



DH-655-09  
7 de agosto de 2009

Señora  
Gina Castro  
Jefa de Recursos Humanos  
Defensoría de los Habitantes

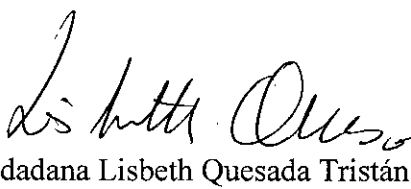
Estimada doña Gina:

Reciba un cordial saludo.

Al llegar al término de mi gestión como Defensora de los Habitantes, he procedido a dar efectivo cumplimiento a lo dispuesto por el art. 12 inciso e) de la Ley General de Control Interno que establece que los jefes deben presentar un informe de fin de gestión ante la instancia encargada de su nombramiento.

En este sentido, el día de hoy remití al señor Presidente de la Asamblea legislativa dicho informe, del cual le adjunto la copia respectiva para los efectos de cumplimiento de las directrices que al respecto ha emitido la Contraloría General de la República, disposición 7.4.

Atentamente,

  
Ciudadana Lisbeth Quesada Tristán  
Defensora de los Habitantes



DEFENSORIA DE LOS HABITANTES  
DEPTO. RECURSOS HUMANOS  
A las 14:32 horas del 10  
de Agosto de 2009  
Recibido por Shelley



# **Informe de Gestión 2005 - 2009**

**Ciudadana Lisbeth Quesada Tristán**

**8 agosto 2005-8 agosto 2009**

**DEFENSORÍA DE LOS HABITANTES  
DE LA REPÚBLICA DE COSTA RICA**

**INFORME DE GESTIÓN  
CIUDADANA LISBETH QUESADA TRISTÁN**

**8 DE AGOSTO DEL 2005 AL 8 DE AGOSTO DEL 2009**

DEFENSORÍA DE LOS HABITANTES  
DE LA REPÚBLICA DE COSTA RICA

CIUDADANA LISBETH GUESADA TRISTÁN  
INFORME DE GESTIÓN

8 DE AGOSTO DEL 2008 AL 8 DE AGOSTO DEL 2008

# **INFORME FINAL DE GESTIÓN**

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

### **LISBETH QUESADA TRISTÁN**

**PERÍODO 2005-2009**

#### **1.- Presentación**

En cumplimiento de las responsabilidades establecidas por la Ley de Control Interno, presento el Informe de final de gestión ante el Presidente del Congreso de la República y ante el Directorio Legislativo, al concluir el período para el cual fui electa (2005-2009), como Defensora de los Habitantes de la República.

Con mucho respeto, dirijo este informe a los y las habitantes de este país, por quienes he trabajado durante los años del mandato de mi gestión, teniendo siempre clara la responsabilidad asumida en la defensa y promoción de los derechos e intereses de la población del país y en apego a los principios de legalidad y justicia.

Este informe se configura como el resumen de la labor desarrollada durante mi mandato, donde se generaron acciones dirigidas hacia el fortalecimiento de la ciudadanía plena de los y las habitantes, en la construcción de una sociedad más inclusiva y democrática, libre de todo tipo de discriminaciones y estereotipos; todo ello, a la luz del control de legalidad frente a los abusos u omisiones del Estado y sus instituciones. La esencia del trabajo desarrollado es una conquista de la dignidad humana, entendida desde los principios de la solidaridad y la convivencia.

En la actual coyuntura de crisis, el mundo enfrenta el reto histórico de convertir este periodo, en una verdadera oportunidad de cambio hacia un estilo de desarrollo que tenga como eje y centro del mismo a la humanidad; es decir, donde los seres humanos seamos realmente el principio y el fin del desarrollo.

En el caso costarricense, la Defensoría de los Habitantes tiene la impostergable responsabilidad de generar los procesos de reflexión, denuncia y fortalecimiento de la

participación de las personas en la construcción de una sociedad de bienestar para las mayorías.

Por otro lado, es necesario reconocer que algunos espacios de la seguridad humana se encuentran en una situación de vulnerabilidad, cuya modificación depende en primer instancia de la adopción de un modelo de desarrollo que proponga la construcción de la paz social, -que no depende solo de la ausencia de violencia directa- así como la ausencia de la violencia indirecta y estructural. En esta construcción el modelo de Estado resulta fundamental. En tal sentido es impostergable revisar y analizar la estructura, los mecanismos y las instituciones que generan desigualdades objetivas y que impiden el disfrute de la plenitud de derechos a las personas. De allí que la ética –como un imperativo categórico kantiano- en la vivencia y aplicación los derechos humanos sea fundamental para garantizar la seguridad humana y con ello, la dignidad de todas las personas. Estos son precisamente algunos de los retos de la Defensoría de los Habitantes.

Como lo establece la Ley de Control Interno, este informe tiene además el propósito de realizar un esfuerzo de síntesis sobre la situación encontrada al inicio de la gestión que ahora termina, las acciones desarrolladas e impulsadas para avanzar en el cumplimiento de las responsabilidades institucionales, de los retos planteados, las recomendaciones que hemos identificado, otros temas pendientes y además, los riesgos identificados. Todo ello, con la firme certeza de que serán valiosos insumos y de retroalimentación de cara al fortalecimiento de la institución y sobre todo, con la certeza de estar cumpliendo con la ley y con la debida transparencia y rendición de cuentas de cara a las y los habitantes, razón de ser de nuestro trabajo.

## **2.- Labor sustantiva Institucional**

La Defensoría de los Habitantes, es la institución nacional que trabaja en la defensa de derechos humanos. Según su ley de creación (N. 7319) tiene como mandato, velar por el funcionamiento del sector público, a partir de los instrumentos jurídicos nacionales e internacionales de derechos humanos existentes; sin embargo, asume ese control de legalidad no solo de un modo formal (defensa – protección), sino también de una manera pragmática que pretende llegar a todas las personas (promoción y educación no formal en derechos humanos). Y para lograr cumplir con esas dos vertientes de trabajo que le ha

asignado la ley, desarrolla distintas estrategias de protección, promoción y educación en materia de derechos humanos para las y los habitantes de todo el país.

En razón del ámbito de competencia de la Defensoría que es el sector público y afirmarse que en razón de ello protege los derechos e intereses de las y los habitantes, se asume implícitamente que el sector público tiene como tarea garantizar esos derechos e intereses, contenidos en las normas vigentes.<sup>1</sup>

**Protección y defensa de derechos.-** En su primera vertiente, la de protección y defensa de derechos, el trabajo de la Defensoría de los Habitantes, puede comprenderse desde la visión contemporánea del Buen Gobierno, el cual para Gerry Stoker (1998), por ejemplo, consiste en *“lograr que las cosas se hagan, aunque no por el poder del gobierno de emplear la autoridad, sino por emplear la capacidad de coordinación entre los interesados, la orientación para conseguir los resultados y la integración y regulación para evitar efectos secundarios no deseados y alcanzar coordinación efectiva”*.<sup>2</sup> Así, la idea estructural sería que propicie el bien común y el fortalecimiento de la calidad de vida de todas las personas.

De esta forma, el análisis de la institucionalidad costarricense desde la óptica de los derechos humanos, ha permitido enriquecer y promover desde la Defensoría una gestión pública que responda efectivamente a las necesidades de las personas y así lo ha planteado ya en sus Informes anteriores<sup>3</sup>; precisamente en el sentido de que es urgente que la actividad de la Administración Pública esté fundamentada en parámetros del Buen Gobierno, entendido según señalamos antes, como un Gobierno regido por la democracia, el respeto de los derechos humanos y las libertades fundamentales; donde la transparencia, la legalidad, la rendición de cuentas, la responsabilidad, la participación de todos los sectores de la sociedad, la equidad y la inclusividad, se constituyan más que en principios orientadores, en parámetros de aplicación cotidiana y transversal en toda la gestión pública.

**Promoción / educación en derechos.-** La otra vertiente del trabajo de la Defensoría, se

---

<sup>1</sup> Defensoría de los Habitantes de la República. Informe Anual de Labores 1994, San José, Costa Rica. págs. 12 y 13.

<sup>2</sup> Tomado de “la Función Pública y el Buen Gobierno”, ponencia realizada por el Dr. José Alberto Bonifacio; 2006, rescatando el aporte de Gerry Stoker (1998), en un texto que se llama: El Buen Gobierno como teoría: cinco propuestas”.

<sup>3</sup> Defensoría de los Habitantes de la República. Informe Anual de Labores 2002-2003, San José, Costa Rica. págs. 70 y ss.

refiere a que además de lo señalado, su mandato legal implica la promoción, divulgación y educación en derechos humanos. Si bien, el esquema clásico de obligaciones estatales incluye el respeto, la no obstaculización y la satisfacción de los derechos humanos; la tarea de garantizar la participación colectiva en la toma de decisiones, obliga al Estado también a promover activamente los derechos humanos, mediante el desarrollo de conocimientos y de habilidades comunicativas en la población (y especialmente entre los grupos históricamente discriminados o excluidos), de manera que esa participación sea posible y efectiva.

Por tratarse de una tarea fundamentalmente educativa, la promoción de los derechos humanos es una función esencial del sector público, ya que no puede concebirse un modelo de administración pública que no potencie la incidencia popular en la toma de decisiones a nivel comunitario y nacional. Esa incidencia real es lo que da forma a la gobernabilidad democrática, dado que es la vía en que se concreta la confluencia de las decisiones y acuerdos entre los diferentes actores estratégicos del país.

Reconocer, proteger y desarrollar esos derechos, es la actividad central del ente público y esta actividad sólo tiene especial sentido en términos de su realización concreta en las personas y comunidades que integran la diversidad social de la nación. Por esta razón, los indicadores de éxito de la función pública deberían tomar en consideración al menos dos referentes fundamentales: la rendición de cuentas gubernamental y el grado de satisfacción de los derechos humanos.

Por un lado, la rendición de cuentas constituye un ejercicio de información social, que obedece a una responsabilidad constitucionalmente establecida y es además un instrumento que permite a la población desarrollar el sentido crítico respecto de las responsabilidades comunitarias y resulta tener, por ello, un enorme valor pedagógico.

El grado de satisfacción de los derechos humanos, por su parte, depende en gran medida de las posibilidades que tengan las personas, de involucrarse activamente en todos los asuntos que les conciernen y afectan. La participación ciudadana, es un mecanismo ineludible para la solución de los problemas que demanda una función pública proclive a los derechos humanos. Consecuentemente, dado que el involucramiento de las personas resulta indispensable para el desarrollo, es menester fomentar una participación informada y comprometida con los derechos humanos, que sea institucionalmente facilitada esencialmente por las instancias gubernamentales. Esto es sin duda, educación



en derechos humanos, enseñar a las personas cuáles son sus derechos y ayudarles a crear las capacidades necesarias que les permitan su respeto y cumplimiento efectivo.

Valga reseñar que el verdadero desarrollo humano, sólo es posible si las personas tienen la posibilidad de construir las capacidades para responder a las necesidades de la época. No hay manera de lograr avances significativos en los ámbitos económicos, sociales y culturales, si a las personas se les niega el derecho de enfrentar esos retos mediante una gestión de gobierno que no es incluyente, ni participativa ni solidaria. En suma, las sociedades actuales deben pensar en la educación como un medio para alcanzar el verdadero desarrollo de los pueblos. Y con ello, entender los procesos educativos como inversiones de cara al desarrollo y no como componentes “ineludibles” del gasto social; y precisamente bajo esa premisa es que los procesos de educación no formal propiciados por la Defensoría de los Habitantes, han tratado de alcanzar a todos los y las habitantes.

Finalmente, es importante rescatar que la mayoría de las acciones de la Defensoría se han derivado directa o indirectamente de las demandas y necesidades de las personas afectadas e interesadas. Esas demandas se han expresado muchas veces con la forma de peticiones concretas de acciones de capacitación o información. En otras oportunidades, los intereses comunitarios se hacen patentes en otro tipo de manifestaciones y actividades públicas, de los que la Defensoría toma parte. De tal forma, las comunidades han sido el referente de trabajo educativo más importante para la Defensoría, en lo que se refiere a las acciones de educación, promoción y divulgación de derechos.

Bajo la línea anterior y dentro de la labor sustantiva que corresponde a la Defensoría de los Habitantes, es necesario rescatar el aporte particularizado, que en ese sentido tuvo la gestión que se concluye.

### **3.- Dos ejes de trabajo para mi gestión como Defensora: amplio cumplimiento de una propuesta propia**

Al inicio de mi gestión definí dos ejes centrales de trabajo para el fortalecimiento institucional. El primero, fue volver los ojos hacia la estructura interna y propiciar los cambios necesarios para garantizar una mejor respuesta de la Defensoría frente a las demandas y exigencias externas. Y el segundo, fue el de dar un mayor énfasis a los

procesos de educación en derechos humanos, particularmente dirigidos a la población menor de edad. En ambos casos, me permito reseñar el cumplimiento efectivo de esa propuesta inicial. Veamos.

**Primer eje de trabajo.-** Se pensó en dar prioridad al fortalecimiento interno de la institución y –entre otras medidas que más adelante se detallan- se dio prioridad a los asuntos de estabilidad laboral del personal de la Defensoría. Además, se dio prioridad al fortalecimiento del proceso regional con lo que se logró crear dos nuevas oficinas; una en Ciudad Neilly y otra en Puntarenas, con el fin de acercar los servicios y la atención a la población usuaria de esas zonas. Además, se propiciaron algunas acciones pendientes de la gestión anterior, como la creación de la Dirección de Asuntos Laborales.

Por otro lado, también mirando al fortalecimiento interno y en cumplimiento de los compromisos asumidos por el Estado costarricense y a solicitud de la Cancillería, la institución asumió la responsabilidad por el país de dar seguimiento a los compromisos adquiridos con la ratificación de Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Cruels, Inhumanos o Degradantes. Con dicha ratificación, el país se comprometió a tomar medidas efectivas para impedir los actos de tortura, los tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes en todo su territorio. En tal sentido, dentro de la estructura institucional se constituyó el Mecanismo Nacional de Prevención de la tortura.

También, conviene rescatar que durante estos años la Defensoría mejoró su capacidad de gestión, se dedicó a fortalecer procesos internos de trabajo y el producto de ese esfuerzo, ha sido que durante mi gestión se evidencia el aumento de los márgenes de ejecución presupuestaria y lo mismo sucede con el cumplimiento de metas planificadas con anterioridad. Una de esas metas, fue la situación laboral de las y los funcionarios de la institución.

*Estabilidad laboral.-* Bajo el mismo punto de mirar hacia adentro de la institución y ordenar procesos “en casa”; en términos de las acciones emprendidas y su cumplimiento desde el inicio de esta administración, hay que destacar y resaltar las decisiones orientadas a brindar mayor estabilidad laboral a las y los funcionarios de la Defensoría de los Habitantes, lo cual se desarrollará más adelante.

Asuntos Internacionales y cooperación para los derechos humanos.- En materia, de asuntos internacionales también hemos fortalecido mucho la imagen y proyección institucional. De tal forma, se encarga de brindar apoyo respecto del planeamiento, ejecución, coordinación de toda la temática internacional y de cooperación externa. Valga rescatar que este es una herramienta óptima para poder ejecutar la segunda de las prioridades de la gestión actual: la educación en derechos humanos.

Durante el período que corresponde a la presente gestión, se ha propiciado una labor novedosa para proyectar a la institución en el ámbito internacional y de igual manera, seguir recibiendo los insumos externos desde una perspectiva más pragmática. Conscientes de que los retos del mundo globalizado son mayores cada vez, comprendimos que los asuntos internacionales y la cooperación internacional, resultan ejes imponderables de una visión más dinámica y fuerte de proyección que sea acorde con las exigencias de un mundo ya casi sin fronteras y en esa línea se actuó en la presente gestión.

Además, distintas gestiones de la Defensoría de los Habitantes, se obtuvieron fondos de cooperación internacional que en este mandato -y en el siguiente- servirán para educar y divulgar derechos con enfoques novedosos, lúdicos y artísticos, tal y como se lo propuso esta gestión institucional al asumir su mandato.

Para nuestros efectos, también existen relaciones de cooperación, que no necesariamente implican el financiamiento de los países ricos a los pobres, entendida como una lógica cooperativa de intercambio, entre regiones con características sociales y económicas similares que pueden compartir experiencias y propiciar una retroalimentación muy valiosa sobre los procesos que sean objeto de su interés. En Costa Rica, la Defensoría de los Habitantes, ha trabajado en la educación y divulgación de los derechos humanos, particularmente dirigidos hacia Centroamérica y otros países del Continente. Ha tratado además, de incidir compartiendo y enseñando sobre la experiencia institucional en esa materia, la cual ha sido por demás satisfactoria. Algunas de esas áreas temáticas son la salud, personas privadas de libertad, el derecho humano a los cuidados paliativos, etc., pero aún falta mucho por hacer, hemos ingresado en un escenario de la modernidad que no sospechábamos y del cual podemos obtener y brindar también, muchos beneficios.

En términos generales, podemos decir que esa es la línea que alimenta la cooperación internacional que queremos, que en la actualidad recibimos y que en el futuro debería continuar. Hoy, estamos recibiendo frutos de esas iniciativas de cooperación que tuvimos en la Defensoría y que fueron vistas con beneplácito por gobiernos e instituciones amigas. Por ejemplo, somos receptores de fondos de cooperación de 1 millón doscientos mil dólares, que se están utilizando para educar a estudiantes de escuelas y colegios en materia de derechos humanos; y no desde las aulas, las pizarras y los libros tradicionales, sino desde aprehensiones que van de los ejercicios lúdicos hasta otras manifestaciones artísticas como el teatro. Como se indicó con el detalle apropiado en otra sección, este proyecto se pensó para desarrollar en conjunto con la hermana República de Guatemala, pero esta no pudo continuar y hemos seguido nosotros.

*Mirando hacia adentro: capacitación del personal mediante la cooperación internacional.-*

Vale rescatar, también como ejemplo de nuestro avance en materia de asuntos internacionales y cooperación, que conscientes de la necesidad de evolución y de ser más eficientes en aras de la defensa de los derechos humanos de las y los habitantes, nos preocupamos por capacitar a nuestros funcionarios y funcionarias, en temas específicos (población privada de libertad y legislación ambiental, por ejemplo) lo cual, ha sido posible en esta ocasión, gracias a los fondos de cooperación internacional concedidos recientemente por el gobierno de la Confederación Helvética (Suiza) y la ejecución de recursos remanentes de la cooperación finlandesa.

**Segundo eje de trabajo: fortaleciendo la educación en derechos humanos.-** El segundo eje de acción, definido al asumir como jerarca institucional, fue fortalecer la educación en derechos humanos, particularmente de los niños, niñas y adolescentes, como una apuesta para el futuro y una inversión en materia de derechos humanos, de la cual pronto veremos sus frutos.

Por ello, sabiendo que la naturaleza de la institución es controlar aquellas acciones del sector público que pudieran lesionar los derechos e intereses de las personas, la Defensoría de los Habitantes cumple una función vital para determinar las causas y condiciones en que la violencia afecta las relaciones sociales e interpersonales y que, por lo tanto, al amenazar los derechos, amenaza también su seguridad. El conocimiento de

dichas causas implica una tarea educativa que la Defensoría de los Habitantes ha asumido desde su creación y que ha involucrado como partícipes inmediatas a las comunidades del país.

La mayoría de las acciones de la Defensoría se han derivado directa o indirectamente de las demandas y necesidades de las personas afectadas e interesadas. Esas demandas se han expresado muchas veces con la forma de peticiones concretas de acciones de capacitación o información. En otras oportunidades, los intereses comunitarios se hacen patentes en otro tipo de manifestaciones y actividades públicas, de los que la Defensoría toma parte.

Como fácilmente puede inferirse, las comunidades han sido el referente de trabajo educativo más importante para la Defensoría, en lo que se refiere a las acciones de promoción y divulgación de derechos. Obviamente, la comunidad es una fuente de protección y de solidaridad para las personas, pero también puede ser un sitio de violencia y de amenaza a su seguridad.

Debe recordarse que la mayoría de las agresiones que experimentan las mujeres y los niños y las niñas, provienen de su círculo familiar y de amistades cercanas, antes que de personas extrañas. Por este motivo, es tan importante insistir en mantener una perspectiva de derechos en las acciones tendientes a garantizar la seguridad de las personas, pues de otro modo las necesidades concretas no serían tuteladas, tal como los y las habitantes esperan.

Asumir e interpretar las necesidades de las personas, ha sido una tarea ardua e inconclusa, la Defensoría ha venido trabajando en ello desde su creación; y particularmente en estos cuatro años, en poblaciones específicas como se mencionó antes. Durante los últimos años, se han llevado a cabo procesos que responden a esas necesidades e intereses. Precisamente por ello, amplió su cobertura de trabajo, a fin de ofrecer atención especial a las necesidades de la niñez y la adolescencia. Consecuentemente, la Defensoría (por medio de la Dirección de Promoción y Divulgación de Derechos) reorganizó su acción en tres ámbitos generales, a saber:

- Educación en derechos humanos para niños y niñas en edad escolar

- Procesos de capacitación en instituciones públicas y en comunidades nacionales
- Actividades de promoción y divulgación de derechos humanos.

Las actividades que comprenden las tres áreas generales de trabajo, proponen dar respuestas a las necesidades de formación y capacitación en derechos humanos y recogen los principios establecidos en el marco de trabajo expuesto en el Programa Mundial de Educación en Derechos Humanos.

El trabajo directo con estudiantes de edad escolar y colegial, pero también con sus maestros, maestras y padres y madres de familia, ha permitido a la Defensoría proyectarse con creatividad en sus acciones, privilegiando metodologías que llaman al juego y a la creatividad en los niños, niñas y adolescentes.

Esos procesos que se han desarrollado con la población estudiantil de niños, niñas y adolescentes durante el presente período, constituyen experiencias frescas e innovadoras, no sólo porque involucran un abordaje temático novedoso, sino además porque se ha recurrido a la expresión artística y lúdica para motivar la construcción de actitudes y conocimientos de derechos humanos en los y las estudiantes del primero y segundo ciclo de la educación general básica.

Los resultados de la experiencia del trabajo con niños, niñas y adolescentes ha sido aleccionador. No sólo porque de ellos y ellas han provenido clarificantes reflexiones respecto de las causas del entorno violento e inseguro en el que viven, sino porque además, con la intermediación de la Defensoría, también han llamado a cuentas a las instituciones públicas involucradas en la atención de los problemas que les afectan.

Los programas educativos de la Defensoría de los Habitantes responden también a las demandas concretas de grupos sociales y de comunidades, pero igualmente reflejan la diversidad temática que representan las quejas recibidas en la institución a lo largo de sus quince años de funcionamiento.

Las propuestas pedagógicas de la Defensoría han tratado de reforzar de manera transversal el trabajo de educación en derechos humanos en las escuelas del país, de

modo que sea posible promover la convivencia de los grupos sociales en los que los entornos familiar, escolar, cultural y social actúen como espacios para el aprendizaje.

Derechos humanos mediante el arte.<sup>4</sup> Varias de las iniciativas institucionales se han formulado recurriendo a las formas y manifestaciones artísticas, al considerar que la asimilación de información y la generación de actitudes proclives a los valores y derechos humanos, son más fácilmente apropiadas por los y las estudiantes mediante el arte y la recreación. Por ello, la acción educativa ha tenido un fuerte énfasis en el mimo, los títeres, el teatro, el cine y las artes plásticas, por medio de actividades que lograron producir una sensibilización susceptible de reconocer los derechos humanos y su potencial de acción.

A la luz de lo anterior, durante la gestión actual impulsamos varios proyectos educativos dirigidos la población menor de edad. Uno de ellos, fue el de un "Mural de los Derechos Humanos", donde cerca de 50 personas menores de edad trabajaron en temas de derechos humanos con la perspectiva de población infantil y lo dibujaron en la entrada principal de la institución.

Otro de los procesos que se han llevado a cabo con la población estudiantil de niños y niñas durante el presente período, abarcan la finalización del proyecto inicial con el grupo de teatro Ticotíteres, denominado *El Mundo mágico del teatro, los títeres, el mimo y la música, fragua de la nueva forma de aprender*. Recuérdese que este proyecto, se formuló con el auspicio de la Embajada de Suiza en Costa Rica, teniendo como fin sensibilizar a los y las estudiantes de más de 20 escuelas seleccionadas, sobre los principios básicos de los derechos humanos, mediante actividades teatrales y participativas.

Además, la Defensoría ha continuado trabajando en el segundo proceso educativo con escuelas del país, con otro proyecto denominado *"Aprendiendo a Convivir"*, el cual pretende complementar las acciones iniciadas con el teatro del mimo y títeres, pero básicamente busca profundizar en tres procesos cognitivos y pragmáticos que son: facilitar el conocimiento de los principios elementales de los derechos humanos, construir capacidades para asumir responsabilidades y consolidar redes y mecanismos de acción para la realización de esos derechos.

---

<sup>4</sup> Para ampliar toda la información sobre los procesos de educación en derechos humanos propiciados durante la presente gestión, se recomienda ver los informes anuales de labores del año 2005 al 2009.

Finalmente, el proyecto más reciente y que se encuentra en desarrollo actualmente, se llama "El teatro de Ibsen y la consolidación de los derechos humanos", el cual por gestión y negociación de la Defensoría, el apoyo del PNUD y la cooperación del Gobierno de Noruega. Mediante este proyecto, se pretende capacitar a más de treinta y cinco mil estudiantes de secundaria, en la construcción de conocimientos de derechos humanos, que les permitan ejercitar una ciudadanía sensible y responsable a los valores estéticos, democráticos y solidarios.

El proyecto se desarrolla a partir del montaje de dos obras teatrales del dramaturgo noruego Henrik Ibsen, a saber: "Un enemigo del pueblo" (que se presentará durante los años 2008 y 2009) y "Casa de muñecas" (que se presentará en 2010). Los y las estudiantes que presenciaron las obras, tendrán posteriormente la oportunidad de desarrollar un módulo pedagógico sobre los valores expuestos en la puesta en escena.

Esta iniciativa consiste en un proceso de aprendizaje que va avanzando por diversas experiencias o estaciones. Desde esta perspectiva se aborda la relación pedagógica con la población joven y nuestro propio quehacer, dentro del Proyecto IBSEN.

Al respecto, la Defensoría de los Habitantes se encargó de la producción de las puestas en escena con dos elencos de actores y actrices, que en forma unísona trabajarán en tres temporadas en ambos países y que se situarán del año 2008 al 2010 en los meses de marzo, junio y setiembre. La obra representada en los dos primeros años, tanto en Guatemala como en Costa Rica, fue *Un Enemigo del Pueblo* y ya dio inicio la temporada del 2009 y 2010, con la obra *Casa de Muñeca*, el estreno se llevó a cabo el viernes 31 de julio. Es importante rescatar que durante el año 2008, se trabajó con más de 17.572 estudiantes de colegios de atención prioritaria. Se realizaron 29 visitas preparatorias, 36 funciones gratuitas en el Teatro Popular Melico Salazar, en las que participaron 31 colegios, 12 instituciones educativas de otras categorías y modalidades. Se distribuyeron 14.500 revistas pedagógicas y se coordinó con 25 organizaciones comunitarias.

#### **4.- Cambios en el entorno nacional: ordenamiento jurídico y movilizaciones sociales**

La Defensoría de los Habitantes, está inmersa en una dinámica social de cambio constante, la cual produce efectos que también transforman el trabajo cotidiano y la



definición de las prioridades en la atención y el abordaje de los temas que le corresponde conocer.

De tal forma, hemos experimentado dos cambios normativos importantes y un contexto social y político particular que reseñaron los rumbos del país y sin duda, el de la Defensoría. Esos cambios normativos son la aprobación del Código Procesal Contencioso Administrativo y la entrada en vigencia del Protocolo Facultativo a la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Cruelles, Inhumanos o Degradantes. (Ley Nº 8459).

Por otro lado, en el contexto de aprobación del TLC con Estados Unidos y República Dominicana (CAFTA), hubo marchas importantes en las que la Defensoría fue observadora; y precisamente, en esa coyuntura de cuestionamientos y cambios en el país en razón de la entrada en vigencia de ese tratado comercial, la Defensoría creó la Dirección de Asuntos Laborales, lo cual se detalla a continuación.

**Vigencia del Protocolo Facultativo a la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Cruelles, Inhumanos o Degradantes. (Ley Nº 8459).**- El 11 de noviembre de 1993, Costa Rica ratificó la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Cruelles, Inhumanos o Degradantes. Con dicha ratificación, el país se comprometió a tomar medidas efectivas para impedir los actos de tortura, los tratos o penas cruellas, inhumanos o degradantes en todo su territorio, en cumplimiento de los artículos 2 y 16 del instrumento internacional citado. Además, el Estado Costarricense tuvo un papel importante como gestor y negociador del proyecto del Protocolo Facultativo a esta Convención, ante las distintas instancias de las Naciones Unidas desde el año 1980 y presidió su negociación en el ámbito internacional durante diez años hasta que fue aprobado en la Organización de Naciones Unidas el 18 de diciembre de 2002.

Es así como el 4 de febrero de 2003, Costa Rica suscribió el Protocolo Facultativo a la Convención de las Naciones Unidas contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Cruelles, Inhumanos y Degradantes, y el 25 de noviembre de 2005 se publicó la Ley Nº 8459, denominada "*Aprobación del Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Cruelles, Inhumanos o Degradantes*".

El artículo 17 del Protocolo citado, establece la obligación para cada Estado Parte de mantener, designar o crear el Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura, órgano cuyo objetivo es establecer un sistema de visitas periódicas a lugares de privación de libertad, detención o custodia, en el que se destaca el carácter preventivo y sin consentimiento previo por parte del Estado, con el apoyo del Subcomité de Prevención contra la Tortura.

Dada la independencia demostrada por la Defensoría de los Habitantes en el trabajo realizado desde su creación en visitas a centros de detención, el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto sometió a su consideración la posibilidad de que fuera designada como Mecanismo Nacional de Prevención, lo cual fue aceptado por la Institución. De tal forma, el 19 de febrero de 2007, mediante Decreto Ejecutivo N° 33568-RE-MSP-G-J, se reconoce a la Defensoría como Mecanismo Nacional de Prevención contra la Tortura. El Decreto citado, específicamente señala en su articulado:

*Artículo 1.- Reconoce a la Defensoría de los Habitantes de la República como el mecanismo y órgano nacional encargado de realizar las visitas de prevención de la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes, previstas en el marco del Protocolo Facultativo a la Convención contra la Tortura y otros Tratos o Penas Cruelles, Inhumanos o Degradantes.*

*Artículo 2.- La función de la Defensoría de los Habitantes como Mecanismo Nacional de Prevención, hasta tanto no se emita la ley correspondiente, se enmarca de manera provisional dentro de las inspecciones que habitualmente realiza esta institución en los diversos centros penitenciarios, de detención o de aprehensión administrativa.*

*Artículo 3.- Las visitas que el mecanismo nacional de prevención realice comprenderán los centros de detención adscritos al Ministerio de Justicia y Gracia y el Ministerio de Seguridad Pública, Gobernación y Policía, los que brindarán el apoyo necesario a la Defensoría de los Habitantes para el cumplimiento de su papel como mecanismo nacional.*

Debe mencionarse que la Unidad del Mecanismo Nacional de Prevención inició funciones en forma oficial el día 19 de enero de 2009.

**Código Procesal Contencioso Administrativo.-** En razón de las potestades que la ley 7319, le concede a la Defensoría de los Habitantes, el legislador le reconoció a la Defensoría amplias potestades para ejercer la defensa de los derechos e intereses de los habitantes desde el ámbito jurisdiccional. Esta potestad que legitima a la institución para accionar en cualquier vía y asumir la defensa en estrados judiciales, ha sido ejercida esencialmente en la jurisdicción constitucional y con mucha menos frecuencia en la jurisdicción penal; si bien en general, la posición ha sido la de defender a los/las habitantes desde su propia competencia y acudir ante un juez sólo en casos de violaciones groseras a derechos fundamentales o bien, cuando no ha sido posible desde la función de defensa propia reivindicar el derecho vulnerado.

Con la entrada en vigencia del Código Procesal Contencioso Administrativo al iniciar el año 2008, el país asumió el reto del control jurisdiccional de la conducta de la Administración Pública desde una jurisdicción renovada, ágil y justa con el objetivo claro de superar la otrora jurisdicción contencioso administrativa anquilosada, engorrosa y dudosamente funcional al servicio de los habitantes como un mecanismo de prestación de justicia real.

La legitimación judicial que ya la Defensoría ostentaba desde su creación en la ley orgánica, vino a ser ratificada por el legislador en el nuevo Código Procesal Contencioso Administrativo en el artículo 10. Ante la sumariedad del nuevo proceso y la ampliación de la tutela de esta jurisdicción, que evalúa ya no sólo los actos formales como manifestación clásica de la actividad de la Administración Pública sino también las omisiones a sus funciones públicas en tanto conducta que lesiona o compromete derechos o intereses de los/las habitantes, la Defensoría de los Habitantes cuenta ahora con una opción más de defensa rompiendo el paradigma de que sólo a través de la jurisdicción constitucional es posible tutelar al administrado/a frente a los abusos del poder público.

El cambio ha traído consigo una consecuencia invaluable, más profunda y talvez inadvertida para muchos en beneficio del Estado de Derecho costarricense, tal es el fortalecimiento del sistema democrático en que se fortalecen los valores de la libertad y la

dignidad del habitante al colocarlo en una posición de agente fiscalizador que supervisa a los órganos públicos y de considerar que desvían o abusan del poder, les solicita cuentas frente a un juez.

Sin duda entonces que en el escenario que plantea la nueva jurisdicción contencioso administrativa, el papel que habrá de jugar la Defensoría genera altas expectativas para el/la habitante que visualiza a la institución en una dimensión doble, como fin y como medio a la vez para acceder a la justicia administrativa, ésta última como propósito y axioma que inspira en nuestro régimen la creación de todas las instancias de control del poder público, en cuenta la Defensoría misma.

**Dirección de Asuntos Laborales.-** Conforme lo establece la Ley de Creación de la Defensoría de los Habitantes de la República, Ley No. 7319 y su Reglamento, corresponde a la Defensora de los Habitantes determinar los órganos especiales que considere necesarios para el mejor cumplimiento de sus funciones y atribuciones. Es así, como desde la creación de la Institución las denuncias recibidas sobre temas en materia de derechos laborales han sido conocidas por las distintas Direcciones de Defensa, tales como la Defensoría de la Mujer, Protección Especial y Control de Gestión Administrativa, a falta de una instancia especializada que centralizara e integrara la temática relacionada con esta materia.

Es entonces cuando se hace necesario, para la Defensoría de los Habitantes en la coyuntura actual que vive el país, debido a la crisis económica internacional, la caída en la inversión, el aumento del costo de los combustibles, dar énfasis al tema laboral; máxime que, con la entrada en vigencia del Tratado de Libre Comercio entre Estados Unidos, Centroamérica y República Dominicana (CAFTA), el Capítulo 16 como una enmienda para protección de los derechos laborales de cada país que ratifique el Tratado de Libre Comercio, es importante que la Defensoría cuente con una Dirección de defensa especializada para la protección de los Derechos Laborales. Se crea entonces a partir del 1 de febrero del 2009, la Dirección de Asuntos Laborales como un área especializada de la Defensoría de los Habitantes en la defensa, promoción y exigibilidad de los derechos laborales de los habitantes de Costa Rica.

**Movilización social: resolución de conflictos y voz para la sociedad civil.-**

Entre las atribuciones de la Defensoría de los Habitantes está la de incentivar la participación organizada de las y los habitante para que colaboren en la tutela de sus propios derechos e intereses<sup>5</sup>. Atendiendo esta disposición, a lo largo de sus cortos 15 años la Defensoría no solo ha sido la voz para muchos habitantes, sino que también ha promovido su participación organizada, en procura de que asuman su propia representación, expongan sus problemas, denuncien violaciones de derechos y negocien soluciones, en diversas instancias intersectoriales en torno a diferentes necesidades y problemáticas.

En algunas de esas instancias, la Defensoría de los Habitantes ha asumido un rol de coordinadora; en otras, de mediación, siempre en aras de la conciliación de los diferentes derechos e intereses, sobre todo cuando se han suscitado conflictos.

Si bien es cierto, el ejercicio teórico de definir la naturaleza de la intervención de la Defensoría en algunos conflictos obedece más a una necesidad de ir depurando procedimientos y lograr hacer más efectiva dicha intervención, la historia institucional nos demuestra que existen intervenciones que podrían ubicarse dentro del marco de la mediación, otras más de facilitación y acompañamiento, así como las más que resultan del proceso mismo de defensa de derechos. Veamos un caso para ilustrar el trabajo de la gestión.

**El referéndum en Costa Rica y el proceso de Referéndum del TLC.-** Es mediante la ley Nº 8281 del 28 de mayo de 2002, que se hizo una reforma parcial a la Constitución Política, mediante la cual se crea y regula el referendo en Costa Rica.

La primera experiencia de referéndum en Costa Rica, se dio a raíz del proceso de aprobación o improbación del proyecto de ley de aprobación del "*Tratado de Libre Comercio República Dominicana, Centroamérica – Estados Unidos*" (TLC) –expediente legislativo n.º 16.047–.

Antes del proceso electoral en sí, la Defensoría tuvo una participación activa y destacada, principalmente como observadora de las llamadas "*Marchas*" que se dieron a favor y en contra del Tratado.

---

<sup>5</sup> Artículo 7, inciso e del Reglamento de la Ley de la Defensoría de los Habitantes.

El 26 de febrero del 2007, la Defensoría de los Habitantes participó como observadora del acontecimiento cívico de la "*Marcha contra el TLC*", marcha de protesta contra el Tratado de Libre Comercio con los Estados Unidos de América, con la finalidad de velar por el respeto de los derechos humanos de las y los habitantes que se efectuó en la capital, así como en otras regiones del país donde se dieron manifestaciones paralelas.

Para tal efecto, de conformidad con el Protocolo de Actuación en Caso de Manifestaciones Públicas y Huelgas de la Institución, se nombró un Comité Coordinador, dirigido por la Defensora de los Habitantes, con la finalidad de dar seguimiento, asesorar los equipos de observadores y preparar un informe de observaciones.

Ese mismo día en horas de la tarde, en un acto público y concurrido realizado en la Plaza de la Democracia, la Defensora de los Habitantes rindió un informe de las observaciones efectuadas durante las manifestaciones contra el TLC, haciendo referencia a algunas incidencias relacionadas con la libertad de tránsito, expresión, libertad personal, integridad física y prestación de Servicios Públicos. Asimismo reconoció que la marcha se desarrolló, en general, en una forma pacífica. Hubo otras marchas y la Defensoría participó como observadora y garante del respeto de los Derechos Humanos de las y los asistentes.

El ejercicio democrático del pueblo costarricense a través del referéndum, evidenció la madurez política y el compromiso con la democracia que tienen las y los habitantes de Costa Rica. La Defensoría de los Habitantes reconoce que la toma de decisiones colectivas, la superación de los disensos, la amplia participación de los sectores sociales y el respeto a los resultados es un paso muy valioso para alcanzar el Buen Gobierno al que todas y todos aspiramos; por ello la Defensoría debe estar presente en estos procesos.

## **6.- Sistema de control interno: auto evaluación institucional**

Las evaluaciones del trabajo institucional, siempre que se realicen con una visión propositiva, permiten mejorar de forma constante el trabajo diario. Bajo esa perspectiva y con base lo establecido en la Ley General de Control Interno, en enero del 2009, se

realizó un Taller de Control Interno y Rendición de Cuentas, con el fin de actualizar y organizar las propuestas de acción que debe seguir la Defensoría de los Habitantes con respecto al Control Interno, se llevó a cabo un taller participativo teniendo como tema principal las herramientas de control interno y evaluación del desempeño y el accionar según la normativa sobre el tema.

Este esfuerzo, que se está sistematizando, se convertirá en la forma más efectiva de establecer la rendición de cuentas a lo interno como un mecanismo que ayuda, no sólo a cumplir con lo establecido en la Ley, sino como una forma, de retroalimentar el proceso de planificación institucional. Junto a los resultados obtenidos del análisis interno también se busca estar en constante contacto con el criterio de los usuarios (as) de los servicios que se prestan, como la forma más próxima para saber el resultado de la gestión. De esta forma se pretende generar una simbiosis (externa e interna) de tipo estratégico que orienta el accionar institucional hacia intervenciones más ágiles, oportunas y eficaces.

Al comprender la cultura de rendición de cuentas como una herramienta de mejoramiento continuo, se están sentando las bases necesarias para que una institución de control, como la Defensoría de los Habitantes, establezca parámetros de control que le permita orientar el trabajo institucional hacia la satisfacción plena de quienes acuden a solicitar nuestros servicios y como una forma de instruir con el ejemplo hacia las demás instituciones del sector público.

En este sentido, el taller realizado no fue un hecho aislado sino que se constituyó en una etapa de organización institucional, con la culminación de un proceso de diagnóstico, planificación estratégica y fortalecimiento de la Defensoría, iniciado en el año 2003. Además, el taller fue retroalimentado por las diferentes autoevaluaciones que se han aplicado a lo interno de la Defensoría con el fin de identificar oportunidades de mejora en la labor diaria. Las experiencias adquiridas en las autoevaluaciones, han permitido visualizar particularidades propias de la especificidad institucional lo que ha contribuido a establecer estándares mínimos de control interno. Esta herramienta permite crear las condiciones de una correcta rendición de cuentas dentro de un enfoque de responsabilidad individual e institucional de las tareas que se desarrollan.

El establecimiento de un Sistema de Control Interno, ha permitido crear condiciones para contar con un Ambiente de Control, que ha logrado establecer una serie de principios y valores institucionales. En ese sentido es importante resaltar el esfuerzo que ha venido desarrollando la Comisión Institucional de Valores de la Defensoría de los Habitantes que ha venido a coadyuvar con su gestión en este esfuerzo que se han convertido en una guía del accionar individual e institucional.

Lo anterior ha permitido construir las bases para desarrollar estrategias de desarrollo y gestión del recurso humano, evidenciado, entre otras medidas, en el interés de procurar la estabilidad de aquellos(as) funcionarios(as). Asimismo, se están realizando esfuerzos para propiciar la capacitación y el remozamiento del conocimiento en diferentes áreas de los derechos humanos, como una forma de incentivar el desarrollo del talento humano.

Dentro de la construcción del Sistema de Control Interno, un segundo componente que ha venido ocupando un importante esfuerzo institucional es la construcción del Sistema Específico de Valoración de Riesgos Institucionales, por cuanto con su puesta en ejecución se pueden generar alertas tempranas, en torno a la probable desviación de los objetivos y metas trazadas en los procesos de planificación y en el seguimiento de las estrategias establecidas. Se procura, a partir de esta herramienta, y mediante diversas estrategias de abordaje, elaborar mecanismos de evaluación tanto de los planes operativos y estratégicos, como de las políticas y lineamientos Institucionales señalados en la metodología de planificación que sirve de base para su construcción.

Como se mencionó en el Informe Anual del 2007: *"La valuación se materializa mediante Indicadores de Gestión Institucional, los cuales si son diseñados de la forma correcta, se constituyen en instrumentos que están permitiendo monitorear el comportamiento de las metas y objetivos establecidos. De esta manera, se cuenta con mejores herramientas para analizar los acontecimientos en el momento. Buscan brindar señales del trabajo institucional y realizar acciones correctivas sobre la marcha, más que establecer las causas del no cumplimiento de compromisos adquiridos. Es decir, tienen una tarea preventiva más que correctiva"*.

Lo anterior ha sido posible por cuanto la institución cuenta con una Política Institucional de Riesgos, la cual se ha convertido en la base para la elaboración del Sistema Específico de



Valoración de Riesgos, aspecto clave de la rendición de cuentas, la eficiencia y la eficacia, en el desempeño de las tareas institucionales.

Además, en función de las acciones institucionales contenidas en los planes operativos para el desarrollo del trabajo, a continuación se reseñan los logros sustantivos de esta gestión, alcanzados a lo largo de cuatro años de ardua labor.<sup>6</sup>

### **7.- Logros sustantivos de la gestión (2005-2009)**

A continuación, se enuncian de manera muy breve, algunos logros alcanzados durante la presente gestión; esto sin olvidar que por ser la Defensoría de los Habitantes una institución de control de legalidad, que por ley, rinde un exhaustivo informe cada año ante la Asamblea Legislativa; se impone aclarar que el desarrollo del trabajo total de la gestión se encuentra en los cuatro informes (uno por cada año) presentados, en los cuales se hace un importante ejercicio sistemático de rendición de cuentas sobre la labor realizada en términos del estado de los derechos humanos en el país. De tal forma, en esos documentos se puede leer con absoluto detalle, el respectivo desarrollo de cada una de las áreas temáticas y de trabajo, de las cuales tan sólo se enuncian a continuación, algunas a modo de ejemplo, siendo muchas otras más las que dan cuenta del trabajo total de la Defensoría durante estos cuatro años.

#### **Poblaciones vulnerabilizadas.**

Con el fin de identificar acciones concretas con relación a estas poblaciones a continuación se mencionan algunas intervenciones institucionales realizadas:

*Población Migrante y Refugiada.-* Impulso de reuniones con los Jerarcas del Ministerio de Gobernación y de la Dirección General de Migración con el fin de plantear observaciones al proyecto de reforma a la Ley General de Migración que dichas instancias habían elaborado. Con ocasión de las observaciones que se habían planteado ante la Asamblea Legislativa ésta elaboró un texto sustitutivo de esa primera propuesta, la cual fue nuevamente consultada a la Defensoría para incorporar y garantizar el enfoque de derechos humanos. Esta Ley fue recientemente aprobada por el Congreso en primer debate.

---

<sup>6</sup> El detalle de cada uno de los logros se encuentra exhaustivamente desarrollado a lo largo de los cuatro Informes Anuales presentados por la Dra. Lisbeth Quesada, ante la Asamblea Legislativa desde el año 2005 hasta el 2009.

Manual de Procedimientos.- La Defensoría junto con el ACNUR, la OIM y la Dirección de Migración, elaboraron una propuesta de Manual de Procedimientos para el funcionamiento del Centro de Aprehensión de Extranjeros y de otros lugares que se habiliten con ese fin.

Población Privada de Libertad.- En esta materia, se solicitó la cooperación de la Escuela de Nutrición de la Universidad de Costa Rica, con el objeto de planificar la ejecución de un proyecto conjunto para elaborar un diagnóstico acerca de la calidad de la alimentación en los centros penitenciarios. Dicha coordinación inició en el mes de enero de 2007 con la colaboración de estudiantes de quinto año de la carrera de Nutrición y hoy permanece.

Población Adulta Mayor.- a) Sobre la Ley 7936 de exoneración tarifaria a la población adulta mayor, se destaca la acción interinstitucional coordinada con el Consejo de Transporte Público logrando la revisión del procedimiento de atención de denuncias y su resolución en forma más expedita y eficaz. Igualmente, se asumió el seguimiento al cumplimiento de la resolución constitucional que define la cédula de identidad como el único requerimiento para hacer efectivo este beneficio.

b) Se atendió con prioridad el mal trato brindado a las personas adultas mayores, en distintos trámites administrativos y de salud en clínicas, hospitales y sucursales de la CCSS.

Niñez y adolescencia.- a) se agilizan los canales de comunicación con diversas instancias públicas, especialmente, las que se vinculan con las denuncias más recurrentes, tal como el Ministerio de Educación Pública (70%)

b) Trabajo constante y coordinado en el Foro permanente de seguimiento al cumplimiento del Código de Niñez y Adolescencia.

c) Se promovió la aprobación del proyecto de ley de abolición del castigo físico contra las personas menores de edad, lo cual se alcanzó en julio del 2008 y en la actualidad se promueve el cumplimiento de la Ley 8654 "Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes

a la Disciplina sin Castigo Físico ni Trato Humillante” mediante la participación en la comisión de trabajo interinstitucional e intersectorial del PANI.

d) Participación en el proceso de revisión y consulta de la propuesta de Políticas Públicas de Niñez y Adolescencia. Elaboración de dos informes especiales.

e) Lanzamiento de la Campaña “Mi tarea es estudiar, no al trabajo infantil”, promovida por el Consejo Centroamericano de Procuradores de Derechos Humanos con el apoyo de la Municipalidad de San José.

f) Seguimiento a la ejecución de la universalización de la vacuna del neumococo.

Personas con Discapacidad y Población Indígena.- a) El 1° de enero del 2009, el Consejo de Transporte Público acató la recomendación de la Defensoría, procediendo a incluir en el Manual de RITEVE las normas de accesibilidad al transporte público.

b) Durante el 2008 se realizaron cuatro reuniones nacionales y una binacional con autoridades panameñas, posibilitándose la creación de un espacio de diálogo, de coordinación y de toma de acuerdos para la atención de la población indígena ngöbe en materia de salud, educación, laboral y migratoria.

Igualdad y Equidad de Género.- a) Se ha procurado iniciar todo un proceso en temas como lo es la “Atención y el cuidado de los hijos e hijas” y por ello, se dio énfasis a la aplicación de la Ley de Paternidad Responsable.

b) Se ha atendido con prioridad la problemática de un gran número de mujeres privadas de libertad, por el derecho a la salud, principalmente por la falta de atención médica y por el procedimiento de la solicitud de la atención. Por ello, se impulsó la regionalización de los Centros de atención institucional para mujeres en el país.

c) Se demostró la carencia de reglamentación interna en las instituciones y se recomendó que cada institución pública elabore su reglamento tal y como lo indica en la Ley contra el

Hostigamiento Sexual en el Empleo y la Docencia, lo cual generó que muchas de estas instituciones cuenten ya con su respectivo reglamento o estén en proceso de realizarlo.

Violencia contra las mujeres.- Durante este período se aprobó la Ley de Penalización de la Violencia contra las Mujeres, No. 8589, una vez puesta en ejecución, se promovió su efectiva implementación en la sede judicial y del Ministerio Público. No obstante, luego de declarada la inconstitucionalidad de los artículos 22 y 25 de dicha ley, la Defensoría ha incoado diversas acciones ante la Sala Constitucional y la Asamblea Legislativa, en procura de llenar este vacío.

Violencia Patrimonial en las Pensiones Alimentarias.- Se ha atendido con prioridad el tema de los retrasos que se producen en la tramitación de los expedientes de pensiones Alimentarias por parte de los Juzgados de Pensiones Alimentarias, ha sido un asunto que ha causado gran preocupación a esta Defensoría y ya la corte Suprema de Justicia ha comenzado a tomar medidas al respecto.

Defensa y ampliación de los derechos de las Mujeres, con ocasión de la Maternidad.- Proceso de elaboración de un proyecto de ley de reforma del artículo 95, en el cual se realiza un trabajo interdisciplinario coordinado por la Defensoría de la Mujer. Se han realizado importantes hallazgos para la construcción de una propuesta innovadora que recoge las necesidades actuales de las mujeres en el tema de la maternidad y el trabajo.

Acciones de protección ante situaciones violatorias de derechos humanos.- En el ejercicio de su competencia protectora, la Defensoría de los Habitantes ha planteado una serie de acciones administrativas y judiciales en relación con la situación particular de mujeres expuestas a la violación de sus derechos fundamentales por su condición de mujer, particularmente en procesos de extradición a los que se vieron expuestas por huir de situaciones de violencia doméstica en sus países de origen. Las acciones incoadas han sido resueltas con gran éxito y han sentado importantes precedentes en la materia.

#### **Protección del medio ambiente y la calidad de vida.-**

Durante el período de este mandato, la Defensoría de los Habitantes ha desarrollado de manera intensa una labor de prevención y protección del derecho a un ambiente sano y

ecológicamente equilibrado. Tanto de oficio como en atención a denuncias de las personas, así como de comunidades, se desarrollaron importantes investigaciones en protección de este bien jurídico y se emitieron informes finales con recomendaciones sustentadas en criterios técnicos para garantizar a la población la salvaguarda de este derecho. Algunos casos han sido tenido una especial relevancia a nivel nacional, citándose a modo de ejemplo, las investigaciones realizadas en cuanto al acueducto de Sardinal, la deforestación de Osa, la explotación minera en Crucitas, la contaminación del recurso hídrico, la amenaza a especies en peligro de extinción, entre otras. Se destaca la invaluable participación de las comunidades en defensa del patrimonio natural.

### **Gestión Municipal.-**

a) Posicionamiento del derecho al buen gobierno como un derecho humano y un principio fundamental de la función pública, así como de la rendición de cuentas y la transparencia como elementos esenciales de éste. Se fortaleció al respecto la Red de Transparencia promovida desde la Defensoría de los Habitantes, con la inclusión de nuevas instituciones y organizaciones inscritas. Asimismo, la Defensoría forma parte del Consejo Consultivo Nacional de Responsabilidad Social.

b) Labor sistemática de mejoramiento de las corporaciones municipales, a modo ilustrativo se menciona:

- Municipalidad de San José.- Asesoría y defensa de derechos a partir de la labor que se realiza de observación de la Comisión de Vendedores Patentados Estacionarios de San José. Ejemplo lo constituyen la reubicación de las vendedoras de flores; reunión de mediación con los vendedores del mercado del Paso de la Vaca, así como otros casos puntuales.

- Seguimiento a solución del problema de la basura en Tibás.- En el 2007 se le dio especial seguimiento a la solución de la referida problemática y se logró la entrega de un cronograma de acciones por parte de la Alcaldía de Tibás para solventar el problema.

- Seguimiento a las acciones recomendadas para la efectiva utilización de los dineros trasladados a las Municipales para el arreglo de las carreteras (Ley 8114).- La Defensoría de los Habitantes en la investigación realizada, recomendó entre otras cosas al Ministerio

de Hacienda el cumplir efectivamente con los desembolsos a las cuentas municipales de los recursos provenientes de la ley 8114. A la fecha, lo recomendado fue acogido para su implementación por esa entidad.

### **Servicios Públicos**

a) Audiencias Públicas.- La Defensoría se ha apersonado a alrededor de 50 convocatorias, en las cuales ha presentando oposiciones o posiciones, según la naturaleza de lo analizado y en su mayoría los argumentos planteados por la Defensoría son acogidos por el ente regulador y coadyuvan a que se aprueben ajustes tarifarios más reducidos y en la mejora de las normativas sometidas a consulta.

b) Fijación de tarifas de servicios públicos y combustibles.- Se ha desarrollado una intensa labor de revisión de la metodología utilizada por la ARESEP para la fijación de las tarifas de servicios públicos, entre otros, del transporte colectivo de personas, así como del precio de los combustibles, en salvaguarda de los derechos e intereses de las y los consumidores. Se encuentran en seguimiento las recomendaciones que al respecto se han emitido al ente regulador.

### **Otras acciones de incidencia.-**

Proyectos de ley.- La Defensoría realiza una activa labor consultiva en relación con proyectos de ley que se encuentran en la agenda legislativa. Las comisiones parlamentarias recurren de manera frecuente al criterio de esta institución para el mejor análisis de las iniciativas legales, así como, de oficio, la institución externa su criterio técnico en temas de particular incidencia para los derechos de los y las habitantes. Se destaca en este período el trabajo arduo en relación con el dictamen al proyecto de aprobación del TLC con los Estados Unidos, conforme con la consulta que nos formulara la Comisión de Asuntos Internacionales así como de los criterios externados en algunos de los proyectos de la agenda complementaria a este Tratado. Se destacan, entre otros, el de "Adhesión de Costa Rica al Tratado de Budapest sobre el reconocimiento internacional del depósito de microorganismos a los fines del procedimiento en materia de patentes", el del proyecto de "Ley de Protección de las Obtenciones Vegetales" y el de "Aprobación del Convenio Internacional para la Protección de las Obtenciones Vegetales".

Asimismo, entre otros proyectos de ley analizados se encuentran los siguientes: Modernización y Fortalecimientos de las instituciones públicas relacionadas con las telecomunicaciones costarricenses, Leyes Marco de Telecomunicaciones y Seguros, reformas a la Ley de Tránsito, entre otras. Más de 90 proyectos de ley fueron dictaminados durante este período.

### **Educación, promoción y divulgación en derechos humanos.-<sup>7</sup>**

Como se ha reseñado ya, el énfasis de la gestión actual fue la de propiciar procesos de educación en materia de derechos humanos en la población menor de edad, mediante manifestaciones artísticas de diversos tipos.

**Procesos relacionados al tema VIH-SIDA.-** En el MEP se capacitó a asesores y asesoras nacionales de todo el país, reuniéndolos por regiones en sesiones de trabajo, por medio de metodologías participativas. Se entregó material y se capacitó y sensibilizó en el tema de Derechos Humanos, VIH-SIDA y su relación con la educación, desde una perspectiva diferenciada por género.

**Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial CNREE.-** Se elaboró un proceso dirigido a funcionarios y grupos organizados en el tema de discapacidad y se coordinó con la Oficina Regional de Regional Chorotega del Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial. Diversos grupos organizados de esta región recibieron capacitación al respecto.

**Programa de Publicaciones de la Defensoría.-** En un esfuerzo por sistematizar y consolidar una estrategia educativa de divulgación periódica de derechos humanos, durante el período de su interés se creó el Programa de Publicaciones de la Defensoría de los Habitantes. El programa de publicaciones, cuenta en con tres colecciones permanentes: "Informes de la Defensoría", Colección "Comunidad" la colección o serie de cuadernos, "Los derechos en tus manos".

**Cine foros y otras actividades artísticas.-** Durante este período, se trabajó en la organización de cine-foros sobre temas de derechos humanos. Estas actividades han

---

<sup>7</sup> Además, de los informes anuales, ver el desarrollo sobre el trabajo en educación en derechos humanos en este mismo documento en el apartado anterior, sobre los Ejes temáticos de la gestión de la Dra. Lisbeth Quesada Tristán.

surgido como una iniciativa de la Defensoría de los Habitantes, respaldada por el Consejo Nacional de Espectáculos Públicos del Ministerio de Justicia y el Centro de Cine del Ministerio de Cultura y Juventud. Además cuenta con la colaboración del Circuito de Cines Magali, el cine de Centro Plaza de Liberia y la Sala Garbo.

#### **Proyección internacional en derechos humanos.-**

*a) Consejo Centroamericano de Procuradores de Derechos Humanos (CCPDH).* La relación de trabajo conjunto en materia de derechos humanos, ha sido fortalecida durante esta gestión. Particularmente, en razón de que durante un año (entre el 2007 y el 2008), la presidencia fue ejercida por Costa Rica, en la figura de la Defensora de los Habitantes. En este contexto, hemos encontrado que nuestro país es no solo un líder en cuanto a la solidez democrática y la cultura de paz; también lo somos en términos de desarrollo de los derechos humanos. De tal forma, nuestros lazos de intercambio y cooperación, se han visto fortalecidos en el área; y el trabajo del Consejo ha sido divulgado con mayor fuerza y alcance.

*b) Cuidados paliativos y agenda internacional.-* La Defensoría de Habitantes lideró una estrategia para incidir y divulgar la necesidad de que el cuidado paliativo sea reconocido como un derecho humano. Desde entonces, nos dimos a la tarea de promover, capacitar y divulgar lo que ha sido la experiencia costarricense sobre el tema, tanto en términos de los servicios de salud, como en materia normativa. Al respecto, estos cuatro años fueron prolíficos y de gran eco en nuestros hermanos centroamericanos.

*c) Relaciones CCPDH y CAROA.-* Se fortalecieron los lazos de cooperación y trabajo con la Asociación Caribeña de Ombudsman (CAROA)<sup>8</sup>, en razón de que este organismo, tiene el mandato de apoyar y fortalecer a las oficinas de Ombudsman de los países caribeños y promover la discusión sobre temas de interés para el trabajo que realizan.

#### **Algunos logros puntuales sobre diversos temas:**

- Fuerte impulso para que el tema de los Cuidados Paliativos se concibiera tanto en Costa Rica como en otros países, como un derecho humano
- Levantamos la voz en el acueducto de Sardinal;

---

<sup>8</sup> *Caribbean Ombudsman Association (CAROA)*, integrada por Antigua y Barbuda, Barbados, Belize, Guyana, Haití, Jamaica, Santa Lucía, Trinidad y Tobago, el Territorio de Ultramar Británico de las Islas Caimán y Bermuda, el Estado Libre Asociado de Puerto Rico y las Islas de Curaçao.



- Servimos como mediadores en la huelga de maestros del MEP y vigilamos el cumplimiento de los acuerdos alcanzados
- Hemos denunciado irregularidades en hospitales
- Hemos insistido en el derecho de consulta de los pueblos indígenas
- Investigamos y alzamos la voz con el asunto de los fraudes bancarios
- Denunciamos las irregularidades del frustrado proyecto Patarrá
- Seguimos adelante con el trabajo de teatro para estudiantes de secundaria que alcanzará a más de 70 mil jóvenes

### **8.- Gestión Administrativa y logros durante la gestión.**

Adicionalmente a las gestiones de apoyo o soporte que diariamente brindan las unidades o departamentos administrativos de esta institución a la labor sustantiva que realizan las restantes áreas de defensa y promoción, es importante rescatar los esfuerzos impulsados por esta administración para fortalecer los diversos aspectos internos que tienen como fin último ofrecer un excelente servicio al habitante a través del mejoramiento de las condiciones de trabajo de las personas que laboran para la Defensoría de los Habitantes.

Dentro de este contexto, y siempre buscando la perfección organizacional, se describen a continuación los esfuerzos y acciones institucionales mediante los cuales se crearon y fortalecieron nuevas unidades organizativas, reubicación de personal, modificación de plazas y adecuación de espacios físicos:

#### **Mejoramiento de las condiciones laborales.-**

Siguiendo con las acciones emprendidas desde el inicio de esta administración, las cuales están orientadas a brindar mayor estabilidad laboral a las y los trabajadores de la Defensoría de los Habitantes, se adjudicaron durante este período (*junio 2008/mayo 2009*) un total de 21 puestos en propiedad a personas que mantenían un nombramiento o ascenso interino, complementando así para esta gestión administrativa, un total de 49 casos en los que se ha logrado ofrecer mejores condiciones laborales. Estas acciones implican más de un 30% del total de funcionarios y funcionarias de esta institución, sin considerar los estudios y concursos internos que se encuentran actualmente en proceso, con miras al cumplimiento de este mismo objetivo.

Con ese afán, se han realizado estudios de algunos puestos y clases completas de puestos, con el propósito de encontrar un equilibrio entre lo que realmente realizan las y los funcionarios de la institución, el nivel de la clase de puesto que ocupan y la valoración relativa de éstas con respecto a la estructura de puestos. En ese sentido, se llevó a cabo la transformación de la clase *Oficial de Admisibilidad* a la clase *Profesional de Admisibilidad*; ubicándola en un nivel profesional más alto y otorgándole una categoría salarial igual a las clases que comparten ese nivel de complejidad y responsabilidad.

Con esta modificación se logró reconocer con justicia y equidad, el cambio en el nivel de complejidad y responsabilidad que hacía tiempo se venía presentando en el proceso de admisibilidad y en las labores que individualmente desempeñan las 20 personas realizan esta labor tanto en la Dirección de Admisibilidad como en la Dirección de Sedes Regionales. En ese mismo sentido, se llevó a cabo la reclasificación de los puestos que ocupan las y los funcionarios que supervisan cada una de las Sedes Regionales de la Defensoría de los Habitantes, y que lo hacían con una clasificación de *Profesional de Defensa 2*. Con esta modificación se logró crear la clase *Coordinador de Sede Regional* y asignarle una categoría salarial igual al nivel de *Profesional de Defensa 3*. Con este proceso se vieron beneficiadas un total de 7 personas.

Complementariamente, se llevó a cabo la revaloración de la clase *Jefe de Departamento Administrativo*, con el fin de reconocer salarialmente la responsabilidad que tienen estos cargos al tener bajo su dirección a cada uno de los departamentos que componen la Dirección Administrativa, con lo cual se mejoró la condición laboral de 6 personas.

Finalmente, y con el propósito de adecuar la estructura organizativa de la institución y aprovechar de una mejor forma los puestos existentes y al personal, se realizaron modificaciones en algunas clases de nivel de dirección que obedecieron a la necesidad de asignarle un/a director/a a la nueva Dirección de Asuntos Laborales.

Como parte del mejoramiento de las condiciones laborales, se incluyeron también recursos financieros en el actual presupuesto institucional con el propósito de llevar a cabo mejoras y adiciones en algunos espacios físicos de las instalaciones que se utilizan para la atención y recepción de las denuncias. Ello con el fin de brindar mayor comodidad y accesibilidad a las y los funcionarios que laboran en esta área como también a las y los

usuarios de nuestros servicios. Dentro de éstos se pueden citar la instalación de una puerta automática en la entrada principal del edificio que permita a las personas con alguna discapacidad un mejor acceso al mismo; ampliación y readecuación de los cubículos de recepción de quejas que permitan una mayor privacidad para el habitante; instalación de módulos de trabajo en algunas direcciones para un mejor aprovechamiento de los espacios físicos y mayor comodidad en el desplazamiento para sus usuarios. Están consideradas además dentro de estas mejoras, la corrección del sistema contra incendios en el edificio central, la construcción de un muro de contención al costado sur de la parte frontal de la propiedad.

A estos esfuerzos de mejora durante la presente administración, es importante recordar la construcción de un salón con dos aulas que fueron inauguradas en agosto del 2008 las cuales fueron también debidamente equipadas con equipo y mobiliario apropiado para su funcionamiento. Además de la función principal que tenía esta construcción, la misma permite actualmente a las y los funcionarios contar adecuadamente con un espacio dispuesto para comedor.

#### **Creación y fortalecimiento de nuevas unidades organizacionales.**

Continuando con el proceso de desconcentración y descentralización de las funciones institucionales, se sumaron durante la presente administración dos nuevas Sedes, una en el cantón central de Puntarenas en noviembre del 2007 y la otra en Ciudad Neilly en marzo del 2008. De esta forma, se cuenta ya con seis Sedes Regionales, además de las dos citadas anteriormente, están las Sedes ubicadas en el cantón de Liberia, provincia de Guanacaste; San Isidro del General, en el cantón de Pérez Zeledón; Ciudad Quesada, cabecera del cantón de San Carlos; y la del cantón central de la provincia de Limón.

Estos equipos de trabajo fueron además fortalecidos tanto con la inclusión de puestos de nivel de apoyo que asumieran las labores que en ese sentido venían realizando las y los profesionales de esas unidades, como también la reclasificación y revaloración de las clases de puestos ubicadas en esas oficinas y el nombramiento en propiedad de varios de sus funcionarios. Adicionalmente, se modificó una de las plazas de las oficinas centrales con el propósito de ajustarla al nivel de responsabilidad que permita llevar a cabo un mayor y mejor seguimiento a la importante labor institucional que se lleva a cabo desde esas oficinas regionales.

Con el fin de dar cumplimiento a una decisión tomada pero no ejecutada por la anterior administración, se procedió con la creación oficial de la **Dirección de Asuntos Laborales**, lo cual implicó la reclasificación de un puesto como *Defensor Especial* para que una funcionaria asumiera esa dirección, la asignación inmediata de un puesto profesional y además se tomaron las previsiones presupuestarias necesarias para dotar a esa unidad de mayor personal el próximo año; se le asignó el espacio físico necesario y los equipos y materiales requeridos para su funcionamiento.

Como resultado de estas acciones, se dispuso también reclasificar un puesto de *Defensor Especial* para denominarlo *Director de Asesoría Jurídica* y asignarlo a la Dirección que lleva ese nombre, ya que a la ex titular de ese cargo fue trasladada con todo y su puesto en propiedad para la Dirección de Asuntos Laborales. Este movimiento implicó también la asignación de personal, espacio físico y equipo, así como también la previsión presupuestaria para asignarle mas puestos el próximo año.

Se creó además el **Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura** para cumplir con el compromiso adquirido por el país mediante la ratificación de la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes, del 11 de noviembre del 2003. Con este propósito, se solicitó al Ministerio de Hacienda la incorporación permanente de tres puestos profesionales a partir del presupuesto institucional del 2009 y se llevó la conformación del equipo de trabajo y la dotación del espacio, equipos y demás requerimientos para que esta unidad iniciara funciones a inicios del presente año.

Otros logros importantes de orden administrativo son los siguientes:

Aulas.- Se ejecutó un proyecto de construcción de aulas de capacitación en las instalaciones centrales de la Defensoría para responder a una necesidad importante de la institución, para fortalecer la labor de capacitación y educación en derechos humanos, dirigida tanto a las y los funcionarios públicos como a las comunidades cercanas.

Comunicación interna.- Para mejorar la información y coordinación interna se institucionalizaron dos mecanismos, uno electrónico que circula diariamente a lo interno y que se denominó "Defensoría Informa", donde se divulga las acciones y logros más importantes de la institución en todas direcciones y en todo el territorio nacional. Además

se puso en marcha un Boletín Bimensual con proyección externa para promocionar e informar sobre la labor institucional.

Normativa interna.- Se instruyó a la administración para que realizara un esfuerzo de revisión y actualización de la normativa interna que regula el funcionamiento institucional, con avances importantes al momento actual que se detallan en el apartado correspondiente de este informe, quedando pendiente de actualizar el Estatuto de Selección y Nombramientos, el Manual Descriptivo de Clases de Puestos, el Reglamento de Carrera Profesional, el Estatuto Autónomo de Organización y el Estatuto Autónomo de Servicios. Se encuentran en proceso de elaboración avanzado, el Manual de la Contraloría de Servicios y el Reglamento para el Registro, control y donación de activos fijos de la institución.

Estructura del Informe Anual.- Siempre con la idea de depurar procesos internos para su fortalecimiento, se deben señalar importantes avances en el planteamiento de la estructura metodológica para elaborar el informe anual de labores que entrega la institución a la Asamblea Legislativa, como parte de su mandato legal. Al respecto, hoy podemos decir que hemos definido un eje transversal (eje temático) para cada año y que con ello, hemos logrado un mayor peso en su metodología y planteamiento. En lo sucesivo, se pretende que esta nueva forma metodológica para el informe, con un mayor peso conceptual y especificidad académica, sin abandonar la esencia empírica que provee el día a día desde la vivencia de los y las habitantes; sea un insumo que permita seguir mejorándolo cada año.

Por otro lado, a continuación se presenta un detalle de los acuerdos emitidos para actualizar o mejorar algunos de los cuerpos normativos internos o bien la creación de nuevas comisiones de trabajo para atender responsabilidades nuevas o puntuales de la institución.

#### **Acuerdo N° 00001158**

Modificación al Estatuto Autónomo de Servicios de la Defensoría de los Habitantes. Recargo de funciones sin aumento de salario; con la excepción de aquellos casos en que el recargo exceda un mes consecutivo durante un año se dará derecho de remuneración adicional.

?

**Acuerdo N° 00001187**

Creación de la Unidad Médica, a la cual se le asignó todas las funciones y responsabilidades relacionadas con el campo de la seguridad y la salud de las y los funcionario de la institución. ✓

**Acuerdo N° 00001195**

Manual para regular los procedimientos del Macroproceso de Defensa que lleva a cabo la Defensoría de los Habitantes

**Acuerdo N° 00001198**

Promulga el Estatuto de Selección, Ascensos y Nombramientos de la Defensoría de los Habitantes. ✓

**Acuerdo N° 00001209**

Constitución de la Comisión Institucional en Materia de Discapacidad

**Acuerdo N° 00001229**

Acuerdo para crear el Programa de Publicaciones de la Defensoría de los Habitantes.

**Acuerdo N° 00001280**

Acuerdo para crear la Sede Regional Pacífico Central y Ciudad Neilly ✓

**Acuerdo N° 00001376**

Creación de la Comisión de Comunicación Informática

**Acuerdo N° 00001393**

Creación de la Comisión Institucional de Valores de la Defensoría de los Habitantes.

**Acuerdo N° 00001397**

Reclasificación de Oficial de Admisibilidad a Profesional de Admisibilidad, asignándole una categoría salarial equivalente a su clase homóloga de Profesional de Defensa 2. ✓

**Acuerdo N° 00001401**

Revalorar la clase de Jefe de Departamento Administrativo. ✓

**Acuerdo N° 00001429**

Modificar el Estatuto Autónomo de Organización de la Defensoría de los Habitantes, para incluir la Dirección de Asuntos Laborales. ✓

**Acuerdo N° 00001434**

Adicionar al Estatuto Autónomo de Organización (artículo 5.a), el Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura. ✓

**Acuerdo N° 00001451**

Constituir la Comisión Institucional de Control y Gestión de las Tecnologías de la Información.

**Acuerdo N° 00001456**

Modifica el Manual Descriptivo de clases de puestos de la Defensoría de los Habitantes.

Queda pendiente de actualizar el Estatuto de Selección y Nombramientos, el Manual Descriptivo de Clase de Puestos, el Reglamento de Carrera Profesional, el Estatuto Autónomo de Organización, el Estatuto Autónomo de Servicios y el Reglamento de Carrera Profesional.

**9.- Cumplimiento de disposiciones o recomendaciones de algún órgano de control.**

Durante el período de gestión la Defensoría de los Habitantes no recibió ninguna recomendación o disposición significativa de algún órgano de control externo. El acatamiento de los recursos de amparo, se hace siempre como parte del trabajo institucional de acatar la normativa existente. Además, lo señalado por el auditor interno recibió siempre respuesta, especialmente aquello que él señalara como prioritario. Asimismo, la Defensoría de los Habitantes, acata y sigue toda la normativa existente en materia de control interno.

## 10.- Administración de recursos financieros.

En la gestión del período 2005 al 2009 la Defensoría de los Habitantes dispuso de recursos para el cumplimiento de sus objetivos estratégicos y sus metas a través de los programas 808: Defensoría de los Habitantes y del programa 806: Donaciones del Proyecto de Promoción, Divulgación y Regionalización de Derechos II Etapa, aportado por el Ministerio de Relaciones Exteriores del Gobierno de Finlandia.

En relación con los recursos del programa principal 808: Defensoría de los Habitantes, los presupuestos asignados son los del siguiente cuadro:

PRESUPUESTOS NOMINALES Y REALES CON SUS NIVELES DE EJECUCION DE LOS PERIODOS 2005 AL 2009

PERIODO	PRESUPUESTO		CRECIMIENTO	EJECUCION	%	INFLACION
	NOMINAL	REAL			EJECUCION	REAL Y PROY.
2005	1,758,742,484.00			1,539,233,435.68	88%	
2006	1,803,923,314.00	1,648,472,369.55	2.57%	1,563,673,817.40	87%	9.43%
2007	2,158,361,866.00	1,779,954,517.83	19.65%	1,827,616,045.44	85%	10.81%
2008	2,474,377,378.00	1,791,541,440.20	14.64%	2,292,905,814.72	93%	13.90%
2009	3,200,200,000.00	2,125,746,852.75	29.33%	1,462,335,168.17	46%	9.00%
2010	3,634,278,000.00	2,235,263,947.77	13.56%			8.00%

Se tomo como base el año 2005 y los índices de inflación al consumidor del Banco Central de Costa Rica

El crecimiento del presupuesto desde el 2005 hasta el 2009 alcanzó un 82% y en términos reales, es decir rebajando la inflación, el crecimiento fue de 21%; que es bastante elevado en relación con otros períodos.

Referente a los niveles de ejecución del presupuesto estos alcanzaron en promedio un 87% durante los años del 2005 al 2007, y para el 4<sup>to</sup> año este alcanzó el 93% de ejecución.

Entre los logros asignados con estos recursos se encuentran: la construcción de las aulas de capacitación, la ampliación de la captación del tanque de agua, la insonorización de la planta eléctrica, instalación de las cámaras de seguridad, la pluma de control del



tráfico en la zona de ingreso de empleados, la remodelación de la oficina regional de San Carlos, las aperturas de las oficinas regionales de Puntarenas y Ciudad Neilly.

En lo que resta del 2009, se tiene en trámite la construcción del Sistema contra Incendio valorado en ¢40.0 Millones, la construcción del muro de contención hacia el terreno de Coopeservidores por ¢7.0, la remodelación de las Oficinas de Asuntos Económicos, Admisibilidad, Despacho y Promoción y Divulgación de Derechos, por ¢43.5 Millones, remodelación de obra gris del Area de Admisibilidad, por ¢40.0 Millones, el establecimiento de una puerta de vidrio eléctrica para personas con discapacidad , por un monto de ¢4.0 Millones y la construcción de pasillos por ¢14.5 Millones.

El monto en inversiones orientados hacia edificaciones, mobiliario y equipos de oficina y vehículos, alcanzan los ¢244.7 Millones, desde el 2005 hasta el 2008 y para el 2009 se espera ejecutar ¢200.1 Millones. En el Anteproyecto de presupuesto del 2010 se incluyó recursos por ¢264.5 Millones para la construcción de la oficina regional de Liberia, el archivo y bodega en el edificio de oficinas centrales e inversiones en Mobiliario y equipo de oficina.

#### **11.- Observaciones sobre asuntos de actualidad que se deberían implementar**

La Defensoría debe tener Rango Constitucional.- En Costa Rica el lugar que ocupa la Defensoría no es obra de la casualidad; la institución ha venido a llenar un vacío que aquejaba a los sectores sociales vulnerables, tradicionalmente excluidos y con escasas o nulas posibilidades de reivindicar sus derechos a partir de la dificultad de acceder a los mecanismos tradicionales de prestación de justicia.

Antes bien, la Defensoría de los Habitantes surgió y se ha consolidado dentro de la institucionalidad democrática costarricense para vivificarla y darle mayor sentido a través del cumplimiento de una doble función: supervisar el funcionamiento de la Administración Pública en virtud de los poderes que el Parlamento le ha concedido y defender los derechos y los legítimos intereses públicos de los ciudadanos frente al ejercicio del poder público que no pocas veces, se manifiesta arbitrariamente o peor aún, no se manifiesta y

se traduce en dilación u omisión de funciones públicas de las cuales penden derechos fundamentales que el Estado Social de Derecho costarricense reconoce desde el papel.

En tal contexto, no sólo es coherente con la vocación democrática del sistema costarricense sino más bien una necesidad objetiva, el dotar de base constitucional a la Defensoría de los Habitantes, dado que la importante función que cumple tiene su riesgo implícito, tornarse "incómoda" o molesta para quienes detentan y administran el poder, del cual aunque sólo son sus depositarios, puede llevarlos a incurrir en abusos que la Defensoría está allí para denunciar.

Fue precisamente ésta la motivación del legislador constituyente cuando consagró constitucionalmente a la Contraloría General de la República y con ello indudablemente la fortaleció como órgano de control de la hacienda pública.

La Defensoría de los Habitantes como órgano de control de legalidad del Estado complementa los sistemas de escrutinio y fiscalización democráticos y en esa virtud, más que merecerlo debe ostentar ese mismo rango constitucional como una garantía del Estado hacia los ciudadanos de que la institución que vela por sus derechos está protegida, ajena al peligro que representan injerencias políticas o presiones inconvenientes que podrían hacer peligrar su independencia funcional y de criterio e incluso, hasta su propia existencia, posibilidad latente mientras su única base sea una ley común, subordinada a la Constitución Política.

Éste es un pendiente del Estado costarricense para con los habitantes de la República; la constitucionalidad de la base de la Defensoría le aseguraría para siempre su independencia, objetividad y neutralidad, herramientas que constituyen la fuerza de la magistratura de influencia que ejerce la institución en el Estado de Derecho costarricense.

Esta decisión democrática estaría a tono además con el contexto latinoamericano donde muchas de las Defensorías ya ostentan rango constitucional; Costa Rica ha alcanzado ya un punto de madurez política para dar este paso.

Fortalecer la Magistratura de influencia<sup>9</sup> y la autonomía de criterio.- Debemos recordar que la figura del Ombudsman, o Defensor de los Habitantes -en nuestro caso- nace y se desarrolla en Suecia; y desde el principio tenía la misión de vigilar estrictamente el cumplimiento de las leyes y las normas existentes; además, de velar porque las y los servidores públicos cumplieran con sus obligaciones.

Precisamente, por la función protectora de derechos humanos, contribuimos en el fortalecimiento de los mecanismos de representación y comunicación entre la sociedad civil y los gobernantes, incidiendo directamente en el incremento de la gobernabilidad. Esto ha permitido que la imagen que las personas tienen de la institución a lo largo de estos 15 años, sea muy positiva, lo cual se evidencia en una alta cuota de legitimidad dentro de la sociedad. Sin embargo, ese reconocimiento y la credibilidad que ello genera, no es una meta a la que se llega para permanecer en ella. Estar presente en la conciencia de la sociedad civil y tener su reconocimiento, respeto y legitimidad es un trabajo diario y una conquista constante. Por ello, estoy convencida de que se debe seguir trabajando en el fortalecimiento de la institución, mediante la consolidación de la autonomía de criterio y el ejercicio de la magistratura de influencia; variables definitivamente complementarias y necesarias para el trabajo de la Defensoría de los Habitantes como institución de control.

Por ello, desde la concepción europea, con muy buen ojo, se definió la labor del Ombudsman separada de los mecanismos de coacción legítima que corresponden a las instancias judiciales de los países y se enfoca esencialmente en lo que formalmente se conoce como *Magistratura de Influencia*, es decir, Autoridad Moral para influir y persuadir a las instancias públicas en el ejercicio del poder para que su desempeño se circunscriba al respeto y cumplimiento del marco normativo existente.

En síntesis, debemos continuar sin descanso exigiendo el cumplimiento de las recomendaciones que hacemos a partir del reconocimiento, la legitimidad y la credibilidad con que cuenta la institución. La Defensoría es una institución de control y por eso, puede suceder que las estructuras del poder gubernamental quieran ignorar o deslegitimar las voces del control de legalidad, la obligación de rendir cuentas y ser transparentes con sus actos desde la administración pública. No siempre se quiere escuchar la voz de una

---

<sup>9</sup> La *Magistratura de Influencia* o persuasión, se hace desde la legalidad y a partir de la solvencia moral que caracteriza a la institución. Por ejemplo, el fundamento de nuestros Informes Anuales es el ordenamiento jurídico; no es antojadizo y obedece a demandas claras de la sociedad civil que evidencian fallas estructurales del sistema y con ello, le impide a las personas el goce pleno de sus derechos.

institución de control como la Defensoría, en especial cuando tiene la independencia de criterio que ha tenido la institución y cuando la credibilidad de las y los habitantes es tan elevada. Por esa razón, el fortalecimiento de la institucionalidad es tan importante.

Adaptación constante de la estructura institucional.- Al ser conscientes de que las sociedades no son espacios monolíticos, sino vivos y sujetos al cambio y a la adaptación constantes, es importante que la Defensoría se mantenga regularmente, en una revisión y adaptación de su estructura interna, con el fin de que pueda atender los requerimientos y nuevos signos de los tiempos, con respuestas adecuadas para las demandas de una población que evoluciona y que es cada vez más informada y conciente de sus derechos.

