

Miércoles 24 de marzo 2010

Actualidad informativa N°7

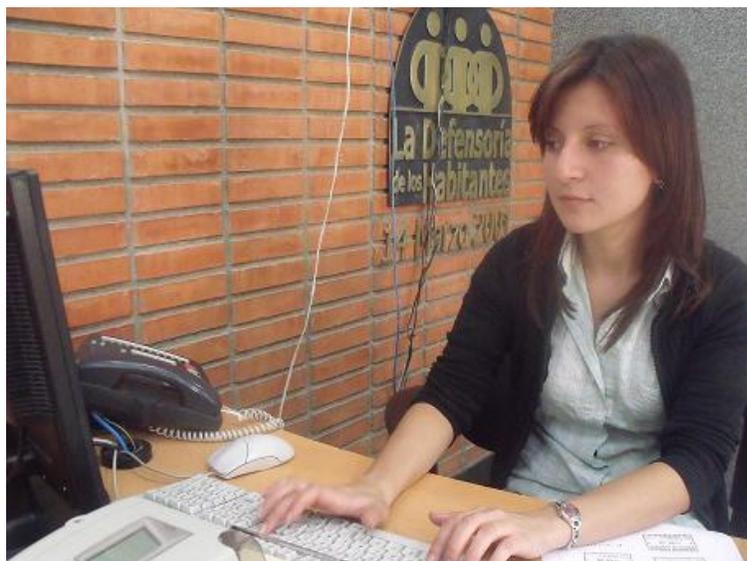
**Edición Especial:  
90 días de gestión**



## Defensoría atendió más de 4800 denuncias en el primer trimestre del año

Durante el primer trimestre del presente año, la Defensoría atendió 4.868 solicitudes de intervención, un 12% más con respecto al mismo periodo del año anterior, y un 45% más que en el 2007-2008. Más información en Pág.2.

*Foto Oficina de Prensa DHR.*



## Defensora concluye primer ciclo de inspecciones a regiones del país



Más información en Pág.7.

*Foto Oficina de Prensa DHR.*

### Otras informaciones:

\*Defensoría fija atención en defensa de usuarios ante alza en servicios públicos. *Pág.4.*

\*Defensoría acelera plan para atención de conflictos con respuesta estatal. *Pág.6*

\*Defensoría levanta su voz por las mujeres. *Pág.9.*

**Intervención abarcó desde inspecciones a los centros públicos hasta aplicación de trámites expeditos para atención de las quejas**

## **Defensoría atendió más de 4800 denuncias en el primer trimestre del año 2010**

Durante el primer trimestre del presente año, la Defensoría atendió 4.868 solicitudes de intervención entre denuncias y consultas de habitantes, sobre situaciones relacionadas con problemas en la prestación de los servicios públicos.

Las estadísticas reflejan que este año con respecto al año anterior (en el periodo que abarca del 17 de diciembre al 17 de marzo) se registró un incremento en la cantidad de quejas en más de 540 casos –un 12 por ciento de crecimiento- y con respecto al mismo período 2007-2008 el aumento en el ingreso de solicitudes de intervención alcanzó los 1.526 casos (para un crecimiento de un 45%).

Entre las principales quejas recibidas en el presente trimestre está la situación del transporte público –tarifas, calidad del servicio, estado de unidades, conflictos con paradas-, restricción a los derechos de las mujeres en el sistema de salud –tratamientos de cáncer de seno, listas de espera prolongadas para obtener resultados de examen de mama o efectuarse propiamente la mamografía-; preocupación en la región Chorotega por el acceso al agua; la lentitud en el otorgamiento de beneficio sociales –pensiones del régimen no contributivo y becas en el IMAS- en la zona norte; denuncia por faltante de especialistas en el hospital de la provincia de Limón; falta de fiscalización municipal, entre otros.

**La Defensoría puso en marcha, desde febrero de este año, dentro del proceso de defensa de los derechos de los y las habitantes, el acompañamiento de material audiovisual –vídeo y fotografía- en inspecciones que permitan visibilizar la problemática que denuncian los y las habitantes, y con ello, persuadir aún más a las autoridades públicas para la búsqueda de soluciones.**



**La Defensoría de los Habitantes recibe solicitudes de intervención por teléfono, correo electrónico, personalmente, por fax y por carta.**

**Foto Oficina de Prensa DHR.**

Las intervenciones de la Defensoría abarcaron desde la realización de inspecciones a los establecimientos públicos hasta la aplicación de trámites más expeditos en la atención de las denuncias, como por ejemplo, el uso del recurso de la llamada telefónica para incidir en la respuesta de un determinado caso que no requería de la apertura de un expediente formal.



Sumado a ello, la importancia de la presencia de la jerarca en las diferentes regiones del país como parte del proceso de acercamiento de la institución hacia las comunidades fuera del Área Metropolitana; la incursión de la Defensoría en las redes sociales para la atención de quejas y consultas –Facebook, Youtube-; entre otros aspectos.

Igualmente en la presente gestión, la Defensora de los Habitantes, Ofelia Taitelbaum, impulsó el apoyo del video, la fotografía y el audio, como material importante de prueba dentro del proceso de defensa de los y los habitantes, con el propósito no solo de visibilizar la problemática que pueden estar afectando al denunciante sino también para incidir en una forma más efectiva mediante el uso de la imagen ante las autoridades de la institución pública correspondiente.

Otro de los aspectos que también ha facilitado la gestión de la Defensoría es el fortalecimiento de los espacios de diálogo y búsqueda de respuesta a nivel interinstitucional para el abordaje integral de los conflictos, entre ellos, la problemática en los alrededores del mercado Borbón o la queja de contaminación de aguas negras por parte de edificaciones en el cantón de Escazú.

Asimismo la Defensoría en este último trimestre ha fomentado la construcción espacios de información a través del sitio web de la Defensoría [www.dhr.go.cr](http://www.dhr.go.cr), donde semanalmente se ha puesto a disposición del público un órgano de divulgación oficial digital sobre el quehacer de la institución, como parte del proceso de promoción de los derechos humanos en el país.

**Defensoría fortalece espacios de diálogo y búsqueda de respuesta interinstitucional**

## Centra atención en revisión minuciosa de solicitudes presentadas ante la Aresep Defensoría fija atención en defensa de usuarios ante alzas en servicios públicos

La Defensoría de los Habitantes enfila sus baterías en revisar minuciosamente una buena parte de las solicitudes de fijación tarifaria que presentan instituciones del Estado o prestadores privados, en procura de que los abonados no vayan a asumir un pago mayor al que se requiere para el funcionamiento de los servicios públicos.

Así lo hizo ver la Defensora, Ofelia Taitelbaum, como uno de sus principales ejes de acción desde el momento que asumió la institución en el campo de la defensa de los derechos e intereses económicos de los y las habitantes.

Para la Defensora, las instituciones públicas y privadas interesadas en un ajuste en las tarifas de los servicios tienen la obligación de aportar a los expedientes toda la información que permita a las personas o entidades interesadas en su revisión – como por ejemplo la Defensoría- analizar con detalle hacia dónde se van a canalizar los recursos solicitados. Esto garantiza no solo la transparencia sino también poder darle un seguimiento a que los montos asignados se dediquen realmente a los fines señalados.

Asimismo, la Defensora de los Habitantes, enfatizó en la necesidad de que las entidades que ofrezcan servicios públicos, presenten revisiones anuales ordinarias que dicta la ley de la Aresep, con el fin de evitar que transcurran periodos prolongados sin una revisión de sus tarifas que provocan no solo, un deterioro en la calidad de los servicios, sino también que impactan fuertemente los bolsillos de los costarricenses.

Otro de los aspectos de interés de la Defensoría, en los últimos tres meses, ha sido ejercer presión para buscar que haya una revisión en los modelos de fijación tarifaria con los que se calcula los ajustes del transporte público y el combustible, pues la institución sostiene que están desfasados, tienden a la alza en los precios y perjudica a los usuarios.



**La Defensora participa en una reunión con habitantes de Sabanilla de Montes de Oca para incidir en acciones ante el CTP por necesidad de cambiar recorrido de buses en Urbanización San Marino. Foto: Oficina de Prensa DHR**



**Defensora en audiencia pública por solicitud de alza en electricidad. Foto: Oficina de Prensa DHR**

“Por ejemplo, recientemente cuestionamos la metodología utilizada para aumentar los pasajes de los buses porque es un modelo viejo, con variables como el tipo de cambio de moneda que hoy es distinto a cuando se creó –el país pasó de mini devaluaciones a sistema de bandas- y por lo tanto, requiere un cambio urgente. Incluso, la Aresep permitió, en el último ajuste, que empresas morosas con la Caja recibieran un incremento en sus tarifas”, apuntó la Defensora de los Habitantes.

La Defensoría sostiene que estos modelos deben incluir parámetros más claros que permitan incorporar la calidad del servicio que se ofrece al habitante y no solo que sea, una fórmula matemática que mida costos y gastos.

En ese sentido, la Defensoría abogó porque se a corto y mediano plazo se establezcan nuevos procedimientos y metodologías con los principios regulatorios y tarifarios establecidos en la Ley 7593, para que si se otorgan ajustes sean justos y pueda existir con ello un verdadero equilibrio entre las necesidades de los usuarios y el de los operadores de los servicios.

Adicionalmente la Defensoría considera que la ARESEP debe impulsar un plan de capacitación, orientación y educación a las y los usuarios, a representantes de organizaciones comunales y al público en general, con el objeto de enseñar a la población qué cosas se deben estudiar de una solicitud tarifaria, qué elementos deben incorporarse en una oposición, cómo presentar una denuncia, entre otros temas, con el propósito de que la participación en las audiencias públicas sea realmente exitosa y haya más interés de los y las usuarias.

**Defensora sostiene que operadores de servicios públicos deben ofrecer toda la información que justifique realmente las pretensiones tarifarias, para que no exista la posibilidad de que los clientes vayan a asumir un pago mayor al que se requiere para el funcionamiento de los servicios.**

#### **Defensoría de los Habitantes activa en las audiencias públicas en los últimos tres meses**

\*Cuestionó petición de aumento de un 109% en las tarifas del sistema 911 por considerarlas excesivas.

\*Impugnó ante la Junta Directiva de la Aresep el reciente ajuste en las tarifas de autobuses de un 5,1% porque la metodología es rígida, obsoleta y tiende a la alza en perjuicio de los usuarios. Además porque se otorgó ajustes a empresas morosas con la CCSS.

\*Solicitó a la Aresep redimensionar la pretensión del ICE de un alza del 24% en promedio en la tarifa eléctrica, entre otras cosas, porque la información en el expediente fue insuficiente.

\*Criticó solicitud de Coopesca -zona norte del país- que pretendía un 16% promedio en la tarifa de luz para este año, por estimar proyecciones con tipo de cambio de referencia más alto que el existente a la hora de la audiencia. Resolución en la Aresep fue ya resuelta y se acordó rechazar la totalidad de la solicitud de ajuste.

## Impulsa labor de coordinación con instituciones para encontrar soluciones integrales a los problemas que denuncian habitantes

### Defensoría acelera plan para atención de conflictos con respuesta estatal



**La Defensora realizó una inspección en el Mercado Borbón como parte del seguimiento al caso.**

**Foto: Oficina de Prensa DHR**

La Defensoría de los Habitantes aceleró la implementación de un plan para la atención de problemas que denuncian los habitantes y que requieren de la intervención coordinada e informada de varias instituciones del Estado.

La Defensora de los Habitantes, Ofelia Taitelbaum, manifestó que muchas veces un mismo caso requiere de la participación y ejecución de acciones por parte de distintas instituciones, no obstante, cada una de ellas visualiza el problema desde su competencia, en forma individual y aislada, lo que impide un abordaje integral y una atención definitiva a las demandas de los y las habitantes.

Como ejemplos recientes donde la Defensoría viene aplicando dicho modelo está la problemática que existe en los alrededores del Mercado Borbón, y un caso de posible contaminación por depósito de desechos fecales en el cantón de Escazú.

En el primer caso, la Defensoría lidera un proceso de facilitación de diálogo entre las partes mediante la puesta en marcha de acciones que requieren la participación de la Municipalidad de San José, los patentados, el Patronato Nacional de la Infancia, el Ministerio de Salud, la Dirección General de Migración, entre otros. Con ello se procura que las medidas a aplicar se lleven a cabo en forma ordenada, respetando el proceso y con una visión de abordaje integral. Las denuncias en este caso se refieren a competencia desleal, inadecuada manipulación de los alimentos, venta de drogas, población trabajadora infantil y en condiciones de vulnerabilidad, personas en estado irregular, entre otras.

En el segundo caso, la Defensoría llamó a cuentas a autoridades del Ministerio de Salud, Minaet, Municipalidad de Escazú, Acueductos y Alcantarillados, vecinos y afectados, para que a través de una comisión interinstitucional se pueda buscar soluciones a la situación de aparente contaminación del ambiente y la salud.

“Muchas veces los costarricenses nos quejamos de la ingobernabilidad, de que por ejemplo, por un lado se reconstruye una vía y casi de inmediato otra institución abre un hueco y deteriora nuevamente la carretera, o en los casos anteriormente mencionados, donde se requiere del esfuerzo de todos para la implementación de acciones organizadas e informadas, donde haya participación y corresponsabilidad de distintos sectores para encontrar respuestas a los problemas. Es un proceso que requiere de más tiempo, eso lo sabemos y estamos conscientes; las soluciones no son inmediatas ni de la noche a la mañana; pero están siendo abordadas de manera planificada y ordenada”, dijo la Defensora de los Habitantes, Ofelia Taitelbaum.

**Con este plan se busca que las acciones que ejecuten las entidades públicas sean coordinadas, con una visión transversal y que requiere de un flujo constante de la información hacia todos los sectores involucrados.**

## Durante trimestre del 2010 visitó Limón, Puntarenas, San Carlos, Pérez Zeledón, Corredores, Ciudad Neilly, Golfito y Liberia

### Defensora concluye primer ciclo de inspecciones a regiones del país

La Defensora de los Habitantes, Ofelia Taitelbaum, concluyó el primer ciclo de inspecciones por las distintas regiones del país como parte del programa de acercar la defensa y educación de los derechos humanos a los pobladores que habitan fuera del Área Metropolitana.

Es así que durante el primer trimestre del 2010 visitó las comunidades de Limón, Puntarenas, Ciudad Quesada, Pérez Zeledón, Corredores, Ciudad Neilly, Golfito y Liberia, para atender, escuchar e intervenir en casos donde los y las habitantes denuncian omisión o falta de atención de los problemas locales por parte de las instituciones públicas.

Quejas contra el proceder de las Municipalidades, así como lentitud en los estudios para otorgar beneficios sociales, específicamente por parte del Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS) y de la Caja Costarricense del Seguro Social, fueron algunas de las principales quejas recopiladas por la jerarca de la Defensoría de los Habitantes.

Sobre la calidad de la prestación de estos servicios públicos, las y los habitantes denuncian la demora de los ayuntamientos para dar respuesta a gestiones administrativas que se presentan en el otorgamiento de permisos, patentes y cobro de impuestos, así como la ineficiencia para brindar los servicios que les competen, tal es el caso de reparación y mantenimiento de la red vial cantonal.

Asimismo, las y los habitantes consideran excesivo el tiempo que tarda la Caja a nivel local para aprobar o rechazar las solicitudes para optar por una pensión del Régimen No Contributivo; ya que luego de cumplir con los requisitos necesarios y presentar el formulario, la entidad aseguradora tarda meses en hacer una valoración social, requisito indispensable para el análisis de cada caso.

Aunado a lo anterior, otra de las quejas más frecuentes de las y los habitantes se refiere a la lentitud del IMAS para resolver las solicitudes de subsidios económicos, debido a la poca cantidad de profesionales en trabajo social a disposición, quienes son los encargados de aplicar las fichas de información social (FIS), estudio necesario para asignar estas ayudas.

Ante este panorama, cada día son más las personas que recurren a instituciones como la Caja y el IMAS en busca de beneficios sociales y se deben enfrentar a un sistema que responde lentamente a las necesidades de los pobladores de estas zonas.



**En su gira por distintas regiones del país, la Defensora se reunió con habitantes y representantes de organizaciones de la sociedad civil. Foto: Oficina de Prensa DHR**

Adicionalmente, la Defensora de los Habitantes realizó visitas, sin previo aviso, a algunas de las instituciones públicas, tal es el caso de hospitales y corporaciones municipales, para verificar la atención del público y conocer la situación sobre la prestación de sus servicios.

### **Otros casos**

En visita por el Hospital Tony Facio, la Defensora de los Habitantes conoció el sentir de funcionarios(as) y habitantes con respecto al tema de seguridad que se vive en el centro médico. Según expresaron algunos habitantes que conversaron con la jerarca, se requiere resguardo policial en el centro médico para evitar que se puedan registrar hechos de violencia dentro de sus instalaciones como ocurrieron en oportunidad y lo que ello significa para la integridad física de funcionarios y usuarios del servicio de salud.

Para las y los funcionarios estas condiciones han repercutido en la falta de especialistas, ya que muchos han tenido que trasladarse a otras zonas del país al ser víctimas de amenazas y extorsión; afectando a las y los pacientes. Luego de conocer esta situación, la Defensora expuso a autoridades del Hospital la necesidad de solicitar colaboración al Ministerio de Seguridad Pública y, además se lo hizo ver a la Ministra del ramo en una reciente reunión sostenida en su despacho.

Por otra parte, los alcaldes de Golfito, Corredores y Pérez Zeledón aprovecharon la visita de la Defensora para quejarse por la prohibición que tienen actualmente los gobiernos locales para extraer material de tajos y ríos, pues se convierte en una necesidad local para realizar obras públicas como por ejemplo, reparar caminos vecinales. Esto ha conllevado a que tengan que comprar material a precios más altos en perjuicio de las finanzas de los municipios.



**El alcalde de Corredores, Gerardo Ramírez, le expuso a la Defensora los principales problemas que enfrenta el cantón. Foto: Oficina de Prensa DHR**

Los alcaldes solicitaron a la jerarca de la Defensoría interceder ante la Sala Constitucional para que agilice la resolución de una acción de inconstitucionalidad, que se presentó hace aproximadamente dos años, y con la cual, mientras no se resuelva, se impide la aplicación de una ley que autoriza a los municipios a extraer tales materiales. Ante esta preocupación, la Defensoría estudia acciones a seguir en este caso.

**La Defensoría de los Habitantes cuenta con seis Sedes Regionales en: Puntarenas, Liberia, San Carlos, Limón, Pérez Zeledón, y Ciudad Neilly (Corredores).**

## Centra atención en violencia de género, restricción de derechos en el campo de la salud e impulso a cambios en la legislación

### Defensoría levanta su voz por las mujeres

En los últimos tres meses del presente año, la Defensoría de los Habitantes levantó su voz por el respeto de los derechos de las mujeres al centrar su lucha contra la violencia de género (femicidios y hostigamiento sexual, en particular), la restricción de derechos en el área de la salud e impulsar cambios en la legislación actual en materia laboral en ocasión de la maternidad, que permitan al país avanzar hacia su efectivo goce y cumplimiento.

En ese sentido ha abogado porque el tema de la violencia intrafamiliar sea asumido por las autoridades estatales como un asunto de seguridad ciudadana y de política pública, lo que implica incidir en el impulso de acciones concretas que vayan desde lo político hasta lo judicial en materia de presupuesto, atención, prevención y respuesta policial ante este flagelo.

Como reflejo de la necesidad de abordar esta problemática en forma integral se puede mencionar las estadísticas en poder del Ministerio de Seguridad Pública que en el 2009 atendió 53.990 denuncias, lo que da cuenta de la enorme cantidad de mujeres que en nuestro país son víctimas de violencia intrafamiliar y que de hecho, sólo las demandas en la vía civil por esta situación representan una cuarta parte de la totalidad de las denuncias por todos los delitos penales que ocurren en el país.

La Defensoría cree que la realidad sobre la violencia de género, manifestada en femicidios, podría ser diferente si se destinan más recursos para las mujeres agredidas, se organizan planes comunales donde involucra a los y las habitantes; y si el sistema judicial favoreciera también la compañía legal, la valoración del riesgo y la información a las víctimas.

Otro tipo de violencia en contra de las mujeres en que la Defensoría ha puesto énfasis es el de hostigamiento sexual, en la cual producto de un trabajo coordinado con diputadas, sociedad civil y grupos organizados, permitió la aprobación reciente de una modificación a la ley que permitirá ir reduciendo los niveles de impunidad que se registran en este ámbito. Según un estudio realizado por la Defensoría, un 40% de las denuncias conocidas en el 2008 no culminaron el proceso ya que las mujeres decidieron desistir por no encontrar respuestas a sus necesidades. Necesidades que han sido incorporadas en la reforma actual con el propósito de evitar que gran cantidad de las denuncias queden impunes.



**La Defensoría impulsa una reforma que involucra la participación de la sociedad civil organizada sobre los derechos laborales de las mujeres trabajadoras. Foto: Oficina de Prensa DHR**

### **Acceso a la salud**

Otro de los aspectos que la Defensoría ha venido impulsando son las acciones judiciales y administrativas que tiene relación con la restricción en el acceso a los servicios de salud por su condición de género. El caso más representativo es el tratamiento de cáncer de mama, donde a través de un reglamento calificado por la Defensoría como discriminatorio e impugnado ante la Sala Constitucional, las pacientes a quienes se les ha diagnosticado cáncer de seno en la mama derecha reciben tratamiento con cobalto, mientras que si es en la mama izquierda lo recibe con acelerador lineal.

A ello se suma, la incidencia en que la Caja Costarricense del Seguro Social ofrezca respuestas prontas a cientos de mujeres que esperan el resultado de exámenes de mama en los centros hospitalarios o están a la espera de la mamografía. Solo este año, el Hospital de San Rafael de Alajuela, tenía un pendiente de 4.500 mujeres en espera de resultados y 2.412 pendiente de una mamografía.

Aunado a lo anterior, la Defensoría hizo un llamado a las autoridades de salud para que a las pacientes mastectomizadas que requieren de prótesis externas de mama, se le ofrezca toda la información para que puedan canalizar adecuadamente sus solicitudes y con ello, recibir oportunamente ese beneficio.

“La Defensoría reconoce que las autoridades de la Caja hacen esfuerzos por mejorar los servicios de salud de la población; sin embargo, la inopia de profesionales, la falta de información para las usuarias del servicio de salud y disposiciones que atentan contra el principio de igualdad siguen violentando el derecho a la salud y a la vida de las mujeres”, dijo hoy la Defensora de los Habitantes, Ofelia Taitelbaum.

### **Tras leyes que protejan a las mujeres**

En el campo legislativo, la Defensoría de los Habitantes lidera procesos de reforma a la legislación vigente en materia de derechos de las trabajadoras en cuanto a la maternidad y corresponsabilidad del cuidado.

La reforma establece, entre otras cosas, la ampliación de cobertura —que incluya a trabajadoras independientes, mujeres con hijos con alguna discapacidad—, la ampliación del periodo de licencia en determinadas circunstancias e incluso valorar la posibilidad de incluir el tema de la licencia paternal y su responsabilidad en el acompañamiento de este proceso social y, la eliminación de las pruebas de embarazo con fines laborales.



**Foto con fines ilustrativos**

También la Defensoría participó activamente en el proyecto de ley para reformar la Ley contra el Hostigamiento Sexual en la Docencia y el Empleo, la cual fue aprobada el pasado miércoles 10 de marzo, y que además de brindar más herramientas para sancionar el hostigamiento sexual en el sector público refuerza el papel de la Defensoría en materia de seguimiento a estos casos, tal y como lo establece el artículo 7 de la Ley, el cual obliga al patrono de una institución pública a informar sobre las denuncias de hostigamiento sexual, que se reciban en su lugar de trabajo, así como el resultado del procedimiento que se realice a la Defensoría.



### **Defensoría enfila baterías en el respeto a derechos de las mujeres**

\*En el Día Internacional de la Mujer, Defensoría abogó porque el Estado priorice el combate de la violencia intrafamiliar.

\*Defensoría presentó coayuvancia ante la Sala Constitucional para que se declare inconstitucional un reglamento de la CCSS que ordena tratamiento en mama derecha con cobalto y a la mama izquierda con acelerador lineal.

\*Intervino ante las autoridades para que se disminuyan las listas de espera en Hospital de Alajuela para realizar mamografías y entregue oportunamente resultados de dichos exámenes a las usuarias.

\*Recordó a la CCSS que las aseguradas mastectomizadas tienen derecho a recibir información clara, concisa y oportuna para solicitar prótesis mamarias.

\*Lidera reforma a derechos laborales de las mujeres con ocasión de la maternidad y la corresponsabilidad del cuidado.

\*Identificó los vacíos en la ley que se incluyeron en la reforma a la Ley de Hostigamiento Sexual en el Empleo y la Docencia, la cual este mes fue aprobada en la Asamblea Legislativa.

**En el Día Internacional de la Mujer, la Defensoría participó en una Feria de Servicios y evacuó consultas de mujeres puntarenenses.**  
Foto: Oficina de Prensa DHR

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

