

INFORME DE LABORES

LUIS GERARDO FALLAS ACOSTA

DEFENSOR ADJUNTO DE LOS HABITANTES



2010-2014

INFORME FINAL DE GESTIÓN

DEL DEFENSOR ADJUNTO DE LOS HABITANTES

LUIS GERARDO FALLAS ACOSTA

PERIODO 2010-2014

1.- PRESENTACIÓN

Con el fin de cumplir con el mandato y las responsabilidades que establece la Ley General de Control Interno, me permito presentar el Informe final de gestión al Presidente del Congreso de la República, tanto como al Directorio Legislativo, al finalizar el período para el que fui electo como Defensor Adjunto de los Habitantes de la República (2010-2014).

Mediante acuerdo N° 6415-09-19 la Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica en la sesión ordinaria N° 163, celebrada el 27 de abril de 2010 acordó nombrarme como Defensor Adjunto de los Habitantes de la República, por un período de cuatro años comprendido entre el 28 de abril de 2010 al 27 de abril de 2014, ambas fechas inclusive.

En cumplimiento a la Ley de Control Interno y con el fin de cumplir con los principios de transparencia y rendición de cuentas, procedo a señalar las acciones adoptadas durante estos cuatro años de gestión.

Tal y como fue señalado en los distintos Informes Finales presentados a la Asamblea Legislativa, durante estos cuatro años la Defensoría ha dado seguimiento a retos esenciales y a temas neurálgicos dentro de la agenda de derechos humanos en nuestro país. Ejemplo de ello son los problemas de transporte público, salud, educación, vivienda, violación de derechos a grupos vulnerabilizados, entre otros. Asimismo, en todos estos abordajes temáticos o problemas nacionales, que han implicado la violación de derechos humanos, la Defensoría identificó con preocupación el debilitamiento del Estado de

bienestar y por ello, hizo un llamado a la Asamblea Legislativa y a otras autoridades públicas, para señalar las repercusiones y consecuencias de este debilitamiento, tanto como la urgencia de corregir el rumbo para retomar los alcances y la cobertura de ese Estado de bienestar que en la Constitución Política es concebido como nuestro Estado Social de Derecho.

El Artículo 10 de la Ley N° 7319 Ley de Creación de la Defensoría de los Habitantes dispone que el Defensor Adjunto: **"... será colaborador directo del Defensor de los Habitantes de la República; cumplirá las funciones que éste le asigne y lo sustituirá en sus ausencias temporales."**

En torno a las funciones que me competen en el ejercicio de este cargo, la Procuraduría General de la República, Dictamen N° 259-95 señaló lo siguiente:

"De ahí que se vislumbre como acertada su denominación de "adjunto", que, de acuerdo con el Diccionario de la Lengua Española, es aquél "que acompaña a otra para entender con ella en algún negocio, cargo o trabajo..." (Real Academia Española, Madrid, Espasa-Calpe, 1992, pág.43); como también lo es que su nombramiento recaiga en una persona de la confianza del titular del órgano, manifiesta en su inclusión dentro de la terna por éste ofrecida. Sus responsabilidades administrativas serán entonces las que se indiquen reglamentariamente y las tareas específicamente de colaboración que le sean puntual y discrecionalmente asignadas por el Defensor de los Habitantes, las cuales deberán ser satisfechas y cumplidas bajo el mando jerárquico del titular de la Defensoría. Los únicos supuestos en que compete al Defensor Adjunto adoptar actos externos, expresivos de la competencia de la Defensoría como órgano, es cuando se encuentre sustituyendo al Defensor de los Habitantes (por ausencia o impedimento de éste)..."
Procuraduría General de la República, Dictamen 259-95

Por consiguiente, procedo a brindar el presente Informe de Labores el cual expone la labor realizada en estos cuatro años de gestión, desde mi función como Defensor Adjunto, la cual, tal y como se señaló anteriormente estaba orientada a apoyar la gestión de la

señora Defensora, Ofelia Taitelbaum, quien recién concluyó su mandato y ahora como Defensor de los Habitantes en funciones, he continuado impulsando acciones e iniciativas que potencien el fortalecimiento de la gestión de la Defensoría de los Habitantes y los Derechos Humanos en Costa Rica.

2.- LABOR SUSTANTIVA INSTITUCIONAL

Como sabemos, la Defensoría de los Habitantes, es la institución nacional de derechos humanos y 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 de un modo formal (defensa – protección), pero también, de una manera pragmática que pretende llegar a todas las personas (promoción y educación no formal en derechos humanos). Por ello, para dar cumplimiento a estas dos vertientes de trabajo que tiene según lo manda la ley, a lo largo de su existencia ha desarrollado múltiples formas y estrategias de protección, promoción y educación en materia de derechos humanos para las todas las personas que habitan el territorio nacional.

Por tal razón, el ámbito de competencia de la Defensoría es el sector público y protege los derechos e intereses de las y los habitantes, porque se asume claramente que el sector público tiene como tarea garantizar esos derechos e intereses, contenidos en las normas vigentes.¹

Protección y defensa de derechos humanos.- Para comprender la primera tarea o vertiente del trabajo de la Defensoría, que es la de protección y defensa de derechos, podemos hacerlo desde lo que en el mundo actual se conoce como Buen Gobierno, el cual para Gerry Stoker (1998) –para usar un ejemplo de definición- 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*

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

deseados y alcanzar coordinación efectiva”.² Entonces, la idea esencial es que propicie el bien común y una mejor la calidad de vida para todas y todos.

Por lo anterior, analizar la institucionalidad de Costa Rica vista desde los derechos humanos, ha sido una forma de enriquecer y promover una gestión pública que responda efectivamente a las necesidades de las personas y así lo ha planteado esta institución en sus Informes anteriores³. Hemos dicho a lo largo de los años que toda la actividad de la Administración Pública debe tener como base la visión amplia del buen gobierno, a donde claramente se privilegie la democracia de la mano con el respeto y cumplimiento de los derechos humanos y sin duda, donde la transparencia, la legalidad, la rendición de cuentas, la responsabilidad, la participación inclusiva y la equidad sean el norte cotidiano de toda la gestión pública.

Educación y promoción de derechos humanos.- La segunda parte del mandato institucional del que habla la ley constitutiva de la Defensoría de los Habitantes es la promoción, divulgación y educación en derechos humanos. Valga rescatar acá que dentro de las obligaciones del Estado, existe la de garantizar la participación colectiva en la toma de decisiones y tal cosa, le da la responsabilidad también, de promover los derechos humanos, con conocimientos, divulgación hacia la población de manera que exista verdadera participación de todas y todos, particularmente de quienes conforman los grupos históricamente excluidos o discriminados dentro de la sociedad.

Claramente, por ser una cuestión de orden educativo, 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 que los distintos grupos de la sociedad participen e influyan en la toma de decisiones que les afectarán sea en lo local o en lo nacional. De esto se trata el principio de gobernabilidad democrática, porque es la forma para que todos los sectores y grupos participen en las decisiones y acuerdos.

² 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”.

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

Debemos recordar que el verdadero desarrollo humano es posible solo si la gente puede desarrollar sus capacidades de responder y reaccionar a la realidad en la que viven. Es casi imposible avanzar si o se tienen oportunidades o si a la gente no se le permite el acceso a un gobierno incluyente que propicia la educación, la participación y la solidaridad. Sin duda, en el mundo actual, se debe pensar en la educación como una inversión y un motor para poder acceder al verdadero desarrollo humano. Y en eso es que se basa precisamente esa segunda vertiente de trabajo de la Defensoría de los Habitantes.

Por ese motivo, mucho del trabajo institucional ha sido en las comunidades, a donde la labor de educación ha sido neurálgica, pues tampoco podemos obviar que las personas solo están en capacidad de defender y exigir el cumplimiento de sus derechos, cuando los conocen y saben que pueden solicitar su cumplimiento. Es decir, solo se pueden defender aquellos derechos que se conocen. De ahí que, parte de la labor sustantiva de la Defensoría de los Habitantes en el periodo que está concluyendo, haya sido la de propiciar y dar énfasis a la educación y la promoción de los derechos humanos a lo largo del país.

3.- EJES DE TRABAJO DE MI GESTIÓN COMO DEFENSOR ADJUNTO:

Puntualizó mi participación en distintas actividades y procesos que me fueron delegados por la Defensora de los Habitantes, señora Ofelia Taitelbaum, así como algunas iniciativas propuestas por mi despacho para alcanzar los objetivos propuestos, tales como:

A.- FORTALECIMIENTO A LA LABOR INTERNA DE LA DEFENSORÍA:

a.- Funciones Administrativas:

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. En ese sentido, mediante Acuerdos N° 00001614 y 00001699 se me delegaron las siguientes funciones administrativas:

"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, financieras y de recursos

humanos de la institución. El Defensor Adjunto adoptará las decisiones finales que correspondan con base en las recomendaciones que con sustento técnico le sean giradas por la Dirección Administrativa o los departamentos que lo 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.- El delegado estará autorizado para realizar todas aquellas acciones que naturalmente se desprenda son necesarias para la correcta administración de los recursos humanos de la institución, incluyendo entre éstas el otorgamiento de permisos y licencias; la autorización para el disfrute de vacaciones del personal directo a cargo del Despacho; la autorización de liquidaciones de prestaciones laborales que deban tramitarse y resolverse conforme a derecho durante el período de delegación; la dirección, coordinación y resolución de los procesos de nombramientos interinos y en propiedad, quedando comprendida la decisión respecto a la convocatoria a concursos de antecedentes, la resolución de los recursos que en tales procesos pudieran interponerse y la decisión final respecto a las personas designadas para ocupar plazas en la institución.

4.- 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.

5.- Firmar todos los cheques que al momento de emitirse el presente caso de delegación, son de resorte de la Defensora 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.”

A partir de las funciones señaladas anteriormente, se establecieron reuniones periódicas con la Dirección Administrativa y los Departamentos a su cargo, las cuales generaron la implementación de medidas importantes para fortalecer la gestión institucional y lograr el cumplimiento de este cometido. Dentro de las cuales, resulta importante destacar:

- **Fortalecimiento y Apoyo de la Gestión Administrativa**

- Manual de Puestos

Se realizó una medición del Clima Organización con el fin de determinar la motivación de las y los colaboradores y el impacto en la productividad institucional. Las recomendaciones derivadas del estudio permitieron una serie de mejoras que incidirán en el rendimiento de los y las colaboradores y por ende en el mejoramiento del servicio a los y las habitantes.

- Creación de un Sistema de Evaluación de Desempeño:

Con esta evaluación se continúa en la búsqueda de la excelencia en las labores desarrolladas por cada servidor, inculcando en cada uno el espíritu de sana competencia y de crecimiento intelectual, profesional y laboral que permita brindar un mejor servicio al habitante.

- Se sacaron 25 plazas vacantes y se procedió a realizar los nombramientos correspondientes.
- Se coordinó la reclasificación de Puestos.
- Se gestionó el otorgamiento de capacitaciones dirigidas a los Directores, Directoras y Jefes de Departamento en temas de gerencia y liderazgo, así como una capacitación a profesionales de defensa en el tema de redacción de informes.
- Se logró la donación de un Lote para Sede Regional Guápiles.

- Se coordinó la construcción de infraestructura como: bodegas, espacio para los choferes para almorzar y comedor.
- Contratación Administrativa: Se brindó apoyo y seguimiento a los procesos de contratación administrativa ejecutados en la institución y se firmaron adjudicaciones.
- Plataforma Tecnológica:

Desde hace 3 años se tomó la decisión de reemplazar los equipos de cómputo de escritorio o estaciones de trabajo, por equipos portátiles. Estos equipos siempre se compran con el sistema operativo más reciente que en ese momento esté en el mercado.

La decisión va sustentada en dos sentidos estratégicos:

- PORTABILIDAD: Dotar al personal de herramientas informáticas más portables, de mayor facilidad de manipulación y con miras a promover las tendencias al teletrabajo.

- ECONOMIA: Quizás el valor más importante de esta estrategia se refiere a la economía que esto representa ya que se tiene una disminución en el consumo energético, hasta en un 40%, por parte de los equipos portátiles con respecto a las estaciones de trabajo. Sumado a este factor se tiene una reducción muy importante en la adquisición de UPS lo que genera disminución en:

- ✓ Costo económico de las UPS cuya vida útil es de 3 años
- ✓ Costo en el consumo de las UPS que por sí mismo es superior al consumo de una estación de trabajo.
- ✓ Reducción en la contaminación ambiental por emisiones tóxicas. Este factor es muy importante por cuanto las UPS son de los equipos que más generan contaminantes en el ambiente y estamos contribuyendo significativamente a bajar nuestros índices de producción de CO2.

En los últimos 4 años se han hecho esfuerzos importantes por reemplazar el núcleo de la red con equipos de comunicaciones nuevos. De este modo se adquirieron 10 switchs nuevos que están debidamente instalados en los cuartos de comunicaciones

Otro aspecto importante para la infraestructura informática fue la de contar con un espacio físico dedicado exclusivamente a la colocación de equipos servidores y de comunicaciones, donde se garantice la debida seguridad de la información.

Adicionalmente, el año anterior la Defensoría incursionó como la segunda institución pública en adquirir un esquema de telefonía en la nube o telefonía como un servicio, acorde con la Directriz No. 46-H-MICITT, por medio de la cual se insta a todas las instituciones públicas adquirir servicios en la nube, antes que comprar equipos o software. Esta decisión nos permitió posteriormente aprovechar este servicio para implementar el proyecto de Faxes Digitales, que igualmente acarrea beneficios significativos para la institución.

- Disposición de aperturas de Procedimientos Administrativos Disciplinarios.
- Dentro de las responsabilidades asumidas, atendí la firma de los siguientes documentos:
 - ✓ Firma de 20 documentos aproximadamente relacionados con Procedimientos de Contratación Administrativa.
 - ✓ Firma de Contratos de Alquiler para la Oficina Regional de la Defensoría de los Habitantes de Liberia.
 - ✓ Firma de Vacaciones de Funcionarios y Directores.
 - ✓ Firma de documentos relacionados con gestiones ante Instancias Judiciales.
 - ✓ Firma de permisos sin goce de salario a funcionarios de la institución.
 - ✓ Firma de Acuerdos y Directrices.
 - ✓ Firma de Traslados, Prevenciones, Cierres de Expedientes e Informes Finales con y sin recomendaciones cuando he sustituido a la señora Defensora.
- Sustitución en las ausencias temporales de la Defensora de los Habitantes:

Mediante acuerdo me correspondió en algunas oportunidades sustituir a la señora Defensora en su cargo, en virtud de que estaba representando a la institución en una actividad internacional o por encontrarse de vacaciones.

- Plan de Gestión Ambiental Institucional

Se dispuso la elaboración del Plan de Gestión Ambiental Institucional, se estableció una comisión mediante Acuerdo N° 1834, con el fin de que cumpla con las siguientes funciones:

- a) Realizar los diagnósticos o evaluaciones necesarias para conocer el estado en que se encuentra la organización, respecto de la gestión ambiental, gestión de residuos, cambio climático y eficiencia energética.
- b) Formular y proponer la política ambiental institucional incluyendo los aspectos de cambio climático, gestión de residuos, conservación y uso racional de la energía.
- c) Elaborar el PGAI y presentarlo al Jerarca para su revisión y aprobación.
- d) Elaborar y remitir los informes que solicite el MINAET.
- e) Establecer los indicadores internos cuantificables, que permitan medir, verificar y reportar el grado de avance del PGAI, tomando de base los instrumentos que establezca el MINAET.
- f) Coordinar con las instancias internas de la institución lo correspondiente a la elaboración, desarrollo, implementación, divulgación de los PGAI, así como la capacitación de los funcionarios respecto a temas de gestión ambiental inherentes al quehacer institucional.

- **Fortalecimiento de la Dirección de Planificación**

Se fortaleció la Unidad de Planificación con la dotación de más recurso humano. Dentro de los logros alcanzados a través de la coordinación con esta Dirección, se encuentran:

- Elaboración Plan Estratégico Institucional 2012-2017

El Plan Estratégico Institucional elaborado marca el punto de partida y el camino a seguir por los próximos 5 años de la Defensoría de los Habitantes. De tal manera que la construcción del Plan Anual Operativo debe enmarcarse dentro de los objetivos estratégicos y las iniciativas estratégicas establecidas dentro del PEI.

La construcción del Plan Estratégico Institucional (PEI) se definieron cinco las líneas de acción que marcan la dirección de los esfuerzos de la institución, a nivel sustantivo son la defensa y educación en derechos humanos y se incorporan tres líneas de acción enfocadas a fortalecer la plataforma sobre la cual se desarrolla la protección de derechos humanos: Desarrollo Organizacional con enfoque de derechos humanos y género, Gestión del Conocimiento y Gestión de Servicios de Apoyo. Y para asegurar el cumplimiento de lo establecido en el PEI, los planes anuales operativos se han estructurado en procura materializar las iniciativas estratégicas organizando a corto plazo las acciones que ha futuro resultarán en el logro de la visión institucional.

Se realizó un estudio para lograr mayor eficiencia en los procesos internos en cuanto a generar acceso ágil a los ingresos, disminuir el tiempo de notificación, reducir la carga de trabajo, mejorar la utilización de los recursos y promover la digitalización de los documentos con miras a desarrollar un expediente digital. La creación de una ventanilla única, el escaneo de todos los documentos, la incorporación de una nueva central telefónica, implementación de fax digital y el correo certificado, fueron de las propuestas que la dirección administrativa logró incorporar para mejorar los procesos del departamento.

- Estandarización de procesos sustantivos

En la línea de estandarización de los procesos sustantivos se inició con la etapa de Admisión, primeramente realizando el levantamiento y elaboración de propuestas de los diagramas de flujo creados con base en la normativa actual, reuniones de trabajo con las direcciones de Admisibilidad y Oficinas Regionales, giras a todas las oficinas regionales. El objetivo es lograr homologar las formas de trabajo de ambas direcciones y determinar las oportunidades de mejora del Sistema Informático para mejorar la atención al habitante y la captura de información.

- Actualización del Manual del Macroproceso de Protección de Derechos

Este Manual regula los procedimientos del Macroproceso de Protección de Derechos, en los sus procesos de Admisión, Defensa y Educación en Derechos Humanos, que lleva a cabo la Defensoría de los Habitantes de la República.

Sobre el Macroproceso, se elaboró una nueva versión de manual en el que se actualizaron varios artículos que amplían la intervención de las direcciones que participan del proceso de admisión. Así mismo se incorporaron nuevas formas de intervención, como el Sistema de Alertas Tempranas y Procesos Interinstitucionales, que son estrategias en las que se genera gran impacto y se previene la vulneración de derechos. En general el manual proporciona herramientas para agilizar y mejorar la intervención de la institución.

- Actualización de la Tipología Institucional

Se conformó una comisión con el fin de revisar y actualizar la tipología de derechos laborales de la institución. Lo anterior, permitió además actualizar la institución en diversas temáticas que se analizan en la actualidad y ampliar el campo de acción de la institución.

En cuanto a la tipología Institucional, con base en los insumos proporcionados se trabajó a nivel subcomisión una propuesta que se encuentra próxima a iniciar un proceso de revisión. La propuesta estructura la tipología de forma que se mejore las estadísticas

institucionales y se logre llevar un mejor control de las temáticas y las poblaciones que atiende la institución. Con esta nueva delimitación de los tipos de derechos, sobre los cuales se enmarca la gestión, se pretende complementar con un estudio de complejidades de forma que se pueda asignar un nivel de complejidad a la solicitud de intervención que permita mejorar la distribución de cargas de trabajo, la asignación de los recursos y el impacto de la intervención.

Otro aspecto en el que hemos trabajado durante estos cuatro años, ha sido el de actualizar y mejorar la captura de información, lo cual es resultado del desempeño de la labor institucional, a través del Sistema de Gestión Documental. La iniciativa busca, a través del establecimiento de un Sistema de Estadístico, la disposición actualizada de la información tanto interna como externa para apoyar la toma de decisiones.

- Elaboración de Instrumentos normativos internos laborales
- ✓ En marzo de 2013, y como producto del trabajo conjunto entre la Dirección Administrativa y la Dirección de Asuntos Jurídicos, concluyó el proceso de elaboración y fue debidamente publicado en La Gaceta el Reglamento para el Funcionamiento de la Proveduría Institucional, normativa de control interno cuya emisión era necesaria en consonancia con la Ley de Contratación Administrativa a efecto de establecer formalmente las funciones, plazos, condiciones y responsabilidades del Departamento de Proveduría y Servicios Generales, así como de todas las unidades administrativas internas que intervienen en mayor o menor grado en los procedimientos de contratación administrativa.
- ✓ Finalmente y luego de un arduo y sistemático proceso de análisis y consulta a todas las Áreas de Defensa y el Despacho de los jefes de la institución, culminó exitosamente la revisión, depuración y reforma de la segunda versión del Manual de Macroproceso de Protección de Derechos de la Defensoría, instrumento que regula aspectos de procedimiento, abordaje, plazos y responsabilidades concretamente en la función de defensa de la institución. Este proceso estuvo a cargo de la Dirección de Planificación en coordinación con la Dirección de Asuntos Jurídicos y el Director del Área de Protección Especial.

- ✓ Finalmente, en conjunto con el Departamento de Recursos Humanos y la Dirección de Asuntos Jurídicos, se adicionó al Estatuto Autónomo de Servicios de la Defensoría de los Habitantes el Capítulo XV denominado "Modalidades de Prestación de Servicios Ad Honorem y Prácticas o Trabajos Académicos", dentro del cual fue incluido un conjunto de disposiciones que ahora regula el ingreso y las condiciones mediante las cuales se administra la modalidad de trabajo del Trabajo Meritorio, Pasantías, Trabajo Ad Honorem, Trabajo Comunal Universitario (TCU), Trabajo Comunal Colegial (TCC), Prácticas Profesionales y Prácticas Supervisadas en la Defensoría de los Habitantes.

- **Coordinación con el Auditor Interno de la institución en relación con temas relacionados con Control Interno con el fin de analizar temas referentes a:**

- ✓ Regulación de Modalidad de Trabajo denominada encerrona, mediante la Directriz N° 001-2011 del 25 de abril de 2011 e Instrucción N° 001-2014 del 16 de enero de 2014.
- ✓ Regulación de uso de Equipo Tecnológico institucional. Al respecto, se emitió un Reglamento.
- ✓ Se coordinó Sistema de Alertas para los expedientes con el fin de que los funcionarios y funcionarias de la institución pueden tener un mejor control sobre los tiempos de resolución de los expedientes a su cargo.

- **Acciones generadas para fortalecer la coordinación interna entre las Direcciones de Defensa:**

- **Creación de Sub-Consejos de Defensa**

Se establecieron dos Sub-consejos de Defensa de la siguiente manera:

1.- Conformado por las Direcciones de Control de Gestión Administrativa, Calidad de Vida y Asuntos Económicos.

2.- Conformado por las Direcciones de Niñez y Adolescencia, Mujer, Protección Especial y Asuntos Laborales.

Como resultado del trabajo efectuado por los sub-consejos se han identificado los siguientes logros:

- ✓ Cultura de articulación de la discriminación contra las especificidades en dictámenes de Proyectos de Ley (Por ejemplo: Hostigamiento Laboral, Pensiones Alimentarias, Protocolos Facultativos, Trata de Personas, Acoso Laboral en la Educación.)
- ✓ Elaboración conjunta de investigación sobre aspectos estructurales, como por ejemplo: Sistema Penitenciario, salud, infraestructura, análisis estructural sobre el tema de vivienda de interés social, problemática con el accionar de FONATEL, análisis del Régimen del IVM y evasión en la CCSS, compra de servicios privados por parte de la CCSS (EBAIS del este), hidrantes, carretera San Ramón, proyecto APM Terminals – Moín.
- ✓ Incidencia conjunta ante la Corte Suprema de Justicia sobre los obstáculos de las poblaciones vulnerabilizadas en el Acceso a la Justicia en la evaluación de sus avances.
- ✓ Análisis de los proyectos de ley contra Trata de Personas y participación articulada (atención conjunta de las distintas comisiones) en la CONATT.

- ✓ Elaboración de las prevalencias entre las distintas Áreas (enfoques transversales)
- ✓ Articulación del Sub-consejo con el MNP en sesiones del Sub-consejo ampliado.
- ✓ Análisis del avance de la ejecución de las recomendaciones emitidas en la investigación sobre la situación del sistema penitenciario.

- **Creación del Sistema de Alertas Tempranas**

El Sistema de Alertas Tempranas (SAT) es una forma de intervención extraordinaria, por medio de la cual la Defensoría de los Habitantes de Costa Rica, de manera expedita, alerta sobre la existencia de situaciones de riesgo en que se encuentren las y los habitantes, en las que sus derechos humanos se vean violentados por parte de sujetos públicos o privados (bajo tutela administrativa) para que estas coordinen y brinden una atención oportuna e integral a las personas en riesgo.

El SAT advierte del riesgo, lo hace en grado de probabilidad, a partir de los indicios que en su momento se presentan, **sin** prejuzgar en fondo de situaciones cuya determinación definitiva, la Defensoría deba estudiarlo con mayor precisión.

El SAT puede ser utilizado en la etapa de análisis de admisibilidad, en la fase investigativa o en la etapa de seguimiento.

Con el fin de mostrar la utilidad de esta forma de intervención, a continuación se destacan algunas Alertas Tempranas que se emitieron durante esta gestión:

- ✓ **Alerta temprana a la Ministra de Salud**

La Dirección de Calidad de Vida realizó las gestiones de alerta temprana, elaborando el oficio N° DH-0345-2012 de fecha 6 de junio de 2012, dirigido a la

Ministra de Salud, al Alcalde Municipal de San José y a la Presidencia Ejecutiva de la Comisión Nacional de Emergencia. En dicho oficio la Defensoría: *"...llama la atención de las instituciones involucradas, particularmente de la Municipalidad de San José, del Ministerio de Salud y de la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias, y se les solicita atentamente, procedan a realizar una valoración técnica de las estabilidad del talud que aparentemente pone en riesgo la vida de varias familias de Hatillo 8, y que se lleve a cabo las acciones que correspondan en salvaguarda de la vida humana."*

✓ **Alerta temprana dirigida a los señores y señoras Diputados⁴: Delitos bancarios, una realidad sobre la cual falta mucho por informar y actuar.**

Durante los últimos años se ha observado que el tema de delitos informáticos ha sido mencionado en diversos medios de comunicación, los cuales han indicado las modalidades de delitos utilizadas, el número de denuncias interpuestas ante el OIJ y en medio de ello, esta Defensoría -a modo de ejemplo- ha observado correos electrónicos con mensajes de advertencias tales como "su cuenta congelada", solicitándole información personal que permita supuestamente descongelar su cuenta a partir de diversa información que brinden los clientes mediante correos electrónicos o conexión a las supuestas páginas bancarias.

Este método denominado ingeniería social, pretende atraer mediante engaño a las y los usuarios de los servicios bancarios, permitiendo el ingreso a sitios falsos simulando ser las páginas oficiales.

Sobre esta modalidad phishing y otras denominadas keylogger, pharming¹⁰, vishing, smishing¹¹, clonaciones y demás, los medios de prensa y las entidades bancarias han generado la alerta de no brindar información mediante correos electrónicos, llamadas telefónicas, grabadoras etc., señalando además advertencias sobre el uso de los sistemas electrónicos; sin embargo, esta Defensoría considera necesario observar las medidas de seguridad dentro del sistema bancario que

⁴ Informe Anual de Labores 2012-2013, Defensoría de los Habitantes de la República.

permita hacer frente a esta modalidad cada vez más utilizada, así como los alcances de las políticas estatales en materia de persecución del delito.

A pesar de que en la actualidad la denuncia se encuentra en su primera fase, la Defensoría ha observado la necesidad de incorporar el tema en el Informe Anual a partir de una serie de alertas tempranas que se requieren informar a las y los señores Diputados, tomando en cuenta las dudas respecto a la situación del país en relación con el tema.

Los resultados de la investigación y las consideraciones que surjan de la misma serán incorporadas en el informe final respectivo, el cual será comunicado a las y los señores Diputados en su momento; sin embargo, desde este acercamiento se observan evidentes indicios de una situación de vulnerabilidad bancaria, en vista del incremento en el número de denuncias presentadas.

✓ **Alerta temprana a los señores y señoras Diputados⁵: Los Archivos Públicos y el derecho de acceso a la información.**

Hace ya más de 20 años, exactamente en octubre de 1990 se crea la Ley N° 7202, Ley del Sistema Nacional de Archivos, instrumento normativo por medio del cual se le da vida al Sistema de Archivos del Estado Costarricense. Dicha ley establece una política archivística a nivel nacional que resulta de acatamiento obligatorio por parte de todas las instituciones públicas, mediante el establecimiento de los correspondientes archivos (central y de gestión) necesarios, así como el personal idóneo entre otras cosas.

A partir del análisis de los informes anuales de la Defensoría del período comprendido entre el año 2002 y el 2007, se constató que la desorganización archivística de las instituciones públicas perjudica seriamente la transparencia administrativa y la rendición de cuentas del ejercicio de la función pública. Lo expresado con anterioridad provoca un accionar violatorio en la búsqueda y obtención de la información solicitada por las y los habitantes, por lo que recientemente la Defensoría determinó la apertura de una nueva investigación de

^{5 5} Informe Anual de Labores 2012-2013 , Defensoría de los Habitantes de la República

oficio en relación con el tema sobre “Derecho de Acceso a la Información y el Papel de los Archivos Públicos”, lo anterior considerando que existe una relación directa entre el acceso a la información de carácter público y el adecuado resguardo de la información que se manejan en las instituciones públicas, en el entendido de que toda falla en el adecuado resguardo y conservación de la información pérdida o sustracción de información de interés público hace nugatorio el derecho al acceso a la información, lo anterior a efecto de brindar un estado situacional al día de hoy del cumplimiento de la normativa en archivística, así de los desafíos actuales que se presentan en el cumplimiento del mismo.

En vista de la importancia que reviste el tema y ante el temor de la Defensoría de que el Estado costarricense hubiese dejado en abandono un asunto de relevancia fundamental, se tomó la decisión de iniciar una nueva investigación que actualmente está en curso.

- **Coordinación con la Contraloría de Servicio en torno a:**

- Elaboración de Manual de Servicio

Este Manual de Servicio tiene como objetivo general dar a conocer a las personas que prestan servicios en la Defensoría de los Habitantes los elementos teórico-prácticos de la calidad de atención y servicio, con el fin de contribuir a que en la prestación del servicio, la institución funcione con un máximo de eficiencia a fin de satisfacer de manera oportuna y adecuada las demandas de las y los habitantes.

- Atención oportuna de las solicitudes planteadas por los y las habitantes.

B.- PARTICIPACIÓN EN PROCESOS DE PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN DE DERECHOS

Durante esta gestión brindé apoyo al fortalecimiento de los procesos de promoción y divulgación de derechos. Dentro de las acciones emprendidas para alcanzar este objetivo, se destacan:

- **Talleres sobre participación ciudadana en Pococí en el marco de la iniciativa "Territorios Seguros"**

En esta gestión la Defensoría participó activamente en el proyecto "Territorios Seguros", que se desarrolla en el cantón de Pococí. "Territorios Seguros" nació en el año 2009 impulsado por la Municipalidad de Pococí, en conjunto con la Asociación pro seguridad del comercio y la comunidad (Asoproseco); con el objetivo de empoderar a sus habitantes en la toma de decisiones, enfrentar la inseguridad ciudadana; y promover la rendición de cuentas en el cantón.

Cabe destacar que la Defensoría forma parte del Comité Ejecutivo de este proyecto, junto con instituciones como la Universidad de Costa Rica y el Estado de la Nación.

Para la Defensoría esta iniciativa es de gran trascendencia, ya que se ha convertido en la única comisión de seguridad administrada por la ciudadanía. Actualmente existen más de 70 territorios seguros en el cantón de Pococí.

- **Programa Redes de Usuarios**

A finales de 2011 se inició el Plan Piloto del Programa Redes de Usuarios. Durante el 2012 se realizaron actividades en la Región Chorotega en donde se llamó a diferentes colectivos de la sociedad civil, especialmente Uniones y Federaciones, en la Región Chorotega se trabajó en tres cantones con representantes de más de 20 asociaciones, se



trabajó el Sector Salud el cual fue estudiado como servicio público por las personas, de esta forma culmina con un encuentro con autoridades en febrero de 2013. Este año se

amplía la cobertura, por lo que a lo interno del Área de Promoción y Divulgación se procedió a una valoración de lo actuado, utilizando la Guía recomendada por el MIDEPLAN. Este análisis llevó a la elaboración del presente documento, en el que se incorporan algunos ajustes que permitan mejorar lo realizado. Cada vez se afianza más y ahora se trabaja en la Zona Sur del país.

Este proceso culmina con apoyo puntual para el diseño y puesta en marcha de CPC (Cartas de Petición Ciudadana), documento en el cual se exponen los aspectos que requieren de atención más urgente desde la perspectiva de quienes habitan en un territorio, cuyo propósito es obtener respuestas claras y oportunas por parte de las autoridades responsables de la prestación del respectivo servicio público. El éxito de estas gestiones radica también en la réplica institucional que en el Sector Salud de la Región Chorotega fue verdaderamente muy respetuosa, a partir de ello la comunidad le da el debido seguimiento.

C.- IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE OBSERVACIÓN

Con el fin de acercar más la Defensoría a los y las habitantes dispuso la implementación de procesos de observación, a fin de que la institución participe en situaciones o eventos de relevancia nacional, que permitan la adopción y ejecución de medidas en forma oportuna. Algunos de los procesos en que los funcionarios y funcionarias de la Defensoría han participado recientemente, son:

- **Proceso de Observación Elecciones del 2 de febrero y 6 de abril 2014.**

Un equipo de funcionarias y funcionarios de la Defensoría de los Habitantes apoyó el proceso electoral que se vivió en Costa Rica el 2 de febrero y 6 de abril del 2014, en calidad de Observadores Nacionales.

Para la Defensoría resultó de especial interés participar de esta fiesta democrática, con el fin de tutelar el derecho humano al sufragio que asiste a las y los costarricenses que

experimentan especiales condiciones de vulnerabilidad tales como adultos mayores, privados de libertad, personas con discapacidad y personas indígenas.

Se elaboró una guía para el reporte de la observación y sobre incidencias específicas en poblaciones como personas adultas mayores, en centros penitenciarios, en comunidades indígenas y centros de votación ordinarios. Asimismo, se elaboró un Informe de la participación de la Defensoría como Observadora, el cual fue puesto en conocimiento de los Magistrados del Tribunal Supremo de Elecciones.

Dentro de las recomendaciones generales que se realizaron al Tribunal Supremo de Elecciones se encuentran:

- ✓ En vista de que la paridad constituye una medida especial que parte del hecho de que las mujeres no pueden estar sub representadas en las esferas de poder cuando configuran la mitad de la población y que en esta elecciones no se alcanzó en la configuración de la Asamblea Legislativa la representación de las mujeres (más bien disminuyó) que se mantuvo en un 38,6% durante los últimos dos períodos constitucionales; instamos a asumir una estrategia de intervención para que se logre una modificación del código Electoral, que permita subsanar esta vulneración a los derechos de igualdad y no discriminación de las mujeres costarricenses en el ámbito político.
- ✓ Instruir de manera especial a los auxiliares y miembros de mesa que estarán destacados en Hogares de Ancianos, sobre el procedimiento para ejercer votos asistidos y votos públicos y establecer con claridad quienes pueden custodiar las cédulas de identidad de las personas adultas mayores, internadas en una institución.
- ✓ Realizar de manera oficiosa, conjuntamente con el programa de cedulación en centros penitenciarios, los traslados correspondientes con base en la información que para esos efectos debe aportar Adaptación Social, sobre la población existente

en cada centro y en la medida de lo posible hacerlo en fecha más cercana a la votación.

- ✓ Realizar aquellas acciones de verificación preventiva con las Administraciones de estos centros de adultos mayores, a efecto de propiciar de modo absoluto el resguardo de los derechos de estos ciudadanos y ciudadanas.
- ✓ Propiciar la presencia de Delegados del TSE en esos centros, a efecto de que se supervise el cumplimiento efectivo de los derechos de esa población electora.

- **Proceso Observación: Inicio Curso Lectivo 2014**

Se coordinó con los funcionarios y funcionarias de la Defensoría de los Habitantes para que estuvieran presentes el 10 de febrero en varios centros educativos públicos del país para verificar, entre otras cosas, las condiciones de seguridad, accesibilidad, asignación de personal, comedores escolares; y transporte escolar, esto con motivo del inicio del curso lectivo 2014.

El equipo humano de la institución documentó todas aquellas situaciones particulares que encontró, y estará sistematizando la información para hacerla llegar al Ministerio de Educación Pública con el fin de buscar respuestas.

Por otra parte, la Defensoría entregó material a los propietarios del transporte especial de estudiantes y a padres de familia sobre temas de seguridad de los niños y niñas; cumplimiento del reglamento sobre los productos de venta en las sodas escolares; e información a los niños y niñas del trabajo de la institución en general.

- **Proceso Observación: Transición Ebais UCR a la UNIBE**

Con el traslado de los 36 EBAIS de los cantones de Curridabat, Montes de Oca y la Unión, la Defensoría recorrió, desde primeras horas de esa mañana, las instalaciones de estos

centros para observar y fiscalizar los servicios de salud que ahora va a brindar un nuevo proveedor de servicios a la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS).

En el proceso de inspección, un equipo de 20 funcionarios y funcionarias de la Defensoría además de constatar las condiciones del servicio, también atendió denuncias, evacuó consultas; y promovió los derechos de las y los usuarios.

Dentro de los principales hallazgos encontrados por la Defensoría se pueden mencionar los siguientes:

-Existió continuidad en la prestación de la prestación de los servicios de salud. No se percibieron situaciones que originaran interrupción en la atención de los usuarios. Las citas programadas fueron atendidas, así como aquellas situaciones imprevistas.

-Se percibió una actitud diligente y asertiva en el personal prestatario de los servicios para atender a la población y cualquier requerimiento que se presentara.

-Se constató la presencia fiscalizadora de la CCSS ejerciendo su deber de titular y contralor de los servicios contratados.

Asimismo, se presentaron situaciones propias de un proceso de transición y cambio de administración; entre ellas:

- ✓ Atrasos en la atención de consultas.
- ✓ Problemas en la disponibilidad de papelería oficial.
- ✓ Imposibilidad de inicio de servicio de vacunación.
- ✓ Problemas de coordinación en la entrega de insumos.
- ✓ Problemas administrativos en la ubicación de espacios de algunos funcionarios.
- ✓ Problemas de información al público.
- ✓ Información errónea sobre el horario de atención al público.
- ✓ Falta de definición e información al público sobre horarios de toma de muestras de laboratorio.

Cabe destacar que la Defensoría informó tanto al nuevo proveedor como a los representantes de la CCSS acerca de las situaciones encontradas, con el objetivo de que fueran atendidas oportunamente. No obstante lo anterior, la Defensoría dispuso preparar un informe que será entregado posteriormente a la Caja.

D.- APOYO A LAS OFICINAS REGIONALES EN LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS, CAPACITACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO EN DISTINTOS PROCESOS DE DEFENSA.

Durante el cuatrienio indicado apoyé decididamente a las 6 Oficinas Regionales de la institución, ubicadas en Liberia, Ciudad Quesada, Limón, Puntarenas, Pérez Zeledón y Ciudad Neilly. Seguidamente se repasan algunos de los principales ámbitos en que se apoyó a dichas oficinas.

I. Aspectos administrativos

En atención de las potestades delegadas por la Defensora de los Habitantes con respecto a la conducción de los asuntos administrativos y entre ellos la gestión de Recursos Humanos, durante el cuatrienio se convocaron 04 concursos internos y externos para llenar plazas que estaban vacantes en las oficinas regionales Atlántica, Brunca, Norte, Pacífico Central y Sur.

El primero de dichos concursos fue el concurso externo N° 001-2010 para nombrar en propiedad el puesto de Coordinador/a de la Sede Regional Sur, luego el concurso interno N° 01-2011 para nombrar el cargo de Coordinador/a de la Sede Regional Atlántica, que fue declarado desierto razón por la que en 2012 se convocó el concurso externo N° 001-2012 con el cual se nombró dicho Coordinador. Un cuarto concurso fue el N° 002-2012 para nombrar en propiedad las plazas de Coordinador/a de las Sedes Regionales Norte y Pacífico Central ubicadas en Ciudad Quesada y Puntarenas respectivamente. Del proceso de concursos resultaron nombradas la actual Coordinadora de la Regional Norte y una Coordinadora de la Regional Pacífico Central que meses después renunció a la institución. Un quinto proceso de reclutamiento fue el concurso interno N° 004-2013 con el cual se

nombró el puesto de Profesional de Admisibilidad en apoyo a la Dirección de Oficinas Regionales. El sexto y séptimo procesos fueron los concursos internos N° 002-2014 y 003-2014 para nombrar en propiedad plazas de profesional de Admisibilidad en las Regionales Atlántica, Norte y Sur, así como plazas de oficinista en las Regionales Brunca y Sur. Adicionalmente, a partir de las gestiones realizadas durante el año 2012, a partir del 2013 se logró “institucionalizar” para la Sede Regional Brunca la plaza de oficinista que desde hacía dos años estaba ocupada por medio de la partida 0080, es decir de forma especial y temporal.

Otro aspecto de índole administrativo, fue el traslado de la Sede Regional Chorotega a un local ubicado en el centro de Liberia –Centro Comercial 25 de julio- en noviembre de 2010, con lo cual se logró solucionar un problema recurrente relacionado con la seguridad y la infraestructura en el antiguo local de la Gobernación de Liberia, el cual es patrimonio histórico y carece de condiciones idóneas para albergar una oficina de atención al público. Este local lo ocupaba la Defensoría desde hacía casi diez años.

Por otra parte, durante el cuatrienio las oficinas regionales renovaron la mayor parte de su mobiliario y equipo con lo cual se mejoraron las condiciones de trabajo en tales unidades. Entre los equipos sobresalen computadoras de última generación incluyendo portátiles, UPS, scanner, video beam, cámaras fotográficas y de video, equipos de aire acondicionado, archivos, sillas ergonómicas, escritorios, refrigeradoras pequeñas y hornos microondas. Con la adquisición de estos equipos se avanza en la equiparación de condiciones laborales entre los funcionarios de la Sede Central y los de las oficinas regionales.

Otro aspecto de índole administrativo a destacar tiene que ver con el proceso de intervención realizado en la Sede Regional Atlántica a fines de 2011 e inicios de 2012, como parte del cual se logró revertir distintos problemas que venían generándose en la gestión de esa oficina, se adoptaron medidas disciplinarias y se diseñó un plan remedial que desde entonces ha permitido consolidar su proyección en toda la región, lo cual se traduce en el significativo incremento de denuncias recibidas a partir de 2013 cuando por primera vez esa oficina registró más de mil denuncias en un año.

II. Acompañamiento en intervenciones para la defensa y educación en Derechos Humanos

En esta gestión me dispuse a acompañar y apoyar con frecuencia las gestiones de mediación social, sumarias de defensa y de educación en Derechos Humanos que las distintas oficinas regionales emprendieron en sus territorios de competencia. Seguidamente un breve recuento de tales intervenciones de apoyo.

Mediación en Boca Tapada. En mayo de 2010 e iniciando mi gestión, lideré un proceso de mediación programado por la Sede Regional Norte entre habitantes de Boca Tapada de San Carlos, autoridades locales del MINAET e integrantes de organizaciones ambientalistas, en relación con las limitaciones que supone para el desarrollo de la comunidad la declaración de Refugio de Vida Silvestre Maquenque y que había generado serias diferencias y disputas entre las partes involucradas. Tras el intercambio generado, asumí el compromiso con la comunidad de abrir una investigación de oficio para indagar los múltiples aspectos denunciados, investigación que fue desarrollada por la Dirección de Calidad de Vida y que culminó con un Informe Final con Recomendaciones.



Comunidad de Boca Tapada, funcionarios del MINAET e integrantes de ONG ambientalistas participan en proceso de mediación convocado por la Defensoría en mayo de 2010.

Intervención en Barras del Colorado. En noviembre de 2010 dirigí una misión institucional organizada por la Dirección de Oficinas Regionales para ofrecer a los pobladores de Barras del Colorado la atención institucional que fuera necesaria ante la invasión nicaragüense a Isla Calero así como para diagnosticar problemáticas anteriores a dicho evento y que afectaran sus derechos humanos. Para tal efecto se programaron reuniones con la comunidad, con líderes comunales y con funcionarios públicos además de un recorrido por toda el área. Dicha misión fue complementada con la remisión de numerosos oficios para profundizar en la ponderación de situaciones violatorias de derechos. Todo este proceso, así como sendas reuniones del personal interno para analizar la información y plantear una estrategia de intervención, estuvieron a cargo de mi despacho.

Una vez construido y discutido el diagnóstico, se ordenó la apertura de una Investigación de Oficio que perseguía involucrar a diversas instituciones en la adopción de acciones para solventar la compleja problemática que afrontaba la población de Barras del Colorado en el ejercicio de sus derechos. Como resultado de la Investigación, a la fecha se ha logrado sustituir al personal médico que operaba anteriormente en la zona por otros profesionales verdaderamente comprometidos; además se facilitó a la asociación de desarrollo local la posibilidad de cobrar el servicio de agua que proveía a diversas entidades públicas y se están haciendo importantes estudios por parte del Laboratorio Nacional de Aguas para garantizar que el recurso hídrico sea apto para el consumo humano; además se brindaron licencias de pesca a varios pobladores; ARESEP emprendió una investigación sobre tarifas abusivas en los servicios de autobús y canotaje entre Siquirres y Barras del Colorado y que afectaba a sus habitantes; se logró una intervención por parte de las universidades públicas para promover estudios superiores entre los estudiantes de secundaria de la localidad, entre otros logros.

Charla a estudiantes de Secundaria de Barras del Colorado.



Mediación en Barrio Martina Bustos de Liberia. Se acompañó a la Sede Regional Chorotega en un proceso de mediación social en la comunidad de Martina Bustos de Liberia, constituida por 467 familias que habitan viviendas en condiciones precarias y que padecen múltiples necesidades. Al efecto, tras la visita a esa localidad, se conformó una comisión interinstitucional integrada, además de la Defensoría, por la Municipalidad de Liberia, el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados, el Banco Nacional Hipotecario de la Vivienda, el Ministerio de Vivienda, el Instituto Nacional de Aprendizaje y el Instituto Mixto de Ayuda Social. Sin que a la fecha se haya concluido el proceso de intervención, sí se han logrado articular las iniciativas dispersas que tales instituciones venían realizando en ese asentamiento: valoración de opciones para la edificación de un proyecto de vivienda, construcción en marcha de un tanque de almacenamiento de agua para brindar el servicio en el asentamiento, diseño de programas de formación para el trabajo por parte del INA y Municipalidad de Liberia, y apoyo financiero del IMAS.



Participación en una reunión de coordinación interinstitucional para agilizar soluciones en el asentamiento Martina Bustos de Liberia

Interpelación a Alcaldes. Se apoyó de forma decidida a las oficinas regionales en la interpelación y asunción de compromisos ante distintos alcaldes de cantones ubicados en las respectivas áreas de competencia. Este apoyo resultó muy valioso para tales oficinas dados los recurrentes problemas que enfrentan en su relación cotidiana con las municipalidades, las cuales son de los entes más denunciados ante la Defensoría y

adolecen de múltiples deficiencias operativas que les dificulta agilizar la atención tanto de los habitantes como de la propia Defensoría. Entre otros, acompañé a la Regional Pacífico Central a interpelar a los Alcaldes de Puntarenas, Montes de Oro y al Presidente del Consejo de Distrito de Lepanto.



Visita al Alcalde de Puntarenas para revisar la relación entre ambas instituciones y para requerir un plan de trabajo con compromisos puntuales para mejorar la atención de ese gobierno local a las y los puntarenenses

Mediación para la solución de problemas de vivienda en las regiones periféricas. Uno de los temas que más vincularon mi accionar como Defensor Adjunto con las oficinas regionales fue el relativo al Derecho Humano a la Vivienda. En este sentido, el jerarca recurrió a la magistratura de influencia para lograr que autoridades nacionales del BANHVI y del Ministerio de Vivienda atendieran de manera célere distintas problemáticas denunciadas ante las Sedes Regionales Norte y Atlántica por vecinos de San Rafael de Guatuso, del territorio indígena Maleku y de Cariari de Pococí, quienes demandaban acciones oportunas por parte del sistema nacional de vivienda. Gracias a la mediación del Defensor Adjunto, las denuncias fueron atendidas y en la mayoría de casos se ordenaron las reconstrucciones de viviendas para familias que lo habían solicitado amparadas en su derecho pero que por distintas razones habían enfrentado obstáculos injustificados por parte de las empresas constructoras y de la institucionalidad pública.



Participación en una charla a comunidades de la Reserva Indígena Barbilla ubicada en Matina, sobre el tema de acceso a la vivienda.

Asimismo, participó personal del Ministerio de Vivienda y de la Sede Regional Atlántica de la Defensoría.

Clausura de ciclos de formación en Derechos Humanos. Se acompañó a las Sedes Regionales Atlántica, Chorotega y Pacífico Central en la clausura de procesos de educación en Derechos Humanos que estas oficinas emprendieron en comunidades como Cariari de Pococí, Nandayure y Chomes. Los actos de clausura se aprovecharon para premiar los aportes artísticos que estudiantes de primaria y secundaria realizaron para plasmar sus conocimientos en materia de Derechos Humanos y también para realizar conversatorios con el Defensor Adjunto en relación con las problemáticas locales que afectan el ejercicio de derechos. Para las Sedes Regionales la presencia del jerarca institucional en el cierre de estos procesos constituyó un respaldo muy importante a su trabajo de cara a las poblaciones locales, con la mayoría de las cuales se continuó trabajando en otros proyectos de interés comunitario.

Clausura el ciclo de formación en Derechos Humanos dirigido a la comunidad de Nandayure en 2011



E.- PARTICIPACIÓN EN PROCESOS DE MEDIACIÓN SOCIAL

- Huelga Anestesiólogos.

La Defensoría intervino como mediadora en la huelga de médicos especialistas en Anestesiología de la Caja Costarricense de Seguro Social, el cual estaba generando serias consecuencias en la prestación del servicio de atención de salud en el país. Al respecto, después de varios días de negociación, las partes acuerdan la conclusión inmediata del movimiento de huelga y la reintegración de los médicos anestesiólogos y otros profesionales a sus labores habituales.

- Huelga Motociclistas

La Dirección de Asuntos Económicos y de Control Gestión Administrativa, en coordinación con el Despacho y la Dirección Jurídica, analizaron la problemática expuesta. Se revisaron aspectos de orden legal y financiero, sin embargo, por limitación en el acceso a la información por parte del INS la revisión del caso no pudo ser mayor.

No obstante, se inició un proceso de diálogo en torno a la controversia que existe con el cobro de la tarifa del marchamo a los motociclistas.

- Huelga entre representantes de Sintrajap y de APM Terminals.

La Defensoría de los Habitantes fue el escenario en el que ayer se sentaron a dialogar, por primera vez, los representantes del Sindicato de Trabajadores de JAPDEVA (SINTRAJAP) y personeros de la empresa APM Terminals.



F.- PRINCIPALES LOGROS ALCANZADOS EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS Y SUS ESPECIFICIDADES:

- **Protección especial de poblaciones vulnerabilizadas**

- **Personas Indígenas**

Como una contundente manifestación del compromiso que asumí con los Pueblos Indígenas en Costa Rica, durante esta gestión realice más de 20 giras a Territorios Indígenas, encabezando múltiples procesos de promoción, protección y defensa de los derechos de dichos Pueblos.

A instancia del suscrito y fundamentado en el conocimiento de las demandas y necesidades del Pueblo Indígena Teribe, principalmente en cuanto a su derechos de autonomía y autodeterminación, la Defensoría se apersonó como Coadyuvante Pasivo en el proceso Contencioso Administrativo expediente N° 13-000223-1027-CA, accionado por los señores Elías Ortiz Castillo y Danilo Villanueva Villalobos, contra el Estado (DINADECO) por estimar que la Resolución N° 12-2012-DND es ilegal y violenta los derechos del Pueblo Indígena Térraba.

Con una participación directa de mi parte en la redacción del texto, la Defensoría interpuso formal recurso de apelación en contra de la medida cautelar dictada en la resolución N° 105-2013-IV del Tribunal Procesal Contencioso Administrativo, Sección Cuarta, de las trece horas del treinta y uno de octubre de dos mil trece. La audiencia para conocer los argumentos de la Defensoría y las partes está fijada para el viernes 25 de abril del año en curso.

Durante los últimos años y en el marco de sus funciones de defensa, protección y promoción de derechos de los pueblos indígenas, la Defensoría de los Habitantes ha mantenido un espacio de comunicación y acción con el Territorio Indígena Térraba, en el cual se han tratado temas como gobernabilidad, ambiente, vivienda, y educación, entre otros. La intervención de la Defensoría, ha procurado que la institucionalidad costarricense

reconozca los derechos específicos de los pueblos indígenas y los incorpore en todo el accionar público.

Asimismo y en virtud de las múltiples solicitudes de intervención relacionadas con problemas de afectación colectiva, que personas y organizaciones del Territorio Indígena Térraba han planteado de forma separada ante la Institución, en mi condición de Defensor Adjunto de los Habitantes consideré oportuno **facilitar un espacio para que miembros de organizaciones activas del territorio, líderes y liderezas definieran en orden de prioridad los temas y necesidades del territorio que requieren ser atendidos por parte de la institucionalidad costarricense.**

Posterior a la identificación de las organizaciones activas, se visitó el territorio y entregó de forma personal las invitaciones a cada organización. En las notas se explicaron los objetivos y resultados esperados y proporcionó una herramienta con preguntas generadoras para que fuera completada a lo interno de cada organización previo a la actividad.

El 16 de junio del 2012, en la escuela de Térraba, más de cincuenta personas indígenas Térrabas, de forma conjunta y a través de una metodología participativa, definieron desde la cosmovisión indígena Teribe, los temas y las necesidades del territorio que requieren atención institucional prioritaria y las posibles soluciones. Los resultados obtenidos y el material escrito proporcionado, fueron los insumos utilizados en el proceso de sistematización que realizó la Defensoría como parte de los compromisos asumidos.

La devolución de los resultados del proceso de sistematización de todos los aportes, se presentó a la comunidad indígena el 01 de agosto del 2012. El Diagnóstico se presentó por las temáticas descritas en orden de prioridad y en cada una se incluyó la situación actual, las gestiones realizadas para atender el tema, las necesidades y algunas propuestas de solución.

El Gobierno de la República, con el apoyo del Sistema de Naciones Unidas en Costa Rica, particularmente del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, y de la

Defensoría de los Habitantes de la República, convocó el 25 de enero del 2013 a la primera reunión de diálogo entre el Gobierno y dirigentes de los Territorios Indígenas de China Kichá, Salitre, Cabagra, Térraba, Rey Curré y Boruca, proceso en el que, la Coordinadora Residente del Sistema de Naciones Unidas en Costa Rica Yoriko Yasukawa y el Defensor Adjunto de los Habitantes Luis Gerardo Fallas Acosta, se desempeñan como observadores y facilitadores del proceso.

En esa primera reunión se acordó que la **mesa de diálogo** funcionara de **manera permanente** y se avanzó en la elaboración de una agenda de trabajo conjunta en la cual se priorizaron las temáticas, de acuerdo con la necesidad de atención: la seguridad territorial, la gobernabilidad de los territorios indígenas, las políticas públicas y los planes de desarrollo para los territorios indígenas; el Proyecto de Ley de Desarrollo Autónomo de los Pueblos Indígenas, así como el análisis del derecho de consulta a los Pueblos Indígenas en Buenos Aires y Pérez Zeledón. Además, los participantes indígenas clarificaron que los temas de envergadura nacional como las políticas públicas, los planes de desarrollo y el proyecto de ley de desarrollo autónomo se trataran únicamente desde la perspectiva de la zona (Pérez Zeledón y Buenos Aires), por lo que no se tomará ningún acuerdo que trascienda al sector con el que se mantiene el proceso de diálogo.

Al mes de marzo del 2014 se han llevado a cabo 14 sesiones, constituyéndose este espacio en un primer gran paso, en el que cada uno de los actores involucrados tiene una cuota de compromiso y responsabilidad. Cada uno debe responder y rendir cuentas a sus instituciones, organizaciones o pueblo.

El domingo 30 de setiembre en horas de la tarde, la Defensoría fue informada de una situación de conflicto en Cebror, Territorio Indígena Salitre. Un grupo de líderes y lideresas indígenas estaba reunido en una finca que recientemente había sido recuperada y después de realizar un recorrido por la zona, observaron a varias personas no indígenas colocando una cerca alrededor de la propiedad y reclamando su titularidad. De acuerdo con lo relatado por quienes se encontraban en el lugar, las personas no indígenas estaban armadas con machetes, tubos de metal e incluso armas de fuego. Ya para la noche, había en el lugar más de una centena de personas y gran tensión, lo cual daba avisos de posibles hechos de violencia y mayor movilización de personas.

Luego de varias conversaciones telefónicas que sostuve con líderes indígenas que se encontraban en el lugar, logró que no se tomaran acciones al comprometerse a llegar al lugar de los hechos pocas horas después; salió de San José a las 2:00 am y llegó a las 6:00 al lugar de los hechos. Se logró también que el lunes 01 de octubre llegara el Viceministro de Seguridad Pública Celso Gamboa Sánchez.



Por lo que, el Viceministro de Seguridad Pública y mi persona nos constituimos oficialmente en los mediadores del conflicto, el cual dichosamente llegó a buen término el 2 de octubre al suscribirse dos acuerdos, uno con el grupo de personas indígenas y otro con el de personas no indígenas, organizados a través de la denominada Comisión cantonal de vecinos de Buenos Aires para la solución de la tenencia de tierra en territorios indígenas. Además, tras una resolución de un juez penal, ese mismo día y con la presencia de ambos mediadores se derribó la cerca.

Entre los compromisos más relevantes de ambos acuerdos estuvieron el de respetar las resoluciones que sobre los procesos activos de reivindicación de tierras emitieran autoridades judiciales, el de no agresión entre las partes y el de no ejecución, en un mes plazo, de acciones tendientes a la recuperación de tierras. Sobre este tema se acordó que el gobierno apoyaría el proceso para la elaboración de un plan de reordenamiento

territorial indígena que comprenda la rectificación de límites, sistemas de distribución y mecanismos de recuperación.

Lamentablemente el 04 de enero del 2013, se suscitó un nuevo acto de violencia, esta vez en la comunidad de Río Azul en Salitre, en el cual resultaron heridas varias personas indígenas, una de las cuales sufrió una amputación parcial en una de sus manos, además algunas viviendas y bienes sufrieron daños. Por ello, los días 10 y 11 de enero el en compañía de la Coordinadora Residente del Sistema de Naciones Unidas en Costa Rica, Yoriko Yasukawa, visité el lugar de los hechos, conversamos con las personas afectadas y se coordinó con algunas instituciones públicas la atención correspondiente. Además, a través de un comunicado público se instaron a las partes en conflicto para que dirimieran y resolvieran las diferencias a través de mecanismos pacíficos y dentro del marco de legalidad procurando que se garanticen los derechos de los pueblos indígenas sobre sus tierras y territorios.

- Ante la ausencia de la Asociación de Desarrollo Integral del Territorio Indígena de Térraba y el surgimiento del **Consejo de Mayores de Térraba**, la Defensoría ha atendido las gestiones de colaboración y asesoría solicitadas por esa organización. Entre los años 2012 y 2014, se han facilitado varias actividades para su fortalecimiento; en varias ocasiones, el Defensor Adjunto, personalmente, convocó casa por casa a las personas indígenas mayores del territorio, motivándolas a sumarse a los procesos internos de diálogo y concertación sobre los asuntos de interés.

Las actividades fueron generando las condiciones necesarias para que esta estructura propia comenzara a asumir un rol activo y preponderante en la atención de los asuntos de interés colectivo del pueblo Teribe. En la actualidad y con el apoyo de la Defensoría de los Habitantes, del Tribunal Supremo de Elecciones, de la Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad y del Sistema de Naciones Unidas, esta organización está trabajando en la definición de los criterios de la identidad Teribe para la constitución del **Registro de Personas Indígenas Térraba**.

Durante esta gestión, la Defensoría ha brindado asesoría técnica a diversas instituciones públicas que están realizando procesos de consulta a pueblos indígenas, entre los cuales destacan: el Ministerio de Educación Pública en relación con la propuesta de **reforma al Decreto que crea el Subsistema de Educación Indígena**; el Ministerio de Salud en relación con el **Plan Nacional de Salud para los Pueblos Indígenas**, la Caja Costarricense del Seguro Social, en relación con el **Programa para la Atención Diferenciada de la Población Indígena e Indígena Altamente Móvil** el Ministerio de Cultura y Juventud en relación con la elaboración de la **Política Nacional y Ley General de Derechos Culturales**; el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto en relación con la elaboración del **Plan Nacional para una Sociedad Libre de Racismo y Discriminación Racial**; entre otras.



Con la finalidad de atender el tema de vivienda indígena se han efectuado visitas y capacitaciones en diferentes territorios Indígenas como por ejemplo: Térraba, Cabagra, Salitre, Boruca, Rey Curre y Conte Burica, efectuando en cada una de estas comunidades procesos de capacitación, asesoría y trámite de denuncias respecto a diferentes situaciones planteados en torno al tema.

Asimismo, mediante oficio 14261-2012-DHR se efectuó un informe final con recomendaciones en relación con una denuncia presentada por una serie de habitantes del Territorio Indígena de Térraba referentes al otorgamiento de bonos de vivienda a personas NO indígenas, así como la existencia de viviendas en estado de abandono,

alquiler o bien en desuso lo cual contraviene lo establecido en la Ley 6172 (Ley Indígena) la cual en su artículo 3 señala textualmente:

"Artículo 3. Las reservas indígenas son inalienables e imprescriptibles, no transferibles y exclusivas para las comunidades indígenas que las habitan. Los no indígenas no podrán alquilar, arrendar, comprar o de cualquier otra manera adquirir terrenos o fincas comprendidas dentro de estas reservas. Los indígenas solo podrán negociar sus tierras con otros indígenas. Todo traspaso o negociación de tierras o mejoras de estas en las reservas indígenas, entre indígenas y no indígenas, es absolutamente nulo, con las consecuencias legales del caso. Las tierras y sus mejoras y los productos de las tierras indígenas estarán exentos de toda clase de impuestos nacionales o municipales, presentes o futuros".

De lo cual se deduce necesariamente que si los territorios indígenas son exclusivos para las personas indígenas los beneficios que se otorguen dentro de estos también deberían ser exclusivos para las personas indígenas; como es el caso de las soluciones de vivienda llámese "Bonos".

Sin embargo, según los resultados arrojados en un Estudio de Evaluación de Calidad número DVAH-DOVC-003-2012 realizado por el Departamento de Orientación y Verificación de Calidad de la Dirección de Vivienda del Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos no se estaba cumpliendo esa condición, pues en "la entrevista efectuada a cada una de las familias seleccionadas como muestra de análisis se concluye que un 35% de los entrevistados indican considerarse indígenas Tórrabas y el restante 65% NO se consideran indígenas" con lo cual podemos observar que el precepto establecido por nuestros legisladores a la hora de crear el artículo antes mencionado no se está respetando por parte de las diferentes Entidades Autorizadas en los procesos de selección y otorgamiento de bonos de Vivienda, al menos en el Territorio Indígena de Tórraba.



Además debe indicarse que es posible observar una débil o inexistente plataforma de control, verificación y fiscalización de parte de las diferentes entidades que conforman el Sistema Financiero para la Vivienda entiéndase, Entidades Autorizadas, Banco Hipotecario de la Vivienda y Ministerio de Vivienda como ente Rector en la materia; pues no es posible que se omita verificar la veracidad de cada uno de los documentos que se aportan como requisitos en los expedientes para dar trámite a solicitudes de bonos de vivienda, ya que si se efectuara una correcta verificación de los mismos no presentarían situaciones irregulares como la entrega de bonos de vivienda a personas NO INDÍGENAS o bien que NO CALIFICAN para un bono de vivienda por contar con recursos suficientes y que por ello podrían destinar una nueva vivienda de interés social para el alquiler, utilizarla como bodega o bien simplemente dejarla en abandono por no necesitarla.

Al respecto debe indicarse que dentro de las recomendaciones emitidas por parte del Estudio de Evaluación de Calidad número DVAH-DOVC-003-2012 realizado por el Departamento de Orientación y Verificación de Calidad de la Dirección de Vivienda del Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos se solicitó a la Auditoría del Banco Hipotecario para la Vivienda efectuar una Auditoría en los Bonos entregados en el Territorio Indígena de Térraba, mismo que en fecha 28 de febrero del 2013 mediante oficio FO-ESP-013-2012 vino a corroborar lo observado por parte del MIVAH en sus intervenciones dentro de los territorios indígenas. Asimismo, debe indicarse que como resultado de este informe del BANHVI en coordinación con el MIVAH se han generado importantes resultados a la fecha entre los que tenemos la determinación de nuevo

requisitos más rigurosos en el trámite de bonos de vivienda dentro de territorios indígenas como por ejemplo la creación de un convenio entre las entidades autorizadas y las Asociaciones de cada territorio indígena y el cambio en relación con la compra de madera para la construcción de viviendas de interés social.

Además se efectuó la presentación por parte del BANHVI de una denuncia ante la Fiscalía por el otorgamiento de bonos de vivienda a personas NO INDIGENAS; sin embargo esta denuncia fue desestimada por parte de la Fiscalía.

Finalmente nuestra institución considera importante señalar que se han efectuado importantes esfuerzos de coordinación con las autoridades del Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos como coordinador de la Comisión Interinstitucional de Vivienda Indígena lográndose que gracias a este espacio ha sido posible el análisis, investigación y elaboración de propuestas de mejora para diversos problemas enfrentados en el tema de Vivienda dentro del territorio Indígena de Térraba y con ello lograr hacer extensivo lo aprovechable a los demás territorios de nuestro país.

- Informes Especiales

A solicitud del despacho del Defensor Adjunto, por primera vez, en el 18° Informe del **Estado de la Nación**, del año 2012, se incorporó un capítulo sobre Pueblos Indígenas, el cual se tituló **“Reconocimiento y Exigibilidad de los derechos de los Pueblos Indígenas en Costa Rica”**, al cual, la Defensoría le realizó un aporte especial.



- Personas afrodescendientes

- ✓ La Defensoría sigue participando activamente como observadora en la Comisión Interinstitucional de Derechos Humanos convocada por la Cancillería de la República, entre cuyas acciones más importantes ha estado la elaboración de una **Política Nacional para una Sociedad libre de Racismo y Discriminación Racial 2014-2025**. Precisamente en ese marco, se emitieron observaciones a las propuestas que se elaboraron y se participó tanto en talleres de consulta regionales como nacionales.

- ✓ Como Defensor Adjunto asumí el compromiso de apoyar la iniciativa de diversas organizaciones de la sociedad civil que procuran una **reforma al artículo 1° de la Constitución Política** para reconocer que Costa Rica es un **país multiétnico y pluricultural**. Para ello, realizó varias excitativas escritas y de manera personal a la Presidencia del Congreso y a las jefaturas de todas las fracciones, para lograr la aprobación de esta iniciativa legislativa, que significaría un importante avance en materia de reconocimiento de derechos humanos y colaboraría a crear las condiciones necesarias para que los grupos de población víctimas de discriminación puedan ejercer plena y efectivamente sus derechos, particularmente los relacionados con la identidad y la cultura.



Organizadores y representantes de los tres equipos sellaron su compromiso de unión y alianza permanente a esta iniciativa.

- **Capacitaciones realizadas referentes a estas dos poblaciones:**

Se llevaron a cabo las siguientes capacitaciones para el personal de la Institución:

- Siendo conocedor de la importancia de que la mayor cantidad de actores cuente con insumos teóricos y prácticos para lograr una correcta interpretación del Derecho de Consulta Indígena de los Pueblos Indígenas, el Defensor Adjunto gestionó el apoyo de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y el Instituto Interamericano de Derechos Humanos, para realizar dos **Encuentros Especializados sobre el Derecho a la Consulta de los Pueblos Indígenas**, uno dirigido a funcionarios públicos y otro a Pueblos Indígenas de la zona sur del país.

Las actividades se llevaron a cabo en el mes de marzo del 2012, primero en San José, en la que participaron más de 50 funcionarios y funcionarias públicas de instituciones como el Instituto Costarricense de Electricidad, Tribunal Supremo de Elecciones, Poder Judicial, Comisión Nacional de Asuntos Indígenas, Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad, entre otras. Además, se sumó un grupo de funcionarios y funcionarias de la Defensoría, en virtud de que uno de los temas institucionales prioritarios durante esta gestión, ha sido el seguimiento a la iniciativa del ICE de desarrollar el **Proyecto Hidroeléctrico El Diquís**, siendo dentro de este un aspecto medular, el proceso de consulta a los pueblos indígenas que serán eventualmente impactados. La segunda jornada se realizó en Buenos Aires de Puntarenas y participaron más de 35 personas indígenas de los territorios que serían impactados por el proyecto.

La capacitación fue impartida por dos expertas de la Organización Internacional del Trabajo: Birgitte Feiring y Tania Carón, un representante del Mecanismo de Expertos sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas del Consejo de Derechos Humanos de Naciones Unidas: José Carlos Morales, quien además es indígena boruca y, un experto en el Sistema Interamericano, del Instituto Interamericano de Derechos Humanos: Javier Rodríguez. La experta internacional Birgitte Feiring, explicó la esencia del pensamiento del Convenio N° 169 de la OIT, los principios que se introdujeron en dicho instrumento, particularmente a los derechos de participación y

consulta; e hizo una detallada explicación de los elementos esenciales de la consulta; y se refirió a algunos retos del país en esta materia.

- Se gestionó para que la Unidad de Planificación Estratégica de la Producción Social de la Salud del Ministerio de Salud, impartiera, a un grupo de funcionarios y funcionarias de la Defensoría, un **curso sobre Interculturalidad** que ha habido desarrollado y que consta de cinco módulos, en los que se desarrollan temas como: los aportes de las culturas, pérdidas culturales, obligatoriedad del enfoque intercultural, definición de multiculturalidad, pluriculturalidad e interculturalidad y participación intercultural, entre otros. El curso se llevó a cabo el 22,23 y 30 de noviembre del 2012 entre 8:00 am y 4:00 pm en el Hotel Costa Rica.
- Con la finalidad de continuar con los esfuerzos institucionales por lograr espacios de capacitación y formación en temas relevantes y relacionados con el quehacer institucional, a finales del año 2012, el Defensor Adjunto coordinó con el Departamento de Educación Intercultural del Ministerio de Educación Pública, la realización de tres talleres sobre los módulos elaborados por ese departamento: **La Afrodescendencia en Costa Rica, Migraciones Convivencia y Educación Intercultural** y como **Cosmovisión y Cosmogonía de los Pueblos Indígenas Costarricenses**. Los talleres fueron recibidos por aproximadamente 30 funcionarios entre los meses de febrero y marzo del 2013.

- **Sobre las gestiones de la Administración Pública**

- Emisión y promulgación del nuevo reglamento a la Ley para el Desarrollo y Ejecución del Proyecto Turístico Golfo de Papagayo

La Defensoría tramitó una denuncia sobre un aparente favorecimiento económico a grandes empresarios hoteleros que se ubican en el Golfo de Papagayo, lo anterior por cuanto aduce que mediante la emisión y promulgación del nuevo reglamento a la Ley para el Desarrollo y Ejecución del Proyecto Turístico Golfo de Papagayo (Ley N° 6758), el cual se promulgó mediante el Decreto N° 35962-MP-TUR "Reforma al Reglamento a la Ley para

el Desarrollo y Ejecución del Proyecto Turístico Golfo de Papagayo”, se les está causando un grave daño económico a la Municipalidad de Liberia, ello al establecer dicho Reglamento un cambio en la forma del cálculo de la base imponible para el pago del canon, por cuanto en el Reglamento anterior, el canon se fijaba según el monto del avalúo de la concesión que realizaba la Dirección General de Tributación, mientras que en el nuevo Reglamento, se fijó dicho canon en un dólar americano (\$1) por metro cuadrado, dando como consecuencia, que mediante ese nuevo monto fijado, la Municipalidad deje de percibir en concepto de canon, alrededor de Seiscientos millones (¢600,000,000.00) anuales.

Adicionalmente, se cuestiona por parte del denunciante, cuáles fueron los criterios técnicos y legales que sustentaron la introducción de esos cambios, y considerando que el nuevo monto fijado por el cálculo del canon es ridículo si se toma en cuenta que en dicha zona se encuentran las propiedades más valiosas del país.

En informe de respuesta, las Municipalidades de Carrillo y Liberia, indicaron la afectación que les resultaría la aplicación de la reforma operada vía decreto sobre la recaudación, ya que el monto sobre el cual se calcula el canon municipal se hace sobre una base que es mayor a \$1.00 por metro cuadrado concesionado estipulado en la norma reglamentaria, de tal forma que entre ambas municipalidades, la afectación resultaría millonaria, puesto que ambas Municipalidades dejarían de percibir **¢94,870,038.04** (Municipalidad de Carrillo) y **¢231,437,521.85** (Municipalidad de Liberia), para un gran total de **¢326,307,559.89 (trescientos veintiséis millones trescientos siete mil quinientos cien cuenta y nueve colones con ochenta y nueve centavos)**.

Por su parte, el Ministerio de la Presidencia, haciéndose eco de un informe elaborado por parte del Ministerio de Turismo (Instituto Costarricense de Turismo, ICT), determina como inviable la pretensión efectuada en su momento por el habitante, en el cual solicitó a la Presidencia de la República, la declaratoria del Decreto Ejecutivo N° 35962-MP-TUR “Reforma al Reglamento a la Ley para el Desarrollo y Ejecución del Proyecto Turístico Golfo de Papagayo”.

Posterior a ello, fue del conocimiento de la Defensoría, que operó una modificación al Reglamento a la ley de Papagayo, de manera que en esta oportunidad, se aumentó la

base del cálculo del canon municipal respecto a la disposición anterior, al aumentar el valor de la concesión a \$3.04 por metro cuadrado concesionado; ante lo cual en esta oportunidad, se le requirió a los Municipios de Liberia y Carrillo una actualización de las eventuales pérdidas que tendrían con base en dicha modificación.

En respuesta a esta gestión, las Municipalidades de Liberia y Carrillo informaron que el monto que dejarían de percibir en relación con el canon que anteriormente percibían de previo a la promulgación del decreto inicial, sea el decreto N° 35962-MP-TUR, sería de **¢95,079,254.95** (Municipalidad de Liberia) y **¢67,224,353.21** (Municipalidad de Carrillo) para un total final de **¢162,303,608.16 (ciento sesenta y dos millones trescientos tres mil seiscientos ocho colones con dieciséis centavos).**

Una vez adquirida esta última información, se procedió con el análisis de la modificación operada vía decreto, a la luz de la normativa actual, en específico, sea la Ley de la Zona Marítimo Terrestre (Ley N° 6043) y su reglamento, así como lo estipulado en la Ley de Papagayo (Ley N° 6758), así como de diversa jurisprudencia aplicable al tema; del análisis efectuado, se llegó a la determinación que las autoridades nacionales, en específico, el Poder Ejecutivo, excedió sus competencias constitucionales, por cuanto operó un exceso a la potestad reglamentaria que resultó en una violación al principio de jerarquía normativa, al modificarse vía decreto, lo que ya estipulaban las normas legales respectivas (Ley N° 6043 y 6758); por consiguiente, se recomendó a la Presidencia Ejecutiva, la derogatoria del artículo 14 del Decreto Ejecutivo N° 25439-MP-TUR, Reglamento a la Ley para el Desarrollo y Ejecución del Proyecto Turístico Golfo de Papagayo y sus reformas.

- **Calidad de Vida y medio ambiente**

- Seguimiento al Diálogo Nacional sobre VIH -sida

El Diálogo Nacional sobre VIH y sida de Costa Rica tuvo lugar el 28 de noviembre del año 2012, en San José. Durante dicho encuentro se recibieron poco más de 50 quejas, inquietudes y propuestas que tocaron una serie amplia y diversas de situaciones que reflejan la forma como viven sus derechos humanos, las personas con VIH en este país. Con el decidido apoyo y acompañamiento permanente del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), tanto desde sus oficinas regionales como desde su sede

nacional, la Defensoría de los Habitantes de la República asume el reto de dar seguimiento al proceso de Diálogo Nacional y convertirlo esfuerzo de nuestro equipo de trabajo para analizar, clasificar y dar respuesta a las situaciones planteadas en noviembre del 2012. Dicho esfuerzo se ha realizado de manera integrada entre las diferentes áreas de trabajo de la institución, en reconocimiento a la complejidad inherente a la situación de los derechos humanos de las personas con VIH.

El producto de este proceso de diálogo social con todos los actores involucrados fue presentado en una actividad realizada en la Institución el pasado 02 de diciembre de 2013 y se trabaja en la elaboración de un documento titulado "Informe de Seguimiento" donde se abordan cada uno de los temas denunciados en el "Diálogo Nacional VIH - Sida Costa Rica" y se presentan los avances hasta la fecha; se espera publicar este documento con ocasión del Informe Anual que presentará la Defensoría de los Habitantes ante la Asamblea Legislativa en junio del presente año. Y también se trabaja en la definición de un "Plan Institucional de respuesta al VIH de la Defensoría de los Habitantes, con el cual pretendemos transversalizar el tema de VIH y sida en todas las acciones que realizamos, de manera que la condición de VIH o sida de cualquier ciudadano o ciudadana no solo no se convierta en un elemento de discriminación, sino que necesariamente sea un factor a considerar a la hora de tomar medidas compensatorias que tiendan hacia la igualdad de condiciones.

- Hospital Monseñor Sanabria

Con ocasión del terremoto del 05 de setiembre de 2012, el Hospital Monseñor Sanabria fue una de las estructuras públicas que mayor deterioro sufrió. A partir del siniestro, se deshabilitó prácticamente el 75% del hospital por razones de seguridad generando un impacto negativo en la calidad del servicio ofrecido a los usuarios de este nosocomio. Por lo tanto, la Defensoría inició un proceso de seguimiento a cada una de las acciones definidas en carácter de emergencia por la CCSS para atender la situación a partir del "Proyecto de Rehabilitación para Puesta en marcha Hospital Monseñor Sanabria" el cual cuenta con varias fases; se giraron múltiples oficios solicitando información e incluso se realizaron visitas de inspección los días 21 de mayo de 2013 y 19 de marzo de 2014. Si bien a la fecha se han logrado mejoras y avances importantes, quedan aún varios

pendientes a los cuales esta Defensoría continuará atendiendo y presionando a la CCSS para su pronta y efectiva ejecución, con miras a garantizar el efectivo derecho a la salud de la población hasta hoy afectada.

- **Sobre los Asuntos Económicos**

- Intervención de la Defensoría en materia cambiaria

Debido al incremento sostenido y desordenado que experimentó el tipo de cambio a inicios del año 2014, circunstancia que incidirá inexorablemente sobre los costos de producción, la inflación y la economía de los hogares endeudados en dólares; el 13 de febrero pasado, la Defensoría de los Habitantes solicitó un informe sobre esta situación al Dr. Rodrigo Bolaños Zamora, Presidente Ejecutivo del Banco Central de Costa Rica.

Al respecto, se le solicitó al Dr. Bolaños referirse a la situación operativa actual del sistema de bandas para la determinación del tipo de cambio, así como los avances realizados en la dirección del desarrollo de instrumentos de cobertura ante el riesgo cambiario, la internalización de este riesgo por los agentes económicos y la intervención del Banco Central en el mercado de divisas. Adicionalmente, se le solicitó respuesta a 16 consultas puntuales relacionadas con el problema cambiario.

La respuesta del Banco Central ingresó el 25 de marzo pasado indicando que la alta volatilidad de la tasa cambiaria y el aumento evidenciado en los primeros meses del año son producto, principalmente, de causas externas en las que se destaca el cambio de la política monetaria estadounidense anunciada en diciembre de 2013 y como causa interna, el deterioro en las finanzas públicas.

Asimismo, señala el Dr. Bolaños, que la capacidad de pronóstico del tipo de cambio dentro de la banda es nula y ello hace que no sea predecible la evolución del valor del dólar en los próximos días y meses. En relación con la meta inflacionaria, manifiesta el ente emisor, que se mantendrá y para ello intervendrá en el mercado cambiario en los casos en que las fluctuaciones del tipo de cambio se alejen de lo que se considera la evolución de largo

plazo y, controlará la liquidez interna mediante operaciones de mercado abierto (compra y venta de bonos de estabilización monetaria).

Finalmente, el Banco Central reiteró que la vigencia de esquema de banda cambiaria es transitoria y cuando la Junta Directiva del banco considere que existen las condiciones para migrar hacia un esquema de flotación, la ciudadanía será informada oportunamente, pero no de manera anticipada.

- Concesiones de Buses

Cuando en el año 2007 venció la mayoría de las concesiones del servicio de transporte público, la Defensoría de los Habitantes consideró pertinente observar oficiosamente el procedimiento que seguiría el Consejo de Transporte Público (CTP) para otorgar las nuevas concesiones de este servicio público, así como el procedimiento que se seguiría en relación con aquellas empresas que se encontraban autorizadas para operar bajo la figura del permiso.

Preocupaba a la Defensoría la poca información que se había divulgado sobre este tema, mientras que la ciudadanía en general esperaba cambios importantes en la forma en que se estaba prestando el servicio: eran innumerables las quejas presentadas por los usuarios en los distintos procesos tarifarios de la ARESEP, así como las quejas que fueron presentadas en el Consejo de Transporte Público y en la misma Defensoría, sobre la calidad del servicio que se les brindaba, sin que ninguna de las instituciones que tenían la competencia para velar porque este servicio público se preste con eficiencia y calidad, tuviera una estrategia clara para la corrección de los problemas del servicio. El vencimiento de las concesiones se presentaba como una oportunidad propicia para introducir cambios y mejoras en el servicio.

Conocida la estrategia seguida por el Consejo de Transporte Público y sus debilidades en el proceso de renovación de las concesiones 2007-2014, la Defensoría decidió observar las acciones de ese Consejo de cara al vencimiento de las concesiones en el año 2014. En el marco de ese escenario, surgió la reforma a la ley 3503 relativa a los permisionarios del transporte público. Consecuentemente la Defensoría decidió observar también ese

proceso.

El objetivo de la intervención fue comparar el proceso seguido por el CTP para la renovación de las concesiones 2007-2014 con lo planeado para la renovación 2014, desde la perspectiva de los intereses y derechos de las y los usuarios de este servicio público y hacer las recomendaciones que fueran pertinentes para que la renovación 2014 fuera respetuosa de esos intereses y derechos, corrigiendo los yerros que se han arrastrado durante más de 14 años.

Concluida la investigación, la Defensoría arribó a las siguientes conclusiones:

- El proceso de renovación de las concesiones de buses para **el periodo 2007-2014**, se caracterizó por la renovación automática, sin que existiera concurso ni competencia para escoger las mejores opciones para la prestación del servicio. Asimismo, ese proceso no evaluó la prestación del servicio durante el periodo de concesión para aquellos prestadores interesados en obtener la renovación automática, sino que se trató de una evaluación limitada a un cortísimo periodo de tiempo. Además, desde la perspectiva de las y los usuarios de los servicios por concesionar, **su criterio estuvo absolutamente ausente de la evaluación.**

- La información aportada a la Defensoría por el CTP demostró que el proceso para la renovación de las concesiones a partir del año 2014 no es muy distinto al proceso 2007-2014. Su principal característica sigue siendo que la renovación de la concesión no depende del desempeño del prestador durante los siete años de concesión, sino de los resultados obtenidos en una "verificación" del cumplimiento de las condiciones del contrato de concesión **en un único momento**, el de la evaluación, que será realizada en un día específico que será informado al concesionario dos días antes de que ocurra. Siete años de operación que se evalúan en una única oportunidad. En otras palabras, la empresa puede haber incumplido sus obligaciones en 6 años y 363 días y aun así, ver su concesión renovada si en el día de su evaluación obtiene 80 puntos.

- Es claro que la forma en que está diseñada la verificación de los compromisos contractuales responde a la deficiente fiscalización que sistemática e históricamente el

Consejo de Transporte Público ha ejercido sobre la prestación del transporte público modalidad autobús. Baste con recordar que al día de hoy se encuentra vigente el **Reglamento para la Evaluación y Calificación de la Calidad del Servicio Público de Transporte Remunerado de Personas, Decreto Ejecutivo N° 28833-MOPT**, promulgado en el año 2000, incluido como una de las normas por cumplir en el contrato de concesión firmado por las empresas y el CTP en el año 2007, pero que nunca ha sido aplicado por el Consejo de Transporte Público.

- Ese Reglamento incluye la aplicación anual de encuestas a las y los usuarios sobre la prestación del servicio. Si lo hubiera aplicado, hoy el CTP tendría 7 encuestas sobre cada empresa aspirante a renovar su concesión, como un elemento para la decisión relativa a que la empresa evaluada continúe o no prestando el servicio por otro periodo.

- El proceso de evaluación del cumplimiento de las obligaciones de las concesiones del periodo 2007-2014 no incluye de manera alguna la participación de las y los usuarios en la evaluación y excluye del todo el criterio de éstos en relación con los servicios recibidos durante los últimos siete años. Asimismo, el proceso de evaluación para la renovación de las concesiones a partir del año 2014 de ninguna manera incluye el criterio de las y los usuarios sobre la posibilidad de que las actuales empresas continúen prestando el servicio por un nuevo periodo.

- Por lo anterior, las empresas que en los últimos siete años constantemente hayan sido denunciadas y hasta sancionadas por irrespetar los derechos de las personas adultas mayores, por incumplir con la obligación de que sus unidades operen con las rampas o plataformas funcionando correctamente, o en general, que no sean aprobadas por las comunidades a las que sirven, podrían continuar prestando el servicio hasta por siete años más.

- La Ley N° 8826 que regula la transición de los actuales permisos a concesión, tampoco incluye criterio alguno que recoja la opinión de las y los usuarios sobre el servicio que han recibido mientras la empresa ha sido permisionaria. Así, aunque las y los usuarios pudieran estar disconformes con el servicio, de acuerdo con la ley N° 8826, la empresa permisionaria pasaría a ser concesionaria, con solo obtener los puntos de la tabla de calificación.

- Para la Defensoría de los Habitantes, la omisión del proceso de renovación de las concesiones de autobuses iniciado en el año 2013 por el Consejo de Transporte Público en cuanto al criterio y participación de las y los usuarios de los servicios en la decisión de que se renueve la concesión, es contraria al Derecho de la Constitución y a los principios del ordenamiento jurídico que tutelan los derechos e intereses de las y los usuarios de los servicios públicos. Este mismo vicio lo padece la ley N° 8826.
- El Estado costarricense dejó pasar siete años de concesión para modernizar el transporte público y por siete años mantuvo el arcaico esquema que el transporte público costarricense tiene al día de hoy.
- Para la Defensoría de los Habitantes, era necesario desacelerar el proceso de renovación de concesiones que se encontraba en curso. Es claro que el CTP desperdició siete años no evaluando ni fiscalizando adecuada y constantemente la prestación de los servicios concesionados. Esta situación ya no tiene remedio.
- Sin embargo, existía una ventana de oportunidad para introducir mecanismos para corregir, al menos, de manera parcial, los problemas señalados en el presente informe, particularmente en lo relativo a la exclusión de las y los usuarios de los servicios concesionados en la decisión de renovar o no la concesión.
- Las concesiones en cuestión no vencían hasta setiembre 2014, esto implicaba que había tiempo suficiente para introducir en los nuevos contratos las medidas que permitieran hacer esas correcciones, según lo analizó y recomendó la Defensoría en su informe.
- Las concesiones de transporte público modalidad autobús no necesariamente tienen que ser renovadas por siete años. Según lo demostró la Defensoría en su informe, la ley 3503 faculta a la Administración a otorgar concesiones por periodos más cortos, siempre y cuando se establezca la proporcionalidad necesaria entre la recuperación de la inversión y el plazo de la concesión. Es por ello que esta Defensoría consideró recomendable establecer un periodo de transición no mayor a tres años, tiempo en que la Administración tendría que evaluar correctamente a las empresas e incluir adecuadamente el criterio de las y los usuarios sobre el servicio recibido y la posibilidad de que la empresa interesada continúe prestándolo.

- Según lo estableció la "Matriz de verificación del cumplimiento de las obligaciones de las concesiones del periodo 2007-2014" aprobada por la Junta Directiva del Consejo de Transporte Público a finales del año 2013 **"no constituye un derecho para que se les renueve el contrato de concesión para el periodo 2014-2021, en las mismas condiciones operativas que se están verificando con la matriz, porque tal como lo indica el artículo 21 de la Ley 3503 del contrato de concesión "...podrá ser renovado si el concesionario ha cumplido a cabalidad con todas y cada una de sus obligaciones y se ha comprometido formalmente a cumplir con las disposiciones que establezcan conforme a la Ley". Por tanto, para optar por la renovación del contrato de concesión para el periodo 2014-2021, deberá aceptar las condiciones operativas, administrativas, tecnológicas y legales que determine el Consejo de Transporte Público y/o la modernización en concordancia con la legislación y normativa vigente a la fecha y la jurisprudencia administrativa, constitucional y de cualquier índole, considerando siempre el interés público así como el beneficio al usuario."**

- Es claro entonces, que el Consejo de Transporte Público tiene amplias potestades y facultades para tomar las decisiones estratégicas que corrijan las deficiencias señaladas por la Defensoría en su informe, sin que ninguna de las actuales concesionarias pueda reclamar derechos adquiridos o afectaciones ilegítimas a sus intereses patrimoniales.

Con base en lo anterior, la Defensoría recomendó al Consejo de Transporte Público:

"1. Desacelerar el actual proceso de renovación de las concesiones para el servicio de transporte público modalidad autobús y no renovar ninguna concesión mientras ese Consejo carezca de un mecanismo técnico y estadísticamente válido para medir periódica y sistemáticamente el criterio de las y los usuarios en cuanto a la prestación de los servicios concesionados durante todo el periodo de la concesión.

2. Diseñar y aprobar el o los mecanismos técnico y estadísticamente válidos que se requieran para medir periódica y sistemáticamente el criterio de las y los usuarios en cuanto a la prestación de los servicios concesionados durante todo el periodo de las nuevas concesiones.

3. Una vez diseñados y aprobados esos mecanismos, incorporarlos como parte de las disposiciones que rijan el contrato de concesión que regirá a partir de setiembre 2014.

4. Diseñar y aprobar un sistema de evaluación periódica, en distintos momentos, a lo largo de todo el lapso de la concesión, del cumplimiento de las obligaciones contractuales y legales asumidas por la empresa concesionaria con la firma del contrato.

5. Establecer en el nuevo contrato de concesión que el servicio prestado será evaluado periódicamente, según el sistema que el CTP diseñe.

6. Establecer en el nuevo contrato de concesión que el prestador está obligado a aprobar esas evaluaciones durante todo el plazo de la concesión.

7. Valorar la posibilidad de establecer en los contratos que regirán a partir de setiembre 2014, un plazo de concesión transitorio, no mayor a tres años, de manera que al final del año 3, los concesionarios que hayan aprobado las evaluaciones realizadas puedan optar por la renovación de su concesión por un periodo más largo. En el caso de aquellos concesionarios que no logren aprobar satisfactoriamente las evaluaciones realizadas durante los tres años de concesión, ésta deberá declararse caduca y la Administración deberá iniciar el trámite para la licitación correspondiente.

8. Ejecutar lo dispuesto en la Ley N°7969 en su artículo 55 en que dispone que "La Administración fomentará la constitución y el desarrollo de asociaciones de usuarios, para que participen por medio de sus representantes ante el Consejo, en la planificación y gestión del sistema de transporte". Esto como un instrumento para la realización del derecho de las y los usuarios a la participación en la toma de las decisiones relativas a la organización y operación del servicio público de transporte remunerado de personas modalidad autobús."

En recurso de reconsideración presentado extemporáneamente, el Consejo de Transporte Público declinó acatar las recomendaciones emitidas por la Defensoría. Paralelamente, este Organo Defensor, a través de la prensa, tuvo conocimiento de que a inicios de abril 2014, ese Consejo acordó renovar las concesiones con base en la supuesta aprobación de la verificación de cumplimiento de obligaciones contractuales de las concesiones período 2007-2014 de conformidad con lo establecido en el estudio técnico realizado.

Por tal motivo, el 10 de abril de 2014 la Defensoría interpuso un recurso de amparo, solicitando a ese Tribunal lo siguiente:

1. Declarar la nulidad de la renovación de las concesiones y permisos de transporte público, modalidad autobús, acordada *en la Sesión Ordinaria 25-2014 del jueves 03 de abril del 2014 de la Junta Directiva del Consejo de Transporte Público, con base en la supuesta aprobación de la verificación de cumplimiento de obligaciones contractuales de las concesiones período 2007-2014 de conformidad con lo establecido en el estudio técnico DTE-2014-00175 y en consecuencia se ordene retrotraer las etapas de tales procedimientos a la fase de evaluación, de manera que en su nueva ejecución se incluya un mecanismo de participación que tutele el ejercicio de ese derecho a las y los usuarios.*
2. De la misma manera, se ordene al Consejo de Transporte Público en atención al principio de interdicción de la arbitrariedad y derecho al buen funcionamiento de los servicios públicos, efectuar los procesos de evaluación y establecimiento de procesos de calificación en forma sistemática a lo largo de todo el período de concesión o permiso que le demanda el ordenamiento jurídico.

- **Intervención en Audiencias Públicas**

- **Solicitud ordinaria para aumentar su margen de operación**

RECOPE solicitó a la ARESEP fijar el margen de operación promedio ponderado por litro en ¢75,52, lo cual equivale a un incremento en ese parámetro de alrededor del 47o/o en relación a su valor vigente de ¢51,43 por litro. En la solicitud argumentó RECOPE que buscaba actualizar la estructura de costos, gastos y reservas de inversión reconocidos en el margen de operación (K) y, solicitar a la vez, los recursos económicos para corregir el deterioro financiero producto de actuaciones del órgano regulador.

Manifestó la empresa que su situación deficitaria se debía a disposiciones de la Autoridad Reguladora que motivaron actuaciones de la Autoridad Tributaria. Según RECOPE esta situación ha obligado a la empresa a pagar a Tributación Directa y de forma adicional la suma de ¢18.236 millones más los intereses acumulados.

Analizada la solicitud, la DHR presentó su oposición indicando que:

- Si la última fijación del margen de operación la realizó la Autoridad Reguladora en el año 2013, y que además, la inflación anual del 2013 fue del 3,6 % era exagerado el aumento del 47% pretendido por RECOPE.

- Si RECOPE tiene una deuda tributaria con el Estado ello no es responsabilidad de los usuarios su cancelación. Los impuestos sobre la renta no forman parte de las estructuras tarifarias ni deben ser reconocidos dentro de la estructura de costos de los servicios regulados.

- Debido a la incertidumbre coyuntural que impera este año sobre la ejecución del Proyecto de ampliación y modernización de la Refinería de RECOPE, la Autoridad Reguladora no debería autorizar la inversión relacionada con el Proyecto, ni cargar ese costo a los consumidores a través de las tarifas, pues ello incrementaría los precios de los combustibles innecesariamente. Situación distinta sería si el proyecto de refinería conjunta estuviera ejecutándose sin cuestionamientos.

Recientemente, ARESEP informó que le aprobó a RECOPE un margen de 16,37% para el 2014.

- **Oposición a la propuesta del modelo para fijación ordinaria de tarifas para el servicio de transporte remunerado de personas, modalidad autobús**

ARESEP sometió a audiencia pública una propuesta metodológica que introducía algunas modificaciones a la metodología ordinaria que está utilizando actualmente para fijar las

tarifas del transporte remunerado de personas modalidad autobús. En ese sentido, el modelo sometido a audiencia pública mantenía la estructura general de costos y coeficientes de consumo del modelo que en su momento le trasladó el Ministerio de Obras Públicas y Transportes (MOPT) y que la ARESEP adoptó en el año 1997. Esto en acatamiento de una disposición de la Contraloría General de la República.

La Defensoría se opuso a la propuesta indicando, ante todo, que la propuesta no correspondía a una nueva metodología o modelo para fijar las tarifas del servicio de autobús, sino que se trata de la misma metodología de siempre y que, por ello, no daba cumplimiento a lo ordenado por la Contraloría. Así lo hizo ver al Ente Contralor.

Además, se advirtió a la ARESEP sobre deficiencias importantes en la propuesta como la imposibilidad de correr y sensibilizar el modelo debido a que no se aportaron las hojas de cálculo, con la consecuente incertidumbre en cuanto al impacto que pudieran tener los ajustes propuestos al modelo. Otra deficiencia señalada fue la incertidumbre que genera la propuesta en cuanto a la variable más importante que es la demanda del servicio.

Fue necesario hacer críticas importantes en las propuestas relativas a los corredores comunes y fraccionamiento tarifario, por la falta de reglas claras y consistentes y por eventuales contradicciones con la metodología utilizada por el Consejo de Transporte Público, ente rector en la materia.

Finalmente, la Defensoría planteó que en la propuesta no se revisan los distintos coeficientes que contiene la metodología actual. Sin embargo, la Defensoría estima que al menos el coeficiente de consumo de combustible debe revisarse en virtud de que es un coeficiente que tiene muchos años de estar vigente sin que se haya revisado. Desde el punto de vista tecnológico los autobuses han sufrido cambios en su fabricación, lo cual hace posible que dependiendo del tipo de ruta y de las características del autobús, el coeficiente de consumo de consumo sea distinto al actual.

A la fecha, la ARESEP no ha emitido la resolución de este asunto.

- **Oposición a la aprobación del reglamento técnico "prestación de los servicios de acueductos, alcantarillados sanitarios e hidrantes"**

De oficio, la ARESEP sometió a audiencia pública una segunda propuesta Reglamento Técnico para la Prestación de los Servicios de Acueductos, Alcantarillados Sanitarios e Hidrantes. La Defensoría presentó su oposición manifestando que:

- La Defensoría fue informada de que el reglamento en cuestión no ha recibido mayores observaciones por parte de las ASADAS debido a su desconocimiento y la dificultad para acceder a las publicaciones de la ARESEP. Esta Defensoría considera que la ARESEP debe prever estos casos particulares y buscar medios para hacer llegar la convocatoria a la audiencia como podría ser a través de AyA, que cuenta con la información requerida para su envío a las ASADAS. Además, desconoce esta Defensoría si la ARESEP realizó las gestiones necesarias para que el contenido y alcances del reglamento fueran expuestos ante las ASADAS, más allá de la convocatoria a audiencia pública.

- ARESEP no consultó la propuesta de reglamento a los pueblos indígenas, debiendo hacerlo. El Reglamento Técnico reconoce en el artículo 12 el derecho a la consulta de los pueblos indígenas; sin embargo, en el artículo 13, se privilegia el criterio técnico al momento de la toma de decisiones sobre la implementación de proyectos de acueductos, alcantarillados e hidrantes en zonas de protección indígena, con lo cual se deja sin contenido el derecho enunciado en el artículo 12.

- Paralelos a la propuesta de Reglamento Técnico, existen en la corriente legislativa varios proyectos de Ley relacionados con el tema de regulaciones del recurso hídrico y los servicios de acueductos y alcantarillados.

Recientemente la Defensoría se ha pronunciado en dos proyectos de Ley de los cuales se adjunta copia, a saber: 1.- Criterio de la Defensoría de los Habitantes sobre "Texto Sustitutivo del Proyecto de Ley de Asociaciones Administradoras de Acueductos Comunes, Expediente N° 17914; 2.- Criterio de la Defensoría con respecto al "Proyecto de Ley Creación del Sector Servicios de Agua, Fortalecimiento y Modernización del

Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados, Expediente 18232". Sobre este tipo de propuestas la Defensoría de los Habitantes ha manifestado oportunamente su desacuerdo.

Preocupa esta Defensoría que se pretenda aprobar esta propuesta de Reglamento Técnico sin haber concluido el proceso de aprobación de normas de rango superior, como las antes indicadas; y que la aprobación de esa propuesta incida desfavorablemente en los esfuerzos que se han venido haciendo en cuanto a la aprobación de la "Agenda Legislativa del Agua", misma que contiene a su vez el proyecto de Ley de Gestión Integral del Recurso Hídrico, la Ley de Acueductos Comunales y de Reforma Constitucional que pretende consignar con rango constitucional el dominio público de las aguas y de las fuerzas que puedan obtenerse de ellas.

Luego de revisar el Reglamento Técnico la Defensoría considera que el mismo viene a convalidar las propuestas existentes en la corriente legislativa dirigidas a promover la visualización del agua como una mercancía ignorando su condición de bien de dominio público. Ejemplo de tales propuestas dentro del Reglamento Técnico son el artículo 2 inciso a), artículo 4 definición de acueducto o sistema de acueducto y definición de prestador de servicio público, prestador u operador.

A la fecha, la ARESEP no ha emitido la resolución de este asunto.

- **Sobre derechos de las mujeres.-**

- Construcción de la Política de Género de la Defensoría

La Política de Género de la Defensoría de los Habitantes de la República de Costa Rica, constituye la herramienta que pretende incidir en elementos internos y externos de una cultura institucional de género que posibilite el cuestionamiento y readecuación de las estructuras internas para la atención y abordaje de las necesidades de las mujeres de manera diferenciada, tanto de las que prestan sus servicios en la institución, como de aquellas que buscan nuestros servicios de defensa o promoción de derechos.

La Defensoría de los Habitantes de la República de Costa Rica apuesta por continuar un proceso institucional de largo anhelo y con incipientes avances en la materia, que posibilite que todo el quehacer institucional trabaje con una perspectiva de género, incorporando las necesidades diferenciadas entre los hombres y las mujeres.

Se parte institucionalmente que el logro de este objetivo incidirá en el fortalecimiento de las capacidades institucionales para cumplir con nuestra misión institucional.

La Defensoría asume como punto de partida que la falta de equidad de género constituye una grave vulneración a los Derechos Humanos de las mujeres, tanto la violencia como la discriminación encuentran en la estructura social la forma de perpetrarse y mantenerse a través del sexismo, los estereotipos y la división sexual del trabajo, que se traduce en manifestaciones como la pobreza, la violencia intrafamiliar, hostigamiento sexual, la falta de empleo y subempleo de las mujeres, la falta de representación política de las mujeres o la invisibilización de las mujeres en el lenguaje.

Esta concepción estructural de la violencia y la discriminación hace necesarios trabajar en las barreras culturales, sociales, económicas y legales que enfrentan las mujeres para tener acceso a iguales oportunidades y para romper con ideas sexistas que impiden su desarrollo, por lo que su logro es una cuestión de Derechos Humanos y debe ser un objetivo institucional.

Es claro que las desigualdades no desaparecen por sí solas, se requieren de políticas, acciones y políticas orientados a disminuirlas, sobre todo cuando la desigualdad, como la de género, ha sido de larga data y de muchas formas "naturalizada" e "invisibilizada", para lo cual iniciamos el proceso con diagnóstico que incorpora los resultados y experiencias de dos procesos institucionales muy importantes y con incidencia en el objetivo planteado; el primero, una reflexión interna sobre valores, misión/visión institucional y el segundo un análisis de algunos elementos internos necesarios para el logro de la transversalidad de género institucional, ambos partieron de las voces internas de las personas que trabajan en la defensoría, las cuales fueron sistematizadas mediante diversos mecanismos y desarrollados por el Despacho de la Defensora y Defensor Adjunto y a cargo de la

Dirección de Planificación el primero y de la Dirección de la Defensoría de la Mujer, el segundo.

A lo que se le adiciona el diagnóstico bajo la metodología paso a paso , con la ayuda entrevistas internas al personal de la Defensoría, que permitieron medir percepciones y conocimiento de la perspectiva de género, así como obstáculos para su implementación, que contempló tanto los factores internos como los factores externos.

A partir de ello Política de Género consiste en un conjunto de acciones a realizarse a corto, mediano y a largo plazo; y que prioriza y articula acciones encaminadas a incidir en la transformación de las relaciones de género para lograr progresivamente la igualdad entre hombres y mujeres.

Se expresa la importancia de la Política de Género para la Defensoría, como parte inherente de la función de tutelar los derechos humanos y los derechos de las mujeres.

Se hace referencia a los compromisos suscritos por el país con respecto a la igualdad de género y al compromiso institucional de las Defensorías con el proceso de transversalización del enfoque de género en el marco de la Federación Iberoamericana del Ombudsman con la asistencia técnica del proyecto PROFIO de la Cooperación Alemana.

Se explica el alcance de la Política, se incluye el ámbito interno, y los aspectos externos, es decir, los servicios que involucran a la población meta/usuario de la Defensoría. O si la política solamente intervendrá en ámbitos específicos que se consideran como áreas claves para iniciar el proceso de cambio.

- **Sobre los derechos de la niñez y la adolescencia**

- Enriquecimiento ilícito de profesores afecta la calidad de la educación

En fecha 12 de setiembre de 2012, la Defensoría de los Habitantes inició una investigación sobre los hechos acaecidos en el Liceo de Puriscal, puntualmente en torno a las agresiones psicológicas sufridas por alumnos y alumnas de décimo y undécimo por parte

de una profesora, y además impartía clases de la materia en una Academia Privada de su propiedad, y las y los estudiantes que no se matriculaban en la Academia sufrían agresiones, eran ridiculizados y humillados por parte de dicha docente, según señalan todos los testimonios recabados.

De esta denuncia se destacan las acciones adoptadas por parte del señor Leonardo Garnier, Ministro de Educación Pública, quien emite la circular DM-035-10-12 en la que comunica a todas las Direcciones Regionales y centros educativos, sobre el criterio de la prohibición de impartir clases privadas remuneradas a sus propios estudiantes regulares. Y por otro lado la Defensoría tomó la determinación de presentar la denuncia ante el Ministerio Público con el fin de determinar si existió enriquecimiento ilícito en el actuar de la docente.

- Fondo Nacional de Becas

Como se ha venido dando cuenta en los Informes Anuales de Labores, la Defensoría de los Habitantes consideró pertinente realizar una investigación de oficio⁶ con el propósito de analizar puntualmente el funcionamiento de este Fondo y determinar las razones que motivaron el incremento de la casuística que recibe la Defensoría. El número de denuncias recibidas evidencia diversas disconformidades manifestadas por las personas usuarias del Fondo Nacional de Becas. Asimismo, esta Defensoría tomó en consideración que la población que acude a FONABE requiere, particularmente, una gestión ágil y oportuna, por parte de esa dependencia, debido a que se trata de un sector, que por su situación socioeconómica, es referida por los centros educativos a FONABE.

- Se convocó a la Junta Directiva de FONABE a rendir cuentas a la Defensoría

En virtud de la gran cantidad de denuncias recibidas en relación con las becas de FONABE, se llamó a cuentas a la recién llegada Junta Directiva de FONABE, para que explicara la problemática en la atención de las becas.

⁶ Expediente N° 74383-2011

En la cita, los directivos mostraron gran apertura para dar solución a los inconvenientes que se presentan, alegaron que se implementarán medidas para ir resolviendo las situaciones y dieron a conocer el plan de acción que se desarrollará.

Por su parte, la Defensoría fue enfática en exigir un calendario puntual de pagos, ante lo cual FONABE se comprometió en hacer más de 100 mil beneficiarios a finales de febrero y en atender con prontitud la presa de solicitudes pendientes de trámite.

- Fortalecimiento del Hospital Nacional de Niños

La Defensoría de los Habitantes desde el año 2010 ha venido informando a las autoridades de la Caja Costarricense de Seguro Social de una serie de señalamientos relacionados con la atención en salud que brinda el Hospital Nacional de Niños. Se inició, entonces, una investigación de oficio⁷ acerca de los problemas que provocaban un incremento en las listas de espera en el Hospital de Niños, tal como se indicó en el Informe Anual de Labores 2010-2011.

- Cardiopatías congénitas

En el Informe Anual de Labores 2011-2012, la Defensoría de los Habitantes informó que inició una investigación, para analizar y determinar los motivos que median en el porcentaje de mortalidad por cirugías cardíacas y mortalidad quirúrgica de las y los pacientes menores de edad a los cuales se les diagnosticó y se les realizó una cirugía cardíaca (a corazón abierto o a corazón cerrado) producto de una afectación por una cardiopatía congénita en el Hospital Nacional de Niños. La investigación se encuentra en etapa de seguimiento, pero con ella, logramos visibilizar un tema que se desconocía casi por completo y que sea un tema que actualmente recibe abordaje por parte de los sectores de salud que corresponden en el país.

Sobre las constataciones a partir de los informes recibidos y la información documental analizada por la Defensoría de los Habitantes se tiene por acreditado:

⁷ Expediente N° 62150-2010

1. Que de conformidad con la información suministrada por el HNN nacen aproximadamente 500 niños al año con cardiopatías congénitas; de los cuales se reportan distintas malformaciones, cuyos diagnósticos implican diferentes grados de complejidad.
2. Se detecta que existe una deficiencia en los diagnósticos de detección temprana.
3. Según lo menciona INCIENSA-CREC, en Costa Rica faltan estudios epidemiológicos relacionados con gastos médicos, impacto en la mortalidad y posible determinación de factores de riesgo locales de las Cardiopatías Congénitas, lo cual impide que las políticas de salud puedan orientarse a su prevención, diagnóstico y tratamiento adecuado.
4. Según la información suministrada por el Hospital Nacional de Niños, para definir el grado de complejidad y riesgo de las cardiopatías congénitas, Costa Rica no utiliza un nivel de estratificación de riesgo RACHS-1, (común para el resto de los países). Puesto que según el informe supra citado *"...no hay aún un sistema de estratificación de riesgos que pueda aceptarse con carácter de universal, existen varios sistemas de evaluación y no es imperativo que un servicio acepte uno u otro, pues también hay adaptaciones o simplificaciones de los mismos.* (Oficio CARDIO 047-11)
5. Que según la información que se recibe en el expediente N. 62150-2010, - que se relaciona con investigación realizada por esta Defensoría también en el Hospital de Niños-, la lista de espera que existe en el Servicio de Cirugía de Tórax, aún no ha sido debidamente gestionada, lo cual implica que se incremente el riesgo en el momento de someter a los niños a procedimientos quirúrgicos.

Listas de Espera Hospital de Niños

Desde el año 2010 la Defensoría de los Habitantes se da a la tarea de investigar las causas de que han mediado en el incremento de las listas de espera a nivel general en

dicho centro de salud y así, proceder a efectuar las recomendaciones necesarias a nivel técnico y administrativo que le permitan a las autoridades de la Caja Costarricense de Seguro Social, adoptar las medidas a corto, mediano y largo plazo con el fin de solucionar el problema en la dilación en la atención médica y afectación al derecho a la salud de las y los niños que engrosan las listas de espera.

En ese momento y mediante oficio N° 13863-2010-DHR -[NA], del expediente 62150-2010, presentado a las autoridades del Hospital Nacional de Niños y la Caja Costarricense de Seguro Social, el 10 de diciembre del 2010, en las instalaciones de esta Defensoría **recomendó a la Caja Costarricense de Seguro Social en ese momento lo siguiente:**

1.- Otorgar los recursos financieros necesarios para contratar de forma urgente las y los profesionales que se requieren para atender la población de atracción al Hospital Nacional de Niños.

2.- Solicitar un Informe de gestión a la Dirección Médica del Hospital Nacional de Niños, que indique las gestiones realizadas ante la Gerencia Médica de la CCSS orientadas a enfrentar los problemas de dicho centro médico así como las respuestas obtenidas.

3.- Solicitar a la Auditoría Interna de la CCSS un estudio de los recursos percibidos por el Hospital de las donaciones generadas a través de la Teletón y la utilización de las mismas.

4.- Implementar las soluciones a corto plazo (máximo dos meses) como inclusión inmediata del Hospital Nacional de Niños a la Unidad Técnica de Listas de Espera, habilitación de jornadas vespertinas y salas de operación, así como el pago de disponibilidad y otros incentivos a las y los profesionales, lo anterior con el objetivo de rescatar los profesionales en anestesia que se han ido a otros centros hospitalarios.

5.- Generar los mecanismos a largo plazo para gestionar eficientemente el problema de listas de espera, como los relacionados con aspectos presupuestarios y técnicos, la formación de especialistas pediátricos (especialmente anestesiólogos), contratación y permanencia del equipo humano.

6.- Establecer un cronograma de acciones con responsables para que a junio del 2011 se haya reducido al máximo las listas de espera. De no alcanzar los resultados requeridos, proceder a valorar la posibilidad de intervenir de forma urgente al Hospital Nacional de Niños.

Posterior a la emisión del Informe citado, la Defensoría comunica a la opinión pública los principales hallazgos producto de la investigación realizada y se indica que la misma obedece a una serie de denuncias relacionadas con la dilación, reprogramación o no asignación de las citas quirúrgicas en diferentes servicios especializados del Hospital Nacional de Niños.

En el Informe además se expone denuncias recibidas por parte de familiares de personas menores de edad que han visto lesionados sus derechos al momento de requerir un tratamiento quirúrgico u otros servicios que requieran del uso de sala de operación y anestesiología.

No obstante las argumentaciones realizadas por la Defensoría, tanto la CCSS como el Hospital de Niños reconsideraron las recomendaciones emanadas por este órgano de control, sin embargo, esa gestión no es de recibo bajo con fundamento en el artículo 22 de la Ley N° 7319 del 17 de noviembre de 1992 y el artículo 56 del Decreto Ejecutivo N° 22266-J anotando además que Si se justificare técnicamente la imposibilidad de cumplir con el cronograma en el plazo establecido (por inopia de especialistas declarada por el CENDEISSS, por ejemplo), esta Defensoría valoraría la ampliación del plazo para el cumplimiento de la recomendación, pero cabe recordar que se trata de la salud y vida de personas menores de edad la que se está viendo afectada. En virtud de lo anterior, esta Defensoría continúa en la labor de seguimiento de las recomendaciones emitidas en relación con las listas de espera en el Hospital Nacional de Niños.

Para el momento en el que se realizan dichas recomendaciones, los servicios con más problemas de listas de espera son urología, cardiología, otorrinolaringología, ortopedia y cirugía reconstructiva, siendo que los inconvenientes se atribuyen a la falta de anestesiólogos; a la necesidad de mayor apoyo por parte de la CCSS con el fin de poder resolver patologías de complejidad menor en las redes de servicios de salud; la creciente demanda y actualmente se suma la reconstrucción de los quirófanos en dicho Hospital.

- **DEFENSA JUDICIAL DE DERECHOS E INTERESES DE LAS PERSONAS**

Durante este período firmé diversos documentos relacionados con procesos judiciales incoados en el último cuatrienio. Asimismo, realicé mi aporte en los análisis y discusiones para el desarrollo de los mismos. Al respecto, se detallan todos los procesos instaurados por la institución durante esta gestión:

Período 2010-2011

- 1.- 10-83331-0007-CO: coadyuvancia en proceso de amparo en tema de discapacidad contra la Municipalidad de Desamparados.
- 2.- 10-9102-0007-CO: coadyuvancia en proceso de amparo en tema de derechos de población homosexual y lésbica contra el Tribunal Supremo de Elecciones.
- 3.- 10-14996-0007-CO: coadyuvancia en proceso de amparo en favor de población con autismo en contra del Tribunal Supremo de Elecciones.
- 4.- 11-2259-0007-CO: proceso de amparo en aras de resguardar derecho de acceso a la información contra la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.
- 5.- 11-61-621-PE: denuncia penal presentada contra varios funcionarios públicos a propósito del proceso concesión de obra pública con servicio pública de la Ruta N° 27.

Período 2011-2012

- 1.- 11-14685-0007-CO: proceso de amparo por violación al derecho a una justicia pronta y cumplida contra el Ministerio de Obras Públicas y Transportes.
- 2.- 11-010595-0007-CO: proceso de amparo por violación al derecho de acceso a la educación en condiciones de igualdad contra el Ministerio de Educación Pública.
- 3.- 11-007789-0007-CO: proceso de amparo por violación al derecho a la protección especial en favor de las personas adultas mayores contra el Ministerio de Hacienda y la Dirección Nacional de Pensiones del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
- 4.- 11-006991-0007-CO: proceso de amparo con base en la violación al derecho a la protección especial sobre la población adulta mayor en su relación con los derechos a la seguridad social, justicia pronta y cumplida, así como el derecho al buen funcionamiento de los servicios públicos contra la Caja Costarricense de Seguro Social.
- 5.- 11-013263-0007-CO: proceso de amparo por quebranto al derecho de acceso a la justicia y derecho de defensa contra el Ministerio de Educación Pública.
- 6.- 11-012982-0007-CO: proceso de amparo por discriminación en contra de una persona con discapacidad en contra de la Dirección Nacional de Notariado.
- 7.- 12-002768-0007-CO: proceso de amparo por quebranto del principio constitucional de intangibilidad relativa del patrimonio contra el Consejo de Transporte Público.
- 8.- 11-003807-0007-CO: coadyuvancia en proceso de amparo por violación del derecho al buen funcionamiento de los servicios públicos en contra de la Municipalidad de Santa Ana y el Ministerio de Obras Públicas y Transportes.
- 9.- 11-011619-0007-CO: coadyuvancia en proceso de amparo por vulneración a derechos de naturaleza laboral en contra del Ministerio de Hacienda.
- 10.- 11-008621-0007-CO: coadyuvancia en proceso de amparo en favor de la población penal juvenil contra el Ministerio de Justicia y Paz.

11.- 11-012256-0007-CO: coadyuvancia en proceso de amparo por violaciones a la transparencia y derecho de participación en contra de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.

12.- 12-003784-0007-CO: coadyuvancia en proceso de amparo en favor de la niñez y la adolescencia en contra del Ministerio de Hacienda.

13.- 11-007547-0007-CO: acción de inconstitucionalidad contra los numerales 46, 51, 52, 54, 56 y 59 de la Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda.

14.- 11-008768-0007-CO: acción de inconstitucionalidad que fue presentada por la institución ante la omisión inconstitucional con directa afectación al derecho fundamental a la participación, en la regulación normativa existente en la fijación y aumentos de tasas municipales por concepto de alcantarillado y agua potable.

15.- 12-005870-0007-CO: acción de inconstitucionalidad interpuesta para atacar varios artículos de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, referidos al régimen sancionatorio contra los operadores de seguros.

Período 2012-2013

1.- 12-009407-0007-CO: proceso de amparo por violación del derecho de petición y pronta respuesta contra la Dirección General de Hidrocarburos, Transporte y Comercialización del Ministerio de Ambiente y Energía.

2.- 13-001746-0007-CO: proceso de amparo en favor de la población menor de edad para la tutela de su derecho a la educación contra el Fondo Nacional de Becas.

3.- 12-16266-0007-CO: proceso de amparo en favor del derecho de acceso a la información de interés público en contra de la Superintendencia General de Seguros.

4.- 13-001520-0007-CO: proceso de amparo por violación al derecho al buen funcionamiento de los servicios públicos contra el Consejo Nacional de Vialidad del Ministerio de Obras Públicas y Transportes.

5.- 12-002953-0007-CO: coadyuvancia pasiva en proceso de amparo en relación con el tema de la implementación de programas educativos sexuales por parte del Ministerio de Educación Pública.

6.- 12-008406-0007-CO: coadyuvancia activa en proceso de amparo contra las televisoras costarricenses por violentar derechos de las personas con discapacidad.

7.- 12-014860-0007-CO: coadyuvancia activa en proceso de amparo por vulneración de derechos de los usuarios del servicio público, modalidad autobús en contra de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.

8.- 12-006360-0007-CO: acción de inconstitucionalidad contra varios artículos de la Ley de Tránsito por Vías Públicas Terrestres –Ley N° 7331 del 13 de abril y sus reformas-.

9.- 12-015134-0007-CO: acción de inconstitucionalidad en contra de los artículos 196, 196 bis inciso b) y 295 –antiguo 288- del Código Penal reformados a través de la Ley N° 9048 denominada “Ley de Reforma de varios artículos y modificación de la sección VIII, denominada Delitos Informáticos y Conexos del Título VII del Código Penal.

10.- 13-003150-0007-CO: acción de inconstitucionalidad contra varios artículos del Código Penal que incluyen las palabras “homosexualismo” y “prostitución” como parte de los supuestos para la aplicación de medidas de seguridad en la normativa represiva aludida.

11.- 13-6136-0007-CO: acción de inconstitucionalidad contra los artículos 117 y 118 y la normativa general del Reglamento de Ley Fitosanitaria, por cuanto omite la realización de estudios de impacto ambiental al momento de introducir semillas o cultivos transgénicos al país, lo cual contraviene las disposiciones en ese sentido de la Declaración de Río y demás normativa nacional e internacional.

12.- 13-3359-0007-CO: acción de inconstitucionalidad contra resolución del Tribunal Supremo de Elecciones que rechaza la solicitud de apertura a un referéndum solicitado por un grupo de ciudadanos para proponer reformas constitucionales parciales.

13.- 13-010131-0007-CO: proceso de amparo presentado contra el MEP (Colegio Técnico Profesional de Santa Elena de Monteverde) por rehusarse a otorgar Código de Educación Especial a los estudiantes de este centro educativo.

14.- 13-015061-0007-CO: proceso de amparo presentado contra MEP (Telesecundaria Anateri) por rehusarse a otorgar Código de Educación Especial a los estudiantes de este centro educativo.

Procesos incoados de junio de 2013 a la fecha

1.- 14-000248-0007-CO: acción de inconstitucionalidad contra los artículos 2 inciso 45), 81, 82 y 149 de la Ley de Tránsito por Vías Públicas Terrestres y Seguridad Vial.

2.- 13-008316-0007-CO proceso de amparo por vulneración al derecho de participación en el establecimiento de una tarifa de servicio público de suministro de energía eléctrica contra la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.

3.- 13-011562-0007-CO proceso de amparo contra la Caja Costarricense de Seguro Social por la vulneración del derecho a la no discriminación en el acceso al derecho a la salud.

4.- 13-14235-0007-CO: acción de inconstitucionalidad contra el artículo 3 de la Ley de Impuestos a las Personas Jurídicas por tratarse de un impuesto regresivo y por violentar el principio constitucional de la capacidad económica del contribuyente.

5.- 13-3883-1027-CA: coadyuvancia activa en proceso contencioso administrativo, concretamente en proceso cautelar ante causam y proceso ordinario de Foro de Occidente contra la empresa OAS y el Estado, en el que se alegan nulidades desde el proceso de licitación en adelante que justificarían dejar sin efecto el contrato sin pagarle ninguna indemnización a la empresa cesionaria.

6.- 13-00223-1027-CA: coadyuvancia pasiva en proceso contencioso administrativo en favor de la pretensión de la Procuraduría General de la República y en contra de la de DINADECO para resguardar los derechos del pueblo indígena Térraba de modo que sea

una organización indígena y no una Asociación de Desarrollo, la que represente los intereses de esa comunidad.

ANEXOS

.- REPRESENTACIÓN DE LA INSTITUCIÓN EN ACTIVIDADES A NIVEL INTERNACIONAL, COMO POR EJEMPLO:

Actividades	FECHA
Invitación por parte del Programa Regional de VIH/Sida del PNUD para América Latina y el Caribe y del Grupo Parlamentario Interamericano sobre Población y Desarrollo (GPI), para participar en la presentación oficial del estudio "Fortalecimiento de la Incidencia Política y Acción Legislativa en respuesta al VIH en Latinoamérica y el Caribe", en Ciudad Panamá, Panamá.	7 y 8 de octubre del 2010
Invitación del Dr. Fernando Gutiérrez Vera, Secretario de la Red de INDH del Continente Americano, para participar en la reunión anual del Comité Internacional de Coordinación de Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos CIC, que se realizará del en Ginebra, Suiza.	En el Palais des Nations. Del 17 al 19 de mayo del 2011
Invitación del Programa Regional para América Latina y el Caribe PNUD-Panamá y de ONUSIDA RST para América Latina, para participar en el cuarto Diálogo Regional Latinoamericano de la Comisión Global sobre VIH y Derecho, que se celebrará los días.	26 y 27 de junio del 2011 en Sao Paulo, Brasil, en el Hotel Sheraton.
Invitación de la Oficina Internacional de Trabajo, del Programa Promoción y Aplicación de los Derechos de los Pueblos Indígenas, para participar en el Curso de Formación "Las Defensorías del Pueblo y los Derechos de los Pueblos Indígenas en Latinoamérica. Promoviendo la correcta aplicación de la Declaración de Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas y del Convenio Núm. 168 de la OIT"	En el Centro Internacional de Formación de Cooperación Española, ubicado en Santa Cruz de la Sierra, Bolivia, del 24 al 28 de octubre de 2011.
Invitación, vía telefónica, de la Organización para la Alimentación y la Cultura (FAO) de El Salvador, para participar Taller Regional de Formación e Intercambio de Experiencias sobre el Derecho a la Alimentación en el Contexto XLV Reunión del Consejo Centroamericano de Procuradores de Derechos Humanos	San Salvador del 28 al 30 de noviembre del 2011
Consejo Directo del Proyecto Ibsen de Guatemala, convoca a reunión de finalización del Proyecto Ibsen Costa Rica, los días 13,14,15,16, y 17 de diciembre del 2011, a realizarse en Ciudad Guatemala	12 diciembre 2011
Invitación de la Defensoría del Pueblo de Panamá para hacer una pasantía en sus instalaciones para analizar la tramitación que ellos hacen a los expedientes, para la oficina de Prensa y para la realización de una posible carta de entendimiento para los casos que se tramitan con los grupos Nöbes y migrantes extracontinentales	20 y 21 diciembre del 2011
Que la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal	

de México, extendió una invitación a la señora Defensora de los Habitantes, para participar en el IV Seminario Internacional: El Derecho a un Ambiente Sano en las Metrópolis	24 y 25 de setiembre del 2012, en el Distrito Federal de México, en la sede de dicha Comisión.
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------

REUNIONES REALIZADAS PARA COORDINAR ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS INSTITUCIONALES:

TEMA REUNION	FUNCIONARIO	FECHA.
Presupuesto Extraordinario	Carlos González	4 Mayo 2010
	Franklin Ríos	4 mayo 2010
	Doña Ofelia, Janet, Hernán	11 mayo 2010
Fideicomiso	Bco Nacional, Franklin, Geovanny, Janet, Angie.	1 julio 2010
Correspondencia	Janet, Patricia Montero, Sarita, Heidi y Guiselle Chavarría.	1 julio 2010
Plan contingencia expedientes	Janet, Geovanny, Johanna.	5 julio 2010
Comisión Administrativa	Ronald, Janet.	13 julio
Oferta Redacción informes	Federico Madrigal, Ronald, Janet, Johanna.	19 julio 2010
Comisión Administrativa	Ronald Janet	20 julio 2010
Habitantes complejos.	Álvaro P., Patricia M., Flor Moya, Catalina, Federico, Francini, Johanna.	21 julio 2010
Contratación administrativa	Roxana Hernández	27 julio 2010
Comisión Administrativa	Janet, Ronald	3 agosto 2010
Comisión teletrabajo	Ronald, Hugo, Hernán, Catalina.	6 agosto 2010
Comisión Administrativa	Ronald, Janet	9 agosto 2010
Habitantes complejos.	Álvaro P., Patricia M., Flor Moya, Catalina, Federico, Francini, Johanna.	11 julio 2010
Comisión teletrabajo	Ronald, Hugo, Hernán, Catalina.	13 agosto 2010
Comisión Administrativa	Ronald, Janet	17 agosto 2010
Reunión sobre acuerdo delegatorio de funciones	Catalina, Janet, Ronald, Johanna.	20 agosto 2010
Comisión Administrativa	Ronald, Janet	24 agosto 2010
Comisión Administrativa	Ronald, Janet	31 agosto 2010
Comisión Administrativa	Ronald, Janet	3 setiembre 2010

Comisión Administrativa	Ronald, Janet	6 setiembre 2010
Protocolo seguridad	Ruth Valverde	10 setiembre 2010
Reunión Comisión ajuste salarial	Ronald, Hernán	13 setiembre 2010
Comisión Administrativa	Ronald, Janet	14 setiembre 2010
Reunión en Procuraduría	Doña Ofelia	20 setiembre 2010
SINALEVI	Ronald, Hugo	20 setiembre 2010
Comisión Administrativa	Ronald, Janet	21 setiembre 2010
SINALEVI	Ronald, Hugo	22 setiembre 2010
SINALEVI	Ronald, Hugo	28 setiembre 2010
Citación Comisión Hacendarios Asamblea Legislativa	Gillermo Zúñiga	28 setiembre 2010
Comisión Administrativa	Ronald, Janet	5 octubre 2010
Comisión Administrativa. Ramón Venegas invitado a la comisión administrativa	Ronald, Janet	12 octubre 2010
Comisión Administrativa	Ronald, Janet	19 octubre 2010
Reunión sobre acuerdo delegatorio	Catalina Delgado	19 octubre 2010
SINALEVI y base jurisprudencial de la Defensoría	Ronald, Hugo.	25 octubre
Comisión Administrativa	Ronald, Janet	26 octubre 2010
Temas auditoría	Ramón Venegas	26 octubre 2010
Avance Plan Estratégico	Reunión con Geovanny Barboza	1 noviembre 2010
Comisión Administrativa	Ronald, Janet	2 noviembre 2010
Comisión Administrativa	Ronald, Janet	9 noviembre 2010
Comité Salarios Contencioso		11 noviembre 2010
Reunión	Hazel y don Ramón	15 noviembre 2010
Comisión Administrativa	Ronald, Janet	19 noviembre 2010
Comisión Administrativa	Ronald, Janet	23 noviembre 2010
Comisión Administrativa	Ronald, Janet	30 noviembre 2010
Comisión Administrativa	Ronald, Janet	7 diciembre 2010
Comisión Administrativa	Ronald, Janet	14 diciembre 2010
Comisión Administrativa	Ronald, Janet	21 diciembre 2010
Adenipa constructora	Catalina Delgado	21 diciembre 2010
Comisión Administrativa	Ronald, Janet	26 de enero 2011
Protocolo	Ronald, Ruth	26 de enero 2011
Concurso plazas	Ronald	08 febrero 2011
Componentes salarios, queja auditor contra Recursos Humanos	Catalina Delgado	08 febrero 2011
Comisión Administrativa	Ronald, Janet	09 febrero 2011

Comisión Administrativa	Ronald, Janet	16 febrero 2011
Comisión Administrativa	Ronald, Janet	23 febrero 2011
Correspondencia	Planificación	28 febrero 2011
Comisión Administrativa	Ronald, Janet	01 marzo 2011
Reunión Fdo. Naranjo	Doña Ofelia	03 marzo 2011
Comisión Administrativa	Ronald, Janet	09 marzo 2011
Docencia funcionarios	Ronald, Hernán, Catalina	22 marzo 2011
Comisión Administrativa	Ronald, Janet	30 marzo 2011
Comisión Administrativa	Ronald, Janet	06 abril 2011
Comisión Administrativa	Ronald, Janet	13 abril 2011
Reunión	Ronald, Hernán	15 abril 2011
Comisión Administrativa	Ronald, Janet	20 abril 2011
Comisión Administrativa	Ronald, Janet	27 abril 2011
Comisión Administrativa	Ronald, Janet	11 mayo 2011
Clima organizacional	Ronald, D. Ofelia, Hernán.	11 mayo 2011
Comisión Administrativa	Ronald, Janet	25 mayo 2011
Comisión Administrativa	Ronald, Janet	01 junio 2011
Comisión Administrativa	Ronald, Janet	08 junio 2011
Reunión coordinadores	Jurídicos, Ronald, Hernán	05 agosto 2011
Temas de planificación	Geovanny Barboza	29 agosto 2011
Temas varios auditor	Don Ramón	30 agosto 2011
Cargas de trabajo	Geovanny, Ana K, Hazel, Gmo Bonilla.	12 setiembre 2011
Cámaras de video	Roxana Hernández	12 setiembre 2011
Reunión Asamblea con Juan C. Mendoza.	Doña Janet, Catalina, Hernán	22 setiembre 2011
Estudio Cargas de trabajo	Geovanny, Ronald, Hernán	21 octubre 2011
	Ronald Retana	10 noviembre 2011
	Personal de Laboral	10 noviembre 2011
Capacitación	Fanny González MOPT, Hernán, Flor Moya	13 diciembre 2011
Pao y Planificación	Ronald, Geovanny, Johanna	13 enero 2012
Asuntos varios	Ronald Retana	24 enero 2012
Edificio	Ronald, Jenny, Hannia	25 enero 2012
Misión Visión DHR	Geovanny, Ronald, Johanna	30 enero 2012
Recargas de funciones	Catalina y Ronald	08 febrero 2012
Misión Visión DHR	Geovanny, Ronald, Johanna	08 febrero 2012
Asuntos de personal	Reunión con don Ronald y Roxana Chacón	22 marzo 2012
CICAP	Reunión con don Ronald y Geovanny	23 marzo 2012
Asuntos becas	Reunión con Catalina Delgado	20 abril 2012

Auditoria	Reunión con Geovanny	15 mayo 2012
Reunión sobre inconsistencia sobre puesto Defensor Especial y Profesional Defensa 3	Ronald, Hernán	14 junio 2012
Tipología y lo del protocolo	Reunión con Ruth Valverde, Jeannette, Yhorlys, Heidy, Flor, Geovanny y Johanna.	14 junio 12
Estudio puestos.	Reunión con don Ronald y Hernán	18 junio 12
	Reunión sobre Tipología.	29 junio 12
Reunión sobre Protocolo	Ruth, don Ronald, Federico, doña Flor y doña Jenny	6 julio 12
Reunión sobre Protocolo.	Ruth, Jenny Phillips, Flor Moya, Johanna.	16 julio 12
Correspondencia	Reunión con doña Ofelia, don Ronald, Ana Laura López y Osvaldo.	18 julio 12
Asuntos varios	Reunión con don Ronald y Hernán.	23 julio 12
Plan Piloto Modificación al Procedimiento de atención de las S.I:	Guillermo Bonilla, Jenny Phillips, Hazel Díaz, Catalina Delgado, Geovanny B	23 julio 12
Protocolo de seguridad	Ronald, Ruth, Federico, doña Jenny y Flor Moya.	24 julio 12
Plan piloto modificación de las S.I.	Reunión con Guillermo Bonilla, Jenny Phillips, Hazel Díaz, Catalina Delgado, Geovanny B.,	8 agosto 12
Presentación Avance Plan Estratégico	Reunión con doña Ofelia y Geovanny	23 agosto 12
Protocolo	Ronald Retana, Federico Monge, Ruth Valverde, Johanna Porras.	2 setiembre 12
Presentación Avance Plan Estratégico.	Reunión con doña Ofelia y Geovanny sobre	4 setiembre 12
Informe auditoria.	Reunión con Guillermo B, Carlos León, Don Ramón	17 setiembre 12
Protocolo	Reunión con don Ronald	18 setiembre 12
Reunión semanal asuntos varios	Ronald	4 octubre 12
Revisión informes	Reunión con doña Roxana Chacón, doña Janet y Johanna.	11 octubre 12
Informe del auditor	Reunión con Alejandra	29 octubre 12

casuística	Mora	
Informe del auditor casuística	Reunión con Álvaro Paniagua	29 octubre 12
Asuntos varios	Reunión semanal Ronald	30 octubre 12
Informe del auditor casuística	Reunión con Carlos León, don Ramón y Johanna	30 octubre 12
Casuística	Reunión con Laura Fernández	20 octubre 12
	Reunión con Geovanny Barboza	5 noviembre 12
Asuntos varios	Reunión con Ronald	6 noviembre 12
Plan Estratégico.	Reunión con doña Ofelia y Planificación	19 noviembre 12
Asunto Róger V.	Hernán Rojas y Róger Víquez	20 noviembre 12
Reunión semanal.	Ronald	21 noviembre 12
Don Ramón	Analizar nuevo informe sobre la casuística	21 noviembre 12
	Reunión con don Ramón	28 noviembre 12
Red Usuarios	Reunión con Hannia Silesky y Geovanny Barboza	5 diciembre
Correspondencia	Posible Reunión con don Ronald, don Ramón y Correspondencia	13 diciembre 12
Analizar el Plan Anual Operativo.	Encerrona con los Directores	17 diciembre 12
Casuística	Don Ramón y Alejandra Mora	28 enero 13
	Hernán y Catalina	29 enero 13
Informe Hacienda	Geovanny Barboza	31 enero 13
Reunión semanal.	Ronald Retana	4 febrero 13
Sistema informático	Don Ramón, Ronald, Hugo	8 febrero 12
Reunión semanal	Ronald Retana	19 febrero 13
Informática.	Ronald, Hugo, Johanna, Janet	7 marzo 13
	Doña Ofelia, Janet y Ramón	12 marzo 13
Informática.	Ronald, Hugo, Johanna, Janet, Geovanny	13 marzo 13
Reunión semanal	Ronald	2 abril 13
Informática.	Ronald, Hugo, Johanna, Janet, Geovanny	8 abril 13
Reunión semanal	Ronald	9 abril 13
Proyecto infraestructura mecanismo.	Ronald, Róger y Angie	15 abril 13
Colegios profesionales	Doña Ofelia, Catalina	17 abril 13

Reunión semanal	Ronald	18 abril 13
Reunión semanal	Ronald	23 abril 13
Curso Derecho Administrativo	Funcionarios	23 abril 13
Marvin Herrera	Ramón	30 abril 13
Curso Derecho Administrativo	Funcionarios	30 abril 13
Curso Derecho Administrativo	Funcionarios	7 mayo 13
Curso Derecho Administrativo	Funcionarios	14 mayo 13
Curso Derecho Administrativo	Funcionarios	28 mayo 13
Manuel Aguilar	Ronald y Guiselle	29 mayo 13
Doctor Rivera	Hernán y Catalina	8 julio 13
Sarita Chaves	Ronald y Jenny	9 julio 13
Contabilidad	Ronald	5 agosto 13

SUSTITUCIÓN A DOÑA OFELIA	FECHA
Viaje doña Ofelia a Nicaragua. Acuerdo 1538.	3 febrero 2010 (solo un día)
Viaje doña Ofelia Guatemala Acuerdo 1561	19 al 21 mayo 2010
Viaje doña Ofelia Nicaragua Acuerdo 1562	24 mayo 2010
Viaje doña Ofelia Nicaragua Acuerdo 1569	19 al 21 mayo 2010
Vacaciones doña Ofelia Acuerdo 1582	27 agosto al 6 setiembre 2010
Viaje doña Ofelia Ecuador Acuerdo 1592	21 al 24 setiembre 2010
Viaje doña Ofelia Colombia Acuerdo 1599	25 al 29 octubre 2010
Viaje doña Ofelia El Salvador Acuerdo 1600	19-22 octubre 2010
Viaje doña Ofelia Guatemala Acuerdo 1610	7 al 9 febrero 2011
Viaje doña Ofelia Panamá Acuerdo 1613	23 al 26 febrero 2011
Viaje doña Ofelia Acuerdo 1616 (universidad Alcalá Henares)	26 mayo al 4 junio 2011
Viaje doña Ofelia Guatemala Acuerdo 1623	2 al 4 mayo 2011
Viaje doña Ofelia Israel Acuerdo 1629	26 junio al 30 junio 2011
Viaje doña Ofelia Argentina Acuerdo 1637	23 al 27 noviembre 2011
Vacaciones doña Ofelia Acuerdo 1641	1 agosto al 6 setiembre 2011
Viaje doña Ofelia Panamá. Acuerdo 1642	25 al 28 setiembre 2011
Vacaciones doña Ofelia Acuerdo 1652	20 al 28 octubre 2011
Viaje doña Ofelia. Guatemala Acuerdo 1655	8 al 12 noviembre 2011
Viaje doña Ofelia El Salvador. Acuerdo 1673	19-20 enero 12
Incapacidad doña Ofelia. Acuerdo 1679	27 al 29 febrero 2012
Viaje doña Ofelia. Suiza. Acuerdo 1682	15 al 24 marzo 2012
Viaje doña Ofelia Puerto Rico. Acuerdo 1696	4 al 6 junio 2012
Vacaciones doña Ofelia. Acuerdo 1705	17 junio al 7 julio 2012

Permiso sin goce salario por situación personal. Acuerdo 1723	21 al 26 noviembre 2012
Viaje doña Ofelia. México. Acuerdo 1724	5-6 noviembre 2012
Viaje doña Ofelia Suiza. Acuerdo 1735	10 al 15 diciembre 2012
Viaje doña Ofelia Venezuela Acuerdo 1740	27-29 enero 2013