



Defensoría defiende a clientes que se quejan porque  
cuesta mucho que estos equipos dispensen de €1.000 y de €2.000

## Defensoría pide a bancos colocar billetes de baja nominación en cajeros automáticos



La Defensoría constató que los cajeros automáticos de los bancos Popular, Nacional, de Costa Rica y Bancrédito, tanto del área metropolitana como de zonas rurales, por lo general, no dispensan billetes de baja denominación como los de mil y dos mil colones.

Más información en Pág.2. *Foto con fines ilustrativos.*

Al Ministerio de Vivienda  
y a la CNE

**Defensoría  
cuestiona retraso  
en proyecto para  
indígenas**



Más información en  
Pág.6. *Foto con fines ilustrativos.*

## Defensoría solicita claridad sobre futuro del CNP



Más información en Pág.4.

*Foto con fines ilustrativos.*

Defensoría en  
comunidades

**Hoy atiende  
consultas en  
Quepos.**

Más información en  
Pág.7.→

Defensoría defiende a clientes que se quejan porque  
cuesta mucho que estos equipos dispensen de ₡1.000 y de ₡2.000

## Defensoría pide a bancos colocar billetes de baja nominación en cajeros automáticos

La Defensoría de los Habitantes solicitó a los bancos estatales modificar la política operativa que aplican actualmente respecto a la limitación para que cajeros automáticos dispensen billetes de mil y dos mil colones.

La solicitud responde a una investigación realizada por la Defensoría en la cual se constató que los cajeros automáticos de los bancos Popular, Nacional, de Costa Rica y Bancrédito, tanto del área metropolitana como de zonas rurales, por lo general, no dispensan billetes de baja denominación como los de mil y dos mil colones.



**La banca pública justifica esta medida en escasez de billetes y costos operativos, el Banco Central sostiene que existe suficiente cantidad para satisfacer necesidades del mercado.**

*Imagen con fines ilustrativos*

En consulta realizada por la Defensoría, los cuatro bancos justifican la medida, entre otras razones, por el deterioro que presentan los billetes de mil colones lo cual afecta la adecuada dispensa provocando atascamientos de los cajeros automáticos, la escasez de dicha moneda en el mercado, a un supuesto comunicado realizado por el Banco Central que indicó que no se estaría distribuyendo dicha denominación y, a los costos operativos que implica trabajar con billetes de bajo valor.

Así las cosas, la Defensoría solicitó a las autoridades del Banco Central referirse a la supuesta existencia de una directriz de la institución que limita a los cajeros automáticos suministrar dichas nominaciones.

Según los informes brindados por la entidad, existe suficiente cantidad de billetes de mil colones para satisfacer las necesidades del mercado, asimismo cualquier billete deteriorado de mil colones puede ser cambiado por uno nuevo; y no existe ningún tipo de directriz o prevención emitida por dicho Banco de la cual se puede deducir que habrá escasez de inventario y circulante de dicha moneda.

“El Banco Central mantiene inventarios suficientes de las distintas denominaciones de billete, que permiten atender apropiadamente los requerimientos de la economía; no existen políticas que restrinjan de manera alguna el uso del billete de baja denominación, en especial el de mil colones”, detalló la Dirección del Departamento de Tesorería del BCCR en el oficio DSF-TES-302-2010 a la Defensoría de los Habitantes.

Aunado a lo anterior, consultada sobre el mismo tema, la Superintendencia General de Entidades Financieras informó que, dicha institución no ha emitido ninguna regulación acerca de la distribución de billetes mediante la modalidad de cajero automático y que las entidades poseen plena capacidad para definir las condiciones bajo las cuales ofrecen este servicio.



Imágenes ilustrativas

Ante este panorama es criterio de la Defensoría que, pese a que los bancos comerciales pueden dispensar a través de los cajeros automáticos aquellas denominaciones de billete que le brinden mayor eficiencia operativa, deben tomar en consideración las posibles afectaciones que se puedan provocar a sus clientes; asimismo, en aras de la eficiencia operativa, no puede dejarse de lado la prestación de lo que se considera un servicio público.

La Defensoría sostiene que el quehacer de la banca pública debe tomar en consideración las necesidades de todos los sectores que forman parte de la economía incluyendo aquellas actividades fundamentales para el desarrollo como la construcción, ferias del agricultor, taxis, pulperías, supermercados, entre otros, los cuales requieren para su actividad comercial cotidiana montos de dinero o denominaciones de billetes de menos valor.

“Para la Defensoría de los Habitantes el hecho de que existan disposiciones de los bancos públicos que limitan la circulación y el acceso de los usuarios de billetes de baja denominación por medio del mecanismo de cajero automático, lesionan la continuidad del servicio, situación que además vulnera la necesaria adaptación que todo servicio público debe prever. Si bien en la actualidad existe en el comercio otros medios para manipular el dinero como por ejemplo tarjetas plásticas e internet, una buena parte de la población costarricense no tiene acceso a este tipo de recursos, y por su situación económica se ven obligadas a utilizar billetes de baja denominación”, dijo la Defensora de los Habitantes, Ofelia Taitelbaum.

A este informe el BCR presentó un recurso de reconsideración, el cual se encuentra en estudio por parte de la Defensoría para su resolución final.

**Oficina de Prensa**

**Defensoría de los Habitantes**

## Defensoría solicita claridad sobre futuro del CNP

La Defensoría de los Habitantes solicitó a la Ministra de Agricultura y Ganadería, Gloria Abraham Peralta, informar si existen actualmente propuestas para modernizar el Consejo Nacional de Producción (CNP), institución perteneciente al sector agropecuario.



**La Presidencia Ejecutiva del CNP ha sostenido en reiteradas ocasiones a la Defensoría que no existe documentación o estudio formal para una posible modernización.**

*Imagen con fines ilustrativos*

La petición de la Defensoría se produce luego de que en varias ocasiones se ha consultado a la Presidencia Ejecutiva del CNP sobre este tema y la respuesta siempre ha sido que no existe documentación o estudio formal para una posible modernización; sin embargo, la problemática asociada a esta institución, hecha pública por los medios de comunicación, refiere un déficit institucional que deja entrever una situación confusa, poco clara respecto al futuro del CNP. Adicionalmente, en una reciente comparecencia de Román Solera Andara, presidente ejecutivo del CNP, ante la Asamblea Legislativa, manifestó que aún se consideran diferentes opciones para la modernización de esa entidad.

Ante este panorama, la Defensoría solicitó a la Ministra del MAG, como rectora del sector agropecuario, un informe en que se detalle:

- La situación actual del financiamiento de los gastos operativos del CNP mediante el superávit de los presupuestos del Instituto de Desarrollo Agropecuario, del Servicio Fitosanitario del Estado y del Servicio Nacional de Salud Animal, haciendo un comparativo de los superávits de esas instituciones entre los años 2009 y 2010 y el monto trasladado al CNP.

-Cómo se visualiza dicha institución en el ámbito del sector agropecuario y su contribución al fortalecimiento de los pequeños y medianos productores agropecuarios en el corto y mediano plazos en materia de competitividad.

-Si existe algún lineamiento o directriz impulsado por su despacho hacia el CNP enfocado a la atención de emergencias en el sector agropecuario a consecuencia de fenómenos naturales y/o encarecimiento de los precios internacionales de productos básicos que afecten al consumidor interno.

Recientemente se recibió respuesta por parte del Gerente General del CNP donde manifiestan, entre otras cosas, desconocerse los datos del superávit de los presupuestos del 2008 y 2009 de las tres entidades y su traslado a la institución, y adicionalmente se informó que se realizan los censos en las zonas afectadas para determinar el impacto de las lluvias en los días anteriores, así como se darán los subsidios temporales a los trabajadores y productores agrícolas que perdieron sus cosechas con un presupuesto de tres mil millones de colones que actualmente se encuentran en el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

**Oficina de Prensa**

**Defensoría de los Habitantes**

」

」

Al Ministerio de Vivienda y a la CNE

## Defensoría cuestiona retraso en proyecto habitacional para indígenas

La Defensoría de los Habitantes pidió explicaciones a la Comisión Nacional de Emergencias y al Ministerio de Vivienda, por el retraso en la conclusión del proyecto habitacional que pretende dotar de viviendas a las familias indígenas que resultaron afectadas por las inundaciones ocurridas en Talamanca en el año 2005.



**Talamanca fue uno de los cantones más afectados por las inundaciones que azotaron el Caribe en enero del 2005.**

*Foto estrictamente ilustrativa*

La Defensoría ha venido dando seguimiento a este caso, en el cual según las autoridades correspondientes la adjudicación para la construcción de las viviendas se dio a la empresa Gestores de Vivienda bajo la modalidad “Llave en mano para las familias afectadas por inundaciones en Talamanca”; proyecto que iniciaría en setiembre del 2008; y que según ha constatado la Defensoría al día de hoy no ha concluido afectando a 17 familias.

En el proceso de estudio, la Defensoría recibió un oficio, el año anterior, de la Comisión Nacional de Emergencias donde se detalló que la empresa realizó dos prórrogas debido a las lluvias, situación que produjo un retraso de 1 año en la obra.

Pese a ello, conoce la Defensoría, a través de las y los afectados, que dicho proyecto habitacional no se ha concluido en su totalidad y que las familias se han visto obligadas a ocupar las viviendas aún sin terminar.

Ante este panorama, considera la Defensoría injustificable que desde el año 2005 existan familias a quienes no se les haya brindado una vivienda digna; y peor aún que durante todo este tiempo las instituciones responsables no hayan ejercido las funciones que les corresponden; específicamente el Ministerio de Vivienda, entidad responsable no sólo de garantizar el derecho a la vivienda, sino además de fiscalizar las obras desarrolladas por las empresas privadas contratadas para la construcción.

Así las cosas, la Defensoría solicitó a ambas instituciones públicas informar el estado actual y real de las viviendas construidas como parte del proyecto, las razones por las cuales la empresa no concluye las obras; así como las acciones que estarían emprendiendo tanto la CNE como el Ministerio de Vivienda por el incumplimiento de la empresa.

## Actividades de Defensoría para agenda semanal del 1° al 8 de diciembre



**La Defensoría atenderá consultas hoy en Quepos.**  
**Foto: DHR**

Recepción de denuncias en Quepos, en las instalaciones del IMAS. Horario: 8:00 a 3:00 pm	01 de diciembre 2010
Participación en la conmemoración del Día Internacional de las Personas con Discapacidad. Esparza, Puntarenas. Horario: de 9:00 a 2:00 p.m.	03 de diciembre
Capacitación sobre Derechos Humanos al personal docente y administrativo del Liceo Emiliano Odio de Esparza.	06 de diciembre 2010
Recepción de denuncias en Guácimo en las instalaciones de la Municipiplidad Horario 8:00 a 4:00 pm	07 de diciembre 2010
Charla sobre la labor de la Defensoría dirigida a docentes de escuelas en Guácimo. Horario: 10:00 am a 12:00 md	07 de diciembre 2010
Acto de premiación del concurso de dibujo, organizado por la Regional Atlántica en centros educativos de Limón , en el marco del Día Internacional de los Derechos Humanos. Lugar: Casa de la Cultura, Limón Horario: 10 am	08 de diciembre 2010
Acto de premiación del concurso de dibujo, organizado por la Regional Brunca en escuelas locales, para conmemorar Día Internacional de los Derechos Humanos.	08 de diciembre 2010
Recepción de denuncias en Upala, en las instalaciones de la Municipalidad local. Horario: 8:00 am a 4:00 pm	08 de diciembre 2010

Barrio México, Calle 22. Avenida 7 y 11  
Oficina de Prensa  
Teléfono 22482385

Correo: [atabash@dhr.go.cr](mailto:atabash@dhr.go.cr)  
[kquiros@dhr.go.cr](mailto:kquiros@dhr.go.cr)

---

## Estamos en la Web

[www.dhr.go.cr](http://www.dhr.go.cr)

Facebook: Defensoría de los Habitantes de la  
República

---

## Misión

La Defensoría de los Habitantes de la República es la institución responsable de proteger los derechos e intereses de las y los habitantes del país frente a las acciones y omisiones del sector público y en el cumplimiento de su mandato divulgará y promocionará esos derechos. Así mismo, velará porque el funcionamiento del Sector Público se ajuste a la moral y la justicia.

## Visión

Ser una institución fortalecida, dinámica y con credibilidad, regionalizada y accesible en el ámbito nacional, con legitimidad y objetividad en sus actuaciones que procura garantizar el respeto a los derechos e intereses de las personas contribuyendo al mejoramiento de la gestión del sector público

