

RECIBIDO EN LA PRESIDENCIA

EL DIA 13-12-13

A LAS 11:43 am

Victoria
Firma

13 de diciembre 2013
DH-0756-13

Señor
Luis Fernando Mendoza Jiménez
Presidente
Asamblea Legislativa
S.M.

Estimado señor Presidente:

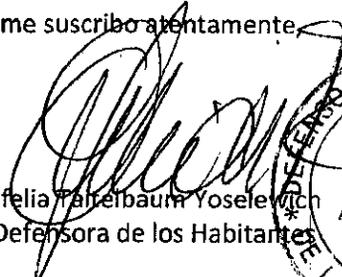
Reciba un cordial saludo.

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

En este sentido, procedo a cumplir con dicha responsabilidad con el documento adjunto.

Aprovecho la oportunidad para agradecer el apoyo brindado y la confianza que me fuera depositada para asumir tan noble mandato.

Con las muestras de mi personal consideración y estima me suscribo atentamente.


Ofelia Yaffebaum Yoselevich
Defensora de los Habitantes



Adjunto: 2 copias del Informe de Fin de Gestión

INFORME FINAL DE GESTIÓN
DE LA DEFENSORA DE LOS HABITANTES DE LA REPÚBLICA
OFELIA TAITELBAUM YOSELEWICH
PERÍODO 2009-2013

"Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios.

Toda persona tiene derecho a que se establezca un orden social e internacional en el que los derechos y libertades proclamadas en esta Declaración se hagan plenamente efectivos."

DUDH, artículos 25 y 28

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 electa como Defensora de los Habitantes de la República (2009-2013).

Por otro lado, con el mayor respeto y consideración, deseo ofrecer este informe a las personas a quienes desde el primer día debo mi conciencia y mi trabajo, que son las y los habitantes de este país, por quienes he trabajado todos estos años como jefa de la Defensoría de los Habitantes. En todo momento he tenido claridad de que mi deber y responsabilidad ha sido el de la defensa y promoción de los derechos e intereses de toda la población que habita Costa Rica, a quienes les puedo decir que mi mandato siempre ha estado en estricto apego a los principios de justicia y legalidad.

El presente documento de informe, es el resumen de la labor realizada durante mis 4 años de mandato, el cual en todo momento buscó acciones dirigidas al fortalecimiento de los derechos humanos de todas y todos, sin distinciones. En estos cuatro años hemos

apostado para fortalecer una sociedad más inclusiva y democrática, libre de discriminaciones, estereotipos y etiquetas y para tal cosa hemos llevado la bandera de los derechos humanos a la luz del control de legalidad y para hacer frente a los abusos u omisiones del Estado y sus instituciones. La esencia del trabajo desarrollado es una conquista de la dignidad humana, como principio de los derechos humanos y como valor fundamental para construir la solidaridad y la convivencia entre toda la sociedad.

Estamos ante una coyuntura mundial de crisis, en la que el reto es propiciar cambios verdaderos y dirigir nuestros esfuerzos hacia un nuevo paradigma de equidad y solidaridad. El mundo actual debe pretender un desarrollo que tenga como centro al ser humano, a las personas como protagonistas únicos a donde se dirija todo el desarrollo de los países. Los derechos humanos, entonces, buscan que el centro de la acción del Estado sea una mejor y mayor calidad de vida para todas y todos. Solo de esa manera podremos entender el desarrollo humano y dejaremos de confundirlo con el crecimiento económico.

La Defensoría de los Habitantes tiene la responsabilidad de provocar la reflexión, denuncia y fortalecimiento de la participación de las personas en la construcción de una sociedad de bienestar para las mayorías. Para esta institución, entonces, la forma de visualizar el desarrollo, debe ser mediante el enfoque de los Derechos Humanos, el cual permite un abordaje más completo e integral bajo la idea de que un país se desarrolla siempre y cuando pueda crear las condiciones económicas, sociales, culturales y ambientales -y particularmente- las condiciones políticas, para la realización efectiva de los derechos humanos de sus habitantes.

Tal y como lo indica la Ley de Control Interno, este informe también pretende hacer una síntesis sobre la situación encontrada al inicio de la gestión que ahora termina, las acciones desarrolladas e impulsadas para avanzar en el cumplimiento de las responsabilidades institucionales, de los retos planteados, las recomendaciones que hemos identificado, otros temas pendientes y además, los riesgos identificados. Todo eso, para que sean insumos que fomenten una realimentación efectiva que fortalezca la institución y que además, nos permita cumplir con la ley, desde la transparencia y la rendición de cuentas para con nuestros habitantes.

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 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

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

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”.

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.

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.

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

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 Defensora: una propuesta amplia, de puertas abiertas y de equidad, que se cumplió.

Puertas abiertas.- En el año 2009, al iniciar mi mandato como Defensora de los Habitantes, quise plantear como objetivo esencial el de propiciar una institución con mayor movimiento, que se desplazara hacia las personas y que se les invitara con mayor facilidad a visitarnos para exponer sus inquietudes y dificultades.

Me propuse entonces aprovechar el recurso humano y plantear una Defensoría de Puertas Abiertas; una institución abierta de par en par para todas las personas. Y tal proyecto nos acercó realmente a la gente, a escuchar sus necesidades, a descubrir sus necesidades y a realimentarnos como institución en el proceso, de modo que pudiéramos responder con eficiencia y efectividad a esos planteamientos de los distintos sectores de la sociedad, con énfasis en quienes forman parte de los grupos vulnerabilizados a los que antes por alguna razón no se les escuchó. El reto era también el de dotar de mayor equidad a estos sectores en la atención de sus necesidades.

Como resultado de esta propuesta y de este proceso de cercanía con la sociedad enorme y diversa, representada por muchos grupos y sectores; iniciamos diversas investigaciones que tuvieron como objetivo el poder abordar las diversas aristas de las situaciones que aquejan con mayor fuerza a los y las habitantes.

Salimos a conciliar y a mediar.- Además, hace cuatro años al llegar a la Defensoría, formulé diversas propuestas que con los años convertimos en logros concretos. Un ejemplo de ello, es que al llegar al cargo de Defensora quise implementar con mayor

fuerza y eficacia –y el ejercicio de la magistratura de influencia- distintos procesos de diálogo y mediación en situaciones de conflicto social y desacuerdo producidos entre el sector público y diversos actores de la sociedad civil. Así lo hemos hecho en estos años, donde por petición de distintos sectores, hemos sido garantes de transparencia, de diálogo y de voluntad para lograr acuerdos que beneficien a todas y todos nuestros habitantes.

Miramos hacia adentro.- Sin duda alguna, en este proceso de apertura, también identificamos retos internos, que debíamos asumir para poder crecer y avanzar como institución y adecuarnos a los nuevos tiempos en materia de defensa y educación en derechos humanos. Entonces, planteamos iniciativas internas para el mejoramiento de la institución con el fin de poder ofrecer mejor atención cada día. Entonces, a nivel interno, por ejemplo, nos dedicamos a depurar algunos procesos y con ello, encaminar a la Defensoría en planes de organización de mediano y largo plazo con metas claras a las que hemos ido dando seguimiento para que se cumplan, tal y como ha sucedido hasta ahora.

Sobre el tema detallaré más adelante, pero uno ejemplo, de tal cosa es que en esta gestión nos dedicamos a crear un Plan Estratégico Institucional que recientemente extendimos del año 2012 al 2017. En ese documento estratégico tenemos planteados los objetivos y derroteros que deberá seguir la Defensoría de los Habitantes durante los próximos años y con ello, la idea es que el plan anual operativo, esté dentro de esos objetivos e iniciativas estratégicas que se establecieron dentro de ese proyecto institucional de mediano plazo.

Creamos además, el llamado Sistema de Alertas Tempranas (SAT), que es una forma de de intervención – extraordinaria-, en la que la Defensoría rápidamente llama la atención sobre situaciones posibles de riesgo en que se encuentran las personas en cuanto a la violación de sus derechos, por parte de entidades públicas o privadas (esto último, bajo tutela administrativa), para propiciar buena coordinación y una atención oportuna e integral.

Además, logramos hacer una medición del clima organizacional, con el fin de determinar la motivación de las personas colaboradoras de la Defensoría y el impacto en el nivel de

productividad. Con este ejercicio, logramos una serie de recomendaciones que implementamos a partir del segundo semestre del año 2011 y que prevalecen hasta la fecha. Y creamos, además, un sistema de evaluación de desempeño que nos ayuda a medir el trabajo realizado y a optimizar políticas en este sentido.

Durante mi gestión, también, se coordinó la creación de infraestructura institucional, tales como: bodegas, un espacio para el personal de conducción, una oficina de transportes y un área de reuniones; espacios que ayudaron en mucho a despejar y a descongestionar las oficinas centrales del edificio.

Asuntos Internacionales y cooperación para los derechos humanos.- Sobre los asuntos internacionales y la visión de los derechos humanos de cara a instituciones homólogas, también hemos fortalecido mucho la imagen y proyección institucional. Es mediante este espacio que la Defensoría establece lazos de coordinación temática y cooperación con otras instituciones afines y homólogas alrededor del mundo; y durante particularmente con los países e instituciones Ombudsman de Iberoamérica. A todas luces, estos lazos resultan invaluable para poder invertir en materia de educación en derechos humanos, toda vez que tener fondos institucionales del presupuesto nacional para tal variable, suele ser difícil porque financieramente se tiende a priorizar en cuestiones de inmediatez y necesidades básicas.

En mi gestión, tuvimos mucha proyección internacional y logramos importantes intercambios con instituciones homólogas y con distintas agencias de cooperación internacional porque durante gran parte de año 2012, estuvimos preparando la reunión anual de la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO) de la cual fuimos anfitriones y que logró reunir en nuestro país a todas las instituciones nacionales de derechos humanos de Iberoamérica, tanto como de otras naciones observadoras y visitantes al evento. De tal forma, el organizar por primera vez la XVII Asamblea General de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO) (24, 25 y 26 de Octubre) en nuestro país provocó que nos posicionáramos con mucha firmeza en el ámbito internacional y que pudiéramos intercambiar experiencias y buenas prácticas en materia de derechos humanos con otras instituciones. Además, logramos colaboración de diversas entidades y empresas nacionales, tanto como del Gobierno de la República, con lo que logramos un

evento de realce y que durante casi una semana colocó a los derechos humanos en un lugar de privilegio dentro de la agenda nacional.

Educación en derechos humanos.- Hemos buscado la apropiación de un concepto de ciudadanía que implica derechos y compromisos para construir identidad de grupo en la búsqueda del bien común. Estos son los aspectos que se impulsan en los procesos de capacitación y educación en derechos humanos, se busca fortalecer una sociedad civil que sea consciente de sus derechos, de sus deberes y que también reconozca el entorno de acción del Estado y la posibilidad de regresión de los avances.

Estadísticas de educación en Derechos Humanos.

	2010	2011	2012	2013 ⁴
Capacitación	1289	3438	3152	2100
Divulgación	660	2385	1221	1095
	1949	5823	4373	3195

Fuente: elaboración propia con datos de la Dirección de Promoción y Divulgación de derechos humanos.

Durante estos cuatro años se ha reforzado el trabajo en comunidad, a reestablecer la plataforma con la sociedad civil y a responder a sus requerimientos y necesidades en la defensa de los derechos. Queda pendiente ampliar la cobertura para lo cual se requeriría ampliar la flotilla y aumentar el personal en servicios generales.

4.- Cambios en el entorno social nacional detectados durante la gestión.-

Tal y como lo señalamos reiteradamente durante estos cuatro años, en nuestros informes anuales, ha sido evidente que el entorno social ha sufrido sendos cambios y que la Costa Rica de hoy, es en mucho distinta. A nuestro juicio y luego de un proceso de escuchar tantas inquietudes de las y los habitantes; el comportamiento social es distinto porque ahora existe mayor posibilidad de obtener información y además, la misma se exige, pues

⁴ Dato parcial porque falta de incluir actividades ya realizadas.

las personas aspiran a un mayor compromiso, transparencia y rendición de cuentas de quienes gobiernan. Notamos que una sociedad más informada es más exigente y que por tal cosa, las respuestas de la democracia de hoy, deben cambiar, refrescarse y apuntar a la participación y al control de los actos de quienes toman las decisiones en el espectro de lo público.

Acá me permito, entonces, rescatar y recordar un poco aunque sea de una forma brevísima, lo que hemos venido señalando en nuestros informes anuales de los últimos cuatro años y particularmente en el recién pasado, que se presentó en junio ante ustedes, señoras y señores Diputados de la República, tal y como lo indica la ley.

Valga decir que además de dar seguimiento a grandes temas nacionales dentro del marco del respeto y cumplimiento de los derechos humanos, tales como: gestión del riesgo, transporte público, infraestructura, violación de derechos a grupos y sectores de la sociedad en materia de salud, empleo, educación, vivienda, sostenibilidad ambiental, crisis del sistema penitenciario, y muchos otros; la Defensoría identificó como problema generador de la violación de derechos en todos los espacios del acontecer nacional, el debilitamiento del Estado de Bienestar.⁵

Por eso, pudimos identificar otros problemas que se ven evidenciados directamente en la gobernabilidad del país y de esto también hablamos en nuestros informes anuales, como un problema estructural que debe ser abordado también desde una serie de medidas de carácter estructural y que no pueden esperar mucho más para su implementación. Hemos detectado, por ejemplo, serios conflictos por falta de claridad de las competencias y responsabilidades de los entes y órganos públicos, lo cual, resulta vital para la atención eficiente y eficaz de las necesidades de las personas.

Identificamos problemas en la ejecución de diversas políticas públicas debido a las dificultades que evidencian la ausencia, en muchos casos, de claridad sobre los alcances dirección política y coordinación de acciones en el ámbito público. Sobre la misma reflexión, llamamos la atención para que se corrigieran los vacíos que se han venido generando de manera peligrosa, con el traslado de competencias al sector privado que

⁵ Defensoría de los Habitantes de la República. Informe Anual de Labores 2012-2013, San José, Costa Rica. págs. 4 y ss.

antes eran responsabilidad del Estado, sin los controles necesarios que regulen su funcionamiento y garantice la protección efectiva de los derechos de las personas.⁶

Al comenzar mi gestión, trabajamos en identificar los efectos y las consecuencias de la crisis mundial, y el entorno internacional, así como las responsabilidades internas, de cara a la reducción de las posibilidades del Estado para invertir y gestionar con eficiencia las políticas públicas en aras del Buen Gobierno. Hicimos entonces, un llamado sobre la necesidad de corregir el rumbo del país y regresar a los fundamentos del Estado solidario, que se encuentra detallado en nuestra Constitución Política, para precisamente retomar el marco jurídico de nuestro país y con ello, implementar de un modo ordenado y planificado ese Estado Social de Derecho que define nuestro ordenamiento jurídico. Esto porque la búsqueda de ese esquema es la de dar forma a un Estado Solidario, en el que se privilegian los derechos humanos, la calidad de vida y se propicie un verdadero desarrollo humano. En vista de esos cambios evidentes en nuestro entorno social decidimos, entonces, proponer e insistir estos años, en esa necesidad de volver a los fundamentos y a las bases del estado solidario que se ha venido desdibujando en las últimas décadas.

En vista de lo señalado, para la Defensoría durante mi gestión se hizo de impostergable atención buscar y proponer a nuestras autoridades, la necesidad de hacer un replanteamiento de la esencia misma del Estado costarricense como aparato institucional. Esto porque hemos sostenido con vehemencia que el estilo de desarrollo costarricense actual, además de concentrador de la riqueza, excluyente y deshumanizado, tiene la característica de ser inducido desordenadamente por un Estado cada vez más limitado en sus recursos y en su capacidad de acción. Entonces, con la idea de mejorar la eficiencia en la gestión pública (derecho de las personas) muchas instituciones y programas estatales se han tornado incapaces de cumplir con sus propias funciones, así como de reaccionar ante la creciente pobreza y el ensanchamiento de las brechas sociales.⁷

Por lo anterior, hemos creído que es la administración pública, la llamada a ser la plataforma de donde salgan verdaderas políticas públicas que lleguen a todos los sectores sociales y que para ello deben utilizarse mecanismos eficientes de dirección política, planificación y coordinación, sin perder de vista esos principios del buen gobierno

⁶ Idem.

⁷ Ibidem, pág. 8.

que apuntan a la transparencia, la rendición de cuentas, la legalidad y la participación de todas y todos los habitantes. Esto es algo que la misma democracia debe rescatar y promover, porque somos parte de la vorágine del mundo globalizado y de sus transformaciones económicas y sociales, lo cual, influye directamente en el goce y disfrute de los derechos fundamentales.

5. Sistema de control interno institucional: acciones y evaluación.-

Durante la presente gestión, trabajamos intensamente con la idea de tener una Dirección Administrativa, concebida como un espacio de apoyo al servicio de las Direcciones de Defensa institucional para apoyarlas en su trabajo y agilizar en lo posible sus procesos. Comenzamos entonces a trabajar integralmente en cada una de las áreas, retomando acciones que se habían descuidado o que no se estaban ejecutando. Veamos.

En el departamento de recursos humanos comenzamos a trabajar en:

- Medición de clima organizacional.
- Evaluación del desempeño.
- Sistema de formación institucional.
- Realización de concursos para asignar las plazas vacantes.

Con la medición del clima organizacional se buscó analizar el grado de motivación de los colaboradores y su 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 las personas.

Se consolidó el proyecto para la evaluación del 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 mejor atención a quienes solicitan nuestra ayuda. Además, desarrollamos una serie de capacitaciones dirigidas a los directores y jefes de departamento en temas de gerencia y liderazgo, así como una capacitación a todo el personal en materia de trabajo en equipo y servicio al cliente, con el fin de ir consolidando de mejor manera los grupos de trabajo institucionales y se estableció *Sistema de*

formación institucional que busca un desarrollo integral de los y las colaboradores desde la perspectiva de los derechos humanos.

La Institución tenía una deuda pendiente con muchos de sus funcionarios, los cuales a pesar de estar laborando por muchos años en ella, no tenían un puesto en propiedad. Entonces, decidimos mirar más hacia adentro, como dije antes y sacamos a concurso alrededor de 25 plazas vacantes, con lo cual se dio seguridad a los funcionarios nombrados, en cuanto a su continuidad en la Institución.

En cuanto al área informática, se trabajó en los siguientes proyectos:

Planes de Desarrollo en la Nube: El concepto "La Nube" en la jerga informática se refiere puntualmente a todas las soluciones tecnológicas que se puedan adquirir, no mediante la compra de software o hardware, sino como un servicio, donde el proveedor cuenta con su propia infraestructura y el cliente consume el servicio, normalmente por medio de un enlace a Internet. Específicamente Nube se refiere a una ubicación física que no está alojada en las instalaciones físicas del cliente sino en algún lugar donde el proveedor lo tenga definido.

Bajo este esquema, la Defensoría de los Habitantes ha iniciado con los siguientes proyectos:

Sitio Web y correo electrónico: La Defensoría actualmente, tiene contratado el servicio web, con lo cual no se cuenta en la institución con equipos que alojen la página web ni los correos electrónicos externos, sino que se paga una cuota anual y una empresa ofrece la infraestructura para que esté disponible desde cualquier parte del mundo en un servicio de 24 horas durante los siete días de la semana. Este tipo de servicios permite que la institución no tenga que invertir en compra ni actualizaciones de equipos y no se tenga que contar con soporte técnico para garantizar la continuidad del servicio.

Gestión de correos electrónicos certificados: La Defensoría tiene contratado el servicio de correos electrónicos certificados que permite garantizar la entrega de los correos institucionales mediante certificados digitales. El servicio contratado incluye el resguardo

de los certificados digitales en la nube y el enrutamiento de nuestros hacia equipos certificadores ubicados en las instalaciones del proveedor.

Telefonía IP en la Nube: Este servicio es novedoso dentro del sector público y consiste en no incurrir en los altos costos que implica comprar una central telefónica (Para la Defensoría, una solución que rondaba los \$100,000.00). En nuestro caso, se paga una mensualidad a una empresa y por medio de una conexión a internet, los teléfonos de la institución buscan la central telefónica en la nube y establecen la conexión, misma que puede hacerse desde cualquier parte del mundo, lo que nos ha permitido integrar fácilmente a las oficinas regionales.

Documentación Digital: Todos los esfuerzos relacionados con el flujo de datos, están orientados a la conformación de expedientes electrónicos. Aun cuando el concepto no se ha alcanzado en una dimensión acorde con su verdadera esencia, sí se han implementado una serie de procesos donde el papel está dejando de ser protagonista. Se está recibiendo la correspondencia de entrada y de una vez se escanea con el fin de tener una versión digital que llega inmediatamente a su destinatario interno, evitado con ello las demoras usuales en los tiempos d entrega del documento físico. Los expedientes electrónicos igual se están alimentando con acuses de recibo y correos electrónicos, todos en formato digital.

En lo relacionado con el área financiera, durante esta administración la propuesta fue gastar el presupuesto de la manera más eficiente y con el más alto porcentaje de ejecución.

**EJECUCION PRESUPUESTARIA DE
PERIODOS ANTERIORES (2003-2012)**

AÑO	PRESUPUESTO ASIGNADO	PRESUPUESTO EJECUTADO	% EJECUCIÓN
2003	1,382,135,374.90	1,147,810,718.60	83.05%
2004	1,563,518,160.00	1,305,335,068.00	83.49%
2005	1,869,802,928.00	1,614,337,447.00	86.34%
2006	1,844,832,840.00	1,571,538,322.00	85.19%

2007	2,162,269,866.00	1,828,669,545.00	84.57%
2008	2,179,895,840.00	2,020,469,987.00	92.69%
2009	3,070,639,116.00	2,664,028,272.00	86.76%
2010	3,634,000,000.00	3,391,851,617.00	93.34%
2011	4,117,000,000.00	3,962,090,480.60	96.24%
2012	4,520,000,000.00	4,295,515,631.95	95.03%

Fuente: elaboración propia con datos institucionales.

Para el 2013 se prevé una ejecución del 94%.

En cuanto al Departamento de Proveduría y Servicios Generales, el objetivo fue tramitar todos los procesos de contratación administrativa necesarios para el suministro de bienes y servicios como apoyo en el cumplimiento de los objetivos de las áreas de defensa, administrativas y de promoción y divulgación; sin embargo es importante rescatar que también ejerce tareas de mantenimiento y embellecimiento de la infraestructura institucional para evitar su deterioro. Además se encarga de abastecer las necesidades de las oficinas regionales, de la adquisición de vehículos y de garantizar la seguridad de sus funcionarios y funcionarias de cualquier eventualidad delictiva.

Planificación institucional.- Este es otro aspecto valioso de los que logramos fortalecer durante mi gestión en cuanto al control interno y el trabajo institucional. Por ello, le dimos mayor peso a la unidad de Planificación institucional y se avanzó en la construcción del plan de control interno y de modo indiscutible, se generaron avances importantes en la cultura institucional a este respecto. Un eje de trabajo ha sido la inminente necesidad de avanzar hacia prácticas más eficientes y eficaces del trabajo institucional para generar niveles de respuesta más cercanos a las necesidades de las personas y lograr ser más eficientes en la gestión de los recursos.

Como primera iniciativa, se identificó la necesidad de realizar un estudio de las cargas de trabajo de las y los profesionales de la institución, donde se estudió las formas de trabajo y la infraestructura provista para el desempeño de sus labores. A través del estudio se logró determinar que, por la naturaleza de la labor que desempeña la institución, para la determinación de las cargas de trabajo se requiere desarrollar esfuerzos institucionales en varias vías:

- Fortalecimiento y delimitación de los Procesos tanto de soporte como sustantivos.
- Mejoramiento al diseño y calidad de la información capturada por el sistema de informático institucional.
- Actualizar la tipología institucional así como determinar los niveles de complejidad de las solicitudes de intervención según las variables críticas características que presenten como temática, hecho violatorio, entidad denunciada, población vulnerada entre otros.

El logro exitoso de estas actividades está supeditado a la participación de todas y todos los funcionarios de la institución ya que afecta el trabajo institucional. El proceso de planificación estratégica se desarrolló con miras al 2017 y fue elaborado bajo un modelo participativo del cual formó parte más del 95% de las y los funcionarios de la institución. En la primera fase del proceso se elaboró una propuesta conjunta de un Marco Estratégico en el cual se reafirmó la misión y se planteó la visión institucional. Asimismo se elaboró un diagnóstico institucional en el cual sus participantes valoraron las diferentes dimensiones de la institución y generaron el insumo fundamental del que se desprendieron las iniciativas estratégicas.

El Plan Estratégico Institucional (PEI) define 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.

Hicimos 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.

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.

Simultáneamente se iniciaron dos procesos de actualización en el ámbito sustantivo, el Macroproceso de Defensa de Derechos y la Tipología institucional. Ambas iniciativas iniciaron con una etapa de consulta en la cual solicitamos a todas las direcciones indicar las observaciones para mejorar las herramientas de trabajo.

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.

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 los cuatro años de mi gestión, 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.

6. Principales logros alcanzados en materia de derechos humanos y sus especificidades:

Sobre derechos de las mujeres.-

En el tema de salud se trabajó principalmente el Cáncer en la mama. A partir de las voces de las mujeres que padecen cáncer en la mama derecha y quienes acudieron a la Defensoría a denunciar la existencia de un reglamento de la Caja Costarricense de Seguro Social, que ordena como el tratamiento a prescribir la bomba de cobalto, la Defensoría realizó una investigación al respecto partiendo de la solicitud de criterio a los organismos técnicos relacionados con la temática.

La Defensoría –luego de estudiar el caso- consideró que el reglamento es violatorio del derecho a la vida y al acceso a la salud en condiciones de igualdad; y logró que la Gerencia Médica Caja Costarricense de Seguro Social elevara ha conocimiento de la Junta Directiva – mediante el oficio N° 54067 - la recomendación de derogar el actual reglamento, quien ya remitió acuerdo en el que aprueba la modificación.

En salud también se conoció de los Implantes mamarios.- En atención a la alerta realizada por la Agencia de Seguridad Sanitaria de Productos de Sanidad de Francia (AFSSAPS) relacionada con la fábrica de implantes de la marca PIP (Poly Implant Prosthese), por la utilización de un gel de silicona industrial no médico en los implantes mamarios distribuidos en varios países, la Defensoría inició una investigación de oficio y luego de la misma, se logró exponer públicamente el caso y dar aviso del riesgo al que se expuso a las mujeres, además de reconocer que la CCSS con rapidez asumió sus competencias en este caso.

La Defensoría evidenció públicamente las debilidades en el funcionamiento del Laboratorio Nacional de Citologías, examen que resulta indispensable para la atención al cáncer del cuello del útero. En ese sentido la Defensoría desde marzo del 2012 cuando se publicó en los medios de prensa problemas de custodia, manipulación y retraso en el análisis de las muestras y entrega de resultados por parte del Centro Nacional de Citologías de la CCSS que dan cuenta de una acumulación de 180.000 muestras sin resultado.

La Defensoría realizó inspección en el centro y dio cuenta de una acumulación de muestras y una inercia clara por parte de las autoridades involucradas, lo cual podría haber generado graves efectos sobre la salud de las mujeres en los casos en que el análisis confirma la existencia de algún tipo de lesión cancerosa.

La Gerencia Médica de la CCSS reaccionó con algunas medidas y ordenó una auditoría al Centro y en junio de 2012. En seguimiento del caso, la Defensoría también estuvo pendiente del recurso de amparo contra ese centro que presentó una persona y que se declaró con lugar. Además, la Defensoría consideró como positivo la incorporación de 17 profesionales en citotecnología, la implementación de los mecanismos de control de cumplimiento de la jornada de las y los funcionarios del Centro, lo que ha constituido un elemento clave para atender el retraso en el proceso de las muestras; los cambios generados en las instalaciones del Laboratorio relacionados con las diferentes etapas del proceso que favorecen un seguimiento y evaluación efectiva y permite tener certeza de la cantidad de muestras recibidas, de la urgencia del análisis, y posibilitan una respuesta eficiente.

La prohibición de la Fertilización in Vitro.- En el año 2010 la Comisión Interamericana de Derechos Humanos de la Organización de Estados Americanos (CIDH) consideró que la prohibición de la fertilización in vitro (FIV) emitida mediante la resolución número 2306 de la Sala Constitucional de fecha 15 de marzo de 2000 violentó los artículos 11.2, 17.2 y 24 en relación con los artículos 1.1 y 2 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos-Pacto de San José y recomendó al Estado Costarricense levantar dicha prohibición a través de normativa compatible con la Convención Americana, garantizar el acceso a las técnicas de FIV y reparar material y moralmente a las víctimas.

En el último periodo, transcurrido el plazo definido por la CIDH sin que se concretara el levantamiento de la prohibición, el Estado Costarricense fue demandado ante la CIDH y la Defensoría, en ejercicio de sus competencias, presentó un Amicus Curiae mediante el cual expuso que la prohibición atribuible Estado Costarricense, constituye una forma de discriminación.

En diciembre del año 2012, la CIDH notificó la sentencia del 28 de noviembre de 2012 (Excepciones Preliminares, Fondo, Reparaciones y Costas) y determinó que las parejas demandantes sufrieron una interferencia severa por parte del Estado Costarricense en relación con el derecho a tomar decisiones sobre técnicas para tener hijos o hijas.

La Defensoría ha señalado que los Estados no pueden oponerse al cumplimiento de las sentencias ya que las mismas son dictadas con base en la CADH suscrita por Costa Rica, a su vez, admitió la competencia contenciosa de la Corte Interamericana y es aplicable la Convención de Viena sobre el Derecho de los Tratados que estipula su cumplimiento de buena fe y sin la posibilidad de utilizar razones de derecho interno para eludir obligaciones convencionales.

Por ello, la Defensoría celebró como logro el envío efectuado por el Poder Ejecutivo del proyecto de ley número 18738 para la regulación de la FIV para su trámite en la Asamblea Legislativa, al estimar que el texto remitido para el conocimiento de las y los diputados refleja los resultados del taller efectuado con algunas personas expertas en reproducción asistida, tanto de la CCSS como de la práctica médica privada, el pasado mes de febrero, con el objetivo de consultar el borrador del proyecto de ley. No obstante todo lo expuesto la situación continúa igual que en el momento mismo de la prohibición de FIV en el año 2000. Continúan las mujeres o parejas infértiles que cuentan con recursos económicos migrando a otros países para no perder su edad biológica reproductiva.

Materia laboral: licencias de maternidad y corresponsabilidad en el cuidado.- La Defensoría coordinó una comisión interinstitucional e interdisciplinaria que se ha ocupado en revisar las voces de las mujeres en las solicitudes de intervención de defensa de derechos que hacen ante nuestra institución, los avances existentes en la jurisprudencia nacional, en la normativa reglamentaria y en las prácticas administrativas tendientes a garantizar los derechos laborales de las mujeres.

La comisión elaboró y presentó una propuesta de reforma al código laboral (art 70,94, 95) y luego, la Defensoría convocó a representantes de las organizaciones de mujeres, de organizaciones sindicales y a funcionarios y funcionarias públicas al Foro Taller: "*Hacia una reforma integral de los derechos de las mujeres trabajadoras, en licencias de maternidad y corresponsabilidad en el cuidado*" con el fin de presentar la propuesta elaborada y realizar una reflexión conjunta. En el taller participaron mujeres especialistas representantes de la Organización Internacional de Trabajo (OIT), Observatorio de MIPYMES de la Universidad Estatal a Distancia, Instituto de Estudios Sociales en Población (IDESPO) y Centro Feminista de Información y Acción (CEFEMINA).

La Defensoría presentó la propuesta a los representantes gubernamentales y las y los diputados con el fin de que se inicie un proceso de discusión político y legislativo que finalmente pueda traducirse en una herramienta para el adelanto de los derechos de las mujeres y de los niños y niñas; sin embargo la Junta Directiva de la CCSS rindió un criterio negativo y convierte este proyecto y cualquier otro relacionado en inviable.

En materia de violencia: hostigamiento sexual.- Dentro de los logros de la Defensoría se encuentra la creación en el año 2010 una comisión interinstitucional de seguimiento a la ley con el objetivo de coadyuvar con la administración activa, mediante la cual se dio a conocer la ley, se elaboró un formato de reglamento que facilitara el trabajo que la instituciones tenían pendiente por ley y se celebraron varias capacitaciones sobre esta temática al personal de las instituciones.

En esta misma línea, se da cuenta del cambio de metodología en la atención de los casos de hostigamiento sexual, que deriva de la gran cantidad de investigaciones que se encuentran activos en el área de mujer. Mediante la creación de dichos espacios fue posible profundizar sobre los aspectos internos y específicos de cada institución, revisar los casos reportados a la Defensoría, resolver algunos problemas que se venían planteando en la tramitación de los casos, socializar las interpretaciones que la Defensoría ha realizado en relación con la ley sobre la base de su reciente reforma, brindar asesoría directa al Órgano Director, crear y/o mejorar los canales de comunicación entre la Defensoría y las instituciones públicas con mayor circulante de casos en esta materia, entre otros aspectos.

Violencia patrimonial contra las mujeres.- Durante esta gestión, la Defensoría ha señalado que el no pago de la pensión alimentaria menoscaba o anula el goce del derecho de los alimentos y de los derechos humanos de las mujeres y en una investigación se recomendó al Poder Judicial acciones para mejorar el acceso a la justicia de las mujeres en esta materia. Y debido al seguimiento de las recomendaciones emitidas por la Defensoría, las autoridades del Poder Judicial rindieron el informe solicitado y reconocimos los esfuerzos reportados a fin de mejorar el servicio que se presta a las usuarias acreedoras alimentarias, entre los que cabe destacar la eliminación de requisitos para la interposición de la demanda por pensión alimentaria con la presentación del documento de identidad, la eliminación del exceso de fórmulas y que éstas sean más *amigables*, la asignación de cuatro nuevas plazas de defensores públicos en la materia en el Segundo II Judicial de San José, entre otras medidas.

Defensa de la ley de penalización de la Violencia contra las mujeres.- En mayo del 2011, la Defensoría tuvo conocimiento de la acción de inconstitucionalidad en contra del artículo 27 de la Ley de Penalización denominado amenazas contra una mujer. En la acción planteada se alega que la norma impugnada es escueta, abstracta y general, al tratarse de un tipo penal indeterminado que violenta los principios de legalidad y tipicidad penal. En la coadyuvancia, la Defensoría solicitó desestimar la acción de inconstitucionalidad incoada contra el numeral 27 en discusión.

Finalmente, la Sala Constitucional declaró en el 2011, parcialmente con lugar la acción de inconstitucionalidad de cita. De acuerdo con la anulación parcial ordenada, en adelante el artículo 27 se leerá exactamente igual a la versión original omitiéndose solamente la frase "lesionar un bien jurídico de", con lo que la Sede Constitucional mantiene tanto el elemento objetivo como subjetivo inicial del tipo penal cuestionado.

Mujeres privadas de libertad.- La Defensoría ha incidido, a través de un informe con recomendaciones y reuniones con las autoridades, en la búsqueda de condiciones de vida de las mujeres privadas de libertad que les garantice el derecho a la vida. Por ejemplo el año 2009 cuando el centro estaba en riesgo de caer en el río Canas, porque el río provocó severos daños infraestructurales que generaron alto riesgo e inseguridad para

estas mujeres y para las y los funcionarios del Centro, lo cual fue denunciado por la defensoría, hasta que iniciaron los trabajos para evitar el deslizamiento de los módulos.

Además, en cuanto a la violación a la Ley de Psicotrópicos, la Defensoría, ha venido sistemáticamente señalando que debe ponderarse las relaciones de poder en la comisión de los delitos por parte de las mujeres, sobre todo porque más del 50% de las mujeres se encuentran privadas de libertad por un hecho delictivo relacionado con el tráfico de drogas, muchas por ingreso de droga a sus compañeros en los Centros penales, con sujeción a relaciones de poder, circunstancias que, desde la perspectiva criminológica, deben ser objeto de consideración, y que esta Defensoría ha venido señalando como un asunto complejo y un reto para la administración de justicia. En tal virtud, la Defensoría de la Mujer recibió con satisfacción, la invitación de la Asamblea Legislativa para que en conjunto con Instituciones (INAMU, Defensa Pública, Área Legal CAI Buen Pastor, Diputadas y Diputados), puedan buscar soluciones al problema de encarcelamiento de las mujeres asociado con la venta de droga a pequeña escala, así como su introducción a los Centros Penales, el que culminó con una reforma a la Ley de psicotrópicos para disminuir el monto de la pena a la mujeres que ingresen droga a los centros penales. La modificación aprobada baja el mínimo de la pena que hasta ahora era de ocho años de prisión a tres años de cárcel para las mujeres que introduzcan droga a una cárcel, si la imputada es objeto de intimidación por parte de su pareja o si hay presión por la condición socioeconómica de la infractora.

Implementación de la paridad a través de la alternancia.- El mecanismo de alternancia es congruente con los principios constitucionales y constituye una normativa necesaria para garantizar el derecho de participación política, el cual es un derecho de resultados, es decir, se logra y lo disfrutan las mujeres, si y sólo si, realmente alcanzan un puesto en los espacios de representación y toma de decisión, para lo cual se requiere no estar en la lista de manera simbólica, sino dentro de los puestos que en el comportamiento histórico tienen realmente posibilidades de ser electas.

Para la Defensoría la defensa de la alternancia como mecanismo de garantía de la paridad es absolutamente estratégico, sin este mecanismo la paridad se torna discursiva y no un derecho de resultado como se pretende, razón por la cual ante un amparo presentado, hicimos una coadyuvancia pasiva en la que se fundamentó la

constitucionalidad de la norma. Se logró mediante el voto 001966-2012 de febrero del 2012 que la acción fuera declarada sin lugar.

Se logró proyecto de Cooperación con el Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA).- Denominado Mejoramiento de la incidencia de la Defensoría de los Habitantes en la defensa de los derechos de las mujeres bajo la dirección de la Defensoría de la Mujer y busca mejorar la capacidad de incidencia de la Defensoría tanto a nivel nacional como en el Sistema de Naciones Unidas, particularmente ante las valoraciones país que hace el Comité de la Convención para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación en contra de la Mujer (CEDAW), así como en la transferencia efectiva de estos conocimientos ya sistematizados a funcionarios y funcionarias de la institucionalidad en miras de optimizar las condiciones de vida de las mujeres y su bienestar en el país.

Acceso a la justicia de las mujeres en materia de pensiones alimentarias.- se realizó un encuentro con la participación de Magistradas, jueces y juezas de la materia y representantes de la Escuela de Capacitación del Poder Judicial, así como las mujeres demandantes con el objetivo de homogenizar acciones para un trámite rápido en la ejecución de las órdenes de apremio corporal. En este mismo tema se realizó un encuentro con la red de mujeres de San Carlos.

Protección especial de poblaciones vulnerabilizadas.-

Personas Migrantes y Refugiadas.- En el mes de julio del año 2010, la Defensoría señaló a la Dirección de Migración la necesidad de tomar en consideración la situación de algunas personas extranjeras que habitaban en el país desde hacía varios años y que tenían vínculos sanguíneos con personas costarricenses; sin embargo, no podían ajustarse a la tramitología ordinaria para la regularización de su situación migratoria.

Dichas valoraciones aunadas a aquellas que ya habían sido analizadas por las autoridades migratorias desde su quehacer institucional, dieron como resultado la promulgación del Decreto Ejecutivo N° 37112-G, denominado Reglamento de Extranjería. En éste se incluyeron cuatro transitorios dirigidos a ciertos grupos de población extranjera que cumplían con condiciones particulares, adecuando los requisitos de cada trámite a esas condiciones, con el fin de garantizar el acceso de estas personas a esos procedimientos y facilitar dicha regularización.

Regularización migratoria por razones humanitarias.- Se tuvo conocimiento de una persona que ingresó al país en el año 2000 por el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría, y desde entonces permaneció en el país en condición migratoria irregular. Considerando que esta persona no contaba con ningún documento de identidad, fue necesario solicitar la colaboración del Consulado de Colombia en Costa Rica. En el último año, su estado de salud se ha agravado debido a una "hernia inguinal izquierda gigante" producida por la patada de un caballo, que le provoca diariamente dolores fuertes y le impide trabajar y llevar una vida en condiciones normales, por lo que no tiene un ingreso económico fijo.

Teniendo en cuenta la condición de vulnerabilidad social en la que se encuentra la persona interesada, por medio del oficio N° PE-077-2013 de fecha 6 de setiembre del año en curso, la Defensoría de los Habitantes solicitó a la Dirección General de Migración y Extranjería, valorar la posibilidad de regularizar su permanencia en el país por razones humanitarias. En línea con lo anterior, por medio de la resolución N° 135-409164-DGM-SV-RMA de fecha 10 de setiembre del 2013, la Dirección General de Migración y Extranjería, regularizó la permanencia de la persona interesada otorgándole una categoría especial por razones humanitarias.

Personas Indígenas.-

- * Durante esta gestión, la Defensoría participó en varios procesos de capacitación a operadores judiciales sobre el derecho de acceso a la justicia de los Pueblos Indígenas y ha mantenido comunicación constante con la Defensa Pública, la Fiscalía de Asuntos Indígenas y la Contraloría de Servicios del Poder Judicial, con la finalidad de coordinar acciones para la atención a personas indígenas que recurren a la vía judicial.
- * La Defensoría ha tenido una activa participación como mediadora y facilitadora del dialogo entre el gobierno y los pueblos indígenas en los conflictos que surgieron por recuperación de tierras en los territorios indígenas de la zona sur del país. Desde el mes de enero del 2013 es Observadora de la Mesa de Diálogo entre el Gobierno de la República y los Pueblos Indígenas de Pérez Zeledón y Buenos Aires.

- En relación con el seguimiento a la iniciativa del ICE de desarrollar el Proyecto Hidroeléctrico El Diquís, se ha logrado mantener un diálogo franco y abierto con un gran número de actores del proceso, reconociéndose la objetividad y transparencia institucional; durante esta gestión, se han sostenido múltiples reuniones de coordinación, a partir de las cuales se han gestado procesos de capacitación e información, con diferentes organizaciones indígenas, con la OIT, con la Primera Vicepresidencia de la República, con el PNUD, con el Relator Especial de la Naciones Unidas para los Pueblos Indígenas, con la Comisión Técnica del Proyecto Hidroeléctrico el Diquís.
- A solicitud de esta institución 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.- En virtud de la Declaración del año 2011 como el Año Internacional de las Personas afrodescendientes, se realizaron las siguientes actividades: Se incorporó en la página electrónica y en la página institucional de la red social facebook, mensajes alusivos a esta declaración; se colocó en la recepción de las oficinas centrales y regionales un mensaje sobre esta declaración; se incorporó en los todos los oficios institucionales la leyenda: “2011: Año Internacional de las Personas Afrodescendientes”

La Defensoría sigue participando activamente como observadora en la Comisión Interinstitucional de Derechos Humanos, entre cuyas acciones más importantes está la elaboración de una Política Nacional para una Sociedad libre de Racismo y Discriminación Racial. Además, en la Defensoría se ha venido apoyando 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.

Personas Adultas Mayores.- De la resolución de quejas relacionadas con la tardanza administrativa de la Comisión Nacional de Apelaciones del IVM y RNC de la CCSS para resolver los recursos ordinarios interpuestos por las personas adultas mayores, a quienes se les rechazó la pensión del RNC, se emitieron las recomendaciones pertinentes, cuyo resultado permitió la agilización del trámite dentro de plazos razonables.

"Red de Atención Progresiva para el Cuido Integral de las Personas Adultas Mayores".-

Se dio seguimiento en el marco de las competencias de fiscalización de programas de cuidado y atención directa a personas adultas mayores. Al mismo tiempo, se realizó la investigación sobre el funcionamiento de varios Hogares de Ancianos, que culminó con el cierre técnico de un programa en concreto y el subsiguiente proceso de reubicación de la población usuaria.

Personas con Discapacidad.- Como producto de una recomendación girada por la Defensoría de los Habitantes, la Dirección General del Hospital Calderón Guardia, emitió una directriz dirigida a la Jefatura de Psiquiatría en sentido de que cuando una persona sorda acuda a una cita, debe contar con intérprete de señas, para facilitar la comunicación entre paciente y médico. Se logró, además, que en el Sistema Nacional de Enseñanza Musical se aplicaran adecuaciones curriculares. Se obtuvo que el Poder Judicial notificara sus resoluciones por medio del formato audio, a las personas ciegas.

Personas LGTTBI.- Durante mi gestión, se presentó una acción de inconstitucionalidad en contra del referéndum que pretendía someter los derechos de las poblaciones sexualmente diversas –minoritarias- a escrutinio de la ciudadanía, logrando detener esa iniciativa lesiva de los derechos de las personas con orientación sexual diversa. Asimismo, se logró que el Registro Civil en el caso de personas transexuales en respeto a su imagen personal la consigne en la cédula de identidad, y en el apartado de conocido como su nombre de género. Además, se efectuó una investigación para garantizar el derecho de la visita íntima de las personas con orientación sexual hacia su mismo sexo, en los centros penitenciarios.

Personas Privadas de Libertad.- Durante este miramos con agrado los resultados luego de la emisión del informe final con recomendaciones, mediante el cual, pretendimos que el Ministerio de Justicia y Paz implementara la visita íntima entre personas del mismo sexo, tal cosa porque pese a un voto de la Sala Constitucional, no se había implementado ninguna medida para adaptarlo a la realidad intracarcelaria; situación en la actualidad cambió por completo.

Se mantiene en etapa de monitoreo la ejecución del préstamo BID para la construcción de Unidades Productivas, las cuales tienen como finalidad ubicar en estas a al menos 2500 personas privadas de libertad, en este tema se indica que se iniciarán las obras en el segundo semestre del año 2014.

Calidad de vida y protección del medio ambiente.-

Derecho a la salud y los servicios del Estado en esta materia.- Con la elaboración del “Informe Especial de la CCSS” se abordaron diversos temas, entre ellos el de formación y distribución de especialistas en la Caja Costarricense del Seguro Social. La distribución realizada este año⁸, respondió a los criterios institucionales definidos con antelación y previa negociación con los sectores profesionales. El mayor logro quizá, fue la asignación a zonas rurales del país que por tradición, han sido privadas en mucho de recurso humano. Con igual satisfacción se observa la descentralización de los profesionales de los “grandes hospitales del país” para asignar más médicos a las Áreas de Salud. Este criterio no sólo hace equitativa la distribución, sino también más homogénea y técnica, pues es conteste con el criterio del fortalecimiento de las redes de servicio a todos los niveles. En dichas Áreas se asignaron 30 especialistas.

Listas de espera.- El abordaje de la Defensoría se ha focalizado en la creación de criterios de priorización, existiendo a la fecha los siguientes avances importantes. Que dentro de los pacientes más antiguos en la agenda, se dé prioridad a los pacientes con diagnóstico oncológico, solicitando a los establecimientos de salud la programación de por lo menos 6 semanas de agenda de quirófanos. La Gerencia Médica de la CCSS ha solicitado a las Direcciones Regionales la implementación de un mecanismo de conteo de horas utilizadas de manera efectiva en los quirófanos, mediante una planilla e indicador especial, con el fin de asegurar que los quirófanos que estuviesen funcionando trabajaran efectivamente las cinco (5) horas laborales por turno. De acuerdo con los datos que reporta la CCSS, con la aplicación de las alternativas de abordaje el corte de lista de espera en cirugía para el mes de junio 2012, fue de 107.288, mientras que para el mes de setiembre del mismo año el número fue de 90.680, es decir una reducción del 16.6089.

⁸ CENDEISS, oficio No. D.E.-0828-13 de fecha 18 de marzo de 2013.

⁹ CCSS oficio No. GA-10621-13 del 23 de enero de 2013, oficio No. GM-UTLE 18234-13 del 14 de marzo del 2013.

Iniciativa de Diálogo Nacional VIH y Sida.- El proceso de Seguimiento al Diálogo Nacional ha significado para la Defensoría durante mi gestión, mantener contacto con las personas y organizaciones que plantearon sus quejas en noviembre del 2012, así como con representantes gubernamentales en quienes recae la responsabilidad de brindar respuestas; así como un importante esfuerzo de nuestro equipo de trabajo para analizar, clasificar y dar respuesta a las situaciones planteadas. 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 y sida; y logramos la elaboración del Plan Institucional de respuesta al VIH de la Defensoría de los Habitantes. Otro logro relevante es el re-posicionamiento y la dinamización de la temática de VIH y sida en la agenda de varias instituciones públicas. La necesidad de institucionalizar planes y políticas en materia de VIH y sida se ha visibilizado con mayor claridad.

Derecho a una vivienda digna.- Desde el informe de labores 2009-2010 en la Defensoría visualizamos que una deuda importante que tiene el Estado costarricense es la ausencia de una Política Pública Nacional de Vivienda, que garantice un verdadero acceso a vivienda a la clase más necesitada del país. Como producto de esa necesidad y por nuestra intervención, desde el 2010 el Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos inició un acercamiento con las instituciones del Sector Social y puso en consulta interna y externa en su página web la Política Nacional de Vivienda, con el fin de contar con las observaciones de todos los actores de la sociedad y ha sido formulada bajo el enfoque de derechos humanos, en procura de impulsar la vivienda adecuada y polifuncional.

En el informe 2009-2010 la Defensoría también demostró que el país no contaba con instrumentos legales para brindar una respuesta a sus habitantes en casos de una emergencia. Se evidenció la ausencia de comités locales de emergencia, la atención desarticulada de algunas instituciones, la poca claridad de la responsabilidad centralizada, la ausencia de protocolos de atención, la no incorporación de los mapas de amenazas en los planes reguladores municipales, la inexistencia de una lista única de damnificados, entre otras cosas. Producto de las recomendaciones giradas por esta Defensoría en esta materia y de la labor realizada en las comisiones técnicas, es que ya se cuenta con el *Proyecto de Ley N° 18.799, denominado "Adición de un título octavo, capítulo único a la*

Ley 7502 Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, del 13 de noviembre de 1986, para la creación de un Régimen de Atención de Soluciones de Vivienda de Interés Social en casos de Emergencia”.

Derecho a un Patrimonio Histórico y Arquitectónico.- Entre los logros puntuales en esta materia en los cuales ha tenido participación la Defensoría de los Habitantes, se menciona la restauración de la Antigua Botica Solera por parte de la Municipalidad de San José; la protección y conservación los edificios declarados patrimonio propiedad de la Asamblea Legislativa, acertadamente, en el año 2012 se inicia la restauración del Castillo Azul; la declaratoria como patrimonio histórico arquitectónico del Puente Real ubicado en Liberia.

Sobre las gestiones de la Administración Pública.-

Acceso a servicios públicos vitales.- La Defensoría intervino de manera eficaz y con éxito en un conflicto administrativo entre el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados y el INDER “anteriormente IDA” y que estaba afectando a las personas que arriendan terrenos en las comunidades de Paso Canoas, La Cuesta y Laurel, en el cantón de Corredores. El problema era que la normativa del ICAA exige la presentación de una serie de requisitos para otorgar una paja de agua, por lo que el ICAA estaba requiriendo al INDER una serie de trámites complementarios que garantizaran las deudas que pudieran generar las pajas de agua que se brindara a los arrendatarios. Debido a que existía un problema de salud pública en el tanto las personas arrendatarias no contaban con el servicio de agua potable, la Defensoría solicitó la intervención de la Ministra de Salud y por medio de dichas gestiones, se logró solventar el problema y brindar el servicio de agua potable a las familias y comunidades consideradas de interés social.

Atención y prevención de conflictos mediante otras formas de intervención.- Como ejemplo (entre varios) rescatamos que la Defensoría fue parte mediadora entre la Junta de Protección Social y los vendedores de lotería y la seccional de ANEP, en diversas reuniones de trabajo los interesados plantearon sus peticiones, las cuales fueron analizadas y discutidas por todos los presentes, desestimándose unas y modificándose otras, hasta llegar al acuerdo firmado por las partes.

La intervención de la Defensoría en su rol mediador en el presente conflicto, fue fundamental para generar un clima de confianza entre las partes y resolver aquellos aspectos de la negociación que podían afectar la continuación del diálogo.

La concesión de la carretera San José – Caldera.- La construcción ha representado para el país la primera gran obra de infraestructura vial que fue dada a una empresa privada bajo el régimen de concesión de obra pública. La Defensoría de los Habitantes recibió a diversos grupos de habitantes quienes acudieron a manifestar sus quejas por la gran cantidad de irregularidades, ante lo cual se tomó la determinación de investigar este asunto bajo dos ópticas diferentes: lo referente al tema de las tarifas y a la parte jurídica y contractual. Por las las irregularidades detectadas en la investigación la Defensoría interpuso una denuncia ante el Ministerio Público, denuncia que actualmente se encuentra en trámite.

Iniciativa ciudadana sobre reforma a Ley de Tránsito.- Durante el presente periodo, la Defensoría tuvo una importante participación en lo que fue la modificación a la Ley de Tránsito, en dicho sentido, un grupo de personas y de organizaciones de la sociedad civil (IAFA, ACONVIR, RENACER, Hospital Nacional de Niños, entre otras), solicitaron a la Defensoría de los Habitantes un espacio de reunión tendente a coordinar e impulsar la creación de una iniciativa popular que abogue por la conducción responsable en nuestras carreteras. La Defensoría fue crítica al revisar el proyecto de ley que pretendía flexibilizar el límite de concentración de alcohol en la sangre y en tal sentido, alzó la voz al indicar que resulta impensable que mientras la tendencia mundial va hacia la cero tolerancia, los proyectos de ley en su momento pretendieran llevar a Costa Rica en la dirección contraria, atentando contra la vida y la salud.

Acciones en defensa de los derechos de los estudiantes y el acceso textos educativos.-

Uno de los casos más representativos se relaciona con varias denuncias de estudiantes preocupados por los alcances de la excepción contemplada en la Ley de Derechos de Autor, respecto al uso de fotocopias para estudiar. En razón de lo anterior, se llevaron a cabo diversas reuniones con sectores involucrados en el asunto, tales como el Movimiento Fotocopiando para Estudiar, la Cámara del Libro, el Registro de Derechos de Autor y COMEX, entre otros.

Dado lo anterior, en coordinación con especialistas en temas de propiedad intelectual, se procedió a elaborar un proyecto de reforma al artículo 74 de dicha ley, y una propuesta de reglamento, mismas que se sometieron a consulta de todas las partes involucradas a fin de recibir observaciones al respecto, y, eventualmente, mejorar la propuesta. Con la reforma se pretende darle claridad al asunto y ampliar el campo de la excepción, incluyendo no sólo la educación propiamente dicha, sino también la crítica, comentario, enseñanza, etc. Además, se busca establecer un procedimiento que rijan la solicitud de fotocopias, donde quede claramente establecido quién es la persona que solicita la copia y con qué finalidad lo hace, esto a efectos de evitar que algunas personas hagan uso de las fotocopias con el fin último de lucrar.

Acciones de la Defensoría en temas de gestión del riesgo.- Durante la presente gestión, se pretendió que la Defensoría conociera e identificara las recomendaciones emitidas por la Comisión Nacional de Emergencias a los Gobiernos Locales, para la atención e intervención oportuna en aquellos cantones o áreas geográficas específicas que presentan mayores niveles de vulnerabilidad, ello con el fin de identificar el cumplimiento de la Ley Nacional de Emergencias y Prevención de Riesgos, Ley N° 8488, en cuanto a la creación de los Comités Regionales, Municipales y Comunales de Emergencias y su acreditación y capacitación por parte de la Comisión, lo cual concluyó con el informe final con recomendaciones dirigido a la Comisión Nacional de Emergencias y a las municipalidades consultadas.

Limón Ciudad Puerto, un proyecto que camina lento y un pueblo que requiere respuestas.- La Defensoría, dentro de su labor contralora de legalidad de las actuaciones del sector público, da seguimiento a la ejecución del proyecto Limón Ciudad Puerto, mismo que surge como una de las aristas de un programa integral de desarrollo que el Estado ejecuta, con el cual se busca incentivar el crecimiento y el progreso en esta provincia. En virtud del avance lento del proyecto, la Defensoría ha instado en múltiples ocasiones a los entes y funcionarios encargados para que garanticen una coordinación efectiva en aras de darle celeridad al mismo, y así cumplir con los fines propuestos y comenzar a brindar soluciones a los y las habitantes de Limón.

Una propuesta de solución a la ocupación en la Zona Marítimo Terrestre.- este ha sido un tema de suma importancia y sobre el cual se ha brindado una atención especial,

particularmente, los problemas jurídicos y sociales que se generan en dicha zona costera tienen una incidencia directa en la afectación al ejercicio de los derechos humanos de las personas que habitan en dichas zonas. Conscientes de que los desalojos causarían enormes problemas sociales, la institución emitió un informe en el cual se brinda una posición activa y formal en relación con la problemática y se emiten una serie de conclusiones y determinaciones de índole técnico legal sobre la posibilidad y viabilidad de incorporar dentro de los Planes Reguladores, la creación de dos figuras nuevas: Zonas de Reubicación y Zonas No Concesionables en espacios de la zona restringida.

Con el fin de profundizar en la viabilidad técnica de la propuesta, la Defensoría decidió contratar al Programa de Investigación en Desarrollo Urbano Sostenible (ProDUS) de la Escuela de Ingeniería de la Universidad de Costa Rica, a través de la Fundación de la Universidad de Costa Rica para la Investigación (FUNDEVI) y de ella se recibió el estudio denominado "*Zonas no concesionables de administración municipal en el marco del ordenamiento territorial costarricense, implicaciones dentro de los Planes Reguladores Costeros*". Dicho estudio fue remitido a las autoridades del Gobierno de la República así como a los Gobiernos Locales. La relevancia de dicho estudio radica en que por primera vez, desde la instauración de la ley de la zona marítimo terrestre, se brinda una salida al conflicto de tenencia de tierras, esto al poder trasladar a las personas que pudieran estar ubicadas en la zona pública a un sector de la zona restringida.

Otras gestiones sobre el tema de Zona Marítimo Terrestre.- La Defensoría ofreció la colaboración de analizar los proyectos de ley que estuvieran en la corriente legislativa, determinándose si cada uno de se encontraban o no acorde con la legislación nacional y jurisprudencial en cuanto al tema de la zona marítimo terrestre. La propuesta impulsada por la Institución contó con el apoyo unánime de la mesa de diálogo, estableciéndose para un lapso de 2 meses el producto de dicho análisis. En setiembre del 2012 en las instalaciones del Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG), se hace la presentación de los resultados del análisis de 10 proyectos de ley por parte de la Defensoría, y además, se efectúan una serie de propuestas adicionales que pudieran ser tomadas en cuenta para valorar la pertinencia de incorporación de algunas de ellas en futuros proyectos de ley.

Investigación de Oficio sobre el Instituto Mixto de Ayuda Social.- Durante este periodo la Defensoría realizó una investigación de oficio relacionada con aparentes deficiencias

administrativas y financieras en la gestión de las Gerencias Regionales y Unidades Locales de Desarrollo del IMAS, dentro de las situaciones investigadas se encuentran las siguientes: Dilación en la atención y resolución de solicitudes, Inexistencia de un sistema de registro de nuevas solicitudes, ausencia de comprobante de solicitud a las personas usuarias. Las oficinas Regionales y Locales del IMAS se negaban a recibir nuevas solicitudes, bajo el fundamento de que se agotó la capacidad presupuestaria así como la participación de los Consejos de Desarrollo Humano en la recomendación y selección de los beneficiarios del IMAS, entre otros y gracias a la intervención de la Defensoría, el IMAS ha instruido a las Jefaturas de las Áreas Regionales de Desarrollo Social, la obligación de recibir toda documentación que sea presentada por los usuarios, haciéndose mención de la normativa que obliga al recibo.

La lucha del gremio de Transportistas. La Defensoría desde el año 2011 y como parte de los asuntos que en la presente gestión se han atendido con especial cuidado, ha brindado un acompañamiento directo al gremio de transportistas de carga pesada como parte de las defensas establecidas en contra de actos y omisiones atribuibles al Gobierno de la República, que atentan en contra de sus derechos.

Sobre los asuntos económicos.-

Durante mi gestión el tema de la revisión y análisis del tema de tarifas de servicios públicos ha sido parte de la agenda nacional como una prioridad. Irregularidades en el cálculo de los peajes de la Autopista a Caldera, es un ejemplo entre muchos. A partir de la investigación realizada, se denunció el que cálculo inicial de los peajes no respetó el principio del servicio al costo y que la metodología para la definición de la estructura de éstos, fue poco clara, lo cual, en mucho, dio la razón a los grupos de habitantes que en su momento manifestaron disconformidad con los altos niveles tarifarios, así como por la forma en que el cobro se distribuyó a lo largo de la carretera. Asimismo, se plantearon dudas razonables sobre la forma en que actualmente se estaba determinando el número de usuarios de la carretera (demanda) por cuanto los conteos eran únicamente realizados por la empresa concesionaria.

Las principales recomendaciones emitidas fueron: Revisar la estructura actual de los peajes de la carretera a Caldera para ajustarla al principio de servicio al costo, someter a

audiencia pública en la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos el nuevo esquema tarifario resultante y cualquier otra modificación futura a éste. Y establecer mecanismos independientes de control sobre la demanda de la carretera para evitar depender de las cifras que reporte la empresa concesionaria.

Metodologías tarifarias propuestas por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.- Como parte del seguimiento a una intervención de oficio en la cual se le recomendó a ese ente regulador someter a revisión y a audiencia pública las metodologías para la fijación de los precios de los combustibles y las tarifas de autobuses, se analizaron las propuestas que la Autoridad Reguladora sometió a audiencia pública. En las audiencias correspondientes, se expusieron los cuestionamientos técnicos y jurídicos de la Defensoría a las propuestas. ARESEP aún no ha aprobado ninguna de las metodologías sometidas a conocimiento público; pero no perdemos de vista la enorme incidencia que ha tenido la Defensoría en este tema.

Audiencias públicas en servicios públicos.- Se atendieron alrededor de 100 audiencias públicas convocadas por Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y la Superintendencia de Telecomunicaciones en materias como servicios de acueductos, transporte público, electricidad, entre otros.

Representación de los ahorrantes en materia de régimen complementario de pensiones.- Ante la denuncia por la falta de representación de los ahorrantes ante el CONASSIF (Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero) cuando se discuten temas relativos al régimen complementario de pensiones, la Defensoría comprobó que la representación existente y designada por la Asamblea de Trabajadores del Banco Popular no rendía cuentas a nadie ni tenía la Asamblea injerencia en sus actuaciones. Por ello, la Defensoría recomendó a esa Asamblea elaborar y poner en práctica un protocolo de relaciones entre tal representante y la Asamblea, de manera que ésta pueda tener conocimiento sobre las actuaciones del representante ante CONASSIF. La recomendación fue acatada y mejora con ello la representación ciudadana en este importante espacio.

Financiamiento de gastos corrientes mediante déficit.- La Defensoría investigó el impacto social del financiamiento de gastos corrientes mediante déficit en el Presupuesto Nacional

de Ingresos y egresos del año 2010. Concluyó que la crisis financiera y económica internacional afectó negativamente el desenvolvimiento de la economía nacional, pues esta es una economía abierta. En particular, se observó una fuerte contracción en la recaudación de ingresos fiscales a partir del 2009. El Proyecto de Presupuesto de la República para el año 2010 y la Ley en que devino, previeron el financiamiento de egresos corrientes con ingresos de capital. Esta situación se repitió con el presupuesto para el año 2011.

Al respecto la Defensoría ha considerado que, atendiendo a valores jurídicos superiores y con el objetivo de asegurar la realización de los derechos de las personas, así como el cumplimiento de las funciones estatales para lograr esa realización, resulta comprensible la actuación de las autoridades del Ejecutivo, como respuesta coyuntural a la crisis económica mundial para el ejercicio presupuestario 2010. Por lo que, fue criterio de esta Defensoría que sería mayor la lesión a los derechos e intereses de los habitantes al suspender la ejecución del Presupuesto para la atención de programas de carácter social. Para evitar que esta práctica se repita, la Defensoría consideró necesario recomendar al Poder Ejecutivo gestionar una reforma al artículo 6 de la LAFRPP para determinar, en una norma clara, las posibilidades de actuación legítima de las autoridades presupuestarias con cierta flexibilidad, en situaciones calificadas de excepción bajo parámetros objetivamente determinados y fácilmente constatables, que les permita financiar gastos corrientes con ingresos de capital sin quebrantar el ordenamiento jurídico, cuando circunstancias extremas así lo requieran.

Así mismo se hizo un llamado de atención al señor Ministro de Hacienda a efectos de que la formulación y la ejecución del presupuesto nacional se realice de conformidad con las leyes vigentes, y en particular, con el Artículo 6 de la LAFPP y de esta forma no se incurra nuevamente en prácticas contrarias a lo que establece el ordenamiento jurídico. Ese mismo llamado de atención se hizo al Poder Legislativo, pero la práctica continúa.

Incidencia en la corriente legislativa: Proyecto de ley de Solidaridad Tributaria, Proyectos de leyes relativos a la regulación de la industria eléctrica y propuestas de reformas a la ley de concesión de obra pública a la luz de la experiencia de la concesión de la carretera San José –San Ramón.- Se participó en la discusión pública de estos importantes temas propiciando reflexión para la toma de decisiones. Sobre el primer tema se

evidenciaron avances en relación con el proyecto de ley anterior, particularmente en materia de impuesto sobre la renta (renta mundial y renta universal), IVA (ampliación de la canasta exonerada y mejora de la propuesta de gravamen a los servicios de educación y salud).

Se remitió un documento resumen de las distintas iniciativas legislativas sobre el tema de la regulación de energía eléctrica desde el punto de vista de los derechos humanos.

Las dudas y críticas que generó el proyecto de concesión de la carretera a San Ramón llevan a esta Defensoría a pensar que, una vez más, el país tropezó con la misma piedra. Ciertamente, desde la teoría, la figura de la concesión de obra pública parece ser la solución a las dificultades que tiene el Estado costarricense para invertir en infraestructura de cierta envergadura a partir de sus propios recursos. Pero la historia parece indicar que, en la práctica, la concesión de obra pública ha sido una fuente de más problemas que soluciones. Sin embargo, antes de darle fin a la figura, quizás sería pertinente analizar si es posible que las lecciones aprendidas permitan realizar cambios en el sistema que minimicen las oportunidades de repetir los yerros del pasado.

La Defensoría ha considerado que podría valorarse hacer las siguientes enmiendas al sistema de concesión de obra pública¹⁰: Establecer en la ley que la Administración concedente debe demostrar al CNC que el objeto de la concesión no presenta roces de constitucionalidad, es acorde con el bloque de legalidad y que desde esa perspectiva, es susceptible de ser concesionado. La Administración concedente y el CNC, y las y los funcionarios públicos involucrados, deberán asumir las consecuencias jurídicas y pecuniarias que se deriven del fracaso de la concesión por razones de constitucionalidad o legalidad.

Reformar la Ley de Concesión de Obra con Servicios Públicos para incorporar en forma expresa la obligación de que la Administración concedente (no el Consejo Nacional de Concesiones) demuestre ex ante (antes de iniciar el proceso de licitación) que los estudios económicos, presupuestarios y financieros que previamente ha realizado revelan que el proyecto pretendido significará: Que es menos oneroso para el Estado

¹⁰ Algunas de estas sugerencias fueron planteadas por primera vez por la Defensoría en el Informe Anual 2002-2003

concesionar la obra o la prestación del servicio, que hacerlo por su cuenta con las mismas condiciones de servicio y calidad, Que aunque el Estado del todo no está en capacidad de realizar la obra o prestar el servicio, el costo será el menor posible según las características de la obra o del servicio, y dadas las necesidades que el Estado pretende satisfacer. Sobre este tema, hemos generado reflexión y hemos incidido decididamente para que los errores no se repitan en el futuro. De tal suerte, nos corresponde seguir trabajando y en plena participación e incidencia porque es un tema de derechos de las personas que debemos seguir de cerca.

La morosidad en el cobro de las cuotas obrero patronales y otros ingresos de la CCSS.-

El estudio realizado demostró que la CCSS es eficiente en el cobro de las cuotas obrero patronales de cada año. Sin embargo, no puede aseverarse lo mismo en cuanto a las cuentas morosas, a juzgar por los montos, la antigüedad y el número de cuotas atrasadas de un importante número de ellas, así como por el monto acumulado por ese concepto.

La investigación demostró que la Caja cuenta con diversos mecanismos para presionar a la hora de cobrar las obligaciones patronales, como es el cierre por mora superior a dos meses y el cobro de daños y perjuicios. Sin embargo, no parecen ser suficientemente severos o no son aplicados eficientemente por la CCSS. Por otro lado existe el mecanismo de arreglos de pago, que suspende las sanciones.

Esto llevó a la Defensoría a concluir que la Legislación que regula el campo de la Seguridad Social es débil y los procesos judiciales son demasiado lentos y finalmente ineficaces, pues cuando finalmente viene la sentencia de embargo contra los patronos, ya no existen los bienes o se encuentran gravados con garantías de primer y segundo grado por otras entidades acreedoras. Consecuentemente, la Defensoría solicitó a las y los señores Diputados la revisión y reforma de la ley constitutiva de la CCSS con miras a hacer más coercitivo y riguroso el cobro de las obligaciones con la Caja.

Informe especial de la CCSS.- En forma paralela a la presentación del Informe Anual 2011-2012 y en virtud de la crisis que en ese periodo sacudió a la CCSS, la Defensoría emitió un Informe Especial que analizó los problemas que aquejaban a la CCSS y su impacto en los servicios de salud, reflejados en las quejas que diariamente las y los habitantes remitían a esta institución. El estudio realizado por la Defensoría tomó como punto de partida los análisis que hasta ese momento habían efectuado la Auditoría Interna

de la CCSS, la Contraloría, la Organización Panamericana de la Salud y el Equipo de Especialistas designado por la Presidencia de la República. Para el abordaje de dicho trabajo, se dividió el análisis en 3 temas: atención médica (listas de espera y formación de especialistas), asuntos relativos a la contratación administrativa y sistema de compras públicas, y cuestiones orden financiero-presupuestario.

En ese Informe, y en el ejercicio de sus competencias, la Defensoría emitió diversas recomendaciones a la Presidencia de la República, a la Ministra de Salud, a la Contraloría General de la República, Junta Directiva de la CCSS, Presidencia Ejecutiva de la CCSS, y Auditoría Interna de la CCSS. A todas estas recomendaciones se les ha dado el seguimiento correspondiente.

En el periodo 2012-2013, sin desatender las solicitudes de intervención que las y los habitantes diariamente presentan por problemas en la prestación de los servicios de salud de la CCSS, la Defensoría dio seguimiento las acciones de la CCSS en cumplimiento de sus recomendaciones. Para ello, se solicitaron a la CCSS informes de avance del cumplimiento de lo recomendado en tres momentos agosto 2012, diciembre 2012-enero 2013 y abril 2013. Este último informe fue presentado por los seis Gerentes de la CCSS en una actividad organizada por la Defensoría, en la cual representantes de organizaciones sindicales y civiles y algunos diputados. El seguimiento a ese Informe Especial continúa al día de hoy.

Reestructuración del CNP.- La Defensoría demostró que la reestructuración del CNP se realizó con criterios estrictamente financieros, cuya finalidad era contraer la planilla, reducir gastos en procura de un mejor balance financiero, independientemente de si la nueva estructura y recursos del CNP le permitían cumplir con los objetivos y actividades que su Ley Orgánica y otras Leyes conexas le imponen como obligaciones con el sector agropecuario nacional.

En su Informe Final la Defensoría denunció que la reestructuración fue elaborada en escasos dos meses, siendo que el documento presentado a Mideplan, para su aprobación incumplió, con diversos aspectos fundamentales: La propuesta es contraria al marco legal del CNP, a la directriz de Mideplan N° 021-plan del 17 de mayo del año 2007 y a pronunciamientos de diferentes entes; Incumple por el fondo con los lineamientos y a

guías obligatorias de ese Ministerio; El diagnóstico contenido en la propuesta no es un estudio técnico que sirva de sustento a la propuesta de reorganización; (d) El proceso de elaboración de la propuesta incumplió con artículo 3° de la Ley No. 7668 por parte de la Administración Superior del CNP, al negar la participación de una de las agrupaciones sindicales de la Institución.

Actualmente, la legalidad del proceso de reestructuración del CNP está en por determinarse en los Tribunales de Justicia, en un proceso contencioso administrativo interpuesto por los sindicatos del CNP.

Reestructuración de FANAL.- En esta investigación la Defensoría encontró que la propuesta de modernización y reorganización de FANAL no contó con un estudio técnico que justificara la eliminación de las áreas y departamentos administrativos y de apoyo de la Fábrica y menos cómo estas funciones serían asumidas por sus homólogas del CNP (Auditoría Interna, Asesoría Legal, Cómputo y Recursos Humanos, entre otros), dado que el giro productivo y comercial de ambas instituciones es completamente diferente. Sobre este tema seguimos generando discusión e incidencia y le damos seguimiento.

Sobre la Refinería.- La investigación realizada por la Defensoría en torno al Proyecto de ampliación y modernización de la refinería de RECOPE en Moín, Limón, demostró que el interés en el proyecto, per se, obliga al país a mantener durante los próximos 30 años el modelo energético aplicado en las últimas dos décadas, el cual es cuestionado en muchas instancias por el nivel de contaminación que tiene implícito.

Específicamente en cuanto a la gestación del Proyecto y la participación de diversas empresas en la misma, la Defensoría encontró diversos conflictos de intereses que atentaban contra la transparencia del proceso. Primero, la empresa china HQCEC que realizó los estudios de pre y factibilidad pertenecía al mismo grupo económico de la empresa CNPC o consorcio petrolero chino, situación que no cumple con lo establecido en el Acuerdo de Empresa Conjunta, que establece que la empresa que realice los estudios de factibilidad del proyecto debe ser una empresa ajena a las partes. Segundo, la contratación de la empresa WorleyParsons para validar los resultados del Estudio de Factibilidad de HQCEC no debió realizarse porque su participación se realizó al amparo de la negociación del contrato de Ingeniería Básica Detallada (FEED) y Supervisión de

Ingeniería Procura y Construcción (EPC), de manera que si la validación del estudio de factibilidad era positiva la empresa WorleyParsons (que valida el estudio) se aseguraba esos contratos (FEED y EPC). Y tercero, que la contratación de WorleyParsons como empresa supervisora de la Ingeniería Procura y Construcción (EPC) del proyecto presentaba un conflicto de interés, debido a que dicha empresa se había contratado para la validación del estudio de factibilidad de HQCEC y el diseño de la ingeniería básica del proyecto (FEED).

Otros hallazgos importantes en torno al proceso del proyecto, señalan que los estudios de factibilidad realizados (HQCEC y WorleyParsons) evalúan la factibilidad desde el punto de vista privado (para la empresa), de manera que sólo miden la rentabilidad para la inversión que realice la empresa conjunta SORESCO, sin considerarse la rentabilidad para RECOPE como empresa operadora del proyecto ni para la economía del país como un todo. Asimismo, se descubrió que los incrementos de los precios de las materias primas y los costos de operación de la nueva refinería, -no previstos por el estudio de factibilidad-, serían trasladados íntegramente al precio al consumidor final de los combustibles sin que la cuota de arrendamiento de la refinería absorba parte de los mismos, de manera que la eventual rebaja en el precio de los combustibles que en su momento se informó en la prensa nacional, era una especulación pues los impactos sobre el consumidor, RECOPE y el país no se evaluaron en los estudios de factibilidad, ni se contó con la participación de Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP) para definir el modelo de precios que regirán en el país.

Gestión de Fondo Nacional de Telecomunicaciones (FONATEL).- La Defensoría decidió abrir una investigación con el fin de dar seguimiento a la administración de esos recursos, cuyo destino de acuerdo con la ley indicada es el acceso universal, servicio universal y solidaridad. Concluida la investigación, la Defensoría encontró que al 1° de julio de 2013, transcurridos 5 años desde su creación, SUTEL no había ejecutado obra alguna ni financiado ningún proyecto con los recursos del FONATEL, a pesar de que tenía acumulado un capital de \$210 millones.

Por lo tanto, el derecho al acceso universal, servicio universal y solidaridad en el campo de las telecomunicaciones de muchas comunidades y habitantes no está siendo

satisfecho, a pesar de que hay una significativa cantidad de dinero disponible para atender esas necesidades.

Después de todo el análisis realizado, la Defensoría consideró que la SUTEL no había sido capaz de cumplir con la tarea encomendada por la Ley General de Telecomunicaciones en materia de servicio universal y ejecución de FONATEL y, por lo visto, durante este año 2013, muy probablemente no se ejecutará alguna obra importante.

No obstante, el informe de la Defensoría provocó la reacción de las autoridades del Gobierno, en especial del Ministerio rector (MICITT) que inició una importante labor de coordinación y seguimiento mediante la creación de la "Comisión Acuerdo Social Digital", con reuniones periódicas que cuentan con la participación del MICITT, SUTEL, Ministerio de Educación, Academia Nacional de la Ciencias y la Defensoría de los Habitantes –en calidad de observadora, donde se va analizando el avance en la implementación y desarrollo del ASD, que pareciera que finalmente y de forma coordinada ha empezado a dar los primeros pasos en firme.

Gestión del Consejo Nacional de Vialidad (CONAVI).- El atraso de Costa Rica en relación con el mantenimiento y desarrollo de su infraestructura ha sido un factor determinante para que en muchos casos se pierdan oportunidades de inversión y de comercio. Situación con la que se estarían menoscabando el derecho humano de las y los habitantes a tener una mejor calidad de vida y tener acceso a una mayor cantidad de bienes y servicios de calidad y bajo precio.

Esta afectación de los derechos humanos de los habitantes, aunada a las denuncias públicas con respecto a los importantes gastos en infraestructura defectuosa o que ha requerido de intervenciones o reparaciones de emergencia a un alto costo para el país, lo que movió a esta Defensoría a iniciar una investigación de oficio para ejercer su función de protección de los derechos e intereses de los habitantes y de control de moral y de legalidad de funcionamiento del sector público, especialmente del Consejo Nacional de Vialidad (CONAVI) que es el órgano encargado en forma primordial del mantenimiento y construcción de caminos.

La Defensoría concluyó con base en el análisis realizado que: 1.- el CONAVI no ha logrado alcanzar la capacidad administrativa necesaria para manejar los recursos y ejecutar las obras de infraestructura vial que el país necesita. 2.- Tampoco ha sido exitoso en el mantenimiento de la red vial nacional, ni en la construcción de obra nueva, ni tampoco en la fiscalización de la ejecución de obras. Así la Defensoría demostró que modelo de gestión propuesto con la creación del Consejo Nacional de Vialidad ha sido un fracaso. Por lo anterior y con base en el análisis la Defensoría recomendó considerar la posibilidad de cerrar el CONAVI y volver a concentrar las labores en un solo ente.

Reforma al Reglamento de Fondos de Inversión.- Se recibió han estudiado los eventuales perjuicios fiscales de una reforma al reglamento de Fondos de Inversión que el CONASSIF aprobó y que redujo a dos los integrantes de los diferentes tipos de fondos (inmobiliarios, desarrollo inmobiliario, entre otros). La Defensoría planteó su investigación en términos del motivo y causa de la reforma aprobada, así como de su posible impacto fiscal. Se recibieron los informes de ley del CONASSIF, la Superintendencia de Valores y el Ministerio de Hacienda. Este último informó que el CONASSIF remitió en consulta un borrador de reforma al reglamento que corrige el problema, precisamente por las razones de índole fiscal que ameritaron la intervención de la Defensoría.

Sobre los derechos de la niñez y la adolescencia.-

Consejo Nacional de la Niñez y la Adolescencia.- La Defensoría de los Habitantes hizo un recuento de algunas debilidades que enfrenta el Consejo Nacional de Niñez y Adolescencia y realizó un llamado para solventar dichas debilidades. A partir de las observaciones se logró identificar que a lo interno del Consejo se empiezan a gestar acciones para atender los vacíos identificados.

Dotación económica al Patronato Nacional de la Infancia.- Ante la dotación irregular de fondos para el PANI (según lo establece la Ley Orgánica n. 7648), en el año 2012 la Asociación de Abogados del PANI interpuso un Recurso de Amparo contra el Ministro de Hacienda. Y en vista de la importancia de tal acción, la Defensoría de los Habitantes presentó una Coadyuvancia en la Sede Constitucional. Por sentencia 2013-3691 de las 11:30 hrs. del 15-03-13, la Sala Constitucional, en votación de mayoría declaró con lugar

el recurso de amparo presentado por la Asociación de Abogados del Patronato Nacional de la Infancia contra el Poder Ejecutivo, quienes consideran que se asigna menos del 1% anual del impuesto señalado en el artículo 34 inciso a) de la Ley Orgánica del PANI. Los magistrados resolvieron prevenir al Ministro de Hacienda para que no incurra a futuro en los actos u omisiones señalados con respecto al giro del 7% de lo recaudado por el impuesto sobre la renta al PANI como lo establece la ley.

Educación en materia de derechos humanos para las personas menores de edad.-

En mayo de 2012 la Defensoría, el CIPAC y ONUSIDA iniciamos un proceso de apoyo al MEP, en conjunto con ONUSIDA y CIPACDH, para la capacitación y sensibilización a docentes del Ministerio de Educación Pública, en los temas de derechos humanos, violencia, cómo intervenir en los casos de Bullying en general y en los casos de Bullying por homo y lesbofobia, el cual tuvo un gran impacto en las personas capacitadas.

Educación en afectividad y sexualidad.- Desde inicios de esta administración la Defensoría ha señalado la ausencia del tema de educación sexual para las personas menores de edad, razón por la cual hemos celebrado la inclusión del programa "Educación para la Afectividad y la Sexualidad Integral" y su visión desde los derechos humanos en el cual destaca el componente de equidad de género, el respeto a la diversidad, la generación de espacios donde se discuta la reducción de la violencia, de las relaciones de poder y de las relaciones humanas dirigido a jóvenes de Tercer ciclo de la Educación General Básica.

Educación privada: deuda pendiente.- En últimos cuatro años, la Defensoría de los Habitantes ha venido señalando en sus Informes Anuales de Labores, la imperativa necesidad de regular normativamente la educación privada. Sin un marco regulatorio de la actividad, las y los niños y adolescentes de la educación privada se exponen a garantías mínimas de contenido curricular, permanencia/expulsión de estudiantes en el sistema educativo privado, garantías en el respeto a los derechos de las personas estudiantes, cobros desproporcionados en los aumentos en la mensualidad y matrículas, entrega de notas, certificaciones, títulos y retención de documentación. Es por ello que ha recomendado crear una figura que fiscalice las acciones y procesos en los que se ven inmersos las y los niños en la educación privada, pero para ello, como lo hemos reiterando, debe fortalecerse las competencias y facultades de inspección y fiscalización

del Ministerio de Educación Pública y en consecuencia se insta a la Asamblea Legislativa a disponer de un marco regulatorio de la educación privada que garantice el éxito educativo, permanencia y respeto a los derechos humanos.

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.

Educación con pertinencia cultural en los territorios indígenas.- En los últimos años se han recibido una serie de denuncias relacionadas con el desempeño académico y administrativo de los centros educativos ubicados en todos los Territorios Indígenas del país. Por tal motivo, se consideró necesario hacer una investigación general¹¹, y de los aspectos puntuales que fueron abordados en ella refieren a las condiciones en las que se desarrolla el Subsistema de Educación Indígena en todos los Territorios Indígenas de Costa Rica, los procesos administrativos en cuanto a la selección y contratación de personal docente/administrativo, los aspectos didácticos y calidad académica y la infraestructura educativa en cada uno de los Territorios Indígenas. Sobre este tema seguimos trabajando y por el momento –en vista de los hallazgos- lo hemos logrado posicionar como una prioridad.

¹¹ Expediente 99378-2012

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 oficio¹² 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.

La Defensoría ha sido insistente en señalar que el FONABE requiere del apoyo del Ministerio de Educación Pública para llevar a cabo su función de la mejor manera por lo cual reconoce el esfuerzo del Ministerio y dará apoyo y fiel seguimiento tanto a las acciones emprendidas por la administración como a los resultados de dichas gestiones y es en el marco de este proceso que la institución se encuentra a la espera de recibir copia del informe de intervención a FONABE que llevara a cabo el mismo Ministerio de Educación Pública.

Recurso de amparo presentado contra el Banco Nacional y a favor de un grupo de personas beneficiarias de FONABE.- El Fondo Nacional de Becas y el Banco Nacional de Costa Rica, suscribieron un convenio que tiene como propósito realizar los depósitos de las becas en esa entidad bancaria; esta relación inició en el 2002 y se formalizó en el 2007. Sin embargo, aun encontrándose vigente el convenio entre el Fondo y el Banco, la Defensoría de los Habitantes tuvo conocimiento de que se presentaron algunas dificultades con la apertura de nuevas cuentas, a nombre de la población beneficiaria que se incorpora al programa de becas. Esta situación afectó a un aproximado de 47000 personas becadas que teniendo el beneficio aprobado no lo recibían.

Pese a las gestiones y esfuerzos realizados las personas usuarias continuaban sin un medio de pago para recibir mensualmente los beneficios aprobados en su favor¹³. Ante este panorama la Defensoría de los Habitantes estimó pertinente la apertura de una

¹² Expediente N° 74383-2011

¹³ Expediente N° 102811-2012-SI

Investigación de Oficio¹⁴, el 19 de junio de 2012, así como la presentación de un Recurso de Amparo contra el Banco Nacional el 17 de julio del mismo año.

La resolución del Recurso de Amparo fue notificada a las partes el 24 de agosto de 2012 y en su Por Tanto, esta Sala Constitucional le ordenó lo siguiente al Banco Nacional de Costa Rica: *"Se declara con lugar el recurso, únicamente, contra el Banco Nacional de Costa Rica. Se ordena a Alfredo Volio Pérez y a Fernando Naranjo Villalobos, en su condición de Presidente de la Junta Directiva y Gerente General del Banco Nacional de Costa Rica, que procedan de forma inmediata a abrir y mantener abiertas las cuentas de las personas beneficiarias del Fondo Nacional de Becas, conforme venían funcionando, hasta tanto no se establezca otra alternativa que les permita retirar los dineros correspondientes al beneficio de becas."*

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 oficio¹⁵ 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.

Producto de la investigación se pudo determinar la urgente necesidad de asumir las medidas técnicas y administrativas a corto, mediano y largo plazo, que garanticen el acceso y la atención a la salud de forma eficaz y oportuna de las personas menores de edad que ya se encuentran dentro de una lista de espera en los diferentes servicios y de aquellos que, por una patología particular, se vean en la necesidad de hacerlo en el futuro.

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

¹⁴ Tramitada por medio de expediente N° 102798-2012-IO

¹⁵ Expediente N° 62150-2010

El siguiente cuadro documenta el incremento de denuncias experimentado entre los años 2010 y 2013:

Cuadro N° 1

DIRECCIÓN DE SEDES REGIONALES RECEPCIÓN DE SOLICITUDES DE INTERVENCIÓN ENERO 2010 A OCTUBRE 2013					
OFICINA RECEPTORA	AÑO DE RECEPCIÓN				TOTAL
	2010	2011	2012	2013	
ATLÁNTICA	964	586	706	1252	3508
BRUNCA	3280	2956	4738	4135	15109
CHOROTEGA	3182	2711	3329	3338	12560
NORTE	1935	2447	2771	2639	9792
PACÍFICO CENTRAL	1653	1696	1846	1545	6740
SUR	792	674	798	1085	3349
TOTAL	11806	11070	14188	13994	51058

Fuente: elaboración propia con datos estadísticos institucionales.

Es interesante observar que durante el período que se analiza las 6 oficinas regionales registraron en su conjunto más de 51.000 denuncias, lo que confirma la confianza que depositan los habitantes en nuestra institución, pero también lo indicado antes acerca de los múltiples desafíos para la consecución del desarrollo humano y el ejercicio pleno de derechos en el mundo rural. La lectura de estos números han reforzado, particularmente durante el cuatrienio que termina, la programación y ejecución de estrategias de educación en derechos humanos en las regiones periféricas para facilitar la participación ciudadana en la prevención de vulneraciones y en la atención de derechos violentados.

Involucramiento en comunidades rurales y vulnerables: una Defensoría cercana a las comunidades.- Si algún signo distintivo exhibe la gestión de las oficinas regionales durante la presente administración institucional, es el trabajo desplegado en comunidades lejanas y excluidas de cada una de sus regiones de competencia.

En acatamiento a la política institucional fijada para el cuatrienio, las sedes regionales profundizaron la planificación y ejecución de acciones para llevar los servicios institucionales fuera de sus oficinas y defender y promover los derechos humanos allí donde las personas en condición de vulnerabilidad no pueden siquiera denunciar los

atropellos y el abandono del Estado y la sociedad. Este esfuerzo, que se convino en denominar "Una Defensoría cercana a las comunidades", se expresó de formas diversas y entre otras.

Aporte especial 2011: Proceso de mediación en Isla Caballo.- Con el liderazgo de la Sede Regional Pacífico Central ubicada en Puntarenas, a inicios de 2011 la institución emprendió una estrategia de mediación entre la comunidad de Isla Caballo –Golfo de Nicoya- e instituciones públicas, con el fin de avanzar en la atención de las múltiples necesidades que afronta la población local.

En este proceso, a partir de una visita realizada por la Defensora de los Habitantes a la Isla en abril de 2011 y con la colaboración de la Universidad Nacional, se articuló un diagnóstico que reflejaba serias limitaciones en la calidad y oportunidad de los servicios públicos en materia de salud, tanto en el Ebais local como en el Hospital de Puntarenas, inadecuada disposición de desechos sólidos, problemas en la infraestructura y equipamiento de las dos escuelas existentes, limitaciones financieras y de transporte para las y los estudiantes que cursan secundaria en Jicaral, inexistencia de opciones laborales y formación para el trabajo dirigida a las mujeres, baja alfabetización, problemas de violencia doméstica, insuficiente presencia policial, inexistencia de energía eléctrica y deterioro de paneles solares.

Ante este panorama la Defensoría emprendió un proceso de mediación con las distintas instituciones involucradas para la atención de las necesidades diagnosticadas. Para tal efecto, conformó una comisión interinstitucional integrada por la Universidad Nacional, Municipalidad de Puntarenas, DINADECO, IMAS, INAMU y la coordinación de nuestra institución a través de su Sede Regional Pacífico Central. Adicionalmente, la Asociación de Desarrollo Integral de Isla Caballo tomó parte activa del proceso de mediación junto con entidades como la Fuerza Pública de Puntarenas, el ICE, el Hospital Monseñor Sanabria y el Servicio Nacional de Guardacostas.

Al finalizar el año 2011, la Defensora de los Habitantes visitó nuevamente la Isla para realizar un ejercicio de rendición de cuentas en el que se verificaron diversos logros en salud, vivienda, infraestructural comunal, educación, seguridad, atención a las necesidades de las mujeres, caminos, identificación de alternativas de energía, etc., todo

ello gracias a ese proceso estructural de intervención y mediación que se gestó desde la Defensoría.

Derechos laborales de las personas.- Durante los últimos cuatro años 2009-2013, uno de los temas que ha estado presente con un número importante de quejas admitidas, lo es el tema laboral, la desmejora en las Políticas Públicas relativas al empleo público en Costa Rica y a la ausencia de mecanismos oportunos que permitan al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, entidad asignada por Ley, cumplir con una labor más efectiva en la protección de los derechos laborales de los/ las trabajadores, tanto del Sector Público y Privado. Valga recordar que El Estado Social y Democrático de Derecho contempla como principios fundamentales la tutela del ser humano y de sus derechos de participación política y las relaciones sociales, instituyendo mecanismos de distribución de riqueza a través del salario, del ejercicio de derechos individuales y colectivos y de un conjunto de prestaciones que atienden al bienestar.

Costa Rica desde la promulgación de nuestra Constitución Política, eligió conformarse como una sociedad basada en la justicia social, siendo que con ello se aseguró que en nuestro Ordenamiento Jurídico se incorporaran las normas jurídicas necesarias para la defensa de los derechos laborales. En igual sentido, la aprobación que hiciera la Asamblea Legislativa de los Convenios de la OIT en materia laboral y de las Convenciones Internacionales de Derechos Humanos, garantizan que nuestro país cuenta con las normas jurídicas necesarias para otorgarle a toda persona trabajadora una protección efectiva en el trabajo que desempeñe.

Sin embargo, todas estas garantías laborales, actualmente, se están viendo violentadas constantemente por patronos inescrupulosos que han escogido liberarse de esas obligaciones y abocarse a una flexibilización laboral donde puedan variar jornadas laborales, pago de salarios por debajo del mínimo legal establecido para cada actividad y asignación de labores extenuantes, sin observancia del pago de las horas extraordinarias y una clara desmejora en la atención de la salud de los y las trabajadoras en los servicios médicos de la Caja Costarricense de Seguro Social. Y de todas estas irregularidades laborales, tanto en el Sector Público como en el Privado, ha dado cuenta la Defensoría de los Habitantes, en los informes anuales, particularmente durante la presente gestión; con

lo cual se ha logrado posicionar y denunciar el tema a nivel nacional, como uno sobre el que urgen medidas y que debe resolverse con urgencia.

Desmejora en condiciones laborales dentro del Sector Público y Privado.-

Al concluir el período la Defensoría de los Habitantes, ha hecho ver con vehemencia y preocupación a las señoras y señores Diputados, que se viene dando un retroceso evidente y sostenido en las reivindicaciones salariales y sociales obtenidas con la aprobación de normas jurídicas vigentes, como la Constitución Política, el Código de Trabajo y Leyes Orgánicas especiales que rigen con plena vigencia. Al respecto la Defensoría ha generado una importante incidencia para llamar la atención en algunas violaciones que se generan tanto en el ámbito del empleo público, como en el privado. Al respecto, ha dictaminado varios proyectos de ley sobre este tema y sobre el de acoso laboral.

La Defensoría ha levantado su voz, en temas de irregularidades en el disfrute y número de vacaciones, cambios en las jornadas laborales de trabajo, -sin que se hayan dado las reformas a las leyes oportunas que así lo determinen-, no pago y en tiempo de los salarios de algunos funcionarios del Sector Público, especialmente los interinos que sustituyen, la falta de atender las demandas presentadas por los trabajadores en cada uno de sus centros de trabajo, a la falta de una acción más enérgica de parte de los Jerarcas de prohibir acciones de discriminación en el ámbito laboral, con una actitud de respeto a los derechos de la persona trabajadora.

Valga rescatar que este fenómeno de violación de derechos laborales, también se da en el Sector Privado y pareciera que con mayor fuerza, y con problemas de impunidad de quienes cometen dichas acciones, por no contarse con una reforma laboral importante, que prevea tales agresiones y que de mayores herramientas a la Inspección Nacional del Trabajo; situación sobre la cual, la Defensoría también se ha manifestado en numerosas ocasiones y sobre lo que se sigue generando incidencia.

Hostigamiento laboral en el sector público: un tema sobre el que hemos generado incidencia.- Uno de los temas mayormente recurridos ante la Defensoría de los Habitantes, tiene que ver con las quejas recibidas de funcionarios y funcionarias del

Sector Público que han indicado ser víctimas de hostigamiento laboral.¹⁶ A pesar de que aún no contamos con una Ley promulgada por la Asamblea Legislativa que regule esta figura de violencia en el ámbito laboral, lo cierto es que la Defensoría ha venido trabajando en la atención de estas denuncias, emitiendo recomendaciones puntuales en cada caso y recomendando a los Jerarcas de Dependencias del Sector Público que no cuentan con un reglamento interno como *norma laboral especial* para prevenir, regular y sancionar la violencia laboral, que tomen las acciones oportunas necesarias para la promulgación del mismo. Esta estrategia de abordaje establecida por la Defensoría ha dado frutos, pues actualmente varias de las Instituciones ya tienen su Reglamento, dentro de del Gobierno Central, existe la norma especial laboral en los Ministerios de Justicia y Gracia, Agricultura y Ganadería, Presidencia, Gobernación y Seguridad Pública, Salud, entre otras dependencias.

Esto se evidencia en el incremento de denuncias que ingresan a la Defensoría sobre el tema de acoso laboral y por ello, al respecto estamos generando distintas acciones de incidencia, presencia y sobre todo, estamos insistiendo ante la Asamblea Legislativa, sobre la impostergable necesidad de legislar al respecto, para que se apruebe el proyecto de Ley, bajo el expediente No. 18140 contra el acoso laboral, pues consideramos que es un tema que no puede continuar sin una regulación normativa.

Defensa judicial de derechos e intereses de las personas y reglamentación interna.-

Acá ofrecemos un breve recuento, exclusivamente de aquellos procesos judiciales interpuestos durante el año 2013 directamente por la Defensoría o en los que coadyuva, desde una condición activa o pasiva, a la pretensión de los actores, por lo general habitantes organizados, y que fueron resueltos favorablemente por la autoridad judicial.

Procesos de inconstitucionalidad.-

1. Acción de Inconstitucionalidad interpuesta directamente por la Defensoría en contra de los artículos 98 inciso 6) y 102 inciso e) del Código Penal en cuanto

¹⁶ "Por acoso en el lugar de trabajo hay que entender cualquier manifestación de una conducta abusiva y, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad física psíquica de un individuo, o que puedan poner en peligro su empleo, o degradar el clima de trabajo. Tomado del libro El Acoso Moral, Marie-France Hirigoyen, Pág.48 año 2005.

incluyen las palabras “homosexualismo” y “prostitución” como parte de los supuestos de aplicación de medidas de seguridad en la normativa represiva aludida. El proceso se tramitó a través del expediente número 13-003150-0007-CO, **declarado con lugar** mediante voto N° 10404-2013.

2. Acción de Inconstitucionalidad contra el artículo 3 de la Ley de Impuesto de Personas Jurídicas. La Defensoría presentó la acción al estimar que viola el principio constitucional de la capacidad económica del contribuyente, derivado del artículo 18 de la Carta Política, por cuanto una vez realizado el estudio del expediente legislativo mediante el cual se tramitó esta Ley, se evidenció que la metodología de cálculo de las tarifas (para personas jurídicas activas y personas jurídicas inactivas) fue fijada sin efectuarse ningún tipo de estudio matemático, econométrico o de naturaleza técnica, lo que generó como resultado la fijación de un impuesto regresivo y, por ende, lesivo constitucionalmente. Actualmente, esta acción se encuentra en la etapa de estudio para su admisibilidad ante la Sala Constitucional.
3. Acción de Inconstitucionalidad contra los artículos 117, 118 y 132 del Decreto Ejecutivo N° 26921-MAG Reglamento a la Ley de Protección Fitosanitaria. El proceso se interpuso en cuanto omite la realización de estudios de impacto ambiental para la introducción, uso, manipulación, consumo y siembra de organismos transgénicos en Costa Rica. Como parte del sustento jurídico para incoar este proceso, se consideró el principio precautorio en materia ambiental, considerando que esas actividades pueden generar un importante impacto ambiental, lo cual repercute en la calidad de vida de las y los habitantes. Las normas impugnadas limitan la potestad del Estado de evaluar en forma integral el impacto que un proyecto de OGM pueda tener en una comunidad determinada o, incluso, en el país. La acción ya fue admitida por la Sala Constitucional y actualmente se encuentra en su análisis para la resolución de fondo.
4. Acción de Inconstitucionalidad en la que la Defensoría de los Habitantes interviene como coadyuvante activa, en favor de habitantes que incoaron el proceso contra la Resolución del Tribunal Supremo de Elecciones N° 753-E9.2013, de las quince horas y dieciséis minutos del 07 de febrero de 2013. La

Defensoría está coadyuvando a este proceso al considerar inconstitucional el rechazo del TSE a la solicitud de recolección de firmas presentada por los habitantes para iniciar un proceso de referéndum de reforma de normas constitucionales por iniciativa popular. La Defensoría estima que la resolución impugnada del Tribunal Supremo de Elecciones lesiona la figura del referéndum constitucionalmente tutelada y, por ende, vacía de todo contenido el principio de participación ciudadana, convirtiéndolo en una mera figura teórica pero inexistente de aplicación en el plano fáctico. Dicha Acción y su coadyuvancia fueron admitidas por la Sala Constitucional para su estudio y resolución de fondo, la cual continúa en trámite.

Procesos de amparo.-

1. Recurso de amparo interpuesto contra la Dirección General de Hidrocarburos, Transporte y Comercialización de Combustibles del Ministerio de Ambiente y Energía en aras de tutelar el derecho de acceso a la información privilegiado que para la Defensoría de los Habitantes, debe ostentar como una condición indispensable para el ejercicio de sus funciones sustanciales de defensa de los derechos de los habitantes. En el caso particular, el acceso a la información que le fue denegado a la Defensoría tiene como propósito efectuar una investigación relacionada con la comercialización del gas licuado.
2. Recurso de amparo interpuesto por el señor Rodrigo Álvarez Revelo en el marco de la realización del V Congreso Centroamericano de Bioética en contra de la Defensoría de los Habitantes. Si bien la Defensoría fungió como recurrida, lo cierto es que fue un importante espacio y escenario procesal para desarrollar la posición institucional como gestora de una formación de opinión en el tema de derechos humanos.
3. Durante el último año, la Defensoría presentó al menos tres recursos de amparo contra el Ministerio de Educación Pública (MEP), por rehusarse a adjudicar, alegando razones presupuestarias únicamente, códigos fijos para educación especial a personas menores de edad con necesidades educativas especiales. En el primer caso, el MEP se rehusó a asignar un código fijo para Educación Especial

para jóvenes del Colegio Técnico Profesional de Santa Elena de Monteverde y, en el segundo, un código para la enseñanza del idioma inglés para jóvenes de la Telesecundaria Anateri, en Zarceró. Estas medidas administrativas del MEP han lesionado y continúan lesionando los derechos de los niños, niñas y jóvenes con y sin discapacidad, a una educación accesible, asequible y cualitativa, lo cual ha sido así reconocido y declarado por la Sala Constitucional.

El primero de estos amparos ya fue declarado con lugar, obligándose al MEP a proceder con la apertura del código y el nombramiento del docente que los jóvenes del centro educativo necesitan. El segundo proceso de amparo fue presentado a inicios de diciembre de 2013. Se trata de un trabajo conjunto entre las Direcciones de Niñez y Adolescencia y de Asuntos Jurídicos, el cual ha dado frutos en beneficio de las personas menores de edad, pues en el año 2012 también fue presentado otro recurso de amparo por estas razones, el cual fue declarado con lugar.

Procesos contenciosos administrativos.-

La intervención de la Defensoría en esta sede judicial se ha producido como coadyuvante, en procesos que involucran temas de relevancia nacional o en defensa de derechos de sectores de la sociedad históricamente vulnerables o excluidos, tal y como se reseña a continuación.

Coadyuvancia Activa

1. En favor del proceso de medida cautelar interpuesto por la organización social denominada Foro de Occidente.

El propósito de este proceso es suspender todo tipo de negociación y pago por parte del Estado a la empresa transnacional OAS, encargada del proyecto de concesión de obra pública para ampliar la autopista a San Ramón. La suspensión se pretende en tanto se diluciden en un proceso de conocimiento si la cesión del contrato a esta empresa cesionaria está viciada de nulidad absoluta. Ésta es la postura de la Defensoría y del Foro de Occidente, al haberse evidenciado que al momento de efectuarse la cesión del

resolución que impone la medida cautelar y ha sido notificada para la audiencia respectiva ante la autoridad jurisdiccional en el mes de marzo de 2014.

Instrumentos normativos internos laborales.-

1. 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.
2. 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.
3. 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.