-94	Panadería, Cinco Esquinas de Tibás.
336-03-94	INTER, KUIN y MHB
557-03-94	Ingenio Costa Rica, Tacares.
643-03-94	Industria Falcón
670-03-94	Fábrica Tamales
696-03-94	Fábrica El Acorazado
722-03-94	Convertidora Nacional Plomo, curtidora La Bilbaina, Café Rey
782-03-94	Fábrica de hilo, Hatillo
829-03-94	Coope Cafira, San Ramón
908-03-94	Concretera La Palmareña
965-03-94	Maquiladora Calle Blancos
1057-03-94	Embutidos La Emilia
1296-03-94	Fábrica de Muebles, La Uruca
1337-03-94	Ingenio Taboga

1416-03-94	Fábrica de Ropa, San Isidro de Pérez Zeledón
1509-03-94	Empresa Pocamar, Puntarenas
1795-03-94	Fábrica RIMAC, Cartago
1830-03-94	Empresa CONBECA
2022-03-94	Industria Coopemontecillos, Cartago
2127-03-94	Cervecería Costa Rica, Arrocería La Gilda, Crown S.A.
2157-03-94	Fábrica de Candelas, Patarrá
2349-03-94	Fábrica de Muebles, Alajuela
2413-03-94	Empresa COMECA
2424-03-94	Fábrica de Pinturas Duralac, La Uruca
2480-03-94	Industria Cena y Pan Cito, San Francisco de Dos Ríos
2506-03-94	Empresa RICURA, Atenas
2613-03-94	Fábrica EL PORTICO, Lagunilla de Heredia
2656-03-94	Industria Fundición de Hierro, Santa Ana.
2706-03-94	Fábrica Polymer en Curridabat
2778-03-94	Fábrica de Papas, Tres Ríos
2873-03-94	Empresa Banatica
2999-03-9	Fábrica de Cemento del Pacífico
3023-03-94	Fábrica Plastiempaques, Desamparados
3043-03-94	Laboratorio Químico Lambda S.A., San Francisco de Dos Ríos
3100-03-94	Fábrica de Jabón IREX
3110-03-94	Empresa HARIMAR S.A.
3125-03-94	Fábrica DEMASA, Pavas

3212-03-94	El Gallito Industrial
3317-03-94	Industria TECNIPLAST. B° Claret, San José
085-03-95	Ingenio CATSA, Liberia.
129-03-95	Fábrica Plywood, Colima de Tibás.
139-03-95	Industria CONASA/CONANSA, Turnón.
270-03-95	Fábrica COBESA, Alajuela.
271-03-95	Beneficio San Antonio, Desamparados.
351-03-95	Fundidora de metal, Pavas.
431-03-95	Aserradero, Llorente de Tibás.

Es muchísimo lo que en el país debe de hacerse en defensa del medio ambiente y del derecho a una adecuada calidad de vida. La Defensoría de los Habitantes hace un llamado a todas aquellas instituciones involucradas en la protección del medio ambiente, para que impongan los correctivos necesarios y las comunidades no tengan que sufrir las consecuencias. Esas consecuencias son nocivas para la salud.



Derecho de acceso a los expedientes clínicos

El derecho de atención médica pende en ocasiones del derecho a la información. La Defensoría de los Habitantes pudo constatar que además de la serias fallas en relación con la ausencia de canales fluidos y eficaces de comunicación entre los pacientes y el personal de salud, la imposibilidad de acceso a la información contenida en los expedientes clínicos fue parte de la manifestación de algunas inconformidades de los asegurados.

La Defensoría inició un proceso de discusión jurídico-doctrinario en torno al derecho de la intimidad del paciente y su derecho a tener acceso a su expediente clínico, así como el derecho a la confidencialidad del acto médico. Además se extendió la discusión acerca del deber que tenían los funcionarios de la Caja Costarricense de Seguro Social en razón de lo dispuesto en el numeral 24 de la Ley de la Defensoría de los Habitantes en relación con la colaboración preferente de los funcionarios públicos para con la Defensoría, en el tanto esa colaboración implique facilitar el acceso a información contenida en el expediente médico respectivo. La respuesta de las autoridades de la CCSS fue interesante:

"Así las cosas, si la Defensoría cuenta con una autorización expresa del interesado, o de su representante legal (padre o madre en ejercicio de la patria potestad, tutor, curador), no existe impedimento alguno en facilitarle el acceso (ver, leer, fotocopiar, etc) al expediente clínico de su paciente, caso en el cual la obligación del secreto profesional se

traslada al funcionario que por esa vía adquiere el conocimiento de su contenido." (Dirección Jurídica, CCSS. Oficio D.J. -1518-94 de 25 de octubre de 1994,)

El que puede lo menos, puede lo más, según un adagio jurídico. Si el asegurado puede autorizar a un funcionario para que él tenga acceso a su expediente clínico, con mucha más razón podrá hacerlo él de manera personal.



Cierre prolongado de servicios públicos

Desde los primeros días del mes de mayo de 1994, el Defensor de los Habitantes reiteró al Presidente de la República la preocupación manifestada al interior de la Administración en el sentido de que era cada vez mayor el número de instituciones públicas, centralizadas y descentralizadas, que consolidaban la costumbre de cerrar las instalaciones durante diez días o más a fin de año o en Semana Santa.

A pesar que el Presidente de la República encargó en esa oportunidad al Ministro de Trabajo que definiera la política por seguir en este sentido, la petición no fue resuelta. El 6 de diciembre de 1994 se le envió una carta al Presidente en la que se indicó una vez más el deseo de conocer cuál sería la política gubernamental para garantizar que las instituciones públicas no cerraran sus puertas a los habitantes durante los días hábiles de fin de año.

El 14 de febrero de 1995 el Defensor de los Habitantes envió al Presidente una carta en la que manifestó una vez más su decisión de apoyar todas las acciones que se dirijan a servir los derechos y los intereses de los habitantes del país. Propuso además que se incentive por vía de directriz presidencial a todas las instituciones públicas para que brinden los servicios a que tienen derecho los habitantes en los días que son hábiles y manifestó que la Defensoría tenía muy claro que todos los trabajadores tienen derecho a disfrutar de sus vacaciones con su familia; sin embargo, se debían tomar las previsiones administrativas del caso para programar las vacaciones del personal de las diferentes instituciones públicas para que no se paralizaran los servicios públicos durante nueve días o más y solicitó tomar en cuenta esto para los días 10 y 12 de abril (lunes y miércoles santos) que eran las fechas más cercanas.

El 1º de marzo el Presidente respondió la carta del Defensor y coincidió con él en que el sector público debe dar el ejemplo para prestar a los costarricenses los servicios a los que tienen el legítimo derecho. Por esta razón, solicitó al Ministro de Trabajo que tomara las medidas pertinentes para que los días 10 y 12 de abril fueran laborables. Días después, el 14 de marzo, el Ministro de Trabajo manifestó que había comunicado a los jefes de las instituciones públicas que, con el fin de asegurar que todas las oficinas permanecieran abiertas durante esos días, ponderaran a quienes conceder vacaciones, en el caso de que así lo solicitaran.

La Defensoría de los Habitantes recibió esta noticia con gran complacencia, pues el hecho de que el Presidente de la República haya atendido y compartido su tesis de no interrumpir el servicio de las oficinas públicas en los días que son laborables por ley, es una muestra positiva de que el Gobierno se dirige hacia una real política de contención del gasto y protege al mismo tiempo los derechos y los intereses de los habitantes.



Disculpas

Un ciudadano se presentó ante la Defensoría de los Habitantes a formular una queja por el cierre de las oficinas de la Dirección General de Asignaciones Familiares el día 23 de enero de 1995. El cierre se daba por la celebración del 20 aniversario. Los funcionarios se encontraban celebrando en el Colegio de Contadores Públicos.

La Defensoría de los Habitantes consideró que esto ocasionaba serios perjuicios al denunciante pues se suspendió el servicio público. Emitió Informe Final con recomendación, en el que solicitó que esa Dirección diera las disculpas del caso al habitante y se informara al señor Presidente de la República y al Ministro de Trabajo sobre las razones por las cuales se produjo el cierre. Asimismo se tomaran las previsiones para que esto no volviera ocurrir pues es violatorio del principio de continuidad en el servicio público.

La recomendación fue acatada en su totalidad por la Directora de Asignaciones Familiares. Fue de gran satisfacción para la Defensoría de los Habitantes recibir copia de la carta en la que la administración solicita disculpas al administrado. ¿Por qué no, si hubo error?



¡Qué bueno que hay fiestas!

El Instituto de Fomento y Asesoría Municipal trasladó sus oficinas hace varios meses a un sitio que casualmente se ubica en el cantón de Moravia. La Defensoría ve con agrado el traslado de cualquier oficina pública a nuevos lugares cuando ello significa la descentralización de servicios, el "desahogo" del casco urbano de la capital y, sobre todo, el mejoramiento del servicio al público que la institución brinda.

Lo curioso es que durante los Festejos Populares de fin de año -del Cantón Central de San José-, en el Instituto de Fomento y Asesoría Municipal se otorgó el asueto a sus funcionarios, quizás por esa mal entendida costumbre -tan extendida en nuestro sector público- de que todo lo que significa no trabajar es un "derecho adquirido" en lugar de una grave falta para con los contribuyentes. No satisfechos con eso, ahora se suma a la anterior otra "conquista laboral" -por supuesto, en detrimento de los habitantes-: el asueto concedido a los funcionarios públicos del Cantón de Moravia con motivo de la celebración de sus fiestas el pasado mes de abril que, como es de suponerse, no fue desperdiciado por la Institución, la cual también cerró sus puertas ese día.

Parece que a las autoridades respectivas no les es posible precisar con certeza si el IFAM está en el Cantón Central o en el de Moravia -para efectos "festivos"- De lo que no cabe duda es que con su actitud laxa e irresponsable parecen decir: "¡Qué bueno que hay fiestas!".

¿Quién anda los vehículos...?

La Ley de Tránsito por vías públicas y terrestres autoriza que los vehículos de uso discrecional -propiedad del Estado- circulen con placa particular (lo cual la Defensoría de los Habitantes respeta pero no comparte, bajo la premisa de que no hay razón para ocultar ni el cargo de una persona ni la pertenencia del vehículo que tiene asignado: antes era motivo de orgullo). Los funcionarios que tienen esta potestad son el Presidente de la República, los Ministros y Viceministros, los Magistrados de la Corte Suprema de Justicia y del Tribunal Supremo de Elecciones; Presidentes Ejecutivos, Gerentes, Subgerentes, Auditores y Subauditores de Instituciones Autónomas; Procurador General de la República, Procurador Adjunto, Contralor General de la República y Subcontralor.

En todo caso, en la investigación realizada en torno a este tema la Defensoría encontró que, a pesar de que la Ley enumera en forma taxativa cuáles funcionarios pueden utilizar vehículos de uso discrecional con placa particular y sin identificación visible, el Registro Nacional ha otorgado por lo menos **540** placas particulares a vehículos propiedad del Estado. Algunos de ellos para labores de seguridad -autorizado por la Ley- ... ¿y los demás -que son muchos-? ¿Quién los andará? Corresponde a la Contraloría General de la República indagarlo; confiamos que así se hará.

La Defensoría ha recomendado al Registro Nacional que suspenda la práctica del otorgamiento de placas particulares en forma indiscriminada a vehículos del Estado y que más bien solicite la devolución de las que han sido expedidas en contradicción con lo que dispone la Ley.

.... y el Interventor no hizo caso

A pesar de que muchas personas manifestaron a la Defensoría de los Habitantes su preocupación ante el cierre e intervención del Banco Anglo Costarricense, la Institución no intervino directamente en la situación como una muestra de confianza y respeto ante la labor ordenada por el Consejo de Gobierno y practicada por la Auditoría General de Entidades Financieras. Además medió un deseo de evitar la duplicidad de esfuerzos en un Estado que se ha caracterizado por incurrir en ellos en forma constante -y onerosa-.

En su lugar, la Defensoría optó por solicitar al Interventor del Banco el envío periódico de los informes que se emitieran y de cualquier otra información de importancia que surgiera en la investigación, como una forma de velar por el interés de los habitantes en un asunto que, por su trascendencia, debía tratarse en forma diáfana y abierta.

El Interventor es una persona llamada a representar a la colectividad en la investigación de una entidad financiera con un manejo poco claro y mucha información oculta. Este funcionario, pese a la solicitud que le formuló la Defensoría, hizo gala de un palpable desinterés por brindar su colaboración y no remitió en forma oportuna tales informes. No bastaron reiteradas llamadas y notas en las que se le recordaban sus deberes legales y la petición que se le había hecho, pues las informaciones con que cuenta la

Institución fueron obtenidas al acudir a buscarlas a la oficina del Interventor y no porque le fueran enviadas.

Con la convicción de que hay que predicar con el ejemplo, la Defensoría considera sumamente inconveniente la actitud del Interventor, quien incurrió en el mismo error de aquellos a quienes investigaba al no proporcionar información en forma clara y oportuna, en este caso, a una Institución que representa los intereses de todos los habitantes.



Drogas

En algunas de las quejas recibidas en la Defensoría de los Habitantes se plantea directa o indirectamente el problema de la venta y el consumo de drogas. El primero es materia de atención policial; el segundo es un fenómeno que atañe al campo de la salud. Ambos son problemas realmente importantes en el desarrollo y la integralidad del país.

Lo más grave del problema del uso y abuso de sustancias psicotrópicas es el hecho de que el país no cuenta con una institución especializada en el abordaje de esta problemática nacional.



Violencia

La escalada de violencia que ha vivido el país en los últimos años atrajo a la Defensoría de los Habitantes una importante cantidad de quejas - algunas de ellas de extrema gravedad- que llevaron a pensar a los funcionarios que no se trataba de "casos" propiamente dichos, sino más bien de un problema mayor, de orden general, que había que enfrentar como tal.

El 8 de noviembre de 1994 se invitó a un grupo de personas interesadas en el tema, para una mañana de reflexión conjunta sobre el asunto. Participaron de la reunión funcionarios de alto nivel del Gobierno, Ex Gobernantes, investigadores sociales y personal de la Defensoría. Se conocieron resultados interesantes de investigaciones de la Universidad de Costa Rica, de la Vice-Ministra de Seguridad Pública y de ILANUD; se comentó acerca de causas posibles y distintas manifestaciones del problema; y se propusieron ideas para enfrentarlo.

Es importante destacar que hubo consenso en la urgente necesidad de atacar con eficacia las causas sociales más sobresalientes del problema, como son las condiciones de miseria extrema en que viven muchos habitantes de la República; el hacinamiento en las zonas de gran pobreza; la ausencia de posibilidades reales de movilidad social para estos sectores; y la desatención de los problemas y expectativas de la juventud que vive en estas condiciones. Igual consenso hubo en la idea de que el problema no puede atacarse eficazmente con percepciones unilaterales y represivas. Se requiere de acciones coordinadas, globales y enérgicas, de gran calidad educativa y que vayan acompañados de un gran programa de reeducación nacional.

El foro recomendó la constitución de un grupo que asesore a la Defensoría en el abordaje del tema; la formulación de un programa de estudio interdisciplinario sobre

violencia y la búsqueda de fórmulas para desarrollar acciones relacionadas con la violencia a nivel de comunidades y con la participación de las comunidades.

Posteriormente, en el mes de abril, el Defensor de los Habitantes participó en un foro sobre la violencia convocado por la Comisión Institucional sobre la Violencia de la Universidad de Costa Rica, en el que presentó las conclusiones de la reunión de diciembre.

El tema de la violencia es uno de los asuntos que se analizan con interés como parte del programa de investigación del Proyecto del Estado de la Nación en Desarrollo Humano que lleva adelante la Defensoría de los Habitantes con el PNUD y CONARE. En particular, en el tema de Relaciones Primarias y Valores, el Proyecto contrató un estudio sobre la violencia con investigadores del Centro de Investigaciones Psicológicas de la Universidad de Costa Rica.



Ni blanco ni negro... las huelgas en los servicios públicos

Usualmente se considera que ante una situación de conflicto laboral en una institución de servicio público, necesariamente debe tomarse partido: o se está "a favor" de los huelguistas o se está "a favor" de la colectividad. Para la Defensoría, que debe considerar la *integralidad* del sistema social y de los derechos humanos y defender a unos y otros sectores, tal enfoque de "o blanco o negro" no puede existir.

Durante el periodo se presentaron varios conflictos laborales que culminaron en huelgas en los Hospitales Monseñor Sanabria y San Juan de Dios. En uno y otro caso la Defensoría participó en reuniones y conversaciones que, sin implicar una intervención directa en el conflicto y sin cuestionar el derecho a la huelga de los funcionarios, garantizaron la prestación de servicios mínimos a los asegurados.

Ello es así porque la Defensoría **exige**, en su tarea de proteger los derechos e intereses de todos los habitantes, el respeto del derecho a la huelga; pero al igual que defiende el respeto de este derecho de los funcionarios públicos, **exige** de ellos el respeto a la colectividad y la prestación de los servicios mínimos que se deben brindar a las personas que con impuestos, tarifas y contribuciones hacen posible que esos servicios operen, de manera tal que no se ponga en peligro su vida, su salud o su seguridad.

Ante quienes consideran incompatibles ambos derechos, ambos valores, la Defensoría solamente puede responder que en este tipo de conflictos unos y otros son habitantes, como tales tienen derechos y, también, como tales tienen el deber de respetar los derechos de los demás. En la protección de todos esos derechos subyace la misión y la tarea más difícil e importante de la Institución.



Las fundaciones y los bienes públicos

Desde hace algún tiempo se discute en el país la procedencia, o más bien, la improcedencia de asignar fondos públicos para la operación de fundaciones y asociaciones

privadas. Una reciente resolución de la Sala Constitucional, en una acción incoada por la Contraloría General de la República declaró inconstitucional y por lo tanto eliminó la norma presupuestaria de 1985 que lo permitía. Un paso adelante, sin duda.

La Defensoría de los Habitantes ha subrayado ante la Contraloría General de la República la existencia de otra práctica igualmente perjudicial: se trata de la asignación de donaciones de la cooperación oficial internacional, dirigida al pueblo y gobierno del país, a fundaciones y asociaciones que manejan y disponen de esos recursos sin ningún control. De aquí surgen contrataciones millonarias, remuneraciones por servicios que exceden en mucho los niveles del mercado, compra de activos (vehículos, equipo de cómputo) de gran valor que son propiedad de privados. ¿Qué diría el ciudadano que paga sus impuestos en uno de los países donantes si supiera que esos recursos van a parar a las manos y al control de "un presidente de fundación" en Costa Rica? preguntó la Defensoría. A pesar del mucho tiempo transcurrido, no se ha recibido reacción alguna de parte de la Contraloría General de la República. Se espera recibirla, pues es necesaria.



Los derechos laborales carecen de tutela administrativa

Corresponde al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social tutelar los derechos de los trabajadores y asegurar la más adecuada de las relaciones entre ellos y sus patronos. Para ello se organiza y a ello debe dedicar todo su empeño.

Los tiempos actuales son de cambio. En lo laboral ello se refleja en tendencias a la desregulación y flexibilización de esas relaciones, ante lo cual el Ministerio debe adecuar su gestión con el propósito de mantener la tutela de los derechos que, siendo vigentes, son cada vez menos atendidos.

La Defensoría de los Habitantes, en su constante relación con trabajadores y trabajadoras en el país, ha podido observar un marcado deterioro en el clima de respeto de esos derechos. Lo que es más serio, ha podido observar que el Ministerio de Trabajo no cumple con su función de atender la tutela de los mismos. La Dirección e Inspección General de Trabajo no se ha adaptado para hacer frente a las nuevas circunstancias. A raíz de ello, el Estado costarricense incumple con su obligación y relega los derechos de quienes, por un salario, dan su fuerza de trabajo.

La Inspección General de Trabajo no solamente ha desatendido totalmente las obligaciones que le competen para garantizar los nuevos derechos sindicales que impone la legislación laboral (su actuación ha sido totalmente ineficaz a lo largo del año, en más de diez asuntos de los cuales tiene conocimiento la Defensoría), sino que tampoco cumple a cabalidad su obligación de velar por el cumplimiento de las leyes laborales en muchos centros de trabajo en donde se les ha comunicado que se atropellan. Ante la constatación reiterada de circunstancias del tipo de las anotadas, el Defensor de los Habitantes ha señalado que "la Inspección de Trabajo está pintada en la pared".

Se aduce falta de recursos humanos, pero es poco el esfuerzo concreto para asegurarlos en la dimensión necesaria. No basta, por otro lado, simplemente tener más inspectores de trabajo, si ellos no están adecuadamente capacitados y carecen de la

metodología apropiada -que debe ser dinámica y activa- para ejercer la labor que le corresponde.

La institución de la conciliación, fundamental para la conservación de adecuadas relaciones laborales y para la solución oportuna de conflictos y que corresponde también al Ministerio de Trabajo, resulta para la Defensoría de los Habitantes y sobre todo para quienes recurren a ella, totalmente inoperante.

La Defensoría de los Habitantes ha urgido, a lo largo del período que abarca este Informe, a que se tomen las medidas apropiadas para terminar con este estado de cosas y asegurar la tutela de los derechos de quienes sufren por su atropello. Poco o nada se ha logrado.



Parsimonia en el gasto

La Defensoría de los Habitantes considera que las apropiaciones presupuestarias que le son asignadas existen, no para ser gastadas, sino para apoyar su labor de defensa, divulgación y promoción de los derechos. Desde su apertura, la institución se ha propuesto ser parca en el gasto. Se trata de los recursos de los costarricenses y deben de cuidarse.

El año 1995 trajo consigo la disposición oficial de disminuir el gasto público. Aunque la Defensoría de los Habitantes no está incluida dentro de las instituciones a las que se aplican los lineamientos oficiales de reducción del gasto, para ser consecuente con su convicción de la necesidad de que todos aporten en momentos difíciles, decidió -voluntariamente- fijarse una reducción en partidas no indispensables, que ya de por sí eran bajas. De esa manera y para el año 1995, la Defensoría decidió que reduciría en un 10% la disponibilidad para Gastos de Representación, Gastos para Recepciones, Gastos de Viaje en el Exterior, Transportes de o para el Exterior y Equipo de Transportes.

De igual manera y también sin estar sujeta a las disposiciones de la Dirección General del Servicio Civil, la Defensoría de los Habitantes informó sobre su política de pago de horas extra y decidió limitar al máximo las erogaciones por ese concepto.



Promesas que se olvidan con el tiempo

El grupo que asumió el poder en mayo del 94 prometió a los costarricenses una política de salarios crecientes durante su gobierno, propósito que la Defensoría comparte a plenitud debido a que tradicionalmente la distribución del producto social no ha sido equitativa.

Durante los muchos años de políticas de "ajuste" todo se liberalizó, lo cual es lo mismo que decir que todo subió ... menos los salarios, pues una de las premisas del ajuste era la de controlar el crecimiento de los salarios y no una política de salarios crecientes como la que fue prometida, que habría de revertir -o al menos neutralizar- esta tendencia.

Por tal razón la Defensoría vio con gran complacencia el anuncio del Ministro de Trabajo y Seguridad Social con motivo del primer ajuste de salarios que correspondió a la nueva administración en el mes de julio de 1994, pues mediante el denominado "salario escolar" se comenzaba a cristalizar la celebrada promesa de aplicar una política de salarios crecientes.

La Defensoría *aplaudió* la medida sin efectuar valoraciones técnicas que, como es lógico, corresponden a las autoridades de Gobierno. La Defensoría *respaldó* la medida sin analizar el proceso de negociación en el seno del Consejo Nacional de Salarios y la posterior ejecución de sus acuerdo, pues la coordinación y el convencimiento de las diferentes partes que lo integran corresponde a las autoridades de Gobierno que efectuaron la propuesta. La Defensoría *apoyó* la medida sencillamente por una cuestión de **justicia**, acorde con las promesas efectuadas durante la campaña política.

Lamentablemente, la improvisación, la torpeza, la falta de coordinación con los diferentes sectores y, finalmente, la falta de decisión y de voluntad política, provocaron que el tan anunciado "salario escolar" no pasara de ser uno de esos hermosos "cantos de sirena" con que se deleita a los votantes y se decepciona a los gobernados, toda vez que una mayoría de los trabajadores costarricenses en el sector privado no lo recibieron.

Para el Defensor de los Habitantes es una injusticia que los servidores públicos recibiéramos en el mes de enero, en forma cumplida, el pago de este nuevo beneficio social, mientras la indefinición en la política gubernamental provocó que la mayor parte de los asalariados del sector privado no pudieran compartir esa satisfacción.

Ante ello, el Defensor continuó insistiendo ante el Ministro de Trabajo y Seguridad Social y ante el Consejo Nacional de Salarios para que los *formalismos legalistas* no tornaran ilusoria la concreción de esta promesa. Para ese entonces ya los organismos financieros internacionales habían "llamado la atención" en torno al crecimiento de los salarios y la necesidad de controlarlos, y *como a "esos" sí hay que hacerles caso ...* parece que se acabó la política de salarios crecientes.

Al Ministro de Trabajo y Seguridad Social se le ha pedido que indique qué se va a hacer para que el salario escolar sea una realidad para todos los habitantes del sector público y privado, e incluso se ha sugerido que para evitar discordancias entre las posiciones del Ministerio y el Consejo Nacional de Salarios, ambos órganos convengan en un proyecto de ley para dar solidez a este beneficio prometido, solidez que no logró alcanzar en un inicio a causa de la indefinición y la improvisación de los responsables. Cuando ello se haga, la iniciativa contará con todo el respaldo de la Defensoría. Esta no puede ser otra de esas promesas que se olvidan con el tiempo.



Gestiones informales

De conformidad con lo que establece su ley constitutiva, la Defensoría de los Habitantes de la República puede hacer uso de gestiones informales -las cuales pueden consistir en llamadas telefónicas, cartas o visitas a las instituciones públicas- con el fin de encontrar una solución rápida de los problemas planteados a la institución.

Cada una de las áreas de trabajo de la Defensoría goza de plena discreción para decidir si un caso empieza a ser tramitado por medio de gestiones informales o por medio del traslado oficial.

Pese a ser más ventajosa por la rapidez que permite para la solución de los asuntos conocidos, la utilización de gestiones informales no ha dado los resultados esperados: la mayoría de los asuntos iniciados mediante gestión informal ha requerido traslado oficial para lograr la atención de la Administración.

La poca aceptación de las gestiones informales obedece al criterio reinante dentro de los funcionarios públicos en el sentido que todo trámite debe hacerse por escrito y de manera oficial. No se presta la misma atención a llamadas telefónicas o cartas no formales. En síntesis, un problema de formación de los encargados de llevar adelante la Administración ha hecho inútil el trámite de casos mediante gestiones informales.

El uso de gestiones informales es del todo compatible con el carácter mediador de la institución: la Defensoría de los Habitantes no es un órgano administrativo ni uno jurisdiccional; simplemente media en un conflicto entre un particular y la Administración con el fin de controlar que la última actúe de acuerdo con la normativa que la rige, siempre teniendo como norte los intereses de los habitantes de la República.

Es necesario cambiar la mentalidad imperante en el sector público con el fin de que se le de la importancia del caso a las gestiones informales. Debe tomarse conciencia del beneficio que implica para los administrados la solución rápida de los problemas que les aquejan. El proceso de aceptación de estos mecanismos no formales será largo y apenas empieza. La Defensoría de los Habitantes, para el mejor ejercicio de sus funciones, no cesará de insistir en que se acepte ampliamente las gestiones informales, ya que los beneficiados con ellas serán los habitantes de la República.



Participación de la Defensoría en comisiones con funciones de administración activa

Se ha observado durante este periodo la intención del Poder Ejecutivo de integrar a la Defensoría de los Habitantes en diversas comisiones, con la finalidad de que en ellas represente los intereses y derechos de los habitantes. Al respecto se ha propuesto a la institución en la conformación del Consejo Nacional de Espectáculos Públicos y de la Comisión Nacional de Atención Integral al Adolescente. Igualmente, en el proyecto de Ley de Patrimonio Histórico, su nombre figura para la integración de una de las comisiones.

El análisis del papel que habrá de jugar la Defensoría de los Habitantes en este tipo de instancias requiere de una consideración especial sobre la naturaleza y la competencia de la institución.

De conformidad con el artículo 14 inciso 1) de la Ley de la Defensoría de los Habitantes de la República la intervención de la institución "no sustituye los actos, las

actuaciones materiales ni las omisiones de la actividad administrativa del sector público, sino que sus competencias son, para todos los efectos, de control de legalidad".

Esta disposición adquiere mayor relevancia si se considera que la función de protección de los derechos e intereses de los habitantes frente a actos, actuaciones materiales u omisiones del sector público es incompatible con la participación de la institución en órganos cuya gestión es fundamentalmente de administración activa. Ello en virtud de que no sería posible ejercer un control de legalidad, en los términos establecidos por la ley, sobre los actos que hubieran emanado de dichos órganos con su consentimiento.

Por ese motivo resulta claro que no es consecuente con la naturaleza y competencia de la Defensoría de los Habitantes integrar este tipo de comisiones, sin perjuicio de que la institución se interese por conocer o sea invitada a tratar temas específicos relacionados con el trabajo que las mismas desempeñen.



Prescripción

En cumplimiento de uno de sus más claros mandatos, la Defensoría de los Habitantes tiene la obligación de velar porque el funcionamiento del sector público se ajuste a **la moral**. Por ello ha sido motivo de atención que una de las instituciones que está consagrada dentro del régimen jurídico, como es la prescripción, se utilice en forma abusiva y abiertamente inmoral, ya sea oponiéndola como excepción o defensa en los litigios que implican responsabilidad por acción o por omisión, o que se la aplique en relación con la administración pública para hacer valer -igualmente- el fenecimiento de obligaciones de quienes de una manera u otra han lesionado los derechos e intereses de los habitantes.

El artículo 633 del Código Civil señala esta excepción como uno de los medios de extinción de las obligaciones y en diferentes normas del ordenamiento jurídico se establecen los correspondientes plazos en que las mismas se extinguen. Sin embargo, cada vez con mayor frecuencia, una institución que fue pensada para garantizar la seguridad jurídica en las relaciones contractuales, pero también en los otros tipos de relaciones de derecho, se ha convertido en una de las formas más violatorias de la justicia sobre todo en procesos que entrañan responsabilidad penal o personal. Así aplicada, la prescripción se convierte en violatoria de parámetros mínimos de moralidad.

Todo lo anterior motivó que el Defensor de los Habitantes enviara una carta al Presidente de la Asamblea Legislativa y solicitó la conformación de un equipo de expertos juristas para revisar toda la legislación en punto al instituto de la prescripción con el fin de que se busque adecuarlo a parámetros de mayor justicia y moralidad. En el tanto la institución de la prescripción se ha convertido en protectora de la impunidad de actos de corrupción y en fuente de desencanto y desilusión de los habitantes que la ven no como un modo racional de garantizar -dentro de ciertos límites- el ejercicio de los derechos, sino como un modo fácil de evadir serias responsabilidades morales y de justicia.



Escuchar la voz de los habitantes

La Defensoría de los Habitantes fue reconocida como entidad protectora y representante de los derechos e intereses de los habitantes en el ámbito de acción del Poder Ejecutivo. La Ley General de Administración Pública establece en el artículo 361 inciso 2 que, cuando se elaboren disposiciones de carácter general "se concederá a las entidades representativas de intereses de carácter general o corporativo afectados por la disposición la oportunidad de exponer su parecer, dentro del plazo de diez días, salvo cuando se opongán a ello razones de interés público o de urgencia debidamente consignadas en el anteproyecto".

En razón de lo anterior, y en atención a la naturaleza jurídica de la Institución como órgano encargado de proteger los derechos e intereses de los habitantes, se le solicitó al Ministro de la Presidencia valorar la necesidad de otorgar a la Defensoría la audiencia de ley cuando se elaboren disposiciones que afecten los intereses de carácter general. La solicitud recibió respuesta afirmativa por parte del Ministro de la Presidencia quien se comprometió a enviar comunicación a los jefes ministeriales con el fin de que, cuando se tramite una iniciativa reglamentaria relacionada directamente con la protección de los derechos e intereses de los habitantes se remita copia del proyecto a la Defensoría de los Habitantes con el sano propósito de que coadyuve en el proceso de elaboración normativa y se asegure así el respeto y protección a los indicados intereses y derechos.



Graduación del Instituto Tecnológico de Costa Rica

El Consejo Institucional del Instituto Tecnológico de Costa Rica (ITCR), máximo órgano directivo de esa institución de educación superior, acordó dedicar la graduación del último semestre de 1994 al Defensor de los Habitantes de la República.

La actividad se realizó el miércoles 28 de setiembre en el Teatro Melico Salazar y fue presidida por el rector de esa casa de estudios y el Ministro de Ciencia y Tecnología.

Según lo indicó la institución universitaria, con este gesto se reconocía el dinamismo y acuciosidad con que la Defensoría de los Habitantes de la República ha cumplido con su función de preservar y defender los derechos e intereses de los habitantes. Señaló, además, que la Defensoría representa un mecanismo vital para establecer una relación entre el individuo y los sistemas jurídicos existentes dándole espacio a una escala de valores que "estaba descuidada".

Durante el acto, que reunió a más de 200 nuevos profesionales en los campos de la ingeniería, administración y diseño, entre otros, el Defensor de los Habitantes agradeció el homenaje en lo personal y a nombre de la institución, y resaltó la forma en que el ITCR ha sabido contribuir al país realizando importantes aportes en el campo del desarrollo tecnológico sin perder de vista su compromiso con los problemas sociales, económicos y políticos que enfrenta la sociedad costarricense.



Convenios suscritos por la Defensoría de los Habitantes

En el cumplimiento de sus atribuciones la Defensoría de los Habitantes ha buscado establecer vínculos de colaboración con instituciones y organismos públicos o privados que por la actividad que desarrollan puedan cooperar en la labor de defensa de los derechos e intereses de los habitantes. Varias han sido, desde ese punto de vista, las oportunidades que se han presentado para firmar convenios de cooperación con estas instancias.

Los convenios suscritos por la Defensoría de los Habitantes durante este período son los siguientes:

1) Convenio de Cooperación entre el Centro Estudios de Derecho Ambiental y Recursos Naturales (CEDARENA), la Defensoría de los Habitantes y Justicia para la Naturaleza, suscrito el 19 de agosto de 1994. Este Convenio tiene como propósito establecer relaciones de colaboración para hacer efectiva la garantía y derecho humano a un medio ambiente sano. El convenio establece que CEDARENA evacuará la consultas y efectuará la investigaciones que sobre derecho ecológico le solicite la Defensoría de los Habitantes. Por su parte, Justicia para la Naturaleza atenderá aquellos procesos administrativos o judiciales en los casos en que así se lo solicite la Defensoría. Además, como parte de los acuerdos la Defensoría pedirá informes al sector público e instará el cumplimiento de normas jurídicas en materia de derecho ecológico a petición de las instituciones que suscriben el convenio.

2) Convenio suscrito entre la Defensoría de los Habitantes de la República y la Universidad Nacional con el fin de establecer vínculos de cooperación e intercambio entre ambas instituciones que les permita cumplir con sus atribuciones.

3) Carta de Entendimiento "Proyecto Materno Infantil Unión Europea-Defensoría de los Habitantes", suscrito el 26 de enero de 1995. Esta Carta de Entendimiento tiene por finalidad establecer los compromisos mutuos para la ejecución en el cantón central de Limón del Programa del Sistema Local de Protección de Derechos de Salud hasta el 30 de junio de 1995. Como objetivos de dicho programa se señalan propiciar una acción coordinada y concertada entre las comunidades y las instituciones públicas encargadas de la atención integral de la salud; fomentar la participación de las comunidades en la gestión de la salud pública, y promover la auto responsabilidad de las comunidades en la protección del derecho a la salud materno-infantil.

La Defensoría de los Habitantes ha dispuesto que en un período inicial, el personal de la Unidad Móvil de Promoción y Divulgación asignada a la Región Huetar Atlántica desarrollará, como una de sus funciones en el distrito Central del cantón central de Limón, las actividades del programa por realizarse al amparo de la Carta de Entendimiento.

4) Convenio Marco de Cooperación entre la Defensoría de los Habitantes de la República y la Universidad de Costa Rica, suscrito el 16 de marzo de 1995. Este Convenio tiene por objetivo entablar una estrecha relación de cooperación entre ambas instituciones con la finalidad de facilitar el cumplimiento de sus principales fines en el campo de la educación, la promoción y la divulgación de los derechos fundamentales de los

habitantes de la República. El convenio tiene una vigencia de dos años a partir de su firma.

5) Convenio para la ejecución del Proyecto sobre la Participación de la Sociedad Civil en la creación de una Red de Defensa y Protección de los Derechos Humanos en la Región Brunca suscrito por la Defensoría de los Habitantes y el Programa de Desarrollo para Desplazados, Refugiados y Repatriados de Centroamérica (PRODERE) el 31 de octubre de 1994. Este convenio busca apoyar y fortalecer la operación de la primera Unidad Móvil de Promoción y divulgación, crear una red local de protección de los derechos humanos y apoyar la recopilación, procesamiento y divulgación del material obtenido en el Primer Encuentro Nacional de Comunidades. Como resultado de dicho Convenio, PRODERE entregó a la Defensoría la suma de ¢ 3.816.000, dinero que por decisión de la Defensoría fue incorporado en su presupuesto y desembolsado con sujeción a las normas aplicables para la contratación administrativa del Estado y no recurriendo a fundaciones paralelas.



Donación de obras

Un grupo de reconocidos artistas nacionales decidió donar a la institución algunas de sus pinturas como un reconocimiento especial para la Defensoría de los Habitantes, lo cual se logró gracias a la valiosa y desinteresada colaboración de Roxana Ickowicz, estudiante que realizó su trabajo comunal universitario en la Defensoría de los Habitantes y quien se encargó de contactar y coordinar con los artistas Miguel Casafont, Rodrigo Brenes, Pedro Arrieta, Gioconda Rojas, Ana Griselda Hine, José Luis López Escarré, Vilma Faingezicht y Florencia Urbina. En una muestra de respeto y simpatía hacia la Defensoría, los pintores coincidieron en la importancia de que una institución que promueve tanto el desarrollo social como el cultural del país se constituya a la vez en un promotor del arte nacional, por lo que en un gesto de desprendimiento digno de resaltar decidieron ceder sus pinturas a la Defensoría.

Las obras donadas se encuentran en exposición permanente en la sede de la Defensoría de los Habitantes.



Foros Iberoamericanos de Defensores del Pueblo

Bajo el auspicio del Instituto Interamericano de Derechos Humanos se realizó en San José el Primer Taller de Defensores del Pueblo y Procuradores de Derechos Humanos entre el 15 y el 17 de junio de 1994.

La actividad tuvo por finalidad analizar la relación de las Defensorías del Pueblo con el poder político, económico y militar, y con la sociedad civil. Además, se discutió sobre el papel de estas instituciones en la defensa de los derechos humanos en América Latina.

Participaron en este taller Alvaro Gil Robles, Ex Defensor del Pueblo de España, el Defensor del Pueblo de Colombia, el Procurador del Ciudadano de Puerto Rico, el Adjunto del Defensor del Pueblo de España; el Comisionado Nacional de Protección de los

Derechos Humanos de Honduras, el Comisionado Municipal de la ciudad de Buenos Aires, Argentina, el Presidente de la Comisión Nacional de Derechos Humanos de México, el Defensor del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, Argentina y el Defensor de los Habitantes de la República de Costa Rica.

Delegaciones vinculadas con el trabajo de los derechos humanos en Guatemala, El Salvador, Nicaragua, Panamá, Venezuela, Bolivia, Brasil, Chile, Ecuador, Paraguay y Perú también participaron en el encuentro, así como representantes de organizaciones no gubernamentales y de organizaciones internacionales de cooperación.

Como resultado de la reunión se suscribió la "Declaración de San José". En dicho documento, los Ombudsmänner latinoamericanos convinieron en declarar lo siguiente:

1) La necesidad de promover la figura del Ombudsman en América Latina a través de cooperación técnica, académica y política;

2) Que la institución del Ombudsman debe ser concebida como un signo de identidad democrática, independiente y no subordinada a ninguno de los poderes constituidos y que en América Latina la institución tendría un énfasis especial en la defensa, promoción y divulgación de los derechos humanos;

3) Que además de garantizar su independencia orgánica e institucional, los Estados deben asegurar la independencia económica de la institución y los recursos necesarios para su adecuado funcionamiento;

4) Se consideró necesario estudiar la posibilidad de que el Ombudsman pueda recurrir directamente ante la Corte Interamericana de Derechos Humanos;

5) Se manifestó el interés de que se reconociera a la institución el status correspondiente en el marco de las reuniones especializadas de la Organización de las Naciones Unidas;

6) Se asumió el compromiso de integrar una organización única a partir de los esfuerzos realizados en la región por el Instituto Latinoamericano del Ombudsman y la Asociación Iberoamericana del Ombudsman.

Adicionalmente a estos acuerdos, se instaló una Comisión de Seguimiento de la Declaración de San José conformada por varios de los asistentes al foro.

Paralelamente a este taller ICODE, Iniciativas de Comunicación para el Desarrollo organizó un encuentro entre las divisiones de Prensa de las Defensorías y Procuradurías de Derechos Humanos de Centroamérica con el fin de iniciar rondas de capacitación sobre la relación de las Defensorías con los medios de comunicación de cada país.

Como parte del seguimiento de los acuerdos adoptados en la "Declaración de San José", con el auspicio del Instituto Interamericano de Derechos Humanos y la Unión Europea se organizó en Madrid una nueva reunión de Defensores del Pueblo, Procuradores y Comisionados de Derechos Humanos entre el 12 y el 13 de diciembre de 1994. A dicha

reunión asistieron, aparte de los asistentes a la reunión de San José, el Defensor del Pueblo de la Nación Argentina, el Procurador de los Derechos Humanos de Guatemala, el Procurador para la Defensa de los Derechos Humanos de El Salvador y el anfitrión, el recientemente nombrado Defensor del Pueblo de España. En el encuentro se adoptaron nuevos acuerdos entre los que destacan los siguientes:

1) Institucionalizar una reunión anual de Defensores del Pueblo, Procuradores y Comisionados de Derechos Humanos;

2) Instar a los gobiernos para que incluyan en el orden del día de la próxima Cumbre Iberoamericana a celebrarse en Argentina en octubre de 1995 el tema específico de la figura del Ombudsman y su importancia en la consolidación de los regímenes políticos democráticos;

3) Presentar un Proyecto ante la Unión Europea para apoyar las actuaciones conjuntas de los Ombudsmänner Latinoamericanos.

A la reunión de Madrid asistieron como observadores ombudsmänner de las regiones autonómicas de España, a saber, el Diputado del Común de las Islas Canarias, el Sindic de Greuges de Cataluña, el Ararteko del País Vasco y el Síndico de Agravios de la Comunidad de Valencia.

La próxima reunión de Defensores del Pueblo, Procuradores y Comisionados de Derechos Humanos se llevará a cabo en el mes de agosto de 1995 en Cartagena, Colombia. Como preparación para ella, en el mes de abril se celebró en Antigua, Guatemala un encuentro en el que se analizó y discutió una propuesta para la formación de una Federación Iberoamericana de Defensores del Pueblo. El Coordinador del Área de Asuntos Administrativos, Económicos y Financieros representó a la Defensoría de los Habitantes en esta última cita.



Instituto Internacional del Ombudsman

La Defensoría de los Habitantes es miembro pleno del Instituto Internacional del Ombudsman, con sede en Edmonton, Provincia de Alberta, Canadá, y que agrupa más de doscientas instituciones de ombudsman de los cinco continentes.

En su carácter de miembro del Instituto Internacional del Ombudsman la Defensoría tiene acceso a información especializada del Centro de Documentación del Instituto y recibe sus publicaciones periódicas, entre ellas la revista The Ombudsman. A través de la lista de afiliados al Instituto Internacional del Ombudsman se da un intenso intercambio de publicaciones entre las organizaciones afiliadas, destacándose el envío que los ombudsmänner hacen a sus colegas de sus Informes Anuales, todos formulados bajo principios similares a los que originan la preparación y el formato de este Informe.



Defensa del idioma

La incuestionable importancia de la cultura -factor esencial en la configuración de identidades localistas o nacionales en que quedan expresadas las más variadas formas de creación social- no sólo justifica sino que exige el despliegue de todas aquellas acciones surgidas del Estado mismo o del seno de la propia sociedad civil orientadas a su preservación o a su defensa. La comprensión de que tal labor ha de ser concebida como exigencia coincide con un fenómeno fácilmente palpable sobre todo en los últimos años, en que la agresión a la cultura se ha visto manifestada a través de una sustitución -o enajenación- odiosa ante la importación de elementos culturales obviamente ajenos y extraños que atentan no sólo contra la historicidad de nuestro ser social sino contra sentimientos de arraigo individuales y sociales.

Este sentir queda plasmado en la queja interpuesta ante la Defensoría por un habitante en agosto de 1994 y admitida inicialmente por la omisión de respuesta del Ministro de Cultura, Juventud y Deportes en que refería la invasión idiomática de que está siendo víctima el país, la cual se manifiesta esencialmente en la proliferación preocupante de locales comerciales cuya razón social aparece en rótulos comerciales escritos en los más diversos idiomas extranjeros, especialmente el inglés. El planteamiento de este habitante alude a la utilidad relativa de una previsión normativa para el caso concreto cuando se enfrenta a una preocupante inercia del Estado que ha desatendido casi por completo su quehacer de promoción y de defensa del idioma.

El análisis de la queja permitió concluir que efectivamente, desde el 13 de abril de 1976 se promulgó la Ley N°5899 la cual vino no sólo a establecer con carácter imperativo la obligación de escribir correctamente en idioma español o en lenguas aborígenes de Costa Rica, la razón social o el nombre comercial, las marcas de fábrica, la publicidad, los rótulos o anuncios de toda clase de cualquier empresa agropecuaria, agrícola, comercial o industrial sino que a su vez como medida proteccionista previó la creación de la Comisión Nacional de Defensa del Idioma en la cual quedarían representados los Ministerios de Educación Pública y Cultura, y la Academia Costarricense de la Lengua. No obstante, el transcurso de cerca de 20 años sin que esta Comisión haya efectivamente entrado en funciones y sin que la ley haya sido reglamentada constituyen la mejor prueba de que una vez más en el ámbito institucional involucrado la ley fue caprichosamente concebida como "de aplicación progresiva y potestativa".

A partir de la admisión de esta denuncia la Defensoría ha llevado a cabo por casi diez meses una constante labor de seguimiento tendiente a facilitar el que parece ser un imposible acuerdo entre quienes tendrán representación en la Comisión aludida con el fin de que sea celebrada la primera reunión. La Defensoría no cesará en esta tarea pese a las continuas y múltiples excusas que retardan una y otra vez la aplicación de una ley que sólo persigue bondades.



Agradecimiento

El concluir la preparación de un Informe Anual es motivo de satisfacción, pero al mismo tiempo, genera momentos de reflexión: ¡cuánto se ha hecho pero, queda tanto por hacer! Lo realizado es totalmente atribuible a un magnífico grupo de colaboradoras y colaboradores que, durante todo el año -y en forma incesante- han dado lo mejor de sí en

procura del cumplimiento del objetivo institucional. Ellas y ellos han logrado que se haga justicia; con paciencia, perseverancia, vehemencia y una altísima capacidad personal y profesional, han oído, han sabido escuchar y se han compenetrado de las angustias y anhelos de quienes han recurrido a la Defensoría de los Habitantes y de quienes, consciente o inconscientemente, ven en esta institución un rayo de esperanza para la consolidación de una democracia verdadera y solidaria.

Con ese grupo de colaboradoras y colaboradores, la institución se apresta a seguir adelante. Todos sabemos que bien vale la pena. ¡GRACIAS!

CAPITULO VII.

CONSIDERACIONES FINALES

En este capítulo se incluye un diagnóstico general sobre el estado actual del disfrute de los derechos, una pequeña muestra de las opiniones que han expresado algunos habitantes sobre el trabajo de la Defensoría, así como un agradecimiento público a algunas de las personas que han colaborado entusiastamente con la institución.

A. SINTESIS Y DIAGNOSTICO FINAL

La Ley de la Defensoría de los Habitantes de la República define la función de la Institución en la tutela de la gestión del Estado, al que ratifica como garante de los derechos e intereses de los habitantes establecidos en la Constitución Política, los Tratados y Convenios Internacionales, las leyes y los reglamentos.

Se le encomienda a la Defensoría de los Habitantes el control de la legalidad y de la función pública que se afianza en la tradición democrática iniciada en los albores de la vida republicana, cuando en un acto soberano y solidario, se declaró el respeto a la dignidad del ser humano y se comprometieron a garantizarlo, delegando en los Poderes del Estado la tarea de alcanzar grados más comprensivos de igualdad y equidad. Consistente con esta tradición, Costa Rica ratificó la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre, y otros tratados y convenciones internacionales, que reiteran el compromiso de garantizar solidariamente las condiciones que posibiliten el desarrollo generalizado, mediante una gestión del Estado "cuya principal y única finalidad reside en la protección y garantía de los derechos esenciales del ser humano y la creación de circunstancias que le permitan progresar espiritual y materialmente y alcanzar la felicidad".

El ejercicio real de la democracia requiere de una integración permanente de los tres Poderes de la República conjuntamente con el Tribunal Supremo de Elecciones, que permita conocer y solventar los escollos que presenta el devenir histórico de la sociedad y avanzar hacia grados más comprensivos de desarrollo humano.

La Defensoría de los Habitantes señala que la visión ideal de un Estado compuesto por una Asamblea Legislativa que dicta leyes y por un Poder Ejecutivo que materializa la normativa en actos concretos, omite la perspectiva histórica de la sociedad. Es preciso tomar en cuenta que las leyes y las instituciones que diseñan los legisladores se crean en circunstancias concretas con el objeto de instrumentalizar principios declarativos o resolver problemas sociales. Esas leyes o instituciones que en algún momento de la historia permiten el desarrollo del País, tienden en otro momento posterior, a la obsolescencia a medida que la sociedad cambia de patrones culturales, económicos y sociales. Para satisfacer las necesidades sociales cambiantes, el Estado en su totalidad debe revisar continuamente las leyes y las instituciones que una vez se diseñaron en función del desarrollo, pero que con el paso del tiempo dejaron de cumplir su cometido. Por ello, el Poder Ejecutivo debe brindar la información sobre el estado de la Nación a la Asamblea Legislativa, la que a su vez debe estudiar los problemas y adecuar la normativa de manera que se posibilite con ello el desarrollo del País.

La tarea de la Defensoría de los Habitantes deviene compleja, por cuanto si bien debe tutelar el cumplimiento de la legalidad y el mantenimiento de la institucionalidad - imponiendo a veces con su gestión cierta rigidez en el Gobierno-, también debe propiciar el cambio legal e institucional que permita garantizar en grados cada vez más comprensivos, los derechos democráticos de los habitantes de la República. Exigir al Poder Ejecutivo el apego absoluto al derecho y la ley en un momento dado, e instar efectivamente a la Asamblea Legislativa para el cambio y modernización de la normativa, en función del desarrollo en la historia son ambas tareas complementarias que le son intrínsecas a la Defensoría de los Habitantes.

El mandato que la Defensoría de los Habitantes ha recibido de velar por el apropiado desempeño del sector público, le exige ocuparse de la permanente dilucidación del concepto de desarrollo. Es preciso apuntar que el desarrollo es un proceso que tiende a la plena expresión libre, responsable y creativa del ser humano en aspectos que evolucionan temporalmente de manera cualitativa y cuantitativa; esta gradualidad demanda con urgencia la distinción de indicadores que permitan, mediante cortes transversales en el tiempo, medir el grado de desarrollo alcanzado por una sociedad. Si bien a mediados de siglo se creyó que el desarrollo humano podía cuantificarse en términos de crecimiento económico, hoy generalizadamente se concede que el aspecto económico no pasa de ser una variable importante, y que más bien el desarrollo humano debe entenderse como el disfrute de un ambiente social y natural que permite a los seres humanos vivir una vida prolongada, cómoda, saludable, creativa, de genuina expresión cultural y espiritual. Es conveniente apuntar que no se ha demostrado, aunque así lo afirmen dogmáticamente algunos estudiosos, que el crecimiento económico sostenido sea condición necesaria para el desarrollo humano; si bien es verdad que algún grado de bienestar económico es necesario para lograr y mantener la salud o la educación, también es cierto que con recursos finitos - pues hasta ahora no se ha podido demostrar que no lo sean- el consumo no puede crecer infinitamente; más bien podría suceder que el crecimiento económico sostenido ponga en peligro la sostenibilidad misma del ser humano pues en algún momento ha de darse el agotamiento de tales recursos. Por otro lado, tampoco está claro que el crecimiento intelectual y espiritual necesite como condición necesaria el crecimiento económico; más que en un crecimiento económico sostenido, podría pensarse en un bienestar económico sostenible como condición necesaria del desarrollo integral del ser humano. Para comprender realmente la naturaleza de la sostenibilidad del ser humano en el planeta, es preciso generalizar más el estudio y la comprensión tanto de las relaciones humanas en la producción y la cultura, cuanto a sus relaciones con la naturaleza en el mantenimiento y la calidad de la vida.

¿Cómo evaluar la gestión de un Estado en relación con su tarea de lograr un desarrollo humano sostenible? ¿Cuáles deben ser los indicadores que deben tomarse en cuenta? Ante estas importantes preguntas, la Defensoría de los Habitantes, en conjunción con el Consejo Nacional de Rectores (CONARE) y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), ha iniciado un estudio que plantea hipótesis sobre las variables esenciales del desarrollo humano y propone un diagnóstico para Costa Rica, que permita estudios prospectivos. El primer ejemplar de este trabajo verá la luz en el mes de setiembre de 1995.

En sus primeros dos años de vida, la Defensoría de los Habitantes especializó áreas específicas de trabajo, intentando con ello evaluar aquellos aspectos de la gestión pública que a su juicio tienen mayor incidencia en la garantía de los derechos de los habitantes. Definió el Área de la Defensoría de la Mujer, el Área de Niñez, Adolescencia y Grupos Discriminados, el Área de Calidad de Vida y Medio Ambiente, el Área de Servicios Sociales, el Área de Servicios Públicos, el Área de Justicia y Policía y el Área de Asuntos Administrativos, Financieros y Económicos. El estudio de la gestión de las Áreas, facilita un diagnóstico general sobre el desempeño del Sector Público en su tarea de garantizar los derechos y propiciar el desarrollo generalizado.

El Área de la Defensa de la Mujer vela porque el sector público elimine toda forma de discriminación hacia la mujer y garantice la aplicación, promoción y divulgación de sus derechos e intereses. Como diagnóstico general de su gestión, denuncia la violencia permanente que sufre la mujer, expresada en el ambiente familiar como agresión física y psicológica en al menos un 40% de los hogares, y en el ambiente social y laboral, como discriminación en el acceso y calidad del trabajo -existe una diferencia salarial de un 5% en promedio en el sector público y de un 25% en el sector privado en relación con el salario masculino-, en la participación política, en la gestión social y en la educación. Asimismo, a pesar de que el número de mujeres jefes de hogar se incrementa, el acceso a la vivienda de interés social le resulta sumamente difícil. Como causa y a la vez efecto de la discriminación y agresión hacia la mujer, el número de hogares que tienen como jefe a una mujer se eleva sostenidamente, a la vez que crece la tasa de madres solteras y de madres adolescentes. El acoso sexual y la agresión laboral determinan un deterioro de la calidad de vida de las mujeres y de los niños, los dos grupos que llevan en mayor grado el peso de la pobreza extrema.

Lo anterior pone de manifiesto la necesidad de mejorar la gestión de los órganos públicos encargados de velar por los derechos de la mujer, especialmente en el caso de la violencia intrafamiliar y de las condiciones laborales, mediante acciones que permitan por un lado una fidedigna información sobre la situación y por otro el diseño de políticas definidas que ataquen las causas. Es evidente que la discriminación que sufre la mujer tiene sus raíces en una tradición cultural que la considera un ser humano de segunda categoría. El sector público debe contribuir enérgicamente a erradicar esa ideología discriminatoria y aprovechar la coyuntura de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre la Condición de la Mujer que tendrá lugar en el mes de setiembre en la ciudad de Beijing, China, para establecer políticas claras tendientes a garantizar los principios Constitucionales de la igualdad y equidad que deben necesariamente cobijar a las mujeres.

El Área de Niñez, Adolescencia y Grupos Discriminados defiende el principio del "derecho a tener derechos" por parte de todos aquellos que sufren discriminación. El diagnóstico que hace el Área denota problemas en el ámbito de la educación al negársele a algunos niños, en particular a los que viven en pobreza extrema, a los inmigrantes, a los discapacitados y los indígenas, el acceso a la escuela por motivos que van desde la inexistencia de escuela hasta la discriminación en la admisión. Diversos estudios demuestran que la calidad de la educación costarricense ha alcanzado niveles inadmisiblemente bajos e incompatibles con las aspiraciones de desarrollo económico y social del País, lo que en el largo plazo puede tener un efecto irreparable en la calidad de

los recursos humanos que necesariamente incidirá en el desarrollo económico y en la desigualdad social. Según la Encuesta Hogares, un 46.5% de la población mayor de 12 años adolece de insuficiencias en su nivel formativo y un 6.3% carece de escolaridad y un 21.9% no ha completado la primaria. El gasto del Gobierno Central en educación se concentra en un 98% en gastos corrientes, lo que dificulta la reproducción de la infraestructura y la dotación de materiales y suministros a los centros educativos, aunado esto al empobrecimiento gradual de los contenidos contemplados en los planes de estudio. Los problemas prevalecientes en el sector tienden a agudizarse en los centros educativos de las áreas más pobres del País, lo que resta eficacia a la educación como factor de movilización social. Es necesario que a la luz de la reforma del estado se plantee la reforma educativa que enfatice no sólo la cobertura universal de niños, adolescentes y adultos, sino también la calidad, para incidir efectivamente en la productividad nacional, la movilidad social, la cultura y la calidad de vida generalizada.

El problema del adolescente carente de oportunidades educativas se relaciona con la existencia de un contingente de 20.000 niños de edades que oscilan entre los 12 y los 14 años, que se incorporan al trabajo a menudo peligroso. Las causas que compelen a los adolescentes al trabajo son múltiples, pero en general se sitúan en las necesidades de contribuir al ingreso familiar en hogares que viven en la pobreza. La preocupación y conocimiento de la administración en este campo es manifiesta; es de esperar por lo tanto, que el Ministro de Educación Pública no permita que la crisis fiscal por la que atraviesa el país signifique recortes presupuestarios que afecten aun más la calidad y cobertura del servicio.

La sociedad emite un doble discurso en relación a los niños: mientras afirma respetarlos y protegerlos, las cifras de agresión infantil que se expresan en la atención al niño agredido que proporciona el Hospital Nacional de Niños ponen en evidencia que los niños no son realmente respetados y protegidos en Costa Rica. En 1993 se reportaron alrededor de 300 casos graves de agresión física, muchos de ellos relacionados con agresión sexual, y se supone que esta cifra es únicamente el 20% de la agresión real. Existe alguna evidencia de que los niños son utilizados para la explotación sexual, bajo la cobertura de legítimos negocios de entretenimiento. Los niños junto con las mujeres son los habitantes más agredidos e irrespetados por la sociedad; no sólo son agredidos por la situación de pobreza y exclusión en que se ven obligados a vivir, sino además son víctimas de la violencia.

En cuanto a los esfuerzos que se están llevando a cabo para replantear las tareas del Patronato Nacional de la Infancia es preciso notar que la reestructuración debe ser comprensiva y abarcar a todos los órganos involucrados y al resto de la sociedad civil, para establecer una verdadera red de protección integral al niño y adolescente.

También señala el área la necesidad de que las instituciones públicas pongan especial interés en garantizar las oportunidades a los grupos discapacitados y mayores de edad y supervisen efectivamente el cumplimiento de los derechos de los indígenas, en especial en educación, derecho a la tierra, derecho a la autodeterminación, y a la salud.

El Área de Calidad de Vida y Medio Ambiente vela porque el estado garantice a los habitantes una vida con calidad, sobre todo en el ámbito del medio ambiente, al exigir para

ello el cumplimiento del artículo 50 de la Constitución Política en la acepción ampliada a partir de mayo de 1994, que incorpora el derecho de todos los habitantes a vivir en un ambiente sano, así como al de los distintos tratados y declaraciones internacionales y leyes de la República que garantizan un enfoque global de la vida en sociedad y su relación con la base natural que la posibilita.

En Costa Rica los instrumentos legales e institucionales propuestos para garantizar la protección efectiva del medio ambiente y la salud pública están en etapa de consolidación, debido a que no se comprende de manera generalizada que el ser humano es un ser natural y que el deterioro del ambiente irremediablemente deteriora no sólo el recurso que le permite su subsistencia material, sino también el entorno que le proporciona su armonía espiritual.

La calidad del medio a menudo se ve deteriorada por la contaminación atmosférica, contaminación hídrica, contaminación de la tierra por agroquímicos y desechos que provocan efectos irreversibles sobre la naturaleza con implicaciones sumamente serias en la salud humana. No se ha logrado aun una política integrada de manejo de desechos sólidos, y de cultura general para su disposición, lo que pone al país en una situación de emergencia nacional que amenaza seriamente la salud. De los desechos sólidos que se generan, apenas un 62% se tapa, depositándose la mayor parte de ellos- al menos unos 55 botaderos- en ríos o cielo abierto. Los desechos hospitalarios constituyen un peligro, pues casi ningún hospital clasifica la basura y ninguno cuenta con un incinerador efectivo; los desechos líquidos hospitalarios son vertidos al sistema de alcantarillado sin ningún tratamiento previo, lo que significa un alto riesgo para la transmisión de enfermedades infecto-contagiosas. Los desechos industriales tampoco son tratados y se vierten directamente al sistema de alcantarillado o a ríos y quebradas. Las cuencas hidrográficas que constituyen la primordial fuente de recursos de agua potable en Costa Rica, se ven afectadas por la deforestación, sobrepastoreo, sobreexplotación agrícola, erosión, inadecuada construcción de caminos y falta de protección del bosque, cultivos en terrenos con fuertes pendientes, falta de control de la actividad minera, asentamientos humanos mal ubicados, mal uso de agroquímicos, aguas negras sin tratamiento, explotación de tajos y depósitos de basura entre otros. La situación es grave dada la magnitud creciente de la descarga orgánica diaria. Si no se generan a corto plazo políticas para preservar el recurso hídrico, las ciudades y los pueblos sufrirán grave escasez de agua potable sin que se puedan revertir los efectos a corto plazo.

La contaminación atmosférica en algunas áreas metropolitanas supera los índices permitidos, siendo la fuente más importante la proveniente de vehículos automotores particulares, aunque la contaminación industrial también representa una amenaza. Es evidente la ausencia de una planificación racional del uso de la tierra por parte del Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo y las Municipalidades al permitir la instalación de industrias en zonas residenciales. La tala indiscriminada y carente de supervisión eficaz posibilitada por la ineficiencia de los funcionarios que aducen falta de recursos económicos para llevar a cabo su tarea, pone de manifiesto la indiferencia y egoísmo de los habitantes en relación a la protección y a la utilización sostenible del aire y en general del medio.

La Defensoría nota la ausencia de planes reguladores y de desarrollo que permitan la racionalización de los recursos naturales y turísticos. A pesar de que la actividad turística

ha constituido uno de los rubros más importantes de desarrollo del país al experimentar un aumento continuo de más del 150% en el periodo 1986-1991, la actividad no se ha racionalizado con miras a su sostenibilidad, ni tampoco se han solucionado los problemas que inciden directamente en el recurso, tales como la disposición de desechos sólidos y líquidos, y la seguridad ciudadana. También es notable la ausencia de una política de incentivos y mecanismos de protección para los inversionistas locales, a quienes se les pone en desventaja al favorecer explícitamente a los inversionistas foráneos y al no desarrollarse proyectos que califiquen y permitan la incorporación de personal profesional costarricense a los servicios turísticos. Tampoco se integra adecuadamente a la industria nacional ni a las comunidades aledañas a los polos de desarrollo, al permitir e incluso incentivar mediante favoritismos y exenciones, la importación de material y servicios extranjeros.

Desde 1991 existe en documentos un programa Nacional de Clasificación del Uso del Suelo y control de Erosión, que señala que un 20% de las tierras deberían destinarse a la agricultura; un 5% a cultivos perennes; un 8% a pastoreo; un 20% a la producción forestal; alrededor de un 17% a la regeneración natural y protección; un 6% a reservas indígenas; y un 23% a áreas silvestres protegidas. No obstante, las prácticas de pastoreo extensivo aceleran el proceso de deforestación y expansión de la frontera agrícola, causando la desaparición de la capa boscosa con la consecuente erosión. Asimismo, la falta de planificación y control posibilita la explotación de arena en los ríos con implicaciones serias de degradación. Lo anterior aunado al crecimiento descontrolado de las ciudades, dificulta cada vez más la posibilidad de abastecerse de servicios básicos, particularmente de agua. Existen deficiencias en los proyectos de reforestación debido a carencia de conocimiento científico que a nuestro juicio debería ser provisto a nivel nacional por el Ministerio de Ciencia y Tecnología en conjunto con el Ministerio de Recursos Naturales, Energía y Minas.

La utilización de las zonas litorales se caracteriza por un desarrollo sin planeación, que más obedece a intereses de los inversionistas y a presiones regionales que a aspectos y requerimientos técnicos en función de la sostenibilidad de los recursos nacionales. Es preciso notar que en 1993 once barcos extranjeros pescaron 28,000 toneladas métricas de atún en aguas nacionales, cantidad que representa aproximadamente el doble de la pesca total realizada por las 3.000 embarcaciones nacionales, de un potencial de 36.000 toneladas anuales. Es necesario incrementar la pesca artesanal y la pequeña industria que tradicionalmente han provisto de empleo a trabajadores independientes de las zonas litorales a través del recientemente creado Instituto Nacional de Pesca.

El Area de Servicios Sociales tutela los derechos económicos sociales y culturales de los habitantes, particularmente el derecho a la vivienda, a la atención médica, al trabajo y a la tierra. A menudo los asuntos atendidos por esta área remiten a problemas colectivos que afectan a los sectores sociales económicamente más desfavorecidos.

El esfuerzo sostenido de la sociedad para invertir en la creación de mejores oportunidades para todos, implicó que en 1979 se dedicara un 23.2% del PIB a la inversión social; no obstante, tal inversión se redujo en la década de los ochenta al tiempo que la población demandante creció, causando una disminución importante de la cantidad de colones reales invertidos por persona. El periodo 1987-1992, vio reducir la inversión social a un 20.5% del PIB, que representó un 59% del gasto del sector público. La Defensoría de

los Habitantes hace un llamado a los órganos que diseñan las políticas de inversión, para que con motivo de los nuevos ajustes presupuestarios, no se reduzca una vez más la inversión social que garantiza no sólo la calidad del recurso humano como agente productivo necesario en un proceso de globalización inteligente, sino también la movilidad social, el bienestar generalizado, y en general, el desarrollo sostenible de nuestra nación.

El Sistema Financiero Nacional de la Vivienda se creó en 1986 con el propósito canalizar recursos para viviendas de interés social, haciéndose cargo de la intermediación financiera y no de la construcción directa de las viviendas. A pesar de la existencia del Sistema, la magnitud del déficit de vivienda continua aumentando, aunque a un ritmo inferior al experimentado en el periodo 1973-84. La prioridad otorgada a este sector durante el trienio 1987-1989, permitió que el gasto público en vivienda alcanzara un 7% del gasto del sector público; ese nivel de participación decreció en los años 1990-91, debido a las restricciones fiscales del momento. Para 1990 el déficit se estimaba en más de 150.000 unidades. La debilidad financiera en que ha caído el Sistema Financiero Nacional de Vivienda lo hace incapaz para hacer frente al actual déficit de viviendas de interés social, lo que viola la ley por parte de los entes públicos a quienes corresponde asignar y proveer recursos presupuestarios para los fondos de subsidio previstos en el Sistema y lesiona los derechos e intereses de los habitantes. El deterioro del sistema se inició al sustituirse la concepción del modelo financiero plasmado en la Ley 7052, que prevé la existencia de márgenes de equilibrio entre las necesidades familiares de subsidio y la capacidad de recuperación financiera de los créditos, por un sistema con propósitos clientelistas de corto plazo. Lo anterior, agravado por un desfinanciamiento crónico causado por el incumplimiento de la normativa por parte del Ministerio de Hacienda, quien debe aportar recursos para el sostenimiento del Sistema Nacional de Vivienda. La normativa que integra el Sistema es lo suficientemente clara y previsible en lo que a financiamiento, operación de programas especiales y distribución de competencias se refiere; lo que se requiere es tomar la decisión de considerar prioritario el financiamiento de las viviendas de interés social, brindarle el apoyo económico establecido en la Ley, y administrar el Sistema con criterios de servicio que erradiquen de una vez por todos el clientelismo político.

Hemos sabido en Costa Rica comprender el papel que como medio de desarrollo social juega el disfrute de los servicios públicos; por ello la prestación de tales servicios fue depositada en manos del Estado que ha logrado un buen desempeño en este campo a través de la historia. Sin embargo con el paso del tiempo las instituciones públicas han perdido su eficiencia y su eficacia, y se han convertido en entes burocráticos, ineficientes y caros que han olvidado su objetivo de garantizar al pueblo servicios generalizados de bajo costo y de alta calidad. En la coyuntura actual en que se precisa conjurar un déficit agobiante, los servicios públicos sufren recortes presupuestarios importantes que causan por un lado el debilitamiento de la prestación del servicio y por otro ponen en entredicho las partidas de inversión requeridas para garantizar la sostenibilidad del servicio a mediano y largo plazo. La resolución del problema del financiamiento de los servicios públicos requiere especial atención, porque si bien el País necesita llevar a cabo recortes presupuestarios en el sector público, también requiere la prestación de los servicios públicos que garanticen el desarrollo económico y social, la democracia y la paz. La modernización del Estado debe darse en el marco de la definición clara del servicio que las instituciones deben brindar para garantizar el derecho a las oportunidades tanto para la

actual generación de costarricenses cuanto de sus hijos y no sólo con criterios fiscales. Esta definición y priorización de los objetivos institucionales debe acompañarse por un lado de la visión de mediano y largo plazo, y por otro de una concepción gerencial administrativa moderna, que se imponga objetivos de eficacia y eficiencia. De fundamental importancia es la eliminación del clientelismo político en las juntas directivas y en las gerencias de los órganos públicos que prestan los servicios, que permita allegar a tales órganos recursos humanos capacitados y comprometidos con el desarrollo del País y el bienestar generalizado. A la vez que manifiesta su preocupación por un modelo de movilidad laboral que tiende a disminuir el contingente de empleados públicos con criterios fiscales que no ponderan la eficacia del servicio, la Defensoría de los Habitantes debe reconocer esfuerzos de algunas instituciones públicas en la atención de asuntos tales como indicadores de gestión y convenios de desempeño con el objetivo de alcanzar niveles de eficacia y eficiencia que favorezcan al usuario.

Si bien corresponde a la sociedad y no sólo a la Defensoría de los Habitantes velar por la eficiente y eficaz inversión de cada colón gastado por el Estado, las organizaciones populares han perdido liderazgo. Las políticas de la década de los ochenta no propiciaron la modernización de las organizaciones sociales sino al contrario promovieron su vulnerabilidad. Las municipalidades, con pocas excepciones, no han logrado adaptarse ni responder a los requisitos de una sociedad moderna; generalmente desconocen su competencia y responsabilidad y limitan su tarea a repartir favores. En vez de establecer vínculos efectivos con otras organizaciones sociales, a menudo prevalece la competencia entre ellas. Afortunadamente, percibe la Defensoría de los Habitantes una amplia estructura organizativa que aunque deteriorada y desmotivada podría servir de base para la descentralización de la toma de decisiones responsables y el fortalecimiento de las funciones de vigilancia que atañe a los habitantes ejercer en relación al desempeño de la gestión pública.

El Area de Justicia y Policía, vela porque las instituciones que deben garantizar la seguridad ciudadana lo hagan dentro del respeto y protección de los derechos de los habitantes, incluyendo la tutela de los derechos de los miembros de la fuerza pública así como de los habitantes privados de libertad. Asimismo tutela el derecho que tenemos todos a la justicia pronta y cumplida.

El tratamiento de las demandas de los habitantes ha permitido conocer de casos de extranjeros indocumentados que trabajan en fincas nacionales, por cuyo trabajo reciben estipendios menores a la mitad del salario mínimo de ley, compitiendo en condiciones inhumanas e ilegales con los nacionales, y a menudo desplazando a los últimos. Esta situación además de ser violatoria de los derechos humanos, causa xenofobia y agresión social. No sólo sufren los inmigrantes de violaciones a sus derechos laborales, sino también son discriminados por las instituciones públicas que no les brindan servicios necesarios para su calidad de vida: a menudo no son atendidos por el sistema de salud y sus hijos no son admitidos en las escuelas. El problema de la inmigración debe estudiarse y tratarse íntegramente; la ausencia de políticas gubernamentales causa severas lesiones a la cultura, la moral y el trabajo de la sociedad. Es necesario definir a la mayor brevedad estrategias claras y justas tanto nacionales cuanto regionales, que permitan a cada país asumir su cuota de deberes y responsabilidades.

La falta de profesionalización del cuerpo de policía es causa de que se viole a menudo la libertad de tránsito por agentes que realizan detenciones ilegales o indebidas o incurre en el abuso contra personas que tienen problemas de alcoholismo o de drogas. Estos hechos ponen en evidencia la necesidad de una verdadera profesionalización del servicio que a la vez que preserve el derecho de los policías a una vida con calidad los capacite para brindar adecuadamente un servicio necesario para la convivencia social; en ese sentido es preciso continuar con el proceso de fortalecimiento de la Escuela Policial.

El derecho a la seguridad civil esta maltrecho. Existe inseguridad generalizada en relación a las vidas y bienes en algunas zonas de las principales ciudades nacionales y en algunas regiones cercanas a las fronteras, carreteras del interior y playas. Debido a la insuficiencia de policía, su falta de capacitación y a veces su corrupción, el servicio de seguridad se ha extendido a la esfera privada, causando una escalada de violencia peligrosa. Esto es actualmente causa una contracción de la actividad productiva y cultural especialmente relacionada con el turismo en algunas zonas nacionales, justamente aquellas que mas necesitan fortalecer sus fuentes de trabajo digno.

Los vendedores ambulantes no han encontrado una respuesta institucional a su necesidad de trabajar. Los problemas que se generan de la economía informal no podrán solucionarse sin la participación de todos los grupos en conflicto. Por esa razón es necesario que el Gobierno de la República profundice su capacidad de diálogo y extienda su intervención para encontrar soluciones integrales al problema.

El Area Administrativa, Financiera y Económica tutela los derechos de los habitantes en relación a las políticas fiscales, monetarias y comerciales que el Estado debe implementar para garantizar por un lado una convivencia social próspera y distributiva y por otro la existencia de servicios estatales de calidad en todos sus campos de gestión. Al respecto la Defensoría de los Habitantes apunta hacia problemas coyunturales y estructurales cuya solución es perentoria.

Desde el inicio de la segunda mitad del siglo, el sector público mostró un acelerado crecimiento en tamaño y en funciones, creándose un conjunto de instituciones públicas que dieron lugar al estado interventor y paternalista en la satisfacción de las necesidades básicas. Durante los años setenta se dio un cambio en la concepción de Estado y se incursionó en un modelo productor que tuvo a su cargo actividades tradicionalmente privadas, iniciándose así el modelo de estado empresario. En este contexto se logró consolidar una amplia infraestructura económica y social y un nivel de bienestar poco común para países en vías de desarrollo. Se amplió la cobertura y el acceso a los servicios de educación, nutrición, vivienda, salud, agua potable, electricidad, teléfonos y otros que propiciaron condiciones generalizadas de calidad y movilidad social que difícilmente habrían sido alcanzadas de no intervenir en ello el sector público.

No obstante, con el tiempo y posiblemente debido por un lado a la falta de disciplina en el manejo de las finanzas y de la administración, y por otro, a la falta de políticas adecuadas que permitieran un incremento adecuado en los ingresos, el déficit fiscal no se hizo esperar y el Estado recurrió al endeudamiento externo. Mientras se contó con el

ahorro externo, se lograron financiar los faltantes sin que se atacaran las causas del déficit; pero ante las restricciones financieras del mercado internacional, el Estado acudió al endeudamiento interno convirtiéndose en competidor del sector privado en la captación de los recursos. En materia tributaria el gobierno no logró establecer una estructura que le permitiera recolectar impuestos a los sectores de mayores recursos a la vez que estimulara la producción. Lo anterior generó una crisis económica generalizada en los inicios de la década de los 80. Durante esta década el ajuste fue gradual, lo que minimizó en alguna medida el costo social. Después de 1984 los principales indicadores sociales -pobreza, gasto social, mortalidad infantil, tasas de escolaridad, entre otros- se volvieron a ubicar en niveles similares a los prevalecientes en la década de los setenta, marcándose el inicio de una nueva fase en el proceso de reestructuración del Estado costarricense. Las políticas recomendadas en el marco de los convenios de estabilización económica y ajuste estructural, suscritos con el Fondo Monetario Internacional y el Banco Mundial, revelaron el interés explícito de garantizar la función del mercado como el mecanismo idóneo para organizar los procesos de producción y distribución, acompañado de medidas -igualmente explícitas- tendientes a reducir el tamaño del Estado y a limitar su ámbito de acción. Al considerar que el rumbo de la humanidad está dirigido por las necesidades del mercado, tuvo lugar un resurgimiento de la toma de decisiones en función de las necesidades de expansión del capital. En esta década se acordó una serie de medidas de corto plazo mediante la firma de las cartas de intenciones con el Fondo Monetario Internacional que entre otras acciones afectaron al campo fiscal.

A través de la Ley para el Equilibrio Financiero del Sector Público, se creó el marco legal para apoyar, entonces, a empresas dedicadas a la exportación de productos no tradicionales a terceros mercados, por medio de exenciones fiscales e instituciones de apoyo a la actividad, que si bien surtieron algunos de los efectos deseados, tuvieron efectos negativos que aun no se han logrado erradicar. Durante esta década se aprobó el primer Préstamo de Ajuste Estructural en el que se propuso una serie de condiciones tendientes a posibilitar el acceso de la producción nacional a los mercados internacionales mientras que se saneaban las finanzas públicas y se incentivaba la productividad. Esto abrió el espacio para una discusión más pragmática sobre el papel de los distintos instrumentos institucionales, discusión que si bien se dio en el terreno académico no logró una implementación concreta tendiente a preservar la función del estado como ente garante del desarrollo económico por un lado y de la cobertura y protección social por el otro. La subejecución del presupuesto nacional, la posposición de programas y proyectos de inversión, la eliminación de subsidios, la privatización de empresas estatales, el aumento de las tarifas públicas y el impulso de reformas impositivas parciales no lograron consolidar un modelo sostenible de desarrollo.

Hoy se aprecia que los programas de ajuste se centraron en dos aspectos fundamentales: La transformación y modernización del aparato productivo, en un esfuerzo por consolidar un sector exportador más ágil, competitivo y diversificado que permita la "globalización", posibilitado por una reforma financiera que se orienta por el principio de la libre competencia, que ha dejado atrás el discurso de que tal competencia necesariamente incidirá en la distribución, y una reforma del Estado que se visualiza por el lado de los egresos como la privatización de las empresas públicas, el adelgazamiento del sector público mediante la movilidad laboral voluntaria y la subejecución del presupuesto nacional, y por el lado de los ingresos, como un ajuste de las tarifas públicas que eliminen

los elementos de subsidio y se cobren a su valor real y las reformas impositivas dirigidas a eliminar las barreras a la producción y al comercio internacional, medidas todas ellas tendientes a estimular la producción y eliminar el déficit fiscal, pero poco centradas en una visión distributiva del ingreso nacional y las oportunidades generalizadas.

En relación con la estructura tributaria, la década de los ochenta se caracterizó por un rápido descenso de la participación de los impuestos directos a los ingresos públicos. En un estudio elaborado por el Ministerio de Hacienda y el Banco Interamericano de Desarrollo, se indica que durante el periodo 1985-1990, la tasa de crecimiento del impuesto sobre la renta de personas físicas y jurídicas alcanzo un 5%, contrario al correspondiente sobre el salario que fue de un 200%. La incidencia del impuesto sobre la renta sobre el total de ingresos tributarios pasó de un 24% en 1982 a un 11% en 1992 llegando a ser una fuente secundaria de recursos fiscales que ha tendido a recaer más sobre el sector de los asalariados. En 1991, el 30% de lo recaudado por concepto de impuesto sobre la renta correspondió a impuestos sobre el salario. El impuesto sobre las ventas paso a convertirse en una fuente primaria de ingresos tributarios. En 1991 generó más de la tercera parte de los ingresos efectivos tributarios. Si a esto se agrega la contribución del impuesto al consumo, el aporte relativo de ambos aumenta prácticamente a 50%. La estructura impositiva del país muestra que los impuestos indirectos han representado una fuente importante de los ingresos tributarios, con niveles superiores al 75%. Sin embargo esta importancia relativa tiende a ser mayor durante los años ochenta y principios de los noventa.

Aunque no existe información exhaustiva sobre la distribución de los tributos según nivel de ingreso de la población, según la Encuesta de Ingresos y Gastos 1987-88 de la Dirección General de Estadísticas y Censos, la distribución del ingreso en el país es muy desigual, y esto puede observarse mejor conforme se afina la información. El ingreso promedio del ultimo decil es veinte veces el ingreso promedio del primer decil de la población. El ultimo decil dispone de más de un tercio de los ingresos totales, mientras el primer decil no llega a disponer del 2% de los ingresos totales. El impuesto sobre la renta es pagado exclusivamente por el 20% de la población del país que tiene mayores ingresos, y el impuesto de ventas y el de consumo son pagados por los consumidores en un promedio semejante al nivel de gasto de cada quintil de ingreso. Los supuestos son conservadores y tienden a ampliar la contribución de los sectores de menores ingresos y a reducir la participación de los de mayores ingresos. Existe una relación entre el tipo de impuesto (ventas o renta) y el aporte de los distintos quintiles de la población: a mayor significación del impuesto sobre la renta, mayor aporte del quintil de ingreso más alto; a mayor significación del impuesto de ventas, menor es el aporte del quintil de ingreso más alto y mayor el de quintiles de menor ingreso; esto denota una estructura tributaria injusta que recae sobre los hombros de los grupos asalariados de ingresos medios, lo que pone de manifiesto la necesidad de llevar a cabo una revisión integral de la estructura tributaria.

Uno de los criterios de importancia a la hora de evaluar la manera como los distintos grupos contribuyen a los gastos públicos es su impacto en la **distribución del ingreso**; de ahí que en un momento nacional en que se diseñan políticas fiscales tendientes a conjurar la deuda interna y hacer sostenible al sector público, la Defensoría de los Habitantes considere de la mayor importancia el diseño de una estructura tributaria justa que genere la distribución al tiempo que estimule la producción.

En cuanto a salarios, es importante destacar que a pesar del crecimiento económico registrado a partir de 1986, el índice general de salarios mínimos reales mostró una disminución del 1.8%. Este resultado desde una perspectiva de mediano y largo plazo, debe conducir a una reflexión sobre las características de la estructura productiva que se gesta en Costa Rica, especialmente si se considera que alrededor del 70% de la fuerza de trabajo es asalariada y que alrededor de un 25 % de esos asalariados perciben salarios inferiores al mínimo de ley. Podría ser que los resultados del crecimiento no estuvieran llegando a los grupos de ingresos más bajos, sobre todo si se toma en cuenta que el debilitamiento del Estado se ha reflejado en la cobertura y la calidad de sus servicios.

Costa Rica exhibe hoy una estructura productiva diversificada, que le ha permitido minimizar el impacto de las fluctuaciones de los mercados internacionales; pero esto no ha sido suficiente. Desde 1989 la cuenta comercial evidencia un deterioro persistente que se acelera a partir de 1992. Este déficit comercial explicado por el aumento de las importaciones, pone en evidencia que las estructuras de producción y consumo demandan divisas a un ritmo muy superior del que las genera el aparato productivo. Al mismo tiempo, el proceso de ajuste estructural orientado hacia la reducción del déficit y la apertura de la economía se profundizó, lo que coincidió con la caída en el gasto social y el recrudecimiento de la pobreza. Además de los pobres resultados en materia de estabilización económica, se vive un desmejoramiento en la calidad de vida de los costarricenses, reflejado en aspectos como el deterioro de la salud y la educación, los problemas de inseguridad ciudadana, el debilitamiento de las organizaciones sociales, el desgaste del Estado, la fragmentación de la cultura frente al impacto de apertura y la intensificación de los problemas ambientales relacionados con la producción y la incultura.

Las proyecciones en materia fiscal son alarmantes. Al finalizar el año 1994 el déficit del sector público fue de alrededor del 6% del PIB. Si bien en el primer cuatrimestre de 1995 la economía ha evolucionado positivamente, las exportaciones han crecido más de un 25%, mientras que el déficit comercial se ha reducido más de un 50% y según algunos economistas, el crecimiento será de un 3.5% lográndose con ello ajustes importantes en materia fiscal, el problema no se logra solucionar debido al monto de la deuda interna de 260.000 millones que agobia al Estado. El Gobierno afirma que no tiene alternativa: o elimina la deuda interna, o el País deberá enfrentar una nueva crisis económica y social. La única vía que considera viable descansa en la recolección de nuevos tributos que no son de carácter progresivo, a la vez que realiza ajustes estructurales de carácter administrativo que en caso de llevarse a cabo con criterios económicos y no cualitativos, podrían afectar negativamente la prestación de servicios sociales con las nocivas consecuencias en la calidad de vida de los habitantes.

Es evidente que la deuda interna no puede conjurarse sin que se establezcan medidas de emergencia conducentes a una mayor recaudación; pero ello exige que la ciudadanía en su conjunto determine la **equitativa** distribución de las contribuciones a los gastos del Estado y afine y fortalezca la recaudación tributaria directa, al tiempo que se tomen medidas para que en el futuro el gasto público no vuelva a desbocarse con criterios poco democráticos como ha ocurrido en el pasado. Asimismo es preciso que la sociedad establezca una vigilancia acuciosa que impida que los modelos importados de ajuste estructural impongan en el Estado una estructura de inversión social que no enfoque

directamente el problema de la equidad y la distribución generalizada de oportunidades, que necesariamente tendrá un impacto en la formación del recurso humano.

Como se anotó antes, independientemente de las crisis económicas que el Estado pueda o no sufrir, los Poderes de la República deben revisar periódicamente la situación social al tenor de las leyes de la República. Sólo mediante la modernización de leyes e instituciones es posible que el Estado promueva grados mayores de desarrollo. Esto es particularmente válido para el momento que vive Costa Rica: Si bien se puede apreciar con claridad la necesidad de llevar a cabo ajustes tendientes a modernizar el aparato estatal y a modernizar la estructura tributaria para conjurar el déficit por un lado y financiar las oportunidades por otro, también se aprecia que dichos ajustes necesitan ir acompañados de leyes y normativa que los posibilite.

No obstante, lo anterior no parece ser claramente comprendido por el Estado en su totalidad. Por un lado el Poder Ejecutivo resalta la poca discrecionalidad con que cuenta para actuar según sus propios designios, constreñido por un conjunto de leyes y reglamentos que bien podrían estar obsoletos y no responder a los requerimientos sociales actuales. Por otro lado, existe una falta de disposición de los partidos políticos que conforman la Asamblea Legislativa para examinar y adoptar las leyes necesarias para la resolución del problema coyuntural del déficit y los problemas estructurales del financiamiento sostenible del Estado, la estructura tributaria y las oportunidades sociales. Esta situación ha sido percibida por el Poder Ejecutivo como una crisis de ingobernabilidad al encontrar en la ley obstáculos para la acción, y en la Asamblea Legislativa una marcada politización que impide la discusión abierta de la normativa necesaria en función del bien común.

La situación es de particular interés para la Defensoría de los Habitantes en su función de velar por el cumplimiento de la legalidad y de la institucionalidad por parte del Estado, pero sobre todo, por que se garantice el derecho al desarrollo de todos los habitantes. Si bien la Defensoría tutela el cumplimiento de la normativa por parte del Poder Ejecutivo, también insta vehementemente a la Asamblea Legislativa para que, por el bien de Costa Rica y la sostenibilidad de su sistema democrático, se apreste a discutir técnicamente las soluciones más acertadas que permitan rediseñar el pacto social que de manera ineludible debe conducir a esta sociedad hacia mayores estadios de desarrollo, cualitativa y cuantitativamente. Los logros obtenidos en el largo plazo aun sitúan a Costa Rica como un país que exhibe un alto grado de desarrollo humano sostenido, a pesar de su moderado crecimiento económico y sus deficientes patrones de distribución del ingreso. Sin embargo, todos los Poderes de la República tendrán que tomar decisiones a la mayor brevedad; si no lo hacen estarán dejando que el futuro se decida por fuerzas que no toman en cuenta el bien común, ni la equidad, ni el respeto, ni desean diseñar una sociedad democrática con calidad sostenible para las futuras generaciones. La responsabilidad será de todos: de los Gobernantes por no proceder según su mandato; de los habitantes por no reclamar según su derecho.

B. LA DEFENSORIA EN VOZ DE LOS HABITANTES

No hay ninguna duda. Los habitantes de la República son la razón de ser de la Defensoría. Por la naturaleza de la función que desempeña, la institución requiere de su apoyo decidido y su confianza. La Defensoría ha manifestado reiteradamente que la protección y promoción de los derechos es una tarea que debe realizarse conjuntamente con los habitantes.

Uno de los aspectos que se ha señalado con mayor insistencia ha sido la necesidad de que las instituciones escuchen y valoren la percepción de los habitantes sobre su trabajo. En el caso de la Defensoría de los Habitantes, esas opiniones constituyen un insumo importante para la adopción de decisiones tendientes a mejorar la calidad del servicio. La experiencia, en ese sentido, ha sido enriquecedora y ha servido, a la vez, como fuente de motivación para los funcionarios de la institución.

Los espacios abiertos por la institución a través de los foros de consulta pública, las giras de funcionarios y los cursos libres impartidos en las universidades públicas, han permitido que los habitantes de la República manifiesten su opinión sobre el trabajo que realiza la institución. Ese ha sido precisamente uno de los objetivos que se persiguen con la organización de este tipo de actividades. En estas ocasiones se ha recibido las más diversas manifestaciones de parte de los habitantes de la República, que, además de expresar apoyo y confianza en la gestión de la Defensoría, también reflejan el renacer de la esperanza de que las instituciones públicas funcionen con una visión más humana y solidaria.

A continuación se consignan algunas de las muestras de apoyo recibidas en el último año, las cuales se transcriben literalmente:

Para la Defensoría de la Mujer

Alajuela, marzo 24 de marzo de 1995

"Estimado señor:

Asunto: AGRADECIMIENTO

Por este medio hago patente mi agradecimiento a su persona y excelente equipo de trabajo, representado en mi caso por ..., las cuales en todo momento atendieron mi caso con cariño y dedicación.

Gracias a la anuencia del Director de la Región... y de ..., mi caso fue resuelto favorablemente y hoy laboro con mayor ahínco y satisfacción. Considero que el país necesita de nuestro esfuerzo hasta el momento de nuestro retiro y espero cumplir con estos propósitos.

Muchas gracias Don Rodrigo, Dios quiera que su Institución siga adelante y tenga el respaldo de las autoridades del gobierno y de las instituciones, para bien del pueblo y nuestro país; pues así se fortalece nuestra democracia.

Atentamente,"

Una habitante de Alajuela

Para el Area de Servicios Públicos

"Permítame, con la mayor consideración hacia esa Institución y hacia su estimada persona, darle las más expresivas gracias, en el seno de mi sincero testimonio, por la comunicación que he recibido en la tarde de hoy, vía facsímil.

Aún cuando el agradecimiento, cuando procede, como en este caso, es también un deber ciudadano que ejercito, no debo omitir la calidad, estilo y exactitud de su informe final. Por ello, Lic. ..., ruego a Usted que, además de aceptar este testimonio de reconocimiento y felicitaciones por su excelente labor, lo haga extensivo a su colaborador señor Enhorabuena!"

Un habitante de Curridabat

San José, 5 de diciembre de 1994

"Por este medio lo saludo y a la vez quisiera expresarle las gracias por la ayuda que se me brindó para resolver el problema de mis impuestos; que por negligencia y malos manejos en la Municipalidad de San José, me tenían como moroso desde hace siete años.

Después de un año y tres meses de dura lucha que dio esa dependencia, y con la ayuda del señor ..., se logró demostrarle a la Municipalidad su equivocación quedando todo aclarado y en regla."

Un habitante de San José

San José, 24 de abril de 1995

"Estimados Señores; la presente va con el único fin de agradecerles su valiosa colaboración y empeño en resolver mi queja en contra de A y A por el alto consumo en el que me vi seriamente afectado económicamente. Es para mi como extranjero un inmenso gozo saber que en este bello país hay una oficina que realmente se interesa en resolver problemas que afectan directamente al "Tico" y que justamente dan la solución. Gente como ustedes devuelven la credibilidad, en estos tiempos tan difíciles en donde los políticos ofrecen a manos llenas y a más no pedir como el único fin de ocupar un lugar en cualquier institución del estado; vuelvo a decir ustedes me hacen creer que hay gente linda y preocupada por el problema del otro. Como cristiano ya que soy creyente en Cristo Jesús me alegra saber que el Señor Todopoderoso y amante de la justicia los haya escogido a ustedes para defender mi queja."

Un extranjero residente en San José.

Liberia, Guanacaste, 6 de enero de 1995

"Infórmoles que el día 16 de diciembre de 1994, hizo acto de presencia en el lugar donde...erigió un portón en plena vía pública; los señores...acompañados por cuatro miembros de la delegación Cantonal de la Guardia de asistencia rural de Bagaces procediendo de inmediato a la demolición del portón cuya precencia nos ocasionó tantos desbelos y que hoy gracias a la defensoría de los habitantes, estamos disfrutando el mejor regalo de navidad que hemos tenido en muchos años.

Fueron testigos precenciales una treintena de vecinos del lugar que estuvieron presentes en el lugar de los hechos sin que se haya registrado ningún incidente.

Capítulo aparte merece la actual municipalidad de Bagaces que logró hacer en siete meses lo que no quisieron hacer otras en siete años actitud que merece nuestro agradecimiento.

Para el ... del area de servicios públicos y gobiernos locales también vale nuestro agradecimiento. Gracias una vez más a todos los que laboran en la Defensoría de los Habitantes de Costa Rica."

Un habitante de Liberia, Guanacaste.

Para el Area de Calidad De Vida

"Adjunto encontrará copia del voto N° 7154-94.

Todavía no han notificado ya que la sentencia no ha sido redactada.

Sin su intervención nunca hubiésemos logrado llegar a este nivel donde se aprecia una futura solución.

En nombre de todos los miembros de la Asociación de Conservación de Barrio Amón, MUCHAS GRACIAS!!!

Gracias también a ...

El día que podamos realizar un "recorrido ecológico" por las calles centenarias del Barrio Amón serán nuestras invitadas de honor."

Una habitante de Barrio Amón, San José

Para la Oficina de Admisibilidad

16 de enero de 1994

"He recibido su carta respecto al informe sobre el caso de...

Le comunico que el asunto ya fue elevado al señor Ejecutivo Municipal de San José a fin de que proceda como corresponda.

Agradezco la diligencia con que la defensoría actuó en esta situación, y la que reafirma la confianza en la Defensoría de los Habitantes."

Un habitante de San José.

San Pablo de Heredia, 28 de febrero de 1995

"De la manera más respetuosa nos permitimos dirigirnos a usted con el fin de expresarle nuestro más sincero agradecimiento por su valiosa y desinteresada ayuda en relación con el problema que afrontábamos a la hora de inscribir nuestros vehículos ante el Registro Público dado que la Aduana de Limón no había hecho las debidas correcciones en el correo electrónico ante dicho Registro.

Su conversación telefónica con el señor Administrador de la Aduana de Limón, el señor..., fue totalmente fructífera pues ya nuestro problema ha sido felizmente resuelto por lo que le reiteramos nuestro agradecimiento y le felicitamos por su gentileza con que fuimos tratados por su persona".

Dos habitantes de San Pablo de Heredia.

9 de abril de 1995

"Acuso recibo de su atento comunicado dando por concluida mi denuncia según expediente ...

Si bien el Ministro se perdió en una defensa retórica, quedando mi hija en igual condición que al principio, ella y yo agradecemos a usted y sus colaboradores su fina deferencia e interés humano por este caso. Un abrazo,"

Un habitante de San José.

"Me permito dirigirme a Usted, atentamente, para informarle que después de 1 año y 6 meses de gestionar ante JAPDEVA para el

resarcimiento de los cuantiosos daños ocasionados al vehículo ... como motivo del robo de las mismas instalaciones de JAPDEVA y debido al apoyo que ante aquella entidad autónoma recibimos de usted (de esa Defensoría de los Habitantes), logramos recibir el pago de ¢ 1.195.665.40, con lo cual se dio por finiquitado el reclamo."

Un habitante de San José

En relación con el Programa de Unidades Móviles

San Ramón, 15 de noviembre de 1994.

"La Junta Directiva de la Asociación Regional de Salud Comunitaria, se complace en hacer llegar hasta usted, el más sincero reconocimiento y felicitación por su destacada labor como Defensor de los Habitantes, y por su activa participación en las comunidades y con los dirigentes comunales.

Aprovechamos la oportunidad para agradecer la gran colaboración tanto de usted como funcionarios de la Defensoría, en el Primer Encuentro Regional de Organizaciones Comunales, de la Región Central de Occidente, realizado el 12 de noviembre en San Ramón.

Deseamos resaltar el apoyo y participación del ... , quien lo hizo con gran desprendimiento y eficiencia.

Con funcionarios como usted y sus colaboradores, nos llega la esperanza a dirigentes comunales que hemos perdido la fe de que las Instituciones Públicas puedan estar al servicio de nuestras comunidades, lo cual es motivo de inspiración para continuar con el sacrificado rol del dirigente comunal.

Siga adelante don Rodrigo Alberto, un saludo fraterno;"

El Presidente y Secretario Ejecutivo de una Asociación Regional de Salud Comunitaria de San Ramón.

Para la Defensoría de los Habitantes

San José, Costa Rica, 17 de mayo de 1995

"En atención a su carta del pasado 14 de febrero de las corrientes, mucho agradezco el envío del Informe Anual de la Defensoría de los Habitantes, al mes de junio de 1994, el cual fue presentado ante la Asamblea legislativa, así como también el excelente discurso pronunciado en esa institución.

Deseo expresarle mi solidaridad por la labor tan encomiable que usted realiza, ya que tanto proteger los derechos e intereses de los ciudadanos costarricenses, como velar por el buen desempeño de las instituciones públicas, sólo podrá traer beneficios para el desarrollo democrático del país.

Como lo he dicho en otras oportunidades, tanto usted, como la Defensora Adjunta, Sra. Joyce Zürcher, se han constituido en magistrados de conciencia y líderes públicos, que se han preocupado constantemente por hacer prevalecer los derechos humanos de los y las ciudadanas costarricenses que tienen menos oportunidades. Particularmente, me ha impresionado el informe en lo que corresponde al proceso nacional "de las necesidades a los derechos", patrocinado en toda Costa Rica por la Defensoría de los Habitantes."

Un funcionario de organismo internacional de derechos humanos.

C. AGRADECIMIENTOS

A lo largo de este Informe se ha omitido hacer referencia a nombres propios. No obstante, el interés por agradecer de manera expresa la colaboración sincera y abierta de una buena cantidad de personas y entidades justifica apartarse de esta norma general.

La Defensoría ha encontrado una reacción entusiasta de muchos habitantes hacia su trabajo. Por ese motivo, las Areas de Trabajo de la institución han considerado necesario reconocer y agradecer públicamente el aporte significativo de las siguientes personas y entidades para la realización de sus labores:

Gilberth Aguilar, Contraloría General de la República

Edgar Alfaro

Olga Marta Alfaro, Proveduría Nacional

**Oscar Almengor Fernández
Programa de Servicio Social y Jurídico para
la Defensa de los Pueblos Indígenas asentados en Costa Rica**

Manuel Arce Jiménez, Ministerio de Obras Públicas y Transportes

Lilliana Arguedas Jiménez, Ministerio de Salud

Laura Arroyo, Sala Constitucional

**Ana Elena Badilla, Fundación Arias para la Paz
y el Progreso Humano**

Nora Brenes Baudrit, ICOMOS

Marjorie Bustos Vargas, Ministerio de Salud

Rosalía Camacho

Alberto F. Cañas, Asamblea Legislativa

Zayra Carvajal, Instituto Estudios de la Mujer U.N.A.

René Castro Salazar, MIRENEM

Roberto Castro, Ministerio de Salud

Rocío Carro, Poder Judicial

Rafael Cob. J.

Charles Chassoul M.

Mayra Chaverri, Ministerio de Justicia

Guillermo Coronado

Antonio Darcia, Vida Silvestre, MIRENEM

German Di Napoli

Mayra Díaz, IMAS

Carlos Espinoza, Procuraduría General de la República

Alda Facio

Mario Fernández Silva

Albán García Pérez, Ministerio de Obras Públicas y Transportes

**Ana Isabel García, Centro Nacional para
el Desarrollo de la Mujer y la Familia**

Jeannette García, Contraloría de Servicios de la CCSS

Carlo Magno Gómez Marín, Municipalidad de Escazú

Alvis González Garita

**Ludwig Güendel, Proyecto Salud Materno-Infantil
Unión Europea**

Manuel Enrique Gutiérrez

Ana Guzmán, Caja Costarricense de Seguro Social

Arnoldo Herrera, Conservatorio Castella

**Eduardo Lizano
Comisión de Barreras Arquitectónicas de
la Asociación Costarricense de Lisiados**

Nidia Lobo, Alianza de Mujeres Costarricenses

Grazia Lomonte

Rosemary Madden, C.L.A.D.E.M.

Daniel Masís Iverson

Ricardo Mata

Francisco Mendoza, Sala Constitucional

Carmen Lía Meño Soto

Rosaura Montero Chacón, Contralora de Servicios MOPT

Luis Paulino Mora, Sala Constitucional

Sergio Mora, Departamento de Recursos Naturales del ICE

Ana Elena Obando

**Doris Ramírez, Instituto Costarricense de
Acueductos y Alcantarillados**

Alejandra Rivera, Ministerio de Gobernación

Zaira Salazar, Ministerio de Gobernación

**Isidro Serrano, Desarrollo Telecomunicaciones
Instituto Costarricense de Electricidad**

Samantha Sommer

María Suárez, Radio Paz Internacional

**Marjorie Ugalde Barboza, Instituto Costarricense de
Acueductos y Alcantarillados**

Julia Van Wilpe

Kattia Vargas

Luis Bernardo Villalobos, Maestría Salud Pública U.C.R.

Herman Weinstock, Ministerio de Salud

Miguel Wong, Departamento de Urbanismo del INVU

Percy Zamora Ulloa

Guillermo Zúniga, Universidad Nacional

Laboratorio de Microbiología, Universidad de Costa Rica

La lista no es completa. Probablemente queda por fuera una buena cantidad de colaboradores. A todos ellos un sincero agradecimiento y un sentido homenaje.

¡ GRACIAS !

Señor Presidente, señoras diputadas y señores diputados:

Presentamos a la Asamblea Legislativa el Informe de Labores 1994-1995 de la Defensoría de los Habitantes de la República con la convicción de que el mismo recoge las principales actividades desarrolladas en este segundo año de labores.

El trabajo ha sido intenso y el desempeño alcanzado sumamente satisfactorio. Sabemos que aún falta mucho por hacer. Estamos empeñados en seguir adelante y hacer lo que resulte necesario para garantizar el respeto de los derechos e intereses de los habitantes.

El Informe de Labores cumple un doble propósito. Sirve, en primer término, para evaluar año con año el trabajo de la institución. Pretende, por otra parte, presentar a la Asamblea Legislativa un diagnóstico sobre el "Estado de la Población", insumo necesario para la labor de producción normativa y control político que realiza el Parlamento.

Corresponde ahora a ustedes, señoras diputadas y señores diputados, velar por que en este caso se alcancen ambos objetivos.

San José, 7 de junio de 1995.

Rodrigo Alberto Carazo Z.
Defensor de los Habitantes de la República

Dra. Joyce Zürcher de Carrillo
Defensora Adjunta