



# Informe Final de Gestión

---

**JUAN MANUEL  
CORDERO GONZÁLEZ**  
*Defensor Adjunto de los  
Habitantes de la  
República de Costa Rica*

**25 FEBRERO 2015 AL  
25 FEBRERO 2019**



## **INFORME FINAL DE GESTIÓN**

JUAN MANUEL CORDERO GONZÁLEZ

DEFENSOR ADJUNTO DE LOS HABITANTES DE LA REPÚBLICA DE COSTA RICA

25 de febrero de 2015- 25 de febrero de 2019

## Índice

<b>Presentación.....</b>	<b>4</b>
<b>Resumen Ejecutivo.....</b>	<b>6</b>
<b>1 Gestión Sustantiva.....</b>	<b>17</b>
<b>1.1 Digesto Institucional.....</b>	<b>17</b>
- Objetivo General.....	17
- Requerimientos.....	20
- Proceso.....	21
- Etapas de implementación para la creación del Digesto.....	22
- Confidencialidad.....	22
- Diagrama de Flujo y Ciclo del Digesto.....	22
<b>1.2 La Defensoría de los Habitantes como órgano auxiliar de la Asamblea Legislativa.....</b>	<b>27</b>
1.2.1 Presentación de Informes Anuales a la Asamblea Legislativa.....	27
1.2.2 Participación en las comisiones legislativas.....	27
1.2.3 Criterios de proyectos de ley.....	28
<b>1.3 Casos Emblemáticos.....</b>	<b>31</b>
1.3.1 Atención a la población indígena Maleku.....	31
1.3.2 Atención del caso por inundaciones en el Distrito Hospital - Merced de la ciudad capital.....	31
1.3.3 Atención de los usuarios de los servicios de salud de las Áreas de San Pedro, Curridabat.....	32
1.3.4 Denuncias por irrespeto a los derechos de la población trans.....	32
1.3.5 Caso Capemcol.....	34
1.3.6 Caso pequeños productores de palma aceitera de la zona sur.....	35
1.3.7 Habitantes del Barrio de Corazón de Jesús.....	36
<b>1.4 Participación en temas estructurales.....</b>	<b>37</b>

1.4.1 Primer Informe del Programa "Pobreza y Exclusión" 2018.....	37
1.4.2 Nuevo modelo tarifario en el sector Autobusero.....	39
1.4.3 La Política de "Uso Justo" para los servicios de internet móvil.....	40
1.4.4 Listas de espera en la CCSS: formación y distribución de especialistas....	42
1.4.5 Trasplante Hepático.....	44
1.4.6 Servicios de emergencias.....	45
1.4.7 Telemedicina.....	45
1.4.8 Reforma del Régimen Público de Pensiones de Invalidez, Vejez y Muerte (IVM).....	46
<b>1.5 Promoción de Derechos.....</b>	<b>49</b>
1.5.1 Campaña Personas Mayores "La Indiferencia también es Violencia".....	49
1.5.2 Campaña "Contá Conmigo".....	52
<b>1.6 Participación en mediaciones y resolución de conflictos sociales...</b>	<b>54</b>
1.6.1 Intervención en la emergencia provocada por el Huracán Otto.....	54
1.6.2 Mediación en el conflicto Gobierno- SINTRAJAP.....	55
1.6.3 Proceso de diálogo y facilitación en el Parque Nacional Marino Ballena.....	56
1.6.4 Intervención de la Defensoría para la entrega de cuerpos de las personas fallecidas a sus familiares en razón de la huelga del Poder Judicial.....	57
1.6.5 Conflictos socio ambientales: agua potable.....	57
1.6.6 Mediación entre el Gobierno y SEETAXI.....	58
<b>2 Gestión Administrativa.....</b>	<b>59</b>
<b>2.1 Control Interno y Buen Gobierno Institucional.....</b>	<b>59</b>
2.1.1 Contratación de la auditora.....	59
2.1.2 Cumplimiento de las recomendaciones de la Auditoría Interna.....	59
2.1.3 Mejoramiento en la posición del Índice de Gestión Institucional (IGI).....	60
2.1.4 Manual de procedimiento presupuestario.....	61

2.1.5 Manual de la Proveduría.....	62
2.1.6 Reglamento sobre la rendición de cauciones en favor de la Defensoría de los Habitantes.....	63
2.1.7 Reglamento para la administración y prestación del servicio de transporte en la Defensoría de los Habitantes de la República.....	63
2.1.8 Reglamento para el reconocimiento de viáticos a las y los funcionarios de Sedes Regionales.....	64
<b>2.2 Mejoramiento de la Infraestructura Institucional.....</b>	<b>64</b>
2.2.1 Construcción de las instalaciones de la Dirección Administrativa-Financiera	64
2.2.2 Mejora del espacio la Dirección de Asuntos Económicos, la Dirección Jurídica y del Mecanismo de Prevención de la Tortura.....	66
2.2.3 Renovación de la flota de vehículos.....	66
<b>2.3 Ejecución presupuestaria.....</b>	<b>66</b>
<b>2.4 Incorporación de estado financieros con las normas NICSP.....</b>	<b>67</b>
<b>3 Gestión Ambiental.....</b>	<b>68</b>
<b>4 Acuerdos adoptados.....</b>	<b>70</b>

## Presentación

El día 25 de febrero de 2015, con la firme convicción de servicio que la función pública demanda, asumí mis funciones como Defensor Adjunto de los Habitantes de la República.

Reafirmé ese compromiso al jurar respetar la Constitución y la Ley y aceptar los deberes de mi destino, cosa que hice hasta el último día del mandato conferido. Por ello, hoy al finalizar mi gestión entrego este informe, no solo en cumplimiento de mi deber legal, sino como signo vívido de ese juramento.

Dejo constancia de mi agradecimiento a la señora Montserrat Solano Carboni, ex Defensora de los Habitantes de la República por proponer mi nombre y trayectoria en la función pública a consideración del Poder Legislativo, conjuntamente con dos distinguidas colegas, Soraya Long y Gloriana López Fuscaldo. Así como a la señora Defensora de los Habitantes de la República, Catalina Crespo Sancho, por la confianza de acompañarle en estos primeros meses de su mandato.

Mi agradecimiento a todas mis compañeras y compañeros de la Defensoría, quienes me apoyaron y guiaron en este esfuerzo, pues ningún logro es individual, sino que es el resultado de un enjambre de voluntades. ¡Gracias compañeros y compañeras!

No puedo dejar de manifestar en este informe que aunque no esté expresamente mencionado en ningún cuerpo normativo, siempre honré la que considero debe ser la primera obligación de quién ocupe este cargo, y me refiero a la atención directa al habitante escuchando sus inquietudes o recibiendo sus quejas. Esa es una de las mayores satisfacciones con el deber cumplido. En razón de ello a los y las habitantes que son la razón de ser de nuestra Institución, gracias por el privilegio que me han dado de poder servirles.

## Resumen Ejecutivo

De conformidad con el artículo 10 inciso 2. De la Ley 7319 del 17 de noviembre de 1992, el Defensor Adjunto es el colaborador directo del titular de la Institución y "...cumplirá las funciones que éste le asigne y lo sustituirá en sus ausencias temporales."

Por otra parte, el artículo 12 del Reglamento a la Ley de la Defensoría de los Habitantes indica, que el Defensor Adjunto de los Habitantes tendrá además las siguientes funciones:

- a) Ejercer las funciones del Defensor de los Habitantes de la República en los casos de delegación y sustitución.
- b) Colaborar con el Defensor de los Habitantes de la República en las relaciones con las instituciones del sector público.
- c) Realizar la tramitación, comprobación e investigación de los asuntos que el Defensor de los Habitantes de la República le asigne.
- ch) Colaborar en la redacción del informe anual y de los informes extraordinarios que se presenten.
- d) Supervisar la creación, funcionamiento y actualización de un centro de información y documentación que sirva de apoyo para la labor de la institución.
- e) Asumir las tareas que el Defensor de los Habitantes de la República, la ley y las disposiciones reglamentarias le asignen.

He de resaltar que durante mi período como Defensor Adjunto de los Habitantes, he dado cumplimiento a una deuda histórica en relación con el mandato establecido en el inciso d) de dicho artículo, toda vez que la Defensoría de los Habitantes ya cuenta con la herramienta tecnológica de un Digesto que compilará los Informes Finales más relevantes de la Defensoría de los Habitantes así como las Inadmisibilidades, con el propósito no solo de aglutinar de manera sistémica los principales aportes jurisprudenciales en las materias de competencia de la

Institución, sino que además será un instrumento de trabajo que potenciará los procesos de defensa, contribuirá al reforzamiento de criterios uniformes, así como en la disminución de los tiempos de resolución. De este logro doy cuenta en mayor detalle en el contenido del presente Informe.

Por otra parte y al tenor de lo establecido en la Ley, tanto la Defensora Solano Carboni, como la actual Defensora Crespo Sancho, emitieron los siguientes Acuerdos Delegatorios que implican básicamente la labor administrativa de la Institución, excepto en materia de recursos humanos.

## **Acuerdo 1906**

<b>CONTENIDO</b>	
	<b>Pág N°</b>
<b>PODER LEGISLATIVO</b>	
Acuerdos.....	2
<b>PODER EJECUTIVO</b>	
Decretos.....	3
Acuerdos.....	3
<b>DOCUMENTOS VARIOS</b> .....	7
<b>TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES</b>	
Acuerdos.....	57
Resoluciones.....	58
Edictos.....	61
Avisos.....	62
<b>CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA</b> .....	62
<b>REGLAMENTOS</b> .....	66
<b>REMATES</b> .....	87
<b>INSTITUCIONES DESCENTRALIZADAS</b> .....	93
<b>RÉGIMEN MUNICIPAL</b> .....	95
<b>AVISOS</b> .....	97
<b>NOTIFICACIONES</b> .....	103

**PODER LEGISLATIVO**

**ACUERDOS  
DEFENSORÍA DE LOS HABITANTES DE LA REPÚBLICA**

N° 00001906

**LA DEFENSORA DE LOS HABITANTES DE LA REPÚBLICA**

Con fundamento en el artículo 1, 2 y 11 de la Ley de la Defensoría de los Habitantes de la República, Ley N° 7319 publicada en *La Gaceta* N° 237 del 10 de diciembre de 1992; los artículos 89, 90, 102 y 103 de la Ley General de la Administración Pública, Ley N° 6227; los artículos 3, 8, 9 inciso a), 10, 11, 12 inciso a), 21, 22, del Reglamento a dicha Ley, Decreto Ejecutivo N° 22266-J del 16 de julio de 1993; los artículos 3, 4 y 6 del Estatuto Autónomo de Organización de la Defensoría de los Habitantes que es Acuerdo N° 528-DH del 11 de mayo de 2001.

**Considerando:**

1°—Que la Defensoría de los Habitantes de la República es la máxima autoridad en la organización, ejecución y desarrollo de las funciones y disposiciones que asignan a la institución la Ley N° 7319 y el Reglamento N° 22266-J.

2°—Que para el eficiente cumplimiento de las atribuciones y competencias del órgano, la Defensoría de los Habitantes tiene la potestad de definir las estrategias y acciones más apropiadas que posibiliten la consecución de los objetivos institucionales.

3°—Que entre tales acciones y estrategias, la Defensoría de los Habitantes tiene la potestad expresa de delegar en el Defensor Adjunto la realización de las actividades que aseguren el mejor funcionamiento de la institución.

4°—Que conforme lo preceptúa claramente el artículo 10 de la Ley N° 7319, 11 y 12 inciso a) del respectivo Reglamento Ejecutivo, el Defensor Adjunto de los Habitantes es el colaborador director del o la Jerarca institucional y por delegación del o la Defensora de los Habitantes tiene incluso las mismas facultades de la Jerarca.

5°—Que el artículo 8° de la Ley General de Control Interno establece como *sistema de control interno* el conjunto de acciones ejecutadas por la administración activa dirigidas a proporcionar seguridad y garantizar la eficiencia y eficacia de sus operaciones. De igual forma, el artículo 12 de esta Ley define dentro de los deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno, velar por el adecuado desarrollo de la actividad del ente o del órgano a su cargo.

6°—Que la multiplicidad y complejidad de las funciones que corresponden a la Defensoría de los Habitantes tornan necesario delegar en el Defensor Adjunto algunas actividades propias de la función administrativa que permitan atender todos los asuntos institucionales con agilidad, celeridad y eficiencia.

7°—Que conforme la distribución de funciones y competencias establecida en el Estatuto Autónomo de Organización de la Defensoría de los Habitantes, Acuerdo N° 528-DH, el Despacho del o la Jerarca institucional coordina las múltiples actividades administrativas y adopta las decisiones finales con fundamento en las recomendaciones técnicas que le son giradas por la Dirección Administrativa o los departamentos que la componen en su condición de órganos asesores internos en las materias de su competencia. **Por tanto,**

**ACUERDA:**

1°—Con fundamento en la normativa legal y reglamentaria invocada, el Defensor Adjunto de los Habitantes asumirá la coordinación y supervisión relacionada con la gestión de la Defensoría de los Habitantes en las actividades administrativas y financieras de la institución. El Defensor Adjunto adoptará las decisiones finales que correspondan con base en las recomendaciones que con sustento técnico sean vertidas por la Dirección Administrativa, la Dirección de Asuntos Jurídicos y en general, las unidades administrativas que la componen en las materias propias de su competencia.

2°—El Defensor Adjunto de los Habitantes atenderá todos los asuntos comprendidos en los procesos de contratación administrativa institucional, para lo cual decidirá respecto a los actos de adjudicación; resolverá los recursos que durante o al final de cada proceso llegaren a interponerse que den por agotada la vía administrativa y suscribirá en representación de la institución los contratos que fueren necesarios para la buena gestión de la Defensoría de los Habitantes.

3°—Coordinar, dirigir y recomendar lo que corresponda en el proceso de elaboración de anteproyecto de presupuesto de la institución, así como autorizar y firmar las modificaciones presupuestarias ante la Dirección General de Presupuesto Nacional. Asimismo corresponderá al Defensor Adjunto supervisar y decidir en torno a las acciones de ejecución presupuestaria institucional que requieran autorización del/la Jerarca, todo de acuerdo con el Plan Estratégico Institucional.

4°—Firmar todos los cheques que al momento de emitirse el presente acto de delegación, son del resorte de la Defensoría de los Habitantes, para lo cual deberán realizarse las gestiones necesarias ante los bancos y demás instancias correspondientes, a fin de que se tengan por conocidas y acreditadas las mismas.

5°—El alcance del presente acto se realiza sin perjuicio de la delegación que para temas, proyectos o aspectos específicos de la función sustantiva institucional la Defensoría de los Habitantes acuerde en el Defensor Adjunto.

Junta Administrativa

<p><b>Jorge Luis Vargas Espinoza</b> DIRECTOR GENERAL IMPRENTA NACIONAL DIRECTOR EJECUTIVO JUNTA ADMINISTRATIVA</p>	<p><b>Dorelia Barahona Riera</b> REPRESENTANTE EDITORIAL COSTA RICA</p>	
<p><b>Carmen Muñoz Quesada</b> MINISTERIO DE GOBERNACIÓN Y POLICÍA</p>	<p><b>Said Orlando de la Cruz Boschini</b> REPRESENTANTE MINISTERIO DE CULTURA Y JUVENTUD</p>	<p><b>Imprenta Nacional</b> Costa Rica</p>

6°—Esta delegación rige a partir de su publicación en el Diario Oficial *La Gaceta* y durante todo el período de gestión de la Defensora de los Habitantes hasta el 22 de setiembre de 2018.

Notifíquese y publíquese en el Diario Oficial.

Dado en la ciudad de San José, a las quince horas con treinta minutos del día veintisiete de marzo de dos mil quince.

Montserrat Solano Carboni, Defensora de los Habitantes de la República.—1 vez.—O. C. N° 15007.—Solicitud N° 3358.—(IN2015025140).

## PODER EJECUTIVO

### DECRETOS

N° 38883-MP

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA  
Y EL MINISTRO DE LA PRESIDENCIA

Con fundamento en lo dispuesto en los artículos 118 y 140 incisos 5) y 14), de la Constitución Política,

DECRETAN:

Artículo 1°—Ampliase la convocatoria a sesiones extraordinarias a la Asamblea Legislativa, realizado por el Decreto Ejecutivo N° 38734-MP a fin de que se conozcan los siguientes Proyectos de Ley:

Expediente N° 18.629, reforma constitucional del artículo 51 para garantizar la protección especial del estado a las personas con discapacidad.

Expediente N° 19.318, programa de apoyo y reactivación de las MIPYMES del sector turismo costarricense.

Artículo 2°—Rige a partir del 26 de febrero del 2015.

Dado en la Presidencia de la República, a los veintiséis días del mes de febrero de dos mil quince.

LUIS GUILLERMO SOLÍS RIVERA.—El Ministro de la Presidencia, Melvin Jiménez Marín.—1 vez.—O. C. N° 3400025235.—Solicitud N° 30856.—(D38883-IN2015024661).

N° 38893-JP

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA  
Y LA MINISTRA DE JUSTICIA Y PAZ

Con fundamento en lo dispuesto en los artículos 140, inciso 18) y 146 de la Constitución Política, en los artículos 13 y 32 de la Ley de Asociaciones N° 218, en los artículos 27 y siguientes de su Reglamento.

Considerando:

I.—Que el artículo 32 de la Ley de Asociaciones N° 218 de ocho de agosto de mil novecientos treinta y nueve y sus reformas, confiere al Poder Ejecutivo la potestad de declarar de Utilidad Pública a las Asociaciones simples, federadas o confederadas, cuyo desarrollo y actividades sean particularmente útiles para los intereses del Estado, y que por ello contribuyan a solventar una necesidad social, así como revocar este beneficio, si desaparecen los motivos por los cuales fue concedido.

II.—Que el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados dispuso que las Asociaciones de acueductos rurales del distrito de Cajón de Pérez Zeledón debieron fusionarse.

III.—Que la Asociación Administrativa del Acueducto Rural de Santa María, San Francisco y Pilar de Cajón de Pérez Zeledón, cédula jurídica N° 3-002-296515, fue declarada de utilidad pública mediante Decreto Ejecutivo N° 35864-J, publicado en el Diario Oficial N° 66 de 7 de abril del 2010 y es una de las Asociaciones que debió fusionarse.

IV.—Que todas las Asociaciones de Acueductos Rurales de Cajón de Pérez Zeledón, debieron fusionarse, y nacieron a la vida jurídica como Asociación Administradora del Acueducto y Alcantarillado Sanitario del Distrito de Cajón de Pérez Zeledón, cédula jurídica N° 3-002-238594.

V.—Que de conformidad con el artículo 13 de la Ley de Asociaciones la extinción de la Asociación procede cuando sea materialmente y legalmente imposible continuar operando como Asociación.

VI.—Que la Asociación Administradora del Acueducto y Alcantarillado Sanitario del Distrito de Cajón de Pérez Zeledón, cédula jurídica N° 3-002-238594, se encuentra solicitando la Declaratoria de Utilidad Pública ante el Ministerio de Justicia y Paz.

VII.—Que en virtud de lo anterior, lo procedente es revocar la declaratoria de utilidad pública otorgada a la Asociación Administrativa del Acueducto Rural de Santa María, San Francisco y Pilar de Cajón de Pérez Zeledón, cédula jurídica N° 3-002-296515, emitida mediante el Decreto Ejecutivo N° 35864-J, publicado en *La Gaceta* N° 66 del 7 de abril del 2010. **Por tanto,**

DECRETAN:

Artículo 1°—Revocar y dejar sin efecto el Decreto Ejecutivo N° 35864-J en el cual se declaró de Utilidad Pública a la Asociación Administrativa del Acueducto Rural de Santa María, San Francisco y Pilar de Cajón de Pérez Zeledón, cédula jurídica N° 3-002-296515, decreto que fue publicado en *La Gaceta* N° 66 del 7 de abril del 2010.

Artículo 2°—Rige a partir de su publicación.

Dado en la Presidencia de la República.—San José, a los veintisiete días del mes de noviembre del dos mil catorce.

LUIS GUILLERMO SOLÍS RIVERA.—La Ministra de Justicia y Paz, Cristina Ramírez Chavarría.—1 vez.—O. C. N° 23705.—Solicitud N° 8251.—C-51670.—(D38893 - IN2015024837).

N° 38942-MP

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA  
Y EL MINISTRO DE LA PRESIDENCIA

Con fundamento en lo dispuesto en los artículos 118 y 140 incisos 5) y 14), de la Constitución Política.

DECRETAN:

Artículo 1°—Ampliase la convocatoria a sesiones extraordinarias a la Asamblea Legislativa, hecha por el Decreto Ejecutivo N° 38734-MP a fin de que se conozca el siguiente proyecto de Ley:

Expediente N° 19033, autorización al Estado Costarricense y al Ministerio de Ambiente y Energía para que desafecte, segregue y done un terreno de su propiedad a la Asociación de Desarrollo Específica para la Construcción y Mantenimiento de Parque de Recreación del Este Liberia, Guanacaste.

Expediente N° 19467, Ley para el Financiamiento de Programas para la Promoción de una Cultura de Paz en los Hogares Costarricenses.

Artículo 2°—Rige a partir del 26 de marzo del 2015.

Dado en la Presidencia de la República, a los veintiséis días del mes de marzo del año dos mil quince.

LUIS GUILLERMO SOLÍS RIVERA.—El Ministro de la Presidencia, Melvin Jiménez Marín.—1 vez.—O. C. N° 3400025235.—Solicitud N° 30851.—(D38942-IN2015024664).

### ACUERDOS

#### PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

N° 214-P.—San José, 19 de febrero del 2015

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

Con fundamento en lo dispuesto en los artículos 139 de la Constitución Política, 26 inciso a), y 47 inciso 3) de la Ley General de la Administración Pública (Ley N° 6227 de 2 de mayo de 1978).

ACUERDA:

Artículo 1°—Autorizar al señor Rosendo Pujol Mesalles, Ministro de Vivienda y Asentamientos Humanos, cédula de identidad número ocho-cero cuarenta y dos-setecientos catorce, para que viaje a la ciudad de Panamá, República de Panamá en representación del Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos, para participar del "Diálogo Regional de Políticas de Cambio Climático", actividad organizada por la Red de Cambio Climático del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) a celebrarse los días 3 y 4 de marzo del 2015. La salida del señor Pujol Mesalles, hacia la ciudad de Panamá se realizará

# Acuerdo 1921

Pág 2

La Gaceta N° 99 — Lunes 25 de mayo del 2015

## CONTENIDO

	Pág N°
<b>PODER LEGISLATIVO</b>	
Acuerdos.....	2
<b>PODER EJECUTIVO</b>	
Acuerdos.....	4
Resoluciones.....	6
<b>DOCUMENTOS VARIOS.....</b>	<b>9</b>
<b>TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES</b>	
Edictos.....	52
Avisos.....	53
<b>CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA.....</b>	<b>53</b>
<b>REMATES.....</b>	<b>59</b>
<b>INSTITUCIONES DESCENTRALIZADAS.....</b>	<b>59</b>
<b>AVISOS.....</b>	<b>60</b>
<b>NOTIFICACIONES.....</b>	<b>66</b>
<b>FE DE ERRATAS.....</b>	<b>76</b>

## PODER LEGISLATIVO

### ACUERDOS

#### DEFENSORÍA DE LOS HABITANTES DE LA REPÚBLICA

N° 00001921

##### LA DEFENSORA DE LOS HABITANTES DE LA REPÚBLICA

Con fundamento en los artículos 11, 28, 140 inciso 8) de la Constitución Política, los artículos 1°, 2° y 11 de la Ley de la Defensoría de los Habitantes de la República, Ley N° 7319 publicada en *La Gaceta* N° 237 del 10 de diciembre de 1992; los artículos 59, 60, 64, 65 inciso 1), 66 inciso 1), 67, 70, 89, 90, 91, 102 y 103 de la Ley General de la Administración Pública, Ley N° 6227; los artículos 3, 8, 9 incisos a), d) e) i), 10, 11, 12 incisos a), c) y e), 21, 22 y 43 del Reglamento a dicha Ley, Decreto Ejecutivo N° 22266-J del 16 de julio de 1993; los artículos 1°, 2°, 3°, 4° y 6° del Estatuto Autónomo de Organización de la Defensoría de los Habitantes que es Acuerdo N° 528-DH del 11 de mayo de 2001.

##### Considerando:

I.—Que la Defensoría de los Habitantes de la República es la máxima autoridad en la organización, ejecución y desarrollo de las funciones y disposiciones que asignan a la institución la Ley N° 7319 y el Reglamento N° 22266-J.

II.—Que la Defensoría de los Habitantes tiene la potestad de definir las estrategias y acciones de intervención institucional más apropiadas para el eficiente cumplimiento de las atribuciones y competencias del órgano.

III.—Que entre tales acciones y estrategias y según el fundamento jurídico general y el particular de la Ley de la Defensoría de los Habitantes y su respectivo Decreto Ejecutivo señalado al inicio del presente Acuerdo, la Defensoría de los Habitantes en su condición de Jerarca, tiene la potestad expresa de delegar en los órganos internos de la institución y en sus servidoras y servidores, funciones, actividades y tareas específicas, entre éstas la recepción, la admisión e investigación de quejas, reclamos o denuncias para asegurar el cumplimiento del mandato institucional.

IV.—Que la Ley y el Reglamento de la Defensoría de los Habitantes de la República establecen como uno de sus mandatos, la protección de los derechos e intereses de los habitantes y en general, el ordenamiento jurídico encarga a todo órgano y ente público la función de velar por el buen funcionamiento, la eficiencia, la continuidad y la agilización en la gestión pública dentro del marco de las competencias legalmente asignadas.

V.—Que el artículo 8° de la Ley General de Control Interno establece como *sistema de control interno* el conjunto de acciones ejecutadas por la administración activa dirigidas a proporcionar seguridad y garantizar la eficiencia y eficacia de sus operaciones. De igual forma, el artículo 12° de esta Ley define dentro de los deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno, velar por el adecuado desarrollo de la actividad del ente o del órgano a su cargo.

VI.—Que de acuerdo con los artículos 21, 22 y 43 del Reglamento a la Ley de la Defensoría de los Habitantes, dentro de la estructura orgánica y funcional establecida en el Estatuto Autónomo de Organización de la institución (Acuerdo N° 528-DH del 11 de mayo de 2001 y sucesivas reformas), ciertos actos y actividades de la función de defensa fueron delegadas en las Direcciones de Defensa, la Dirección de Admisibilidad para la atención inmediata de casos que reúnen criterios objetivos previamente determinados formalmente y en la Dirección de Sedes Regionales. Igualmente fueron formalmente definidas las particularidades de sus ámbitos temáticos y el alcance de sus competencias.

VII.—Que la experiencia acumulada a través de los años por estas unidades en las funciones de investigación y defensa, aunada a la multiplicidad y complejidad de las tareas, funciones y procesos en los que tradicionalmente interviene en forma directa el o la Jerarca institucional, han llevado a ponderar la oportunidad y conveniencia de mantener esta delegación, afianzándola aún más a través de la habilitación expresa para realizar con autonomía pero siempre en constante comunicación y coordinación con el o la Jerarca así como entre las diferentes Direcciones en los casos cuya naturaleza especial así lo aconseje, las actividades materiales necesarias para el eficiente ejercicio de la función de defensa, incluida la adopción formal de ciertos actos administrativos a través de la firma de varios tipos documentales.

VIII.—Que la delegación de los actos que se dispone en el presente Acuerdo para el más eficiente ejercicio de la función de defensa, realza la importancia del principio de coordinación como principio rector de la gestión entre las diferentes Direcciones como sustento a la implementación de mecanismos de trabajo para el abordaje conjunto con una perspectiva interdisciplinaria e integradora de quejas, asuntos o temas que correspondan a la competencia de dos o más Direcciones.

IX.—Que bajo el nuevo modelo de delegación, será posible al o la Jerarca y a su Despacho atender todos los asuntos institucionales con mayor agilidad, celeridad y eficiencia y dotarlo de un nivel de



incidencia estratégico más amplio para la atención prioritaria de temas estructurales, de relevancia e interés nacional, por lo general de una complejidad significativa y cuya resolución depende en buena medida del ejercicio de la magistratura de influencia que se obtiene sólo a través de su intervención directa.

X.—Que por el nivel estratégico en que se ubican las funciones de dirección y coordinación general de las funciones administrativa, de promoción y defensa de derechos que corresponden al o la Jerarca institucional y por encargo expreso al Defensor Adjunto, no resulta conveniente delegar en las Direcciones de Defensa, Admisibilidad y Atención Inmediata y de Sedes Regionales la emisión de todos aquellos actos finales que implican la adopción de una posición institucional definitiva cuyo contenido o efectos resulten desfavorables a las pretensiones planteadas por las y los habitantes al momento de interposición de su queja, o en los que el o la Defensora de los Habitantes gira recomendaciones para su protección y tutela. **Por tanto,**

**ACUERDA:**

1°—Ratificar la delegación en la Dirección de Admisibilidad y Atención Inmediata, las Direcciones de Defensa y Sedes Regionales, de las funciones de defensa, según las particularidades de sus ámbitos temáticos y el alcance de sus competencias ya dispuestas en el Estatuto Autónomo de Organización y sus sucesivas reformas.

2°—Incluir dentro del ámbito de delegación dispuesto estatutariamente, la habilitación expresa a las y los Directores así como a los Coordinadores de las Oficinas Regionales, para realizar las actividades materiales necesarias para el eficiente ejercicio de la función de defensa, incluyendo la adopción formal de los actos administrativos a través de la firma de los documentos que constan en la plataforma informática de defensa y que se indican a continuación:

- a) Admisibilidad de la queja
- b) Orientación al habitante
- c) Acumulación de queja
- d) Criterio al o la habitante
- e) Todos los documentos empleados para otorgar audiencia formal a través de traslados o solicitudes de informe a funcionarias y funcionarios públicos en fase de investigación, seguimiento o monitoreo, dirigidos a quienes ocupan puestos de jefatura pero ubicados en los niveles medios y técnicos.

Quedan comprendidas en esta categoría las solicitudes de informe giradas en el marco de los procesos de audiencias públicas para la fijación de tarifas de servicios públicos y los de hostigamiento sexual en el empleo y la docencia, conforme la ley especial.

En los supuestos de omisión al deber de presentar el informe, el o la Directora deberá remitir un recordatorio al o la funcionaria pública incumpliente. De persistir la omisión, podrá girarle una única prevención.

En los casos en que la prevención resulte infructuosa, el o la Defensora de los Habitantes en forma única y exclusiva dará cuenta de los incumplimientos del titular subordinado al o la Jerarca del respectivo órgano o ente público y ratificará la solicitud de informe dentro de un plazo de cinco días hábiles.

Lo anterior sin perjuicio de todas las solicitudes de informe o traslados así como en general toda comunicación formal, en que a partir de una intervención institucional oficiosa o incluso por denuncia en que por la relevancia del asunto o el interés nacional que suscita, el o la Jerarca, sin necesidad de agotar el procedimiento descrito en el apartado anterior, desde el inicio decida dirigir a los miembros de los Supremos Poderes, Juntas Directivas de órganos desconcentrados, Jerarcas del sector público descentralizado tanto institucional como territorial, incluidos los entes públicos no estatales, empresas públicas estatales y no estatales e independientemente de su carácter unipersonal o colegiado.

- f) Únicamente a las y los Directores de Defensa y de Admisibilidad los siguientes actos de cierre o conclusión de la intervención institucional:

- f.1.- Cierre por Falta de Interés Actual
- f.2.- Cierre de la Consulta o Cierre por Carátula
- f.3.- Cierre de Expediente en Seguimiento
- f.4.- Cierre de Hostigamiento Sexual sin recomendaciones
- f.5.- Cierre por Gestiones Informales
- f.6.- Informe Final sin Recomendaciones.

Con excepción del acto administrativo de Cierre por Falta de Interés Actual, en todos los demás casos, la investigación sea sumaria o formal, deberá demostrar que los derechos e intereses del o la habitante fueron garantizados en su totalidad, todo lo cual deberá quedar acreditado fehacientemente en el expediente levantado al efecto, bajo responsabilidad del o la Directora a cargo del asunto.

- g) Al Director de Sedes Regionales los siguientes actos de cierre:
  - Cierre de Expediente en Seguimiento
  - Informe Final sin Recomendaciones.

A los Coordinadores Oficina Regional los siguientes actos de cierre:

- Cierre por Falta de Interés Actual
- Cierre de la Consulta o Cierre por Carátula
- Cierre por Gestiones Informales.

- h) Suspensión de Trámite de Expediente por Gestión ante el Poder Judicial. En tales casos, deberá acreditarse en el expediente el número de la causa judicial en trámite, así como una descripción sucinta que rinda cuentas suficientes de la identidad del objeto del proceso judicial con el objeto de la denuncia interpuesta ante la Defensoría de los Habitantes.

- i) Informes Interlocutorios o de monitoreo.

3°—Ratificar la conservación de la competencia única y exclusiva del o la Defensora de los Habitantes para la emisión de los siguientes actos administrativos:

- I. Inadmisibilidad de la queja o denuncia.
- II. Informe Final con Recomendaciones.
- III. Cierre de Hostigamiento Sexual con Recomendaciones.
- IV. Cierre de Expediente por Omisión de Respuesta.
- V. Resolución del Recurso de Reconsideración interpuesto contra los informes de la Defensoría de los Habitantes, incluidas las decisiones y actuaciones, conforme el artículo 22 de su Ley.
- VI. Todos los actos de cierre que dan por concluida la intervención institucional que pudieran resultar incluso parcialmente desfavorables a las pretensiones de las y los habitantes.
- VII. En general, toda comunicación formal con los miembros de los Supremos Poderes, Juntas Directivas de órganos desconcentrados, Jerarcas del sector público descentralizado institucional, incluidos los entes públicos no estatales, empresas públicas estatales y no estatales e independientemente de su carácter unipersonal o colegiado.

4°—Sin perjuicio de las disposiciones anteriores, el o la Jerarca puede revisar en cualquier momento lo actuado por las o los Directores así como emitir directrices de procedimiento y lineamientos de fondo de acatamiento obligatorio para asegurar un abordaje integral, interdisciplinario y uniforme en la atención de los casos y temas.

5°—El presente Acuerdo reforma en forma tácita únicamente las disposiciones de procedimiento del Manual del Macroproceso de Defensa de la Defensoría de los Habitantes que se le opongan y en forma expresa los artículos 15 y 37 de dicho cuerpo normativo.

Rige a partir de su publicación en el Diario Oficial *La Gaceta*.

Comuníquese a todo el personal a través del correo oficial institucional y publíquese en el Diario Oficial *La Gaceta*.

Dado en la ciudad de San José, a las once horas con treinta minutos del ocho de mayo del dos mil quince.—Montserrat Solano Carboni, Defensora de los Habitantes de la República.—1 vez.—O. C. N° 15007.—Solicitud N° 3363.—(IN2015032259).

## Acuerdo 1942



ACUERDO #  
00001942

**LA DEFENSORA DE LOS HABITANTES DE LA REPÚBLICA**

Con fundamento en los artículos 11, 28, 140 inciso 8) de la Constitución Política, los artículos 1, 2 y 11 de la Ley de la Defensoría de los Habitantes de la República, Ley N° 7319 publicada en La Gaceta N° 237 del 10 de diciembre de 1992; los artículos 3, 8, 9 incisos a), d) e i), 10, 11, 12 incisos a), c) y e), 21, 22 y 43 del Reglamento a dicha Ley, Decreto Ejecutivo N° 22266-J del 16 de julio de 1993; los artículos 59, 60, 64, 65 inciso 1), 66 inciso 1), 67, 70, 89, 90, 91, 102 y 103 de la Ley General de la Administración Pública, Ley N° 6227; los artículos 1, 2, 3, 4 y 6 del Estatuto Autónomo de Organización de la Defensoría de los Habitantes que es Acuerdo N° 528-DH del 11 de mayo de 2001.

**CONSIDERANDO:**

1. Que la Defensora de los Habitantes de la República es la máxima autoridad en la organización, dirección y coordinación del funcionamiento de la institución.
2. Que para el eficiente cumplimiento de las atribuciones y competencias del órgano, la Defensora de los Habitantes tiene la potestad de definir las estrategias y acciones más apropiadas que posibiliten la consecución de los objetivos institucionales.
3. Que entre tales acciones y estrategias, la Defensora de los Habitantes tiene la potestad expresa de delegar en el Defensor Adjunto la realización de las actividades que aseguren el mejor funcionamiento de la institución.
4. Que conforme lo preceptúa claramente el artículo 10 de la Ley N° 7319, 11 y 12 inciso a) del respectivo Reglamento Ejecutivo, el Defensor Adjunto de los Habitantes es el colaborador director del o la Jerarca institucional y por delegación del o la Defensora de los Habitantes tiene incluso las mismas facultades de la Jerarca.
5. Que a partir de la multiplicidad y complejidad de las funciones que corresponden a la Defensoría de los Habitantes, mediante Acuerdo N° 1906, publicado en La Gaceta N° 82 del 29 de abril de 2015, la Defensora de los Habitantes dispuso delegar en el Defensor Adjunto la coordinación, supervisión y decisión de algunas actividades propias de la función administrativa de la institución.
6. Que con el propósito de atender todos los asuntos institucionales con mayor agilidad, celeridad y eficiencia y dotar al Despacho de un nivel de incidencia estratégico más amplio para la atención prioritaria de temas estructurales, mediante Acuerdo N° 1921, emitido el 8 de mayo de 2015, la Defensora de los Habitantes dispuso afianzar y reforzar la delegación de algunas responsabilidades y actividades de la función de defensa que ya estaba dispuesta en el Estatuto Autónomo de Organización institucional en las Direcciones de Defensa, la Dirección de Admisibilidad, la Dirección de Oficinas Regionales y en los Coordinadores de Oficinas Regionales de la institución, para incluir la firma de ciertos actos expresamente establecidos en dicho Acuerdo.

7. Que para la consecución del mismo objetivo estratégico establecido en el considerando anterior, se ha determinado la necesidad de delegar en el Defensor Adjunto de los Habitantes la adopción y emisión de ciertos actos que forman parte de las funciones sustantivas de defensa, lo cual implica la reforma parcial de los Acuerdos N° 1906 y 1921, referidos anteriormente.

**POR TANTO,**

**ACUERDA:**

**ÚNICO.-** Reformar los Acuerdos N° 1906 y 1921 emitidos por la Defensora de los Habitantes para ampliar los términos de la delegación dispuesta en el Defensor Adjunto de los Habitantes e incluir la adopción y emisión formal, a través de la firma, de los actos administrativos que se indican a continuación:

- Cierres de Consulta que resulten desfavorables a la pretensión del habitante.
- Solicitudes de Informe, incluidos los traslados propiamente así como en general las comunicaciones formales específicamente dirigidas a los miembros de los Supremos Poderes, Juntas Directivas de órganos desconcentrados, Jerarcas del sector público descentralizado tanto institucional como territorial, incluidos los entes públicos no estatales, empresas públicas estatales y no estatales e independientemente de su carácter unipersonal o colegiado.
- Prevenciones a los jerarcas, en el supuesto de que resultare infructuosa la prevención que en primera instancia giran las y los Directores a los titulares subordinados, según los términos dispuestos en el Acuerdo N° 1921.

Rige a partir de su publicación en el diario oficial La Gaceta.

**COMUNÍQUESE A TODO EL PERSONAL A TRAVÉS DEL CORREO OFICIAL INSTITUCIONAL Y PUBLÍQUESE EN EL DIARIO OFICIAL LA GACETA.-** Dado en la ciudad de San José, a las once horas con treinta minutos del 17 de setiembre de dos mil quince. **Montserrat Solano Carboni, Defensora de los Habitantes de la República.**



**Acuerdo 2191**

N° 2191

LA DEFENSORA DE LOS HABITANTES DE LA REPÚBLICA

Con fundamento en el artículo 1, 2 y 11 de la Ley de la Defensoría de los Habitantes de la República, Ley N° 7319 publicada en *La Gaceta* N° 237 del 10 de diciembre de 1992; los artículos 89, 90, 102 y 103 de la Ley General de la Administración Pública, Ley N° 6227; los artículos 3, 8, 9 inciso a), 10, 11, 12 inciso a), 21, 22, del Reglamento a dicha Ley, Decreto Ejecutivo N° 22266-J del 16 de julio de 1993; los artículos 3, 4 y 6 del Estatuto Autónomo de Organización de la Defensoría de los Habitantes que es Acuerdo N° 528-DH del 11 de mayo de 2001.

**Considerando:**

1°—Que la Defensora de los Habitantes de la República es la máxima autoridad en la organización, ejecución y desarrollo de las funciones y disposiciones que asignan a la institución la Ley N° 7319 y el Reglamento N° 22266-J.

2°—Que para el eficiente cumplimiento de las atribuciones y competencias del órgano, la Defensora de los Habitantes tiene la potestad de definir las estrategias y acciones más apropiadas que posibiliten la consecución de los objetivos institucionales.

3°—Que entre tales acciones y estrategias, la Defensora de los Habitantes tiene la potestad expresa de delegar en el Defensor Adjunto la realización de las actividades que aseguren el mejor funcionamiento de la institución.

4°—Que conforme lo preceptúa claramente el artículo 10 de la Ley N° 7319, 11 y 12 inciso a) del respectivo Reglamento Ejecutivo, el Defensor Adjunto de los Habitantes es el colaborador director del o la Jerarca institucional y por delegación del o la Defensora de los Habitantes tiene incluso las mismas facultades de la Jerarca.

5°—Que el artículo 8° de la Ley General de Control Interno establece como sistema de control interno el conjunto de acciones ejecutadas por la administración activa dirigidas a proporcionar seguridad y garantizar la eficiencia y eficacia de sus operaciones. De igual forma, el artículo 12° de esta Ley define dentro de los deberes del o la jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno, velar por el adecuado desarrollo de la actividad del ente o del órgano a su cargo.

6°—Que la multiplicidad y complejidad de las funciones que corresponden a la Defensoría de los Habitantes, tornan necesario delegar en el Defensor Adjunto algunas actividades propias de la función administrativa que permitan atender todos los asuntos institucionales con agilidad, celeridad y eficiencia.

7°—Que conforme la distribución de funciones y competencias establecida en el Estatuto Autónomo de Organización de la Defensoría de los Habitantes, Acuerdo N° 528-DH, el Despacho del o la Jerarca institucional coordina las múltiples actividades

administrativas y adopta las decisiones finales con fundamento en las recomendaciones técnicas que le son giradas por la Dirección Administrativa o los departamentos que la componen en su condición de órganos asesores internos en las materias de su competencia. **Por tanto,**

ACUERDA:

1º—Con fundamento en la normativa legal y reglamentaria invocada, el Defensor Adjunto de los Habitantes asumirá la coordinación y supervisión relacionada con la gestión de la Defensoría de los Habitantes en las actividades administrativas y financieras de la institución. El Defensor Adjunto adoptará las decisiones finales que correspondan con base en las recomendaciones que con sustento técnico sean vertidas por la Dirección de Asuntos Jurídicos, la Dirección Administrativa y en general, las unidades administrativas que la componen en las materias propias de su competencia.

2º—El Defensor Adjunto de los Habitantes atenderá todos los asuntos comprendidos en los procesos de contratación administrativa institucional, para lo cual decidirá respecto a los actos de adjudicación; resolverá los recursos que durante o al final de cada proceso llegaren a interponerse que den por agotada la vía administrativa y suscribirá, en representación de la institución, los contratos que fueren necesarios para la buena gestión de la Defensoría de los Habitantes.

3º—Corresponderá al Defensor Adjunto coordinar, dirigir y recomendar lo que corresponda en el proceso de elaboración de anteproyecto de presupuesto de la institución, así como autorizar y firmar las modificaciones presupuestarias ante la Dirección General de Presupuesto Nacional. Asimismo, corresponderá al Defensor Adjunto supervisar y decidir en torno a las acciones de ejecución presupuestaria institucional que requieran autorización del/la Jefe, todo de acuerdo con el Plan Estratégico institucional.

4º—Delegar la firma de los estados financieros que emite la Defensoría trimestralmente para su envío a la Unidad de Consolidación de la Contabilidad Nacional del Ministerio de Hacienda.

5º—El alcance del presente acto se realiza sin perjuicio de la delegación que para temas, proyectos o aspectos específicos de la función sustantiva institucional la Defensoría de los Habitantes decida asignar al Defensor Adjunto.

6º—Esta delegación rige a partir de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta y durante todo el período de gestión del Defensor Adjunto.

Notifíquese y publíquese en el Diario Oficial.—Dado en la Ciudad de San José, a las trece horas diez minutos del día nueve de enero de dos mil diecinueve.—Catalina Crespo Sancho, Defensora de los Habitantes de La República.—1 vez.—O.C. N° 015001.—Solicitud N° 138297.—(IN2019311928 ).

Además de estas funciones, doy cuenta en este Informe de las intervenciones sustantivas y /o acompañamiento a las jerarcas y las Direcciones en su función de defensa y promoción de los Derechos Humanos.

Como dio cuentas la anterior Defensora en su momento, durante el período en que fuimos nombrados, se avanzó hacia un mejoramiento de la gestión interna.

En la parte sustantiva la Defensoría como órgano auxiliar de la Asamblea Legislativa, ha desempeñado un papel permanente en la discusión de proyectos de ley, emitiendo criterios, participando en comisiones legislativas, en este documento informo de las comparecencias que me fueron delegadas así como de los criterios de Ley rubricados por el suscrito.

En los Informes Anuales, tarea de la cual el Defensor Adjunto es colaborador en su elaboración según lo establece la normativa, se detallan las acciones emprendidas en el período que cubre este documento, sin embargo en este Informe resalto algunas de las labores que fueron delegadas en lo sustantivo y administrativo.

Además refiero sobre casos paradigmáticos y temas estructurales en los que estuve inmerso durante mi gestión.

El fortalecimiento de la capacidad institucional, se enlaza con mejoras esenciales realizadas en el área administrativa, en la cual me correspondió dirigir según las delegaciones realizadas que van desde el mejoramiento de la infraestructura institucional, una ejecución presupuestaria eficiente, estrictos controles en la contratación administrativa haciendo valoraciones de riesgo, aparejada con la incorporación de normas internacionales de contabilidad en los estados financieros que sitúan a la Defensoría en un lugar privilegiado respecto del sector público en esta materia.

# 1 Gestión Sustantiva

## 1.1 Digesto Institucional

El decreto ejecutivo N° 22266, Reglamento de la Ley de la Defensoría de los Habitantes en su artículo 12 inciso d) establece que le corresponde al Defensor Adjunto supervisar la creación, funcionamiento y actualización de un centro de información y documentación que sirva de apoyo para la labor de la institución, bajo esta premisa se establece la creación del Digesto como la herramienta institucional por la cual la Defensoría homologará sus líneas de acción y posición en relación con la defensa de los derechos e intereses de las y los habitantes.

En esta Administración se asumió la responsabilidad de concretar la elaboración del Digesto institucional y saldar así la deuda que se ha tenido con la institución. Para lo cual se estableció, el siguiente objetivo general:

### **Objetivo General**

Contar con una plataforma de consulta que se consolide a partir de las solicitudes de intervención que generen cierres de expedientes, inadmisibilidades, informes finales con o sin recomendaciones, criterios sobre proyectos de ley, acciones judiciales y cualquier otra resolución que sea relevante y defina una posición institucional en relación con los indicadores de violación de derechos, determinados por la Defensoría de los Habitantes. Posteriormente, conformé mediante oficio DH-503-2016 de fecha 22 de agosto de 2016 una comisión con criterio experto para que emitieran sus sugerencias con la finalidad de generar los requerimientos del mismo.



22 de agosto de 2016  
DH-503-2016

Sra. Catalina Delgado  
Directora de Asuntos Jurídicos

Sra. Jenny Phillips  
Directora de Admisibilidad

Sr. Carlos León  
Director Oficinas Regionales

Sra. Tatiana Mora  
Directora de Calidad de Vida

Sra. Hazel Díaz  
Directora Control de Gestión Administrativa

Sra. Ana Karina Zeledón  
Directora de Asuntos Económicos

Sra. Roxana Chacón  
Directora Asuntos Laborales

Sra. Katty Rodríguez  
Directora de Niñez y Adolescencia

Sr. Mario Zamora  
Director de Protección Especial

Sra. Lilliana Castro  
Directora de la Defensoría de la Mujer

Estimadas señoras y señores:

Reciban un cordial saludo. A finales del año 2016 se espera tener construido el Plan Estratégico de Tecnologías de Información el cual tiene como objetivo generar una mejora institucional esa área tan sensible. Dentro de la programación del mismo, el Departamento de Informática tiene dispuesto diseñar un nuevo sistema informático de defensa que contemple el digesto institucional, a efectos de saldar una deuda que ha tenido la institución.

Para elaborar la arquitectura del digesto, partiendo del modelo que diseñó y que actualmente utiliza la Dirección de Control de Gestión Administrativa, el cual como ustedes saben, se encuentra disponible en el sistema actual de la institución, es necesario la conformación de un grupo de trabajo con criterio experto para tales fines.

De manera tal y según sus sugerencias dicho grupo estará integrado por los siguientes funcionarios que por su experticia representa una garantía de la solidez de los criterios y aportes, a saber:

Dirección de Asuntos Jurídicos: Alvaro Herrera

Dirección de Admisibilidad: Adrián Azofeifa

Dirección de Oficinas Regionales: Carolina Ramírez

Dirección de Calidad de Vida: Yolanda Chamberlain

Dirección Control de Gestión Administrativa: Luis Richmond

Dirección de Asuntos Económicos: Fulvio Sandoval

Dirección Asuntos Laborales: Heidy Oviedo

Dirección de Niñez y Adolescencia: Laura Fernández

Dirección de Protección Especial: Rosy Zúñiga

Defensoría de la Mujer: Ivania Solano

Además, la Comisión estará integrada por Geovanny Barboza, Ana Laura López, Hugo Escalante y será coordinada por el suscrito.

Como les he indicado personalmente si ustedes desean participar de las sesiones será de gran valía.

El plazo para construir esta propuesta -de conformidad con la disponibilidad financiera- es al 31 de octubre de 2016, motivo por el cual comprenderán mi petición de que las convocatorias son de obligada asistencia.

La primera reunión de la Comisión será el próximo viernes 26 de agosto de 2016 a las 2:00 p.m., en el comedor institucional.

Con las muestras de mi consideración y estima.

Juan Manuel Cordero González  
Defensor de los Habitantes de la República



Cc: Montserrat Solano Carboni, Defensora de los Habitantes  
Geovanny Barboza, Director de Planificación.

A partir de los insumos suministrados por la Comisión, se establecieron los siguientes requerimientos:

## Requerimientos

1. Se debe desarrollar un módulo donde se integren todas las resoluciones y acciones judiciales identificadas como relevantes para la Institución y conformar con ellos el Digesto Institucional.
2. El módulo de Digesto debe permitir al usuario encontrar fácilmente posiciones que la institución ha tenido en temas específicos mediante diferentes criterios de búsqueda, con la posibilidad de integrar filtros para realizar cruces por variables.

---

### Criterios de Búsqueda

- Entidad Denunciada
  - Tipología de Derechos
  - Ubicación Geográfica (del hecho y de la persona)
  - Poblaciones
  - Fechas
  - Descriptores por Palabras Claves con posibilidad de subdescriptores
  - Tipo de documento
  - Forma de Intervención
- 

3. El Digesto debe contener al menos un extracto del Informe en cuestión, descriptores sobre ese extracto que permitan facilitar la comprensión de la temática tratada y la referencia de la tipología aplicada.
4. La estructura del Digesto debe dar el espacio para integrar normativa, jurisprudencia y todo lo relacionado con el control de convencionalidad que fundamente la posición institucional.
5. Todo resultado de las búsquedas debe tener conexión al expediente que contenga el documento de interés, a menos de que sea un expediente confidencial.

6. Además de las clásicas búsquedas por cadenas de caracteres y parámetros, es imprescindible la implementación de esquemas conceptuales y algoritmos de búsqueda indexada según términos de un Tesauro o glosario de palabras claves, que permitan la búsqueda de información, independientemente de su formato y contenido, para obtener resultados acotados, manejables y siempre pertinentes.
7. El sistema debe tener habilitada la opción para identificar la relevancia de un documento para los usuarios durante el ciclo de aprobación.
8. Todo documento identificado como relevante debe ser aprobado por el Jerarca, cumplir con las firmas que correspondan según el tipo de documento y haber superado los plazos de notificación y reconsideración para ser incorporados al Digesto.
9. Los documentos que cumplen con todos los requisitos son ubicados en una vista donde, el defensor Adjunto como responsable último del proceso, da la aprobación final de incorporación del documento al Digesto institucional.

## **Proceso**

Los profesionales de defensa así como los Directores y Directoras serán responsables de identificar y marcar las resoluciones y acciones judiciales que consideran relevantes para ser incorporadas en el Digesto.

Tanto los Asesores como el Jerarca pueden identificar y marcar como relevante una solicitud de intervención a lo largo del proceso de revisión y aprobación de las resoluciones.

Una vez notificada la resolución y superado el plazo de reconsideración de la misma, el sistema solicitará la aprobación final del Defensor Adjunto para ser incorporada al Digesto Institucional.

## **Etapas de implementación para la creación del Digesto**

Para recuperar la memoria institucional e incorporar todo lo actuado y posiciones adquiridas por la institución se realizará un trabajo conjunto con todos los y las profesionales de defensa de la siguiente manera:

- Resoluciones 1993 al 1996: Recuperar la línea estratégica de pensamiento.
- Resoluciones 1996 al 2010: Selección por identificación del personal.
- Resoluciones 2011 al 2018: Revisión general de todos los informes para selección.

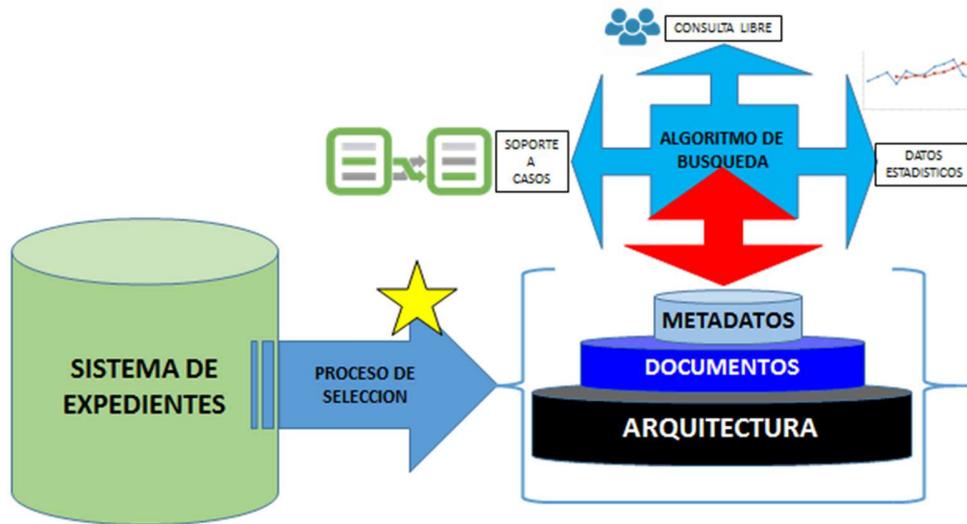
Además de las revisiones de las y los profesionales se deben de tomar en cuenta como base para la conformación del Digesto: el Índice de Resoluciones de Gestión Administrativa, las compilaciones de las Direcciones de Calidad de Vida, Mujer y la herramienta de Admisibilidad, asimismo se debe realizar una revisión minuciosa de los informes anuales y boletines de prensa.

## **Confidencialidad**

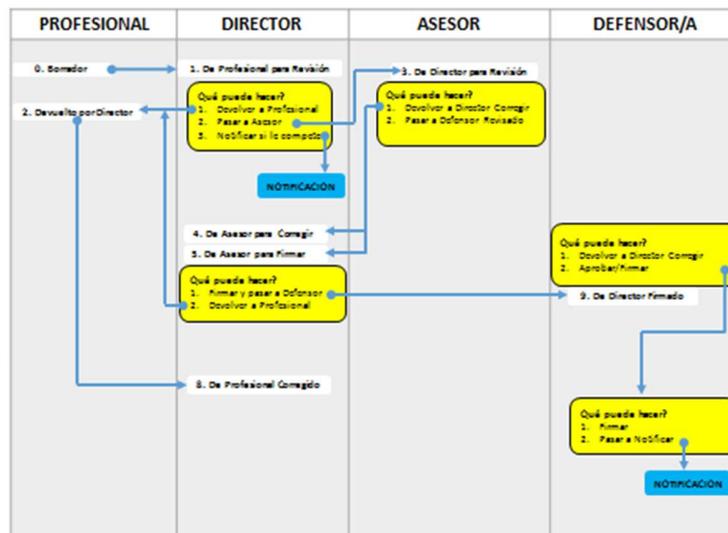
En el caso de confidencialidad se debe visualizar un extracto de la resolución y la normativa. Lo anterior de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales Ley 8968.

## **Diagrama de Flujo y Ciclo del Digesto**

Se muestra a continuación un diagrama de flujo y los ciclos del Digesto que de modo ilustrativo explica el funcionamiento y la lógica de la herramienta.



**FLUJO  
PROCESO DE  
APROBACION  
DE  
DOCUMENTOS**



## Ciclo del dígito

### Ciclo aprobación documentos en el Sistema SOL

DOCUMENTO EN DIGESTO

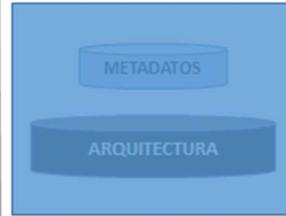
1. De proponer para Resaca

Proponer Documento para Digesto

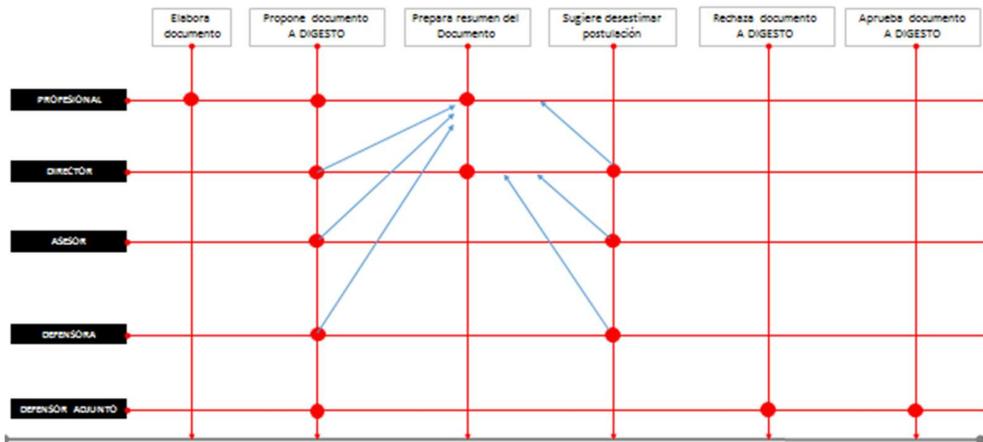
Ingrese aquí si desea proponer este documento para pasar al Digesto

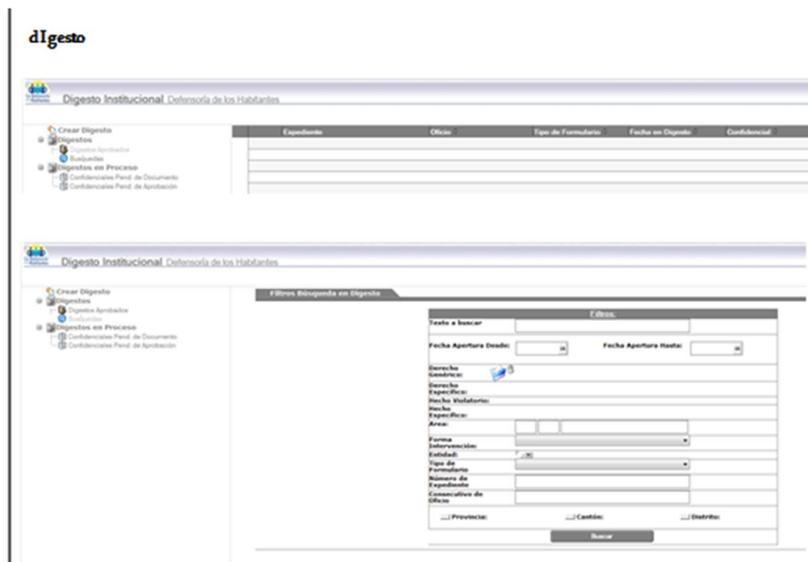
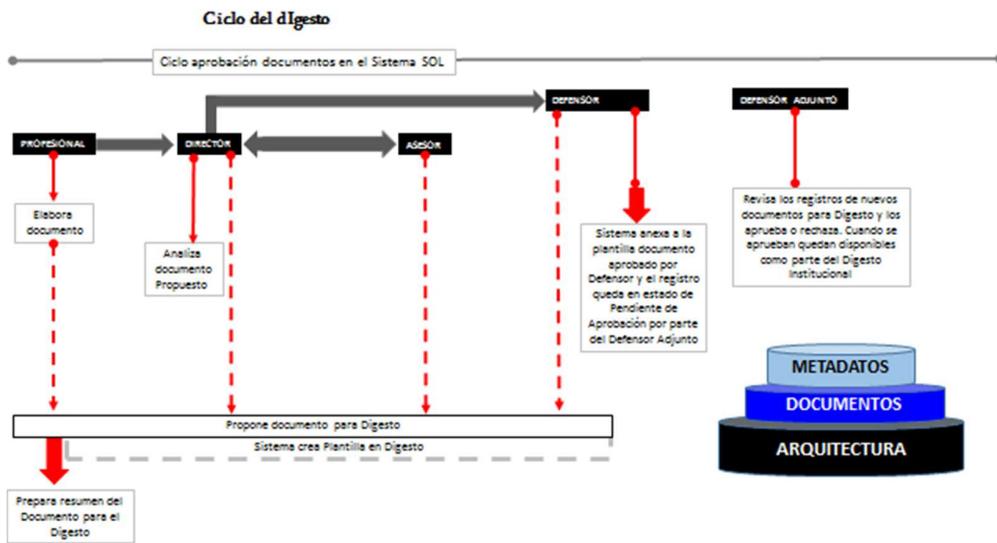
- Al darle clic al botón "Proponer Documento para Digesto" sucederá lo siguiente:
1. Automáticamente se creará una plantilla en la Base de Datos del Digesto, con información general de este Expediente
  2. La plantilla creada quedará en Borrador.
  3. Cuando el documento sea revisado por el Asesor, éste tendrá que hacer un resumen general del contenido del documento
  4. Cuando el documento sea aprobado por el Defensor, se adjuntará automáticamente el documento firmado a a plantilla del Digesto
  5. En ese momento la plantilla del Digesto pasará a Defensor Adjunto para que dé la aprobación de ser publicado en el Digesto
  6. A partir de ahora este documento del Expediente quedará marcado como "Documento en Digesto"

Proponer Documento para Digesto



### Ciclo de propuestas de documentos para el DIGESTO





Como indiqué al inicio del presente Informe he de resaltar que durante mi período como Defensor Adjunto de los Habitantes, he dado cumplimiento a una deuda histórica en relación con el mandato establecido en el inciso d) de dicho artículo, toda vez que la Defensoría de los Habitantes ya cuenta con la herramienta tecnológica de un Digesto que compilará los Informes Finales más relevantes de la Defensoría de los Habitantes así como las Inadmisibilidades, con el propósito no solo de aglutinar de manera sistémica los principales aportes jurisprudenciales en las materias de competencia de la Institución, sino que además será un

instrumento de trabajo que potenciará los procesos de defensa, contribuirá al reforzamiento de criterios uniformes, así como contribuirá en la disminución de los tiempos de resolución.

En diciembre de 2018 se dio a conocer la incorporación del Módulo Informático del Digesto en el Sistema de Defensa institucional.

Asimismo y para preservar la información de uso restringido, sensible y confidencial, la Dirección Jurídica elabora una Directriz sobre protección de datos personales, la cual una vez oficializada por la Señora Defensora debe ser comunicada oportunamente a todo el personal de la Institución a efectos de tener claridad de los datos sensibles que deben suprimirse de los documentos que van a ser incorporados al Digesto, en cumplimiento de la legislación sobre protección de datos personales.

Además se elaboró un protocolo para el uso de la herramienta.

## **1.2 La Defensoría de los Habitantes como órgano auxiliar de la Asamblea Legislativa**

### **1.2.1 Presentación de Informes Anuales a la Asamblea Legislativa**

Conforme a las obligaciones encomendadas al Defensor Adjunto, colaboré en estrecho con la elaboración de los Informes Anuales presentados a la Asamblea Legislativa.

Este documento es más que un requisito de ley: es el mismo examen riguroso del estado de los derechos humanos en el país. Durante la gestión y el liderazgo de la Defensora Solano Carboni con miras al ejercicio de control político del Legislativo sobre el Estado, además de las acciones paradigmáticas de cada Dirección de la Defensoría, el Informe Anual incluyó una primera parte con aportes especiales sobre la realidad nacional, de acuerdo con el mandato de la Institución.

### **1.2.2 Participación en las comisiones legislativas**

La Defensoría participó en múltiples audiencias en diversas comisiones legislativas para presentar el criterio de la Defensoría sobre proyectos respecto de los cuales, los y las diputadas han solicitado la posición de la Institución Nacional de Derechos Humanos. A continuación se presentan algunas de las comisiones y expedientes consultados y audiencias que atendí como Defensor Adjunto de los Habitantes.

- Solicitud de criterio y audiencia en Comisión Permanente de Ambiente sobre el proyecto "Ley para la regulación del patrimonio natural y forestal del Estado", expediente 20.407. Se manifestó que el país debe tomar decisiones contundentes para cumplir con el Acuerdo de París y avanzar en la lucha contra el cambio climático.
- Se participó en comisión especial legislativa para referirse a una investigación de oficio de la Defensoría de los Habitantes, cuyo objetivo central, es conocer el fundamento técnico, administrativo y basado en derechos humanos que justificó el Acuerdo de Junta Directiva de CCSS,

número 8800, en el cual, se realizó un cambio en el modelo de atención de trasplante hepático. Se está dando seguimiento a este proceso, para garantizar, que el cambio de la atención de los trasplantes en el país, si es que así procede, de acuerdo con lo que decida el juez contencioso, se fundamenta en garantizar, oportunidad y calidad de los servicios de beneficio de los pacientes, y no represente un perjuicio en la atención en salud. Actualmente hay un proceso contencioso, por lo que la Defensoría tuvo que suspender la investigación que estaba realizando en este sentido.

### 1.2.3 Criterios a proyectos de ley

Los siguientes son los criterios a proyectos de ley que fueron firmados por el suscrito y remitidos en tiempo y forma a la Asamblea Legislativa:

OFICIO	PROYECTO DE LEY
<b>DH-0185-2015</b>	REFORMA AL ARTICULO 13, INCISO J) Y ADICIÓN DE UN PÁRRAFO FINAL AL ARTICULO 19 Y UN TITULO VIII, AL CODIGO MUNICIPAL, LEY N° 7794, LEY PARA EL FORTALECIMIENTO DE LAS CONSULTAS POPULARES EN EL ÁMBITO CANTONAL Y DISTRITAL
<b>DH-0157-15</b>	LEY PARA LA INVESTIGACIÓN, REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS PLANTAS CANNABIS Y CÁÑAMO PARA USO MEDICINAL, ALIMENTARIO E INDUSTRIAL
<b>DH-DAEC-0183-2015</b>	LEY PARA MEJORAR LA LUCHA CONTRA EL CONTRABANDO.
<b>DH-0176-2015</b>	LEY PARA PERFECCIONAR LA RENDICIÓN DE CUENTAS.
<b>DH-CGA-0324-2015</b>	REFORMA A LA LEY N° 8563 DE FORTALECIMIENTO FINANCIERO DEL INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL
<b>DH-CV-0302-2015</b>	LEY DE PROTECCIÓN DEL BIENESTAR DE LOS HABITANTES EN LA ZONA MARÍTIMO TERRESTRE (ZMT) Y DE GARANTÍAS AMBIENTALES SOBRE EL PATRIMONIO NATURAL DEL ESTADO
<b>DH-0740-2015</b>	"REFORMA AL ARTÍCULO 162 DEL CÓDIGO PENAL PARA RESTITUIR LA PENA POR ABUSOS SEXUALES CONTRA PERSONAS MAYORES DE EDAD"

<b>DH-0042-2016</b>	"LEY DE CREACIÓN DE LA JURISDICCIÓN ESPECIALIZADA EN DELINCUENCIA ORGANIZADA EN COSTA RICA"
<b>DH-DAL-598-2016</b>	LEY PARA GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DE DERECHOS LABORALES EN LOS PROCESOS DE DESALOJO DE PREDIOS RURALES, MODIFICACIÓN DEL INCISO H) DEL ARTÍCULO 70 DEL CÓDIGO DE TRABAJO, LEY N° 2 DEL 27 DE AGOSTO DE 1943 Y SUS REFORMAS
<b>DH-CGA-0611-2016</b>	LEY REGULADORA DE LAS ASIGNACIONES Y DE LAS AYUDAS TÉCNICAS Y ADMINISTRATIVAS DESTINADAS A LAS Y LOS DIPUTADOS
<b>DH-MU-0599-2016</b>	ADICIÓN DEL ARTÍCULO 5 BIS A LA LEY DE LA PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD SOCIAL DE LA MUJER, N° 7142 DE 26 DE MARZO DE 1990
<b>DH-MU-0465-2016</b>	REFORMA DEL ARTÍCULO 95 DEL CÓDIGO DE TRABAJO PARA QUE EL PAGO DE LA LICENCIA POR MATERNIDAD LO CUBRA EXCLUSIVAMENTE LA CAJA COSTA RRICENSE DEL SEGURO SOCIAL Y CON ELLO SE ELIMINE UNA DE LAS RAZONES DE DISCRIMINACIÓN EN CONTRA DE LAS MUJERES EN EL MERCADO LABORAL
<b>DH-619-2016</b>	AUTORIZACIÓN A LA MUNICIPALIDAD DE TURRIALBA PARA QUE DESAFECTE Y DONE UN TERRENO DE SU PROPIEDAD A LA ESCUELA DE EDUCACIÓN ESPECIAL "ALVARO ROJAS QUIRÓS" DE TURRIALBA
<b>DH-618-2016</b>	AUTORIZACIÓN PARA LA MUNICIPALIDAD DE CURRIDABAT PARA QUE DESAFECTE Y DONE UN TERRENO DE SU PROPIEDAD AL MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA (ESCUELA JOSÉ MARÍA ZELEDÓN)
<b>DH-617-2016</b>	LEY PARA GARANTIZAR EL RECONOCIMIENTO DE TÍTULOS EMITIDOS POR INSTITUCIONES Y ORGANISMOS INSCRITOS EN EL EXTRANJERO
<b>DH-635-2016</b>	REFORMA DEL INCISO B), DEL ARTÍCULO 91 DE LA LEY N° 9078, LEY DE TRÁNSITO POR VÍAS PÚBLICAS TERRESTRES Y SEGURIDAD VIAL, DE 4 DE OCTUBRE DE 2012
<b>DH-0214-2017</b>	LEY SOBRE EL REFRENDO DE LAS CONTRATACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
<b>DH-CGA-0220-2017</b>	LEY ORGÁNICA DEL COLEGIO DE OPTOMETRISTAS DE COSTA RICA
<b>DH-0744-2017</b>	ADICIÓN DE UN ARTÍCULO 246 AL CÓDIGO DE FAMILIA, LEY N° 5476 DEL 21 DE DICIEMBRE DE 1973 Y SUS REFORMAS, REGULACIÓN DEL PATRIMONIO COMÚN EN LA UNIÓN DE HECHO IMPROPIA
<b>DH-0746-17</b>	REFORMA DE LOS ARTÍCULOS 49 Y 51 DE LA LEY N° 30, CÓDIGO CIVIL Y 104 DE LA LEY N° 5476, CÓDIGO DE FAMILIA Y SUS REFORMAS LEY DE

	IGUALDAD EN LA INSCRIPCIÓN DE LOS APELLIDOS
<b>DH-CV-0794-2017</b>	REFORMA INTEGRAL A LA LEY No. 7447, DEL 13 DE DICIEMBRE DE 1994 REGULACIÓN DEL USO RACIONAL DE LA ENERGÍA
<b>DH-CV-0951-2017</b>	LEY PARA LA REGULACIÓN DEL PATRIMONIO NATURAL Y FORESTAL DEL ESTADO
<b>DH-1115-2017</b>	LEY ORGÁNICA DEL COLEGIO DE FARMACEUTICOS DE COSTA RICA
<b>DH-CGA-1040-2017</b>	LEY DE CREACIÓN DEL SISTEMA DE EMERGENCIA 9-1-1
<b>DH-CV-0978-2017</b>	REFORMA DEL ARTÍCULO 46 DE LA LEY DE DONACIÓN Y TRANSPLANTE DE ÓRGANOS Y TEJIDOS HUMANOS, LEY N° 9222, DEL 13 DE MARZO DEL 2014
<b>DH-0966-2017</b>	REFORMA DEL ARTÍCULO 11 LA LEY N.º 9428, LEY DE IMPUESTO A LAS PERSONAS JURÍDICAS, DE 22 DE MARZO DE 2017, Y SUS REFORMAS, PARA DOTAR DE RECURSOS A LA DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIÓN Y EXTRANJERÍA, PARA FORTALECER LA DIRECCIÓN DE POLICÍA PROFESIONAL
<b>DH-0970-2017</b>	LEY DE MODIFICACIÓN DEL ARTÍCULO 7 DE LA LEY N.º 8638, LEY ORGÁNICA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA NACIONAL, DEL 14 DE MAYO DE 2008
<b>DH-1092-2017</b>	VEEDURÍAS CIUDADANAS PARA LA PROMOCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN Y LA CONVIVENCIA POLÍTICA
<b>DH-CV-0996-2017</b>	LEY PARA AUTORIZAR EL APROVECHAMIENTO DE AGUA PARA CONSUMO HUMANO Y CONSTRUCCIÓN DE OBRAS EN EL PATRIMONIO NATURAL DEL ESTADO
<b>DH-CGA-0092-2018</b>	ADICIÓN DE UN ARTÍCULO 9 BIS A LA LEY DE PROTECCIÓN AL CIUDADANO DEL EXCESO DE REQUISITOS Y TRÁMITES ADMINISTRATIVOS, N°8220, PARA IMPLEMENTACIÓN DE SEDE DIGITAL EN EL SECTOR PÚBLICO

## **1.3 Casos Emblemáticos**

### **1.3.1 Atención a la población indígena Maleku**

En el marco del programa desarrollado por las Oficinas Regionales de la Institución, me trasladé al Refugio de Vida Silvestre Caño Negro para atender distintas preocupaciones de la población indígena Maleku.

El principal problema que afrontaban era que el Área de Conservación del MINAE no otorgaba permisos de pesca a la población y la comunidad indígena consideraba la laguna de Caño Negro como un sitio ancestral y ciertas ceremonias deben realizarse en el santuario.

Producto de la intervención de la Defensoría el MINAE otorgó finalmente los ansiados permisos reivindicando así un derecho fundamental de la población Maleku.

### **1.3.1 Atención del caso por inundaciones en el Distrito Hospital - Merced de la ciudad capital**

En el año 2017, el nivel de precipitación lluviosa en los meses de invierno sobrepasó los límites históricos, según los datos del IMN.

Producto de ello se presentó un verdadero estado de emergencia en el Distrito Hospital de la ciudad capital, afectando gravemente la infraestructura del Hospital de Niños que motivó al cierre temporal de los servicios de emergencia, nutrición y radioterapia por la inundación del primer piso del nosocomio.

Para la atención a esta grave situación y a instancia de la Directora del Hospital Nacional de Niños, la Defensoría de los Habitantes convocó a varias reuniones con las autoridades de la Municipalidad de San José, la Caja Costarricense de Seguro Social, el Hospital Nacional de Niños, y el AyA. El objeto de las mismas era clarificar y mapear a ciencia cierta el estado del sistema de recolección de

aguas llovidas del casco central de la ciudad de San José que data de hace 150 años.

Este es un tema estructural que debe resolverse por etapas. Sin embargo, para resguardar las instalaciones del Hospital de Niños, la Defensoría de los Habitantes conminó a la Municipalidad de San José para que se hicieran las obras correctivas necesarias, pero el problema y peligro es latente.

### **1.3.3 Atención de los usuarios de los servicios de salud de las Áreas de San Pedro y Curridabat**

La Defensoría de los Habitantes ha recibido varias quejas de habitantes por atrasos en la entrega de medicamentos recetados en especialidades médicas y que son despachados en los primeros niveles de salud de las Áreas de San Pedro y Curridabat, que son administrados vía contrato por la UNIBE.

En febrero de 2019 la Defensoría convoca a las Juntas de Salud, a personeros de la UNIBE y de la CCSS para encontrar soluciones al respecto.

En el proceso de seguimiento al expediente que maneja la Dirección competente se identifican al menos dos problemas: 1) La brecha entre la cantidad de personal en el servicio de farmacia de esas áreas y la demanda y 2) Problemas con algunas interfaces de la receta electrónica.

Al respecto la CCSS informó que la Gerencia General aprobó 13 planes entre farmacéuticos y mensajeros para eliminar la brecha.

En relación con los problemas del sistema de receta electrónica personeros de la CCSS visitarán los centros de atención para verificar la correcta aplicación del sistema de receta electrónica.

### **1.3.4 Denuncias por irrespeto a los derechos de la población trans**

Producto de los discursos de odio generados con el último proceso electoral, el empoderamiento de la población transgénero ha sido evidente según se evidencia

en la casuística recibida en la Defensoría durante este último periodo. Esta población exige a la institucionalidad costarricense, el respeto de la identidad y expresión de género, y ha hecho evidente la necesidad de normas, protocolos, directrices que garanticen sus derechos.

Las principales entidades públicas denunciadas han sido el Ministerio de Seguridad, la Policía Municipal, la Caja Costarricense del Seguro Social, Sistema Penitenciario, Banca Nacional y la Dirección General de Migración y Extranjería. Frente a éstas, las personas transgénero exigen acciones concretas y congruentes con el respeto de sus derechos humanos.

El irrespeto hacia la identidad y expresión de género se ha constatado dentro del sistema penitenciario ya que, contraviniendo lo dispuesto por la Sala Constitucional<sup>1</sup> con respecto al ingreso de prendas femeninas para el uso de la población transexual, algunos centros penitenciarios desconocen el tema, lo irrespetan o se maneja a discreción como un favor, lo que ha dado fundamento para recomendar a las autoridades penitenciarias, la emisión de una circular que aclare la procedencia de ese derecho, además de la divulgación de la misma.<sup>2</sup>

El tema de salud, es igualmente un tema prioritario, dado que en el país no se cuenta con una política para la atención de la salud de la población transgénero, temas como las terapias hormonales, cirugía de modificación de genitales externos, no son desarrollados aún, pese a que desde el año 2007 ya la Sala Constitucional reconoció la necesidad de modificación externa de las personas trans, y el deber del Estado de atender esta necesidad.<sup>3</sup>

Sobre este tema en particular participé dando acompañamiento a la Dirección de Promoción y Divulgación en el Proyecto que se ejecuta mediante HIVOS para la prevención del HIV en la población trans.

---

<sup>1</sup> Sala Constitucional, Voto N° 04524-2012.

<sup>2</sup> DHR, Expediente N° 183788-2015.

<sup>3</sup> Sala Constitucional, Voto N° 7128-2007.

### 1.3.5 Caso Capemcol

La Defensoría de los Habitantes recibió una solicitud de mediación planteada por el Secretario General del Sindicato de Profesionales en Ciencias Médicas (SIPROCIMECA), solicitud de intervención N° 269820-2018-SI, para que se interviniera en un conflicto laboral que enfrentan los trabajadores y trabajadoras del Hospital Nacional Psiquiátrico de la Caja Costarricense del Seguro Social que laboran propiamente en el Centro de Atención para Personas con Enfermedad Mental en Conflicto con la Ley (CAPEMCOL).

CAPEMCOL al ser un centro médico que brinda atención psiquiátrica a las personas inimputables o con imputabilidad disminuida a las que se les ha impuesto una medida cautelar o de seguridad debe, de conformidad con la resolución N° 2009-4555 de la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, coordinar sus labores con el Ministerio de Justicia y Paz, y la Dirección General de Adaptación Social. No obstante, el conflicto surge a raíz de que el personal médico, psicólogos, enfermeros, trabajadores sociales y otros, han sido informados por parte de las autoridades de la Dirección General de Adaptación Social, que todas las personas que ingresen a ese centro deberán ser "requisados" a la hora de entrada y de salida, al igual que los vehículos de los funcionarios, además de realización de cacheos corporales. Esta medida preocupa a la representación sindical, por considerarla como un abuso de poder de parte del Ministerio de Justicia y Paz y de la Policía Penitenciaria al implementar esta medida para los funcionarios de la CCSS pues el CAPEMCOL no es un centro penal.

Mi despacho convocó a las partes involucradas en el conflicto para su acercamiento y un futuro diálogo, a las que acudieron autoridades del Hospital Nacional Psiquiátrico y representantes del Sindicatos de Profesionales en Ciencias Médicas SIPROCIMECA, Sindicato Nacional de Enfermería (SINAE) y Unión Nacional de Empleados de la Caja y la Seguridad Social (UNDECA), sin embargo, a

esta reunión no asistió el Director Nacional de la Policía Penitenciaria a pesar de que fue invitado.

Posteriormente en sesión de trabajo, en presencia de la Ministra de Justicia y Paz, solicité a dicho Ministerio dar a conocer el criterio técnico que se utilizó para justificar el cambio de medidas de seguridad y se trabajara en un borrador de directriz o protocolo de revisión tanto para los funcionarios del CAPEMCOL como para los visitantes y se diera a conocer a la Defensoría de los Habitantes.

Finalmente, el 22 de noviembre del 2018, en mediación convocada en mi condición de Defensor de los Habitantes en funciones, se logró un acuerdo entre los representantes de los Sindicatos SIPROCIMECA, SINAE Y UNDECA y SISSS, autoridades administrativas del Hospital Nacional Psiquiátrico y del CAPEMCOL, la Ministra de Justicia y Paz, señora Marcia González Aguiluz y el señor Pablo Bertozzi Calvo, Director de la Policía Penitenciaria, reunión a la que también asistieron representantes de la Defensa Pública, Asamblea Legislativa y Gerencia Médica de la Caja Costarricense del Seguro Social. En dicha reunión se aclaró a las partes que la Circular 11-2018 que se divulgó previamente era un borrador, y se acordó abrir un plazo para que las partes hicieran observaciones a la Circular y además la Defensoría de los Habitantes se comprometió a abrir una mesa de trabajo para lograr un consenso en la redacción de la Circular a regir en materia de seguridad en el CAPEMCOL.

### **1.3.6 Caso pequeños productores de palma aceitera de la zona sur**

El 4 de setiembre de 2017 la Defensoría de los Habitantes recibió una solicitud de intervención por parte de la Asociación de Productores de Palma Africana (ASBAPROFA), en contra del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), por el trámite seguido, por ese Ministerio, a una solicitud de regulación del precio de la fruta de palma aceitera. La solicitud se realizó debido a los precios bajos que paga la industria a los productores agrícolas, mercado que presenta condiciones no competitivas. En ese sentido, la Ley 7472, Ley de Promoción de la Competencia y

Defensa Efectiva del Consumidor, en su artículo 5, permite la regulación del precio de comercialización de fruta de palma aceitera porque existe una estructura oligopólica.

La Defensoría observó que, después de iniciado el proceso para regular el precio de la fruta de palma y, una vez que la Dirección de Investigación de Mercados de ese Ministerio realizó el estudio sobre el mecanismo de precios, según lo establece el artículo 20 del Reglamento a la Ley 7472; el MEIC decidió no continuar con el procedimiento normado en el Reglamento y suspendió el proceso de regulación de precios sin cumplir con los requisitos establecidos en la normativa.

Debido a lo anterior, en su informe final con recomendaciones (oficio N° 05274-2018-DHR del 9 de mayo de 2018), la Defensoría recomendó al MEIC continuar con el proceso de regulación del precio de fruta de palma aceitera iniciado en el oficio DM-663-16 de fecha 14 de noviembre de 2016, según el procedimiento establecido en la sección segunda del Reglamento a la ley 7472, Decreto No. 37899-MEIC de fecha 8 de julio de 2013, denominada "Regulación de precios en situaciones de excepción" que norma el procedimiento para la aplicación del artículo 5 de la Ley 7472. Dicha recomendación fue ratificada en la resolución del recurso de reconsideración notificado al MEIC el 6 de febrero de 2019.

### **1.3.7 Habitantes del Barrio de Corazón de Jesús**

Una labor importante durante este período fue prestar especial atención a casos en seguimiento que resultan de vieja data. Al respecto, se tienen los expedientes Nos. **135213-2013 y 137267-2013**, que corresponden al problema que afrontan de 50 a 70 familias ubicadas en el Barrio de Corazón de Jesús, Distrito Hospital, -exactamente del CNP 600 metros al sur a mano izquierda-, quienes no cuentan con títulos de propiedad sobre sus viviendas, a pesar de estar en posesión de esas tierras por más de 45 años. Las viviendas fueron otorgadas y vendidas por el IMAS en terrenos de la Junta de Educación de San José (actual dueño del

terreno). Ante esta situación, los habitantes han solicitado a la Defensoría de los Habitantes investigar las razones por las cuales hasta la fecha no se han titulado las tierras ubicadas en el Barrio Corazón de Jesús.

La Defensoría de los Habitantes emitió en el año 2013 un Informe Final con Recomendaciones, con el cual se recomendó la conformación de una Comisión Permanente que analice los alcances del problema denunciado y que evalúe la necesidad de los habitantes del Barrio Corazón de Jesús de contar con la titulación de las casas que habitan desde hace cerca de cuarenta años, todo lo anterior de conformidad con lo que establece el ordenamiento jurídico que rige la materia.

La Comisión fue conformada en mi gestión el 16 de junio del 2015, con la presencia de funcionarios del IMAS, del MEP, del MIVAH, del INVU, de la Municipalidad de San José, de la nueva Junta de Educación de San José y coordinada por mi persona, cuyo objetivo fue el análisis de la titulación de las casas en las que han habitado cerca de 38 familias en el Barrio Corazón de Jesús, Distrito Primero de San José.

Se han llevado a cabo ingentes reuniones de Comisión, lográndose -entre otros- el visado y catastrado de 37 planos del Bloque C, del Barrio Corazón de Jesús. Por su parte, existió por parte de la Municipalidad de San José, una propuesta de realizar un canje del parque de la Escuela República de Chile, por la deuda que mantiene esa urbanización (propiedad de la Junta de Educación de San José) por concepto de impuestos municipales, de los últimos años. Quien tendría que decidir sobre esa propuesta sería el Ministro de Educación. A la fecha, la comisión en referencia continúa vigente, resultando muy valiosos los esfuerzos que se hicieron desde el Despacho que lograron esos primeros 37 visados.

#### **1.4 Participación en temas estructurales**

##### **Primer Informe del Programa "Pobreza y Exclusión" 2018**

En mi gestión apoyé fuertemente el gran esfuerzo llevado a cabo por la Dirección de Asuntos Económicos en conceptualizar el Programa Pobreza y Exclusión: "Observando el cumplimiento de las obligaciones del Estado costarricense frente a los derechos", como una estrategia de intervención para que la Defensoría dé seguimiento y evalúe las acciones que realice el Estado costarricense con miras a alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible, Agenda 2030, en relación con la eliminación de la pobreza extrema.

En el marco de este Programa, la Defensoría de los Habitantes se propuso identificar, analizar y evidenciar los vacíos, debilidades, fortalezas y buenas prácticas de las políticas públicas e institucionalidad costarricense diseñadas para el combate y la superación de la pobreza y de aquéllas destinadas a atender las necesidades de las personas que viven en esa condición. Esto con la finalidad de generar propuestas de acción pública que permitan a las poblaciones en condición de pobreza el goce permanente de sus derechos, a través de estrategias estatales integrales y con una perspectiva estructural.

En el primer Informe Especial, el "Programa Pobreza y Exclusión" de la Defensoría presentó en abril del 2018 los resultados de cuatro investigaciones:

- 1.- Gobernanza del Sector Pobreza y Exclusión Social.
- 2.- Estudio sobre la Estrategia Puente al Desarrollo.
- 3.- Caracterización de las vivencias de los habitantes en condición de pobreza de las regiones Huetar Caribe y Pacífico Central.
- 4.- Análisis del Sistema Nacional Financiero para la Vivienda como instrumento para el combate a la pobreza.

El primer estudio analizó la estructura jurídica y orgánica del sector Pobreza y Exclusión Social, a partir de estándares internacionales en derechos humanos. El segundo informe analiza la Estrategia Puente al Desarrollo y su potencial para alcanzar las metas de la Agenda 2030 en materia de pobreza. El tercer informe es

un acercamiento de la Defensoría a la forma en que las personas en condición de pobreza de las Regiones Huetar Caribe y Pacífico Central enfrentan esa condición; se analizan y explican las diferencias en las vivencias para que sean una guía para la política pública y las actuaciones institucionales. Finalmente, el estudio sobre el Sistema Financiero Nacional para la Vivienda analiza sus fortalezas y debilidades, como instrumento para el combate a la pobreza. Las investigaciones concluyen con recomendaciones para cambios en la política pública, en la organización del sector, para mejoras de la intervención de las instituciones o para el fortalecimiento de buenas prácticas.

Consciente de la importancia que tiene este tema para la institucionalidad, los cuatro informes especiales indicados anteriormente son la primera entrega del Programa Pobreza y Exclusión y se encuentran en seguimiento, al tiempo que ya se trabaja en una segunda entrega para el año 2019.

#### **1.4.2 Nuevo modelo tarifario en el sector Autobusero**

Durante el período de mi gestión, la parte sustantiva como Defensor Adjunto de los Habitantes estuvo muy ligada a la realización de los derechos económicos y me tocó trabajar muy de cerca con los colegas de la Dirección de Asuntos Económicos y su Directora a quienes agradezco el trabajo realizado.

Respecto al tema de este aparte la Defensoría presentó formal posición con respecto a la propuesta de modificación parcial de la metodología para la fijación ordinaria de tarifas para el servicio de transporte remunerado de personas modalidad autobús (Resolución RJD-035-2016).

El cambio en la metodología utilizada para estimar la depreciación de los autobuses, al pasar de un método de depreciación acelerada a 7 años, a un método de tipo lineal a 15 años, debería producir impactos menores en el cálculo de las tarifas, pues los costos anuales asociados con la depreciación serán más

bajos, lo que beneficiará a los usuarios de los servicios, ya que el plazo para "pagar" el costo de las unidades se considerará durante la totalidad de la vida útil del autobús (15 años), según lo establecido en el Decreto Ejecutivo N° 29743-MOPT para autobuses de ruta regular.

Sin embargo, el criterio de la Defensoría, tal y como ya lo había manifestado en otra oportunidad<sup>1</sup>, fue que la metodología tarifaria es omisa en cuanto a la práctica de algunos operadores de servicios de arrendar unidades para explotar las rutas de autobuses, pues son cuestionables las razones por las cuales si un operador arrienda una o varias unidades a un tercero, deben los usuarios pagarle la depreciación vía tarifa al operador de la ruta, siendo que éste paga un monto determinado por arrendar el autobús, pero directamente la depreciación del mismo no debería asumirla dicho operador, puesto que la unidad no es de su propiedad. En razón de esto, el propietario registral del autobús debería, como parte del alquiler, incluir el monto respectivo que corresponde a la depreciación del bien, pues de lo contrario el usuario del servicio estaría primero, pagándole al operador un monto de depreciación de una unidad que no le pertenece (es decir un monto que no le corresponde); y segundo, el verdadero dueño del bien nunca podrá recuperar la inversión realizada sobre el mismo, pues el monto reconocido por depreciación lo recibe quien le arrenda el autobús. De acuerdo con esto, la Defensoría consideró, que esta situación afecta directamente a los usuarios de los servicios de transporte público, pues el reconocimiento de este costo afecta la estructura de cálculo establecida para la tarifa, y de nuevo, no ha sido considerada en el análisis realizado por la ARESEP.

#### **1.4.3 La Política de "Uso Justo" para los servicios de internet móvil**

La Defensoría tuvo conocimiento de que a partir del mes de marzo 2017, el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) aplicaría la llamada "Política de uso justo del Internet móvil postpago". Dadas las inquietudes que surgieron en las y

los usuarios del servicio<sup>4</sup>, la Defensoría consideró oportuno solicitarle a SUTEL información sobre la aplicación de esa política. Posteriormente, luego de analizar la información aportada por la Superintendencia, la Defensoría emitió un informe especial con recomendaciones.

Con motivo de la emisión del citado informe especial, la Sala Constitucional solicitó a la Defensoría, como prueba para mejor resolver, emitir criterio técnico en relación con tres recursos de amparo relacionados con la Política de Uso Justo. En el documento remitido, la Defensoría informó, entre otras cosas, lo siguiente:

- La Defensoría cuestionó la supuesta "temporalidad" de la Política de Uso Justo porque a tres años de emitida la Política, no parece que los operadores hayan superado los problemas de congestión de las redes, siendo responsabilidad de éstos.
- Si bien es cierto, en la resolución que autoriza la Política de Uso Justo, SUTEL supedita la aplicación de la Política a la aprobación de esquemas tarifarios de volumen en servicios postpago, también es cierto que si un esquema de esa naturaleza no ha podido ser introducido en la regulación tarifaria de ese servicio, es **por responsabilidad absoluta de SUTEL**. Desde el año 2014 a la fecha, SUTEL ha sido incapaz de hacer una convocatoria a audiencia pública que de forma transparente, con información actualizada y vigente, plenamente accesible a las y los habitantes para su valoración y discusión, brindara a los sectores interesados la información necesaria para analizar responsablemente la pertinencia, ventajas y riesgos de un esquema de cobro por descarga para el servicio de Internet móvil postpago.

---

<sup>4</sup> Esta política fue aprobada por SUTEL en el año 2014. Desde entonces, operadores distintos del ICE la han estado aplicando, sin que ningún usuario planteara disconformidades ante la Defensoría.

- Uno de los recurrentes manifestó al Tribunal Constitucional que *"los planes de telefonía móvil "postpago" limitan la velocidad de Internet a niveles en los que "se vuelve insoportable el acceso a Internet (a veces hasta imposible)." Al respecto, la Defensoría solicitó el criterio de la Academia Nacional de las Ciencias, la cual manifestó que "el imponer un piso de 128 kbps al llegar al máximo de datos consumibles en el mes para todos los planes, no impone una velocidad más lenta de navegación, es sin lugar a dudas, **el equivalente a la desconexión del usuario**. Además, se debe tomar en cuenta que las redes móviles por su sobrecarga no proporcionan velocidades de 128 kbps a la mayoría de los usuarios si no menores, lo que aumentaría la lentitud e ineficiencia de las conexiones móviles. Entendiendo lo anterior, **la iniciativa actual de bajar todos los planes a 128 Kbps es desproporcionada**, pues ésta es una conexión inaceptable por su lentitud. Es además un esquema anacrónico y en contraposición a las nuevas tecnologías (5G por ejemplo) que apuntan a un ancho de banda mucho mayor"*. La Defensoría remitió el documento de la Academia a la Sala Constitucional como prueba para mejor resolver.

A partir de la emisión del informe especial de la Defensoría, varios habitantes interpusieron nuevos recursos de amparo contra la Política de "Uso Justo". Consecuentemente, y en acatamiento de lo dispuesto en la Ley de la Defensoría, la Institución suspendió su intervención a la espera de lo que la Sala Constitucional resuelva.

#### **1.4.4 Listas de espera en la CCSS: formación y distribución de especialistas**

Durante esta gestión y con el acompañamiento de los colegas de la Dirección de Calidad de Vida y su Directora se le dio mucho énfasis a la problemática de las listas de espera.

La Defensoría, bajo un nuevo abordaje, ha considerado oportuno y efectivo centrarse en una de las determinantes del problema de las listas de espera en la CCSS, la cual se considera conlleva más dificultad para su atención, regulación y definición oportuna, como lo es el proceso de dotación, formación y distribución de los especialistas médicos. El objetivo de esta nueva estrategia de intervención es realizar un análisis de las variables relacionadas con especialistas médicos (dotación, formación y distribución) como causas que inciden en largas listas de espera que hoy viven los "servicios de salud" del país y que impactan de manera negativa en la prestación de dichos servicios, con el propósito de llegar a identificar acciones que tiendan a una prestación más eficiente de los mismos, a partir del giro de recomendaciones, según corresponde a la Defensoría.

Desde el año 2010, dos representantes de la Defensoría, en cumplimiento de un acuerdo de la huelga de médicos residentes que se dio en ese año, forman parte de la Comisión de Distribución de Especialistas, en calidad de testigos de honor, para verificar la legalidad y la transparencia del proceso de asignación de médicos especialistas en la Caja Costarricense de Seguro Social. Durante el año 2016, fue posible verificar la necesidad de revisar dicho acuerdo, y proponer la necesidad de establecer un procedimiento que regule el funcionamiento de la mencionada comisión y que garantice transparencia, seguridad jurídica, tecnicidad y univocidad de criterios. El reto, en el año 2017, se plantea en la revisión de las actas de la Comisión, la verificación del marco normativo que regula el funcionamiento de la Comisión y el seguimiento puntual de la asignación de los profesionales, como eje central del trabajo; lo anterior como parte de la estrategia de intervención en materia de "Formación y Distribución de Especialistas" antes mencionada.

Este proceso se encuentra en su fase final de investigación y contará con resultados específicos en el 2018.

El 31 de enero de 2019 acompañé a la Defensora de los Habitantes de la República, Catalina Crespo Sancho, a formal vista en la Sala Constitucional, dado

que los Magistrados y Magistradas querían conocer la posición de la Institución como prueba para mejor resolver en un recurso de amparo. Por las implicaciones país del tema se quiso por parte de ese alto tribunal abordar el tema de forma estructural y fue una muy valiosa la oportunidad para la defensa de los derechos de los y las pacientes a reivindicar su derecho a la salud.

#### **1.4.5 Trasplante Hepático**

Igualmente en conjunto con los colegas del Área de Calidad de Vida se le ha dado puntual seguimiento a este tema tan sensible que a la fecha continúa de manera preocupante afectando a los y las personas que necesitan un trasplante hepático.

A partir del Acuerdo de Junta Directiva de la CCSS N°8800, con el cual se realiza un cambio en el modelo de atención, pasando de un Centro Nacional de Trasplante de Hígado y Cirugía Hepatobiliar, hacia un Programa de Trasplante de Hígado como parte de la Red Hospitalaria acorde con el Modelo de Gestión "Red Institucional de Donación y Trasplante", se brinda seguimiento al proceso para garantizar la atención en salud de la población involucrada y que se actúe de conformidad con los criterios de disponibilidad, accesibilidad, aceptabilidad y calidad que deben garantizar el pleno y efectivo disfrute del derecho a la salud; así como que los criterios de equidad y no discriminación permeen la atención en salud de la población trasplantada a nivel nacional.

Paralelamente se continúa el acompañamiento y asesoría a las familias, tratándose de casos puntuales de personas menores de edad o adultos que requieran ser trasplantados con carácter de urgencia y, se presentan situaciones con la Administración que podrían afectar el efectivo y pleno disfrute del derecho a la salud. Han sido múltiples las reuniones y actuaciones en esta temática.

#### **1.4.6 Servicios de emergencias**

A raíz de la huelga presentada en marzo del 2015 en el Servicio de Emergencias del Hospital de Alajuela, se inició una investigación de oficio sobre la situación de los Servicios de Emergencias a nivel nacional. Se constataron deficiencias en infraestructura, recurso humano, equipamiento, ausencia de organización estandarizada, hacinamiento, falta de camillas, pacientes en sillas; pasillos saturados; "bording" (*pacientes en emergencias que ya fueron diagnosticados y con tratamiento para ser internados pero que por falta de camas en el Servicio que corresponda no pueden serlo*); de 200 a 400 consultas diarias; así como un deficiente funcionamiento en Red.

A partir de estas constataciones se giraron recomendaciones a la Presidencia Ejecutiva y a la Gerencia Médica de la CCSS para 1.- Disponer en el corto plazo de un diagnóstico de la situación de todos los Servicios de Emergencias, 2.- Elaborar, en el corto plazo, una estrategia detallada para abordar la situación y mejorar la eficiencia de los Servicios de Emergencias de la CCSS, 3.-Mantener un cronograma de acciones identificando responsable y plazo definido para su ejecución.

El expediente se encuentra en fase de seguimiento con reuniones periódicas que he coordinado con las autoridades para verificar su cumplimiento. Durante el 2018 se realizarán visitas en algunos de los Servicios de Emergencias donde ya se han implementado mejoras para verificar su efectividad y satisfacción de las y los usuarios de los servicios.

#### **1.4.7 Telemedicina**

Durante el período de mi gestión junto con los compañeros del Área de Calidad de Vida, la Defensoría de los Habitantes impulsó junto con funcionarios del CPI de Puntarenas y del Hospital Monseñor Sanabria el proyecto "Tele consulta mediante

videoconferencia entre el Centro del Programa Institucional de Puntarenas y Hospital Monseñor Sanabria para mejorar la atención médica de los privados de libertad". Dicha iniciativa, que se empezó a gestar en el año 2012, muestra al día de hoy resultados positivos para una mejor atención de la población privada de libertad. Luego de múltiples reuniones con la Jefatura de Servicios Médicos del Ministerio de Justicia y el Departamento de Telesalud de la CCSS se ha logrado implementar la "Telemedicina" en otros centros penales, incluso ya esta última dependencia de la CCSS generó un proyecto para continuar liderando este proceso y que sea instaurado de la mejor forma en la mayoría de centros penales del país.

#### **1.4.8 Reforma del Régimen Público de Pensiones de Invalidez, Vejez y Muerte (IVM)**

Durante el período de mi gestión y con el concurso técnico de la Dirección de Asuntos Económicos, la Defensoría se involucró aún más en un tema trascendental el cual aún requiere mayor seguimiento y toma de decisiones prontamente.

La Defensoría de los Habitantes, mediante Informe Final 10638-2017-DHR, se refirió al proceso de reforma del Régimen Público de Pensiones de Invalidez, Vejez y Muerte (IVM) administrado por la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS), bajo el prisma de que nuestro Estado Social y Democrático de Derecho, en los artículos 50 y 73 de la Constitución Política, contrajo la obligación de crear y mantener un sistema de seguridad social para todos los habitantes del país. Dicho mandato constitucional se ha visto reforzado por múltiples tratados internacionales en derechos humanos suscritos por el Estado costarricense, en particular por el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, la Convención Americana sobre Derechos Humanos y su Protocolo adicional en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, "Protocolo de San Salvador" y en diversos convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), que consolidan el derecho a la seguridad social, bajo el principio de progresividad.

Dentro de este contexto, la Defensoría de los Habitantes, como institución que vigila y promueve el cumplimiento de las obligaciones de los derechos humanos en el país, debe velar porque el Estado costarricense haga siempre efectivo el derecho humano a la seguridad social y el derecho humano a la pensión.

Las cambiantes circunstancias demográficas, sociales y económicas requieren del ajuste del IVM a largo plazo a fin de sostener su desarrollo y garantizar el mantenimiento adecuado y eficaz de los ingresos y la prestación de servicios. Por tanto, dadas las posibilidades que brinda la informática y las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TIC), se recomendó a la CCSS la realización, por lo menos de una vez al año, de evaluaciones actuariales del RIVM, de manera que las proyecciones no se desfasen de la realidad y la sociedad pueda conocer la dinámica de su sostenibilidad económica y a la vez, tomar oportunamente las medidas correctivas del caso, sin que deba llegarse a situaciones de urgencia, como en el actual período.

La Defensoría ha venido advirtiendo que conforme avanza la integración del país al mercado internacional se ha visto cómo crece la riqueza; pero al mismo tiempo aumentan las desigualdades en ingresos de la población. Por tanto, de continuarse con el financiamiento del IVM mediante contribuciones sobre la nómina o salarios, podría no garantizar la sostenibilidad económica pretendida. Por ello, la Defensoría considera importante valorar la posibilidad de establecer un esquema de cotización diferenciada, similar al aplicado en el impuesto sobre la renta a las personas físicas, pues la cotización actual no es progresiva y, por tanto, las personas de mayores ingresos no contribuyen con mayor esfuerzo con el fondo solidario que los trabajadores de menos ingresos. Para ello, es recomendable establecer a la vez controles cruzados con el Ministerio de Hacienda, para el logro de una cotización efectiva según el nivel de ingresos.

Asimismo, es necesario valorar, además de la contribución sobre salarios, nuevas fuentes de cotización, pero más orientadas hacia los ingresos de capital y el

consumo. Tal como se ha indicado, la sostenibilidad del régimen de reparto requiere de un continuo crecimiento económico, de tal forma que los flujos de ingresos proveniente de las cuotas sobre remuneraciones aumenten en la misma proporción, sin embargo, con la configuración del mercado laboral, que implica un desempleo creciente, podría ser necesario gravar otras fuentes de ingresos con miras a sostener el régimen de reparto. Asimismo, tal como se ha señalado en las propuestas, es necesario reducir la informalidad laboral, a efectos de recibir el aporte de la población trabajadora que actualmente no cotiza.

La Defensoría recomendó a las autoridades hacer efectivo el artículo 78 de la LPT. Como se indicó, el artículo 78 de la LPT establece una contribución hasta del 15% de las utilidades de las empresas públicas del Estado, para fortalecer el RIVM de la CCSS para su financiamiento y para universalizar la cobertura. El monto de la contribución es establecido por el Poder Ejecutivo, según la recomendación que realice la CCSS conforme a los estudios actuariales. En consonancia con el Enfoque Basado en Derechos Humanos (EBDH) es importante resaltar la necesidad de la transparencia y rendición de cuentas en la administración de los fondos del IVM, dado su carácter de fondos sociales. Sin embargo, se debe aclarar que la Defensoría considera que, para lograr la mayor transparencia y mejor administración de los fondos, no implica necesariamente someter el régimen de IVM a la supervisión de la SUPEN, aunque ello no deja de ser una posibilidad que debe evaluarse.

Relacionado con lo anterior, se considera necesario el fomento de la educación en materia previsional de la población, con miras a fortalecer el segundo y tercer pilar de pensiones, de manera que la población joven comprenda que el fortalecimiento financiero de estos pilares constituye una inversión para la edad de retiro, que les puede permitir mantener su nivel y calidad de vida.

Considera la Defensoría que una Cultura Previsional debe concientizar a todo trabajador joven, patrono y gobierno sobre la necesidad de contribuir con el

sistema de seguridad social del país de forma solidaria. En este sentido, en congruencia con el EBDH, todo programa que pretenda aumentar la Educación y Cultura Previsional debe enfatizar en los aspectos de Transparencia, Información, Rendición de Cuentas, Formación y Concientización ciudadana; integrados bajo el principio de la solidaridad social. Asimismo, sugiere la Defensoría que se explore la posibilidad de establecer políticas de atracción de nuevos cotizantes de edades avanzadas mediante sistemas de pago de contribuciones que, por razones de informalidad, migratorias u otras, no hayan podido ingresar al sistema previamente.

Finalmente, debe indicarse que la Defensoría considera que la sociedad costarricense requiere de un Sistema Nacional de Pensiones en el que su primer pilar garantice una pensión básica fuerte y universal de prestación definida, financiada en gran medida mediante el sistema de reparto, complementada con una pensión secundaria del segundo pilar, igualmente universal y basada en la capitalización, financiada con una combinación de contribuciones sobre los salarios, el capital y el consumo y, comprometida con una gestión de fondos no comercial (alto riesgo).

## **1.5 Promoción de Derechos**

### **1.5.1 Campaña Personas Mayores “La Indiferencia también es Violencia”**

Con el propósito de enfocar los esfuerzos y lograr impacto en una población en condición de vulnerabilidad, en el año 2017 junto con la Defensora Solano Carboni, la Dirección de Promoción y Divulgación y la Dirección de Protección Especial se tomó la decisión de que a través de una campaña se abordara la problemática de la violencia hacia las personas mayores en nuestro país, considerando la urgencia

de aportar en la visibilización social de una de las situaciones en la que cotidianamente se vulneran derechos fundamentales.

Según los datos con los que cuenta la Defensoría, durante el año 2017, de enero a setiembre, el Sistema de Emergencias 911, registra 3877 reportes de agresiones relacionados con personas adultas mayores, destacan 1383 por violencia psicológica intrafamiliar y 1571 por violencia física intrafamiliar, que superan los 196 por abuso patrimonial.

Además el CONAPAM reportó 284 intervenciones o apersonamiento requeridos para la atención de casos de esta naturaleza en lo que va del año, en comparación con 398 atendidos en el 2016 y 320 en el 2015.

En el último trimestre del 2016, el informe de resultados rendidos por el Servicio de Orientación Social Legal de la Asociación Gerontológica Costarricense, reportó 23 consultas sobre violencia física y psicológica, 14 de abandono y negligencia y 28 de abuso patrimonial, enfatizando que la violencia es el tema de mayor consulta, seguido por el de la salud.

Frente a dicha realidad y gracias al fortalecimiento de la alianza con la Agencia de Publicidad La Tres se diseñó, produjo y difundió la campaña "La Indiferencia también es violencia". El diseño y producción de la campaña, fue responsabilidad de dicha agencia y se llevó a cabo bajo la supervisión técnica de la Defensoría de los Habitantes. Estas acciones de parte de la empresa privada, fueron realizadas de manera total y absolutamente gratuita, enmarcándose dentro del concepto de responsabilidad social empresarial que caracteriza a la empresa privada moderna y que es compatible con la promoción de los Derechos Humanos y la búsqueda de una sociedad más inclusiva.

El objetivo de la Campaña: "La Indiferencia también es Violencia" fue generar conciencia y reflexión en la sociedad costarricense, sobre las diversas manifestaciones de violencia que experimentan las personas adultas mayores, así

como hacer un llamado a la sociedad para hacer efectivo el pleno goce y disfrute de los derechos que les corresponden a las Personas Adultas Mayores en igualdad de condiciones y oportunidades.

Se considera fundamental señalar que de acuerdo con el reporte generado por la Jefatura de Prensa de la Defensoría de los Habitantes, esta campaña tuvo gran cobertura en medios, la misma fue noticia en 9 medios de prensa internacional y 10 medios de prensa nacional.

Por primera vez, la Defensoría logró contar con el apoyo necesario para pautar dicha Campaña en espacios televisivos de alta audiencia como es el caso de Canal 7 de la empresa Teletica, uno de los canales de más alta difusión en nuestro país, quienes de manera gratuita se sumaron difundiendo el mensaje: "La Indiferencia también es Violencia", sumándose al esfuerzo para generar conciencia y reflexión por una sociedad libre de violencia hacia las personas mayores.

En cuanto a redes sociales de la Defensoría, el primer vídeo (miércoles 15 de noviembre de 2017) en Facebook alcanzó a 225.000 personas y se compartió 853 veces. El segundo vídeo (lunes 20 de noviembre de 2017) en Facebook alcanzó a 75.323 personas y se compartió 177 veces. También se compartió en una serie de organizaciones de la sociedad civil en redes sociales.

Durante diciembre de 2017 hubo una reducción significativa en el abandono de personas adultas mayores pues entre la semana entre el 24 de diciembre y el 1 de enero se daba un promedio de 200 abandonos de personas adultas mayores. Finalmente, se contabilizaron 13 personas abandonadas y atendidas por el CONAPAM.

### **1.5.2 Campaña Contá Conmigo**

La Defensoría de los Habitantes de la República lanzó en junio de 2015 la campaña: "Contá Conmigo" dirigida a la población en general y con el objetivo principal de promover aspectos positivos en las personas, las familias y la comunidad en su conjunto, contribuyendo a que nuestra sociedad sea cada vez más justa y respetuosa de los derechos de todas las personas sin discriminación alguna.

Esta iniciativa en particular buscaba contribuir a generar sensibilización y reflexión nacional sobre las deudas que tenemos como sociedad para garantizar el respeto de todos los derechos de las personas con orientación sexual diversa, y fue posible gracias a la colaboración profesional de la Agencia de Publicidad La Tres, y sobre todo gracias a las personas que entregaron sus historias, sus testimonios, regalando una lección de valor, amor y solidaridad.

La campaña consistió en la divulgación a través de las redes sociales de 6 videos testimoniales en una primera etapa y en una segunda etapa 8 videos testimoniales más. Familiares, amigos y amigas de personas de poblaciones sexualmente diversas les manifestaron su apoyo por la defensa de sus derechos. Junto con la Defensora Solano Carboni, aprobamos esta serie de videos que marcaron una impronta para esta población.

Se involucró a medios de comunicación, influenciadores/as, organizaciones de la sociedad civil, funcionarios y funcionarias públicas. También hubo sesiones de discusión previa para el pre lanzamiento de la campaña.

En términos cualitativos se puede mencionar que el impacto de la campaña alcanza varios niveles: en primer lugar para las personas que participaron en la campaña, la experiencia fue muy positiva al lograr reafirmar públicamente el apoyo y solidaridad hacia sus seres queridos sin distinción alguna. Una de las personas a

la que se hace mención en esta campaña comparte: "esta campaña va a cambiar vidas... ya la mía la cambió" al salir sumamente satisfecho luego de ver el video en el que su madre le manifiesta su compromiso para la defensa de sus derechos.

En segundo lugar el impacto evidenciado en las otras familias que se acercaron a través de las redes sociales queriendo participar y gracias a quienes se realizaron 8 videos más.

En tercer lugar, se organizaron espacios para compartir los alcances de la campaña a los que la Defensoría fue invitada, tales como la Universidad de Costa Rica y la Universidad Nacional.

En las estadísticas de la página de Facebook de la Campaña Contá Conmigo se contabilizaron al día más 13.000 personas le han dado "me gusta" a esta página, los videos también han sido reproducidos y compartidos en múltiples ocasiones. Así mismo, como parte de la campaña se invitó a firmar la siguiente petición:

*"Firmá el llamado para que se oiga tu voz a favor de los derechos de las personas LGBTI, Para que se sienta tu apoyo en la construcción de una sociedad más justa e inclusiva. Para que el mundo sepa que en Costa Rica se lucha por la dignidad sin exclusión. Para que el país avance en la defensa, protección y promoción de los derechos humanos"*

Se lograron 18.203 firmas.

## **1.6 Participación en mediaciones y resolución de conflictos sociales**

Históricamente la Defensoría de los Habitantes ha sido clave en distintos procesos de mediación con resultados exitosos, lo cual ha logrado posicionarla como una institución promotora de procesos de diálogo y generadora de acuerdos y paz social.

### **1.6.1 Intervención en la emergencia provocada por el Huracán Otto**

Acaecida la grave emergencia provocada por el fenómeno climático del Huracán Otto, públicamente se suscitó una diferencia de criterios entre la Municipalidad de Upala y el Gobierno Central para la atención de la emergencia, lo cual ponía en manifiesto riesgo a las miles de víctimas. En el ejercicio del mandato de Magistratura de Influencia con la venia de la anterior Defensora de los Habitantes, así como con la manifiesta voluntad del Alcalde Municipal y de la señora Vice Presidenta en ese momento, me desplazé a la zona de desastre para entablar junto con los funcionarios indicados, un proceso de mediación para desentrabar las diferencias de criterios sobre la atención de la emergencia, la cual se estaba agravando en sus consecuencias por la falta de una efectiva comunicación de las autoridades nacionales y las locales.

Producto de varias reuniones se logró, dada la buena voluntad y conciencia, llegar a acuerdos para que fluyeran sin inconvenientes los procesos administrativos y de gestión del riesgo post evento.

Resultó gratificante advertir a pocas horas, la fluidez en la atención de los damnificados, el funcionamiento de los albergues, la habilitación de caminos y puentes arrasados, las acciones fitosanitarias de control de plagas, el restablecimiento de servicios públicos, etc.

### 1.6.2 Mediación en el conflicto Gobierno – SINTRAJAP

Ante el conflicto suscitado en la provincia de Limón, el diputado Gerardo Vargas, Jefe del Partido Frente Amplio, solicitó a la Institución su intervención en calidad de facilitadora del diálogo en el conflicto que se presentó entre el Gobierno de la República de Costa Rica y el Sindicato de Trabajadores de JAPDEVA y Afines Portuarios. Ante esa petición, la Defensoría puntualizó: *"...la institución es consciente de la responsabilidad que implica en el contexto actual facilitar el diálogo en este conflicto. Asimismo, considera de suma importancia mostrar frente al país el compromiso compartido por las partes de realizar el mayor de los esfuerzos para testimoniar que siempre es posible retornar a la vía del diálogo franco y respetuoso. Al mismo tiempo, reconoce la responsabilidad de que el diálogo se realice dentro del marco constitucional y legal del Estado Social de Derecho y que garantice la Paz Social."*<sup>5</sup>

En el primer acercamiento de este proceso, se firmó un acuerdo con algunos puntos importantes que permitieron sentar las bases para iniciar este proceso, entre los que se destacan: entablar un diálogo abierto, respetuoso y apegado a la legalidad, el cual inició a partir de los puntos de coincidencia entre las partes con la mediación de la Defensoría de los Habitantes, que las partes realizaran un llamado público para que cese de inmediato cualquier manifestación de violencia en la provincia de Limón, la suspensión de la huelga para iniciar un proceso de diálogo de manera que las partes hicieran su trabajo y llegaran a un mejor acuerdo, que no se promoviera ningún tipo de sanciones laborales o represalias para los trabajadores por su participación en la huelga y que se normalizara el funcionamiento de los puertos de Moín y Limón, en coordinación con las autoridades de JAPDEVA.

---

<sup>5</sup> Oficio DH-0570-2014 del 4 de noviembre de 2014.

A la luz de lo anterior y conscientes del interés mostrado por los sectores involucrados en lograr una solución negociada al conflicto, las partes acordaron cinco temas para el diálogo, los cuales fueron analizando en reuniones periódicas realizadas en las instalaciones de la Defensoría, en las instalaciones de Japdeva y en Presidencia, hasta finales del año 2016. Cumplí tareas de mediación en este importante proceso.

### **1.6.3 Proceso de diálogo y facilitación en el Parque Nacional Marino Ballena**

Mi despacho recibió una solicitud de mediación de parte de la Cámara de Turismo de la zona aledaña al Parque Marino Ballena, dado que se habían incrementado de manera alarmante robos en las inmediaciones del Área Protegida. Nos desplazamos a la zona convocando no solamente a los empresarios sino a Asociaciones de Desarrollo, ONG y demás sociedad civil, así como a las autoridades del Área de Conservación SINAC y la señora Viceministra de Ambiente de la época, autoridades locales de AYA, Fuerza Pública, entre otras.

Producto de esta mediación el Parque Nacional Marino Ballena, que tenía un único guarda parques y la lancha en mal estado, incrementó el personal y se adquirió un nuevo equipo de vigilancia marítima.

Además colateralmente esta mediación logró identificar un problema de acceso a agua potable que fue solucionado por parte del apoyo del AyA a la Asada.

#### **1.6.4 Intervención de la Defensoría para la entrega de cuerpos de las personas fallecidas a sus familiares en razón de la huelga del Poder Judicial**

Con ocasión de la huelga del Poder Judicial en el año 2017, y ante la solicitud de intervención de familiares de personas fallecidas, que esperaban la entrega por parte de la Morgue Judicial de los cuerpos para sepultarlos, me apersoné junto con personal de la Defensoría, a verificar la situación en las instalaciones de la Morgue. Consecuentemente presenté un recurso de amparo, expediente N°17-011496-0007-Co, contra el Departamento de Medicina Legal del OIJ, esto por cuanto, en razón de la huelga dicha dependencia se negaba a entregar los cuerpos de las personas fallecidas a sus familiares, impidiendo con ello darles sepultura o realizar las honras fúnebres correspondientes.

Este recurso de amparo fue declarado con lugar, por la dilación en la práctica de las autopsias, la entrega de los cuerpos y las actas de defunción de las personas fallecidas que se encontraban acumuladas en la Morgue Judicial con ocasión de la huelga.

#### **1.6.5 Conflictos socio ambientales: agua potable**

Los conflictos socio ambientales en la gestión del recurso hídrico son cada vez más constantes como lo demuestran las poblaciones de Guanacaste y San Carlos, por la presencia de arsénico en niveles más allá de los permitidos por la normativa vigente; así como las dificultades presentadas entre las comunidades de Tacaes de Grecia y Atenas, Sardinal y El Coco, ante la necesidad de agua potable para esta última comunidad. En el conflicto de Grecia y Atenas, recientemente se logró una solución donde la Defensoría participó en el diálogo y acercamiento de las partes en conflicto.

Desde el año 2007 la Defensoría ha recibido denuncias atinentes a la problemática y ha estado involucrada en procesos de diálogo con las autoridades, donde personalmente he participado en busca de acercamientos y entendimientos de posiciones divergentes entre autoridades y diversas comunidades, siendo éste un reto vigente para la sociedad costarricense, para la institucionalidad y para la Defensoría en su papel de mediador cuando así es requerido.

#### **1.6.6 Mediación entre el Gobierno y SEETAXI**

Ante el bloqueo que realizaron representantes de los servicios especiales estables de taxi (SEETAXI) en diferentes puntos del país en el 2015 por un problema con la renovación de concesiones, la Defensoría participó en un proceso de diálogo. Junto con la Defensora de ese momento, mediamos hasta que la Defensoría decidió suspender el proceso porque el asunto fue elevado ante la instancia judicial. Finalmente el bloqueo nacional en las carreteras se levantó.

## **2 Gestión Administrativa**

### **2.1 Control Interno y Buen Gobierno Institucional**

#### **2.1.1 Contratación de la auditora**

El puesto clasificado como Auditor/a Interno/a de la Defensoría quedó vacante desde el 1 de abril de 2014 por renuncia de la persona que ocupaba la plaza en propiedad, quien se acogió a la pensión por vejez. Por lo anterior, se dispuso el nombramiento de una Comisión Ad Hoc mediante Acuerdo N° 2018 de fecha 11 de octubre de 2016, para que confeccionara, aplicara y calificara la entrevista y la prueba de conocimiento a realizar a las personas aspirantes a la plaza.

Luego de un proceso de entrevistas- en el cual tuve participación- de los candidatos que recomendó la Comisión nombrada por la anterior Defensora, resultado del proceso y con fundamento en el artículo 7° inciso g) Estatuto de Selección, Ascensos y Nombramientos, mediante Acuerdo N° 2048 se acuerda nombrar en propiedad a la Auditora de la Institución.

#### **2.1.2 Cumplimiento de las recomendaciones de la Auditoría Interna**

Durante esta gestión se ha dado cumplimiento a todas las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna de la Institución, para lo cual el Despacho emitió varios oficios a las Direcciones involucradas, a fin de que adoptaran las medidas correspondientes para su cumplimiento<sup>6</sup>. De igual forma se dio cumplimiento a las recomendaciones brindadas para el mejoramiento en la posición del Índice de Gestión Institucional (IGI) a raíz del Informe de *"Asesoría para la señora Defensora de los Habitantes y el señor Defensor Adjunto en relación con acciones propuestas para la mejora en el posicionamiento de la institución en el Índice de Gestión Institucional"* N° AS-001/2017. A efectos de cumplir con cada una de las

---

<sup>6</sup> Oficio N° DH-757-2017 de fecha 24 de julio de 2017, Oficio N° DH-756-2017 de fecha 24 de julio de 2017, Oficio N° DH-742-2017 de fecha 24 de julio de 2017, Oficio N° DH-741-2017 de fecha 24 de julio de 2017, Oficio N° DH-740-2017 de fecha 24 de julio de 2017, Oficio N° DH-0705-2017 de fecha 4 de julio de 2017, Oficio N° DH-0704-2017 de fecha 4 de julio de 2017.

recomendaciones emitidas se emitieron oficios al Departamento de Planificación, Financiero Contable, Comisión Institucional de Valores, Dirección Administrativa Contraloría de Servicios para que se adoptaran las medidas pertinentes para alcanzar el objetivo propuesto.

### **2.1.3 Mejoramiento en la posición del Índice de Gestión Institucional (IGI)**

A partir de los resultados arrojados por la evaluación de la Contraloría General de la República con ocasión de la medición del Índice de Gestión Institucional (IGI) y a la luz del Informe de Asesoría de la Auditoría Institucional de 2017, conjuntamente con la Defensora de los Habitantes de ese momento, se solicitó a diversos Departamentos de la institución, adoptar las medidas necesarias a efectos de que se generasen los productos para mejorar la posición en el IGI, tales como:

- Reglamento para normar las cauciones de la institución.
- Emisión de Directrices Éticas.
- Manual de Procedimientos Presupuestarios, entre otros.
- Gestión ética.
- Emisión del acuerdo de la Comisión Institucional de Valores.

El artículo 13, inciso a) de la Ley General de Control Interno dispone como deber de los jefes y titulares subordinados: "a) Mantener y demostrar integridad y valores éticos en el ejercicio de sus deberes y obligaciones, así como contribuir con su liderazgo y sus acciones a promoverlos en el resto de la organización, para el cumplimiento efectivo por parte de los demás funcionarios".

Periodo	Puntaje
2011	71,32
2012	76,74
2013	79,28
2014	63
2015	56,3
2016	79,6
2017	88

Se desprende del cuadro que los últimos dos años la Defensoría ha realizado esfuerzos por no volver a ubicarse en el nivel del 2015 ni en el del 2016. Los retos que aún quedan a nivel institucional son grandes, pero, con el esfuerzo, mística y compromiso institucional se busca ubicarse para el 2019 con una nota mínima de 90, esto va a ser posible, gracias a que durante la presente gestión se sentaron las bases para avanzar en esa dirección.

#### **2.1.4 Manual de procedimiento presupuestario**

Dentro del fortalecimiento del control interno y en acatamiento a recomendaciones de la Contraloría General de la República para mejorar el Índice de Gestión Institucional, conjuntamente con la Dirección Administrativa y Jurídica se procedió a la actualización del Manual de Procedimiento para el Presupuesto Nacional. Lo anterior, con el objetivo de definir cada uno de los procesos que enmarcan la actividad de elaboración, ejecución, control y seguimiento del Presupuesto Institucional, y de que sirva de instrumento y guía para todos los involucrados y ejecutores del proceso, logrando con ello una labor más efectiva y oportuna.

En este Manual se describen detalladamente los procedimientos que deben aplicarse en cada uno de los procesos que se requieren para la formalización anual del Presupuesto Institucional, tales como:

- Determinación de necesidades presupuestarias de cada Unidad de trabajo.
- Coordinación con la Dirección de Planificación en lo que corresponda.
- Valoración del riesgo presupuestario.

- Cumplimiento de plazos para la elaboración, aprobación y presentación del Presupuesto Institucional.
- Atención de requerimientos del Gobierno Central.
- Ejecución Presupuestaria según proyecciones realizadas.
- Definición de políticas de trabajo en este tema.

### **2.1.5 Manual de la Proveeduría**

El Manual de la Proveeduría fue también actualizado y se emitió el "Reglamento para el funcionamiento de la Proveeduría de la Defensoría de los Habitantes, instrumento normativo cuyo propósito esencial fue ajustar el marco interno de actuación institucional en materia de contratación administrativa –Ley N° 7494 del 02 de mayo de 1995-, y su Reglamento –Decreto Ejecutivo N° 33411 del 27 de setiembre de 2006 y sus reformas-, así como a las exigencias derivadas de lo dispuesto en la Ley de Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos –Ley N° 8131 del 18 de setiembre de 2001.

La Defensoría en aras de respetar a cabalidad los señalamientos del órgano contralor para mejorar la calificación del Índice de Gestión Institucional, estimó necesario y adecuado realizar los ajustes en la normativa interna señalados por la Contraloría y generó la reforma al Reglamento para el funcionamiento de la Proveeduría de la Defensoría de los Habitantes, la cual consistió en realizar la adición de dos párrafos al artículo 37, adición de un artículo 60 bis y reforma del artículo 64 del referido Reglamento.

### **2.1.6 Reglamento sobre la rendición de cauciones en favor de la Defensoría de los Habitantes**

En razón de las múltiples consultas planteadas ante la Contraloría General de la República respecto a la aplicación del artículo 13 de repetida cita, dicho órgano consideró oportuno emitir las *"Directrices que deben observar la Contraloría General de la República y las Entidades y Órganos sujetos a su fiscalización para elaborar la normativa interna relativa a la rendición de garantías de caución"*, mediante resolución N° R-C0-10-2007 del 19 de marzo de 2007, a fin de que sirvieran de orientación a la Administración en el proceso de desarrollo de las regulaciones internas en materia de cauciones, particularmente, en la definición de los puestos sujetos a rendición de garantía, la fijación del monto a caucionar y los tipos de garantías.

En ese sentido, mediante Acuerdo N° 2125 de fecha dieciséis de febrero de dos mil dieciocho, se emitió el reglamento sobre la rendición de cauciones en favor de la Defensoría de los Habitantes, el cual tiene como objeto regular lo atinente a las garantías que, conforme a la ley, deben rendir las funcionarias y funcionarios de la Defensoría de los Habitantes encargados de la administración, recaudación o custodia de fondos o valores públicos, o que, por la naturaleza de sus funciones y responsabilidades, deban caucionar para asegurar el correcto cumplimiento de sus deberes y obligaciones.

### **2.1.7 Reglamento para la administración y prestación del servicio de transporte en la Defensoría de los Habitantes de la República**

El nuevo reglamento surgió ante la necesidad de sustituir el anterior, que data del año 1996 y de contar con un nuevo instrumento actualizado y adaptado a la nueva realidad y a las disposiciones de la Ley de Tránsito por Vías Públicas Terrestres y Seguridad Vial vigente, así como para reforzar los controles internos que garanticen el adecuado y racional uso de todos los vehículos oficiales propiedad de

la Defensoría de los Habitantes de la República, así como una mayor claridad en todos los procesos que involucran el uso de estos activos institucionales.

### **2.1.8 Reglamento para el reconocimiento de viáticos a las y los funcionarios de Sedes Regionales**

Los funcionarios y funcionarias de las Sedes Regionales en ejercicio de las labores propias de su cargo, deben desplazarse a sitios que aunque se encuentran ubicados en el mismo cantón en el cual se halla la oficina regional, y concurren una serie de circunstancias que tornan necesario el reconocimiento de algunos viáticos, entre éstas, distancias significativas entre puntos de un mismo cantón, actividades que se organizan con las comunidades y que se realizan en horas inhábiles, usualmente en las noches (charlas, capacitaciones, reuniones o cualquier otra labor propia del cargo), mal estado de los caminos y difícil acceso a diversas zonas o imposibilidad de llegar a éstas a través de automóvil, entre otras. El Reglamento de Gastos de Viaje de la Contraloría General de la República no contempla el reconocimiento económico a las y los servidores en estos supuestos, sin embargo, delega en las Administraciones Públicas la posibilidad de regularlo, razón por la cual se optó por crear y emitir este instrumento normativo.

## **2.2 Mejoramiento de la Infraestructura institucional**

### **2.2.1 Construcción de las Instalaciones de la Dirección Administrativa-Financiera**

De conformidad con el acuerdo delegatorio esta Administración ha buscado mejorar las condiciones de las instalaciones donde se ubica la Sede Central y como ente a cargo del mantenimiento del edificio y de sus sedes regionales, procuró la remodelación de la bodega, logrando no solo mejorar las condiciones de los funcionarios que trabajan en este sector sino habilitar mejores condiciones para

otras áreas de la Institución, logrando en un plazo de dos años tener un edificio estable para la ubicación de la Dirección Administrativa-Financiera y los departamentos de Recursos Humanos, Proveeduría y Financiero, que además permite reubicar otras áreas de Defensa en la Sede Central y mejorar las condiciones de todos los funcionarios. A continuación se indican los trabajos realizados.

En el 2015 se realizó el concurso de Licitación Pública para la Remodelación del Edificio de la Bodega de Suministros y Materiales de oficina, los trabajos contemplaban la construcción del primer nivel con las bodegas de suministros y materiales y con la bodega de mantenimiento, con dos servicios sanitarios. El segundo nivel quedó con una losa de concreto y con el cierre de paredes en el perímetro, ya que no se contaba con más presupuesto para habilitar este nivel. La remodelación permitió mejorar las condiciones de almacenamiento que se tenían, ya que las instalaciones anteriores se encontraban muy deterioradas. Y se dejó el espacio de parqueo en lastre compactado.

En el año 2016 se contrató la instalación de piso de porcelanato y una parte de la instalación eléctrica en el nivel 2 del Edificio de Bodegas. Además se realiza el asfaltado y demarcación del parqueo de la bodega.

Para el 2017 se efectuó la contratación del servicio de acondicionamiento para oficinas del segundo nivel del edificio de la bodega de materiales en la Sede Central. Los trabajos comprendieron la construcción de servicios sanitarios, divisiones internas de paredes para la ubicación de la Dirección Administrativa-Financiera, para las jefaturas de Recursos Humanos, Proveeduría y Financiero y estaciones de trabajo con muebles modulares. En el sector del parqueo se construyeron una rampa que comunica el edificio de la bodega y una acera que comunica el parqueo de funcionarios.

### **2.2.2 Mejora del espacio la Dirección de Asuntos Económicos, la Dirección Jurídica y del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura**

A propósito de la construcción de oficinas nuevas para los funcionarios del Área Administrativa, Financiera y de Recursos Humanos, paralelamente se remodelaron las anteriores oficinas ocupadas por esas unidades de gestión y reubicar la Dirección de Asuntos Económicos y a la Dirección Jurídica, además de espacio del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura y cumplir así con lo solicitado por los órganos internacionales y nacionales. Resultó de gran satisfacción ver construidas estas obras que sin duda contribuyen a la mejora de las condiciones de salud ocupacional de los y las funcionarios.

### **2.2.3 Renovación de la flota de vehículos**

Durante el período, la Institución adquirieron 10 nuevos vehículos con el fin de actualizar su flotilla y lograr llegar de manera más eficiente a las comunidades que atiende.

## **2.3 Ejecución presupuestaria**

La ejecución presupuestaria de la Defensoría durante los últimos cuatro años reporta un comportamiento similar al visto desde el año 2010. A continuación el detalle:

Año 2014:	91%
Año 2015:	93%
Año 2016:	92%
Año 2017:	92%
Año 2018:	90%

Año 2019

Al 31 enero            9,73%

#### **2.4 Incorporación de estados financieros con las normas NICSP**

Para el año 2017 se consolidó el sistema de gestión administrativa orientado a la aplicación de las normas contables vigentes. Con lo que se logró que la información financiera-contable se ajuste a la normativa exigida por la Contabilidad Nacional y que además esté totalmente integrada. Lo anterior hizo que la DHR empezara a brindar estados financieros apegados a la normativa de las NicSP. Lo cual significa que, la institución cumplió al 100% la directriz emitida por el Gobierno en ese sentido.

### **3 Gestión Ambiental**

El Programa de Gestión Ambiental inició enfocado en la capacitación y sensibilización de todo el personal en la implementación de acciones para lograr la reducción de los consumos de las diferentes variables ambientales (agua, electricidad, papel, residuos entre otros).

El alcance definido abarca todas las estructuras que posee la institución; el edificio central y sus 6 oficinas regionales, por lo que han utilizado metodologías virtuales y coordinado fechas para asegurar la participación de las y los funcionarios de las oficinas regionales.

Con base en los conocimientos generados a partir de las capacitaciones se elaboraron los Manuales de Buenas Prácticas en materia de consumo de agua, ahorro de energía, ahorro de papel, manejo y consumo de combustible y manejo de residuos sólidos. Esta normativa interna, definida como de acatamiento obligatorio para todas y todos los funcionarios de la Institución, establece acciones orientadas al cumplimiento de las metas de cada una de las medidas ambientales del programa.

Así mismo como parte del plan de acción se desarrolló el Plan de Gestión de Residuos Sólidos en el cual se dotó de los puntos ecológicos en todas las estructuras de la institución y se procedió a la construcción de un centro de acopio para proteger los materiales separados y recolectados de los diferentes puntos para su pesaje y posterior entrega a los recolectores autorizados para su debido tratamiento.

En términos de ahorro y mejora de los consumos de agua y electricidad desde la Proveduría se han implementado las compras verdes, tanto a nivel de licitaciones en las cuales se establecen requerimientos amigables con el ambiente a proveedores; hasta el cambio de equipos e insumos que reduzcan los consumos,

por ejemplo cambio de luminarias, sistemas de cacheras automatizadas, luces con sensores de movimiento entre otros.

El mayor reto para la comisión es lograr el efectivo involucramiento del personal en apoyar todas las iniciativas y lograr mejorar los resultados con base en los parámetros definidos actualmente. Igualmente trabajar con la comunidad para expandir los resultados e impactar de forma más amplia lo cual forma parte de nuestros proyectos en el corto y mediano plazo.

La política ambiental de la Defensoría de los Habitantes se encuentra circunscrita dentro de una meta que se propuso la institución y que alcanzó, siendo esta la obtención de la certificación carbono neutro, mediante el proceso correspondiente para el cumplimiento de las normas INTE-ISO 14064-1 Gases de efecto invernadero Parte 1, INTE-ISO 14064-2 Gases de efecto invernadero Parte 2, INTE-ISO 14064-3 Gases de efecto invernadero Parte 3 y la norma INTE 12-01-06:2011 Sistema de gestión para demostrar la C-Neutralidad.

La calificación como institución verde se obtuvo al dar cumplimiento del Decreto Ejecutivo No. 36499 Reglamento para la Elaboración de los Programas de Gestión Ambiental en el Sector Público de Costa Rica.

#### 4 Acuerdos adoptados

Ejerciendo como Defensor en funciones de manera intermitente por ausencia temporal de la Defensora de los Habitantes, en el periodo entre el 25 de febrero de 2015 al 5 de marzo de 2018, emití los acuerdos que a continuación detallo en este cuadro:

<b>Número</b>	<b>Objetivos de Desarrollo</b>	<b>Asunto</b>
1901	RRHH	Pago extremos laborales de Humberto Cordero Morales (deceso)
1902	Viaje	Patricia Montero Villalobos Guatemala 22-28/3/15
1927	Viaje	Esteban Vargas Ramírez Brasil 15-19/6/15
1952	Viaje	Yancy Mora González México 10-18/10/15
1962	RRHH	Pago extremos laborales Xinia Herrera
1995	RRHH	Revaloración índice salarial DHR 2016
1996	RRHH	Pago de extremos laborales a David Eugenio Romero Mora
1997	RRHH	Permiso con goce de salario María Gabriela Bolaños Sanabria 4-29/7/16
2018	RRHH	Viaje Kathya Rodríguez, Ana Karina Zeledón López 24 y 25 de oct de 2016 México

2019	RRHH	Comisión Ad Hoc Concurso Público N° 001-2015 Auditor/a Interno/a - Creación
2054	RRHH	Ampliación horario trabajo escalonado (Ver 2078, 2024)
2055	RRHH	Jornada Laboral Semana Santa 2017
2057	RRHH	Viaje Montserrat Solano Panamá 6-8/4/17 (Ver Acuerdo 2060)
2065	RRHH	Viaje Montserrat Solano México 20-25/5/17
2070	RRHH	Viaje Alexander Chacón Corea del Sur, 26/5-5/6/2017
2070	RRHH	Licencia sin goce de salario Álvaro Herrera Valverde 23/5-7/6/2017
2071	RRHH	Viaje Carlos Valerio EUA 2-5/6/17
2075	RRHH	Viaje Montserrat Solano Argentina 12-17/6/17
2078	RRHH	Ampliación horario escalonado (Ver 2054, 2024)
2080	Viaje	Viaje Mauricio Medrano México 27-30/6/17
2081	Viaje	Viaje Montserrat Solano EUA 28-30/6/17
2083	Viaje	Viaje Montserrat Solano y Alexander Chacón Ecuador 5-8/7/17

2084	Viaje	Viaje Angélica Solera Guatemala 12-15/7/17
2085	Viaje	Viaje Alexander Chacón EUA 9-15/7/17
2086	Viaje	Viaje Montserrat Solano EUA 9-15/7/17
2087	Viaje	Viaje Inti Ardón Guatemala 12-15/7/17
2088	RRHH	Prórroga licencia sin goce de salario Álvaro Herrera Valverde 11-25/7/17
2089	Viaje	Viaje Montserrat Solano Guatemala 18-21/7/17
2102	Viaje	Viaje Montserrat Solano NY 8-13 de octubre, 2017
2104	RRHH	Prórroga permiso sin goce Álvaro Herrera 2/10-22/12, 2017
2105	RRHH	Revaloración salarios base de todas las clases de la DHR
2106	RRHH	Reajuste del valor del punto del Régimen de Carrera Profesional
2109	Viaje	Viaje Montserrat Solano Estados Unidos 3-6/12/2017
2120	RRHH	Pago extremos laborales a Lorelly Arce Badilla

2122	Viaje	Viaje Montserrat Solano Inglaterra 13-21/1/17
2123	RRHH	Pago extremos laborales a Laura Campos Solís
2142	RRHH	Permiso sin goce de salario Diana Günther García 7-23/3/2018
2143	RRHH	Cierre en Semana Santa 2018
2144	Viaje	Viaje Ahmed Tabash Blanco Panamá 13-17/3/2018
2146	RRHH	Licencia Sindical Wendy Durán
2147	RRHH	Cambio Relación puestos de Coordinador Sedes Regionales a Jefes
2148	RRHH	Pago cesantía Olga Alfaro
2149	RRHH	Reglamento interno de funcionamiento de la Contraloría de Servicios de la DHR
2150	Despacho	Designación de Geovanny Barboza como Oficial de Simplificación de Trámites