



**La Defensoría**  
de los **Habitantes**

---

INFORME DE GESTIÓN

CATALINA CRESPO SANCHO



---

2018- 2022

---

## PRESENTACIÓN



En atención a la Resolución R-CO-61, publicada en la Gaceta N. 131 del 07 de 07 del 2005, por parte de la Contraloría General de la República, me presento a

rendir el siguiente Informe sobre la Gestión que desempeñé en el cargo de Defensora de los Habitantes entre los años 2018-2022.

Hace 4 años, el 26 de junio del 2019 presenté el primer informe anual de mi gestión, y ese día relaté a los y las diputadas la historia de Rosita, una niña indígena ngöbe de 8 años que vivía en Sixaola. Cuatro años después, ella y su familia siguen viviendo en condiciones precarias, y en la misma pobreza extrema que les describí en aquella ocasión.

Rosita y su familia no sólo enfrentan un nivel de exclusión económica, sino que además, resisten otras formas de exclusión: por ser indígenas, por vivir en una región económicamente deprimida, por no tener acceso -de forma eficiente- a servicios básicos, por no tener fuentes de trabajo, ni acceso pleno a la educación, ni a la conectividad. Rosita hoy tiene 14 años, ya no es una niña, sino una adolescente. Más allá de lo que les he narrado de la vida de Rosita, quiero transmitirles su vivencia diaria.

Cuando se vive en pobreza extrema, hasta las necesidades básicas son difíciles de obtener, por ejemplo, una de sus hermanas mayores al estar

con la menstruación y no tener dinero para comprar toallas sanitarias, tiene que utilizar trapos; esta es la realidad de miles de mujeres de nuestro país.

Pero sí quiero rescatar que, en medio de tanta dificultad, hay también noticias positivas, la mamá de Rosita fue la primera persona indígena transfronteriza a quien se le otorgó la nacionalidad costarricense.

Rosita y su familia, representan a miles de habitantes de nuestro país, que al igual que ellos, afrontan los embates de un Estado, que siendo su deber proporcionarles oportunidades y procurar su bienestar, sigue quedando corto en lograrlo.

En este último año, la Defensoría, recibió más de 34,000 denuncias que evidencian las necesidades de habitantes que sienten que el Estado les ha fallado en el respeto y el cumplimiento efectivo de sus derechos.

En diciembre del 2018, me comprometí con los más de 5 millones de habitantes para defender sus derechos, además, me comprometí a hacer todo lo posible por mejorar la gestión institucional para que esta importante institución pudiera dar un mejor servicio a los y las habitantes, y para que el enfoque de derechos humanos prive en la prestación de los servicios públicos.

Puedo decir que durante mi mandato se ha dado prioridad a la gestión sustantiva institucional, incluyendo la mejora en atención, protección, promoción y defensa de los derechos e intereses de las y los habitantes, a fin de construir una institución eficiente, pertinente y moderna.

La gestión de estos cuatro años también contó con retos importantes, por ejemplo, uno de ellos implicó denunciar casos complicados, con alto costo personal, como lo fue el caso UPAD. Reitero que cuando asumí el deber de defender y proteger los derechos de los habitantes, también implicaba defender la invasión irregular de sus datos confidenciales desde el más alto nivel del poder de la República. Otros de los grandes retos en estos años de gestión, fue el afrontar el Covid-19.

Aun con esa dificultad, la institución mantuvo un alto estándar de trabajo de cara al habitante sin olvidar los compromisos esenciales de nuestro trabajo y compromiso en todos los ámbitos del quehacer institucional. Terminó mi gestión con la frente en alto, con un enorme aprendizaje y con el convencimiento de que el trabajo por el país debe seguir.

**Catalina Crespo Sancho, PhD**

**Defensora de los Habitantes de Costa Rica**

## Introducción y Logros Generales

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 señor Rodrigo Arias,



Presidente del Congreso de la República, y al Directorio Legislativo, y a la contraloría General de la República, al finalizar el período para el que fui electa como Defensora de los Habitantes de la República (2018-2022).

Mediante acuerdo N° 6765-18-19 la Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica en la sesión ordinaria N° 24, celebrada el 12 de diciembre del 2018 acordó nombrar como Defensora de los Habitantes de la República, por un período de cuatro años comprendido entre el 13 de diciembre del 2018 al 12 de diciembre del 2022.

En cumplimiento a la Ley de Control Interno y con el fin de cumplir con los principios de transparencia y rendición de cuentas, procedo a señalar las acciones adoptadas durante estos cuatro años de gestión. El arduo trabajo del periodo 2018-2022 ha sido posible por el esfuerzo, trabajo y compromiso del personal de la Defensoría que contribuye a diario, en la defensa y promoción de los derechos de las personas habitantes de este país.

Para este informe, además del enfoque en Derechos Humanos, se hace una presentación de la labor sustantiva, el quehacer institucional y la situación-país.

Hoy 2022, la Defensoría ha trabajado en conjunto con múltiples grupos, comunidades y poblaciones, y en muchos casos ha mediado y facilitado mesas de negociación y ha adoptado un rol preventivo y mediador.



Por ejemplo, para el bloqueo de los oreros en el año 2020 en la carretera Interamericana, debido a la nula atención que el gobierno estaba dando a la problemática del oro en Abangares, la Defensoría de forma inmediata, se desplazó al área, y logró, que el gobierno negociara con los oreros, esto además resultó en el levantamiento del bloqueo que tenía a cientos de personas sin poder llegar a sus casas. Esta negociación inicial se extendió a varios meses de reuniones con la comunidad, y fiscalización del sector público, lo cual culminó en un proyecto de ley en la Asamblea Legislativa.

Este ejemplo es solo uno de muchos ejemplos de las labores de prevención, mediación y gestión de los conflictos que la Defensoría hace en cumplimiento de sus labores.

Para poder dar un mejor servicio a los y las habitantes, se emprendió una ruta de mejora en los procesos de trabajo internos, desde los

tiempos de resolución hasta procesos y procedimientos más eficientes. Me referiré a los logros más relevantes de mi gestión.

1. Una importante herramienta de trabajo que se incorporó en la Defensoría es la nueva tipología de derechos. La tipología es una forma de organizar y las denuncias recibidas de tal forma que permita a lo interno obtener mejores datos de los derechos vulnerados. Por primera vez en la historia institucional, se



interrelacionan las quejas y denuncias de los habitantes con los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS). Esta nueva herramienta tipológica permitirá a nuestro país, a través de la Defensoría de los Habitantes, llevar un control y monitoreo tanto de los avances en el cumplimiento de los ODS, como de sus principales afectaciones y obstáculos. Adicionalmente, permite hacer un análisis de los derechos más vulnerados y denunciados para así responder con cambios estructurales.

2. Conjuntamente con esta tipología, hemos adoptado un nuevo Macroproceso que tenía más de 10 años en espera de ser aprobado e implementado. El Macroproceso, que es el manual de procedimientos para la tramitación de las denuncias y quejas, que presentan los habitantes ante la Defensoría. Este manual ayuda a organizar los procesos internos para que se tenga claridad de los

pasos a seguir en cualquier situación institucional en relación con las denuncias.

3. El artículo 21 de la Ley 7319 sobre términos y plazos establece: *La Defensoría de los Habitantes de la República decidirá, definitivamente, los asuntos sometidos a su conocimiento, dentro del término de dos meses contados a partir de la interposición de la queja o solicitud.* Sin embargo, el trámite de las investigaciones desarrolladas en la Defensoría, en muy pocas ocasiones alcanzaban a resolverse en el plazo de los 2 meses de ley. Por lo tanto, en cumplimiento de la ley, se establecieron controles para cumplir con este artículo. Gracias al esfuerzo y el empeño de las y los funcionarios de la institución se logró que, al día de hoy, más del 80%, de los asuntos tramitados en la Defensoría se resuelvan en los 2 meses que exige la ley, lo cual supone, un cambio positivo para las personas que acuden ante la institución.



4. Se adoptó un nuevo sistema de notificaciones, que pasó de ser ejercida a través del papel y del apersonamiento físico, a ser un sistema digitalizado que ha permitido acortar los tiempos de procedimientos, así como lograr una trazabilidad segura en la tramitación de tales documentos.
5. En esta misma línea de la digitalización de nuestros procesos y procedimientos de trabajo, se adoptó un modelo de citación virtual de funcionarios públicos, que agiliza la marcha de los procedimientos

y evita el traslado físico de funcionarios para la prestación de declaraciones que deben rendir ante la Defensoría al tenor de nuestra Ley Constitutiva.

6. La Defensoría no sólo está regida por su ley constitutiva y su reglamento, sino también por los acuerdos que cada Defensor ha ido adoptando por 28 años, y que constituyen normas, directrices y ordenanzas sobre las cuales se regula el accionar institucional. Lamentablemente, la mayoría de acuerdos y oficios no estaban digitalizados, ni agrupados en una sola base de datos, más bien se encontraban esparcidos en distintas dependencias institucionales, lo cual generaba problemas de incerteza jurídica y de eventuales yerros de procedimiento al momento de acometer acciones de trabajo sin contemplar la existencia previa de tales acuerdos. Durante los últimos 3 años nos hemos empleado a fondo recopilando y reconstituyendo toda esa memoria de la normativa institucional mediante su revisión, clasificación y almacenamiento en una sola base de datos digital. Por lo que la defensoría hoy cuenta con una base digitalizada de todos los acuerdos desde el comienzo de su historia.
7. De igual manera, los criterios de los proyectos de ley que históricamente ha emitido la Defensoría se encontraban desagregados. Por ello, corregimos esta situación conformando un

registro electrónico unificado que ha permitido almacenar de manera sistemática y pública dichos criterios.



8. No omito indicar también, que, por primera vez en la historia de la Defensoría, se ha establecido un Digesto institucional, que contiene los principales informes de violación a derechos de los y las habitantes de nuestro país. Este digesto permite a las y los funcionarios consultar información y posiciones institucionales para así seguir un hilo conductor institucional.
9. En el tema de transparencia, transformamos el sistema único de oficios, que antes operaba sólo en relación con los oficios firmados por la persona jerarca, y ahora se ha logrado hacerlo extensivo a la totalidad de la documentación que se genera en la Defensoría; así transparentando la información.
10. Desde finales del 2021, la Defensoría ha trabajado en la actualización y mejoramiento de la página web. Esta nueva página web cuyo principal cambio, será su accesibilidad para poblaciones vulnerables, como las personas con discapacidad y en idiomas de nuestros pueblos indígenas, y mejoramiento de la información, estará lista el primer trimestre del 2023.
11. Al inicio de mi gestión, se recibían denuncias ya sea de forma presencial o por medio telefónico. Para la recepción de denuncias

telefónicas, se disponía de sólo 2 líneas telefónicas, lo cual resultaba en que muchas denuncias se perdieran por falta de acceso, ya que las líneas siempre estaban ocupadas. Después de una reestructuración y mejora de los servicios de recepción de denuncias, hoy la Defensoría cuenta con 16 líneas telefónicas, además habilitamos 2 líneas adicionales de WhatsApp para la interposición de quejas y traslado digital de documentos. De ahí que nuestras denuncias pasaron de 24,000 en el 2018 a casi 35,000 en el 2020 y 2021.

12. La democratización de la estructura de gobernanza interna, ha sido un pilar de mi gestión y que debo de acreditar en estos casi 4 años al frente de la institución, por ejemplo, se transformó el consejo de directores, que su función es asesorar a la jerarca de la institución, y que estaba integrado única y exclusivamente por las personas directoras, convirtiéndolo en términos democráticos y funcionales, mediante la variación en su composición, se transformó en: el consejo de las personas habitantes y de las personas funcionarias de la Defensoría, a efectos de poder escuchar diferentes voces y ampliar y democratizar su integración.

13. La cercanía con las personas y sus problemas se ha mantenido como una línea de trabajo constante en el quehacer de la Defensoría, y me ha correspondido el honor de haber sido la jerarca institucional que más giras de trabajo, a las distintas partes del territorio nacional, ha efectuado durante los 29 años de existencia de la institución. Tanto las visitas a las islas del Golfo de Nicoya, como a los puestos de

fronteras en la zona de Tablillas, Paso Canoas, La Cruz, como donde los pescadores de Puntarenas y Guanacaste, territorios indígenas, así como comunidades de la provincia Atlántica, y muchísimas otras me han



permitido, a través de mi trabajo involucrarme en las distintas realidades fuera del Valle Central. Adicionalmente, estas giras permiten tener una visión de primera mano de las necesidades de las personas.

14. La transparencia y el deber de informar, se ha materializado a través de una política de comunicación, en la que hemos venido informando a la población, a través de boletines de prensa e informaciones desde nuestras redes sociales. Hemos emitido un total de 673 boletines de prensa, múltiples videos y entrevistas en nuestras redes sociales para así mantener informada a la población.
15. Hoy puedo decir que he gestionado con responsabilidad los recursos públicos, y su salvaguarda ha sido uno de los ejes centrales de mi gestión. Las principales acciones, a través de las cuales hemos resguardado de la mejor manera, el uso de los fondos públicos que nos han sido asignados por las personas habitantes a través del pago de sus impuestos:
  - En materia presupuestal, en el año 2018 nos fueron asignados seis mil trescientos sesenta millones de colones, mientras que en el año 2022, el presupuesto decreció a 5,900 millones de colones, lo cual

significa que en 4 años nuestro presupuesto se redujo en 460 millones de colones. Pero, esta disminución presupuestaria, no redujo nuestra capacidad de trabajo. Al contrario, con menos presupuesto, hicimos más y mayores cosas en nuestra gestión. Con esta significativa reducción del presupuesto incrementamos en ese mismo lapso de tiempo la atención de quejas y denuncias de los habitantes, pasando de 24 mil a casi 35 mil denuncias.

- En busca de opciones para dar un mejor servicio a los habitantes sin que tuviera costos extra para el Estado, se desarrollaron las defensorías itinerantes. Por ejemplo, en la zona sur del país, gracias a un convenio con el Colegio de Abogados, la Defensoría se ha ahorrado más de 16 millones de colones en nuestra oficina en Ciudad Neily. Pero no nos quedamos ahí, hoy, gracias a un convenio con la municipalidad de Coto Brus, también tenemos un espacio itinerante en San Vito, y espero que pronto, antes de terminar mi gestión, también podamos tener oficinas itinerantes, sin costo para el erario público en Golfito, Nicoya, Cartago y Guápiles, y así darle un mejor servicio a la población de estos lugares.
- También hemos tenido ahorros significativos en electricidad, gracias a la instalación de paneles solares, y ahorros en agua gracias a cambios estructurales. (Cuadro 1 y 2)

Electricidad CNFL (Sede Central)										
	Periodo 2018		Periodo 2019		Periodo 2020		Periodo 2021		Periodo 2022	
	kWh	Costo	kWh	Costo	kWh	Costo	kWh	Costo	kWh	Costo
enero	12080	€1.342.379,00	-	€1.373.680	10400	€ 1.518.425,00	320	€90.185	6560	€786.875
febrero	14560	€1.903.775,00	10720	€1.101.110	13440	€ 2.299.710,00	480	€18.550	8400	€1.087.795
marzo	14480	€1.004.433,00	10960	€1.508.170	13760	€ 1.951.150,00	480	€18.550	8960	€1.153.245
abril	13120	€1.578.280,00	10640	€1.172.450	11320	€ 1.853.740,00	400	€16.105	8800	€1.153.805
mayo	14560	€1.951.580,00	9760	€1.319.465	9280	€ 1.233.355,00	960	€95.555	9040	€1.259.930
junio	14880	€1.871.210,00	10800	€1.298.915	10480	€ 1.387.670,00	720	€90.450	9840	€1.323.085
julio	14580	€1.838.800,00	11360	€1.527.745	9680	€ 1.256.010,00	720	€79.340	9680	€1.429.670
agosto	13440	€1.713.915,00	10720	€1.331.045	8720	€ 1.107.390,00	2100	€257.185	8400	€1.129.560
septiembre	13840	€1.703.270,00	11120	€1.503.960	9120	€ 1.136.605,00	3200	€385.485	9380	€1.270.955
octubre	14000	€1.976.910,00	11800	€1.415.400	7520	€ 386.650,00	3120	€387.450		
noviembre	14240	€1.590.465,00	11760	€1.429.955	8640	€ 1.115.565,00	3200	€381.195		
diciembre	14160	€1.484.810,00	12160	€1.587.715	6080	€ 861.730,00	3040	€355.450		
<b>Total</b>	<b>167960</b>	<b>€20.520.020,00</b>	<b>121600</b>	<b>€ 16.569.610,00</b>	<b>118.640</b>	<b>€ 16.518.000,00</b>	<b>18.800</b>	<b>€ 2.165.560,00</b>	<b>79960</b>	<b>€10.602.920</b>

Agua y Alocantillado AYA (Sede Central)										
	Periodo 2018		Periodo 2019		Periodo 2020		Periodo 2021		Periodo 2022	
	m3	Costo	m3	Costo	m3	Costo	m3	Costo	m3	Costo
1.099,00	€ 2.882.132,00	-	€ 1.232.514,00	191	€ 702.121,00	269	€ 1.126.357,00	236	989.038,00	
972,00	€ 2.550.281,00	-	€ 1.683.420,00	301	€ 1.269.181,00	309	€ 1.303.486,00	307	1.296.339,00	
906,00	€ 2.375.843,00	-	€ 1.919.478,00	292	€ 1.236.112,00	412	€ 1.748.754,00	298	1.257.385,00	
1.085,00	€ 2.848.940,00	-	€ 1.760.159,00	150	€ 616.228,00	266	€ 1.117.568,00	233	976.053,00	
979,00	€ 2.568.782,00	358	€ 1.114.822,00	209	€ 871.536,00	281	€ 1.182.416,00	308	1.300.667,00	
973,00	€ 2.552.924,00	281	€ 866.973,00	164	€ 676.767,00	277	€ 1.165.123,00	280	1.179.478,00	
712,00	€ 1.863.101,00	279	€ 1.001.452,00	177	€ 732.881,00	277	€ 1.134.605,00	293	1.235.744,00	
478,00	€ 1.244.639,00	337	€ 863.921,00	153	€ 629.201,00	315	€ 1.240.055,00	387	1.612.622,00	
476,00	€ 1.239.353,00	279	€ 791.951,00	204	€ 849.795,00	326	€ 1.289.102,00	382	1.568.702,00	
427,00	€ 1.109.846,00	203	€ 622.317,00	171	€ 707.036,00	334	€ 1.360.684,00			
491,00	€ 1.278.998,00	284	€ 879.816,00	198	€ 823.789,00	281	€ 1.182.416,00			
513,00	€ 1.337.144,00	78	€ 937.428,00	224	€ 936.218,00	-	€ 1.150.000,00			
<b>9.111</b>	<b>€ 23.851.983,00</b>	<b>2099</b>	<b>€ 13.674.249,00</b>	<b>2.434</b>	<b>€ 10.050.905,00</b>	<b>3.347</b>	<b>€ 14.990.546,00</b>	<b>2.724</b>	<b>€ 11.416.028,00</b>	

- Otro ahorro, aunque pequeño pero importante, es el experimentado cuando solicité recortar el presupuesto que se utilizaba para compra de café, refrescos y otros para la institución, esta reducción fue de un total de:

SUBPARTIDA 2023				
ALIMENTOS Y BEBIDAS				
AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2021	AÑO 2022
€ 1,561,345.83	€1,748,341.00	€ 583,534.06	€ 184,585.06	€ 478,679.36

- En el tema de plazas, por segunda vez desde el 2018, se ha comunicado al Ministerio de Hacienda el congelamiento de plazas

que se tienen por nombrar, esto en aras de contribuir con el mejoramiento en las finanzas públicas y la carga contributiva, que, mediante el pago de impuestos, sufragan nuestros habitantes en el 2020 se congelaron plazas correspondientes a los concursos externos de la Institución correspondientes a aproximadamente quinientos quince millones de colones, durante el período que comprende enero 2021 a diciembre 2021 y en el 2022 se congelaron plazas para un total de 21 plazas para un monto correspondiente 421 mil millones .

- Al mismo tiempo del congelamiento de las plazas, se iniciaron importantes esfuerzos en el mejoramiento de procesos para poder dar un mejor servicio, aún sin las plazas nombradas. El no nombramiento de alrededor de 40 plazas que significan un ahorro para el Estado y sus finanzas superior a los 500 millones de colones anuales, no significó un detrimento del servicio de la institución, más bien con el personal actual de la Defensoría de los Habitantes, no sólo se incrementó la atención a los habitantes, sino que también se



mejoró los tiempos en resolución de los asuntos planteados ante la institución, ya que se logró la meta de que más del 80% de los casos se resuelvan en el plazo de los 2 meses que estipula la ley 7319.

Es importante mencionar, que de esta medida de congelamiento de plazas se exceptúan las que corresponden al Mecanismo de Supervisión de los

Derechos de Personas con Discapacidad, creada al tenor de la convención internacional que rige esta importante materia. Así mismo, por un tema de control interno las plazas que por recomendación de la Contraloría General de la República resultan necesarias para el fortalecimiento de la gestión de nuestra auditoría interna y otras que son esenciales en materia de control interno. Mediante este acto de autocontención presupuestal, rendimos ejemplo ante el sector público costarricense y reivindicamos el principio de: Hacer más y mejores cosas en favor de las personas usuarias del servicio público, con menos presupuesto pagado por las personas contribuyentes a través de sus impuestos. En este contexto se impone la racionalidad en favor de la institución y la austeridad en favor de nuestros habitantes.

- El estudio de las fortalezas y debilidades de la institución hecho por las Naciones Unidas en el 2016, incluyó un análisis histórico y de las necesidades actuales de la estructura y gobernanza de la Defensoría. El análisis, concluyó que la institución tiene el enorme problema de encontrarse híper jerarquizada. Es decir, existen más directores y jefes por funcionario, con salarios sumamente altos, que en ninguna otra institución pública del estado costarricense. En términos comparativos podemos analizar que la Asamblea Legislativa dispone de 16 jefaturas, para más de 900 funcionarios. La Contraloría General de la República cuenta con 4 cargos gerenciales, para más de 700 funcionarios, mientras que la Defensoría de los Habitantes contaba al inicio de mi gestión con 16 puestos gerenciales, en medio

de 150 funcionarios activos. A lo largo de mi gestión como Defensora de los Habitantes, se tomaron las decisiones de eliminar dos cargos directivos (sin ocupante). Sin embargo, al día de hoy aún persisten 14 puestos directivos con salarios que superan los 3 millones de colones. Es decir, el Defensor de los Habitantes cuenta con más puestos gerenciales que el propio Presidente de la República.

- En busca de soluciones para resolver la problemática anteriormente descrita, presenté ante la Oficina de Iniciativa Popular de la



Asamblea Legislativa, un proyecto de ley para reformar la estructura organizacional de la Defensoría, en aras de mejorar la defensa y protección de nuestros habitantes mediante una estructura horizontal que favorezca la

interrelación entre las y los funcionarios, y las y los habitantes. Este proyecto permite la adopción de un modelo simplificado que reduce, a solo 3 los cargos directivos y los reconvierte en puestos de confianza a efecto de incrementar los rangos de gobernabilidad, pero sobre todo respetar la voluntad fundacional de la Defensoría.

- En mi condición de jerarca institucional he respetado de manera absoluta y completa el mandato de ley, por lo tanto, me ha correspondido el honor de haber actualizado el marco normativo, agilizado los procesos y procedimientos, modernizado la gestión de defensa tecnológica y de normativa interna. Esta labor, ha implicado enfrentar obstáculos y adversidades de la más diversa naturaleza.

En medio de este proceso he conocido, lo mejor y lo peor de las personas, y vivir acontecimientos que nunca imaginé develar ante instancias judiciales, como he terminado haciendo por la gravedad de algunos de estos.

## **Control Interno**

En materia de control interno, en el 2019 se hizo la primera auditoría externa institucional, y este 2022 tendremos la segunda. Esta primera auditoría externa concluyó que había puntos de mejora en varias áreas, una de ellas el tema de vacaciones. Al inicio de mi gestión, los



funcionarios de la Defensoría acumulaban períodos vencidos de vacaciones, lo cual afectaba el presupuesto de la institución, en especial cuando los funcionarios se pensionaban. Adicionalmente, esta práctica iba en contra de la

Ley que prohíbe la acumulación de períodos de vacaciones vencidos, por lo tanto, de forma inmediata, se comenzó a ordenar el tema de vacaciones, y al día de hoy, la Defensoría ya tiene este tema resuelto.

Asimismo, en temas de control interno y siguiendo los lineamientos de las Normas de Control Interno de la Contraloría General de la República, adoptamos por primera vez en la historia institucional, una política de rotación del personal y de los directores. Ello implicó circular a la

totalidad del personal directivo, cuyo objetivo fue evitar que se continuara fiscalizando las entidades públicas por el mismo funcionariado a través de décadas, lo cual implicaba un riesgo latente en el ejercicio del control. Adicionalmente, esta política de rotación fortalece el refrescamiento del personal y el aprendizaje de nuevos temas y formas de liderazgo. Desde el 01 de marzo, en aras de mejorar nuestra eficiencia y eficacia en las labores de control de legalidad y fiscalización, del sector público, adoptamos esta medida al completo de nuestro cuadro director. Por acuerdo ésta debe de seguir operando, cada tres años en función de la neutralidad e imparcialidad que debe caracterizar a nuestra institución de control.

La Contraloría General de la República también ha sido clave en detectar problemas de orden administrativo, como por ejemplo en temas de contratación, que se venían presentando desde hace décadas en la Defensoría, y hoy públicamente agradezco al ente contralor haber detectado estos problemas internos que me han permitido asumir acciones correctivas, de cara a las y los funcionarios responsables de dichos errores administrativos.

Al asumir la Defensoría en diciembre del 2018, me sorprendió que una institución que ejerce una importante misión en el control de la legalidad que emana de nuestro Estado Social y Democrático de Derecho frente al resto de instituciones públicas careciera de un Sistema Específico de Valoración de Riesgo (SEVRI), como lo exige la Ley General de Control Interno Número 8292.

Asimismo, con un gran trabajo del equipo de la Defensoría, por primera vez desde su creación hace 29 años hoy se cuenta con un robusto estudio de Riesgo Institucional SEVRI el cual se completó en el 2021. Adicionalmente, debo incluir que también ha sido la primera vez en la historia de la Defensoría que se han hecho auditorías externas: en el 2019 y la segunda en el 2022.

En materia de control interno se ha seguido con esta línea de cambio y de transformación adecuando conductas organizacionales y de comportamiento a los parámetros de legalidad que exige nuestro Estado Social y Democrático de Derecho.

Es por ello que se ordenó, por primera vez en nuestra historia Defensoril, la aplicación del Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional (SEVRI). Dicha implementación inició desde el Despacho en el periodo del 2019, y estuvo a cargo de la Dirección de Despacho con el apoyo de la Auditoría Institucional. Por lo tanto, el Despacho fue la primera área que contó con un análisis de riesgos. Fue desde esta primera experiencia práctica que el SEVRI se extendió a nivel institucional y hoy en día cubre a la totalidad de la institución.

La implementación del SEVRI debe motivarnos para proseguir avanzando en el campo del control interno y elaborar los manuales de procesos y procedimientos que hoy en día se adeudan. Es por ello que es importante efectuar un recuento a lo largo del tiempo de todas y cada una de las acciones ejecutadas en esta senda en pro del SEVRI que a continuación procedo a detallar:

- I. 2019: Se efectuó por primera vez en la historia de la Defensoría un análisis de riesgos, este esfuerzo contó con el apoyo de la señora auditora.
- II. Setiembre del 2020: Se Tuvieron los resultados de la evaluación de riesgos del Despacho y aplicación de la Matriz del SEVRI por parte del Despacho, nuevamente contó con la asesoría de la auditoría interna, ello por parte de la señora Directora de Despacho: Eugenia Fernández.
- III. Abril del 2021: Se gestionó una capacitación en el tema de Valoración de Riesgos por parte de la CGR y el CICAP dirigida a los y las funcionarios y funcionarias de la Defensoría.
- IV. Junio 2021: Se elabora y expone el Informe anual de labores en el cual se menciona y analiza el SEVRI.
- V. Agosto 2021: Mediante el oficio DH-1131-2021 firmado por la señora Defensora se solicita la realización del SEVRI y se determina como responsable de dicho proceso a la Dirección de Planificación Institucional.
- VI. Septiembre 2021: Se da inicio a la elaboración del PAO y SEVRI 2022; además se efectúa una presentación acerca de cómo completar la matriz del SEVRI además de enviar dicha matriz, así como la autoevaluación a cada una de las direcciones.
- VII. Octubre 2021: Se efectúa la solicitud expresa por parte de la señora Defensora de agregar horas puntuales dentro del PAO 2022 para la realización del SEVRI.

- VIII. Noviembre y diciembre 2021: Se efectúa la entrega del SEVRI y el PAO 2022; de lo que el día 1 de diciembre se recibe el oficio DH-1685 mediante el cual el señor Geovanny Barboza, Director de Planificación Institucional informa tales situaciones, así como las medidas implementadas en el tema de Control Interno.
- IX. Enero 2022: Mediante OFICIO DPDI-DH-0222-2022 se efectúa la presentación del Borrador del SEVRI institucional al Despacho. Asimismo, mediante oficio DH-0243-2022 se solicita a la Dirección Administrativa un informe de los Resultados de la Auditoría Externa.
- X. Marzo 2022: Mediante oficio DPDI-DH-0572-2022 Se efectúa la entrega del SEVRI al Despacho por parte de la Dirección de Planificación Institucional.
- XI. Abril 2022: Se envía correo electrónico de parte del señor Elbert González, Asesor del Despacho mediante el cual se le solicita al señor Geovanny Barboza la convocatoria de la CICI.
- XII. Mayo 2022: Correo electrónico de la señora Auditora Institucional dirigido al señor Geovanny Barboza mediante el cual se da inicio al Estudios del SEVRI. Posterior a ello se comunica por parte de la señora Auditora a todos los Directores el inicio del Estudio del SEVRI. Posterior a ello se comunica mediante AI-19-2022 mediante el cual se solicita al Despacho la comunicación el inicio del estudio del SEVRI y se solicita información para la auditoría del SEVRI y la autoevaluación de control interno, Solicitudes asignadas a los funcionarios Elbert González y Alejandro Mangel,

mismos que con la presentación del informe de parte de la Auditoría sobre el SEVRI se nos informa que no se contestó en su momento; al respecto se procede a indicar que lo solicitado en ese oficio (AI-19-2022) se atendió mediante correo electrónico institucional del día 08 de setiembre 2022, en donde el Despacho a través de su Director solicita al jefe de la Unidad de Planificación lo siguiente:

*"Estimado Geovanny, en seguimiento a la reunión sostenida el día de hoy 08 de setiembre del 2022 referente al seguimiento y revisión del borrador de informe de la Auditoría Interna sobre el SEVRI y siguiendo instrucciones superiores de la señora Defensora de los Habitantes se le informo lo siguiente: 1.- Toma nota este Despacho que su persona presentó oficio DPDI-DH-572-2022 mediante el cual remite los informes de Resultados Institucionales SEVRI. En dicho documento debe señalarse que no se solicita una aprobación o no de parte del Despacho a la información contenida. 2.- El día de hoy 08 de setiembre del 2022 como parte de esta reunión de seguimiento toma nota este Despacho que la Auditoría Interna en la Recomendación 4.4 solicita tomar las medidas necesarias a efecto de atender los requerimientos señalados en el Oficio AI-019-2022 por lo que en este acto se otorga el Aval y visto bueno correspondiente a los Informes remitidos por el Departamento de Planificación con la finalidad de que se proceda de manera inmediata con la devolución respectiva a los Departamentos correspondientes, por lo que le agradezco remitir*

*a este Despacho un cronograma a efecto de atender esta disposición.*” Por lo anterior, se considera cumplido lo solicitado en el oficio de la Auditoría AI-19-2022, mediante el correo antes mencionado y el oficio DH-1995-2022 mediante el cual se le remite la información a la señora Auditora Interna.

- XIII. Junio 2022: Se recibe el oficio AI-24-2022 dirigido a Geovanny Barboza mediante el cual se solicita información adicional para la auditoría del SEVRI. Además, se recibe el oficio DH-DAD-1392-2022 mediante el cual se da respuesta al AI-18-2022 y se envía un correo electrónico a Geovanny Barboza de parte de la señora Defensora solicitando información sobre capacitaciones impartidas al personal y a Directores sobre el SEVRI. Además, se recibe el oficio DH-DPDI-1398-2022 mediante el cual se brinda respuesta al DH-DAD-1392-2022. Asimismo, el día 08 de junio la señora Defensora le solicita a Geovanny Barboza aclarar la capacitación brindada hace más de un año. Se recibe el oficio DH-DPDI-1408-2022 mediante el cual el señor Geovanny Barboza le brinda respuesta al oficio AI-24-2022 de la señora Auditora. Se recibe copia del oficio AI-26-2022 mediante el cual la señora Auditora le solicita a don Geovanny Barboza información faltante para la realización de la auditoría del SEVRI. Se remite a la señora Auditora el oficio DH-DIH-1432-2022 mediante el cual la señora Defensora actuando como Directora ai del Instituto de Educación en Derechos Humanos remite la Matriz del SEVRI del Instituto.

- XIV. Julio 2022: Se recibe oficio AI-42-2022 mediante el cual se efectúa consulta en relación al acuerdo 2466 mediante el cual se efectúa una modificación parcial al Estatuto Autónomo de Organización.
- XV. Septiembre 2022: Se recibe un informe detallado de parte del señor Geovanny Barboza mediante el oficio DH-DPDI-1899-2022 mediante el cual se detallan todas y cada una de las gestiones efectuadas por parte de Planificación Institucional en atención a la delegación por parte de la señora Defensora de atender todos y cada uno de los procesos de atención relacionados al SEVRI.
- XVI. Octubre 2022: Se recibe el oficio DPDI-DH-1988-2022 mediante el cual señor Geovanny Barboza, Jefe de la Unidad de Planificación remite Respuesta a Informe de Control Interno N.º ICI-001-2022, Auditoría Operativa del SEVRI de la Defensoría de los Habitantes y autoevaluación de control interno, dirigido a la señora Auditora Institucional y en este realiza un recuento en relación a las recomendaciones efectuadas por parte de la Auditoría Interna en relación al ICI-001-2022. Asimismo, mediante oficio DH-2003-2022, mi persona en calidad de Director de Despacho presenta un Informe de aceptación de las recomendaciones de Informe de control interno N.º ICI-01-2022 de Auditoría Operativa del SEVRI de la Defensoría de los Habitantes y autoevaluación de Control Interno, en el cual se detalla lo siguiente: "Reciba un cordial saludo. En atención a la recomendación 4.10 el Informe de control interno N.º ICI-01-2022 de Auditoría Operativa del SEVRI de la

Defensoría de los Habitantes y autoevaluación de Control Interno, en donde solicita:

*"Al Director del Despacho, 4.10 Elaborar y remitir a esta Auditoría Interna, dentro del plazo legal correspondiente (art 37 Ley General de Control Interno), un informe donde se indique acerca de la aceptación de cada una de las recomendaciones del presente documento. Asimismo, se incluya un análisis u observaciones (en caso de considerarse necesario) de cada una de las recomendaciones del presente informe, así como un cronograma para su implementación, con indicación de las fechas, actividades y los nombres de los responsables de su atención."* Como director de Despacho procedo a rendir el informe de aceptación de cada una de las recomendaciones indicadas en el documento ICI-01-2022. Las siguientes recomendaciones 4.1, 4.5, 4.6y 4.7 se dan por aceptadas y respecto a las observaciones de cada una de estas, me apego a lo indicado en el oficio DPDI-DH- 1988-2022, por el jefe de la Unidad de Planificación el señor Giovanni Barboza. Respecto a las siguientes recomendaciones se tiene: 4.2 Se acepta la recomendación. Se debe indicar que esta recomendación ya fue implementada ya que se procedió a elaborar la matriz de SEVRI del Despacho con la participación de todo el personal del mismo, siendo que el 30 de setiembre se le remitió al jefe de la Unidad de Planificación mediante correo electrónico institucional y en el cual usted fue copiada. 4.3 Se acepta la recomendación. Para esta recomendación se está elaborando un plan seguimiento o

*monitoreo –de forma documental- con las observaciones, recomendaciones y/o acciones que correspondan para la administración y mitigación de los riesgos señalados especialmente lo relacionado con riesgo de personal, riesgo de presupuesto y riesgo tecnológico, efectuando las valoraciones en relación con la necesidad de la realización de estudios de cargas de trabajo, análisis de la necesidad y distribución adecuada de las plazas en cada área, análisis de la necesidad presupuestal institucional y de las necesidades particulares de la institución en materia de tecnologías de la información; y el cual una vez finalizado y aprobado será comunicado al jefe de la Unidad de Planificación como a los titulares subordinados institucionales. Para esta recomendación se solicita ampliar el plazo de implementación para el 12 de diciembre de 2022 y la persona responsable de realizarlo será el señor Jean Paul San Lee, profesional del Despacho. 4.4 Se acepta la recomendación. Se debe indicar que esta recomendación ya fue implementada ya que se procedió a responder en oficio DH- 1995-2022 del 25 de octubre. 4.8 Se acepta la recomendación. En el caso de la Dirección de Despacho y la señora Defensora, con el presente informe se dan por aceptadas las recomendaciones. En el caso de los titulares subordinados la Unidad de Planificación adscrita a este Despacho mediante oficio DH-DPDI-0654-2020, remitió a cada una de las unidades una matriz con sus riesgos clasificados y un instrumento de seguimiento para que trabajen durante el año en*

*su administración, por lo cual se considera que las herramientas así como el apoyo de parte del Despacho se suministró en tiempo y forma para que cada una de las unidades elaboren la autoevaluación de control interno y la actualización del SEVRI. Por lo anterior, se considera que con este informe se dan por aceptadas las recomendaciones correspondientes a este Despacho y se da por cumplida la recomendación 4.10 del informe de Control Interno ICI-01-2022”.*

### **Casos Presentados en las Instancias Judiciales**

La Defensoría de los Habitantes, se constituye en un órgano encargado de la defensa e intereses de los habitantes, a través de la verificación de que los actos administrativos emitidos por los órganos estatales, se encuentren ajustados al bloque de legalidad.

Está de más señalar que las actuaciones de la Administración Pública, lo que incluye al Ministerio de Trabajo, se encuentran debidamente regladas en diversos instrumentos jurídicos que vinculan su accionar, entre éstos, la Constitución Política en su condición de norma jurídica de rango superior y la Ley General de la Administración Pública –LGAP- circunscriben las actividades estatales, esto en resguardo de los derechos e intereses de los habitantes, constituyendo uno de los pilares fundamentales de un Estado de Derecho al concebirse como una medida de contención de las potestades de imperio de la Administración Pública.

De acuerdo con la observancia y deber de cumplimiento de la normativa escrita y no escrita inmersa dentro del ordenamiento jurídico, es de vital

importancia la aplicabilidad, uso y examen adecuado de los fondos públicos internacionales inmersos en el control de la hacienda pública, y que por su naturaleza revisten vital disciplina en el impacto y satisfacción del interés público. En el tanto, recibir bienes, servicios o donaciones de la cooperación internacional, generan responsabilidad y ello requiere ser integrada como objeto de fiscalización por parte del Estado costarricense.

Durante estos cuatro años de gestión, existió la necesidad de presentar algunos casos en instancias judiciales, se describirán algunos de estos:

1. Presentación de la Coadyuvancia de la Defensoría de los Habitantes en Acción de Inconstitucionalidad tramitada bajo expediente número 19- 004707-0007-CO, presentada contra la resolución del Tribunal Supremo de Elecciones N° 1724-E8-2019. La Defensoría de los Habitantes acudió a la Sala Constitucional para pedir a las y los Magistrados declarar sin lugar una acción de inconstitucionalidad interpuesta por la Asociación de Profesores de Segunda Enseñanza (APSE), en contra de la Ley para Prevenir la Revictimización y Garantizar los Derechos de las Personas Menores de edad en el Sistema Educativo Costarricense, N° 9999, del 27 de agosto del 2021. En una coadyuvancia pasiva presentada ante el Tribunal Constitucional, la Defensoría rechaza que las reformas y adiciones introducida en la Ley N° 9999 violen en modo alguno la Constitución Política o los principios que postula y, específicamente, los principios del debido proceso y derecho de defensa, así como el principio de inocencia, in dubio pro reo,

principio de carga de la prueba, principio de igualdad y no discriminación y el principio de razonabilidad y proporcionalidad en perjuicio del personal docente investigado, que alega la APSE en su acción de inconstitucionalidad. La Ley para prevenir la revictimización y garantizar los derechos de las personas menores de edad en el sistema educativo costarricense, fue una iniciativa impulsada conjuntamente por la Defensoría de los Habitantes y distintos diputados y diputadas de la República, en pro de una reivindicación, pendiente desde hace ya varias décadas, de cara al reconocimiento de las personas menores de edad como personas sujetas de derecho en el contexto de las investigaciones disciplinarias seguidas en el Ministerio de Educación Pública para revisar y sancionar las conductas del funcionariado, que lesionan su integridad física, emocional o sexual.

En su acción judicial, la APSE alega supuestos vicios de inconstitucionalidad relacionados con el artículo 7, por introducir la figura de la “declaración anticipada de la víctima” y eliminado la ratificación de cargos y la investigación previa docente en los casos en que se denuncien situaciones de maltrato físico, emocional, abuso sexual o trato corruptor en perjuicio de una persona menor de edad. Para la Defensoría de los Habitantes, las disposiciones contenidas en la Ley N° 9999 sí ofrecen a la persona funcionaria docente denunciada, plenas garantías del debido proceso y del derecho de defensa, incluido su derecho a la pregunta y repregunta, que puede ejercer y hacer valer, ya no en la investigación previa docente, sino en la comparecencia del

procedimiento disciplinario formal, al mismo tiempo que procuran la igualdad y equilibrio procesal, reconociendo a la víctima su participación, con garantías propias y favorecen la eficiencia, celeridad y economía procesal. Asimismo, la APSE alega inconstitucionalidad del artículo 10, sobre la valoración de la prueba, afirmando que viola el principio de inocencia consagrado en el artículo 39 de la Constitución Política -así como el principio de carga de la prueba e in dubio pro operario que se derivan de aquel-, porque el texto de la norma lo invierte al enfrentar al accionado a una presunción de culpabilidad, en favor de la presunción de veracidad del dicho de la persona menor de edad denunciante. Cuestiona que el principio pro víctima y otros propios de los procedimientos seguidos en los casos de hostigamiento sexual, se apliquen de manera estandarizada a investigaciones disciplinarias por maltrato físico y emocional, abuso sexual y trato corruptor cuando la víctima es una persona menor de edad, particularmente, en los casos en los que el órgano decisor tiene una duda razonable y la declaración de la persona menor es la única prueba que consta en el expediente. Sobre esta argumentación, considera la Defensoría que el solo hecho de que es persona menor de edad justifica un trato diferenciado como lo señala la Sala Constitucional y los órganos especializados en materia de Derechos Humanos. “Ciertamente, la incorporación del principio pro víctima en la Ley N° 9999, deviene de la inspiración en la Ley contra Hostigamiento o Acoso Sexual en el Empleo y la Docencia, N° 7476. Sin embargo, no se trata de una decisión “cajonera” ni una medida antojadiza. En opinión de la Defensoría existen razones de sobra para

afirmar que no solo es válido y justificable, sino que es imperativo admitirlo en escenarios en los que la víctima es un niño, niña o adolescente, etapa vital en el que la persona se encuentra en un proceso de desarrollo físico, mental y emocional, que le ubica en una situación de vulnerabilidad, especialmente, en contextos de violencia en los que debe confrontar a su ofensor en el marco de un procedimiento administrativo o jurisdiccional”, señala la Defensoría en la coadyuvancia presentada ante el Tribunal Constitucional. Por otra parte, señala esta agrupación de profesores de segunda enseñanza, la inconstitucionalidad de las reformas y adición al Estatuto de Servicio Civil, porque en su criterio son contrarios a los artículos 33 y 41 de la Constitución Política, así como el artículo 24 de la Declaración Americana sobre Derechos Humanos por infringir el principio de igualdad procesal. Considera que se trata de normas discriminatorias y desiguales para las personas que laboran para el Ministerio de Educación Pública al crear un procedimiento administrativo diferente para el personal docente denunciado por los supuestos del artículo 66, inciso a) de la Ley 7739, Código de la Niñez y la Adolescencia, a saber, casos de maltrato físico, emocional, abuso sexual o trato corruptor, mientras que las personas funcionarias denunciadas por otros hechos distintos deben someterse al procedimiento preexistente –antes de la reforma operada.

En razón de lo anterior, es criterio de esta Defensoría que tanto los principios y enfoque de derechos que allí se contemplan, como las disposiciones normativas y los cambios operados a nivel procedimental, responden al compromiso y a las obligaciones internacionales asumidas

por Costa Rica en materia de derechos humanos. Tienen sustento jurídico en la Convención sobre los Derechos del Niño, la Declaración de Ginebra de 1924, sobre los Derechos del Niño, la Declaración de los Derechos del Niño de 1959, adoptada por las Naciones Unidas, la Convención Americana de Derechos Humanos, las observaciones y recomendaciones emitidas por diferentes órganos del Sistema Universal de Derechos Humanos y, especialmente, las observaciones realizadas por el Comité de los Derechos del Niño a Costa Rica. “Esta ley también recoge y contempla los aspectos y parámetros que ha desarrollado la Sala Constitucional en su más reciente jurisprudencia en torno a la forma en que han de llevarse a cabo los procedimientos disciplinarios cuando una persona menor de edad figura como víctima de violencia sexual. Guarda congruencia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, a cuyo logro el Estado costarricense se ha comprometido, particularmente con el N° 16, que busca promover sociedades pacíficas, inclusivas y justas. Naturalmente, para ello, llama a los Estados a adoptar medidas dirigidas a disminuir las distintas formas de violencia en los ámbitos comunitarios y del gobierno y para facilitar el acceso a la justicia”, puntualizó la Defensoría en la coadyuvancia presentada ante las y los Magistrados. La Defensoría de los Habitantes afirma que la aprobación de la Ley para Prevenir la Revictimización y Garantizar los Derechos de las Personas Menores de edad en el sistema educativo costarricense, N° 9999, del 27 de agosto del 2021, es un paso necesario y urgente en la ruta que desde hace mucho tiempo definió nuestro país, hacia la protección y promoción de los derechos humanos de las personas menores de edad; razón por

la cual solicitó a la Sala Constitucional declarar sin lugar la acción presentada por la APSE.

	2019	2020	2021	2022*
REGISTROS DE INTERVENCIÓN	26892	34935	34159	26120

\*Datos al 1 de noviembre 2022

Además, se contabilizan los siguientes registros de intervención:

### **Caso: Fondo Mundial de Lucha contra el Sida, Tuberculosis y Malaria: HIVOS**

Este es el escenario en el cual se presenta la denuncia en cuestión con la finalidad que la autoridad contralora de la Hacienda pública analice las condiciones y características de las transferencias pecuniarias



que recibe el país, por parte del Fondo Mundial de Lucha contra el Sida, Tuberculosis y Malaria. En el caso específico, por medio del Mecanismo Coordinador País (MCP) que, a su vez, seleccionó al Instituto Humanista para la Cooperación al Desarrollo, conocido con las siglas – HIVOS para el manejo de tales fondos.

En el mes de abril del 2016, la Defensoría de los Habitantes firmó un convenio con el Instituto Humanista para la Cooperación con los Países

en Desarrollo, Oficina Regional para América Latina "HIVOS". Pasó de ser una instancia fiscalizadora a operativa ya que decidía de qué forma y a quienes se contrataba en consultorías para utilizar los recursos.

Los objetivos principales del proyecto era impulsar la Red de Personas Usuarias con grupos de mujeres trans en la GAM y en Puntarenas; también la estrategia de capacitación de Organizaciones de la Sociedad Civil; y la incidencia Política para impulsar proyectos de Ley como el matrimonio igualitario y Estado Laico.

Si bien, la Defensoría de los Habitantes no aportó dinero al proyecto; razón por la cual la institución no incluyó un rubro específico de transferencias al proyecto dentro del presupuesto institucional; sin embargo, si existió una contrapartida institucional de apoyo para que los objetivos del proyecto se cumplieran, constituida por: colaboración de funcionarios de planta de la institución (choferes, profesionales y las Direcciones encargadas del proyecto sean las Direcciones de Calidad de Vida y la Dirección de Promoción y Divulgación de Derechos), así como combustible para el traslado de los funcionarios, viáticos para los mismos y costos de servicios de oficina. Por un monto aproximado de 36.000.000 millones de colones .

Nuestro retiro del Proyecto HIVOS, por razones estrictamente jurídicas y de orden presupuestario, que en absolutamente nada significó un abandono a los derechos y libertades de las personas con VIH y las personas LGTBI+, en materia de salud pública, fue un tema que, debido a posibles usos indebidos de fondos públicos internacionales, la

Defensoría presentó ante la Comisión de Derechos Humanos de la Asamblea Legislativa y denunció al Ministerio Público. En aquel momento se solicitó a las y los diputados investigar el uso, bajo esquemas privados, de más de 11 millones de dólares que fueron entregados al país por parte del Fondo Mundial de Lucha contra el VIH-Sida, la Malaria y la Tuberculosis.

### **Caso: Unidad Presidencial de Análisis de Datos (UPAD)**

En cumplimiento de la recomendación de la Auditoría Interna, se trasladó al Ministerio Público en mayo del 2020, el informe de una investigación relacionada con el respaldo de la grabación que se realizó en Casa Presidencial, el pasado 24 de febrero, a raíz del caso de la Unidad Presidencial de Análisis de Datos (UPAD). En aras de la transparencia institucional, y de salvaguardar la investidura de esta Institución y la honorabilidad de todos los funcionarios, acogí la recomendación de enviar este expediente al Ministerio Público, pues soy consciente de la relevancia que tiene este proceso para el país y para cumplir con nuestra misión de proteger los derechos humanos de los habitantes.

La indagación interna fue solicitada por la misma Jerarca debido a que se detectó un faltante de información en el audio de la entrevista que se le realizó al equipo de Gobierno ese día en la mañana. En esa sesión participaron el Presidente de la República, el Ministro y la Viceministra de la Presidencia, la Ministra de Comunicación, los asesores que participaron en la UPAD, entre otros funcionarios.

En su informe, la Auditoría Interna concluyó que efectivamente una parte de la grabación no existe y para determinar con exactitud la verdad real de los hechos es necesario una revisión técnico-forense, por lo que recomendó su traslado al Ministerio Público.

El informe realizado por la Institución del caso UPAD, se fundamentó en una gran cantidad de información, entre documentos, oficios, minutas, y la labor de un gran equipo humano, que respaldan cada uno de los hallazgos y las conclusiones que se emitieron.

La Defensora afirma que es lamentable que la situación ocurriera a nivel interno, pero es consciente de que, como cualquier otra institución pública, tiene un mandato de transparencia y de rendición de cuentas, y está sujeta al escrutinio público.

Es fundamental que continúe el proceso que lleva adelante el Ministerio Público para esclarecer lo antes posible si hubo o no uso de información sensible y confidencial de los habitantes por parte de la UPAD. Lo mismo que la investigación que lleva adelante la comisión especial legislativa.

Bajo el expediente 310955-2020, en el que solicitó un análisis pericial técnico para determinar si hubo o no acceso a información y uso de datos sensibles o de acceso restringido de los habitantes.

En este documento, la Institución determinó que la UPAD sí pudo conocer datos sensibles de los habitantes debido a que tuvo acceso a las bases de datos del Sistema Único de Beneficiarios del Estado (SINIRUBE). Dicha información se obtuvo a través de convenios que autorizaban conexión directa a las mencionadas bases.

La Defensora de los Habitantes enfatizó que le corresponderá a la Fiscalía General de la República determinar si hubo acceso y uso de datos sensibles o restringidos de los habitantes.

### **Una gestión en medio de una Pandemia Global**



El mundo se enfrentó nuevamente a una pandemia, que, según la Organización Mundial de la Salud, es definida como “(...) la propagación mundial de una nueva enfermedad”. Sin embargo, el ser humano se ha enfrentado a lo largo de su historia y desde que se organizó en sociedades y vivir en grupo a diversas enfermedades contagiosas que van desde la peste de Justiniano, pasando por la peste negra, la viruela (única de las enfermedades pandémicas que puede considerarse como erradicada gracias a la vacunación). El virus SARS-CoV comienza tras suscitarse un brote en la ciudad China de Wuhan y no es hasta el 6 de marzo del 2020 que se manifiesta en Costa Rica, para este entonces, ya se habían confirmado 98.122 casos de infección en todo el mundo, de los cuales el 95,5% se concentraban en China. El resto de infectados se encontraban dispersos en 57 países distintos a China, mientras que Estados Unidos, Canadá, México, República Dominicana, Ecuador, Argentina y Brasil eran las únicas naciones del continente americano con casos confirmados.

## **Defensoría dirige acciones ante entidades públicas en protección de habitantes**

Martes 31 de marzo de 2020. La Defensoría de los Habitantes ha venido dirigido una serie de acciones en protección de las y los habitantes, ante la pandemia que afecta al país, a partir de su competencia de órgano de control de legalidad. De ahí que solicitó a varias entidades públicas cuentas sobre aspectos relacionados con la atención de los y las habitantes.

En el caso del Patronato Nacional de la Infancia (PANI) elevó una gestión para que informen sobre las previsiones adoptadas en relación con el trabajo urgente/ordinario de las oficinas locales, en especial para la atención de los casos "Prioridad", asimismo como las disposiciones para enfrentar esta pandemia tanto en los albergues como los centros de cuidado privados acreditados por el PANI. Cabe destacar que personal de la Defensoría realizó un monitoreo telefónico a albergues del PANI para determinar y verificar condiciones e implementación de lineamientos especiales.

Asimismo, la Defensoría pidió al IMAS un detalle de las medidas implementadas para la emergencia, así como la asignación de recursos presupuestarios suficientes para atender los casos que se encontraban pendientes de resolución y la eventual nueva demanda, por el agravamiento de las condiciones socio-económicas de las personas y sus familias con motivo de esta crisis. Para la Defensoría es fundamental conocer si existe riesgo de que algunos de los programas y beneficios que brinda el IMAS se vea reducido por esta situación.

De igual forma, la Defensoría pidió a la Gerencia Médica de la CCSS un informe sobre las acciones que se han implementado para articular y coordinar con los equipos médicos del sistema penitenciario nacional. Es criterio de la Defensoría, que, de acuerdo a las características de los centros penitenciarios, deberán tomarse medidas extremas y diferenciadas en aquellos lugares que presentan una gran cantidad de movimientos como lo son la Unidad de Pensiones Alimentarias y las cárceles de Indiciados, que, por la circulación de los mismos, requieren de medidas extraordinarias de atención y abordaje.

Igualmente resulta de especial preocupación para esta Defensoría la situación del CAI Adulto Mayor, considerando que es población de riesgo por la edad que tiene y las enfermedades crónicas que les caracterizan.

También elevó una misiva a la Ministra de Justicia y el Ministro de Salud con respecto a la importancia de reforzar los recursos (talento humano, instalaciones de atención, equipos de protección personal y equipamiento) para intensificar la búsqueda activa y tratar de lograr ampliar los horarios de atención, de tal suerte que, detectado un caso, sea atendido y aislado en el momento y lugar oportuno. Considera la Defensoría que se debe garantizar que el personal sanitario de los centros dispone de las condiciones de protección adecuadas en cantidad y calidad, la directriz y ejecución de la limitación absoluta de traslados entre centros y el impedimento de entregas de paquetes y encomiendas a las personas privadas de libertad, son sólo algunas medidas que podrían implementarse.

Por otra parte, la Defensoría gestionó ante la Presidencia de la República para conocer las medidas para la atención de la condición de vulnerabilidad de las personas con discapacidad ante la emergencia sanitaria. Considera la Defensoría que es fundamental la coordinación interinstitucional (identificando a los responsables de las acciones) para que las personas con discapacidad, adultos mayores y niños, niñas y adolescentes y mujeres en estado de vulnerabilidad que residen en albergues, cuenten con la atención debida y quienes trabajen en estos Centros, tengan el equipo necesario para atender una posible emergencia provocada por el COVID-19.

También, es de suma importancia la definición de ayudas económicas para personas con discapacidad, adultos mayores y mujeres en estado de vulnerabilidad durante la atención de la crisis del COVID-19.

Estas acciones impulsadas por la Defensoría se suman al seguimiento que se ha venido realizando de las medidas relacionadas con la población adulta mayor, migrantes, e indígenas; así como situaciones relacionadas con el suministro de agua, la seguridad social, los derechos laborales y educación.

El 02 de junio del 2020, en Costa Rica se contabilizaron 1105 casos confirmados, con 682 personas recuperadas y 10 personas fallecidas. Dado que ya existen precedentes de situaciones como las que nos toca vivir debido a esta nueva enfermedad, la OMS recomendó a los Estados adoptar medidas de contención y de mitigación como respuesta a la pandemia. Estas medidas tuvieron restricciones importantes a la movilidad de las poblaciones y afectaron de forma negativa la capacidad

de la sociedad de funcionar con normalidad, como el cierre de fronteras, aislamiento, cierre de escuelas y universidades, cuarentenas, prohibición de aglomeraciones y suspensión de eventos multitudinarios entre otros. Lo anterior con el fin de garantizar el goce y disfrute de los derechos humanos y el núcleo esencial de los mismos, a saber la vida y la salud deben preservarse incólumes.

Por esto, el acceso a alimentos, agua, atención médica y apoyos sociales y económicos no solo deben mantenerse, sino



que deben incrementarse. Además, deben atenderse las preocupaciones especiales de las personas ubicadas en instituciones cerradas como las prisiones, centros de detención de inmigrantes, las personas mayores y las personas con discapacidad, entre otros grupos de población. Además, los estados de emergencia debían tener una duración limitada y cualquier reducción de los derechos, se debe tener en cuenta el impacto desproporcionado en poblaciones específicas o grupos marginados o vulnerables.

Asimismo, es importante tomar en cuenta los Principios de Siracusa de 1984 los cuales, a pesar de no ser un tratado y no haber sido adoptados en ningún documento de las Naciones Unidas, sí dan una guía acerca de las características que deben de presentar las medidas que los Estados toman en casos como el que se nos presentó:

- Previstas y llevadas a cabo de conformidad con la ley
- Dirigidas hacia un objetivo legítimo de interés general
- Son estrictamente necesarias en una sociedad democrática para lograr el objetivo; el menos intrusivo y restrictivo disponible para alcanzar el objetivo.
- Basadas en evidencia científica y ni arbitraria ni discriminatoria en su aplicación de duración limitada, respetuoso de la dignidad humana y sujeto a revisión.

Sobre la materia, el 16 de marzo del 2020, un grupo de expertos en derechos humanos de la Organización de Naciones Unidas (ONU) dijo que: “las declaraciones de emergencia basadas en el brote de COVID-19 no deben usarse como base para atacar a grupos, minorías o individuos particulares. No debería funcionar como un motivo para la acción represiva con el pretexto de proteger la salud ... y no debería usarse simplemente para sofocar la disidencia”.

En el caso de Costa Rica, el Gobierno de la República tomó una serie de acciones en materia de salud, educación, económico, de seguridad y resguardo de fronteras, entre otros, que han permitido que los contagios y las muertes por coronavirus hayan sido bastante menores que en otros países del mundo como son los casos de Italia, Francia, España, Estados Unidos, Brasil o Ecuador. En el caso de la Defensoría de los Habitantes, como Institución Nacional de Derechos Humanos (INDH), se realizó una labor de vigilancia y alerta a las instituciones gubernamentales en los



distintos campos del quehacer generado por esta pandemia; a fin de velar por la protección.

Entre los esfuerzos y la fiscalización efectuada por la Defensoría en relación con el tema de la pandemia, destaco las siguientes:

1. Las “Alertas Tempranas” son una de las tantas formas de intervención con que cuenta la Defensoría para el cumplimiento de su mandato, y que ha sido implementada en esta emergencia sanitaria; está contemplada en el Manual de Macroprocesos institucional, Acuerdo N° 2268, del 19 de diciembre de 2019 en su artículo 103, tratándose de una estrategia de actuación, mediante la cual se procura prevenir, predecir o mitigar afectaciones o violaciones a los derechos de las y los habitantes. En cuanto al tema de las medidas sanitarias tomadas por el ente rector en salud, como lo es el Ministerio de Salud y, en cuanto a la atención en salud de las y los habitantes, la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), la Defensoría ha velado, no solo porque los servicios de salud estén disponibles para todas las personas, cumpliendo con las características de accesibilidad sin ningún tipo de discriminación, respetando la ética médica y de buena calidad. También se ha garantizado cumplir con el derecho de los trabajadores sanitarios, que son los que se encuentran en la primera línea de defensa y están más expuestos al contagio, de

contar con todos los implementos y condiciones necesarias para ejercer su labor de la forma más segura y apropiada.

2. Además, la Defensoría verificó el cierre de algunos servicios de consulta externa de la CCSS; por ejemplo, en el Hospital México el 23 de marzo de 2020, así como el servicio de pacientes internados en Neurocirugía o el cierre del Servicio de la Consulta Externa del Hospital San Rafael de Alajuela, por la sospecha de que habría un grupo importante de funcionarios infectados.

3. Atendiendo las poblaciones de mayor riesgo por COVID-19, se identificó que este se agudiza en lugares de detención, como las prisiones, así como en instituciones residencia para



personas con discapacidad discapacidades y centros para personas adultas mayores; donde el virus puede propagarse rápidamente, especialmente si no se accede a la atención médica.

4. En el caso de los migrantes durante estas circunstancias, los Estados tienen la obligación de garantizar la atención médica de las personas bajo su custodia y no se deben negar o limitar, a los solicitantes de asilo o los inmigrantes indocumentados que ya se encuentren en el país, el acceso igualitario a la atención médica preventiva, curativa o paliativa. Las personas solicitantes de asilo, refugiadas que viven en campamentos y las personas sin hogar,

también pueden estar en mayor riesgo debido a su falta de acceso a instalaciones adecuadas con agua potable e higiénicas.

5. En los centros para personas adultas mayores y otros entornos con un gran número de personas mayores, las políticas de visitantes deben equilibrar la protección de los residentes mayores y el riesgo de una infección incontrolable en población cautiva.
6. Las personas en las cárceles y centros de detención de inmigrantes, con frecuencia no reciben atención médica adecuada en circunstancias normales. A este respecto, la Defensoría evaluó las acciones llevadas a cabo por el Estado desde febrero del 2020, a fin de prevenir la infección, de forma que no se vean disminuidas las prestaciones sanitarias a las personas privadas de libertad. Sin embargo, en razón de reportes por parte de autoridades sanitarias penitenciarias respecto de la vulnerabilidad a la que estaban expuestas las personas privadas de libertad, la Defensoría solicitó formalmente a las autoridades sanitarias nacionales una serie de medidas especiales. En aras de fortalecer y apoyar la capacidad preventiva del sistema penitenciario nacional de cara a la demanda sanitaria, ante esta pandemia y dada la inacción, para finales de abril se hizo llegar una alerta temprana, para que se procediera al cumplimiento de los Lineamientos Nacionales Covid-19, refiriendo

los planes de acción y coordinación interinstitucional, con fecha y responsables para su debida implementación.

7. Por otra parte, y debido a que la CCSS acondicionó el Centro Nacional de Rehabilitación para atender los casos de pacientes que requieren hospitalización normal y cuidados intermedios por Covid-19, con la consecuente afectación a la población con discapacidad; se generó una directriz para reubicar a los pacientes de este centro, los servicios de rehabilitación y de cirugías ambulatorias en el Hospital del Trauma del Instituto Nacional de Seguros (INS). Además, con el fin de verificar las condiciones de estas personas y asegurar la continuidad de su atención, la Defensoría se puso en contacto con las autoridades de la CCSS, encontrándose satisfecha con las medidas adoptadas para proteger los intereses de las personas con discapacidad.



8. Siempre en materia de personas con discapacidad, desde finales de marzo del 2020, fue la Defensoría, mediante el MNSCDPD, quien solicitó al señor Presidente de la República, la implementación de las medidas de coordinación interinstitucional, definición de ayudas económicas, divulgación de información sobre cómo atender la pandemia en mensajes accesibles que sean divulgado en formatos accesibles, considerando las diferentes poblaciones y discapacidades.



9. Tratándose de medidas de movilización de las y los habitantes, en el caso de ingreso al territorio costarricense, mediante Decreto se instruyó que, desde el miércoles 18 de marzo a partir de las 23:59, solo podrán ingresar al país los nacionales y residentes. Esta orden aplicaba por vía marítima, aérea y terrestre. Se exceptuó de esta disposición a las tripulaciones de transporte aéreo, comercio y suministros. Debe subrayarse que la Defensoría notificó a finales del mes de marzo 2020, alerta Temprana al Señor Presidente de la República, al Señor Ministro de Seguridad Pública con recargo del Ministerio de Gobernación y Policía; al Señor Ministro de Salud, y a la Directora General de Migración y Extranjería, ante el grave riesgo a la salud nacional que podría representar autorizar el flujo de personas migrantes extraregionales, en la actual coyuntura de emergencia nacional y mundial por la pandemia de COVID-19, a efectos de que se adoptaran las medidas tendientes a evitar la propagación del virus en nuestro país.

10. Algunos controles sanitarios han generado el rechazo de muchos transportistas, debido a que se retrasaba el trámite de ingreso, dado que las pruebas se toman en la frontera, pero debían ser remitidas en la capital. Ello produjo choques con los gobiernos de Nicaragua y Panamá, los cuales se manifestaron en contra de la implementación de estos controles. Al respecto, la

Defensoría gestionó, tanto ante el Gobierno de la República, como ante la Federación Iberoamericana de Ombudsmán (FIO) y el Consejo Centroamericano de Procuradores y Defensores de Derechos Humanos (CCPDH), con la finalidad de mantener las líneas de diálogo y llegar a un acuerdo entre las partes que sea mutuamente beneficioso, respetando siempre las disposiciones sanitarias vigentes.



11. En cuanto al transporte de bienes por vía terrestre, se implementaron medidas para el control sanitario de los choferes de camiones que vienen a dejar productos al país, o que van a transitar por el territorio nacional.
12. En relación con las personas menores de edad del país (niños, niñas y adolescentes), se tomaron una serie de medidas, que van desde el cierre de las escuelas y colegios, tanto públicos y privados, hasta la implementación de lecciones vía internet, la continuidad en las transferencias monetarias de los programas Crecemos y Avancemos, así como las ayudas económicas prestadas por el INA y la entrega de subsidios alimentarios (paquetes de comida), a los alumnos a los que normalmente se les brindan en los comedores institucionales. Identificada la niñez y la adolescencia como una población vulnerable en tiempos de

pandemia, desde finales del mes de marzo se generó una alerta temprana a las autoridades competentes, para la activación de respuestas eficaces que permitan prevenir o minimizar afectaciones o violaciones a los derechos de esta población. Aunque dichas acciones se han llevado con un éxito relativo, la Defensoría también ha tenido conocimiento de complicaciones en la entrega de los subsidios alimenticios.

13. El tema educativo sigue siendo un gran reto para el país, y después de la pandemia se agudizó la problemática. El tema de la conectividad para que la niñez asistiera a sus lecciones virtuales fue una gran limitante y acrecentó la brecha educativa, ya que no todas las personas cuentan con instrumentos tecnológicos (computadora o tableta), o el nivel de internet requerido para poder conectar a sus hijos a las clases virtuales.

Eso ha ampliado la brecha entre aquellos alumnos con más recursos y aquellos que no cuentan con lo necesario, para poder continuar de forma electrónica con sus lecciones. Además, en aras de contribuir a ese proceso de prevención de la violencia hacia niños y niñas, la Defensoría de los Habitantes, en colaboración con el productor Jorge Castro y su estudio Doctor Music participó en la grabación de un mensaje en esa línea, que fue remitido a los distintos medios de comunicación.

14. Sobre el tema de la brecha en educación, a finales de abril 2020 se solicitó un diagnóstico particularmente sobre el tema de acceso, especialmente considerando poblaciones vulnerables tales

como estudiantes con discapacidad y estudiantes indígenas, dentro del proceso de implementación de la estrategia de



educación a distancia Aprendo en Casa. Paralelo a este tema se hizo ver la necesidad de contar con un equipo de trabajo interdisciplinario y experto para "...valorar el retorno

paulatino y controlado a la presencialidad a mediano plazo, para lo cual se debe contar con un plan de trabajo con productos específicos en el corto y mediano plazo. Además, se recalcó la importancia de la labor que realizan las y los auxiliares de servicios infantiles de albergues del PANI, sin lugar a dudas trascendental para el desarrollo integral de las personas menores de edad protegidas. Por ello, subrayándose la importancia de que cuenten con información clara, pertinente y oportuna para realizar sus funciones de una manera adecuada. En el contexto COVID-19, la efectividad y éxito de los esfuerzos emprendidos para contrarrestar sus efectos depende, en gran medida, del grado de conocimiento que posea este personal estratégico para la correcta aplicación de las medidas sanitarias definidas.

15. En cuanto a los derechos de las mujeres, se ha puntualizado que, los Estados deben garantizar que las campañas de sensibilización pública aborden cómo las víctimas de violencia

doméstica pueden acceder a los servicios y que éstos se encuentren disponibles para todas las personas.

16. Las víctimas de violencia doméstica, incluidas las que viven en áreas bajo restricciones de movimiento o en cuarentena y las personas infectadas con COVID-19. En este aspecto, la Defensoría ha estado monitoreando, con ayuda del servicio 911, si durante este tiempo han aumentado las denuncias por violencia doméstica. Asimismo, ha gestionado ante el INAMU para que se continúe brindando los servicios necesarios a las mujeres que acudan por cuestiones de violencia doméstica o discriminación, en asuntos de carácter laboral como reducción de jornadas, despidos o afectaciones a trabajadoras embarazadas, o en período de lactancia, considerando la vulnerabilidad económica de las mujeres ante la crisis.
17. Tratándose de las acciones concretas para mejorar la situación del sector pesquero, la Defensoría ha venido trabajando con el sector pesquero de Guanacaste para incentivarlos y darle todas las herramientas que están a nuestro alcance, para que levantaran un centro de acopio, que les permita vender productos del mar directamente al público, sin intermediarios, y hoy es una realidad. Se pidió al Ministerio de Economía y al Ministerio de Agricultura, el detalle de las medidas y acciones que está ejecutando y prevé realizar dicho Ministerio, en procura de asegurar la seguridad alimentaria de la población del país ante la crisis sanitaria que ha generado el COVID-19.

18. En la valoración de las diferentes alternativas para la atención de las personas en situación de indigencia, en el marco de la atención de la emergencia nacional por la pandemia, la Defensoría remitió una serie de observaciones a



la Municipalidad de San José. Es importante que se valore la posibilidad de instalar lavamanos permanentes a lo largo de los bulevares, plazas y parques de la capital por parte del ayuntamiento, para que todas las personas que lo requieran puedan lavarse las manos todas las veces que sean necesarias.

Se considera que es propicia la ocasión para apoyar la iniciativa municipal de adquirir un local más grande en donde se puedan brindar servicios de albergue, alimentación, higiene y terapia especializada a la población en situación de indigencia. Con tal finalidad y para atender la emergencia actual, podría coordinarse con la Comisión Nacional de Emergencias la instalación de un albergue temporal, mientras se consolida el proyecto permanente. Esta iniciativa es coincidente con las Directrices de Naciones Unidas relativas a Covid-19 en las que se exhorta al Estado para que provea alojamientos de emergencia a las personas en situación de indigencia, que estén infectadas por el virus y deban mantenerse aisladas. Interesa a la Defensoría, en el marco de sus competencias de fiscalización, aportar insumos a la Administración

activa en procura de la mejora de sus servicios, en este caso de carácter excepcional con motivo de la emergencia sanitaria por el coronavirus.



19. En relación con el acceso al agua para el consumo humano, la OMS ha señalado que la provisión de agua segura, saneamiento y condiciones higiénicas es

esencial para proteger la salud humana durante el brote de Covid-19. No obstante, la Defensoría recibió desde el inicio de la instauración de las medidas de confinamiento, múltiples denuncias de habitantes que indicaban que no tenían acceso al agua potable en sus viviendas. Sectores como Moravia, Tibás, Hatillo, Rohrmoser, Desamparados y Puriscal. La prevención de la transmisión de persona a persona del virus Covid-19 puede estar respaldada por la promoción de los derechos de acceso al agua potable y al saneamiento, al apoyo de la infraestructura de agua potable y de aguas residuales, el saneamiento y la higiene en comunidades, hogares, escuelas, mercados e instalaciones sanitarias. La Defensoría de los Habitantes de la República fue protagonista de días y hasta semanas completas sin servicio continuo de agua potable. La única alternativa era el suministro por camión cisterna, con el consiguiente problema para las personas adultas mayores (las cuales muchas veces tenían que

depender de sus vecinos para que les llenaran algún contenedor con agua) o personas enfermas, para la obtención de agua.

20. Aparte de la falta total del servicio, otra de las quejas de las y los habitantes fue que el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (AyA), no cumplía con las franjas horarias



establecidas para el abastecimiento del líquido. Lo anterior generó que el viernes 13 de marzo del 2020, la Defensoría interpusiera un Recurso de Amparo ante la Sala Constitucional, cuya petitoria fue que se obligara, mediante sentencia, al AyA a ajustar sus actuaciones en el tema de los racionamientos, a los parámetros

constitucionales de razonabilidad y proporcionalidad y cumplir así con las franjas horarias establecidas por la misma Institución para el abastecimiento domiciliar y comercial del recurso hídrico para consumo humano.

Asimismo, en el mes de abril, la Defensoría recibió y admitió para su estudio y trámite, de conformidad con sus competencias de ley, un total de 23 quejas de habitantes del cantón de Paraíso debido a serios problemas en el abastecimiento de agua 10 Sala Constitucional Exp. 20-005191-0007 potable. De acuerdo con los vecinos, los faltantes se extienden por largas horas cada día, situación que lleva más de un año y, en vez de mejorar la distribución de líquido, cada día es menor al punto de llegar,

solamente, una hora diaria. En defensa del derecho humano a la salud, la integridad física y la vida de estas personas, la Defensoría de los Habitantes de la República interpuso el día 22 de mayo 2020 un Recurso de Amparo ante la Sala Constitucional contra el ICAA a efectos de que se regularizara el suministro de agua para que la red de distribución administrada por la Municipalidad del Cantón con el objeto de último de que la red pueda operar satisfactoriamente.

21. En relación con las medidas implementadas a nivel económico, el distanciamiento social y el confinamiento domiciliario, resultaron en que muchos negocios y emprendimientos sufrieran grandes pérdidas debido a las órdenes de cierre preventivo. A pesar de que se ha recomendado la implementación del teletrabajo como medida ideal para continuar con las labores, la incapacidad de implementarlo debido al tipo de labor que desempeña una persona o que realiza la empresa, ha provocado que aquellos negocios que no han podido “reinventarse”, o dar un giro a su actividad productiva, se vean ante la imposibilidad de cumplir con las obligaciones para con sus trabajadores, lo que ha desencadenado gran cantidad de despidos o, en el mejor de los casos, reducciones de jornadas. Ello implica que los ingresos de las personas se han visto disminuidos drásticamente.



22. La propuesta del gobierno fue la instauración del llamado “Bono Proteger”, el cual es una ayuda económica temporal que va dirigida a las familias que han perdido sus ingresos o los han visto severamente disminuidos debido a la afectación generada por el COVID-19, dada la disminución de las jornadas laborales o suspensión de las mismas. Dicho “bono” es manejado en conjunto por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS) y el Instituto Mixto de Ayuda Social (INS) y se solicita vía electrónica a través de la página del Ministerio.

La Defensoría recibió un gran número de denuncia relacionadas con el Bono Proteger, los motivos de queja fueron los siguientes: problemas de acceso y funcionamiento de la plataforma; carencia de resolución o información sobre el estado de la solicitud; notificación de “Impedimentos”; comunicación de aprobación del Bono, pero no se ha realizado el depósito; el depósito fue realizado, pero fue retenido parcial o totalmente por una entidad bancaria; notificación de resolución de revocatoria del otorgamiento del Bono y de devolución obligatoria del monto depositado. La Defensoría oportunamente advirtió a las autoridades competentes del riesgo de retenciones o embargos por parte de las entidades bancarias y financieras o terceros, tanto públicos como privados, de los recursos provenientes del Bono Proteger, pese a su carácter inembargable. Se han efectuado gestiones ante las entidades dueñas de las bases de información como lo son el Tribunal Supremo de Elecciones (TSE)/Registro

Civil y la Dirección General de Migración y Extranjería (DGME) para la búsqueda de soluciones que permitan a las personas superar los inconvenientes presentados y de esa forma, cumplir efectivamente con el registro de su solicitud. En cuanto a las limitaciones propias de la brecha digital y también relacionadas con características o condiciones propias de las personas, la Defensoría solicitó a la Ministra de Trabajo y Seguridad Social y al Presidente Ejecutivo del IMAS, brindar información relativa a múltiples aspectos del diseño y ejecución del Bono Proteger, entre los cuales, se incluyó un requerimiento sobre las medidas para garantizar el acceso a la solicitud del bono a ese sector de la población.

En relación con estos tópicos, destaca en particular la sensación de discriminación percibida y así manifestada por personas extranjeras con condición migratoria regular en el país, pues incluso a más de seis semanas de haberse creado la plataforma, se continúan recibiendo solicitudes de intervención por parte de habitantes, quienes no han podido registrar su solicitud de Bono Proteger pues el sistema les reporta errores al consignar documento de identidad de persona extranjera (DIMEX), situación especialmente referida por personas refugiadas, solicitantes de refugio o con permisos laborales. Para la Defensoría es preocupante que se presentaran casos como estos, que, si bien podrían considerarse desde una perspectiva estadística como errores o debilidades del sistema no significativas, desde el

enfoque basado en Derechos Humanos, resulta inaceptable que no se logren superar esas falencias y que se constituyan en una restricción en efecto discriminatoria hacia un sector de la población ya de por sí en condiciones de vulnerabilidad como lo son las personas migrantes y refugiadas.

Aunque a partir del seguimiento y acompañamiento efectuado por la Defensoría en este tipo de casos las personas han logrado con éxito el registro de sus solicitudes de Bono, no puede dejarse de indicar la importancia de garantizar una minimización de este tipo de barreras en el acceso indicado.



Paralelamente a lo actuado tratándose del bono proteger, se solicitó información al IMAS sobre las medidas adoptadas para enfrentar la situación, mitigar riesgos y garantizar la continuidad de los servicios esenciales acorde con su competencia, de manera particular en relación con grupos vulnerables, los cuales ya eran otorgados previamente; subrayándose la necesidad de su permanencia.

23. En cuanto al desempleo generado a partir de la emergencia sanitaria, se ha solicitado información al MTSS día a día, siendo claro que las políticas que se habían venido adoptado (sin Covid-19) no han generado más empleo ni tampoco reactivación de la economía. Es por ello que, más allá de reformas aisladas como las nuevas modalidades de jornadas laborales, que se visualizan como

importantes para la recuperación de fuentes de empleo como el sector turismo y el agropecuario, dar mayor agilidad al INA para que responda oportunamente a las nuevas tendencias y fortalecer así la empleabilidad de sus estudiantes, medidas de moratoria tributaria, o realización de obras de infraestructura generadoras de empleo, entre otras.

Es importante identificar y dar prioridad a la elaboración de políticas públicas económicas y de generación de empleo integrales bajo un concepto de gobernanza democrática, que involucre a los diferentes sectores afectados y sin poner en riesgo otros.

24. Después de la crisis del 2008-2009, la economía costarricense ha mostrado dificultades para recuperar los niveles de crecimiento y de desarrollo anteriores. Para el año 2019, la tasa de crecimiento económico mantuvo su tendencia a la baja que inició en el año 2016 y se estima que, debido a la crisis sanitaria por el COVID-19, la tasa será negativa en el orden del 3,6% en el año 2021. Previo a la crisis, la tasa de crecimiento promedio fue de 5,13% en el período 1998-2007 y de 3,33% para el período 2008-2019. Se estimaba una tasa positiva de crecimiento del 2,5% para el año 2020. Para el año 2020 y los siguientes, el país enfrenta una doble crisis; la crisis sanitaria debido al COVID-19 y la crisis económica.

La situación sanitaria es de cortísimo plazo, sin embargo, la tendencia de desaceleración de la actividad económica se ha visto

reflejada en el aumento en la tasa de desempleo que alcanzó el 12,4% al cierre del año 2019. Asimismo, el deterioro en la situación económica se ha manifestado en el menor dinamismo económico y elevadas tasas de desempleo, el incremento del déficit fiscal, la ampliación de la desigualdad social y la reducción de los ingresos reales de la clase trabajadora, entre otros aspectos.

## CAPÍTULO 2

# RESULTADOS DE LABORES: OPERATIVO Y FINANCIERO POR AÑO

### I- Evaluación de Resultados

**2019**

Con el fin de facilitar la comprensión de los datos que se reflejan en la matriz que agrupa la evaluación por Dirección, se realiza a continuación una síntesis de los principales hallazgos de este año. De forma general se puede ver que el 67% de metas planteadas para el año 2019 se cumplieron totalmente.

Iniciando con la planificación establecida se logró la gran mayoría de las metas. Con respecto a las demás metas, se puede rescatar que muchas de las instituciones a las que se les ha dado recomendaciones, las han puesto en marcha, alcanzando un cumplimiento total del 70%, 16% parcialmente cumplidas y un 14% justificadamente no acatadas.

De forma más específica, el proceso de educación en derechos humanos, de acuerdo con la información proporcionada por el Instituto en Educación en Derechos Humanos, se cumplieron totalmente las metas establecidas, tales como: personal capacitado y con herramientas para mejorar la prestación de servicios y mecanismos de consulta establecidos entre otros.

En relación con la evaluación a las Oficinas Regionales, donde también se cumplen todas las metas, logrando la implementación de lineamientos a todas las Regionales; se cumple el plan de trabajo que favorece a la población Ngöbe; la ejecución de la totalidad de las acciones que favorecen a la población con discapacidad de Pérez Zeledón y, la atención de la población "molusquera" del Pacífico Central, entre otros logros.



Con estos mismos objetivos se trabajan las metas relacionadas a la parte económica, en este apartado la evaluación no fue muy positiva, ya que, en su mayoría a factores ajenos a la institución, como la duración de los procesos en otras instituciones públicas o la falta de cumplimiento de ayuda externa en metas específicas y sin esta ayuda no se pudieron llevar a cabo estos procedimientos.

Con respecto a Mecanismo Nacional de Supervisión de la Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (MNSCDPC) Y Mecanismo Nacional contra Tortura y Tratado Degradante (MNPT),

ambos tuvieron resultados muy favorables, entre los aspectos relevantes se ha logrado dar seguimiento efectivo a una serie de productos institucionales así como la ejecución de una serie de iniciativas que están sentando las bases para una gestión forma eficiente y moderna, esto se ha logrado re-direccionado estas iniciativas hacia el lineamiento de las estrategias, el caso más notorio de esto lo es la publicación del nuevo Manual del Macroproceso de Defensa de los Derechos e Intereses de la institución.

La Defensoría de los Habitantes de la República (DHR), en línea con lo que establece el artículo 1 de su ley constitutiva tiene como su misión: "Proteger a las habitantes y los habitantes frente a las acciones y omisiones del Sector Público, mediante un control de legalidad, justicia y ética por medio de la prevención, defensa, promoción y divulgación de sus derechos e intereses."; para llevar a cabo este mandato sus intervenciones se realizan, mayoritariamente, a partir de la demanda de sus servicios cuando él o la habitante consideran que uno(s) de su(s) derecho(s) están siendo vulnerado(s) por alguna entidad del conglomerado institucional del sector público.

Durante el 2019 la Defensoría recibió un total de 26.915 Solicitudes de Intervención, de ese total un 51% se recibieron en la sede central y un 49% en las Oficinas Regionales (OR). Dentro de las OR la ubicada en Puntarenas reportó alrededor un 25% del conjunto de las Solicitudes de Intervención (SI) recolectadas en cada una de esas oficinas, seguida de la oficina ubicada en Pérez Zeledón; entre ambas oficinas recolectaron más del 45% del total de las OR 's.

A nivel de las SI abordadas desde las diferentes direcciones de Defensa, durante el 2019 se trasladaron para investigaciones 4423 SI; del total de Solicitudes de Intervención cerradas durante el año (predominantemente clasificadas como investigaciones y gestiones sumarias de defensa) 4718 se cerraron en las direcciones de defensa, número que refleja que por cada SI abierta y trasladada a defensa se cerró más de una SI, este comportamiento se refleja no solo que se están cerrando SI con más de un año de abiertas sino que las que se abrieron durante el año un porcentaje importante también tuvieron una resolución durante el 2019, situación que hace que los tiempos de respuesta institucionales disminuyan en los asuntos que son trasladados a las direcciones temáticas.

Con el propósito de profundizar en torno cómo la gestión institucional incide en la misión, se realiza una reseña de algunos de los derechos donde se ha logrado importantes avances en el campo de la defensa y educación en derechos humanos.

## **Trabajos Específicos 2019**

### Derecho humano a una vivienda digna.

A partir de una investigación especial que se realizó en torno al Funcionamiento Integral del Sistema Financiero para la Vivienda y, cómo éste puede mejorar su gestión a efectos de garantizar de manera efectiva el derecho humano a una vivienda digna se establecieron una serie de recomendaciones que permitieron alcanzar los siguientes resultados

a) Se creó una mesa de trabajo conformada por los diferentes actores del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda (SFNV) coordinada por la Directora de Vivienda y Asentamientos Humanos del MIVAH, para que estudie y recomiende sobre la forma más apropiada de aplicar lo dispuesto en la Directriz No. 54-MP-MIVAH sobre la utilización del SINIRUBE como registro único de beneficiarios y evitar así duplicidades y filtraciones lo que dará mayor transparencia al proceso de otorgamiento de bonos, tal y como la Defensoría lo recomendó.



b) A partir de la exigencia que hizo la Defensoría de satisfacer el derecho a la información para los futuros beneficiarios del sistema, el MIVAH publicó en su página de facebook y el twitter institucional el video tutorial elaborado por el Ministerio, de la app “Mi bono en línea.” Adicionalmente, el Departamento de Orientación y Verificación de Calidad del MIVAH ha realizado algunas acciones relacionadas con información dirigida a la ciudadanía como las siguientes:

c) En cuanto a una serie de recomendaciones vinculadas con la investigación mencionada se logró:

c.1) la agilización de trámites para aprobación de proyectos de vivienda, se creó la Comisión Interinstitucional mediante el Reglamento para el Trámite de Revisión de los Planos para la Construcción- Decreto Ejecutivo N°36550-MP-MIVAH-S-MEIC, en el que se tiene al BANHVI, como invitado, con el objetivo de identificar trámites que puede ser simplificados y plantear las recomendaciones correspondientes.

2) que se realizará un abordaje integral del déficit habitacional del país en materia de vivienda de interés social por lo que el MIVAH, en acatamiento está trabajando en la elaboración de la Estrategia para la Atención de Asentamientos Informales, que se construirá por varias dependencias del MIVAH y la cual se denomina: “Renovando Comunidades Estrategia de Intervención Integral de Asentamientos Informales”, la cual se encuentra en las últimas revisiones con el objetivo de ser oficializada.

3) que se concluye la elaboración por parte del MIVAH del documento “Renovando Comunidades Intervención Integral en Asentamientos Informales” mismo que sirve de base para la Estrategia Puente a la Comunidad y durante el año 2019 se seleccionaron 46 distritos prioritarios para la intervención de Planes Urbanos Integrales (PUI). Se planteó como meta para el 2020 el desarrollo de 30 análisis distritales territoriales. Adicionalmente se han suscrito convenios de cooperación con 69 municipalidades del país con el fin de oficializar la designación de los enlaces multinivel MIVAH-Municipalidad, para facilitar el intercambio de información actualizada entre ambas partes y la definición de prioridades conjuntamente, lo cual también ayuda a la transparencia.

Del análisis del estado de las recomendaciones emitidas se obtiene un balance positivo en relación con el cumplimiento de las recomendaciones giradas tanto al BANHVI como al MIVAH, aún quedan pendientes a los

cuales la Defensoría dará seguimiento, como es el caso de la implementación al 100% de la plataforma del SINIRUBE.

#### Derecho a un ambiente sano y ecológicamente equilibrado.

a) Impacto del glifosato y plaguicidas sobre la salud humana y el ambiente.



Mediante una investigación realizada acerca de la regulación del uso del glifosato, plaguicida de mayor uso en Costa Rica y el mundo, la Defensoría de los Habitantes advirtió sobre el

impacto que los plaguicidas tienen sobre la salud humana y el ambiente. En el informe se recomendó valorar su prohibición o restricción en atención del principio precautorio en salud, en vista de su posible impacto sobre la salud, particularmente en relación con el cáncer. A partir de las recomendaciones, el Estado sometió a consulta pública una propuesta de reglamentación para la prohibición del uso no agrícola del glifosato y para la restricción de su uso agrícola, en búsqueda de limitar la exposición del público al producto y controlar mejor su uso.

Durante el proceso de consulta la Defensoría presentó las observaciones pertinentes promoviendo con ella las medidas que den la mayor protección posible a la salud pública con base en la aplicación del principio precautorio en salud. Asimismo, dentro de este tema se interpuso una acción de inconstitucionalidad en contra del Decreto

Ejecutivo N° 40059-MAG-MINAE-S, Reglamento Técnico "RTCR 484:2016. Insumos Agrícolas, Plaguicidas Sintéticos Formulados, Ingrediente Activo Grado Técnico, Coadyuvantes y Sustancias Afines de



Uso Agrícola. Registro, Uso y Control", la cual se encuentra en trámite en la Sala Constitucional bajo el expediente 2018-009107. En agosto del 2019 se presentó una solicitud de pronto despacho ante la Sala Constitucional.

### Contaminación sónica.



Los casos de contaminación sónica representan el 20,57% de las denuncias recibidas por violación al derecho a la salud y a un medio ambiente sano, muestra de ello es que del año 2001 al 2019, la Defensoría ha recibido, aproximadamente, 1000 denuncias por contaminación por ruido, sin incluir las denuncias que ingresan por contaminación de una actividad, en la cual se incluye el ruido, pero se reporta como contaminación atmosférica –emisiones al aire y agua, vibraciones y ruido).

A partir de múltiples intervenciones institucionales, el Ministerio de Salud, trabaja en una reforma integral del Reglamento para el Control de la Contaminación por Ruido, se propone una reforma al artículo 14, con el fin de que cada área rectora de salud determine el tipo de receptor afectado por una contaminación por ruido, a partir del Plan Regulador. Asimismo, durante el 2019 se emitieron varios informes finales con recomendaciones y oficios recordando al Ministerio de Salud sus obligaciones en cuanto al derecho a la salud y a un ambiente sano,

solicitando mayores medidas para la atención de los casos presentados y la emisión de directrices para que exista uniformidad entre las diferentes áreas rectoras de salud en cuanto a la aplicación de la normativa; a partir de lo anterior se emitieron dos directrices a todas las áreas rectoras de salud del país, DM-CB-1397-2019 y DM-CB-1610-2019, recordándoles ejercer las competencias que la ley les otorga en caso de denuncias por contaminación sónica.

### Derecho a la estabilidad y al empleo

Se ha venido atendiendo una importante cantidad de denuncias de personas docentes, en contra del Ministerio de Educación Pública, debido a la inadecuada gestión que lleva a cabo la Dirección de Recursos Humanos en relación con la excesiva tardanza en el reconocimiento y pago de los diferentes incentivos salariales a los cuales tienen derecho. Estas denuncias son atendidas con el objetivo de proteger los derechos individuales de estas personas con respecto a la pronta respuesta que, como ciudadanos, deben recibir de parte de las instituciones públicas – en este caso del Ministerio de Educación Pública-, y con el propósito de garantizar oportunidad en el pago del salario como elemento esencial de la relación laboral.

Para la atención de estos casos, se procedió a la definición de una nueva estrategia de intervención, puesta en marcha desde el mes de julio del presente año, coordinando un proceso de diálogo con el Ministerio de Educación Pública, la Dirección General de Servicio Civil y el Ministerio de Hacienda, favoreciendo la definición de acuerdos tendentes a la solución estructural del problema, así como la atención de los casos

individuales con el objeto de continuar tutelando los derechos individuales de la población afectada, hasta que se regularice el proceso de reconocimiento y pago efectivo de los incentivos salariales al personal del Ministerio de Educación Pública. Todo lo anterior, de conformidad con el Acuerdo No. 2238 de las diez horas y treinta minutos del 22 de julio de 2019 de la Defensoría de los Habitantes de la República. A la fecha, la Defensoría tiene registrados aproximadamente 830 casos sobre esta problemática.

En relación con el análisis estructural de la problemática, desde el mes de septiembre a la fecha, se han efectuado cuatro sesiones de trabajo, la última el día 09 de diciembre del 2019 y la siguiente ha quedado programada para el 17 de febrero del 2020. Se ha venido trabajando en mejorar la tramitología de la gran cantidad de reclamos administrativos presentados por docentes ante el MEP, sobre la problemática en cuestión, buscando el mejoramiento de sus herramientas informáticas para garantizar una actualización y

pago oportuno de dichos rubros. La expectativa es que, para los primeros meses del 2020, las mejoras informáticas que actualmente se están implementando, permitan un pago oportuno de los incentivos salariales de las y los docentes del MEP.

Asimismo, se da seguimiento a las dos operaciones coordinadas por el Ministerio de Hacienda, en el Sector Educación bajo el liderazgo del MEP con el BID y el BM. La operación con el BID se concentra en temas de educación en primera infancia, educación técnica o Dual y revisión curricular, mientras que la operación del BM se concentraría en temas

de desarrollo profesional docente e incorporación tecnológica para la comunidad docente. Ambas operaciones bajo la figura de proyectos por resultados.

Debe agregarse que, producto de este proceso, se detectó la situación de aproximadamente 30 docentes a quienes no se les cancelaba su recargo del 50% en 11 lecciones asignadas a un Proyecto de Francés. Fue posible identificar cómo la falta de pago obedecía a un problema de parametrización del Sistema Integra y que, por ello, dichos docentes no estaban recibiendo el pago del recargo. Luego de diversas reuniones promovidas por la Defensoría, se logró un acuerdo de criterios entre las instituciones involucradas y ya los docentes vieron reflejado el recargo en su respectiva Acción de Personal que normaliza el pago, siendo que en la I quincena del mes de noviembre recibieron las diferencias salariales del año 2019.

### Sistema Banca para el Desarrollo

En relación con el Sistema de Banca para el Desarrollo, se investigó sobre la colocación de recursos en sectores prioritarios que realizó el SBD en el período 2015-2018, en proyectos de las poblaciones del artículo 7 de la Ley del SBD, en el cual se incluyen proyectos impulsados por mujeres, adultos mayores, minorías étnicas, personas con discapacidad, jóvenes emprendedores, asociaciones de desarrollo, cooperativas, los consorcios pyme, en zonas de menor desarrollo relativo. Además, se analizaron las acciones del Sistema, no sólo desde la perspectiva de los fondos y recursos utilizados, sino también desde la perspectiva de transparencia respecto al otorgamiento de

financiamiento, avales y la creación de capital semilla para diferentes emprendimientos: carteras, sectores y personas que se financian, qué tipo de actividades, términos, plazos, condiciones.

Asimismo, con el objetivo de conocer las experiencias y percepciones de personas que hubiesen tenido alguna relación con el SBD, se realizó un trabajo de campo que se apoyó en entrevistas, observación participativa y un sondeo de opinión, este último mediante correo electrónico.

Se realizó un análisis del Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD), llegando a los siguientes hallazgos:

- 1) La ley que crea al Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD) no hace referencia, en forma expresa, a la población en situación de pobreza; no obstante, se incorpora el mandato legal de dar atención prioritaria a varios sectores vulnerables, así como proyectos viables promovidos en zonas de menor desarrollo.
- 2) Existe la oportunidad de un mayor aprovechamiento del sector de las microfinancieras para estimular la inclusión financiera de las poblaciones del artículo 7 del SBD. Al respecto, se realizaron recomendaciones en torno a la evaluación de las fortalezas, oportunidades de mejora y limitaciones de las microfinancieras costarricenses con miras a aumentar su participación en la colocación de recursos del Sistema.
- 3) A nivel normativo existe una diferenciación de regulaciones para créditos originados en el SBD, en relación con el resto del Sistema Financiero. No obstante, en relación con los créditos destinados a

poblaciones del artículo 7 de la ley, no se observan regulaciones específicas para esos sectores de la población.

- 4) El trabajo de campo realizado sugiere que a nivel de las personas que participaron en éste, hubo una divergencia entre sus experiencias al intentar acceder a los recursos del SBD y la información que éste y sus operadores brindaron al público durante el período en estudio.
- 5) Transparencia en el SBD: Necesidad de una mayor transparencia en las estadísticas de los beneficiarios finales.
- 6) El interés público exige una mayor transparencia en las estadísticas de los beneficiarios finales del Sistema de Banca de Desarrollo. Al respecto, se recomendó al Consejo Rector incorporar en los informes del Consejo Rector y en la página web del SBD, los datos relacionados con la identificación de los beneficiarios finales dentro del Sistema, respecto al nombre y número de cédula de la persona física o jurídica, el monto del financiamiento, plazo, ubicación geográfica (distrito), sector de actividad, operador que colocó el crédito, fuente de financiamiento y si los mismos han obtenido avales, capital semilla o respaldo no financiero.

Asimismo, se recomendó con base en las competencias legales de control y fiscalización derivadas de la Ley N° 7319, remitir un listado actualizado que incluya los datos relacionados con la identificación de los beneficiarios finales dentro del SBD; los cuales son especificados en la recomendación anterior.

El informe de la Defensoría fue divulgado tanto a nivel de los medios de comunicación, como a las autoridades involucradas, lo cual ha generado un acercamiento con el SBD desde el enfoque de Derechos Humanos. Al momento se ha requerido por diversas partes capacitaciones sobre el informe, estando en el proceso de seguimiento.

### Programa Pobreza y Exclusión

La Defensoría de los Habitantes ha venido realizando una serie de investigaciones en materia de pobreza y desigualdad y su impacto en los derechos humanos de las personas, para ello ha emitido una serie de informes finales con recomendaciones, a continuación, se presentan de manera sucinta los resultados obtenidos de algunas de las investigaciones efectuadas.

La Universalización del régimen de pensiones no contributivas para las personas mayores en situación de pobreza: No dejar a nadie atrás para cumplir con los compromisos de la agenda 2030

Se evaluó el proceso de gestión del Régimen No Contributivo, desde dos etapas diferentes:

- 1) el establecimiento de metas en los Planes Nacionales de Desarrollo, lo cual tiene incidencia en el número de pensiones que se otorgan, con un efecto directo sobre la duración en la resolución; y
- 2) la tramitología a la que se someten los posibles beneficiarios del RNC desde la presentación de la solicitud ante la Sucursal

Administrativa de la CCSS correspondiente, hasta el agotamiento de la vía administrativa con la resolución de las apelaciones.

Los principales hallazgos de esta investigación fueron los siguientes:

- 1) Vacíos en la definición de metas del RNC: principalmente por cuanto no existen criterios técnicos que amparen la definición de las mismas, siendo que el número de pensiones a otorgar no responde a la demanda real, dejando sin atención a gran parte de la población objetivo. Se debe destacar que en el establecimiento de metas existe una ausencia del personal técnico que administra el RNC
- 2) Existencia de dos formas de atención diferente de las solicitudes de pensión: las solicitudes de pensión se tramitan de forma diferente según sea la zona geográfica a la cual esté adscrita la persona usuaria, lo cual tiene incidencia en el tiempo de resolución y en la especialización de quien analiza la solicitud.
- 3) Debilidad en la atención de las apelaciones: el RNC cuenta con dos instancias de apelación, la Comisión Calificadora de la Invalidez, que conoce los casos de apelación por motivos médicos y la Comisión Nacional de Apelaciones, la cual resuelve los recursos presentados por incumplimiento de requisitos administrativos.
- 4) Es necesario que el CONAPAM participe, en su rol político y técnico, en el proceso de planificación y desarrollo relativo al RNC, para mejorar los resultados alcanzados a través de los planes respectivos e impulsar las decisiones procedentes en aras de revertir las condiciones de pobreza de las personas en la edad de

la vejez e ir reduciendo las brechas de la desigualdad en lo tocante a esta población, considerando el cumplimiento de los objetivos de la agenda 2030.

- 5) El Plan Nacional de Desarrollo debe ser revisado y elaborado a partir de esta perspectiva, con una efectiva intervención de todos los actores institucionales que tienen responsabilidad en la toma de decisiones relativas a la vejez y a la pobreza, mediante los criterios técnicos necesarios, que deben ser considerados por MIDEPLAN.
- 6) El tránsito hacia la universalización de las pensiones del RNC para las personas mayores en situación de pobreza necesariamente requiere una transformación del modelo de gestión actual del RNC en los siguientes niveles:
  - a) Procedimiento para la designación de beneficiarios.
  - b) Estandarización del modelo de gestión.
  - c) Digitalización del proceso.
  - d) Regionalización de la Comisión Calificadora de la Invalidez
  - e) Fortalecimiento de la CNA.
- 7) Es posible financiar la universalización del RNC para las personas en situación de pobreza. Para ello, se simularon varios escenarios con diferentes opciones de políticas de aumento en la cantidad de pensiones anuales para esta población, con nuevas fuentes de recursos a partir de las utilidades de la Junta de Protección Social de San José y de la recaudación del impuesto al valor agregado (IVA). Con base en ello se propuso un escenario que permita que

para el año 2030 todas las personas mayores en situación de pobreza tengan derecho a acceder a una pensión del RNC. Para ello, es necesario hacer reformas a la ley de la Junta de Protección Social y de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas.

En virtud de los hallazgos encontrados durante la investigación se emitieron recomendaciones al Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica para que la determinación de metas del RNC en los planes nacionales de desarrollo tomen en consideración el cambio demográfico, el envejecimiento de la población, las necesidades de las personas mayores en pobreza básica y pobreza extrema y los compromisos suscritos por el Estado en materia de derechos humanos, para que de esta forma responda a criterios técnicos y objetivos. A la Caja Costarricense de Seguro Social, se realizaron recomendaciones en torno a la estructura en la gestión de pensiones, las cuales incluyen la homologación de procesos, el fortalecimiento de la Comisión Nacional de Apelaciones, la regionalización de la valoración médica, en el caso de la Comisión Calificadora de la Invalidez y acciones enfocadas al cumplimiento de la garantía del debido proceso, en la etapa de apelación, principalmente en los casos denegados por SINIRUBE.

Asimismo, se exploraron varios escenarios para iniciar el proceso de universalización de las pensiones del RNC para las personas que llegan a la vejez en condiciones de pobreza de cara a los compromisos de la Agenda 2030 y comportamiento demográfico que se espera tenga el país en los próximos años. Esto por las proyecciones del aumento de la población mayor y en particular de la cantidad de personas mayores en

situación de pobreza en el futuro, obligan al Estado a reforzar la definición de políticas dirigidas a que las personas mayores puedan gozar de mejores condiciones de vida.

## **Procesos de Mediación y Diálogo Social**

### Diálogo social sobre el acuífero Sardinal

En el mes de diciembre de 2017 se presentó un conflicto social en la comunidad de Sardinal entre grupos: unos opuestos al proyecto de



ampliación del acueducto, otros a favor del mismo y autoridades gubernamentales, ante lo cual la Defensoría propició un espacio de diálogo asumiendo el rol observadora y garante del proceso de diálogo.

Mediante el proceso de diálogo se creó mediante el Decreto Ejecutivo N° 41094-MINAE "La Comisión para el manejo integrado de acuíferos en el Distrito de Sardinal, Cantón de Carrillo, Guanacaste". A partir de la creación de la Comisión, la Defensoría se mantuvo pendiente de las obras de ampliación del acueducto, siendo que el 1 de marzo de 2019 se llevó a cabo la inauguración de la segunda fase del proyecto de ampliación y mejoramiento del acueducto Sardinal-El Coco-Ocotol.

De este modo, la Defensoría constató que se construyó y puso en funcionamiento el proyecto de mejoramiento del acueducto Sardinal-El Coco-Ocotol, beneficiando a una población estimada de 34.000 habitantes y garantizando la continuidad, calidad y cantidad del agua

potable para los usuarios existentes y futuros en la zona de Sardinal y que se estableció la Comisión para el manejo integrado de los acuíferos del distrito de Sardinal, con participación tanto institucional como de la comunidad. A la vez, se instó al Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados a implementar una serie de recomendaciones en futuros procesos de diálogo social con las comunidades, con el fin de establecer un modelo de participación comunitaria en la gestión del recurso hídrico que les permita a las comunidades ser actores activos en la toma de decisiones para su desarrollo social, económico y ambiental.

#### Diálogo social en el Sector Pesquero

La Defensoría de los Habitantes, en coordinación con la Oficina de la Representante Residente de Naciones Unidas, ha propiciado el diálogo en los conflictos socio-ambientales y durante el 2019 apoyando y participando como observador y garante de un proceso de diálogo social entre el Gobierno y el sector pesquero nacional, en el que se están tratando una variedad de temas relacionados con la actividad pesquera y acuícola, se busca con la participación de la Institución la construcción conjunta de soluciones entre la institucionalidad pública y el sector pesquero mediante el diálogo democrático, con el fin de brindar la sostenibilidad de la actividad, así como atender y resolver las diferentes necesidades que enfrentan las personas que se dedican al aprovechamiento de los recursos marinos. Este proceso busca mantener la paz social y la protección de los derechos humanos, y se mantiene activo en el 2020.

## **El derecho a la eficiencia en la prestación de servicios públicos.**

En materia de infraestructura pública la Defensoría procura, a partir de sus intervenciones, agilizar procesos en materia de infraestructura vial, sea construcción de calles, puentes, aceras, en general. Asimismo, infraestructura que permita llevar el servicio de energía eléctrica a comunidades o servicios de telecomunicaciones. En el ejercicio de la Gobernanza Pública, la Defensoría viene a jugar el rol de acercar a los sectores, de trasladar las necesidades de la población a las autoridades y generar y/o reconstruir canales de comunicación efectiva entre ambos y estar dándole seguimiento a las acciones concretas, o sea, no solo la propuesta de generar infraestructura, sino en qué plazos, quienes son los responsables, etc; y estar ahí dándole seguimiento al proceso. Con el propósito de ilustrar de mejor manera a continuación se reseñan algunas de las intervenciones realizadas en materia de obra pública:

- a) se logra que la Municipalidad de Goicoechea realice las obras para el desagüe de las aguas llovidas y evitar inundaciones en la comunidad de Barrio Independencia.
- b) se logra que la Municipalidad de Puntarenas garantice el derecho al libre tránsito en camino público en Chomes de Puntarenas.
- c) se logra que la Municipalidad de Puntarenas inicie la reparación de las siete calles de la ciudadela Juanito Mora.
- d) se logra que el ICE cumpla con el compromiso de construcción de la línea primaria monofásica en el sector barrio Irving II etapa,

en La Cruz, Guanacaste, el cual se encuentra compuesto por 14 viviendas.

e) se logra que el CONAVI concluya la construcción de sistemas pluviales sobre las rutas nacionales, solucionando de esta forma un problema que se venía presentando desde el año 2003.

f) Intervención de Calle Minerva en Goicoechea. Se logra que la Municipalidad de Goicoechea intervenga la calle del Barrio Minerva. El problema fue resuelto en forma satisfactoria para la colectividad.

g) Se logra que la Municipalidad de La Cruz intervenga el camino C-5-10-115, reparando el camino con la total satisfacción de la colectividad.

h) se logra que la Administración realice obras de canalización de aguas pluviales que estaban generando deslizamientos en la zona, calle Los Barracones en Lomas del Zurquí.

En línea con la eficiencia en la prestación de los servicios públicos, la Defensoría de los Habitantes realizó una serie de intervenciones que han incidido en el mejoramiento de procesos o procedimientos en instituciones públicas que afectan derechos, se tienen los siguientes ejemplos de logros alcanzados:

a) El gran número de casos que se llegaron a conocer y resolver del Régimen No Contributivo en apelación fue muy significativo, siendo más de 100 denuncias resueltas por la Comisión de Apelaciones de la CCSS durante el 2019 y remitidas por la

Defensoría de los Habitantes. Este significativo número de denuncias llevó a que se tuvieran reuniones con la institucionalidad (Comisión de Apelaciones de la CCSS) donde se conoció de primera mano cuáles eran los cuellos de botella existentes y sus posibles acciones de mejora. Se reconoce que la Administración ha asumido las recomendaciones brindadas por la Defensoría mejorando su desempeño en la resolución de los asuntos, lo cual es de vital importancia en la tutela del derecho de justicia pronta y cumplida de los habitantes que han iniciado procesos.

b) A partir de un informe final con recomendaciones emitido por la Institución y el seguimiento brindado se tuteló el derecho a la salud de las personas trabajadoras del servicio exterior, por cuanto la Caja Costarricense de Seguro Social, cumplió cada una de las recomendaciones emitidas por el Órgano Defensor, destacando la prórroga del convenio con el INS para la atención médica en el exterior, así como la inclusión de nuevos padecimientos cubiertos por la póliza y la valoración de la inclusión de terceras personas como beneficiarios del seguro de salud, tomando medidas en beneficio de los asegurados por el régimen de Servicio Exterior. Siendo de especial relevancia la inclusión en la póliza de enfermedades como el estrés, el VIH SIDA y el Virus del Papiloma Humano, conforme lo solicitado por la Defensoría de los Habitantes.

Con la promulgación de la Ley de la Administración Financiera y Presupuestos Públicos, (LAFRPP), el país ha avanzado significativamente en la implementación de una gestión presupuestaria orientada a los resultados, a través del establecimiento de una metodología que homogeniza los elementos de la programación presupuestaria cuyo objetivo de evaluación es “transparentar” los actos del Gobierno mediante el uso de los recursos públicos hacia las prioridades político-programáticas.

Con el propósito de llevar a cabo los objetivos estratégicos del programa a través de los productos: **“Formas de Intervención en defensa de los derechos e intereses de los y las habitantes ante una vulneración de instituciones del sector público; e Intervenciones en educación en derechos humanos ”**, la Defensoría de los Habitantes dispuso de recursos para el Ejercicio Económico del 2019”, asignados en el programa 808: Defensoría de los Habitantes, por ¢6,288.0 millones; con una ejecución de ¢5,277.69 millones, lo que implica el 83.9% del total de los recursos y que se detallan en el cuadro No. 1

CUADRO No. 1  
**Informe de Evaluación Anual 2019**  
 Ejecución Financiera del Presupuesto con recursos internos por Programa y/o Subprograma  
 Al 31 de diciembre 2019  
 (datos en millones de colones)

Partida	Presupuesto Inicial 2019	Presupuesto Actual 2019	Presupuesto Ejecutado	Porcentaje de
<b>TOTAL</b>	<b>6,288,000,000.0</b>	<b>6,288,000,000.0</b>	<b>5,277,698,667.0</b>	<b>83.9%</b>
Defensoría de los	6,288,000,000.0	6,288,000,000.0	5,277,698,667.0	83.9%

Fuente: Módulo de Poderes

1/ Corresponde al presupuesto aprobado por la Asamblea Legislativa para el ejercicio presupuestario 2019

2/ Corresponde al presupuesto inicial incluyendo las modificaciones presupuestarias realizadas durante el 2019

3/ Se refiere al devengado, que es el reconocimiento del gasto por la recepción de bienes y servicios independientemente de cuando se efectúe el pago de la obligación.

El cuadro N° 2 muestra el comportamiento de la ejecución financiera del presupuesto, como se observa en la partida de Remuneraciones se alcanzó una ejecución efectiva del 83.8% del presupuesto asignado; lo anterior influenciado por gastos de remuneraciones aplicados fundamentalmente en la Defensa de Derechos, la Promoción y Divulgación de los mismos y la Gestión Administrativa. En la partida de Servicios la ejecución es del 87.6% correspondiente a todos los servicios de alquileres, Servicios Públicos, Viáticos, Servicios de Seguridad y Limpieza, Seguros, Mantenimiento y otros. Con respecto a los Materiales y Suministros, esta partida alcanzó una ejecución del 90.8%, la inversión en Bienes Duraderos 81.8%, y las Transferencias Corrientes una ejecución real del 76.4%.

CUADRO No. 2  
**Informe de Evaluación Anual 2019**  
 Ejecución del Presupuesto 2019 por Clasificación objeto del gasto  
 Defensoría de los Habitantes de la República  
 Al 31 de diciembre 2019  
*(datos en millones de colones)*

<b>Partida</b>	<b>Presupuesto Inicial 2019 1</b>	<b>Presupuesto Actual 2019 2</b>	<b>Presupuesto Ejecutado 2019<sup>3</sup></b>	<b>Porcentaje de Ejecución</b>
<b>TOTAL</b>	<b>6,288,000,000.0</b>	<b>6,288,000,000.0</b>	<b>5,277,698,667.0</b>	<b>83.9%</b>
Recurso Externo	-	-	-	-
<b>SUBTOTAL</b>	<b>6,288,000,000.0</b>	<b>6,288,000,000.0</b>	<b>5,277,698,667.0</b>	<b>83.9%</b>
Remuneraciones	5,601,290,000.0	5,601,290,000.0	4,694,456,820.7	83.8%
Servicios	444,977,000.0	444,977,000.0	389,646,986.0	87.6%
Materiales	45,350,000.0	45,350,000.0	41,176,931.5	90.8%
Intereses	-	-	-	-
Activos Financieros	-	-	-	-
Bienes Duraderos	44,302,000.0	44,302,000.0	36,234,484.7	81.8%
Transf Corrientes	152,081,000.0	152,081,000.0	116,183,444.1	76.4%
Transf de Capital	-	-	-	-
Amortización	-	-	-	-
Cuentas Especiales	-	-	-	-

Fuente: Módulo de Poderes

1/ Corresponde al presupuesto aprobado por la Asamblea Legislativa para el ejercicio presupuestario 2019

2/ Corresponde al presupuesto inicial incluyendo las modificaciones presupuestarias realizadas durante el 2019

3/ Se refiere al devengado, que es el reconocimiento del gasto por la recepción de bienes y servicios independientemente de cuando se efectúe el pago de la obligación.

Es importante resaltar que la Defensoría de los Habitantes es una institución que presta servicios de Defensa y Promoción de Derechos Humanos y que para el período ejecutó un 83.81% de sus recursos presupuestarios en Capital Humano, lo que representa un valor de ¢4,694.45 millones y que son asignados para el pago de salarios y demás pluses, como lo son: anualidades, prohibición, tiempo extraordinario, incentivo salarial, carrera profesional, asociación solidarista, contribución patronal a la CCSS entre otros.

En lo referente a las intervenciones realizadas, la meta se superó en un 32%, este comportamiento se explica a partir de incorporar los asuntos atendidos en la Dirección de Admisibilidad a partir de las Solicitudes de Intervención resueltas desde esa unidad y que no eran incorporadas en la estadística institucional en el pasado reciente; este cambio surge a partir de modificaciones en el Manual del Macroproceso de Defensa así como en la búsqueda institucional de brindar respuestas más céleres y oportunas a las personas que llegan a la Defensoría a plantear alguna queja, consulta o denuncia ante una vulneración de sus derechos. Con respecto a las actividades de promoción y divulgación se programaron 400 para el 2019 realizándose 426 durante el año lo que permitió rebasar en un 6,5% la meta planteada y donde a partir de ello se ha logrado cumplir a cabalidad la programación establecida.

i) El indicador denominado "Porcentaje del total de habitantes que solicitaron la intervención de la Defensoría durante el año que recibieron una resolución final durante su transcurso.", es un indicador de eficiencia de la gestión interna ante las solicitudes que planteen las y los habitantes ya que lo que muestra es un nivel alto de respuesta para las SI presentadas durante el año.

El indicador programado se ubicó en un 45% alcanzando a final de año un 46,6%, este resultado muestra como la decisión institucional de generar estrategias de defensa más céleres está

teniendo un impacto positivo en el servicio que presta la institución, tal y como lo establece la ley de creación de la institución.

ii) El indicador “Porcentaje del cierre total de Investigaciones por Denuncia (ID) con menos de un año de abiertas.”, busca disminuir el nivel de mora institucional de las investigaciones que tienen más de un año de abiertas y se encuentran en fase de trámite, este análisis se realiza comparando el estado de las investigaciones en trámite al 31 de diciembre del 2019.

De acuerdo con los datos institucionales al 31 de diciembre del 2019 quedaron en trámite 2828 SI, de ellas 2262 corresponden al 2019, por lo que la meta programada del 80% de investigaciones ubicadas en el año calendario se cumplió a cabalidad. Es importante evidenciar cómo, a pesar de que se abrieron más investigaciones en el 2019, incluso una cifra que nunca se había alcanzado en la Defensoría, el esfuerzo institucional para que el acumulado con más de un año no aumentará, fue notable y esto permitió no solo cumplir con el indicador P.01.02 sino también con el P.01.01, aspecto que muestra cómo los ajustes realizados en materia de los procesos de defensa permitieron brindar no solo un servicio más eficiente, sino más eficaz de cara a las y los habitantes.

iii) El último indicador vinculado del producto 1, “Porcentaje del total de Investigaciones por Denuncia (ID) que son abiertas en un plazo máximo de tres días.”, refleja la capacidad de respuesta

institucional para abrir una estrategia de defensa cuando esta trae consigo todos los requisitos establecidos por ley. Este indicador busca disminuir los tiempos respuestas a partir del momento en que se le asigna al o la profesional la SI y procede realizar la primera solicitud de información a la entidad denunciada una vez admitido el asunto, con ello se busca a la vez acortar los tiempos de respuesta al o la habitante.

Este indicador se alcanzó en un 98,4% con respecto al compromiso establecido en la meta, este dato es reflejo del incremento de los asuntos trasladados a las direcciones de defensa y de no contar con mayor personal para estar acorde con el crecimiento de la demanda, pero a pesar de ello del total de asuntos abiertos se trasladaron en el plazo establecido 3323 SI, con ello se refuerza el hecho de que los cambios en los procesos internos de trabajo están generando mejoras en las respuestas que se obtienen de parte de las entidades denunciadas, con lo que se mejora el servicio al o la habitante al contar con respuestas más prontas a la vulneración del derecho denunciado.

La Defensoría de los Habitantes en consonancia con su mandato mediante la defensa educación de los derechos humanos establece su estrategia mediante dos ejes de actuación: uno que se orienta a atacar las vulneraciones en materia de derechos humanos y otro, educación en derechos para dotar de capacidades a la población, en este eje busca, mediante diversas estrategias de educación popular, formar a líderes y lideresas de la sociedad

civil que día a día luchan en sus comunidades o sectores por hacer valer sus derechos; con estos ejes de acción busca, a partir de los indicadores, fortalecer las capacidades y habilidades de las y los habitantes a partir de procesos de formación orientado a grupos o poblaciones en condición de vulnerabilidad, para que cuenten con conocimiento acerca de sus derechos y los puedan defender cuando estos son vulnerados.

De acuerdo con lo programado, se estableció como meta realizar 400 actividades de promoción y alcanzando un total de 426 actividades realizadas. Los dos indicadores establecidos se orientan a la identificación de los procesos de educación en derechos humanos a grupos o personas en condición de vulnerabilidad.

iv) El indicador "Porcentaje del total de talleres en derechos humanos, que son impartidos por la Defensoría de los Habitantes a facilitadores, grupos organizados y poblaciones en condición de vulnerabilidad.", se realizó mediante diferentes estrategias de intervención tendientes a crear capacidades mediante la formación, información y divulgación en derechos humanos. El plan de trabajo realizado permitió que la meta se superará en más de un 6%, donde una de las poblaciones que más se empoderó dentro de este proceso fue la población sexualmente diversa, en conjunto con diferentes organizaciones no gubernamentales que trabajan en el tema.

v) El indicador “Porcentaje de actividades de divulgación en educación en derechos humanos” tuvo una fuerte orientación a las organizaciones de la sociedad civil las que, como aliadas estratégicas de la Defensoría de los Habitantes en la defensa y protección de los derechos e intereses de todas las personas que habitamos en el país se estableció como prioridad fortalecerla para que conozcan sus derechos y se conviertan en los primeros defensores de los mismos. Tal y como se muestra en el cuadro 3 la meta se sobrepasó en ocho puntos porcentuales para dar un crecimiento del 27% más allá de lo programado y con ello fortalecer el proceso de educación en derechos humanos mediante las diferentes actividades de promoción que realizó la Defensoría tanto en el área metropolitana como en las diferentes zonas rurales del país.

## **II- Evaluación de Resultados**

**2020**

Con el propósito de que exista una vinculación entre la planificación y el presupuesto institucional, se establecen una serie de metas e indicadores de gestión que permiten entrelazar el presupuesto de la Defensoría con su proceso de planificación, mismo que se ve materializado en la Ley de Presupuesto.

La vinculación presupuesto-PAO se evidencia mediante dos niveles: definición de metas por producto y establecimiento de indicadores de gestión por cada uno de ellos, los cuales, que se dividen en dos grandes componentes: indicadores de gestión en defensa de derechos y en educación en derechos.

El cuadro 1 muestra los resultados obtenidos para el 2020 con respecto a las metas de producto. Como se observa, en cuanto a las metas de

defensa se estableció un mínimo de 3.350 intervenciones; a final de año su resultado muestra un 22% superior al comprometido.

Cuadro 1  
Defensoría de los Habitantes de la República  
Metas de producto<sup>1</sup>  
Al 31 de diciembre 2020

Nombre del producto	Unidad de Medida	Programado	Alcanzado	Nivel cumplimiento
Defensa de los derechos de los(as) habitantes de la República.	Intervención realizada	3.350	3.759	122,08%
Promoción y divulgación de los derechos de los(as) habitantes de la República	Actividad en educación en derechos humanos.	175	180	102,85%

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional

Nota 1: El establecimiento de las metas e indicadores institucionales, en materia presupuestaria, se realizan siguiendo los lineamientos emitidos por el Ministerio de Hacienda y el de Planificación y Política Económica, mismos que son establecidos bajo el enfoque de gestión para resultados

La otra meta de producto se vincula con las actividades de educación en derechos humanos. Para su cumplimiento se establecieron 175 actividades las que se impartieron tal y como estaban programadas.

La segunda batería de indicadores vinculados con el presupuesto 2020, se encuentran relacionada con las metas de producto y dentro de ella se construyeron cinco indicadores de gestión bajo la dimensión de eficacia.

Cuadro 2  
Defensoría de los Habitantes de la República  
Resultados de indicadores de producto  
Al 31 de diciembre 2020

Nombre del producto	Nombre del indicador	Programado	Alcanzado	% alcanzado
1. Defensa de los derechos de los(as) habitantes de la República.	1.1. Porcentaje del total de que solicitaron la intervención de la Defensoría durante el año 2020 y recibieron una resolución final durante su transcurso.	47,00%	60,00%	127,65%
	1.2. Porcentaje del total de intervenciones por denuncia en fase de trámite, con menos de un año de abiertas.	83,00%	66,00%	79,52%
	1.3. Porcentaje del total de Intervenciones por Denuncia que son abiertas en un plazo máximo de tres días.	80,00%	71,00%	88,75%
2. Promoción y divulgación de los de los(as) habitantes de la República	2.1. Porcentaje del total de talleres en derechos humanos impartidos por la Defensoría de los Habitantes a líderes, grupos organizados y poblaciones en condición de vulnerabilidad.	30,00%	27,16%	90,50%
	2.2. Porcentaje de actividades de divulgación en educación en derechos humanos.	25,00%	35,00%	140,00%

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional

De los cinco indicadores de gestión incluidos en la ley de presupuesto, Ley N° 9791, solo dos de ellos se cumplieron a cabalidad; el 1.1 con un nivel de cumplimiento del 127,6% y el 2.2 que alcanzó un nivel del 140%. Los demás indicadores oscilaron en un nivel de cumplimiento entre 79,5% y 90,5%; que para efectos de los parámetros del Ministerio de Hacienda se ubican en “cumplimiento alto”.

### **Resultados de la “Defensa de los derechos de los(as) habitantes de la República “y su vinculación con el PAO-2020.**

El primer indicador que vincula a la planificación con el presupuesto, y que se encuentra incluidos tanto en la PAO-2020 como en la Ley N° 9791, es el “Porcentaje del total de que solicitaron la intervención de la Defensoría durante el año 2020 y recibieron una resolución final durante su transcurso.” Este es un indicador que mide la rapidez con que se resuelve un asunto puesto en conocimiento de las direcciones de defensa y determina los niveles de eficiencia en su atención.

Tal y como se desprende del cuadro 2 este indicador alcanzó un grado de cumplimiento del 127,6%. Este nivel de respuesta muestra un importante esfuerzo de cada una de las direcciones, e indica que ante cada solicitud de intervención planteada ante la Defensoría el o la habitante pueda tener en el menor tiempo posible, claridad de la situación denunciada y las medidas planteadas para que se revierta esta vulneración de sus derechos.

A nivel individual, la Dirección Estudios Económicos y Desarrollo, del total de solicitudes de intervenciones que le fueron planteadas durante el 2020, un 77% tuvieron una respuesta durante ese año. Este resultado tiene explicación en las intervenciones que se le trasladaron a la dirección vinculadas con el Bono Proteger y, que, si bien se le registraron a ésta, responden a un trabajo de coordinación institucional donde participan las direcciones de Gobernanza Pública, Admisibilidad y Oficinas Regionales.

La Dirección de Igualdad y No Discriminación, es la segunda que muestra una mayor capacidad de respuesta de corto plazo ya que del 100% de los asuntos recibidos durante el 2020, un 75% fueron atendidos y resueltos dentro de este año calendario. Como sabemos la mayor demanda de servicios proviene de la población privada de libertad, la cual, denuncia asuntos muy puntuales y eso permiten brindarles respuestas en períodos más cortos, en comparación con las demás poblaciones que atiende la dirección.

En términos generales este indicador muestra como las direcciones, con excepción de Niñez y Adolescencia –con un cumplimiento del 94%-

puede ser planteado hacia el alza, siempre y cuando sean más las intervenciones informales que las formales. Esto implicaría identificar las mejores prácticas dentro de las diferentes unidades y que a partir de ello, se puedan armonizar aquellas intervenciones que lo permitan y no vaya en detrimento de las personas habitantes.

El segundo indicador, vincula el PAO con el presupuesto es el 1.2 que se encuentra asociado a la meta de PAO que señala: "Al 31 de diciembre del 2019, del total de Investigaciones por Denuncia abiertas durante el año, un 83% corresponden a ese año. Al ver de forma conjunta el cuadro 2 y el cuadro 3, se muestra para el caso del primero, el dato a nivel agregado; y para el segundo cuadro, el comportamiento por

Cuadro 3  
Investigaciones por Denuncia en estados Trámite  
al 31 de diciembre 2020

DIRECCIONES	Años									% Indicador 1.2.
	2011	2013	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Total	
Asuntos Laborales	0	0	0	0	0	1	267	76	344	22%
Calidad de Vida	2	0	0	4	6	11	4	192	219	88%
Defensoría de la Mujer	0	0	0	0	19	94	261	337	711	47%
Estudios Económicos y Desarrollo	0	1	1	0	4	1	8	13	28	46%
Gobernanza Pública	0	0	0	0	1	2	15	179	197	91%
Igualdad y No Discriminación	0	0	0	0	0	2	20	312	334	93%
Niñez y Adolescencia	0	0	0	0	1	1	8	314	324	97%
<b>Total por año</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>31</b>	<b>112</b>	<b>583</b>	<b>1423</b>	<b>2157</b>	<b>66%</b>
<b>Porcentaje por año</b>	<b>0,1%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,2%</b>	<b>1%</b>	<b>5%</b>	<b>27%</b>	<b>66%</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional

dirección de defensa.

El análisis desagregado de los datos, muestra que, del total de las investigaciones en fase de trámite al 31 de diciembre, que las siguientes direcciones no cumplieron con lo establecido tanto en el PAO-2020 con respecto a este indicador. Esto explica el por qué no se alcanzó el indicador de gestión 1.2 definido en el presupuesto del año 2020. La

Dirección de Asuntos Laborales muestra un rezago de superior al 78%; la Defensoría de la Mujer uno del 53% en esta misma condición; y en la Dirección de Estudios Económicos y Desarrollo el 54% de sus investigaciones tienen un rezago de más de un año.

En cuanto a las direcciones que cumplieron con la meta al 31 de diciembre del 2020, los resultados muestran que Niñez y Adolescencia tiene un 3% de expedientes con un rezago superior a un año; Igualdad y No Discriminación con un 7% de sus investigaciones en fase de trámite en esta condición; Gobernanza Pública con un 9% y; Calidad de Vida con un 12%.

El último indicador vinculado al producto "Defensa de los derechos de los(as) habitantes de la República", que se encuentra asociado al indicador de gestión 1.3. "Porcentaje del total de Intervenciones por Denuncia que son abiertas en un plazo máximo de tres días está vinculado con la meta del PAO "Al 31 de diciembre de 2020 el 80% de las investigaciones por denuncia son admisibles en el plazo máximo de 3 días a partir del momento en que se tiene listo para resolver"; tal y como se muestra en el cuadro 2 esta meta se cumplió en un 88,7%.

Para el PAO-2021 esta meta se eliminó, ya que los datos registrados no han permitido identificar, con la precisión necesaria, cuáles de los asuntos que se trasladan a las direcciones con un plazo mayor a los tres días, corresponden a una dilación producto de carga trabajo, cuáles a que desde la Dirección de Admisibilidad se les realizaron gestiones previas o bien, cuáles a que la persona habitante tuvo que volver con

mayor documentación para tener mayor certeza de que el asunto es admisible.

Sin embargo, el resultado incidió de forma negativa en el obtenido a nivel agregado de los indicadores de defensa, ya que de los tres asociados a este eje de trabajo solo se cumplió en uno.

Resultados del producto "Promoción y divulgación de los de los y las habitantes de la República" y su vinculación con el PAO-2020.

Como se ha señalado para efectos de la planificación vinculada al presupuesto, se diseñaron una serie de indicadores de gestión asociadas al PAO-2020, la correspondencia entre uno y otro se refleja en las metas del objetivo estratégico dos, el cual, evidencia las líneas de actuación en materia de educación en derechos humanos en los objetivos operativos establecidos para estos fines.

En materia de educación en derechos humanos los resultados esperados se encuentran dentro de la meta del producto dos. Para ello se establecieron dos indicadores, uno orientado hacia los talleres y otro a las actividades de divulgación. Para el primero, se evalúa cuántos talleres se brindaron a líderes, grupos organizados y poblaciones en situación de vulnerabilidad. El segundo es más genérico y no establece esta especificidad, sólo se asocia a que del total de actividades de educación en derechos humanos un determinado porcentaje deben ser de divulgación.

Contrario a los indicadores vinculados al eje de defensa de derechos, donde se cuenta con dos fuentes de información, como lo son los datos

extraídos del SOL y los reportes mensuales que envían a la Dirección de Planificación y Desarrollo Debilidad las diferentes direcciones de defensa. Para el caso de los datos del proceso de educación en derechos humanos, existen importantes debilidades en la captura de la información como resultado de que los datos que registran, no se encuentran claramente definidos e identificados en las diferentes estrategias educativas que se utilizan en el Instituto de Educación en Derechos Humanos (IEDH).

La forma en la que se ha solventado esta situación (para efectos de evaluación de los indicadores) ha sido mediante las diferentes actividades que desarrollan en el año y a partir de ello, ir clasificando cuáles corresponden a capacitación y cuáles a divulgación. Para esta tarea se ha contado con la colaboración del equipo de trabajo del Instituto.

Un aspecto importante de señalar con respecto a la vinculación del producto dos con el PAO-2020, es que la construcción de las metas e indicadores de gestión no está asociada directamente a una meta del PAO. Tal como se muestra en el cuadro dos, los indicadores de gestión están asociados a la ejecución de los objetivos específicos y los operativos del Instituto, así como a las actividades en materia de educación en derechos humanos que hacen las direcciones de defensa y las diferentes oficinas regionales. Por ello, el resultado de los indicadores refleja el quehacer institucional en este eje de trabajo.

La manera en que se vinculó la planificación con el presupuesto del año 2020, fue a través del indicador de producto dos que estableció que,

durante ese año se debían llevar a cabo un total de 175 actividades. Su cumplimiento se verificó con dos indicadores de gestión: a) al menos un 30% de éstas debían ser talleres impartidos a líderes, grupos organizados y poblaciones en situación de vulnerabilidad y, b) al menos un 25% serían en actividades de divulgación en derechos humanos.

El dato muestra un nivel de cumplimiento del 90%, dato que no alcanza la meta, pero que, para efectos de la evaluación realizada por el Ministerio de Hacienda de la gestión de presupuesto del año 2020, se ubica en grado de cumplimiento.

Es importante señalar que la captura de datos relacionada con este indicador es la que genera mayor problema. Esto porque al no existir de manera oficial un documento que establezca con claridad, tanto las estrategias educativas que se imparten, como sus diferentes metodologías y estrategias pedagógicas, se debe realizar un esfuerzo para que, a partir de criterios emitidos por el equipo profesional del Instituto, se pueda clasificar esa información en función del indicador analizado.

Con respecto al indicador 2.2. "Porcentaje de actividades de divulgación en educación en derechos humanos", su vinculación se establece desde el objetivo estratégico dos del PEI y a partir de ello se diseñan las diferentes actividades de divulgación y promoción que lleva a cabo la Defensoría. Tal y como se ilustra en el cuadro 2, este indicador se cumplió 1,4 veces con respecto a su meta.

En términos generales, a nivel agregado el indicador de producto se cumplió, sin embargo, cuando se agrega por componente de evaluación, se obtiene que de los indicadores que evaluaron su desempeño uno se cumplió y el otro no. Además, en línea con lo señalado, es necesario abocarse a la elaboración de criterios uniformes para que a nivel institucional las diferentes estrategias de educación se clasifiquen de manera correcta; y se pueda contar con un registro más preciso de los datos de cara a generar estadísticas confiables.

#### Evaluación Institucional: Resultados agregados.

Mediante acuerdo N° 2267 del 19 de diciembre de 2019, se aprobó el Plan Anual Operativo (PAO) 2020, en el cual se establecieron dos períodos de evaluación, uno semestral y uno anual. En línea con ese mandato, a continuación, se realiza el análisis e identificación de los resultados alcanzados de la ejecución del PAO-2020.

La tabla 1 muestra el resultado de la evaluación del PAO-2020 el cual se compone de 150 objetivos y 193 metas. La tabla muestra el grado de cumplimiento de las metas.

Como se observa, del total de metas programadas, un 49% tiene un nivel de cumplimiento total, un 21% un cumplimiento superior al 50% y en un 18% no se cumplieron o mostraron un nivel inferior al 50%. Finalmente, el 12% de las metas no cuentan con información porque dos direcciones no presentaron en plazo sus evaluaciones.

Una de las razones más argumentadas para explicar el incumplimiento parcial o total de las metas, se relaciona con las consecuencias

ocasionadas por el COVID-19 lo que, según las diferentes unidades provocó que se tuviera que posponer proyectos, redireccionar el trabajo hacia estrategias diferentes de las originalmente programadas, y la atención de nuevas situaciones.

Otro argumento de algunas direcciones para justificar el incumplimiento de sus metas, es la falta de recurso humano; situación que según éstas es un factor que les ha venido perjudicando no solo en su planificación, sino en atender otros temas que por esta restricción se han tenido que dejar de abordar.

Tabla 1. PAO 2020.  
Resultados generales por dirección

DIRECCIONES	Cantidad Objetivos	Cantidad Metas	Nivel de cumplimiento metas					
			Total		Parcial (+ 50% meta)		Incumplido (- 50% meta)	
INSTITUCIONAL	150	193	94	49%	40	21%	35	18%
Oficinas Regionales	7	8	5	63%	1	13%	2	25%
Igualdad y No Discriminación	18	28	24	86%	2	7%	2	7%
Calidad de Vida	8	8	3	38%	3	38%	2	25%
Gobernanza Pública	18	28	17	61%	8	29%	3	11%
Estudios Económicos y Desarrollo	13	13	3	23%	6	46%	4	31%
Niñez y Adolescencia	25	30	16	53%	7	23%	7	23%
Instituto de Educación en DDHH	17	20	N.D	0%	0	0%	0	0%
Planificación Institucional	13	13	3	23%	5	38%	5	38%
Administrativo Financiero	21	26	16	62%	5	19%	5	19%
Mujer	3	7	1	14%	3	43%	3	43%
Asuntos Laborales	1	3	2	67%	0	0%	1	33%
Asuntos Jurídicos	5	5	4	80%		0%	1	20%
Admisibilidad	1	4	0	0%	0	0%	0	0%

A partir de los resultados y con el propósito de alinear aspectos metodológicos de la evaluación que recién se presentó ante el Ministerio de Hacienda se incorporan 4 categorías que asocian los niveles de

cumplimiento del PAO-2020 con parámetros de cumplimiento que denominamos grados.

La idea de este ejercicio, que en esta oportunidad es ilustrativo, es trasladar las tres categorías del PAO-2020 que se muestran el cuadro 1 y, a partir de ellas construir un ranking de cumplimiento alto, medio o bajo y malo asociado a niveles de eficiencia por nivel de cumplimiento y, a partir de esta información, profundizar con los datos de cumplimiento de las recomendaciones la eficacia institucional en materia de defensa.

A partir de la clasificación que se muestra en la tabla 2, a futuro se obtendrá, combinando los datos de la tabla 1 con la 2, el nivel de cumplimiento con su con grado de eficiencia en ese cumplimiento.

Con ello se busca a futuro la efectividad en la ejecución de los recursos del presupuesto institucional con el cumplimiento de sus metas y objetivos. Y de acuerdo con los resultados obtenidos, realizar valoraciones de eficiencia, eficacia, calidad y economía de cada una de las unidades de la Defensoría, en línea con lo que establece la metodología *de la Gestión para resultados en el Desarrollo*". El cuadro 4, que es referencial, muestra cómo se clasificarían los resultados a partir de una evaluación por grado.

Cuadro 4<sup>1</sup>  
Composición de los niveles de cumplimiento desagregado por grado.  
PAO-2020

DIRECCIONES	Grado cumplimiento		
	Alto	Medio	Bajo
Igualdad y No Discriminación	86%	7%	7%
Asuntos Jurídicos	80%	0%	20%
Asuntos Laborales	67%	0%	33%
Oficinas Regionales	63%	13%	25%
Administrativo Financiero	62%	19%	19%
Gobernanza Pública	61%	29%	11%
Niñez y Adolescencia	53%	23%	23%
Calidad de Vida	38%	38%	25%
Estudios Económicos y Desarrollo	23%	46%	31%
Planificación Institucional	23%	38%	38%
Mujer	14%	43%	43%
Instituto de Educación en DDHH	0%	0%	0%
Admisibilidad	0%	0%	0%
INSTITUCIONAL	49%	21%	18%

Como se observa, esta forma de evaluar permitirá a la Institución, al momento de construir el proceso de formulación del PAO, que la elaboración de las diferentes metas e indicadores reflejen de mejor manera cada uno de los productos y servicios brindados para que puedan ser monitoreados y evaluados a partir de los resultados que la ciudadanía espera de su ejecución; esto es, identificar el valor público de cada una de las estrategias empleadas para atender la demanda de las y los habitantes y contar con instrumentos que permitan identificar su incidencia.

A manera de ilustración y partiendo del cuadro 4, que es referencial, se observa como la Dirección de Igualdad y No discriminación, tuvo el

mejor nivel de cumplimiento dentro del conjunto de unidades de la Defensoría, en segunda posición se encuentra Asuntos Jurídicos.

Pero al incorporar en el análisis el nivel de cumplimiento por grado tal y como se muestra en la tabla 2 (alto, medio, bajo y malo), si bien Igualdad y No Discriminación obtuvo un 88% de cumplimiento, su grado (cuántas con respecto al total de metas cumplidas) se ubica en un grado medio de cumplimiento. Con este ejercicio se evalúa el nivel de cumplimiento y el grado dentro del conjunto de las metas cumplidas.

Si se toma, para efectos de ilustración el cumplimiento de Asuntos Laborales para ver las diferencias entre niveles de cumplimiento y grado, se muestra que cumplió con el 67%, de sus metas, pero al momento de analizar su grado, el cumplimiento se ubica en un grado bajo.

Este aspecto, busca además establecer niveles de complejidad en cada una de las metas ya que al no existir diferenciación acerca de sus impactos, se asume que todas tienen la misma incidencia cuando -si seguimos con el ejemplo de Asuntos Laborales- el no cumplimiento de una meta de parte de esta dirección tuvo incidencia directa en el incumplimiento del indicador de gestión a nivel de evaluación.

Como se mencionó, este análisis es únicamente para efectos ilustrativos, pero sirve para sentar las bases para que en la próxima formulación del PAO 2022, sea un elemento central en esa propuesta.

Este resultado, debe ser contextualizado dentro con los siguientes aspectos, entre otros:

- a) La coyuntura imperante durante el 2020 a partir de la pandemia a causa del COVID-19, lo cual, modificó la planificación del 2020.
- b) La solicitud por parte del Despacho de la señora Defensora de un plan de trabajo de cada una de las direcciones sobre la forma de atender el tema del COVID-19 en cada una de las direcciones.
- c) La distorsión en la dinámica de trabajo como resultado del envío del 100% del personal de la Institución para laborar en la modalidad de teletrabajo y todos los procesos de ajuste que esta nueva situación trajo consigo.
- d) Los tiempos dedicados de manera semanal a generar el reporte de la actividad desarrollada y, que en criterio de las y los profesionales de defensa les requería más de 4 horas diarias.

Más allá de estos aspectos, que efectivamente incidieron en la planificación del año 2020, es importante que como institución se fortalezca el proceso de evaluación. Esto como un insumo para identificar oportunidades de mejora en la gestión institucional e ir construyendo la línea base para el cumplimiento de los diferentes planes de trabajo.

En ese sentido, el esfuerzo de evaluación que se ha venido realizando debe servir como base para el establecimiento de un proceso de realimentación que permita fortalecer la rendición de cuentas y la vinculación de las evaluaciones de desempeño con aspectos objetivos contenidos en los planes anuales operativos. La evaluación incluye:

1) La capacidad de respuesta de corto plazo evaluada a partir de la meta "Al 31 de diciembre del 2019, al menos el 50% del total de solicitudes de intervención trasladadas a las Direcciones de Defensa, contarán con una resolución final. Indicador", muestra un excelente desempeño, superándose en cerca 1,3 veces el nivel establecido para su cumplimiento.

2) Destaca el comportamiento de Estudios Económicos y Desarrollo y la dirección de Igualdad y No Discriminación ya que, de cada cuatro nuevas solicitudes recibidas, tres de ellas recibieron una respuesta durante el 2020.

3) El incumplimiento del indicador 1.2 planteado en ley de presupuesto es resultado de que las direcciones de Asuntos Laborales, Defensoría de la Mujer y, Estudios Económicos y Desarrollo incumplieran con la meta "1.1.2. Al 31 de diciembre del 2019, del total de Investigaciones por Denuncia abiertas durante el año, un 83% corresponden a ese año."

4) Las direcciones de Niñez y Adolescencia, Igualdad y No Discriminación, Gobernanza Pública y Calidad de Vida superaron la meta que señalaba "Al 31 de diciembre del 2019, del total de Investigaciones por Denuncia abiertas durante el año, un 83% corresponden a ese año."; en 16,8%, 12%, 9,6% y 6% respectivamente.

5) Las metas institucionales, cuando involucran a más de una dirección en su cumplimiento requieren de un seguimiento

permanente de su nivel de cumplimiento ya que, el que una o más direcciones no la alcancen como sucede con el indicador 1.2, provoca que el resultado institucional se incumpla.

6) El PAO-2020 de la Dirección de Asuntos Laborales y la Defensoría de la Mujer estuvo concentrado en casuística, a pesar de ello el resultado en cuanto al indicador 1.2 se incumplió, causando con ello que a nivel de evaluación presupuestaria se presente un incumplimiento ante el Ministerio de Hacienda.

7) De los indicadores vinculados al producto "Defensa de los derechos de los(as) habitantes de la República" se presentó un incumplimiento en el 66,6% de ellos resultado de que en uno de ellos tres direcciones mostraron niveles de incumplimiento mayores al 50% de lo comprometido y en el otro caso se quedó por debajo de la meta en un 21,25%.

8) La captura de los datos del proceso de educación en derechos humanos, al no existir institucionalmente un documento que defina e identifique de manera clara cada una de las estrategias de educación, dificulta su recopilación.

9) Institucionalmente no existe una base de datos que permita llevar un registro mensual del aporte de cada una de las direcciones de defensa, oficinas regionales y del Instituto al logro de los indicadores de gestión establecidos ante el Ministerio de Hacienda, situación que dificulta identificar el resultado institucional en materia de educación en derechos humanos.

10) La ausencia de un objetivo específico en materia de divulgación de derechos humanos dentro del PEI dificulta la articulación de esfuerzos institucionales mediante una única línea de trabajo que facilite en la identificación y priorización de qué tipo de actividades se deben realizar con el propósito de alcanzar una mayor presencia nacional.

11) El nivel medio de cumplimiento de las metas es bajo ya que solo el 49% de ellas se ubican en un nivel de cumplimiento total. Si a ello se le agrega las de cumplimiento parcial este indicador se ubica en 70% llevando a que de cada 4 metas formuladas se cumplen dos cabalmente y una de manera parcial.

12) Los dos argumentos más utilizados para explicar el bajo nivel de cumplimiento de las metas son: a) el impacto del COVID-19 en la planificación 2020 y, b) la carencia de recurso humano en algunas de las direcciones.

13) De las tres direcciones que no cumplieron con la meta institucional "Al 31 de diciembre del 2019, del total de Investigaciones por Denuncia abiertas durante el año, un 83% corresponden a ese año", dos de ellas vinculan directamente a su incumplimiento el no contar con el suficiente recurso humano para hacer frente a la demanda de sus servicios.

14) El nivel de cumplimiento de las metas al no estar asociado con niveles de incidencia y eficacia en la defensa de los derechos humanos no permite establecer parámetros en torno a la

efectividad de las intervenciones institucionales ni su grado de efectividad.

15) Es necesario la construcción de un índice ponderado que permita clasificar las metas y objetivos por categorías de complejidad e impacto en los próximos planes anuales operativos.

## GESTIÓN FINANCIERA 2020

Con la promulgación de la Ley de la Administración Financiera y Presupuestos Públicos, (LAFRPP), el país ha avanzado significativamente en la implementación de una gestión presupuestaria orientada a los resultados, a través del establecimiento de una metodología que homogeniza los elementos de la programación presupuestaria cuyo objetivo de evaluación es “transparentar” los actos del Gobierno mediante el uso de los recursos públicos hacia las prioridades político-programáticas.

Con el propósito de llevar a cabo los objetivos estratégicos del programa a través de los productos: “**Formas de Intervención en defensa de los derechos e intereses de las y los habitantes ante una vulneración de instituciones del sector público; e Intervenciones en educación en derechos humanos**”, la Defensoría de los Habitantes dispuso de recursos para el Ejercicio Económico del 2020”, asignados en el programa 808: Defensoría de los Habitantes, por ₡6,252.72 millones; con una ejecución de ₡5,291.41

millones, lo que implica el 84.63% del total de los recursos y que se detallan en el cuadro No. 1.

Cuadro No. 1  
**Informe de Evaluación Anual 2020**  
**DEFENSORIA DE LOS HABITANTES DE LA REPÚBLICA**  
 Ejecución Financiera del Presupuesto con recursos internos por Programa y/o Subprograma  
 Al 31 de diciembre 2020  
 (datos en millones de colones)

Programa / Subprograma	Presupuesto Inicial 2020 <sup>1</sup>	Presupuesto Actual 2020 <sup>2</sup>	Presupuesto Ejecutado 2020 <sup>3</sup>	Nivel de Ejecución
<b>TOTAL</b>	<b>6,290,000.00</b>	<b>6,252,717,129.38</b>	<b>5,291,410,273.79</b>	<b>84.63%</b>
Defensoría de los Habitantes de la República	6,290,000.00	6,252,717,129.38	5,291,410,273.79	84.63%

**Fuente:** Sistema Integrado de Gestión de la Administración Financiera

1/ Corresponde al presupuesto aprobado por la Asamblea Legislativa para el ejercicio presupuestario 2020

2/ Corresponde al presupuesto inicial incluyendo las modificaciones presupuestarias realizadas durante el 2020

3/ Se refiere al devengado, que es el reconocimiento del gasto por la recepción de bienes y servicios independientemente de cuando se efectúe el pago de la obligación.

El cuadro N° 2 muestra el comportamiento de la ejecución financiera del presupuesto, como se observa en la partida de Remuneraciones se alcanzó una ejecución efectiva del 85.27% del presupuesto asignado; lo anterior influenciado por gastos de remuneraciones aplicados fundamentalmente en la Defensa de Derechos, la Promoción y Divulgación de los mismos y la Gestión Administrativa. En la partida de Servicios la ejecución es del 83.35% correspondiente a todos los servicios de alquileres, Servicios Públicos, Viáticos, Servicios de Seguridad y Limpieza, Seguros, Mantenimiento y otros. Con respecto a los Materiales y Suministros, esta partida alcanzó una ejecución del

79.71%, la inversión en Bienes Duraderos 93.67%, y las Transferencias Corrientes una ejecución real del 63.81%.

Cuadro No. 2  
**Informe de Evaluación Anual 2020**  
**DEFENSORIA DE LOS HABITANTES DE LA REPÚBLICA**  
 Ejecución Financiera del Presupuesto por Clasificación Objeto del Gasto  
 PROGRAMA: DEFENSORÍA DE LOS HABITANTES DE LA REPÚBLICA  
 Al 31 de diciembre 2020  
 (datos en millones de colones)

Partida	Presupuesto Inicial 2020	Presupuesto Actual 2020	Presupuesto Ejecutado 2020	Nivel de Ejecución
<b>TOTAL</b>	<b>6,290,000,000.00</b>	<b>6,252,717,129.38</b>	<b>5,291,410,273.79</b>	<b>84.63%</b>
Recurso Externo	0.00	0.00	0.00	
<b>SUBTOTAL</b>	<b>6,290,000,000.00</b>	<b>6,252,717,129.38</b>	<b>5,291,410,273.79</b>	<b>84.63%</b>
Remuneraciones	5,567,771,000.00	5,444,021,000.00	4,642,104,052.80	85.27%
Servicios	497,067,000.00	484,967,000.00	404,234,946.31	83.35%
Materiales	45,722,000.00	45,722,000.00	36,446,638.09	79.71%
Intereses	-	-	-	
Activos Financieros	-	-	-	
Bienes Duraderos	46,000,000.00	104,567,129.38	97,949,767.08	93.67%
Transf Corrientes	133,440,000.00	173,440,000.00	110,674,869.51	63.81%
Transf de Capital				
Amortización				
Cuentas Especiales				

Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Administración Financiera.

1/ Corresponde al presupuesto aprobado por la Asamblea Legislativa para el ejercicio presupuestario 2020

2/ Corresponde al presupuesto inicial incluyendo las modificaciones presupuestarias realizadas durante el 2020

3/ Se refiere al devengado, que es el reconocimiento del gasto por la recepción de bienes y servicios.

independientemente de cuando se efectúe el pago de la obligación.

## ANÁLISIS DE LOGROS 2020

### **Defensa de derechos de personas en condición de vulnerabilidad.**

A continuación, se describen, de manera resumida, algunas de las principales intervenciones realizadas con respecto a situaciones de vulneración en los derechos de poblaciones específicas que son atendidas desde la Defensoría.

## Personas Migrantes y Refugiadas.

### 1) Propuesta de reforma de la Ley General de Migración y Extranjería:

Dado que se han detectado algunos vacíos e impresiones en la legislación migratoria, se realizó una revisión exhaustiva de la Ley General de Migración y Extranjería, para verificar su adecuación a los parámetros de Derechos Humanos, para incluir las reformas necesarias en una propuesta de reforma. Adicionalmente, se revisaron los criterios técnicos emitidos por la Defensoría durante el 2015 al 2020, sobre los proyectos de reforma a la legislación migratoria vigente.

### 2) Propuesta de reforma al Reglamento de Elección de Organizaciones Migrantes:

Se elaboró una propuesta de reforma al Reglamento para el nombramiento de las organizaciones de la sociedad civil que integran el Consejo Nacional de Migración, para mejorar la participación democrática de las organizaciones de la sociedad civil en este proceso electivo.

### 3) Foro de Población Migrante y Refugiada:

Con la finalidad de proporcionar información de utilidad sobre los derechos de las personas migrantes se circularon las medidas de atención emitidas por la Dirección General de Migración y Extranjería (Proyecto Plan de zonas. – Atención de poblaciones específicas. – Atención de solicitudes de refugio. – Funcionamiento

de la Gestión de Extranjería y Oficinas Regionales. – Expediente digital. – Acciones de la Dirección de Integración y Desarrollo Humano. – Acciones para garantizar la adquisición de equipos e implementos de protección necesarios para “reactivar” la atención al público en oficinas centrales y oficinas regionales. - La "reapertura de atención al público de manera presencial". - El otorgamiento de citas para diferentes trámites. - El contenido de la plataforma digital "TRAMITE YA" trámites virtuales para la regularización migratoria), la resolución del Ministerio de Obras Públicas y Transportes sobre la renovación de autorizaciones de conducir para no residentes, RACSA brindó información sobre el acceso a la plataforma y procedimiento para completar el trámite.

La DHR, por su parte, compartió las acciones llevadas a cabo para garantizar la atención de la población migrante y refugiada en el país. Y, el Centro de Derechos Laborales y Enlaces Nicaragüenses brindó su informe sobre la participación de la sociedad civil en el Consejo Nacional de Migración.

#### 4) Acceso a la documentación migratoria:

Se revisaron los alcances de la resolución N° DJUR-105-07-2020-JM de fecha 7 de julio del 2020, emitida por la Dirección General de Migración y Extranjería en atención a las medidas de prevención sanitarias ordenadas por el Ministerio de Salud, en la que se prorrogan algunos plazos y vigencias de documentos.

En cumplimiento a la recomendación de la Defensoría, el TSE *aprobó la adición del artículo 119 bis al Reglamento relativo a los trámites, requisitos y criterios de resolución en materia de naturalizaciones* (Oficio N° STSE-1678-2020), lo que permite exonerar a una persona extranjera, que haya solicitado la naturalización costarricense, de la presentación de certificaciones de nacimiento y antecedentes penales, cuando existe imposibilidad material de hacerlo.

En julio del 2020, ante gestión de la Defensoría, la Dirección de Educación Vial prorrogó la vigencia de las autorizaciones para conducir de personas no residentes y la homologación de las licencias (Resolución N° 2020-000818).

#### Monitoreo de acciones de regulación migratoria:

Durante el año se brindó seguimiento a las acciones llevadas a cabo por la Dirección General de Migración y Extranjería para atender siguientes situaciones:

- 1) Personas nicaragüenses que se encontraban en la frontera con Peñas Blancas a la espera de que las autoridades de ese país les permitiera su ingreso, y se revisaron las diferentes resoluciones que se han emitido por parte del Gobierno de Nicaragua, la Dirección General de Migración y Extranjería, el Consejo de Transporte Público y el Ministerio de Salud;

- 2) Personas haitianas que se encontraban en la frontera con Paso Canoas y en el CATEM Sur, así como cuando un grupo de ellas decidió movilizarse para intentar llegar a Peñas Blancas; y
- 3) Personas cubanas que se encontraban en la frontera con Peñas Blancas (traslado de estas personas al CATEM norte).

#### Acceso a Servicios Públicos en la comunidad indígena Conte Burica:

Se verificó el inicio de las obras en el Colegio de El Progreso, el MEP decidió demoler el Liceo Rural de Alto Conte para lo cual ubican aulas móviles, y el inicio la segunda etapa de mantenimiento del camino. Mensualmente, la Comunidad Indígena de Alto Conte ha informado sobre los avances en la construcción del Liceo del Progreso, y las mejoras en la superficie de ruedo, facilitando fotografías ilustrativas de los mismos.

#### Medida Cautelar N° 321-12 emitida por la CIDH:

En febrero se remitió un informe a la CIDH sobre el estado actual de la implementación de la MC 321-12, y, en Buenos Aires de Puntarenas, se acordó con el viceministro de Asuntos Políticos y el equipo gubernamental el seguimiento a la ejecución de la Medida. En marzo, en reunión convocada por la Coordinadora del Sistema de Naciones Unidas en Costa Rica, se trató el tema de las amenazas contra miembros de ONGs enfocadas en poblaciones indígenas. Se ha mantenido un monitoreo constante de todos los incidentes violentos presentados en los diferentes territorios. En diciembre se gestionó ante las autoridades

policiales y judiciales que reforzarán la protección de la población indígena, así como los operativos preventivos durante las festividades del fin de año.

#### Acceso a la Salud para los Pueblos Indígenas:

A finales de junio se gestionó ante el Área de Salud de Buenos Aires de la Caja Costarricense del Seguro Social y el Hospital Dr. Escalante Pradilla, la atención, aseguramiento temporal y hospitalización de una habitante indígena adulta a quien inicialmente le habían negado la atención por falta de aseguramiento.

En octubre se emitieron observaciones sobre la normativa indígena al "Manual de Adscripción e Identificación en los servicios de salud de la CCSS Borrador OFICIAL 1". Ese mismo mes se verificó la atención médica a las personas víctimas del accidente de tránsito ocurrido en el territorio indígena Alto Chirripó. Y, a finales de octubre fue necesario realizar múltiples gestiones de coordinación con la Caja Costarricense del Seguro Social y el Hospital Escalante Pradilla para la atención de personas indígenas de China Kichá que estaban con síntomas de COVID 19. Se hicieron algunas pruebas y ante los primeros resultados positivos, se hizo un barrido con el resto de la población.

#### Personas Adultas Mayores

1) Listas de espera: Este proceso estuvo a cargo de una comisión interinstitucional (DHR-CCSS-M.Salud), desde la cual se estaba dando seguimiento a los planes remediales específicos de cada hospital y a los resultados alcanzados con las jornadas de

producción para atención de citas en especialidades, procedimientos y cirugías, sin embargo, debido a la emergencia provocada por la pandemia del Covid-19 este proceso quedó suspendido.

2) Atención Preferencial de PAM en las instituciones públicas ante los impactos diferenciados del COVID-19: Se monitorearon las acciones del Ministro de Salud dirigidas a las personas mayores contagiadas con Covid-19 en los Hogares de Ancianos, la supervisión realizada al cumplimiento de los lineamientos dispuestos para atención del Covid-19 y el apoyo a las organizaciones prestatarias de servicios en coordinación con CONAPAM. En vista de que durante el segundo semestre del año la pandemia se agravó en el país, y aumentaron los casos en los Hogares, se requirió información puntual al CONAPAM y al MINSA sobre cómo estaban aplicando las disposiciones en los Hogares para Personas Mayores; en los informes de respuesta dieron cuenta del gran esfuerzo realizado para supervisar la protección de la salud de las personas mayores que permanecen en estos establecimientos.

### Personas con Orientación Sexual Diversa

Cumplimiento de la Opinión Consultiva 24/17: Se verificaron las acciones del TSE, previas y posteriores, a la entrada en vigencia del matrimonio igualitario. Se divulgó información a la sociedad civil sobre los trámites de inscripción de matrimonios. Se están monitoreando algunas acciones restrictivas que pretenden justificarse como objeción de conciencia. En

diciembre se solicitó información a la CCSS sobre las acciones de garantía en cumplimiento de la OC 24/17.

### Personas Privadas de Libertad

- 1) Derecho a la visita en los Centros Penitenciarios: En atención a la recomendación de la Defensoría, el Ministerio de Justicia y Paz habilitó espacios en diferentes centros penitenciarios para que las personas privadas de libertad, bajo la supervisión técnica y policial requeridas, tengan acceso a dispositivos tecnológicos que posibilitan la visita familiar virtual (*"Protocolo para la Comunicación de la Población Privada de Libertad con sus Familias mediante videollamadas, durante la Emergencia Nacional COVID-19"*). La supervisión de los centros penitenciarios se realizó mediante llamadas telefónicas y correos electrónicos. En algunos centros penitenciarios no se les dotó de recurso tecnológico para implementar el Protocolo, los que sí cuentan con dicho recurso, no lo pueden utilizar porque se está empezando a implementar el bloqueo de señal. En diciembre de 2020, se autorizó el ingreso de la visita general
- 2) Atención en salud de la población privada de libertad. La vulneración al derecho a la salud de las personas bajo la sujeción especial del Estado que habitan los centros penitenciarios de Costa Rica, planteó durante este periodo múltiples denuncias relacionadas con vulneraciones al derecho a la salud, entre ellas: falta de atención médica, problemas en el despacho de medicamentos, dificultades en las dietas terapéuticas prescritas,

entre otras. Aunado a lo anterior, el impacto de la pandemia por COVID-19 significó un elemento que agudizó las falencias del sistema de atención médica en el sistema penitenciario nacional. No obstante, lo anterior, a partir de las labores de coordinación e incidencia del personal de la Defensoría de los Habitantes con el personal de salud de los centros penitenciarios, múltiples denuncias fueron tramitadas a través de gestiones informales, llamadas telefónicas, correos electrónicos, reuniones virtuales que permitieron no sólo atender la necesidad de la persona privada de libertad, sino también la gestión célere de las denuncias.

Con la Comisión Nacional de Emergencias (oficios enviados y reunión convocada) se trabajó en la consecución de recursos humanos que fortalezcan la prestación del servicio de salud en los centros penitenciarios. A partir de septiembre se logra que la Comisión Nacional de Emergencias apruebe personal de salud que apoye el sistema de atención. Además, se logró la ampliación de la jornada de atención médica en el CAI Jorge Arturo Montero Castro los fines de semana y días feriados.

- 3) Se subraya la alerta temprana realizada ante la puesta en evidencia de la situación de riesgo del sistema penitenciario nacional con especial énfasis en las personas apremiadas corporales, pensiones alimentarias e indiciadas, se recibió información de parte de la Gerencia General de la CCSS mediante la cual se instruye a las Direcciones Regionales y la Gerencia Médica para que se apoyen a los centros penales de Complejo

Reforma en la entrega de insumos, recursos humanos y en general, para la atención en esta pandemia por COVID-19. Igualmente se da cuenta del apoyo logístico, asesoría técnica y recursos humanos suministrados. Se recibe información del Despacho del Ministro de Salud donde se refiere los mecanismos de asistencia, colaboración y asesoría que se brindan al Ministerio de Justicia.

### Derechos de la Mujer e Igualdad

- 1) Seguimiento a la Agenda de Mujeres para la exigibilidad de las recomendaciones del Comité CEDAW sobre el Séptimo examen periódico de Costa Rica. Con reuniones virtuales ordinarias una vez al mes, atención a las múltiples consultas que se presentan diariamente en el chat del Grupo de Trabajo. En el mes de setiembre el Grupo de Trabajo presentó un informe sombra ante el Comité CEDAW respecto a las recomendaciones 29 (d) y (e), y 31 (b) y (d), cuya elaboración fue apoyada por la Defensoría de la Mujer, tal como se planteó en el PAO. Durante los meses de octubre, noviembre y diciembre con sesiones extraordinarias para reflexión y construcción de propuestas basadas en la Agenda, sobre los temas de Empleo y economía, Violencia, Acceso a la Justicia y Discriminación, en el contexto del COVID-19. Para ello, en razón de la falta de nombramiento en las plazas pendientes en el equipo de la Defensoría de la Mujer, se solicitó apoyo al Grupo Interagencial de Género de Naciones Unidas, quienes se han

incorporado para facilitar la recopilación de los datos y apoyo en las reuniones.

- 2) En cuanto al seguimiento de la "Agenda política de mujeres con discapacidad" se brinda asesoría, y trabajando con cada uno de los proyectos que ellas presentan. Dando acompañamiento a los asuntos de salud de las mujeres indicados como objetivos dentro de la agenda y que ha tenido cambios por el Covid -19.
- 3) En cuanto al tema de violencia de género, se participa activamente en la Comisión de Evaluación hemos insistido en que no solo a los acuerdos tomados por la Comisión se les debe dar seguimiento, sino también a las sub-comisiones que se han formado para cumplir con las acciones de la política. En el seno de la Comisión, fueron aprobadas las mociones de dar seguimiento específicamente a dos ejes de la política, modificándose con ello el Plan de trabajo de la Comisión de Evaluación, iniciando la labor con la sub-comisión de Femicidio y de redes, propuesta generada tanto por la Defensoría de los Habitantes como por la sociedad civil. Las modificaciones al Plan de trabajo de la Comisión de Evaluación de la Comisión de Seguimiento, fueron presentadas en el seno de la Comisión por la Defensoría de la Mujer como integrante de esta Comisión.
- 4) Cumplimiento del indicador nacional de hostigamiento sexual. La DHR es la única instancia que cuenta con los datos del sector público y que puede aportarlos a las estadísticas nacionales del INEC. Para ello se requiere hacer las instancias a las diferentes

instituciones para que remitan la información relativa a las resoluciones finales de los casos, clasificar los expedientes según el año de la resolución final (a veces la notificación es extemporánea), para luego hacer el estudio de cada uno de los expedientes con resolución final firme identificando los diferentes indicadores que se reportan. Finalmente, se construye la data y los gráficos con el apoyo de la Dirección de Planificación y del Departamento de Informática.

En cuanto al cumplimiento del artículo 7 de la Ley N° 7476 implica, además de brindar seguimiento a los casos, atender las solicitudes de orientación e información de las partes y de las personas que integran órganos disciplinarios, así como del personal de oficinas o unidades de género que están en proceso de construcción de políticas internas o reformas reglamentarias. En el marco de la emergencia generada por COVID-19, también se han atendido consultas sobre los efectos que los lineamientos sanitarios han tenido en el curso de los procedimientos disciplinarios, en tanto se han suspendido audiencias orales hasta no contar con las condiciones necesarias para la garantía del derecho a la salud, y del Debido Proceso.

### Derecho al Trabajo, al Empleo Digno y al Respeto de los Derechos Laborales

Impacto en las condiciones laborales con ocasión de la pandemia A partir del establecimiento del COVID 19 en el país y, el establecimiento de una serie de medidas sanitarias durante el mes de marzo, la Defensoría de

los Habitantes tuvo conocimiento de una serie de vulneraciones que implican la apertura de una serie de investigaciones, mismas que a continuación reseñan los aspectos más importantes abordados a partir de ellas. Investigaciones sobre COVID 19:

1. En esta investigación un funcionario de una entidad pública que se encuentra prestando servicios de outsourcing en otra institución denuncia que no se están tomando ni acatando las medidas ni las herramientas necesarias para hacer frente a la emergencia nacional por COVID-19.

Al respecto la Administración de la entidad de donde proviene la persona informó a esta Defensoría que en el contexto de la emergencia que se vive a raíz del COVID-19, las medidas tomadas han sido oportunas, razonables y en estricto seguimiento a las directrices emanadas de las autoridades competentes, mismas que una vez hechas públicas se han adoptado de forma inmediata. Han entregado a los funcionarios en dos ocasiones un Kit de seguridad que incluye mascarillas, alcohol en gel y guantes de látex.

Además, informan que se realizan asignaciones de grupos en 3 diferentes salas para mantener la distancia y aislamiento entre colaboradores de la mensajería y se implementan barras de seguridad, cadenas, ventanales y líneas de distancia en el área de recepción para mantener la distancia entre mensajeros y personal interno.

2. Denuncia interpuesta por funcionarios de JAPDEVA en relación con supuestas faltas de medidas ante la presencia del COVID-19, se remite oficio No. DHR-05849-2020 a la Presidencia Ejecutiva de JAPDEVA, Msc. Andrea Centeno. Al respecto se informó a la Defensoría sobre las medidas adoptadas y se comprometieron a reforzar el uso de implementos de uso personal para la prevención del contagio del virus.
3. Denuncia interpuesta por representantes sindicales de los oficiales de seguridad del CARC –Centro de Aprehensión Región Central-, en relación con la preocupación por la falta de pruebas de COVID-19 a los oficiales al momento del cambio de turnos. Al respecto se remite oficio No. DHR-08149-2020 al Ministro de Salud, Dr. Daniel Salas.

### Enfermedad Renal Crónica no Tradicional en Comunidades Agrícolas de Guanacaste

Se identificó la alta incidencia de la Enfermedad Renal Crónica No Tradicional o Nefropatía Mesoamericana en dichas comunidades, patología que afecta mayoritariamente a población masculina joven, sobre todo a trabajadores de la agricultura, dada su exposición a los efectos térmicos de las jornadas laborales.

La Defensoría se ha integrado a la Comisión Interinstitucional de Nefropatía Mesoamericana, y desde ahí se impulsan los alcances del informe, verificando el progreso de algunas de las principales

recomendaciones, como el fortalecimiento de la coordinación institucional a nivel local, la investigación y las acciones de detección y atención oportuna a los pacientes se ha dado.

A la fecha se ha producido la modificación de las regulaciones del Ministerio de Trabajo y del Ministerio de Salud respecto de la prevención y la detección precoz de la enfermedad renal de origen laboral. Adicionalmente, la Caja Costarricense de Seguro (CCSS) ha expresado su conformidad con dotar de un espacio específico en los EBAIS de la Región Chorotega para la consulta de las personas con riesgo de daño renal ocupacional. De igual forma, la CCSS ha manifestado que ampliará y fortalecerá el Programa de Atención de la Enfermedad Renal Crónica con un capítulo dedicado a la Nefropatía Mesoamericana para la Región Chorotega. Son aproximadamente 171 trabajadores agrícolas los beneficiados con estas medidas.

A partir de las recomendaciones giradas, se logró que el Instituto Nacional de Seguros programara capacitaciones para el año 2020, para un total de 5.700 trabajadores, relacionadas con prevención a la exposición solar; asimismo se trabajará en un proyecto mediante módulos virtuales sobre el Decreto 41628-S "Caso sospechoso y paciente confirmado".

Por parte del MTSS, como resultado a las recomendaciones emitidas, integró una comisión conformada por la Dirección Nacional de Inspección Laboral y la Secretaría Técnica de Salud Ocupacional, con el objetivo de fiscalizar la normativa laboral en el área de la agricultura y verificar el cumplimiento del Reglamento No. 39147-S-TSS, denominado

“Reglamento para la Prevención y Protección de las personas trabajadoras expuesta a estrés térmico por calor”.

Se ha logrado, por lo tanto, la reducción de la exposición del riesgo solar y estrés térmico de los trabajadores que desempeñan labores de agricultura en la provincia de Guanacaste, así como el acatamiento del uso de los protocolos y normativas establecidas. Aproximadamente 171 trabajadores se han visto beneficiados con la implementación de las medidas indicadas. Temas específicos abordados:

- 1) Proceso de diálogo con las autoridades del Ministerio de Educación Pública, en atención al atraso en el pago de incentivos salariales al personal docente, lo cual constituye un componente de su salario. Este proceso ha implicado el mejoramiento en la calidad de vida de 350 docentes del MEP, a partir de que se incrementaron sus ingresos siendo un beneficio para toda la familia. Implicó la restitución de sus derechos laborales, a partir de la actualización de su situación laboral y de su expediente personal.

- 2) Revisión del cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Código de Trabajo, y Ley de Fomento de la Lactancia Materna, Código de la Niñez y la Adolescencia, la Convención de los Derechos de los Niños, en 13 instituciones públicas, que representan a los Tres Poderes de la República, a las instituciones Autónomas y Descentralizadas del país, rectoras en temas de salud, educación y protección de los derechos laborales, empleadoras de mujeres. Las instituciones involucradas en esta

investigación fueron: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Ministerio de Seguridad Pública, Ministerio de Ambiente y Energía, Ministerio de Obras Públicas y Transportes, Ministerio de Educación Pública, Ministerio de Salud, Ministerio de Hacienda, Instituto Costarricense de Electricidad, Instituto Nacional de Seguros, Asamblea Legislativa, Poder Judicial, Universidad de Costa Rica y Caja Costarricense del Seguro Social. Se logra la atención y rectificación del efectivo disfrute de derechos para 117.705 funcionarias del sector público. Por ejemplo, tratándose del Hospital Dr. Rafael A. Calderón Guardia, con la intervención de la Defensoría se logra que la Administración del hospital, habilitara una sala de lactancia materna para uso exclusivo de sus funcionarias. De conformidad con el Código de Trabajo y el Decreto Ejecutivo No. 41080-MTSS-S.

3) Ante la intervención de la Defensoría, la Caja Costarricense de Seguro Social procede a resolver la parte procesal a las solicitudes de habitantes que indican lo siguiente: dilación al obtener resoluciones de pensiones del régimen de Invalidez, Vejez y Muerte, recursos pendientes de resolver por la Comisión Nacional de Apelaciones y traslados de cuotas de otras entidades a la CCSS o viceversa. Se ha logrado la atención de 45 personas que presentaban solicitudes de pensión del régimen del I.V.M. pendientes con la CCSS, garantizando así el efectivo disfrute de derechos fundamentales, como lo es derecho a la pensión y el derecho a tener respuesta de su gestión.

4) A partir de la entrada en vigencia de la "*Ley de autorización de reducción de jornada de trabajo ante la declaratoria de emergencia nacional*", se definió la necesidad de identificar si el recurso humano existente a nivel de la Dirección Nacional de la Inspección del Trabajo (MTSS) era suficiente para asumir este reto y garantizar un buen servicio.

A partir de una serie de solicitudes de información sobre las medidas que adoptaría la Administración para su implementación, si la Dirección Nacional de la Inspección de Trabajo contaba con el recurso humano para ello, entre otras, se informó por parte del Ministerio de Trabajo, que para garantizar que el proceso establecido en la Ley 9832, fuera más expedito, se habilitó un correo electrónico para patronos, así como una guía para orientar a las personas publicada en la página oficial del Ministerio de Trabajo así como en su página de Facebook.

### *Derecho a la Salud y las Prestaciones Sanitarias*

1. Proceso de diálogo y mediación en materia de trasplantes de órganos: Se ha dado continuidad al proceso de acompañamiento, mediación y de rendición de cuentas, con todas las partes involucradas, a saber: CCSS, Ministerio de Salud, sociedad civil y personal técnico de todos los hospitales a efectos de que, mediante un Diálogo Social, se construya un proceso transparente, coordinado y efectivo para la donación y trasplante de órganos.
2. Asimismo, en relación con el ruido generado por los vehículos automotores, se emitió un informe con recomendaciones a las

instancias competentes –MOPT y Ministerio de Salud-- con el fin de modificar la reglamentación tendiente a cumplir con los lineamientos y recomendaciones que ha realizado la Organización Mundial de la Salud, en materia de contaminación por ruido, basadas en numerosos estudios, en los cuales se ha demostrado la afectación en la salud de las personas a causa de la contaminación por ruido proveniente tanto de fuentes móviles como fijas, el MOPT Y SALUD mostraron su anuencia de acoger las recomendaciones y se trabaja en una nueva normativa al efecto.

3. Acceso al agua potable: Durante el año 2020, la Defensoría tuvo un papel protagónico en la atención de denuncias sobre limitaciones en el acceso al agua potable en diferentes comunidades a lo largo de todo el país, debido a constantes faltantes en medio de la pandemia, limitándose la implementación de las medidas de desinfección necesarias. Por lo tanto, la intervención de la Defensoría fue inmediata, promoviendo en el corto plazo la restitución del servicio de agua potable. En el cuadro adjunto se detallan las comunidades en las cuales se intervino dadas limitaciones en el acceso al preciado líquido.

Tratándose de la provincia de San José, las denuncias por limitaciones en el acceso al agua potable se presentaron principalmente en las comunidades de Mora (Ciudad Colón, Bajos Bustamante de Tabarcia), Santa Teresita de Aserrí, Pérez Zeledón: cantón central y Tinamaste de Barú, Moravia, Puriscal, Sector Mata

Redonda; Hatillo 2, Bebedero de Escazú, San Francisco de Dos Ríos y San Miguel de Desamparados. Tratándose de la provincia de Alajuela, los problemas se atendieron en las comunidades de La Unión de Venecia de San Carlos, Zaragoza de Palmares, Guácima, San Antonio, San Ramón (Calle Jícaros, Piedades Norte). En Heredia se recibieron denuncias por faltante de agua en la Urbanización Don Antonio, San Pablo de Heredia y en Río Frío de Sarapiquí. En Cartago, las comunidades que acudieron a la Defensoría ante la carencia de agua fueron Cipreses, Oreamuno, San Juan Sur de Corralillo, Río Azul en La Unión y Santa Lucía de Paraíso.

De la provincia de Guanacaste se atendió por el mismo tema el Barrio Nozarita de Nicoya, Liberia cantón central y Martina Bustos, Bagaces, Sardinal, Barbudal de Abangares. Tratándose de la provincia de Limón, las denuncias recibidas por limitaciones en el acceso al agua potable corresponden al Barrio San Joaquín de Siquirres. Y en relación con Puntarenas se recibieron denuncias del Barrio Betania ubicado en Canoas de Corredores, de la comunidad

### III- EVALUACIÓN DE RESULTADOS

2021

Durante el 2021 la Defensoría registró un total de 34.161 entre denuncias, quejas o consultas; del total recibido, las telefónicas representan el 52,6%, seguidas por las presentadas de manera personal con un 28,7% y las enviadas vía formulario web un 13,6%.

Si se realiza una agrupación entre las denuncias recibidas vía web, correo electrónico y whatsapp se tiene que mediante esta vía se recibió más de un 17%; este dato es importante evidenciarlo ya que si se compara con el 2019, esta forma de recepción no representaba el 5% del total recibido.

Este cambio en el patrón de recepción se profundiza cuando se observa que las denuncias presentadas de manera personal fueron superadas por las telefónicas; este cambio se explica de manera directa por el

impacto del COVID-19 en la dinámica de trabajo institucional. El detalle de este comportamiento se muestra en la tabla 1.

De las 34.161 quejas, consultas o denuncias recibidas durante el 2021, más del 70% se atendieron mediante la estrategia de defensa “Orientación y Asesoría al habitante” y el 24,3% mediante la estrategia

**Tabla 1:** Distribución RI por forma de recepción

FORMA DE RECEPCIÓN	TOTAL 2021	%
Teléfono	17960	52.6%
Personal	9819	28.7%
Formulario Web	4640	13.6%
Correo Electrónico	770	2.3%
Carta	474	1.4%
Whatsapp	415	1.2%
De Oficio	50	0.1%
Fax	33	0.1%
<b>Total general</b>	<b>34161</b>	

**Fuente:** Sistema de Gestión Documental

“Intervención por Denuncia”. En ambas estrategias de defensa se concentra cerca del 96% del total de formas de intervención que utiliza la institución para atender la demanda de sus servicios. El detalle desagregado se observa en la tabla 2.

**Tabla 2: Distribución RI por Estrategia de Defensa**

<b>ESTRATEGIAS DE DEFENSA</b>	<b>TOTAL 2021</b>	<b>%</b>
Orientación y Asesoría al Habitante	24424	71.5%
Intervención por Denuncia	8302	24.3%
Intervención Informal	881	2.6%
Hostigamiento Sexual	327	1.0%
Atención Inmediata	88	0.3%
Inadmisibilidades	50	0.1%
Traslado Institucional	35	0.1%
Intervención de Oficio	30	0.1%
Acompañamiento y Trabajo Interinstitucional	12	0.0%
Investigación Temática	8	0.0%
Proyectos de Ley <sup>1</sup>	1	0.0%
Investigación Estructural	1	0.0%
Acción Judicial	1	0.0%
Proceso de Dialogo Social	1	0.0%
<b>Total general</b>	<b>34161</b>	

**Fuente: Sistema de Gestión Documental**

<sup>1/</sup>El total de criterios de Proyectos de Ley emitido en el 2021 corresponde a 78, no se contempla en los datos de registros de intervención porque se encuentra registrado en base aparte, a partir de la incorporación de las otras caratulas se realizará el manejo integrado

## **GESTIÓN FINANCIERA 2021**

Con la promulgación de la Ley de la Administración Financiera y Presupuestos Públicos, (LAFRPP), el país ha avanzado significativamente en la implementación de una gestión presupuestaria orientada a los resultados, a través del establecimiento de una metodología que homogeniza los elementos de la programación presupuestaria cuyo objetivo de evaluación es “transparentar” los actos del Gobierno

mediante el uso de los recursos públicos hacia las prioridades político-programáticas.

Con el propósito de desarrollar los objetivos estratégicos del programa a través de los productos: “Formas de Intervención en defensa de los derechos e intereses de los y las habitantes ante una vulneración de instituciones del sector público; e Intervenciones en educación en derechos humanos”, la Defensoría de los Habitantes dispuso de recursos para el Ejercicio Económico del 2021”, asignados en el programa 808: Defensoría de los Habitantes, por ¢5,987.28 millones; y ejecutó durante el período la suma de ¢5,002.39 millones, lo que implica un 83.55% del total de los recursos y que se detallan en el cuadro No. 1

**Cuadro 1**  
**Informe de Evaluación Anual 2021**  
 Ejecución Financiera del Presupuesto con recursos internos por Programa y/o Subprograma  
 Al 31 de diciembre del 2021  
 (datos en millones de colones)

Partida	Presupuesto actual <sup>1/</sup> 2021	Presupuesto ejecutado <sup>2/</sup> 2021	Nivel de Ejecución
<b>TOTAL</b>	<b>5,987,279,954.00</b>	<b>5,002,394,746.07</b>	<b>83.55%</b>
Defensoría de los habitantes de la República	5,987,279,954.00	5,002,394,746.07	83.55%

Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Administración Financiera al [31/12/2021].

1/ Corresponde al presupuesto inicial incluyendo las modificaciones presupuestarias realizadas durante el 2021

2/ Se refiere al devengado, que es el reconocimiento del gasto por la recepción de bienes y servicios independientemente de cuando se efectúe el pago de la obligación.

El cuadro N° 2 presenta el comportamiento de la ejecución financiera del presupuesto durante el año; como se observa, en la partida de Remuneraciones se alcanzó una ejecución efectiva de 82.63% del presupuesto asignado; lo anterior influenciado en gastos de remuneraciones aplicados fundamentalmente en la Defensa de Derechos, la Promoción y Divulgación de los mismos y la Gestión Administrativa. En la partida de Servicios la ejecución es del 96.27% correspondiente a todos los servicios de Alquileres, Servicios Públicos, Servicios de Seguridad, Limpieza, Seguros, Mantenimiento y otros. Con respecto a los Materiales y Suministros, esta partida tuvo una ejecución del 80.97% y está relacionada con la adquisición de Inventarios, la inversión en Bienes Duraderos 94.36% que está vinculada con la adquisición de licencias de los sistemas informáticos, y las Transferencias Corrientes una ejecución real del 82.24%, y su gasto relevante está asignado a Transferencias a la CCSS, Prestaciones Legales e incapacidades.

**Cuadro 2**  
**Informe de Evaluación Anual 2021**  
Ejecución financiera institucional por clasificación objeto del gasto  
Programa: Defensoría de los Habitantes de la República  
Al 31 de diciembre del 2021  
(monto en millones de colones)

Partida	Presupuesto actual <sup>1</sup> 2021	Presupuesto ejecutado <sup>2</sup> 2021	Nivel de Ejecución
<b>TOTAL</b>	<b>5,987,279,954.00</b>	<b>5,002,394,746.07</b>	<b>83.55%</b>
Recurso Externo	0.00	0.00	
<b>SUBTOTAL</b>	<b>5,987,279,954.00</b>	<b>5,002,394,746.07</b>	<b>83.55%</b>
Remuneraciones	5,410,190,535.00	4,470,450,103.91	82.63%
Servicios	376,098,419.00	362,078,339.68	96.27%
Materiales	17,709,156.00	14,338,508.49	80.97%
Intereses	0.00	0.00	0.00%
Activos Financieros	0.00	0.00	0.00%
Bienes Duraderos	39,576,000.00	37,344,654.12	94.36%
Transf Corrientes	143,705,844.00	118,183,139.87	82.24%
Transf de Capital	0.00	0.00	-
Amortización	0.00	0.00	-
Cuentas Especiales	0.00	0.00	-

Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Administración Financiera al [31/12/2021].

/1 Corresponde al presupuesto inicial incluyendo las modificaciones presupuestarias realizadas durante el 2021.

2/ Se refiere al devengado, que es el reconocimiento del gasto por la recepción de bienes y servicios independientemente de cuando se efectúe el pago de la obligación.

## ANÁLISIS DE LOGROS 2021

### Principales hallazgos por dirección:

#### Dirección de Admisibilidad

El estado de cumplimiento de las metas propuestas en el Plan Anual Operativo, presentado por esta dirección durante el año 2021, evidencia el cumplimiento de la mayoría de las metas propuestas. Según los datos de la Matriz de Evaluación Plan Anual Operativo 2021, de las 13 metas programadas, 7 tienen un cumplimiento medio (de 50% a 89%) y 6 un cumplimiento alto (90 a 100%). Dentro de sus principales logros se destacan los siguientes:

- 1) Se identificaron y corrigieron los impedimentos presentes en el sistema SOL que dificultan obtener los plazos de obligatorio cumplimiento, utilizados en esta Dirección. Por medio del Oficio N° DH-DA-0149-2021, se plasmaron estos impedimentos y necesidades institucionales requeridas en el sistema SOL. Se trasladó ante el Departamento de Informática de la Defensoría de los Habitantes, para su análisis y adaptación.
- 2) Se abordó en conjunto con la Dirección de Niñez, Adolescencia y Juventud, la formulación y validación de una propuesta de atención de casos bajo la temática de becas de primaria y secundaria para persona menor de edad, la cual se encuentra

actualmente como documento de trabajo, bajo instrucción girada por ambas direcciones, de aplicación para la Sede Central y las Oficinas Regionales.

- 3) De manera conjunta con la Dirección de Igualdad y No Discriminación, se elaboró un documento para el abordaje de casuística relacionada con persona privada de libertad. En reuniones previas, se validó la propuesta presentada por la Dirección de Igualdad, y se realizaron correcciones, para ponerla en ejecución.
- 4) Adicionalmente, se elaboraron guías de abordaje de personas privadas de libertad para las Direcciones de Admisibilidad, Regionales, Mujer, Niñez, Adolescencia y Juventud.
- 5) Se realizó un proceso conjunto inter Áreas de Defensa, con el fin de realizar una propuesta para el abordaje de casuística IMAS que se presenta para el conocimiento de la institución. llevado a cabo entre la Dirección de Admisibilidad y la Dirección de Defensa temática, como resultado de este trabajo se emitió y validó el documento Guía de Tramitología de Casuística IMAS y tipología Ad-Hoc, misma que se utiliza en la actualidad para atender este tema específico.

### Dirección de la Defensoría de la Mujer

Del total de las metas propuestas en el Plan Anual Operativo presentado por esta dirección durante el año 2021, refleja un cumplimiento alto a partir de los datos de la Matriz de Evaluación Plan Anual Operativo 2021,

se tenían 14 metas de las cuales, 2 tuvieron un cumplimiento medio (de 50% a 89%), 10 un cumplimiento alto (90 a 100%) y 2 que no aplican para esta dirección. Entre los principales logros alcanzados durante el 2021 se tienen:

- 1) La Defensoría de la Mujer revisó durante el año 176 expedientes de Hostigamiento Sexual (HS) que contaron con actos finales emitidos por las instituciones en el año 2020. De esta revisión se extrajeron datos tales como: institución, sexo, edad de víctimas y de presuntas personas hostigadoras, lugar de los hechos, medidas cautelares, sanciones, relación de jerarquía y manifestaciones de hostigamiento sexual, entre otras.
- 2) Se coordinó entre las Direcciones de Mujer, Planificación y Desarrollo Institucional y el departamento de Informática, la producción y elaboración de las tablas dinámicas en formato Excel, para la generación de datos; éstos son necesarios para elaborar las estadísticas nacionales de hostigamiento sexual en el sector público; este trabajo conjunto permitió realizar mejoras al Sistema Informático, que permite que el formulario HSSP esté vinculado al expediente, lo que facilita la generación de estadísticas e indicadores país.
- 3) Se llevaron a cabo 7 diferentes talleres de Capacitación y Asesorías a Órganos Disciplinarios, en temas relacionados con la materia de Hostigamiento Sexual y el cumplimiento de las obligaciones institucionales, derivadas tanto de la Ley N° 7319 como de la Ley N° 7476, Ley contra el Hostigamiento Sexual en el Empleo y la

Docencia ; asimismo, realizaron reuniones con FECODIS (Federación Costarricense de Mujeres con Discapacidad), Poder Ciudadano, Grupo de Trabajo Agenda CEDAW, entre otros, además de la participación en comisiones interinstitucionales.

- 4) Como parte de la gestión, cabe mencionar la elaboración de 10 criterios de proyectos de ley, además del cumplimiento con lo solicitado por el Digesto Institucional y las solicitudes referidas a la gestión de los expedientes: el estado de los mismos y actualización del sistema SOL, además del cumplimiento de los dos meses en la atención de los expedientes tal y como lo solicitó el Despacho de la señora Defensora.

### Dirección de Igualdad y No Discriminación

El estado de cumplimiento de las metas propuestas en el Plan Anual Operativo presentado por la Dirección de Igualdad y No Discriminación (DIND), según los datos de su Matriz de Evaluación Plan Anual Operativo 2021, reflejó que se cumplió la mayoría de las metas propuestas ya que de 20 metas programadas tienen un cumplimiento medio (de 50% a 89%), 14 con cumplimiento alto (90 a 100%) y 2 que no aplicaban para esta dirección. Entre los logros más destacables de la labor efectuada por la DIND se señalan:

- 1) En materia de promoción de derechos, por temas y por sectores de población, se denota un mejoramiento en la coordinación y ejecución conjunta de esta labor institucional con el Instituto de

Educación en Derechos Humanos. En concreto, se coordinaron y ejecutaron 26 actividades de promoción de derechos, conjuntamente con el IEDH, que involucran temáticas con personas afrodescendientes, migrantes, indígenas, en diversidad sexual, adultas mayores y policías.

- 2) En materia de trámite y resolución de quejas, de 1.861 quejas tramitadas, se resolvieron 1.679, que representan un 90% cumpliéndose la meta dispuesta, ya que un 50% de las y los habitantes que presentaron una queja, recibieron una resolución final durante el semestre. Cabe mencionar que se recibieron solo cinco recursos de reconsideración de parte de habitantes, porque necesitaban que se les aclararan algunos puntos de los informes institucionales recibidos y porque la resolución no fue favorable a sus pretensiones. De igual forma es resaltable el cumplimiento de 75 recomendaciones (72%) de las 104 en seguimiento, que supera ampliamente la meta anual institucional de un 20% de recomendaciones cumplidas; además se emitieron 16 informes finales con recomendaciones, a las que se les brinda seguimiento.
- 3) En cuanto a los requerimientos, se atendieron 43 solicitados por Despacho de la Defensora de los Habitantes entre ellos: intervención en Turrialba - Alto Chirripó, Asuntos Indígenas, Mesa AyA-DHR, Asuntos Migratorios, Consejo de Puntarenas, Discursos de Odio, Asuntos LGTBI, Asuntos Personas Mayores, Asuntos penitenciarios, Comisión Carretera a San Ramón y puerta a puerta virtual.

- 4) Entre otros temas, se atendieron 31 requerimientos de parte de organizaciones internacionales: se elaboraron tres guías de tramitología de quejas y se participó como comisión observadora activa en comisiones externas, brindando asesoría en materia de Derechos Humanos a las poblaciones específicas.
- 5) En cuanto a comisiones internas, esta Dirección tuvo la coordinación de la Comisión Institucional para la Implementación de la OC-24/17, la cual, inicialmente estuvo conformada por funcionarias y funcionarios de diferentes áreas. Sin embargo, en la actualidad solo la integran dos funcionarias, una de DIND y otra del IEDH, con lo cual se ha visto reducida su capacidad operativa; debido a esto último, durante el año solo se emitió un correo en circular en conmemoración el Día Internacional contra la Homofobia.
- 6) En cuanto a proyectos de ley, se elaboraron 26 dictámenes, en varios temas. Además, se realizaron 16 gestiones de verificación en favor de los pueblos indígenas Bröran de Térraba y Bribri de Salitre, por el Estado costarricense; además de la conclusión de la sistematización de todas las observaciones finales que ha emitido el Comité para la Eliminación de la Discriminación Racial (CERD) de Naciones Unidas al país.

#### Dirección de Calidad de Vida

A partir de los datos de la Matriz de Evaluación Plan Anual Operativo 2021 acerca del estado de cumplimiento de las metas propuestas la Dirección de Calidad de Vida cumplió la mayoría de las metas

propuestas; de las 15 metas, 4 tienen un cumplimiento bajo (menos del 50%), 5 tienen un cumplimiento medio (de 50% a 89%), 5 con cumplimiento alto (90 a 100%) y 1 de la cual no se aportó información, por lo que se considera incumplida. De acuerdo con la información suministrada, se determinó su accionar y dentro de sus principales logros se destacan los siguientes:

- 1) La dirección de Calidad de Vida planteó tres objetivos operativos, relacionados con tres casos estratégicos, que actualmente se encuentran en proceso y en los que, pese a los factores externos que afectan la actividad de las instituciones producto de las restricciones como consecuencia del COVID lo que impone la virtualidad en las intervenciones y, se prioriza el abordaje temático siempre y cuando se respeten normas, lineamientos y protocolos relacionados con pandemia COVID19. Los mismos involucran temas de listas de espera, abastecimiento de agua potable en Isla Caballo y cumplimiento del país en la implementación del Convenio de Minamata.
- 2) Entre los principales logros alcanzados, se establecieron acciones que generaron una alerta temprana, como parte del fortalecimiento del proceso de atención de salud de la población privada de libertad, en relación con temas como violación del derecho a la salud de la población privada de libertad.
- 3) Con respecto a la temática de priorización de la vacuna contra el COVID-19, se realizó un análisis crítico inter áreas, respecto del esquema aprobado por el Estado costarricense con los grupos de

población priorizados. Se señaló que el modelo de priorización de grupos de población para la aplicación de la vacuna para COVID-19, debe responder a criterios técnicos-epidemiológicos y que el Estado, a través de sus instituciones, debe garantizar el respeto a los mismos, en un marco de total transparencia y rendición de cuentas.

- 4) En relación con los casos de acceso para una vivienda digna, se realizó una investigación estructural sobre el funcionamiento de la Institucionalidad del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, con el fin de evaluar las estrategias país en la materia y determinar las tareas pendientes.
- 5) En cuanto al proceso de registro de agroquímicos, la Defensoría continuó vigilante del proceso interinstitucional de mejora del registro de agroquímicos; se impulsó la restricción del uso del herbicida glifosato y se interpuso un recurso de amparo ante la Sala Constitucional, para solicitar la prohibición del uso del plaguicida denominado Fipronil. Dicho recurso fue declarado con lugar.
- 6) Con referencia a la protección del patrimonio histórico arquitectónico, la Defensoría realizó una investigación de oficio para determinar el papel del Estado en la preservación de las edificaciones patrimoniales en la ciudad de Limón; además se emitió informe final sobre una denuncia interpuesta respecto al estado de conservación en que se encuentra el Liceo de Heredia.

7) Conforme con la temática de prestación de los servicios de salud, se logró la restitución del derecho a la salud de pacientes de estos servicios públicos, en relación con: la entrega de medicamentos, la asignación de citas en plazos razonables; la ejecución de operaciones, exámenes y tratamientos; la continuidad de dietas médicas indicadas; gestiones de aseguramiento; y la entrega de información y respuesta a consultas sobre los expedientes médicos



de los y las pacientes.

8) Se realizaron actividades de capacitación en derecho a la salud, en coordinación con el Instituto de Educación en Derechos

Humanos de esta Defensoría, dirigidos a funcionarias y funcionarios públicos en materia de VIH y el derecho a la salud de la población indígena. Así mismo, se realizaron numerosas acciones en atención a la restitución de los derechos de las personas a una vivienda digna. Se emitió criterio y se valoraron, por competencia del área, 12 proyectos de ley.

9) Se participó en procesos de mediación donde se alcanzaron acuerdos entre el Gobierno y los oreros y oreras de Abangares. Asimismo, se participó en diferentes comisiones interinstitucionales tales como: Comisión de Patrimonio Histórico-Arquitectónico, Comité Técnico Nacional Sistemas de Manejo y

Distribución de GLP, Comisión de Trasplantes, Comisión Interinstitucional de Salud Mental, Comisión de Nefropatía Mesoamericana, Comisión de Distribución de Especialistas, Mesa Técnica de Acueductos y Alcantarillados, entre otros.

### Dirección de Gobernanza Pública

La Dirección de Gobernanza Pública estableció en su Plan Anual Operativo 2021 un total de 26 metas; de acuerdo con los datos de la Matriz de Evaluación Plan Anual Operativo 2021, del estado de cumplimiento de las metas propuestas, y 2 presentan cumplimiento bajo (menos del 50%), 3 tienen un cumplimiento medio (de 50% a 89%), 18 con cumplimiento alto (90 a 100%). Del análisis de la información suministrada se tiene que entre sus principales logros se destacan:

- 1) En torno a la tramitación de la casuística, se destaca el cumplimiento de las metas relacionadas con los asuntos de mayor antigüedad y la disminución de sus plazos de atención una vez que ingresan en esta Dirección. El detalle de este resultado se observa en el cuadro 1.
- 2) Tratándose de la labor de educación y promoción de Derechos Humanos, la Dirección de Gobernanza Pública ha colaborado con el Instituto de Educación en Derechos Humanos en diversas actividades, brindando capacitaciones en temas de Gobernanza Pública y Democracia; el Derecho a la Ciudad; el accionar Municipal, así como temas de transparencia y protección de datos.

- 3) Se realizó el Foro Anual de Transparencia de forma virtual, en el cual se presentaron los resultados del ITSP 2020. Asimismo, se realizó la contratación de cara al Índice de Transparencia 2021, resultados que se conocerán en el 2022. De igual forma, se logró la efectiva incorporación a la Red Interinstitucional de Transparencia de 12 instituciones, superándose la meta de 5 propuestas.
- 4) Sobre la participación de la Dirección en Comisiones Interinstitucionales, para el período en cuestión, se finalizó la labor en la Estrategia Nacional de Integridad y Prevención de la Corrupción (ENIPC) por disposición del Despacho. Se continúa participando en otras comisiones, en las cuales la institución tiene un puesto dado por normativa (COST; Comité ODS).
- 5) Se logró trabajar una suerte de tipología sobre los casos del IMAS, que permitirá mayor claridad sobre su tramitación. También se ha logrado realizar un informe general en al menos, uno de los temas (aseguramiento del Estado y la labor del IMAS y CCSS, Expediente N° 347869-2021). Se tienen como investigaciones destacadas del período la contenida en el Expediente N° 309525-2020, que analizó temas relacionados con irregularidades en los procesos de certificación de piña orgánica en el país. Además, se logró analizar a profundidad el tema de aseguramiento de atletas de alto rendimiento.
- 6) En cuanto al comportamiento de la casuística, al cierre de año, se tenían 410 expedientes, de los cuales el 75% de los expedientes

estaban en trámite; 22% en seguimiento y 3% en otros estados (suspensión, monitoreo).

7) Se han atendido muchas temáticas sobre problemas de gestión administrativa de alto impacto, que involucran temas de:

- a) Cobros irregulares del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados y consecuentes reclamos ante ARESEP.
- b) Dilación de respuesta por parte de la CCSS, en la resolución de las Pensiones del Régimen No Contributivo.
- c) Omisión de respuesta por parte del Instituto Mixto de Ayuda Social en el otorgamiento de beneficios.
- d) Omisión de respuesta por parte del Instituto Mixto de Ayuda Social en la elaboración de estudios que permitan acceder a un seguro por el Estado.
- e) Omisión de respuesta por parte de la Oficina de Control de Armas del Ministerio de Seguridad, de los trámites presentados.
- f) Asuntos municipales varios: cobros, infraestructura, omisiones de respuesta, entre otros.
- g) Problemas en COSEVI sobre otorgamiento de citas para exámenes de conducción, recuperación de licencias, entre otros.

### Dirección de Estudios Económicos y Desarrollo

A partir los datos de la Matriz de Evaluación Plan Anual Operativo 2021 aportada por la Dirección de Estudios Económicos y Desarrollo en su PAO-2021 programó un total de 14 metas, de las cuales 5 presentan

cumplimiento bajo (menos del 50%), 2 tienen un cumplimiento medio (de 50% a 89%), 5 con cumplimiento alto (90 a 100%), en dos de las metas planteadas no se aportó información por lo que se consideran incumplidas. A partir de la información suministrada, se reseñan seguidamente sus principales:

- 1) En cuanto a proyectos de ley, analizaron un total de 16 proyectos de ley, cada uno de ellos con un abordaje diferente, pero con la visión de la no regresividad en los derechos humanos de las personas habitantes.
- 2) Con respecto a audiencias públicas, participaron en 16 donde se esgrimieron una serie de criterios técnicos; entre las audiencias a las que se acudió están, entre otras, las correspondientes a audiencias públicas tarifarias de energía eléctrica, transporte público de autobús, revisión y aprobación de nuevas metodologías, etc.
- 3) En materia en educación de derechos humanos, por solicitud del Instituto de Educación en Derechos Humanos, se llevaron a cabo actividades virtuales de capacitación, mediante Facebook Live. En función de esa nueva estrategia, se coordinaron con el Instituto dos actividades, las cuales fueron culminadas con éxito.
- 4) Se destacó la importancia de concluir la intervención sobre la evaluación de la calidad del servicio del transporte remunerado de personas modalidad autobús, mediante un informe con recomendaciones que analizó los resultados de los estudios de calidad del servicio, aprobados por el Consejo de Transporte

Público entre los años 2015 y 2016. Este análisis permitió a la Defensoría solicitar al Ente Costarricense de Acreditación (ECA), una evaluación técnica del Manual de procedimientos utilizado para medir la calidad del servicio de buses.

- 5) Destacan las metas relativas a intervenciones de oficio en materia de transporte público (calidad del servicio de buses y pago electrónico). Asimismo, la meta relativa a la elaboración del compendio en materia de Control Interno fue concluida satisfactoriamente.
- 6) Uno de los principales logros de la DEED durante el año 2021 fue la reducción del circulante al mínimo técnicamente posible. Con esto se quiere decir que el circulante en Trámite y en Seguimiento con el que la Dirección cerró el año 2021, se encuentra en ese estado porque no es posible concluir aún la intervención por razones técnicas, jurídicas o porque está pendiente la entrega o generación de información de las entidades públicas involucradas.

#### Dirección Niñez, Adolescencia y Juventud

El estado de cumplimiento de las metas propuestas en el Plan Anual Operativo presentado por esta Dirección durante el año 2021, refleja que la mayoría de las metas propuestas se cumplieron según los datos de la Matriz de Evaluación Plan Anual Operativo 2021 presentada; en total programó 26 metas de las cuales, 3 tuvieron un cumplimiento medio (de 50% a 89%), 16 con cumplimiento alto (90 a 100%) y 7 que no aplican para esta dirección. Con respecto a los principales logros se destacan los siguientes:

- 1) Se tuvo un alto cumplimiento en las metas trazadas, principalmente en lo que atañe al abordaje de la casuística en trámite. En cuanto a la tramitación de casos, se tiene que:
- 2) El 73,37 % de casos recibidos en el 2021 fueron resueltos.
- 3) Hay una reducción de tiempos de respuesta en casos 2021: de los cerrados, 48,49% en dos meses o menos.
- 4) Se realizaron 60 recomendaciones con informe de cierre de seguimiento.
- 5) Dentro de proyectos específicos, se logró la aprobación del Proyecto de Ley N°22112, elaborado en la Dirección de Niñez, Adolescencia y Juventud para Prevenir la Revictimización y Garantizar los Derechos de las Personas Menores de Edad en el Sistema Educativo Costarricense.
- 6) Se realizó una emisión de Informe con Recomendaciones de Investigación sobre la efectividad del modelo de educación inclusiva –SI-283824-2019 del 18 de febrero de 2021, en asocio con el Mecanismo Nacional de Supervisión de la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad.
- 7) Se llevó a cabo un proceso de monitoreo de los planes de infraestructura educativa y atención de órdenes sanitarias por parte del Ministerio de Salud, mediante intervenciones específicas ante situaciones críticas, tanto en etapa de investigación como de seguimiento a las recomendaciones emitidas.
- 8) Se elaboró el Informe Temático N° 00298-2021-DHR (Expediente N° 317035-2020) del 14 de enero de 2021, referido a la

verificación de cumplimiento y garantía de los derechos de las personas menores de edad, albergadas en alternativas de protección del PANI, así como el nivel de alineación del modelo estatal con los criterios y parámetros internacionales de las “Directrices sobre las Modalidades Alternativas de Cuidado de los Niños” aprobadas por la Asamblea General de las Naciones Unidas y el “Informe sobre la Situación de Niños, Niñas y Adolescentes que se encuentran en instituciones de protección y cuidado en las Américas”, de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos.

- 9) Esta dirección mantuvo un monitoreo constante de los casos conocidos públicamente de situaciones de posible violación de derechos y referencia a autoridades para la adopción de medidas. De igual forma, se brindó atención a 438 nuevas denuncias recibidas en relación con los beneficios del IMAS, principalmente sobre programas de becas Creemos y Avancemos del IMAS.
- 10) Se mejoró la articulación interinstitucional e intersectorial para el cumplimiento de la normativa internacional y nacional en materia de niñez y adolescencia, todo esto producto de la vigilancia del cumplimiento del Código de Niñez y Adolescencia: Foro de Seguimiento al Código de Niñez y Adolescencia. También, se brindó un seguimiento a las recomendaciones del Informe Final con Recomendaciones N° 266345-2018, protocolo de documentación de población menor de edad migrante estudiante indocumentada.

- 11) Se brindó apoyo a los Comités Tutelares de Derechos de Niñez y Adolescencia, adscritos a las asociaciones de desarrollo, con coordinación con DINADECO y PANIAMOR. Se participó en seis grupos de trabajo interinstitucional e intersectorial, que la mantienen vinculada a la institucionalidad y organización social del sector de niñez y adolescencia.
- 12) Se cumplió con lo solicitado por la Sra. Defensora en torno a la elaboración de una propuesta de la tipología de derechos que incluyó el tema de juventud, en conjunto con las demás áreas de defensa, dada las nuevas atribuciones incorporadas a la dirección en esta temática.

#### Dirección de Asuntos Laborales

El estado de cumplimiento de las metas propuestas en el Plan Anual Operativo presentado por la Dirección de Asuntos Laborales durante el año 2021, reflejó un alto cumplimiento de las metas propuestas. Revisando los datos de la Matriz de Evaluación Plan Anual Operativo 2021, se tuvieron 6 metas de las cuales, 1 tiene un cumplimiento medio (de 50% a 89%) y 5 con cumplimiento alto (90 a 100%). Se destacan entre sus principales logros:

- 1) Interesa destacar la incidencia que se ha tenido para que decenas de casos presentados por dilación en el reconocimiento de pensiones de invalidez fueran resueltos, si bien no todos de manera favorable a la persona, al menos obtuvieron la certeza de

- una respuesta, que incluso pudieron recurrir ante la Caja Costarricense de Seguro Social, cuando no satisfizo su pretensión.
- 2) Con respecto a las estrategias informales implementadas, se recibieron un total de 21 solicitudes de intervención, que fueron abordadas de esa manera, con lo cual se cumplió a cabalidad la meta propuesta.
  - 3) En cuanto al tema de recomendaciones emitidas, una de ellas tuvo como efecto la emisión de una importante circular para el abordaje de las denuncias confidenciales, por parte de las autoridades del Ministerio de Trabajo; y, en otros casos, que las docentes a quienes no se les reconocía el período de lactancia cuando este coincidía con vacaciones, fuera revisado nuevamente recurriendo a las disposiciones establecidas en la Convención Colectiva del Ministerio de Educación Pública (MEP).
  - 4) Se impartieron un total de ocho capacitaciones de manera virtual, así como la elaboración de un video. Con estas intervenciones, se logró llegar a una población de funcionarias y funcionarios que tenían la necesidad de conocer sobre el tema de acoso laboral y la defensa de sus derechos, así como el procedimiento correcto que se debe realizar para llevar a cabo las investigaciones. Cabe resaltar que, por medio de Facebook Live, también se abrió una ventana de oportunidad para que la población interesada realizará sus consultas y manifestara sus inquietudes al respecto. Además, se realizaron dos capacitaciones sobre el tema y se grabaron tres audios que fueron difundidos en la emisora de radio Maleku.

- 5) Debido a la cantidad de denuncias recibidas en la Defensoría desde 2018, al año siguiente, en 2019 se inició un proceso de mesas de trabajo con el MEP, definiéndose una nueva estrategia de intervención sobre la problemática, con el propósito de que se mejoraran los procesos internos de ese ministerio con impacto e incidencia.
- 6) Entre las nuevas estrategias, se acordó que la Defensoría les remitiera, por mes, una determinada cantidad de expedientes – que actualmente es de 40–, los cuales fueron atendidos dentro del mismo mes por el MEP. Los criterios de priorización para la inclusión en dicho listado obedecen a la fecha de mayor antigüedad, según fueron de conocimiento de la Defensoría y los que se encontraban próximos al disfrute de la pensión, en cuyo caso era necesario tener un dato cierto del monto del salario para su cálculo.

### Dirección de Oficinas Regionales

El estado de cumplimiento de las metas propuestas en el Plan Anual Operativo presentado por la Dirección de Oficinas Regionales durante el año 2021, se presenta de manera agregada a partir de las evaluaciones de cada una de las oficinas regionales con que cuenta la Dirección. Según los datos de la Matriz de Evaluación Plan Anual Operativo 2021, se establecieron 15 metas de las cuales, 2 tuvieron un cumplimiento medio (de 50% a 89%), 6 un cumplimiento alto (90 a 100%), 1 que no aplica para esta Dirección y 6 que se reportaron como NR, en cuyos casos no se solicitó colaboración según lo indicado. En términos

generales se reseñan algunos de los principales logros alcanzados por las diferentes oficinas regionales.

- 1) Hubo una participación en la Red Cantonal para la Prevención y Atención de la Violencia Intrafamiliar (Redes VIF) y la Comisión de Usuarios del Poder Judicial (CPUPJ). Adicionalmente, las Oficinas de San Carlos y Puntarenas participaron en Redes para la atención y promoción de los derechos de las personas que viven con VIH y la Oficina de Limón, en la Red Ngäbe y COREDES. En todas ellas, se fiscalizó que las acciones tomadas se lleven a cabo con enfoque de DDHH.
- 2) Se desarrollaron, en conjunto con el Instituto de Educación en Derechos Humanos, capacitaciones virtuales sobre temas de refugio al Foro de Migración y a la Red de Educación en Derechos del MEP.
- 3) Se efectuó un mapeo de actores sociales, su resultado fue remitido al Instituto de Educación en Derechos Humanos y se realizaron actividades de divulgación, mediante visitas a comunidades, coordinación interinstitucional, así como participación en medios de comunicación.
- 4) En la Oficina Regional Brunca, la mayoría de las denuncias tramitadas en la Oficina Regional Brunca están relacionadas con la denegación, deficiencia y maltrato en los servicios de salud del Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla así como de los Centros de Atención Institucional Antonio Bastida de Paz y la Unidad de Atención Integral Pabru Presbere.

- 5) Se logró coordinar con el Hospital Escalante Pradilla, en cuanto a los atrasos en la entrega de medicamentos de su farmacia a las personas privadas de libertad. Se minimizaron los plazos de respuesta institucional, la búsqueda de alternativas para minimizar los plazos en las listas de espera en los servicios de consulta externa y cirugía, la atención inmediata de situaciones de emergencia, el despacho de medicamentos para pacientes con necesidades especiales, así como también la coordinación de otros temas, como la atención de personas no aseguradas en condición vulnerable y situaciones relacionadas con el aseguramiento por parte del Estado.
- 6) En el caso de la seguridad social, además de trasladar los expedientes por dilación en el trámite de pensiones y seguro social a las Direcciones competentes, se ha coordinado con las Sucursales, a efecto de que puedan facilitar a los y las habitantes y la Defensoría los comprobantes del estado de la solicitud. Se ha coordinado con el Área de Salud, casos relacionados con el seguro por el Estado y leyes especiales de protección a las personas menores de edad, menores de 25 años, mujeres embarazadas, entre otros.
- 7) En la Oficina Regional Sur, las principales denuncias que se recibieron también están relacionadas con la denegación, deficiencia y maltrato en los servicios de salud, problemas asociados con subsidios económicos del IMAS, así como la restricción o impedimento para acceder a la Seguridad Social.

- 8) Se ha procurado estar al tanto de las estrategias y alianzas con la Clínica Oftalmológica, logrando que algunos de los y las habitantes que han recurrido a la Defensoría, hayan sido atendidos en estas campañas. Se han atendido quejas de los EBAIS Centro, Sur y Norte y el Área de Salud de Corredores; en este caso, relacionadas con la atención de pacientes, pero además con las condiciones higiénicas de estos puestos de salud.
- 9) Se ha logrado incidir para que las Unidades Locales de Desarrollo de Corredores, San Vito y Golfito brinden atención prioritaria de las personas que requieren certificación en trámite de pensión y seguro por el Estado, dejando a aquellas familias que requieren actualizar su Ficha de Información Social en hoja de ruta para la visita correspondiente. Se ha logrado referir igualmente casos especiales de habitantes en condición de vulnerabilidad a dichas Unidades de Desarrollo.
- 10) En la Oficina Regional Norte, predominaron las investigaciones por denuncia sobre el derecho a la salud, tanto de la población privada de libertad como de la población en general. Las metodologías implementadas en el trámite varían según la entidad denunciada y la población de que se trate. Se tratan temas de denegación, deficiencia o maltrato en la prestación del servicio de salud a personas privadas de libertad, atención de habitantes con padecimientos crónicos o problemas de salud en general, atención a personas extranjeras y migrantes en condición

de vulnerabilidad, atención de casos en que se involucran diferentes poblaciones en situación vulnerable.

11) En la Oficina Regional Chorotega, por la naturaleza del trabajo de esta oficina regional, la mayoría de las estrategias de defensa consisten en intervenciones por denuncia o intervenciones informales, a partir de las cuales, de manera expedita, se puede obtener un primera "fotografía" que evidencie la dimensión del problema denunciado y a partir de allí, valorar las acciones a incoar. Se tratan temas de denegación, deficiencia o maltrato en la prestación del servicio de salud a personas privadas de libertad, atención de casos en que se involucran diferentes poblaciones en situación vulnerable, atención a personas adultas mayores, atención de habitantes con padecimientos crónicos o problemas de salud, con limitación de acceso a los servicios de salud por razones de orden administrativo, atención de casos de personas con discapacidad, atención de casos en que se denuncia la situación de riesgo de personas menores de edad, atención de casos de naturaleza colectiva.

12) En la Oficina Regional Pacífico Central, se recibieron denuncias recurrentes en temas específicos, entre los cuales destacan los casos de denuncias contra el IMAS, sobre la falta de respuesta formal o resolución ante solicitudes de ayuda; así como también la carencia de atención preferencial en ventanilla, sobre todo a personas adultas mayores, a las cuales constantemente se

les remite al Call Center de la entidad, con el fin de que obtengan una cita por esa vía, cuando la mayoría de la población adulta mayor de la región no sabe leer ni escribir, ni tiene acceso a un teléfono, para lo cual esta oficina regional se mantiene en constante comunicación con las autoridades regionales del IMAS, para solventar estas situaciones. Se trataron problemas asociados con subsidios económicos del IMAS, denegación, deficiencia o maltrato en la prestación del servicio de salud a personas privadas de libertad.

- 13) En la Oficina Regional Atlántica, se atendieron en su mayoría intervenciones por denuncia o intervenciones informales, a partir de las cuales se logró revertir la posible vulneración de los derechos que denuncian las y los habitantes. Entre las denuncias más recurrentes en la Región Atlántica durante este periodo 2021, fueron las relacionadas con consecuencias derivadas por el COVID-19, toda vez que la pandemia vino a impactar directamente los sistemas de salud regionales. En consecuencia, se recibieron muchas denuncias asociadas a la afectación de la salud y bienestar de las personas. Se trataron temas de denegación, deficiencia o maltrato en la prestación del servicio de salud a pacientes de las diferentes Áreas de Salud y Hospitales, denegación, deficiencia o maltrato en la prestación del servicio de salud a personas privadas de libertad.

## **IV- EVALUACIÓN DE RESULTADOS ( al primer semestre)**

La Defensoría de los Habitantes ha venido fortaleciendo el proceso de planificación con el propósito de que la gestión institucional se realice bajo un enfoque de "Gestión para Resultados", para ello ha venido avanzando no solo en lo correspondiente a la fase de formulación de los diferentes planes anuales operativos, sino que ha venido profundizando su fase de evaluación. Por ello, se presenta el informe de avance del PAO-2022 al 30 de junio; con este documento se articula en un solo documento, tanto la información necesaria para la elaboración del "informe de gestión presupuestaria del primer semestre" que se presenta ante el Ministerio de Hacienda, como el de nivel de ejecución del PAO de las diferentes unidades institucionales durante el primer semestre. En este documento se presentan los resultados alcanzados durante el primer semestre. Esta evaluación de medio periodo no solo busca dar seguimiento a las metas e indicadores definidos, sino que a la vez es la base para una fase de monitoreo a partir de la retroalimentación que se le brindará a cada Dirección que presentó la evaluación. Preliminarmente y con el fin de facilitar la realización de la evaluación se elaboró una guía y una matriz de evaluación que proporciona los elementos claves para el seguimiento a lo programado de forma estandarizada, con ello se busca: a) homologar los análisis entre direcciones, b) contar con una base para la evaluación, c) brindar una herramienta metodológica que facilite el proceso de evaluación y,

d) avanzar en la construcción de una cultura de evaluación como una actividad propia del quehacer institucional. La estructura de la evaluación contempla el análisis de los resultados, nivel de cumplimiento de las metas y una compilación de hallazgos por dirección; a partir de estos hallazgos se plantean las conclusiones generales con las que se busca mejorar los procesos tanto de planificación como la metodología de las próximas evaluaciones.

## **GESTIÓN FINANCIERA 2022**

Con la promulgación de la Ley de la Administración Financiera y Presupuestos Públicos, (LAFRPP), el país ha avanzado significativamente en la implementación de una gestión presupuestaria orientada a los resultados, a través del establecimiento de una metodología que homogeniza los elementos de la programación presupuestaria cuyo objetivo de evaluación es “transparentar” los actos del Gobierno mediante el uso de los recursos públicos hacia las prioridades político-programáticas.

Con el propósito de desarrollar los objetivos estratégicos del programa a través de los productos:

“Formas de Intervención en defensa de los derechos e intereses de los y las habitantes ante una vulneración de instituciones del sector público; e Intervenciones en educación en derechos humanos”, la Defensoría de los Habitantes dispone de recursos para el Ejercicio Económico del

2022”, asignados en el programa 808: Defensoría de los Habitantes, por ₡5,899.83 millones; con una ejecución al 16 de abril 2022 por ₡1,413.97 millones, lo que implica el 23.97% del total de los recursos y que se detallan en el cuadro No. 1.1

**Cuadro 1.1. Ejecución financiera por clasificación objeto del gasto<sup>1</sup>**  
 103 Defensoría de los Habitantes de la República  
 Al 16 de abril de 2022  
 (en millones de colones)

Partida Objeto del Gasto	Presupuesto actual <sup>2</sup>	Presupuesto ejecutado <sup>3</sup>	Nivel de ejecución
<b>TOTAL</b>	5,899,833,477.00	1,413,974,881.20	<b>23.97%</b>
0 Remuneraciones	5,338,781,110.00	1,316,518,673.05	<b>24.66%</b>
1 Servicios	412,721,595.00	68,898,824.64	<b>16.69%</b>
2 Materiales y Suministros	14,297,882.00	667,516.14	<b>4.67%</b>
3 Intereses	-	-	-
4 Activos Financieros	-	-	-
5 Bienes Duraderos	41,000,000.00	-	-
6 Transferencias Corrientes	93,032,890.00	27,889,867.37	<b>29.98%</b>
7 Transferencias de Capital	-	-	-
8 Amortización	-	-	-
9 Cuentas Especiales	-	-	-

Fuente:

Del comportamiento de la ejecución financiera del presupuesto al 16 de abril 2022; como se observa, en la partida de Remuneraciones se alcanzó una ejecución efectiva del 24.66% del presupuesto asignado; lo anterior influenciado en gastos de remuneraciones aplicados fundamentalmente en la Defensa de Derechos, la Promoción y Divulgación de los mismos y la Gestión Administrativa. En la partida de Servicios la ejecución es del 16.69% correspondiente a todos los servicios de Alquileres, Servicios Públicos, Servicios de Seguridad, Limpieza, Seguros, Mantenimiento y otros. Con respecto a los Materiales y Suministros, la ejecución fue del 4.67%, la inversión en Bienes

Duraderos 0.0%, y las Transferencias Corrientes una ejecución real del 29.98%.

Como complemento al cuadro No. 1.1 el siguiente cuadro muestra el comportamiento Institucional por partida presupuestaria, mostrándose el nivel de ejecución en términos nominales y relativos vinculados al total autorizado y ejecutado.

**PARTIDA 0: REMUNERACIONES**

<b>PRESUPUESTO AUTORIZADO</b>	<b>DEVENGADO AL 16 de abril del 2022</b>	<b>% EJECUCION</b>	<b>% PONDERADO</b>
<b>€5,338,781,110.00</b>	<b>€1,316,518,673.05</b>	<b>24.66</b>	<b>22.31</b>

Es importante resaltar que la Defensoría de los Habitantes es una institución que presta servicios de Defensa y Promoción de Derechos Humanos y que para el 16 de abril ejecutó un 24.66% de sus recursos presupuestarios en el Capital Humano, lo que representa un valor de €1,316.52 millones y son asignados para el pago de salarios y demás pluses, como lo son: anualidades, prohibición, tiempo extraordinario, incentivo salarial, carrera profesional, asociación solidaria, contribución patronal a la CCSS entre otros.

No obstante, se dispone de ahorros en esta partida, esta diferencia se origina principalmente al disponer de plazas de Profesionales vacantes durante el período, especialmente plazas asignadas a defensa de derechos, gestión administrativa y para el Mecanismo de Supervisión de

la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad por el Estado Costarricense; de personas que se jubilaron y otras que renunciaron. El nivel de empleo del primer trimestre fue del 81% y para el segundo trimestre del 80%.

Complementariamente se indica que según nuestros registros internos la ejecución en Recursos Humanos al 30 de junio fue de ₡2,195.37 millones lo que implica un 41.12% de los recursos programados. Se remite informe de ejecución al 30 de junio 2022.

En relación con la subpartida 10406: Servicios Generales, para este período concentró un 34.77% del presupuesto de la partida, y refleja una ejecución efectiva al 16 de abril del 1.89% lo anterior por la suspensión de pagos de la Tesorería Nacional debido al ataque cibernético en los sistemas informáticos del Ministerio de Hacienda.

No obstante, es importante manifestar que al 30 de junio según nuestros registros internos se tiene devengado en esta subpartida ₡40.63 millones, lo que implica un 28.79% de los recursos; y no se habían pagado servicios brindados a la Institución por ₡28.86 millones; por lo cual la ejecución al 30 de junio con la inclusión de los gastos

por los servicios brindados y no cobrados en esta subpartida, asciende a un 49.25% Los gastos de viajes y de transportes, que contiene la subpartida de viáticos al interior del país presentan una ejecución efectiva al 16 de abril 2022 de un 15.33%; no obstante, al 30 de junio según nuestros registros internos se tiene devengado en esta subpartida

∅3.5 millones, lo que implica un 32.24%; lo anterior debido a una contención del gasto durante el semestre.

El ítem de Seguros (10601) reporta un porcentaje de ejecución efectiva al 16 de abril 2022 de un 50.0%, correspondiente al pago de las pólizas de seguros de los vehículos institucionales, póliza de riesgos del trabajo, seguro contra robo, seguro viajero entre otros. Por otra parte, al 30 de junio según nuestros registros internos se tiene devengado en esta subpartida ∅29.92 millones, lo que implica un 76.46% de ejecución.

Para el segundo semestre queda pendiente el pago del seguro de vehículos y se espera una ejecución superior al 97% de los recursos.

Referente a las Subpartidas del grupo de Materiales y Suministros (Partida 2), la ejecución efectiva al 16 de abril es del 4.67%; sin embargo, al 30 de junio según nuestros registros internos se tiene devengado en esta partida ∅2.46 millones, lo que implica un 12.87% de ejecución.

Importantes es indicar que en esta partida los recursos se concentran en las subpartidas de Combustibles, Productos farmacéuticos y Medicinales, Tintas pinturas y diluyentes, Productos de papel y cartón, y Útiles y materiales de limpieza, con un presupuesto total de ∅10.6 millones. Estas se ejecutan en el segundo semestre, porque abastecen los inventarios de suministros.

En relación con la subpartida de Incapacidades (60399) se presupuestaron inicialmente: ∅7.8 millones y al 16 de abril se habían ejecutado el 62.76% de los recursos; se incrementó la subpartida a

¢15.81 millones, y al 30 de junio se han ejecutado ¢7.45 millones, lo que representa un 47.15%. No obstante, se indica que en los meses de mayo y junio no se pagaron incapacidades por el ataque cibernético a los sistemas del Ministerio de Hacienda. Es importante destacar que esta subpartida no es programable y la Institución debe disponer de recursos suficientes para atender las obligaciones que surjan.

Por último, la transferencia a GANHRI por el pago de membresía anual de ¢3.5 millones, para mantener la categoría "A" por el cumplimiento de los Principios de París y formar parte del Comité Internacional de Coordinación de las Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos CIC, se ejecutará en el segundo semestre.

## ANÁLISIS DE LOGROS 2022

### **Resultados por dirección (al primer semestre del 2022):**

#### Dirección de la Defensoría de la Mujer

Resultados por dirección gestión primer semestre PAO-2023 3.1. Dirección de la Defensoría de la Mujer: Según información recibida, en relación con la casuística, a inicios de periodo se contaba con un circulante en trámite de 609 expedientes que comprende tanto quejas ordinarias como los del procedimiento especial de hostigamiento sexual.

Son 156 expedientes de trámite ordinario y 453 de Hostigamiento Sexual. Los cierres de los casos de hostigamiento sexual, representan el 88% del circulante del área. En trámite existen 595 expedientes de casos de hostigamiento sexual, encontrándose pendiente la identificación y contabilización de asuntos cerrados por instituciones para estimar el indicador de cumplimiento definido. En cuanto a las solicitudes de intervención, equivalentes a 240 expedientes total, se destaca que los expedientes ordinarios mayores a un año tan solo corresponden al 37,5% de este circulante específico, se han cerrado (entre nuevos y circulante heredado), 173 expedientes ordinarios. Las nuevas RI ordinarias son 113 casos. El 71,68% de las y los habitantes han recibido una respuesta (cierre del expediente), en su mayoría favorable. Solo dos expedientes cuentan con prórroga por su complejidad, manteniendo el resto al día. Dentro de otras labores que apoyan la gestión realizada se destaca que se elaboraron criterios a proyectos legislativos relacionados con: 1) la igualdad de remuneración en trabajos de igual valor o similares, ii) la responsabilidad de las zonas francas en los cuidados y la promoción de la inserción y permanencia de personas trabajadoras en el mercado laboral y, iii) la ampliación de la tipificación el delito de acoso. Hubo dos talleres relacionados con temas de interés de las mujeres y organizaciones de la sociedad civil, como son: Igualdad de género y cambio climático y Análisis de los resultados de las Elecciones Nacionales 2022 en relación con la paridad en la participación política de las Mujeres, en alianza con el PNUD y el TSE. Adicionalmente se realizaron Talleres de Capacitación y Asesorías a

Órganos Disciplinarios en temas de Hostigamiento Sexual y el cumplimiento de las obligaciones institucionales derivadas tanto de la Ley N° 7319 como de la Ley N° 7476; así como capacitaciones sobre "Igualdad de género y cambio climático", reforma al reglamento interno sobre hostigamiento sexual en conjunto con la Dirección de Asuntos Jurídicos y Reuniones mensuales del Grupo de Trabajo Agenda CEDAW. Por último, se participaron en cinco de las seis sesiones convocadas por la Comisión de Seguimiento al PLANОВI y en todas las convocadas por la Comisión de Evaluación. Se asistió a todas las sesiones de la Comisión SUMEVIG sobre los datos nacionales en materia de derechos de las mujeres. Adicional a los riesgos ya identificados, por iniciativa propia se adicionaron nuevos riesgos que consideran que sean valorados, aprobados e implementados por parte de otros departamentos.

3.2. Dirección de Igualdad y No discriminación: De los 865 expedientes recibidos durante el I semestre 2022, se han resuelto 844, de los cuales 674 corresponden a asuntos abiertos en el 2022, siendo que corresponde a un 75% de lo que se ha recibido; esto significa un cumplimiento del 46,75% del 60% requerido anualmente. Entre otros datos, de 865 expedientes abiertos en 2022, 712 corresponden a intervenciones formales abiertas, siendo que a la fecha el 99% de ellas son 2022. Además, se resolvieron 153 estrategias de defensa informales de las 153 abiertas en el plazo de dos meses. Dentro de las actividades que se desarrollaron se pueden mencionar, entre las principales, la participaron en diferentes actividades de capacitación y promoción de derechos de los pueblos indígenas a Grupo de Mujeres Indígenas del Dú

Tuj y derecho a la salud de la población migrante (estas en conjunto con el Instituto de Educación en Derechos Humanos (IEDH). Hubo la participación en las comisiones de: Acceso a la Justicia y diversidad, 6 sesiones de Comisión de procuración de justicia para población migrante, 4 sesiones de la Subcomisión de procuración de justicia para población Indígena y sesiones del Foro Permanente sobre Población Migrante y Refugiada. Además, tuvo participación en rendir el criterio en 9 proyectos de ley. Con el tema de privados de libertad se decidió generar charlas de capacitación con personal de Admisibilidad y Regionales, también se, retomó la visita a los mismos, así como sesiones de coordinación interinstitucionales, tanto en ese tema como en la atención de asuntos relacionados con la población migrante. En el tema de control interno; se establecieron capacitaciones de este tema dirigidas a reforzar la capacidad resolutoria de las profesionales de esta dirección, de forma tal que la posible asignación de expedientes que no tengan que ver directamente con su temática tenga un menor impacto en el servicio a brindar.

3.3. Dirección de Calidad de Vida: Con respecto a las metas institucionales de defensa del Plan Anual Operativo 2022, esta dirección indicó: La meta 1.1.1. presenta un 89,11% de cumplimiento, en cuanto a la resolución de las solicitudes de intervención recibidas durante el año 2022. En lo que concierne al total de intervenciones formales con menos de un año de abiertas, tiene un nivel de cumplimiento del 117,65%, con esto se denota la superación de la meta en el primer semestre. En relación con las estrategias de defensa informales (meta 1.1.3.), la Dirección ha presentado un nivel

de cumplimiento del 111,11%, con esto se denota la superación de la meta en el primer semestre. Del mismo modo, en lo que corresponde al cumplimiento de las recomendaciones emitidas en el período 2018-2021 (meta 1.1.4.), la meta presenta un 157,75% de cumplimiento de recomendaciones cumplidas en su totalidad, sin tomar en cuenta aquellas recomendaciones que se encuentran en ejecución o que fueron cumplidas parcialmente. Existe un nivel de cumplimiento del 87,78% en cuanto a alcanzar que no más del 20% de las estrategias formales se encuentren en fase de seguimiento (meta 1.1.5.). En relación con la emisión de criterios de proyectos de ley (meta 1.7.), el nivel de cumplimiento es del 111,11%, en vista de que todos los proyectos de ley consultados en el primer semestre fueron atendidos en el plazo asignado. En cuanto a la remisión al Despacho de los informes finales de las investigaciones temáticas o estructurales en el plazo máximo de seis meses, se encuentra incumplido porque se trata de investigaciones complejas o de temas que aún están en proceso, se tramitaron y recibieron las autorizaciones correspondientes del Despacho para la ampliación del plazo. En lo que respecta a las metas institucionales en educación en derechos humanos (metas 2.1.1. y 2.2.2.), indicaron un nivel de cumplimiento del 250% para ambas metas, por cuanto todas las actividades en educación en derechos humanos llevadas a cabo por la dirección fueron actividades de divulgación y promoción impartidas a líderes, grupos organizados y poblaciones en situación de vulnerabilidad. El nivel de cumplimiento de las metas establecidas en cuanto al trámite, plazos y cumplimiento de las recomendaciones de los informes finales

emitidos por la Dirección, refleja la incidencia que ha tenido la institución para resolver las denuncias y restaurar los derechos violentados a los habitantes, (suministro de agua potable a distintas comunidades, la contaminación o afectación ambiental, el acceso a los servicios de salud prestados por la Caja Costarricense del Seguro Social, la atención de la salud de las personas privadas de libertad, entre otros).

3.4. Dirección de Estudios Económicos y Desarrollo: La Dirección de Estudios Económicos y Desarrollo (DEED) se caracteriza, a diferencia de las demás direcciones de defensa, por centrar su accionar en denuncias de carácter más estructural, las que por su complejidad requieren de un abordaje diferente ya que los asuntos que atiende, usualmente tienen un impacto macro a nivel del país. Esta situación hace que el trabajo de la DEED no sea evaluado por la cantidad de estrategias de defensa que recibidas y resuelve, sino que deba serlo a partir de los asuntos atendidos y el impacto que éstas generan a nivel de derechos difusos. Se identificó la necesidad de efectuar una reformulación del PAO aprobado originalmente, así como la reconducción de algunas investigaciones y la eliminación otras que no se enmarcaban dentro de la línea de trabajo que le fue solicitada al nuevo director por la Jerarca al momento de indicarle la nueva asignación en Estudios Económicos. Esta situación, provocó que la dinámica de trabajo que se traía se alterara producto del natural nuevo estilo de gestión que ha llevado a la necesidad de un reacomodo tanto en las formas de trabajo a nivel colectivo como individual de cada una de las personas que componen el equipo técnico de la DEED. Dicha reformulación está pendiente de

aprobación por parte de la Jerarca. Hay múltiples causas que impactaron en la dinámica de trabajo de la Dirección y aún más en la tramitación de la casuística debido a la inercia en el Consejo de Transporte Público y el nuevo enfoque en las investigaciones temática y estructurales. Pero principalmente se ligan a que con el ingreso del nuevo gobierno, se debe realizar el nombramiento de las personas que integren la Junta Directiva del Consejo de Transporte Público; se requiere la integración de todos los miembros de dicho órgano a efectos de poder sesionar y así conocer los asuntos pendientes. Por otra parte, es competencia legal de la Junta Directiva efectuar el nombramiento del Director Ejecutivo del CTP, por lo que la falta de integración de dicho órgano impacta en que el CTP no cuente con jercas. En consecuencia, la resolución de todas las gestiones o denuncias que, son de resorte de la Junta Directiva de ese Consejo, están suspendidas. En relación con la meta institucional denominada "1.1.1. Al 31 de diciembre el 60% del total de habitantes que solicitaron la intervención de la Defensoría durante el año 2022, recibieron una resolución final durante su transcurso; se superó de acuerdo con lo programado. En relación con la meta institucional denominada "1.1.2. Al 31 de diciembre el 85% del total de Intervenciones Formales en fase de trámite, con menos de un año de abiertas", se tuvo un cumplimiento del 50% que, se encuentra por debajo de la meta anual impuesta y lo que se evalúa en un semestre, lo anterior se debió a varios factores determinantes y que han sido puestos de manera reiterada en conocimiento de las autoridades institucionales en diversos oficios como el oficio N°DH-DEED-1299-2021, así como en

diversos comunicados a lo largo del tiempo, las deficiencias en la gestión del Consejo de Transporte Público impactan negativamente la gestión de la Defensoría y, en particular de la DEED. Las deficiencias y carencias de la gestión del CTP son de carácter estructural y permanecerán mientras la sociedad costarricense no tome medidas para cambiar esa forma de administración y no se asignen más recursos a la vigilancia y rectoría del transporte público. La presión de la Defensoría a lo largo del tiempo, logró que en el último año el CTP desarrollara una plataforma digital para la atención de las denuncias por deficiencias en el servicio de buses; sólo prestación del servicio, no incluye cambios en los sistemas operativos. La operación de esa plataforma sin duda ha disminuido las solicitudes de intervención por omisiones de respuesta en las primeras fases del proceso del CTP, pero no ha tenido impacto en otro tipo de situaciones, en particular aquellas que requieren de la realización de estudios de campo para la resolución final del caso, como por ejemplo las solicitudes de cambio de base de taxi, solicitudes de verificación de paradas de buses, entre otros. En relación con los proyectos de ley asignados para análisis, se contemplan los expedientes N°22.502, "Reforma Integral del Consejo de Transporte Público y publicidad de sus sesiones", y el N°22.617, denominado "Adición de un párrafo al artículo 33 de la Constitución Política para reconocer como derecho humano la conectividad, tecnologías de información y telecomunicaciones, con acceso universal en todo el territorio nacional". Los estudios de ambos proyectos se realizaron en el plazo señalado por el Despacho y se realizó un análisis desde la óptica de derechos

humanos. En el primero no se realizaron propuestas y en el segundo, se recomendó a los legisladores la adicionar el derecho en el numeral 29 de la Carta Magna, por eje temático. En cuanto a audiencias públicas, se hicieron 8 estudios técnicos para la atención de 8 convocatorias a audiencias públicas tarifarias o metodológicas. En relación con energía eléctrica, los estudios fueron más a profundidad sobre la equidad en las tarifas en cuando se analizó la de Coopeguanacaste, la cual fue rechazada por parte de la intendencia. Para el caso del ICE, se enfocó en la eficiencia de los gastos de la gestión, así, la Defensoría hizo ver a la intendencia en que se estaban cometiendo algunos acciones ineficientes y además, repetitivas por parte de la prestataria, dando como resultado un aumento acorde a la situación económica del país y no del 22% como el ICE pretendía. Con respecto a la Investigación estructural de indicadores de Desempleo, la DEED junto con la Dirección de Asuntos Laborales lleva un avance del 70%. En el primer objetivo se ha encontrado dos economías de Costa Rica, por un lado, una con un alto nivel de requerimiento de estudios e idiomas por parte de las transnacionales con una concentración en el GAM. Para el I semestre de 2022, la DEED analizó 1 proyecto de ley (Ley para coadyuvar en el pago del servicio de la deuda y de transparencia en la información de los superávits de las instituciones públicas). El proyecto de ley no ha sido discutido en la comisión de hacendarios. Respecto a las solicitudes de intervención durante este primer semestre se ha logrado cerrar cuatro intervenciones en las cuales se ha logrado dar cierre de acuerdo a los estipulado en el macro proceso, en las cuales se ha tenido un impacto

con la resolución del caso. En atención al oficio DH-DPDI-0654-2022 de fecha 25 de marzo de 2022, se procede a remitir la Matriz N° 5, con el fin de dar seguimiento a la aplicación de medidas de control para la administración de riesgos específicamente los identificados en su momento por la Dirección de Estudios Económicos y Desarrollo. Se destaca que hay varias acciones a realizar en conjunto con otras direcciones y cuyo resultado se desprenderá durante el segundo semestre de 2022; además existe evidencia de gestiones realizadas para minimizar riesgos y mantener su control respectivo.

3.5. Dirección de Gobernanza Pública Con respecto a las metas institucionales de defensa del Plan Anual Operativo 2022, esta dirección indicó: La meta 1.1.1. que se refiere a que al 31 de diciembre el 60% del total de habitantes que solicitaron la intervención de la Defensoría durante el año 2022, recibieron una resolución final durante su transcurso, se tiene que durante el primer semestre del año, ingresaron 258 solicitudes de intervención, de las cuales 138 fueron objeto de una resolución final, lo que significa un 54% del total de dichos ingresos. Considerando que la meta establecida es de un 60% se puede indicar que, a la fecha, el grado de cumplimiento es de un 90% y es de esperar que durante el segundo semestre se cumpla con esta meta en un 100%, considerando que son relativamente pocos los expedientes que están pendientes de año 2021, por lo que la mayoría de los casos que serían resueltos durante ese período, corresponderían al año 2022. Al 31 de diciembre el 85% del total de Intervenciones Formales Complejas en fase de trámite, con menos de un año de abiertas. En relación con este meta es

importante señalar que al no haberse definido el término complejidad de las solicitudes de intervención, resulta difícil su medición. De acuerdo con el Sistema (SOL) el avance de la meta de que el 90% de las Estrategias de Defensa Informales (EDI) son resueltas en un plazo máximo de dos meses, permite vislumbrar que está en un 36%, lo cual obligará a poner atención, entre otras cosas, al registro de estrategia de defensa y al registro del tipo de cierre, para poder cumplir con el porcentaje establecido. Con respecto a la meta de que al 31 de diciembre el 25% del total de Recomendaciones emitidas durante el periodo de los cuatro años inmediatos anteriores (2018-2021), fueron cumplidas al 31 de diciembre del 2021. De acuerdo con el Sistema (SOL) esta meta se ha cumplido en más de un 100%. Según los resultados de la meta de que al 31 de diciembre no más del 20% de las estrategias formales se encontrarán en fase de seguimiento; lo que más se aceptaría en fase de seguimiento es un 20%, por lo que resulta de la mayor importancia mencionar que durante el I semestre, atendiendo los Acuerdos 2429 y 2464, referentes al aplazo de 2 meses para el trámite de casos, los profesionales del Área han emitido un número mayor de informes con recomendaciones. Esto significaría que a futuro es de esperar que el número de expedientes en fase de seguimiento sea cada vez mayor. Se atendieron 6 proyectos de ley consultados y en el plazo asignado. Lo cual representa que durante el I semestre, se superó la meta establecida ya que se atendieron en un 100% las solicitudes de criterios de los proyectos de ley. De acuerdo con la meta de investigaciones temáticas o estructurales solicitadas por una dirección o

el Despacho, y una vez aprobadas por éste, en el plazo máximo de seis meses la dirección responsable remitirá el informe final al Despacho. Se ubicó el expediente número 367917-2021, cuya atención durante el I semestre, originó un informe final con recomendaciones. Dicho expediente está relacionado con atrasos en la resolución de trámites ante Departamento de Armas y Explosivos, en cuanto a la renovación de permisos de portación de armas y emisión de carné, lo que significaba un cúmulo de más de 18 mil gestiones pendientes. Además, el informe final se terminó de elaborar en el mes de junio y fue trasladado para revisión del Despacho, en ese mismo mes. Este IF fue aprobado y notificado a mediados del mes de julio y se le dará el respectivo seguimiento, en el II semestre del año. Durante el I semestre del presente año, se lograron coordinar 5 actividades de capacitación para funcionarias y funcionarios públicos, relacionadas con el tema de transparencia, lleva implícito el derecho humano y constitucional de acceso a información de carácter público. Con respecto a la participación de al menos el 80% de las sesiones convocadas por el Consejo Consultivo de Internet, aportando desde el enfoque de DH en las discusiones de dicho Consejo y compartiendo conocimientos. No se recibió ninguna invitación específica por parte del Consejo Consultivo de Internet, por lo que no es posible cuantificar dicha participación en los términos que lo plantea la meta. Una situación similar sucede con las sesiones convocadas por Comité Consultivo de Alto Nivel de los ODS. Con respecto a un protocolo de actuación sobre temas relacionados con servicios públicos (electricidad, agua, telecomunicaciones) compartido

con las Direcciones de Admisibilidad y Regionales. Resulta importante valorar la admisibilidad de algunos casos que deberían ser planteados, desde un inicio, ante la ARESEP en aras de no generar falsas expectativas a las y los habitantes. Es importante valorar la posibilidad de informar y orientar a las personas habitantes sobre las potestades de la ARESEP; específicamente, en aquellos casos en los cuales esté de por medio un estudio técnico especializado. Con base en lo anterior, se inició un acercamiento con las mencionadas Direcciones, producto de lo cual se tomó la decisión de que antes de tomar una decisión en relación con esta meta. Durante el I semestre del año se llevaron a cabo 6 reuniones de la DGP, en las cuales se informa y se analiza todo lo relacionado con las solicitudes del Despacho, la Auditoría Interna, la Dirección de Planificación, la Dirección Administrativa Financiera. Se hace una exposición sobre las estadísticas del Área; específicamente, en cuanto a los expedientes asignados, los cierres, en las distintas etapas del proceso de trámite, así como el flujo y control de expedientes por profesional en cada uno de los meses. Se tendrá una reunión extraordinaria para analizar de forma integral el informe de evaluación del PAO del I semestre de este año, para tenerlo en cuenta futuro, a la hora de elaborar el PAO y las evaluaciones de medio período y al final del mismo.

3.6. Dirección de Asuntos Laborales. De acuerdo con la información remitida por la Dirección de Asuntos Laborales se tienen 138 expedientes abiertos. Al 30 de junio, la Dirección de Asuntos Laborales tramita un total de 141 expedientes abiertos en el año 2022, de los cuales, están debidamente concluidos, es decir con fase de

archivo, un total de 102 expedientes, para un total de 72,34%, superando el cumplimiento de la meta propuesta. Además, mantuvieron 5 intervenciones Formales complejas, la mayoría (3) en cierre pendiente firma por el Despacho, 1 archivada y 1 en seguimiento. Según el ejercicio planteado por la Dirección de Asuntos Laborales para determinar el cumplimiento de la implementación del Acuerdo N° 2439, modificado mediante Acuerdo N°2464, referente al plazo de 2 meses para el trámite de casos, los resultados del primer semestre demuestran que, utilizando el contador de días que contiene el sistema SOL, de los 141 casos que se tramitaron en la Dirección de Asuntos laborales, únicamente se alcanzó la meta de cierre dentro del plazo de los 60 día en un 54.90%. Se refuerza por parte del personal, la revisión de plazos de los expedientes asignados, principalmente en el cumplimiento de plazos por parte de las instituciones públicas, en el plazo de respuesta de las solicitudes de información, que durante el este primer semestre se vio afectado en tanto en el MEP, pensiones del MTSS y la CCSS, que concentran mas del 70% de la casuística de la Dirección. Se concluyó una serie de investigaciones relacionadas con el tema de Acoso Laboral, en instituciones públicas como Ministerio de Educación Pública, Junta de Protección Social, Universidad Nacional, Universidad de Costa Rica y Dirección de Migración y Extranjería. En relación a la Investigación estructural Acciones de Políticas Públicas para potenciar el Empleo en Costa Rica, según región, género y sector económico para la realización efectiva del Derecho Humano al Trabajo y al Desarrollo, en el oficio DH-DAL-1007-2022, mediante el cual se realiza una reformulación de metas

en el PAO aprobado 2022, este aparece como una meta nueva. Se realiza una reformulación de metas en el PAO aprobado 2022, entre las que se eliminan las metas de investigaciones de oficio que no contaban con antecedentes ni estudios y metas de atención de capacitaciones.

3.7. Dirección Niñez, Adolescencia y Juventud El estado de cumplimiento de las metas propuestas en el Plan Anual Operativo presentado por la Dirección de Niñez, Adolescencia y Juventud, durante el primer semestre del año 2022, se indica: Al 30 de junio se resolvió un 70% del total de expedientes tramitados durante el año, esto implica que de 446 quejas tramitadas se resolvieron 313; cumpliendo así con la meta dispuesta fijada en un 60%. De 152 intervenciones formales se han resuelto 106, que en relación con la meta anual de cierre de un 85% equivale a un 82% semestral. Asimismo, de 294 intervenciones informales se han resuelto 207, equivalente a un 87% semestral de la meta anual de un 90%. Se logró el cumplimiento de 39 expedientes de 172 que se tramitan en etapa de seguimiento. En relación con la meta de cierre de un 25% anual equivale a un 84% semestral. Al 30 de junio del 2022 coordinaron y ejecutaron dos talleres de educación del DDHH, conjuntamente con el IEDH: una sobre violencia y castigo físico, y otra sobre violencia en centros educativos. Así como también dos visitas a Hogarcito Infantil de La Florida, Tibás reuniones previas para la Campaña Dibujando Sonrisas. Se efectuaron dos capacitaciones a lo interno del área en materia de los derechos de la población joven, una sobre la Ley de la Persona Joven y la otra sobre la Convención Iberoamericana. También se recibió y atendió 28 requerimientos del

Despacho de la Defensora de los Habitantes. El personal de la Dirección de Niñez, Adolescencia y Juventud participa como observador activo en 6 comisiones externas, brindando asesoría en materia de Derechos Humanos de las poblaciones específicas cuando así se requiere. Durante el semestre se ha participado en 21 reuniones de las diferentes comisiones. Se han elaborado 2 dictámenes de proyectos de ley, así como también se recibieron y atendieron dos requerimientos en materia de control interno y dos requerimientos de la Auditoría Interna. Finalmente, se ejecutaron las siguientes 24 acciones propias de las labores de defensa de derechos conforme con las atribuciones de la Dirección y con respecto al proceso de seguimiento se indica una falta de una instancia interna encargada de analizar, sistematizar y coordinar las propuestas de riesgos presentadas por las diferentes áreas de la Institución, de ahí que los riesgos identificados por las áreas y cuya administración no es de su competencia, no hayan sido trasladados a las áreas identificadas como encargadas de administrarlos, para su valoración y administración. Se propone por parte de esta dirección una adecuada capacitación para que los riesgos que se identifiquen sean más reales y las medidas ejecutables. Con respecto a esto se recibe la matriz de seguimiento con los riesgos calificados como administrables y no permisibles.

### 3.8. Dirección de Admisibilidad

En el marco del proceso de transición que supuso asumir las labores de dirección del área de Admisibilidad y Atención Inmediata, se realizó la revisión del PAO 2022 en conjunto con el equipo de la dirección y con la directora de Oficinas Regionales dada las metas que estaban definidas como de ejecución

conjunta. Es por esto que se precedió a realizar una reformulación de los objetivos y metas en tiempo que se presentó y que aún está a la espera de ser respondida con su aceptación o declive. Se recomienda establecer canales de comunicación y solicitud de reunión con el equipo del despacho para poder indagar sobre si los cambios propuestos tienen el aval respectivo. Para tres metas incluidas en la versión original del PAO 2022, se esté consignando NO APLICA para la evaluación del cumplimiento en el primer semestre, ya que no se han realizado acciones específicas en virtud de las consideraciones y acuerdos adoptados entre las direcciones de Admisibilidad y Oficinas Regionales. En cuanto al nivel de cumplimiento de las metas relacionadas con la labor sustantiva de la dirección que comprende el registro, valoración inicial, admisión e inadmisión, atención inmediata, orientación y gestión informal de asuntos, el nivel de cumplimiento es altamente satisfactorio, por encima de los parámetros establecidos en la planificación, lo cual es aún más destacable considerando que de los 16042 registros de intervención contabilizados durante el primer semestre, ha correspondido a esta dirección diligenciar 9394, es decir, más del 58% de ellos. De 16 metas incluidas en el PAO 2022 de la Dirección de Admisibilidad, únicamente corresponde el cumplimiento de 13 metas, de las cuales 10 mantienen un cumplimiento alto, y más aún, las seis metas que corresponden a objetivos-metas de gestión sustantiva en defensa de derechos mantienen porcentajes de cumplimiento muy superiores a lo planificado. Por otra parte, para una meta con cumplimiento medio (sobre emisión de criterios unificados de trámite) y una que reporta

cumplimiento bajo (sobre actividades de derechos humanos), el estado de cumplimiento obedece a la planificación prevista para su cumplimiento total en el segundo semestre 2022 y a la resolución de la propuesta de reformulación del PAO que se mantiene pendiente. Finalmente, la meta relacionada con la aplicación del SEVRI reporta un cumplimiento medio; sin embargo, ello no obedece a la falta de aplicación, sino a que acciones relacionadas o con incidencia con el seguimiento del Sevri 2021 y la construcción del Sevri 2022 son acciones adoptadas en la inmediatez por la necesidad e importancia de solventar los riesgos que se afrontan en el momento que aparecen y para prevenir un impacto futuro, pero no a un proceso reflexivo y programado/estructurado. Se han identificado nuevos riesgos y se trabaja en su administración, relacionados con las consecuencias de movimientos de personal, oportunidades de mejora en el registro de las quejas y consultas, verificación de cumplimiento de los dos meses en el trámite de la casuística, entre otros, sobre los que se han tomado medidas inmediatas como la emisión de instrucciones vía correo electrónico interno, instrucción del cumplimentado de una matriz Excel para el control de plazos en el trámite de los casos asignados a cada profesional, y demás acciones documentadas particularmente en minutas de las muchas reuniones sostenidas con el personal de la dirección.

3.9. Dirección de Oficinas Regionales. En el marco del proceso de transición que supuso asumir las labores de dirección del área de Admisibilidad y Atención Inmediata, se realizaron estas metas

Atención del "call center" de todo el país. Gestión informal los RIs de

su región en temas como cuestiones de salud de personas privadas de libertad, beneficios del IMAS, asuntos migratorios y relativos a la seguridad social, entre otros. Educación y promoción de derechos humanos. En este rubro, se contabilizan 19 actividades en educación en derechos humanos y 11 actividades en divulgación, para un total de 30 actividades, lo cual indica que la meta anual de la Dirección se cumplió en el primer semestre del 2022. En cuanto a las metas institucionales relacionadas con la casuística, las oficinas regionales tienen en sus resultados semestrales: 161% en relación con la meta del 60% de intervenciones iniciadas y concluidas en el 2022 117% en relación con la meta del 85% de intervenciones formales con menos de un año de abiertas 107.7% en relación con la meta de Estrategias Informales de Defensa resueltas en dos meses Sobre la promoción y divulgación de derechos humanos: 316.5% en relación con la meta de 40% del total de talleres en derechos humanos, serán impartidos a líderes, grupos organizados y poblaciones en situación de vulnerabilidad. 183% en relación con la meta de 40% serán actividades de divulgación y promoción. En cuanto a las intervenciones informales que realizan las regionales, destacan los siguientes temas: Problemas de acceso, dilación e insuficiencia presupuestaria para obtener transferencias del Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS). La estrategia de acercamiento con las Unidades Locales de Desarrollo (ULDES) del IMAS en cada región, permite una respuesta oportuna a las intervenciones de la oficina regional, sin que esto implique que el IMAS dé prioridad a estos asuntos por el solo hecho de la intervención de la Defensoría. Se trata, más bien,

de un llamado de atención por las circunstancias particulares de la persona cuyo derecho a una respuesta se ha visto violentado por la inacción del IMAS. Registros de intervención relacionados con la salud de personas privadas de libertad. Estas intervenciones son una constante en las cinco oficinas y se refieren a Denegación, deficiencia y maltrato en los servicios de salud de los centros penitenciarios. Al igual que en el caso del IMAS, la estrecha relación con las autoridades penitenciarias administrativas y médicas, permite atención pronta de las situaciones planteadas por parte de los habitantes. Los asuntos relativos al IMAS y a cuestiones de salud de personas privadas de libertad son reflejo de problemas estructurales cuya solución escapa a las competencias de las oficinas regionales. Otros temas de intervención son asuntos migratorios y altos cobros de servicios públicos. En cuanto a las metas específicas de la Dirección, en conjunto con Admisibilidad se hizo una propuesta de reformulación, dadas las inconsistencias encontradas cuando ambos titulares asumimos las direcciones por la rotación ejecutada en marzo de este año. A la fecha no se ha recibido retroalimentación sobre esa propuesta. Sin embargo, dado que la reformulación no pretendía eliminar las metas, sino más bien, hacerlas ejecutables, se ha avanzado en su cumplimiento en cuanto a la estandarización de procesos en Admisibilidad y Regionales, la elaboración de un modelo teórico para la itinerancia y la redacción de un convenio con la Municipalidad de Coto Brus, entre otros.

3.10. Dirección Administrativa Financiera: Esta Dirección tiene un total de 23 metas que le permitieran fortalecer los objetivos estratégicos

trazados en el Plan Estratégico Institucional. De estas metas un total de 5 tenían que resolverse durante el primer semestre de este año y el resto a cumplirse durante el segundo semestre. El grado de cumplimiento para lo estipulado durante el primer semestre es totalmente satisfactorio, dado que se logró el cumplimiento de lo establecido en su totalidad. Excepto la meta que está relacionada con los concursos, la cual se encuentra a un 90% de cumplimiento ya que se requerían insumos que únicamente podía brindar el Despacho y no fueron brindados a tiempo según solicitud realizada por esta Dirección General. El Departamento de Proveduría y Servicios Generales en conjunto con la arquitecta Angie Serrano, realizó un estudio de las condiciones en que se encuentran las oficinas regionales y definió un plan de mantenimiento de estas unidades con el fin de que se encuentren en buenas condiciones para la atención del público. Dada la escasez de recursos, dicho plan se ejecutará con recursos propios. Se recibió el informe de la Contraloría General de la República No. DFOE-GOB-IF00009-2022 y cuyos resultados fueron en términos generales muy satisfactorios. El estudio destaca lo siguiente: "...A partir de este análisis, como resultado se evidenció que en el proceso de contratación de bienes, la Defensoría de los Habitantes de la República cuenta con elementos básicos para el aseguramiento y la razonabilidad en la ejecución de dicho proceso tales como: la identificación de los ciclos del proceso de compras establecidos en el Reglamento para el funcionamiento de la Proveduría de la Defensoría de los Habitantes, el trabajo conjunto de las unidades usuarias, así como el involucramiento

de la Defensora Adjunta en la atención de procesos de contratación administrativa desde el inicio hasta la etapa de la contratación, según lo amerite. Además, se obtuvo resultados razonables en cuanto al alcance de las contrataciones, que, entre otros aspectos, contempla el respaldo de la justificación, calidad y cantidad de los bienes, asimismo, se reconoce el uso del SICOP para respaldar, de manera electrónica, la recepción provisional y definitiva de los bienes; así como el uso del Sistema Administrativo Financiero Contable (SIAF) para la verificación de los saldos de los inventarios.” Incluso con respecto a este último sistema, en reuniones previas, los funcionarios de la Contraloría General de la República, indicaron que están muy interesados en poner a la Defensoría y a este sistema como un ejemplo de buena práctica. El Departamento Financiero sigue trabajando arduamente en lo concerniente a la aplicación de las NICSP. En este momento están en un 92% de cumplimiento y se espera ya para el mes de diciembre deben estar totalmente cumplidas. Lo que hace falta por mejorar es revisado por la Comisión Institucional NICSP, cuyas actas de trabajo se encuentran disponibles en el quiosco institucional. Las actividades pendientes están relacionadas con la NICSP 17 y la NICSP 39 y ambas se encuentran en un nivel muy avanzado de desarrollo. En lo que respecta a la NICSP 39 en este momento se incorporan en los balances financieros un doceavo del costo de las vacaciones mientras se termina de definir la política y se ve reflejado en los estados financieros. El Departamento de Recursos Humanos finalizó el escaneo de los expedientes personales de los funcionarios activos. Este logro permite

tener, no solamente un respaldo digital de la documentación, sino que es un paso en el anhelado proceso de cero papeles. Por otra parte, Recursos Humanos es responsable por el cumplimiento del desarrollo de la estrategia de capacitación que le fue presentada al Despacho y cuyo fin es potenciar las capacidades del talento humano y fortalecer los procesos de inducción, con base en el plan de acción incluido dentro de la misma. La otra tarea que está en proceso es la de sacar a concurso las plazas vacantes. En el mes de enero se remitió un informe al Despacho sobre la cantidad de plazas vacantes que había a esa fecha y un plan para sacarlas a concurso. Después de varias reuniones y ajustes a los procesos, se espera que para el segundo semestre se pueda iniciar con la publicación de los concursos y continuar con el proceso respectivo. Con respecto a las metas correspondientes a Salud Ocupacional, esta oficina sigue orientada en darle continuidad al programa de Medicina Laboral, el cual está enfocado en tratar de mejorar las condiciones de trabajo y la calidad de vida de las y los funcionarios a partir de los motivos de consulta y resultados de las encuestas realizadas. Se han coordinado estudios ergonómicos físicos para los puestos que reflejen riesgo importante y que así lo hayan manifestado en las distintas sesiones que han tenido con la médico de empresa. A la fecha se han realizado modificaciones en 15 estaciones de trabajo y se seguirán realizando conforme sean reportados por el consultorio médico. Finalmente, importante indicar, que según el acuerdo No. 2438 de fecha 08 de abril del 2022, El Departamento de Informática pasó a depender directamente del Despacho por lo que todo

lo concerniente a esta unidad no aplica ni es evaluado por esta Dirección.

3.11. Departamento Tecnologías de la Información: Dicho Departamento solamente envió la matriz del PAO 22 en donde se evidencian 7 metas con un cumplimiento alto entre 90% y 100%, 2 metas con cumplimiento medio y 3 con cumplimiento bajo. Se indica que se han desarrollado todos los repositorios de información solicitados hasta el momento, para la sistematización, revisión, actualización y socialización de la reglamentación institucional; además se han implementado indicadores de control en el sistema de gestión de expedientes; se logró contar con un contrato de infraestructura en la nube, así como también contrato para el hospedaje web, debidamente prorrogado por un año adicional, contrato para el licenciamiento de la plataforma de uso del Lotus Domino HCL debidamente aprobado, contrato para el servicio de correo electrónico en la nube, debidamente prorrogado por un año adicional, y licenciamiento del equipo de seguridad perimetral, debidamente prorrogado por un año adicional. En cuanto a las metas que muestran un cumplimiento bajo o intermedio se indica que no se cuenta con el debido presupuesto o no hay incumplimiento porque no se ha ejecutado porque no ha vencido el contrato actual. Sobre control interno no se indica nada al respecto.

6.1 Mecanismo Nacional de Supervisión de la Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad El Mecanismo Nacional de Supervisión de la Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (MNSCDPD), incorporó una serie de acciones dentro de su Plan Anual Operativo entre las que se encuentran aquellas dirigidas a la

Educación y defensa en Derechos Humanos. Se impartieron capacitaciones tanto al funcionariado público, así como a organizaciones no gubernamentales, específicamente integradas por personas con discapacidad y sus familiares. Se circuló dos documentos en los cuales se desarrollan temas de Derechos Humanos y Discapacidad. El primero de ellos es: "¿Cuál es la Relación entre los Derechos Humanos y la Filosofía Vida Independiente? Este documento versa sobre una filosofía que surgió del movimiento de personas con discapacidad y su vínculo con los Derechos Humanos. El segundo documento se llama "Reflexiones Alrededor del Reconocimiento del Derecho al Trabajo en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad". Éste desarrolla lo que establece el artículo 24 de dicha Convención que alude al derecho al trabajo y a las oportunidades de acceso al mismo para las personas con discapacidad. En cuanto a lo que se refiere a las acciones de Defensa incluidas en el Plan Anual Operativo cabe destacar la Investigación Sobre los Servicios de Asistencia Domiciliaria, Residencial y Otros Servicios de apoyo de la Comunidad para Personas con Discapacidad. En virtud de la complejidad del tema objeto de la investigación, se demoró en su ejecución; sin embargo, ya se procedió a solicitar información al Consejo Nacional de Personas con Discapacidad, que es el órgano encargado de brindar estos servicios. Además, se realizaron actividades en Educación en Derechos Humanos que incluyen: Capacitación a Funcionariado Público, Capacitación a Organizaciones No Gubernamentales, Boletín Dis-Capacidad en Acción, Elaboración de tres Documentos que Desarrollen Temas Relacionados

con la Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Con respecto a Defensa de Derechos Humanos, y como parte de sus funciones sobre monitoreo de los derechos reconocidos en la Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, se han realizado investigaciones de oficio durante los años 2019 y 2020 sobre los temas de la Educación Inclusiva y el acceso a las nuevas tecnologías de la información y comunicación. En relación a control interno: Sobre este punto, esta dirección indica que no se ha avanzado en nada, pero su expectativa es durante el segundo semestre concentrarán esfuerzos para completar esta meta.

## Capítulo 3

### INFORMES TEMÁTICOS

#### 2018-2022

#### ***Migración y Derechos Humanos:***

#### ***Un Abordaje Regional entre Centroamérica, Ecuador, Colombia y México***

Durante los últimos cinco años, los países latinoamericanos se están enfrentando a nuevas dinámicas de movilidad humana que requieren de



respuestas integrales, efectivos lazos de cooperación regional y responsabilidad compartida. Las recientes crisis humanitarias migratorias en temas relacionados con la separación de niños y niñas de sus padres,

la ola de niños y niñas viajando sin compañía, la tensión en la frontera con las llamadas “caravanas de migrantes” y los flujos extracontinentales, agudizan la estigmatización que sufren las personas que transitan por la Región Centroamericana y México.

En este contexto, la Agencia de la Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) se ha vuelto un aliado estratégico de los gobiernos de la

región, así como un actor clave para potenciar los crecientes esfuerzos de la sociedad civil a fin de incidir positivamente en esta problemática. “La ACNUR continúa apoyando al Consejo Centroamericano de Procuradoras y Procuradores de Derechos Humanos, quienes durante sus visitas de monitoreo, han reafirmado su compromiso en consolidar la seguridad y protección de las personas refugiadas en la región.

Este compromiso se ha materializado con los esfuerzos realizados por el Consejo Centroamericano de Procuradores y Procuradoras de Derechos Humanos (CCPDH) con el apoyo del ACNUR y en coordinación con la Comisión Nacional de Derechos Humanos de México (CNDH) y recientemente, en el 2021, en coordinación de la Federación Mexicana de Organismos Públicos de Derechos Humanos (FMOPDH), para desarrollar y sistematizar los resultados y hallazgos de dos misiones de trabajo en la región en la forma de recorridos por las principales Rutas Migratorias Norte y Sur: la primera con un recorrido de la Ruta Norte a través de Belice, Guatemala y México; la segunda recorriendo la Ruta Sur a través de Costa Rica y Panamá. Adicionalmente, en el 2021, la inclusión de la FMOPDH y de la información de los países de El Salvador, Nicaragua y Honduras han transmitido un valioso aporte para el trabajo de actualización del estudio, resultando en un documento más robusto y representativo de la región.

El presente informe recoge los resultados, incluyendo recomendaciones a los Estados Centroamericanos, Ecuador, Colombia y México para mejorar el abordaje regional y la protección de las personas refugiadas y solicitantes de asilo. El proceso de sistematización del recorrido



realizado en las rutas migratorias norte y sur de Centroamérica fue desarrollado con una metodología de carácter participativa y reflexiva, llevando a cabo un amplio proceso previo de recopilación documental, el cual brindó un marco contextual a la observación in situ, entrevistas con representantes de instituciones nacionales, organizaciones internacionales y de la sociedad civil claves para la investigación, así como con personas solicitantes de la condición de persona refugiada en los países visitados.

Los hallazgos de ambas rutas permiten establecer que existe una brecha notable entre los marcos jurídicos y normativos de los países centroamericanos y México, así como el conocimiento e implementación de tales marcos legales que realizan las instituciones y sus autoridades.

Estas brechas imponen barreras en el respeto de los derechos que asisten a las poblaciones que buscan asilo, principalmente en la existencia de mecanismos de protección humanitaria y legal; así como de acceso a servicios sociales básicos en los países de tránsito o destino. Lo anterior abre un amplio nicho de trabajo entre ACNUR, gobiernos y sociedad civil para desarrollar una agenda de sensibilización dirigida a las autoridades gubernamentales involucradas en temas migratorios y de asilo, además de generar procesos de colaboración interinstitucional para afrontar esta problemática y ofrecer soluciones dignas e integrales a las personas en tránsito, solicitantes de asilo y refugiadas. Particularmente notable es el rol positivo de las organizaciones de la

sociedad civil, universidades, instituciones religiosas y albergues a lo largo de la ruta, las cuales están sumamente comprometidas con la dignidad de estas poblaciones; brindándoles alojamiento, asistencia humanitaria, asesoramiento legal gratuito y contribuyendo a generar soluciones duraderas con el apoyo de organizaciones internacionales como la ACNUR.

El 7 de diciembre del 2018, se llevó a cabo una reunión del CCPDH en Panamá, donde se presentaron los principales resultados y vivencias obtenidas durante las visitas a las Rutas Migratorias Norte y Sur y se suscribió una Declaración Conjunta que ha definido una agenda de trabajo, en la que se destacan compromisos concretos en el monitoreo de la realidad migratoria de personas desplazadas con necesidades de protección internacional. En dicha Declaración, se insta a los gobiernos de la región centroamericana a la creación de políticas migratorias integrales y estatales o la revisión de las ya existentes, respaldadas por un amplio consenso social, político y con la participación de diferentes sectores estatales y sociedad civil. Los puntos de la declaración incluyen:

- Que las políticas nacionales deben encontrarse en coherencia con las políticas regionales; las cuales deberían contemplar las necesidades de protección y atención de la población desplazada en la partida, el tránsito, los países de destino y en los procesos de retorno, procurando la creación de redes de protección, atención, promoción y de trabajo coordinado en los diversos países. Además, se espera que incluyan la atención a grupos en situación de vulnerabilidad tales como niñas, niños,

adolescentes, mujeres, víctimas de trata de personas, población LGBTI, entre otros.

- Recomendar a los Estados de la región centroamericana aplicar los instrumentos internacionales de protección de derechos humanos que han ratificado, adecuar sus legislaciones migratorias para la determinación de la condición de persona refugiada a dichos estándares, a fin de evitar la criminalización de la migración indocumentada.
- Recomendar que se implementen medidas de seguridad y protocolos de salud para evitar el Covid-19, en los albergues o sedes de organizaciones de la sociedad civil que reciban personas migrantes • Adoptar o replicar las buenas prácticas implementadas por diferentes modelos de atención integral para la atención de las personas con necesidades de protección internacional en la región, entre las que se encuentran los programas de alternativas a la detención y los albergues de puertas abiertas.
- Fortalecer por medio de campañas de difusión los mensajes de no discriminación a la población en tránsito y solicitantes de asilo, mediante campañas sobre los derechos de los migrantes, desplazados, refugiados y solicitantes de asilo, así como la prohibición de no discriminación; realizadas por instituciones nacionales, organizaciones internacionales y de la sociedad civil, con el fin de proteger sus derechos y contribuir a su integración, así como sensibilizar a las comunidades de acogida.
- Que los Estados de la región centroamericana implementen programas de integración para personas refugiadas y solicitantes de asilo,

adoptando modelos apropiados con atención diferenciada a diversas poblaciones en situación de vulnerabilidad, como niñez, adolescencia, mujeres, personas adultas mayores, población LGBTI y personas con discapacidad, entre otras.

- Trabajar en coordinación con las INDHs de la región para asegurar un flujo migratorio seguro, y basado en derechos humanos. Adicionalmente, reiterar el compromiso en la defensa y promoción de los derechos de las personas migrantes y con necesidades de protección internacional en los países de origen, tránsito, destino y retorno, como grupos socialmente discriminados y violentados en sus derechos y libertades fundamentales, lo cual ha constituido una preocupación continua de este organismo, cuya naturaleza es la de resguardar los derechos humanos en todas sus formas y el de cumplir con los compromisos adquiridos a nivel regional a favor de la defensa de los mismos.

Adicionalmente, en el 2021, la CCPDH organizó un evento en Puntarenas, Costa Rica; donde los Defensores y Defensoras de Centroamérica, en conjunto con los representantes de la CNDH y FMOPDH y en presencia de Alianza Global de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (GANHRI), la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO), Red de Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos del Continente Americano (RINDHCA), Instituciones Latinoamericanas de Ombudsman (ILO), y con apoyo de ACNUR y la Organización Internacional de Migración

(OIM), se reunieron para desarrollar un abordaje regional en el tema de la migración.

## Cambio Climático y Derechos Humanos



La actividad humana en los últimos dos siglos, ha llevado al límite de la extinción la vida de una gran parte de las especies en el planeta. El crecimiento de la población y el uso desproporcionado de los recursos naturales, ha causado grandes desequilibrios ambientales, arriesgando con ello, la sostenibilidad y la existencia en el mundo. El uso del poder, enfocado principalmente hacia un progreso económico, sentó las bases de lo que hoy persiste es el principal objetivo, la extracción desmedida de los recursos naturales, vistos como bienes mercantiles y de materia prima. Un par de

siglos fueron suficientes para vivenciar las consecuencias de tan negativa forma de desarrollo. (Gallardo, 2020).

El cambio climático ha quedado evidenciado en el aumento de la temperatura planetaria, desastres naturales y desequilibrios ambientales, que son algunas de las consecuencias más evidentes en

los últimos años por sus efectos devastadores; eventos que azotan con mayor fuerza a zonas y personas en mayor condición de riesgo y vulneración en el mundo.

Prácticas que aún son legales en muchos países del mundo, como lo es la Pesca de Arrastre de Fondo, colaboran año con año al incremento del cambio climático y al aumento de las temperaturas globales. Tal como será evidenciado en esta propuesta, se ha demostrado científicamente que ésta actividad comercial, además de impactar la fauna marina y distintos ecosistemas, es responsable de la emisión anual de megatoneladas de CO<sub>2</sub>, al liberar el carbono que se encuentra depositado y en equilibrio en el lecho marino desde hace millones de años.

El cambio climático amenaza el disfrute efectivo de los derechos humanos, incluyendo aquellos relacionados con la vida, el agua y el saneamiento, la alimentación, la salud, la vivienda, la autodeterminación, la cultura y el desarrollo, particularmente, de quienes viven en condiciones de mayor vulnerabilidad. Las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos debemos velar por la protección de los derechos humanos, ante los efectos adversos del cambio climático, y porque los Estados les garanticen a los más vulnerables el acceso a recursos y medidas de adaptación efectivos que les permitan vivir dignamente.

Es por ello, que el trabajo coordinado desde cada una de las (INDH), como instancias responsables de asesorar y dirigir acciones a favor de la garantía y cumplimiento de los Derechos Humanos en cada uno de

los países integrantes del sistema de Naciones Unidas, es indispensable para concientizar y exigir que se prohíba la Pesca de Arrastre de Fondo, como un aporte indispensable para mitigar los efectos del Calentamiento Global y Cambio Climático, que ya se encuentran en números rojos, impactando la vida y sobrevivencia de millones de personas en el mundo.

### **La Pesca de Arrastre de Fondo y Cambio Climático**



La pesca de arrastre de fondo libera mil millones de toneladas de dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>) al año. Una investigación científica calculó la cantidad de dióxido de

carbono que esta práctica pesquera genera al remover los sedimentos de los fondos marinos, que están considerados como uno de los grandes almacenes de CO<sub>2</sub> del planeta.

El dióxido de carbono que lleva miles de millones de años atrapado en los lechos marinos, cuando es liberado por el arrastre, pasa a ser un gas de efecto invernadero al acumularse en la atmósfera y, de este modo, impulsa el calentamiento global.

Se aumenta la crisis climática cuando se practica la pesca de arrastre de fondo, ya que daña los fondos marinos con las redes lastradas que se

emplean, pues los sedimentos marinos son la mayor reserva de carbono orgánico en el planeta y un reservorio crucial para su almacenamiento a largo plazo. De permanecer inalterado, el carbono orgánico almacenado en los sedimentos marinos puede permanecer ahí por milenios. Sin embargo, la alteración de esta provisión de carbono puede remineralizar el carbono sedimentario a CO<sub>2</sub>, lo que es probable que incremente la acidificación del océano, reduciendo la capacidad de amortiguamiento del mismo y, potencialmente, sumar al crecimiento del CO<sub>2</sub> atmosférico. Por consiguiente, proteger el lecho marino rico en carbono, es una solución basada en la naturaleza potencialmente importante para el cambio climático.

Es decir, si detenemos la pesca de arrastre de fondo en el mundo, podemos evitar que se libere el carbono almacenado en el lecho marino afectado por esta práctica y, así, recuperar el 15-20% de la capacidad del océano de absorber el CO<sub>2</sub> atmosférico.

### **Los Objetivos de Desarrollo Sostenible: “No dejar a nadie atrás”**

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) reconocen que la dignidad de la persona humana es fundamental. De ahí que uno de sus mensajes clave, es “No dejar a nadie atrás”, consagrando los principios de igualdad y no discriminación con el objeto de garantizar que se incluya a todas las personas, especialmente aquellas en condiciones de mayor exclusión, y que se reduzca la desigualdad, se proteja el planeta y se asegure la prosperidad para todos (NNUUCR, 2021).

En el contexto de la Agenda de Desarrollo Sostenible, “no dejar a nadie atrás” implica que quienes se dedican actualmente a la pesca de arrastre de fondo, puedan también disfrutar de los beneficios que se alcancen en la lucha contra la pobreza y la desigualdad, la promoción de la educación y la salud, el empleo digno, la protección del ambiente y el fortalecimiento de la justicia.

En este sentido, las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos, con fundamento en el compromiso adquirido en la declaración de GANHRI de 2020 sobre el cambio climático, de “contribuir con los esfuerzos de acción climática de acuerdo con las obligaciones de derechos humanos y los principios de no discriminación y participación, informando y asesorando a los organismos gubernamentales, así como a otras partes interesadas sobre un enfoque basado en los derechos humanos para las medidas de mitigación y adaptación al clima”, debemos exhortar a nuestros gobiernos para que, mediante acciones integrales, se disminuyan las actividades productivas que contribuyen al cambio climático y, a la vez, se diseñen políticas, iniciativas y estrategias que permitan a las personas directamente ligadas a estas actividades gozar también de los beneficios de un desarrollo sostenible.

Asimismo, debemos exhortar para que se emprendan acciones tendientes a garantizar la innovación tecnológica, el fortalecimiento institucional y el financiamiento de actividades acordes con el desarrollo sostenible y el combate del cambio climático.

## **Programa de Educación y Capacitación en Derechos Humanos para la atención de Flujos Migratorios**



La realidad migratoria en el mundo se vuelve cada vez más complicada, se trata de una situación de Derechos Humanos, por ende, es necesario diseñar y concertar un mecanismo de respuesta y atención a las personas migrantes.

En México y Centroamérica, se comparten situaciones dramáticas en cuanto a los desplazamientos forzados, a causa de la violencia y la inseguridad, principalmente originada por la violencia de las maras o pandillas y el crimen organizado. Esto ha provocado el más reciente fenómeno de flujos migratorios extraordinarios, que han sido mal llamados "caravanas de migrantes" de personas de Centroamérica, especialmente de hondureños, salvadoreños y guatemaltecos, iniciados en octubre del 2018 con el objetivo principal de llegar a Estados Unidos en busca de protección internacional, o mejorar la calidad de vida, ante los problemas de inseguridad y pobreza que afectan a sus respectivos países .

El contexto en el que se desarrolló esta consultoría fue desde la labor que realizan las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (INDH) de Centroamérica y países SICA, extendida a las INDH del continente americano; en su rol fundamental en la protección de las personas habitantes, en los países donde ejercen su jurisdicción. Dado el mandato que por ley se otorga a cada una de ellas, resulta estratégico que las Defensorías tengan conocimiento de los movimientos de las personas

migrantes y que se desarrollen estrategias de protección a sus derechos humanos en conjunto, mediante la coordinación del CCPDH. Lo anterior debido a que, en ocasión de estos movimientos masivos de personas a lo largo de los miles de kilómetros que separan los puntos de ingreso en el sur de América hasta su destino final, se podrían estar viendo afectados muchos de sus derechos, incluidos el derecho a la Salud, los derechos de la Niñez y la Adolescencia, entre otros.

Resulta también muy importante generar la información pertinente para que, dentro del espectro informativo desarrollado en este proyecto, se subraya la necesidad de comprender el derecho humano a no migrar; opuesto, por ejemplo a la premisa del desplazamiento forzado (existiendo un factor de coacción), y de muchas otras causas que generan la migración en los países del triángulo norte de Centroamérica, entre cuyas causas principales están: Violencia generalizada que produce desplazamiento interno y/o internacional; Falta de fuentes de empleo, por tanto, pobreza y pobreza extrema, irrespetando uno de los derechos fundamentales que es el acceso al trabajo y a una vida digna; El impacto sobre las personas y el ambiente ocasionado por los eventos extremos producto del cambio climático como, por ejemplo, sequías, inundaciones, tormentas, etc.

En ese sentido, es significativo instaurar mecanismos de sensibilización en la atención, protección, difusión y promoción de los Derechos Humanos de las Personas Migrantes de los países del Sistema de Integración Centroamericano (en adelante SICA), liderados por las Procuradurías de Derechos Humanos. Para lograr con éxito este

propósito, se requiere un proceso de formación en Derechos Humanos, enfatizando sobre los derechos humanos de las personas migrantes, dirigido al personal de las Procuradurías para la Defensa de los Derechos Humanos de los países del SICA.

Es de destacar que esta iniciativa surge bajo el liderazgo de la Presidencia del Consejo Centroamericano de Procuradoras y Procuradores de Derechos Humanos, que en este período corresponde a la Defensora de los Habitantes de Costa Rica, Dra. Catalina Crespo-Sancho; con el apoyo financiero de la Sección de Cooperación Regional de la Unión Europea, ante el SICA, y la asistencia técnica de la consultora en Derechos Humanos, Raquel Caballero de Guevara.

Durante el desarrollo del Programa se incluyó el marco normativo internacional sobre la migración y los derechos de las personas migrantes y refugiadas, así como de las víctimas de trata y tráfico de personas, particularmente en relación con el derecho internacional de los derechos humanos y el derecho humanitario internacional.

El Programa de Educación y Capacitación contenía los instrumentos internacionales, los documentos, informes y recomendaciones más recientes de las organizaciones intergubernamentales del Sistema Internacional de Protección de las Naciones Unidas y otras organizaciones que velan por los derechos de las personas objetivo de este proyecto, tales como la OIM, el ACNUR, el CICR. Asimismo, deberá comprender los instrumentos jurídicos internacionales y regionales de protección, la jurisprudencia y desarrollo doctrinario más relevante en esta materia, entre las que se incluyen documentos como el Convenio

para la represión de la trata de personas y de la explotación de la prostitución ajena, la Declaración y Plan de Acción de Brasil, la Declaración de Acción de San José y Declaración de Nueva York sobre refugiados y migrantes.

Se contempló el desarrollo del concepto del Derecho a No Migrar, desde la perspectiva de los instrumentos internacionales aplicables de Derecho Internacional, y la experiencia de derecho comparado existente a nivel Centroamericano.

Durante el desarrollo del Programa se pretendió ilustrar y consensuar un modelo de capacitación y atención, liderado a lo interno de cada país por la respectiva Procuraduría de Derechos Humanos, para su propio personal funcionariado, asistiendo en la implementación de medidas efectivas de protección para las personas migrantes que transiten por el territorio de los países miembros del SICA.

En este contexto, la capacitación comprendió el marco normativo internacional sobre la migración y los derechos de las personas migrantes y refugiadas, así como de las víctimas de trata y tráfico de personas, particularmente en relación con el derecho internacional de los derechos humanos y el derecho humanitario internacional. Se desarrolló el Rol de las Defensorías del Pueblo en el contexto de la realidad migratoria en los países SICA y demás Defensorías del Pueblo del continente americano.

Se diseñó el programa, con sus contenidos, Carta Didáctica y Cronograma del mismo; asimismo se redactó la Metodología a

implementar, junto con los Objetivos Generales, específicos y Operacionales, es decir, cada temática abordada, tenía un objetivo operacional diario, según el diseño del Programa.

Para la presentación del contenido de las temáticas, según la Carta Didáctica diseñada, se utilizó la Plataforma de *genial.ly*, fue una herramienta muy valiosa, a la cual se le aprovechó al máximo y fue de mucha satisfacción para las personas participantes, dado que es una herramienta interactiva.

Para el desarrollo del contenido temático, considerando el tipo de auditorio al cual estaba proyectado dirigir el Programa de Educación y Capacitación en Derechos Humanos para la atención de Flujos Migratorios, la persona a cargo del mismo fungió como facilitadora del proceso de enseñanza-aprendizaje, utilizando para ello los apoyos didácticos necesarios para el desarrollo de las actividades programadas, fomentando en el grupo una dinámica de cooperación que posibilitó el enriquecimiento académico de cada una de las personas participantes.

El Programa especializado sobre DDHH para la atención de Flujos Migratorios se desarrolló bajo la metodología de seminario taller; es decir que se implementó a través de tres fases: Exposición oral dialogada, Trabajos en Grupos y Lectura comentada.

El tiempo disponible para cumplir con esta actividad y cubrir con el contenido programático fue de 30 horas, distribuido en 10 jornadas de 3 horas (9 am a 12m), por esto se privilegiaron los elementos centrales

de cada temática sobre los conceptos fundamentales y articuladores del tema

Por otra parte, se cumplió el Objetivo General propuesto en el sentido de que logró desarrollar capacidades técnicas en el funcionariado de las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos de los países miembros del Sistema de Integración Centroamericana y del Consejo Centroamericano de Procuradoras y Procuradores de Derechos Humanos en materia de los derechos humanos de las personas migrantes y refugiadas, así como de las víctimas de trata y tráfico de personas.

Es de destacar que, se cumplió el Objetivo general, ya que logró desarrollar capacidades técnicas en el personal de las defensorías del Pueblo de América, que se convocaron como invitados, pero mostraron sumo interés en el programa de Educación y Capacitación en Derechos Humanos implementado, se contó con la participación activa de todo el personal de los países SICA y de América.

En cuanto a los Objetivos Específicos, se logró cumplirlos, ya que se analizó acerca de los documentos, informes y recomendaciones más recientes de las organizaciones intergubernamentales del Sistema Internacional de Protección de las Naciones Unidas y otras organizaciones que velan por los derechos de las personas migrantes y refugiadas, así como de las víctimas de trata y tráfico de personas, se actualizaron conocimientos en la población meta.

Otro Objetivo Específico que se logró cumplir fue que se analizaron y dieron a conocer los instrumentos jurídicos internacionales y regionales de protección, así como la jurisprudencia y desarrollo doctrinario más relevante en esta materia: a través de la aplicación de tales instrumentos en la resolución de casos.

Se cumplió el objetivo de transferir el concepto del Derecho a No Migrar, a través de múltiples ejemplos de casos. Establecer los Derechos de las personas migrantes en todo el ciclo migratorio.

Es importante destacar que, a través de este proyecto se lograron los productos esperados los cuales son:

Producto 1. Diseño metodológico y conceptual del “Programa Centroamericano de Educación y Capacitación en Derechos Humanos para la Atención de Flujos Migratorios”. Plan de trabajo del programa. Se deberá presentar el plan de trabajo que contenga: i) descripción de la actividad; ii) objetivo general y específicos; iii) contenidos detallados con una propuesta de programación; iv) material de referencia; v) enfoque metodológico.

Producto 2. Conformación de la lista de participantes del curso. Con el apoyo de la Secretaría Técnica del CCPDH se deberá convocar y presentar la lista conformada por al menos cuatro funcionarias y funcionarios de cada una de las INDH participantes en el programa.

Producto 3. Desarrollo del “Programa Centroamericano de Educación y Capacitación en Derechos Humanos para la Atención de Flujos Migratorios”, que comprenda 30 horas virtuales totales, distribuidas en

dos sesiones semanales por un período de tres semanas consecutivas. El plazo total de duración del curso es de tres semanas.

#### Contenido del curso:

1. Los documentos, informes y recomendaciones más recientes de las organizaciones intergubernamentales del Sistema Internacional de Protección de las Naciones Unidas y otras organizaciones que velan por los derechos de las personas migrantes y refugiadas, así como de las víctimas de trata y tráfico de personas.
2. Los instrumentos jurídicos internacionales y regionales de protección, así como la jurisprudencia y desarrollo doctrinario más relevante en esta materia.
3. El concepto del Derecho a No Migrar.

#### Producto 4. Informe Final

El informe final de la implementación del “Programa Centroamericano de Educación y Capacitación en Derechos Humanos para la Atención de Flujos Migratorios”.

### **Las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (INDH)**

#### El papel de las INDH

Las instituciones nacionales de derechos humanos (INDH) son órganos independientes, establecidos por el estado, con un amplio mandato constitucional o legal para promover y proteger los derechos humanos a nivel nacional. Las INDH pueden tener distintos mandatos y estructuras organizativas. Son únicas, ya que son las únicas instituciones

independientes de derechos humanos acreditadas con un proceso basado en los Principios de París de las Naciones Unidas (GANHRI, 2021).

Las funciones o actividades de las INDH se describen en los Principios de París como “responsabilidades” y exigen que las INDH tienen dos responsabilidades principales: la promoción de los derechos humanos y la protección de los derechos humanos. Además, las instituciones nacionales de derechos humanos garantizan que los Estados cumplan con sus obligaciones internacionales y que se hagan todos los esfuerzos para implementarlas a nivel nacional.

De estas funciones centrales de promoción y protección de los derechos humanos se derivan una serie de responsabilidades y funciones, las que incluyen:

- Asesorar al gobierno y al parlamento para que las leyes y políticas estén en consonancia con las normas internacionales de derechos humanos;
- Cooperar con: partes interesadas nacionales, sociedad civil, INDH de otros países y con organismos regionales;
- Proteger y promover los derechos de los grupos en riesgo, incluidos los más vulnerables;
- Realización de programas de promoción y educación en derechos humanos

Las INDH se agrupan en la Alianza Global de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (GANHRI), la cual reúne a más de 110 INDH de todo el mundo y se subdivide en las siguientes redes regionales:

- La Red de Instituciones Nacionales Africanas de Derechos Humanos (NANHRI);
- La Red de Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos en las Américas (RINDHCA);
- El Foro de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos de Asia y el Pacífico (APF); y
- La Red Europea de Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos (ENNHRI)

Asimismo, existen otras organizaciones regionales, como por ejemplo, el Consejo Centroamericano de Procuradoras y Procuradores de Derechos Humanos (CCPDH), cuya Presidencia actualmente ocupa Costa Rica.

Las instituciones nacionales de derechos humanos son los mecanismos fundamentales para hacer realidad los derechos humanos. Asimismo, son la piedra angular de los sistemas nacionales de protección de los derechos humanos y, cada vez con mayor frecuencia, sirven como mecanismos de enlace entre las normas internacionales de derechos humanos y el Estado (ACNUDH, 2010).

## Educación en Derechos Humanos:

### Instituto de Educación en Derechos Humanos

Desde el Instituto en Educación de Derechos Humanos se procede a rendir cuentas del primer semestre del Plan Anual Operativo del 2021, para los temas de capacitación y divulgación de los derechos humanos a diferentes poblaciones, organismos e instituciones del estado. En el informe se puede determinar cada una de las actividades con el detalle de los temas



abordados en cada una de las participaciones, con el objetivo de ampliar las capacitaciones y divulgación de los derechos humanos de las poblaciones, organismos e instituciones. Para cumplir con esta estructura se hicieron algunos cambios de mejora en la institución, como mantener una base de datos actualizadas de los contactos, para esto se coordinó con el Departamento de Informática para que se ingrese en el sistema IBM todos los contactos de poblaciones, organizaciones e instituciones, donde sea consultada por todo el equipo para convocar de forma masiva o a grupos particulares.

Se implementaron nuevas formas de comunicarnos como el Facebook live para llegar a una mayor población de temas generales, como adulto mayor, discapacidad, indígenas, sin dejar a nadie atrás. Cartas convenios como con la Asociación Afrodescendiente, Universidad de

Costa Rica para la colaboración de estudiantes de TCU para apoyar al trabajo de los profesionales de la dirección

El diseño de los reportes mensuales a la Dirección de Planificación donde se lleva las estadísticas de todas las actividades realizadas por la cantidad de personas, para la comprobación de la efectividad del Instituto y con la información recabada tomar decisiones de cantidad de personas capacitadas, énfasis en poblaciones vulnerables, temas abordados entre otros.

Aumentar la invitación a formar parte de la REDH por instituciones y organizaciones para tener un espacio una vez al mes de difusión de las capacitaciones y divulgación en temas de Derechos Humanos. Se entregó a la Dirección de Planificación, Asuntos Jurídicos y Despacho el Macroproceso de Educación, pendiente de la firma de la Defensora.

MEP – encuentro de jóvenes líderes Desde la Defensoría se ha sostenido una alianza estratégica con la Dirección de Vida Estudiantil del Ministerio de Educación Pública, acompañando diferentes espacios con población estudiantil. La incorporación de un enfoque de Derechos Humanos en la educación formal, continúa siendo una prioridad del trabajo institucional. Las medidas sanitarias por la pandemia, y los lineamientos a nivel del sector educación, han dificultado la realización de encuentros de jóvenes líderes para el primer semestre, sin embargo, se han programado para los meses de agosto y septiembre, la realización de actividades virtuales con estudiantes representantes estudiantiles a nivel nacional. Para el primer semestre se desarrollaron dos actividades con

población estudiantil, tanto del GAM (Santa Ana), como de la región Brunca (San Vito).

La charla virtual "Derechos Humanos y Juventudes" llevada a cabo en el mes de febrero con estudiantes del Colegio Científico de San Vito, con una participación de 47 personas, principalmente estudiantes, pero también algunos docentes y administrativos. El espacio constituyó un espacio de intercambio para difundir la labor de la Defensoría como Institución Nacional de Derechos Humanos, así como los mecanismos para acceder a la defensa y promoción de sus derechos.

Así mismo, se trabajó con las personas participantes el fenómeno de discriminación y las situaciones de violación de derechos que se viven en los centros educativos, reconociendo la importancia de fortalecer las redes de apoyo para la protección de los derechos de las poblaciones en mayor vulnerabilidad. En el mes de marzo se desarrolló con estudiantes del Liceo de San Ana, una capacitación sobre Acoso Sexual Callejero en coordinación con la Municipalidad y el Ministerio de Salud, con una participación de 25 jóvenes.

El espacio permitió que representantes líderes de diferentes secciones conocieran de las vulnerabilidades de las mujeres frente a la violencia por género, así como diferenciar acciones de coqueteo, con aquellas manifestaciones que incomodan a las estudiantes, y constituyen actos de violencia. Se analizan las acciones por desarrollar a nivel preventivo, así como los mecanismos de denuncia.

En ambos centros educativos se programaron sesiones de seguimiento en diversas temáticas de Derechos Humanos, mismas que tuvieron que postergarse para el segundo semestre, de la misma manera con aquellas coordinadas con la Dirección de Vida Estudiantil, por motivo del aumento en casos por COVID-19.

La participación de la Defensoría ha sido relevante para que las personas participantes identifiquen a la institución como referente nacional en la defensa y promoción de los derechos humanos. En tal sentido, los espacios generados por la Defensoría han motivado la reflexión y formación de estudiantes y docentes, logrando identificar y analizar las situaciones de discriminación en cualquiera de sus formas dentro de los centros educativos y a partir sus realidades y posibilidades construir propuestas de cambio hacia una cultura de inclusión y de respeto de la diversidad. Se valora importante continuar atendiendo la solicitud de colaboración que realiza el Ministerio de Educación Pública año con año, para contar con la oportunidad de promover la educación en derechos humanos en la población adolescente y joven y la posibilidad de fortalecer sus herramientas para la defensa y promoción de los derechos humanos, como personas líderes en sus espacios de intercambio educativos y comunitarios.

- **Capacitación Servicio Civil** En la estrategia de incidir en la inclusión del enfoque basado en derechos humanos en las instancias de capacitación de las instituciones, desde el Instituto de EDH se ha establecido una alianza estratégica con el Centro de Capacitación y Desarrollo (CECADES) del Servicio Civil, con el objetivo de garantizar

que dentro de la malla curricular de esta instancia se integren contenidos diversos sobre los compromisos del Estado en materia de DDHH, y contribuir de esta forma con el fortalecimiento de servicios públicos inclusivos, libres de discriminación y estigma. La incorporación del enfoque basado en Derechos Humanos constituye una forma preventiva frente a violaciones de los derechos humanos en la prestación de los servicios públicos en general, y la incorporación de espacios formativos en Educación en Derechos Humanos dentro de la oferta educativa del CECADES, se ha convertido en una acción estratégica y sostenible en esta labor de incidencia. En este sentido, se tiene adelantado el proceso para la firma de un convenio marco de cooperación, así como una carta de entendimiento específicamente, en lo concerniente a procesos de educación a personal del sector público costarricense, el cual se proyecta se firme en el segundo semestre de este año.

Para el primer semestre del año 2021, igual que en el resto de los procesos programados, se ha tenido dificultades para la programación de espacios debido al incremento de casos por COVID – 19. En el caso particular del CECADES, se encuentran en un proceso de cambio de edificio, por lo que se solicitó se desarrollen las acciones de capacitación en segundo semestre. Se han programado espacios formativos en temas como derechos humanos y discapacidad, acceso a la información, transparencia y protección de datos, así como temas relacionados a discriminación por género.

## **Poder Judicial / Capacitación en derechos de la población LGBTI**

La alianza con la Escuela Judicial ha trascendido los años, permitiendo la incorporación de contenidos en Derechos Humanos, como parte de la propuesta curricular de este centro de formación. A solicitud de la Escuela Judicial se ejecutó un curso de capacitación dirigido a jueces y juezas, así como personal del Ministerio Público, Juzgados, OIJ y personal administrativo, con el objetivo de contribuir a fortalecer actitudes y conocimientos que mejoren la calidad del servicio público y poder garantizar que el acceso a la justicia esté libre de todas las formas de discriminación y estigma. En el primer semestre se llevó a cabo una capacitación en Derechos Humanos y Diversidad Sexual, dirigida a funcionariado del Poder Judicial, así como algunos espacios aprovechados para personal de la misma Defensoría de los Habitantes.

En las dos sesiones se desarrollaron aspectos generales de la Defensoría como Institución Nacional de Derechos Humanos, enfoque basado en Derechos Humanos, principios de igualdad y no discriminación y atención de poblaciones en condición de vulnerabilidad, como lo establecen los principios de Brasilia de Acceso a la Justicia. Al analizar los sistemas de protección internacional de Derechos Humanos, se analizaron sentencias de la Corte Interamericana, como el caso Atala Rifo contra Chile, así como la Opinión Consultiva OC-24/17, desde un enfoque de control de convencionalidad desde la garantía del principio de justicia. Finalmente, se dispuso de herramientas dispuestas en la página WEB institucional de la Defensoría, como material de consulta,

el Compendio Jurídico Especializado en derechos de las personas con VIH y población LGBTI, y un repositorio de material en esta materia, ambos producidos en el marco del Proyecto del Fondo Mundial. La capacitación se llevó a cabo entre los meses de mayo y junio por medio de una plataforma virtual, y participaron en ella un total de 17 personas.

- La Academia Nacional de Policía alcanzó una alianza con la Academia Nacional de Policía, quienes además de integrar en la Red de Educación en Derechos Humanos, consideraron importante la incorporación del enfoque basado en Derechos Humanos que se ha trabajado desde el Instituto de Educación en Derechos Humanos de la Defensoría de los Habitantes.

Existe evidencia de las debilidades en el uso de este enfoque en la formulación, ejecución y evaluación de las políticas públicas, así como en la función pública en general. De igual manera el país requiere cambios importantes para avanzar hacia la consolidación de una sociedad que garantice la igualdad de oportunidades, la seguridad ciudadana, la libertad y el respeto a la dignidad humana de todas las personas, en todos los espacios de la vida. En particular, la seguridad se debe entender como un derecho humano y un elemento intrínseco para la dignidad de las personas. De lo contrario, la inseguridad supone una situación de riesgo en la gente y en sus bienes. Se trata de un derecho cuyo fin es asegurar el pleno y libre ejercicio del resto de los derechos fundamentales. El curso para optar por ascensos a escalas superiores, requiere del curso para Comisarios, que no se llevaba a cabo desde hace 10 años. Se alcanza abrir un espacio en este curso para que desde la

Defensoría se desarrollarán contenidos en Derechos Humanos con personal de alto rango del Ministerio. Se considera esta una gran oportunidad para incidir en la función policial, desde puestos gerenciales (con rangos de dirección, comisionados y comandantes), que además de asumir una mayor responsabilidad respecto a las obligaciones de seguridad pública, también tienen una gran oportunidad de generar cambios para la prestación de un servicio ejemplarizante, desde un enfoque de justicia, respetuoso e inclusivo.

El espacio permitió reflexionar respecto al deber de autoridad como un medio para garantizar que las personas respeten mutuamente sus derechos y para que acaten sus deberes, y no como un fin en sí mismo. Esto debe hacerse respetando los derechos de unos y de otros, de lo contrario se deslegitima. Desde la Defensoría interesa tanto la garantía de los derechos de quienes tienen conflicto con la ley, así como de quienes laboran para garantizar la seguridad ciudadana. Y dentro del quehacer institucional interesa velar porque esta función pública se dé dentro de los parámetros de legalidad.

La Defensoría ha insistido en los informes emitidos a este Ministerio, en que la eficacia de los servicios policiales pasa por una supervisión éticamente comprometida con el respeto honesto de los derechos humanos, acompañada de una capacitación permanente y especializada en esta materia a todos los rangos policiales, en garantía de que sus actuaciones están guiadas por principios civilistas y de protección a los derechos fundamentales de las personas habitantes. Como lo hemos mencionado, también importan los derechos laborales de las y los

policías, mismos que igualmente deben enmarcarse en un enfoque basado en Derechos Humanos.

En este espacio de capacitación se enfatizó precisamente en este enfoque, mismo que constituye un marco conceptual y operativo basado en la normativa internacional de los derechos humanos, que orienta y promueve la protección de los mismos y permite analizar las desigualdades que están en el centro de los problemas del desarrollo para corregir prácticas discriminatorias y el injusto reparto del poder que obstaculizan el progreso.

Un aspecto decisivo es que el enfoque basado en los derechos humanos se propone profundizar la comprensión de las relaciones entre titulares de derechos y titulares de deberes con el fin de ayudar a salvar las diferencias que los separan. Llama la atención que durante la capacitación se insistió en el hecho de haber recibido contenidos de Derechos Humanos anteriormente en la misma Academia, pero nunca pasando de un enfoque histórico, y poco aterrizado de lo que esto significa.

El desarrollo de contenidos acompañado de aspectos actitudinales y de sensibilización, así como de habilidades y herramientas para la acción, fueron evaluadas por las personas participantes como un valor agregado que les permitió comprender la verdadera importancia de este enfoque dentro de su quehacer cotidiano, y que se comprometían a llevar estas reflexiones a sus subalternos en las diferentes regiones del país. En el espacio participaron activamente, durante tres días completos en la Academia de manera presencial, 12 oficiales de alto rango, e inclusive

en una parte del curso, se contó con la presencia del Viceministro de Seguridad, Luis Castillo, quien aprovechó para escuchar algunos de los contenidos, así como haciendo consultas y comentarios. La actividad es coordinada por el Instituto de Educación en Derechos Humanos, y se suman como expositores y expositoras personal de las Direcciones de Calidad de Vida, Igualdad y no Discriminación, Asuntos Laborales y del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura.

- Curso en Línea, para el fortalecimiento y mejora de la gestión de los gobiernos locales

Desde el año 2020 se estableció una alianza entre la Contraloría General de la República, la Defensoría de los Habitantes de la República, el Ministerio Público, la Procuraduría General de la República y la Universidad de Costa Rica- Centro de Investigación y Capacitación de Administración Pública CICAP, con el objetivo de construir a mejorar la gestión de los gobiernos locales, aprovechando el inicio de funciones de las nuevas autoridades municipales, en esfuerzo de coordinación interinstitucional. Se desarrolló con éxito un curso en línea, para el fortalecimiento y mejora de la gestión de los gobiernos locales mediante procesos de Educación en Derechos Humanos. Este esfuerzo se proyectó para ser replicado en el año 2021, con dificultades para iniciar en el primer semestre, por el aumento de casos registrados a nivel nacional en la pandemia por COVID-19. Se realizaron reuniones de coordinación entre las instancias involucradas, de manera de unificar criterios para la ejecución de esta nueva edición del curso. A lo interno de la Defensoría se ha iniciado el trabajo para la incorporación de contenidos en Derechos

Humanos, participación ciudadana, transparencia y rendición de cuentas. En coordinación con la Dirección 28 de Gobernanza Pública y el ICAP de la UCR se han iniciado los ajustes para que el módulo esté listo para ser ejecutado en agosto del 2021. Se trabaja adicionalmente en la inclusión de un módulo en la protección de poblaciones en condición de vulnerabilidad. El apoyo a la gestión de los gobiernos locales, es de vital importancia para nuestras instituciones, como una forma de contribuir a reducir las brechas sociales y económicas que históricamente se han experimentado y que de acuerdo al contexto actual estamos las puertas de agudizar las desigualdades si no se toman las acciones correspondientes. Hoy resulta urgente fortalecer el conocimiento en la gestión de lo público, del marco normativo regulatorio, de las obligaciones de control financiero y presupuestario, todo ello teniendo presente que el centro de las acciones debe ser siempre la protección y promociones de los derechos de los y las habitantes. El reto es aún mayor, ya que su labor impactará directamente en las posibilidades de limitar o aumentar las consecuencias económicas y sociales en cada una de sus comunidades.

- Acompañamiento a Municipalidades con declaratoria de cantones libres de discriminación Desde la sociedad civil se viene promoviendo la iniciativa para que las Municipalidades de todo el país se declaren como cantones libres de discriminación. Desde sus Concejos Municipales se han aprobado por mayoría una declaratoria de voluntad política para hacer avanzar el tema de derechos humanos en sus respectivos cantones. Aunque esta voluntad política constituye un acto simbólico, el

reto está en darle contenido a este llamamiento de no discriminación desde el Gobierno Local, y busca particularmente eliminar la discriminación por orientación sexual e identidad y expresión de género en los cantones de nuestro país, aunque muchas municipalidades han incluido otros aspectos de discriminación contrarios a la dignidad humana.

A partir de la solicitud de colaboración que hicieran expresamente a la Defensoría dos Municipalidades, se consideró esta una acción que habría que desarrollar de manera integral, como un acompañamiento técnico para la definición de planes de acción que permitan trascender una declaratoria que se archive como una buena intención, para convertirse en una estrategia articulada en la construcción de una sociedad más justa, equitativa y respetuosa de los principios de democracia y Derechos Humanos de nuestro país.

Cabe señalar que particularmente desde la Municipalidad de Montes de Oro (Puntarenas), la solicitud se reducía a la realización de un Webinar para ser difundido por redes sociales; esto como única acción coordinada en respuesta a la 29 declaratoria de cantón libre de discriminación. Se han sostenido reuniones y sesiones de trabajo con representantes de los Concejos Municipales de Montes de Oro y de Santa Ana (San José), con el fin de construir planes de trabajo que den respuesta de manera integral a dicha declaratoria, por medio de diversas acciones dirigidas a distintos sectores de la comunidad. Se ha considerado estratégico iniciar con el Concejo mismo, desarrollando acciones de capacitación a las mismas personas que tomarían decisiones

respecto a los planes y políticas. En el cantón de Santa Ana ya se inició con dos capacitaciones, ambas sobre el reconocimiento de los derechos de las personas LGBTI desde una perspectiva de Derechos Humanos.

El primer espacio formativo en el mes de abril, dirigido a personal de distintas instituciones de Santa Ana, con una participación de 15 personas, y un segundo espacio en el mes de mayo, dirigido a la Red de Violencia de Santa Ana, con representación de distintas instituciones del cantón, con una participación de 17 personas. Se proyecta en el mes de julio desarrollar una capacitación con el Concejo Municipal en pleno, actividad que será proyectada por redes sociales en el cantón. En el caso de Montes de Oro, se dificultó el inicio de las acciones, pero ya se ha hecho un avance en el plan de trabajo, para lo cual también se proyecta la realización de acciones de capacitación dirigidas a las instituciones del cantón, iniciando con el Concejo Municipal mismo, quienes ya han programado una sesión con este objetivo.

- Capacitación en Derechos Humanos y Discapacidad, dirigido a funcionariado del Ministerio de Justicia El 29 de mayo fue dispuesto por la Asamblea Legislativa desde el año 2008, como el Día Nacional de las Personas con Discapacidad, como recordatorio de la promulgación de la Ley 7600, de Igualdad de Oportunidades de Personas con Discapacidad, un 29 de mayo de 1996. En el marco de esta conmemoración, el Instituto de Educación en Derechos Humanos desarrolló una capacitación a nivel virtual (WEBINAR), dirigido a funcionariado del Ministerio de Justicia.

Con una participación de 27 funcionarios y funcionarias, se desarrollaron temas sobre de Derechos Humanos, igualdad y no discriminación, así como el abordaje de la discapacidad desde un modelo social y de vida independiente. Es importante mencionar que desde el año 2015, la Defensoría de los Habitantes fue designada como Mecanismo Nacional de Supervisión de la Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, adoptada por las Naciones Unidas en el año 2006. La Convención tiene un indudable carácter de transformación pues establece la obligación de cada estado de eliminar las barreras específicas que 30 enfrentan las personas con discapacidad para desarrollar un proyecto de vida. Sobre esto se desarrollaron contenidos, desde un enfoque de control de convencionalidad, así como elementos de sensibilización en la materia. Se enfatizó en la reciente ley N° 9822, de Reconocimiento y Promoción de la Lengua de Señas Costarricense (LESCO), con lo que se establece una obligación de la prestación de los servicios públicos y privados con interpretación en LESCO. Al respecto surge un gran interés por aprender al respecto, así como de garantizar un servicio público más inclusivo y accesible, más allá de las rampas que garantizan el acceso a personas con movilidad restringida.

- Capacitación en enfoque de Derechos Humanos y género, dirigido a la Comisión de Equidad de Género del Ministerio de Seguridad Pública. A solicitud de la Comisión de Igualdad y Equidad Efectivas entre mujeres y Hombres del Ministerio de Seguridad Pública, recientemente constituida, se inicia un proceso de capacitación de varias sesiones, para brindar insumos técnicos al equipo de trabajo de esta comisión. Dicho

equipo está conformado por 14 personas (solo dos hombres), y participan personas de la Academia Nacional de Policía, del Servicio de Guardacostas, Policía de Fronteras, Servicio Nacional de Vigilancia Aérea, Policía de Control de Drogas, Dirección Administrativa Financiera, Dirección de Recursos Humanos, Departamento de Planificación Institucional, Departamento de Salud Ocupacional y Asesoría Legal.

Se desarrolló en el mes de junio la primera sesión de trabajo en dicha comisión, con contenidos sobre el rol de la Defensoría como Institución Nacional de Derechos Humanos, y las posibilidades de trabajo conjunto en la búsqueda de la prestación de servicios coherente con los compromisos asumidos en el país en materia de derechos humanos. Se abordaron aspectos generales del enfoque basado en Derechos Humanos, así como los principios de igualdad y no discriminación y el abordaje de poblaciones en condición de vulnerabilidad, particularmente mujeres y otras poblaciones discriminadas por motivos de género. Se han programado para el segundo semestre otros espacios formativos, profundizando más en el enfoque de Género y Derechos de las mujeres, así como en el enfoque de Nuevas Masculinidades.

Queda pendiente también el desarrollo de los sistemas internacional y regional de protección de derechos humanos, y algunos instrumentos específicos en esta materia. El trabajo que esta comisión estará desarrollando a lo interno del Ministerio de Seguridad Pública, tendrá un impacto importante por el alcance en las diferentes policías, tanto en la parte operativa, como a nivel administrativo. Se proyecta desde esta comisión la revisión de normativa interna y establecimiento de políticas

internas, por lo que la capacitación recibida en enfoque basado en derechos humanos, promoverá un abordaje que busque un servicio más accesible y 31 respetuoso de la diversidad, y que incluya acciones afirmativas para la población femenina a lo interno del Ministerio. Se proyectan acciones de seguimiento para el año 2022 con otros contenidos que fortalezcan el trabajo de esta comisión.

- Seguimiento a la Estrategia Nacional de capacitación sobre derechos de la población LGTBIQ. La Defensoría, en cumplimiento de su mandato, ejerce un papel fundamental en el fortalecimiento de la institucionalidad para potenciar su ejercicio en la prestación de servicios públicos accesibles y respetuosos de los Derechos Humanos, particularmente de poblaciones en mayores condiciones de vulnerabilidad, como lo son las personas LGTBIQ+.

Mediante Decreto Ejecutivo 38999, se giran lineamientos para la Política del Poder Ejecutivo, para erradicar de las instituciones la discriminación hacia estas poblaciones; a partir de ésta no solo se exige la creación de comisiones institucionales en esta materia, sino que también se solicita incluir en el plan de trabajo el desarrollo de procesos de capacitación dirigidos a las personas servidoras sobre los Derechos Humanos y población sexualmente diversa. Desde el Instituto de Educación en Derechos Humanos de la Defensoría se ha brindado un acompañamiento sistemático a esta estrategia nacional procurando la inclusión de un enfoque consecuente con un control de legalidad y convencionalidad, que garantice la prestación de servicios sin discriminación en el sector público a nivel nacional.

Se busca, en conjunto con la Comisionada Presidencial para asuntos de la población LGBTI, y el apoyo de la Alianza Intersectorial (integrada por la Dirección General de Servicio Civil, el Instituto Humanista para la Cooperación con los Países en Desarrollo, el Instituto Nacional de Aprendizaje, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, la oficina de la Coordinadora Residente del Sistema de Naciones Unidas en Costa Rica y la Asociación Empresarial para el Desarrollo), unir y potenciar los esfuerzos del Poder Ejecutivo para la institucionalización de acciones dirigidas a la capacitación y sensibilización del personal que labora en las instituciones del Estado para erradicar la discriminación contra las personas usuarias de los servicios institucionales, así como de las personas que son funcionarias de las mismas instancias estatales.

La salida de la Comisionada Presidencial de esta administración, ha dificultado la consecución de metas, adicionado a las múltiples acciones legales interpuestas en contra de la política y la disposición de realizar capacitaciones en este tema. La Estrategia Nacional de Capacitación y Sensibilización procura instituciones con un funcionariado que tenga información y capacidades mejoradas para la prestación de servicios de la población LGTBI.

Mediante el trabajo constante de la 32 Alianza Intersectorial, se ha buscado la disponibilidad de servicios públicos inclusivos y libres de discriminación, mediante el acceso a herramientas de capacitación (virtual o presencial), estrategias de comunicación organizacional y actividades de sensibilización orientadas a promover el respeto de los derechos humanos de estas poblaciones y la mejora de los servicios

mediante un trato humanizado. Desde el Instituto de Educación en Derechos Humanos se ha brindado asistencia técnica para dar seguimiento a la implementación de la Estrategia, la cual fue elaborada por la misma Defensoría de los Habitante en el marco del Proyecto del Fondo Mundial, y busca orientar las acciones para su respectiva implementación por parte de las instituciones, con el apoyo de la empresa privada y la cooperación internacional.

La intención de la Defensoría es, por tanto, acompañar los procesos de fortalecimiento de las capacidades institucionales para la atención y garantía de los derechos humanos de estas poblaciones. El Repositorio de materiales de Información, Educación y Comunicación (IEC) para consulta y uso de las Comisiones Institucionales para la Igualdad y No Discriminación hacia la población LGBTIQ+, contiene un conjunto de recursos de apoyo y materiales audiovisuales y didácticos que permitirán sensibilizar al funcionariado público, para promover la atención inclusiva y respetuosa de las poblaciones LGTBIQ+ con un enfoque de derechos humanos. El material contenido en el mismo será utilizado por las comisiones institucionales para el desarrollo de actividades de capacitación, así como para divulgar y sensibilizar respecto a los derechos de esta población.

El repositorio está estructurado en cuatro módulos que se detallan a continuación:

1. Materiales audiovisuales: Presenta 121 videos informativos sobre diversas temáticas vinculadas con las poblaciones LGTBIQ+

y sus derechos. Para cada video se describe su título, fuente, duración, una breve descripción de su contenido y link de acceso.

2. Materiales gráficos: Se presentan 28 afiches, infografías y documentos orientados a comunicar mensajes de sensibilización e información respecto a las diversas poblaciones LGTBIQ+, sus derechos y realidades, así como conceptos básicos sobre la temática. También se incluyen dos campañas de FDI, las cuales abordan los 14 conceptos básicos sobre diversidad de género y sexual, y 39 afiches con mensajes de activistas LGTBIQ+.

3. Módulos de capacitación: En este espacio se incluyen 6 manuales que contienen actividades y contenidos básicos para desarrollar procesos de sensibilización y capacitación, dirigidos al personal institucional para la prestación de 33 servicios públicos inclusivos y respetuosos de los derechos humanos de las poblaciones LGTBIQ+.

4. Guías, manuales y protocolos: Se presentan 12 documentos que contienen información diversa sobre temas relacionados con las poblaciones LGTBIQ+ y sus derechos, las cuales pueden ser utilizadas por el personal institucional para informarse y capacitarse. El acompañamiento a las 52 instituciones que deben rendir cuentas de la implementación de este plan de capacitación, se ha organizado desde la Alianza Intersectorial, por medio de la misma distribución que se maneja desde el poder ejecutivo, de la institucionalidad pública, y dividiendo 7 coordinaciones en total, para dar un acompañamiento más de cerca con las comisiones

instituciones, así como de las instancias encargadas de capacitar al personal en cada institución. Institucionalidad por sector: 1. Innovación y competitividad: COMEX, MICITT, ICT, CORREOS CR, INS, ICE RECOPE. 2. Infraestructura, movilidad, ordenamiento territorial: MOPT, INCOFER, INVU, AYA, BANHVI, REGISTRO NACIONAL, MIVAH. 3. Seguridad humana: Ministerio SP, DGME, M. GOBERNACIÓN, Ministerio de JP, PANI, IMAS, INAMU, CONAPAM, CONAPDIS. 4. Salud: MINSA, CCSS, ICODER, MINAE, MAG, IAFA, ICD, JPS. 5. Educación y empleabilidad: MEP, MTSS, MCJ, SINART, RREE, INFOCOOP PRESIDENCIA 6. Economía para la estabilidad y el crecimiento: MEIC, HACIENDA, MIDEPLAN, BCR, BNCR, BCCR, CNP. 7. Desarrollo territorial: INDER, INCOPECA, IFAM, DINADECO, INCOP, JAPDEVA, CNE. L

La Defensoría lidera el grupo de Seguridad Humana, para lo cual desarrolla reuniones de coordinación para dar acompañamiento al cumplimiento de las metas. Paralelamente, desde el Servicio Civil se hace un control cruzado de los planes Institucionales que deben ser revisados por esta instancia. Desde la Defensoría se han llevado a cabo un total de 6 actividades de capacitación, con una participación global de 84 personas.

- Conceptualización y atención de las poblaciones LGBTIQ+ (Ministerio de Gobernación y Policía)
- Sesión de Monitoreo y Evaluación de la Estrategia Nacional de Capacitación en materia LGBTI, con el sector de Seguridad Humana 34

- Sesión de Monitoreo y Evaluación de la Estrategia Nacional de Capacitación en materia LGBTI, a nivel nacional, en coordinación con la Alianza Intersectorial
- Acompañamiento en el Monitoreo y Evaluación de la Estrategia Nacional de Capacitación en materia LGBTI, con el Ministerio de Gobernación y adscritas (Migración, Imprenta, DINADECO)
- Sesión de trabajo con el sector seguridad humana, para la divulgación de acciones en el marco de la Estrategia Nacional de Capacitación LGBTI. Como producto del proceso de monitoreo realizado por la Defensoría de los Habitantes, se realizaron diversas labores de seguimiento respecto a la identificación de la cantidad de personas que han completado el curso virtual “Caminando Hacia la Igualdad”.

Para esto se contó con la base de datos del curso virtual, con información de las personas participantes en el curso y las personas que concluyeron el mismo con la respectiva obtención del certificado de participación, hasta el 31 de diciembre del 2020, análisis realizado durante las primeras semanas del 2021. De igual forma, para obtener el dato de la cantidad de funcionarios públicos en planilla, se contó con los reportes institucionales del Año 1 de implementación de la Estrategia y con un documento de MIDEPLAN facilitado por la Comisionada Presidencial. El trabajo de limpieza y filtro de la base de datos representó una labor exhaustiva, en tanto en muchos de los más de 25.000 registros se presentaban inconsistencias respecto al país y lugar de trabajo, por lo que se debieron corregir y unificar informaciones que

permitieran obtener los datos consolidados para Costa Rica, y para todas las instituciones públicas.

Para el corte del 31 de diciembre del 2020, un total de 25.605 personas han participado en el curso virtual “Caminando Hacia la Igualdad” en Costa Rica, de las cuales 24.222 corresponden a 78 instituciones públicas y 1.383 a otros sectores como el privado, academia, sociedad civil, entre otros, tal como se muestra en el siguiente gráfico: Gráfico #1: Cantidad de personas que han participado en el curso virtual “Caminando Hacia la Igualdad” en el país 35 Fuente: Informe de Consultoría: Acompañamiento técnico a la alianza intersectorial conformada para la implementación de la estrategia nacional de capacitación y sensibilización: no discriminación e inclusión de personas LGBTIQ+ (febrero 2021)

De las 25.605 personas participantes, 22.355 han finalizado el curso virtual “Caminando Hacia la Igualdad” y obtenido un certificado de participación, por lo que existen 3.250 personas que iniciaron el curso pero no lo han concluido. De quienes ya finalizaron el curso virtual, 21.354 personas son de instituciones públicas (correspondiente al 96% de conclusión del curso) y 1.001 de otros sectores (4% del total de quienes finalizaron el curso), tal como se muestra en el siguiente gráfico: Gráfico #2: Cantidad de personas que han finalizado el curso virtual “Caminando Hacia la Igualdad”

De las 78 instituciones que cuentan con personal que ha concluido el curso virtual, 9 instituciones han alcanzado más de mil participantes, como se muestra en el gráfico 3: Gráfico #3: Total de participantes por

institución (más de mil personas) Fuente: Informe de Consultoría: Acompañamiento técnico a la alianza interserctorial conformada para la implementación de la estrategia nacional de capacitación y sensibilización: no 37 discriminación e inclusión de personas LGBTIQ+ (febrero 2021) Otras 13 instituciones se encuentran en el rango de 215 a menos de 1000 personas que concluyeron el curso virtual, como se indica en el gráfico 4: Gráfico #4: Total de participantes por institución (menos de mil personas) Fuente: Informe de Consultoría: Acompañamiento técnico a la alianza interserctorial conformada para la implementación de la estrategia nacional de capacitación y sensibilización: no discriminación e inclusión de personas LGBTIQ+ (febrero 2021)

También se cuenta con 13 instituciones que se encuentran en el rango de 100 a menos de 200 personas capacitadas mediante el curso virtual, se presenta en el siguiente gráfico: Gráfico #5: Total de participantes por institución (entre 100 y 200 personas) 38 Fuente: Informe de Consultoría: Acompañamiento técnico a la alianza interserctorial conformada para la implementación de la estrategia nacional de capacitación y sensibilización: no discriminación e inclusión de personas LGBTIQ+ (febrero 2021) Debido a que las instituciones presentaron en su informe de reporte del Año 1, datos con respecto a la cantidad de personal capacitado y los porcentajes logrados a partir de la entrega y verificación de los certificados de participación por parte de las personas funcionarias a sus respectivos departamentos de Recursos Humanos, se

evidencian algunas diferencias con respecto al dato obtenido de la base de datos del curso virtual.

Si bien es cierto la mayoría de dichas discrepancias no son significativas, se presentan los siguientes cuadros resumen de las comisiones pertenecientes a cada sector, que permitan analizar las posibles situaciones de subregistro, falta de entrega de certificados a la institución respectiva, o errores referidos a la información suministrada por las personas participantes durante su registro en el curso, entre otros.

V Encuentro Interconfesional Con el objetivo de promover el diálogo interconfesional entre representantes de diferentes sectores basados en la Fe, para promover la paz social, se ha instaurado la conmemoración de la Semana Mundial de la Armonía Interconfesional (así proclamada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, en su Resolución 65/5), por lo que desde el año 2015, la Defensoría ha llevado a cabo encuentros en el marco de dicha conmemoración.

El Sexto Encuentro de Armonía Interconfesional, es una actividad que la Defensoría realiza de manera conjunta con el Sistema de Naciones Unidas y el Foro Interreligioso de Costa Rica, y que ya se ha convertido en una tradición que ya se espera todos los años. Durante seis ediciones, se ha logrado reunir a diferentes representantes de congregaciones religiosas y otros grupos basados en fe, en el marco de la conmemoración de las Naciones Unidas.

En estos seis encuentros se ha logrado constatar que sí es posible compartir un espacio de reflexión conjunta y dar un ejemplo de respeto y tolerancia a las diferencias. Tener distintas posiciones y creencias no impide la comunicación y la construcción conjunta. Y este es el llamado que se nos hace desde la misma Declaración Universal de los Derechos Humanos, en donde se señala que “toda persona tiene derecho a la libertad de pensamiento, de conciencia y de religión”.

Esta conmemoración se convierte en un especial recordatorio de la comprensión mutua y al diálogo entre religiones, como una de las dimensiones de trabajo importantes en la construcción de una cultura de paz. Este año se definió priorizar en un mensaje de aliento y optimismo, de seguridad y confianza, por lo que se definió como título para el año 2021 “Avivando la llama de la esperanza desde las espiritualidades”. En este año se realizó una actividad virtual, con una participación de 60 personas de distintas agrupaciones, religiones y grupos confesionales, logrando una convivencia de comprensión mutua y de diálogo entre religiones, como una de las dimensiones de trabajo importantes para una sociedad pacífica, libre y justa.

- Convocatoria para la participación en el Consejo Nacional de Investigación en Salud CONIS 44 La Ley Reguladora de Investigación en Biomédica y su Reglamento (2014) establece en su artículo 36 “en representación de la comunidad, habrá un miembro propietario y un suplente, siendo nombrado por la Defensoría de los Habitantes. Es por esto que se solicitó al Instituto de Educación en Derechos Humanos apoyo en la estrategia de difusión de la convocatoria, así como en la

motivación a la participación ciudadana. En el marco de esta estrategia se desarrolló un Webinar sobre pautas para ser representante de la comunidad ante el Consejo Nacional de Investigación en Salud CONIS, en el mes de febrero.

En éste se expusieron elementos sobre el funcionamiento del Consejo, investigación en seres humanos, quién puede ser un representante de la comunidad, la importancia de su función y los requisitos para presentar una candidatura y experiencias vividas en el Consejo por parte de uno de sus miembros, entre otras orientaciones para este espacio de participación ciudadana. En la actividad participaron 25 personas de distintas organizaciones que trabajan temas de salud, mostrando mucho interés en la convocatoria, lo cual no había ocurrido en procesos anteriores, en donde se presentaba con costos una candidatura. Posterior al Webinar, se acompañó con propuestas para la divulgación de la información por medio de las plataformas institucionales, tanto a la oficina de Prensa como al Despacho. Se realizó un despliegue de divulgación para la convocatoria a participar en procesos de selección de representante de la comunidad ante el Consejo Nacional de Investigación en Salud CONIS, alcanzando la promoción de la participación ciudadana en temas de salud y derechos humanos.

- Acompañamiento en la prevención del VIH en la comunidad de Puntarenas En años anteriores se ha trabajado en la comunidad de Puntarenas, no solo por sus bajos niveles de desarrollo, situación de pobreza y falta de opciones de empleo, sino también por el alto índice de nuevas infecciones por VIH. Se identifica el trabajo de la Asociación

Diversidad de Género, con quien se trabajó en años anteriores en un acompañamiento técnico con población muy diversa, pero particularmente con mujeres trans, mujeres cisgénero trabajadoras y ex trabajadoras sexuales, así como personas ex privadas de libertad. En este grupo se ha dispuesto la necesidad de diseñar y ejecutar estrategias de intervención, para fortalecer la capacidad de incidencia política por medio de herramientas para el diálogo social y la participación ciudadana. Esto por medio de la aplicación de la metodología de Red de personas usuarias de servicios públicos (Información, Cohesión y estrategia) en coordinación con organizaciones sociales y las instituciones vinculadas a cada tema en la provincia de Puntarenas.

Para el año 2021 se proyectó un acompañamiento por medio de actividades de capacitación, que permitan un fortalecimiento de la agrupación, tomando en cuenta que este grupo en particular tiene una especial historia de discriminación, exclusión y violencia, no solo por situaciones de extrema pobreza y exclusión del desarrollo social, de oportunidades educativas y laborales. Esto se incrementa por ser mujeres trans, muchas de las cuales se dedican al comercio sexual, y nunca terminaron la escuela, en un entorno donde el tema del narcotráfico toca la vida de muchas de estas personas.

La posibilidad de insertarse en el activismo se atraviesa por necesidades básicas de sobrevivencia, así como una brecha de acceso a la información, a medios digitales y en general a oportunidades que les permitan tener una buena calidad de vida. La pandemia, así como el retiro del apoyo económico por parte de la cooperación, hicieron para

esta agrupación muy difícil alcanzar la sostenibilidad, por lo que se redoblaron esfuerzos ante la caída del grupo como equipo de trabajo.

Se ha trabajado por medio de acompañamiento por WhatsApp con integrantes clase en reforzar la cohesión grupal, y particularmente la consolidación de la organización. Para este año se han desarrollado tres capacitaciones, dos de las cuales estuvieron dirigidas a la Asociación Diversidad de Género, mientras que una tercera se orientó a la Red Intersectorial de Prevención del VIH, en la que participa igualmente la Asociación. En dichas actividades se ha tenido una participación global de 66 personas, entre sociedad civil y personal de distintas instituciones. Se han desarrollado contenidos sobre derechos humanos, cómo anteponer denuncias, así como legislación y buenas prácticas en la prevención del VIH y de los derechos de las poblaciones clave, como mujeres trans, y hombres que tienen sexo con hombres. Se proyecta para el segundo semestre la realización de tres actividades más, con lo que se gradúe un grupo de personas promotoras de derechos en su comunidad, en alianza con las instituciones y organizaciones de la Red de Prevención del VIH.

- Difusión de elementos de cooperación técnica a RINDHCA, a partir de la resolución del CDH 45/32, sobre el derecho a la Educación. La Secretaría de la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (ACNUDH) hizo una invitación a las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos a presentar aportaciones en respuesta a la resolución 45/32 del CDH sobre la mejora de la cooperación técnica y la creación de capacidad en el campo de los

derechos humanos con un enfoque específico en el derecho a la educación (resolución del CDH 45/32). La resolución del Consejo de Derechos Humanos 45/32 titulada "Fortalecimiento de la cooperación técnica y fomento de la capacidad en la esfera de los derechos humanos" decidió que el tema de su mesa redonda temática anual en relación con el tema 10 de la agenda, que se celebrará en su 47º período de sesiones será "La cooperación técnica como medio para fomentar el derecho a la educación y garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y oportunidades de aprendizaje permanente para todos".

El Consejo solicitó además a la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos que prepare un informe, y lo presente al Consejo de Derechos Humanos en su 47º período de sesiones. La Defensoría de los Habitantes participó en la preparación de dicho informe, en su calidad de Institución Nacional de Derechos Humanos, y en coordinación con la Red de Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos del Continente Americano (RINDHCA) y la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, aportando información sobre cooperación técnica y fomento de la capacidad en los temas previamente mencionados, con el fin de apoyar la labor de los Estados en la promoción y protección del derecho a la educación, con especial atención a ejemplos de mejores prácticas en ese sentido.

En la preparación de insumos para compartir experiencias y prácticas, la Defensoría presentó un informe de cooperación técnica y determinación de buenas prácticas desde la institución, tal como

especificado en los informes anuales del Fondo de Contribuciones Voluntarias de las Naciones Unidas para la Cooperación Técnica en Materia de Derechos Humanos”. La difusión de dichos elementos de cooperación técnica a RINDHCA, con los insumos desde la Defensoría de los Habitantes, servirán como base a los debates de la mesa redonda, sobre las actividades y los planes de la Oficina y de los equipos de las Naciones Unidas en los países y los organismos y las organizaciones regionales pertinentes para apoyar los esfuerzos de los Estados encaminados a promover y proteger el derecho a la educación, incluidos los destinados a mitigar los efectos de la pandemia de COVID-19 en el disfrute del derecho a la educación, garantizar la continuidad de la educación para todos y abordar las desigualdades en materia de educación, prestando especial atención a las niñas y a los niños en las situaciones más vulnerables y desfavorecidas.

- Coordinación con la Escuela Judicial Capacitación “Derechos Sexuales y Reproductivos como parte integral de los Derechos Humanos.” Desarrollar un espacio de formación y sensibilización para las personas servidoras y funcionarias de la Judicatura, Defensa Pública y Fiscalías del Poder Judicial de Costa Rica, a fin de que la institución asuma la responsabilidad que le compete en la aplicación y defensa de los derechos sexuales y reproductivos a través de los instrumentos internacionales de derechos humanos ratificados por el país. Atender lo establecido por la Corte Interamericana de Derechos Humanos en su sentencia conocida como Artavia Murillo y otros contra Costa Rica, 2012

en la que ordena el establecimiento de procesos de capacitación como recurso para la garantía de no repetición de vulneración de derechos.

Se cita: "El Estado debe implementar programas y cursos permanentes de educación y capacitación en derechos humanos, derechos reproductivos y no discriminación, dirigidos a funcionarios judiciales de todas las áreas y escalafones de la rama judicial, de conformidad con lo establecido en el párrafo 341 de dicha sentencia" "Dentro de dichos programas y cursos de capacitación deberá hacerse una especial mención a la presente sentencia y a los diversos precedentes del corpus iuris de los derechos humanos y derechos reproductivos y el principio de no discriminación" Descripción de acciones realizadas La capacitación "Derechos Sexuales y Reproductivos como parte integral de los Derechos Humanos" se lleva a cabo en las fechas: 3, 10 y 17 de junio con la participación de 15 personas funcionarias públicas del Poder Judicial y de la Defensoría de los Habitantes.

Como es requisito para el buen desarrollo de esta actividad, antes de la ejecución de la capacitación se realizan sesiones de coordinación con el equipo facilitador, la persona gestora y asesora curricular de la Escuela Judicial para la revisión correspondiente de la propuesta metodológica y la actualización temática en su versión virtual. Dicho proceso de capacitación es de participación y se lleva a cabo en sesiones sincrónicas mediante la utilización de la plataforma TEAMS, en un horario de 7:30 a 12 md.

Se trata de una actividad que promueve el intercambio entre las personas participantes y facilitadoras a través de actividades como

charlas dialogadas, vídeo foro, análisis de notas de prensa, construcción y análisis de situaciones fácticas. Para esta edición, se realizaron ajustes metodológicos a partir de las experiencias anteriores con el fin de aprovechar el uso del tiempo. En tal sentido, se decide sólo realizar trabajo en grupos en una de las sesiones ya que en la práctica se requiere de mucho tiempo en la organización de las mismas, sobre todo para las personas que nos están familiarizadas con el uso de la plataforma TEAMS.

Desde el Instituto de Educación en Derechos Humanos se ha venido insistiendo en la importancia de lograr estabilidad del equipo facilitador para asegurar la articulación del trabajo y el seguimiento al análisis y discusiones de los contenidos abordados.

De tal forma se considera muy positivo haber logrado la consolidación de la participación de las siguientes personas profesionales como integrantes de dicho equipo facilitador. Personas integrantes del equipo facilitador: Dr. Marco Vinicio Boza, Comité de Bioética del Hospital Calderón Guardia, Msc. Rebeca Gallardo Barquero. Defensoría de los Habitantes, Licda. Karina Chaves Vega Poder Judicial, MSc. Raymond Porter Aguilar. Poder Judicial y la Licda. Inti Ardón Morera. Defensoría de los Habitantes. La posibilidad de contar con un equipo facilitador interdisciplinario apoya la propuesta integral de aprendizaje en la que se abordan los derechos sexuales y reproductivos y los estándares del derecho internacional de los derechos humanos desde enfoques socio cultural, de género, desde la bioética y desde el enfoque jurídico.

Las temáticas que se abordan en dicha experiencia de capacitación involucran el análisis socio-histórico de la sexualidad, mandatos culturales, estadísticas en salud sexual y reproductiva, aspectos técnicos y bioéticos de las técnicas de reproducción humana asistida, derechos sexuales y derechos reproductivos y los principios de libertad, inviolabilidad del cuerpo y autonomía, estándares establecidos por la Corte IDH en el caso Atala Rifo vs. Chile, estándares establecidos por la Corte IDH en el caso Artavia Murillo vs. Costa Rica, estándares establecidos en la Opinión Consultiva 24, análisis de argumentos y falacias en el debate jurídico sobre Fecundación In Vitro, análisis lingüísticos y de contextos en la toma de decisiones en la función pública. Continuidad del proceso de Capacitación "Derechos Sexuales y Reproductivos como parte integral de los Derechos Humanos" es un proceso permanente y coordinado. En el segundo semestre del presente año se realizará otro proceso de capacitación en el mes de octubre y con las mismas características descritas. Por parte de la Escuela Judicial se prevé un esfuerzo mayor en la convocatoria con el fin de contar con más personas participantes y aprovechar toda la plataforma ya instalada. 49 Asimismo, por parte del Instituto de Educación en Derechos Humanos se divulgará la oportunidad de participar en dicha experiencia de aprendizaje con otras instancias públicas.

- Coordinación con el Centro de Formación e Investigación Hacendaria, CIFIH Capacitación "Derechos de las mujeres, por una vida libre de violencia" Generar un espacio de intercambio y aprendizaje para identificar alcances y pendientes en el reconocimiento de los derechos

humanos de las mujeres para garantizar una vida libre de violencia de género. Descripción de actividades realizadas La capacitación “Derechos de las Mujeres, por una vida sin violencia” se realizó en las fechas: 22, 24 y 26 de febrero, en horario de 8 a 11 de la mañana de manera sincrónica y a través de la plataforma TEAMS. En dicha experiencia de aprendizaje participaron 25 personas representantes de instituciones públicas. Los contenidos abordados en este espacio de aprendizaje fueron: Las luchas y los avances para la garantía y protección de los Derechos Humanos de las mujeres, los Sistemas de protección de los Derechos Humanos, el análisis sobre algunas situaciones de vulneración de los derechos humanos y la violencia hacia las mujeres, información sobre investigaciones y casuística que atiende la Defensoría de la mujer, información sobre el Sistema Nacional de atención y prevención de la violencia contra las mujeres de todas las edades, y PLANNOVI.

Las Masculinidades y los retos para los cambios culturales hacia una vida libre de violencia mayor justicia e igualdad, sobre los desafíos y responsabilidades en la función pública para trabajar por una vida libre de violencia hacia las mujeres. La experiencia de aprendizaje contó con el apoyo de personas invitadas como expositoras: Laura Fernández de la Defensoría de la mujer de la Defensoría de los Habitantes, DHR Erick Quesada de la Red de Hombres por la Igualdad de Género en el Sector Público y Darcy Araya del INAMU.

- Red de Educación en Derechos Humanos, REDH La REDH sostiene como propósito principal articular y fortalecer acciones para la educación en derechos humanos y así, potenciar a través del trabajo colectivo de

las diversas instancias representadas, el impacto de sus iniciativas contribuyendo en el cumplimiento de los compromisos y obligaciones del Estado en la promoción de las libertades y los derechos humanos fundamentales en nuestro país. Descripción de actividades realizadas En el primer semestre del 2021, desde el Instituto de Educación en Derechos Humanos se realiza un nuevo esfuerzo de convocatoria dirigido a ampliar la 52 participación de instituciones en la REDH. De tal forma, se envía invitación formal a instancias identificadas como estratégicas para la labor de educación en derechos humanos.

Como resultado de dicho esfuerzo, se incorporan en la REDH las siguientes personas representantes de diversas instancias: Alicia Fonseca Elizondo del Departamento de Investigación del Instituto de Desarrollo Profesional del MEP. Daniela Valverde Arias por la Comisión Nacional de Asuntos Indígenas, CONAI. Jorge Alberto Ballesteros Rojas de la Dirección de Recursos Tecnológicos en Educación del MEP. Jacqueline García Fallas del Instituto de Investigación en Educación de la UCR. Shirley Chaves Chavarría del Centro de Capacitación y Desarrollo, CECADES de la Dirección General del Servicio Civil. Maureen Urieta Nestoza del Centro de Investigación y Formación Hacendaria. Olga Guevara Álvarez de Educología CIDE de la Universidad Nacional. Karla León Solano por la Academia Nacional de Policía y Andrea Monge García de la Asociación Gerontológica Costarricense. Actualmente la REDH cuenta con 29 personas integrantes y 19 instancias representadas. En las primeras reuniones del año se propone organizar el trabajo de la REDH en Comisiones con tareas específicas: Comisión

de seguimiento al micro sitio web de la REDH, Comisión para la propuesta de un módulo básico en derechos humanos, Comisión para la propuesta del 10 de diciembre, Día internacional de los derechos humanos y Comisión de seguimiento para una política o plan de educación en derechos humanos. Las reuniones mensuales también han constituido una oportunidad para la capacitación interna, en el mes de marzo se realiza una inducción a las personas que se incorporan por primera vez, en abril se expone sobre los elementos básicos del Enfoque Basado en Derechos Humanos propuesto por el Alto Comisionado de las Naciones Unidas , en mayo se trabaja sobre los derechos de las personas con discapacidad y en los meses de junio y julio se realiza un análisis del impacto de la educación en derechos humanos dentro de la realidad nacional, en estas dos últimas ocasiones se contó con la colaboración del señor Jorge Padilla representantes del Instituto Interamericano de Derechos Humanos, IIDH.

Preguntas Frecuentes sobre el Enfoque de Derechos Humanos en la Cooperación para el Desarrollo, Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, Nueva York y Ginebra, 2006. 53 Es importante agregar que el espacio del grupo de whatsapp de la Red de Educación en Derechos Humanos, constituye una plataforma a través de la cual se comparten múltiples actividades de capacitación como charlas virtuales, seminarios, video foros y por tanto es un recurso de gran valor tanto para la difusión de dichas actividades como oportunidad para la participación activa en los espacios de formación y análisis que se divulgan. Continuidad del proceso El espacio

de la Red de Educación en Derechos Humanos Espacio que se fortalece y madura desde el año 2014, en el segundo semestre se estará dando seguimiento al trabajo en comisiones y a la capacitación interna.

- Coordinación con el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados, ACNUR Potenciar la protección de los derechos de las personas refugiadas o solicitantes de refugio, a través del fortalecimiento de la coordinación entre el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para las personas Refugiadas y la Defensoría de los Habitantes de la República de Costa Rica. Descripción de Acciones Realizadas Durante el primer semestre del 2021, se realizan sesiones de coordinación para contar con un plan de trabajo consensuado entre ambas instancias (ACNUR y DHR). En dicho Plan se prioriza a partir de las necesidades que identifican en el intercambio directo con las personas refugiadas y solicitantes de refugio. Para la coordinación ha sido fundamental contar con el trabajo interáreas de la Defensoría con representación de la Dirección de Igualdad y No Discriminación a cargo de Andrea Hidalgo, de la Dirección de Oficinas Regionales por parte de Vivian Medina y del Instituto de Educación en Derechos Humanos por parte de Jackeline Romero e Inti Ardón. Dentro de dicho plan de trabajo se establecen líneas básicas para el trabajo: Realizar un proceso evaluativo sobre las principales brechas de protección que enfrenta cada población. (Personas refugiadas y solicitantes de refugio) Creación de un plan de trabajo de capacitación conjunta que permita el desarrollo de fortalecimiento de capacidades de instituciones públicas y otros actores relevantes.

Difusión de los mecanismos de denuncia de la DHR a través de sesiones informativas virtuales. Continuidad del proceso A partir del plan de trabajo elaborado, durante el segundo semestre se realizarán dos sesiones de capacitación sobre el acceso a derechos de las personas refugiadas y solicitantes de refugio en Costa Rica, dirigidas a personas representantes de instituciones públicas y organizaciones no gubernamentales. Asimismo, se llevarán a cabo dos actividades de capacitación en la zona norte del país.

- Coordinación con la Comisión Nacional de Asuntos Indígenas, CONAI Contribuir a fortalecer las capacidades del funcionariado de la Comisión Nacional de Asuntos Indígenas, a través de espacios de capacitación y para el mejoramiento del servicio que brindan dirigido a la garantía de los derechos de las personas y pueblos indígenas. Descripción de Acciones Realizadas En mayo del 2021 se lleva a cabo 1 actividad virtual de capacitación dirigida al personal técnico y administrativo de la Comisión de Asuntos Indígenas, CONAI en total participan 15 personas, abordando el contenido de la aplicación del Enfoque Basado en Derechos Humanos, a partir de la propuesta del Alto Comisionado de Naciones Unidas. Durante el mes de abril se llevaron a cabo 2 actividades de capacitación con las personas promotoras indígenas quienes son parte del funcionariado de la CONAI. En dichas actividades participaron 7 personas promotoras indígenas y se abordaron contenidos sobre las competencias y funciones de la Defensoría de los Habitantes, así como los compromisos y responsabilidades de las

personas funcionarias públicas en el respeto, la protección y la garantía de los derechos humanos.

Las personas promotoras indígenas viven en los territorios indígenas y su labor fundamental consiste en realizar los trabajos locales y servir de enlace con la institución para procurar una mejor identificación de las necesidades en las comunidades. Continuidad del proceso 55 En atención a las necesidades de capacitación identificadas por las personas promotoras indígenas, se propone para el segundo semestre una amplia propuesta de conversatorios en los que las personas promotoras indígenas de la CONAI y otras alianzas estratégicas puedan contar con espacios de intercambio con representantes de instituciones públicas para conocer los programas, proyectos y directrices orientadas a garantizar los derechos de las personas y pueblos indígenas y así continuar fortaleciendo capacidades para el cumplimiento de sus funciones.

- Consejo de mayores indígena Ngöbe de Conte Burica Corresponde al Objetivo Operativo del PAO, OP4. Capacitar y acompañar las iniciativas de diálogo entre Consejos de Mayores y grupos legítimos de los pueblos indígenas de la Zona Sur, con el propósito de contribuir a fortalecer la incidencia política y el diálogo con las instituciones, en procura de la solución de los problemas y necesidades definidas como estratégicas en los pueblos indígenas de referencia. Descripción de acciones realizadas En seguimiento al proceso para contribuir a fortalecer las capacidades del Consejo de Mayores Ngöbe de Comte Burica, en el mes de abril del 2021 se lleva a cabo una gira al territorio coordinada entre la Dirección

de Igualdad y No Discriminación y el Instituto de Educación en Derechos Humanos de la Defensoría de los Habitantes, se realizaron dos actividades presenciales. La primera actividad fue de capacitación dirigida al Consejo y a personas invitadas participaron 25 personas.

En la segunda actividad la Defensoría participa en calidad de observadora ante el informe de avance sobre el Plan de Recuperación de Territorios Indígenas por parte del INDER, en esta segunda actividad participan 23 personas incluyendo representantes de la Asociación de Desarrollo Indígena y el Consejo de Mayores. Algunas de las temáticas abordadas por parte de la Defensoría de los Habitantes: Se refuerzan la información sobre las competencias y funciones de la Defensoría de los Habitantes. Se brinda a cada una de las personas presentes un ejemplar del Convenio 169. Se refuerza la información sobre cómo y dónde presentar una solicitud de intervención ante la Defensoría de los Habitantes.

Además, se informa sobre las situaciones de vulneración de derechos en las que se deben realizar las gestiones previas a la solicitud ante la Defensoría y las instancias correspondientes en las 56 instituciones públicas. Se comparte también las situaciones en las que dichas gestiones ante la Defensoría de los Habitantes, tienen un trámite rápido por tratarse de situaciones que requieren de atención inmediata. Se comparten experiencias, desafíos y fortalezas que han atravesado los Consejos de Mayores y otras organizaciones de los pueblos indígenas en otros territorios con el fin de compartir lecciones aprendidas. Se comparte información sobre los recursos legales con los que se cuenta

en la defensa de los derechos de los pueblos indígenas, así como también se plantean los pendientes que aún son desafío para en avance normativo y reglamentario. Durante el primer semestre del presente año se atienden vía whatsapp y de manera permanente solicitudes de información por parte del Consejo de Mayores Ngöbe de Comte Burica. Asimismo, se tramitó internamente ante la Dirección de Admisibilidad de la Defensoría de los Habitantes una denuncia presentada durante la gira realizada y relacionada con acciones realizadas por el Patronato Nacional de la Infancia. Continuidad del proceso Se identifica la necesidad de apoyar al Consejo de Mayores Ngöbe de Comte Burica para ampliar su red de apoyo y sus contactos con alianzas estratégicas de manera que puedan continuar su ruta en fortalecerse como organización.

- Asociación Monte de Oca Accesible, MOA Corresponde al Objetivo Operativo del PAO, OP8. Aportar en la capacitación hacia las personas integrantes de organizaciones de la Sociedad Civil de Montes de Oca, para promover la incidencia en la garantía de la accesibilidad universal en espacios públicos. Descripción de acciones realizadas A partir de una labor de escucha a los intereses y objetivos de la Asociación, se realizaron 5 sesiones de capacitación virtual (15 y 29 de abril, 6,20 y 27 de mayo) de 2 horas 30 minutos cada una y dirigidas a las personas integrantes de su Junta directiva y abordando temáticas sobre: Competencias de la Defensoría de los Habitantes y mecanismos para la solicitud de intervenciones, seguimiento a la situación de acceso a los derechos de la señora Gilda Segreda con la participación de profesional Mariela Matarrita por parte de la Dirección de Igualdad y No

Discriminación de la DHR, Nueva Agenda Urbana y Ciudades Accesibles con la 57 colaboración de Hazel Díaz de la Dirección de Gobernanza Pública de la DHR y construcción de mensajes desde el enfoque de accesibilidad universal, con la colaboración de Karla Araya Orozco del Consejo Nacional de Personas con Discapacidad, CONAPDIS. Continuidad del proceso Para el segundo semestre del 2021 desde el Instituto de Educación en Derechos Humanos de la DHR, se acompañará a la Asociación a realizar una actividad de divulgación sobre los derechos humanos y los espacios públicos en el cantón. Asimismo, se colaborará con la Asociación en la consolidación de alianzas estratégicas para el logro de sus objetivos.

- Sub Comisión de Diálogo con la Sociedad Civil de la CIIDDHH Corresponde al Objetivo Operativo del PAO, OP.10. Fortalecer las capacidades de los actores claves en el diálogo requerido para garantizar la participación ciudadana en los exámenes del país, ante los Sistemas de Protección y Promoción de DH, Universal y Regional. Descripción de acciones realizadas Se llevan a cabo sesiones de trabajo conjunto para la elaboración del Formulario de inscripción consensuado que será utilizado en la próxima convocatoria a organizaciones de la sociedad civil las cuales tengan interés y disposición de formar parte de la Entidad Permanente de Consulta de la Sociedad Civil ante la Comisión CIIDDHH que coordina el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto. En las sesiones de trabajo participaron 6 personas representantes de las organizaciones de la sociedad civil debidamente asignadas para el proceso y las instituciones que conforman la Sub Comisión de Diálogo

con la Sociedad Civil coordinada por Cancillería, el INA, el INAMU, el Ministerio de Seguridad y la Defensoría de los Habitantes. Continuidad del proceso Para el Instituto de Educación en Derechos Humanos es fundamental dar seguimiento a la implementación del Mecanismo en cuanto los pasos necesarios se hayan alcanzado. En tal sentido, se continúa participando en calidad de observadora y garante del proceso de participación de las Entidad Permanente de Consulta ante la Comisión interinstitucional para el seguimiento e implementación del Mecanismo de 58 participación y consulta de la Comisión Interinstitucional para el Seguimiento e Implementación de las Obligaciones Internacionales de Derechos Humanos (CIIDDHH) con la Entidad Permanente de Consulta (EPC)

- Grupos de mujeres Alto Chirripó Este proceso se inicia a partir de una solicitud planteada a la Defensora de los Habitantes por parte de la Asociación de Desarrollo Integral ADI Reserva Indígena Cabécar de Alto Chirripó para participar de un proceso de capacitación dirigido a un grupo de mujeres de diferentes comunidades del territorio. Contribuir al fortalecimiento de las capacidades de mujeres indígenas para la defensa de sus derechos, la participación y la organización. Descripción de acciones realizadas En un primer momento se llevan a cabo espacios para la coordinación del cronograma, los contenidos y las posibilidades para la realización de actividades presenciales. Las actividades presenciales son la única opción para dar posibilidad a que todas las mujeres que integran el grupo puedan participar debido a que no todas cuentan con dispositivos electrónicos y tampoco se cuenta con

estabilidad en la conectividad a internet. Se acuerda que desde el Instituto de Educación en Derechos Humanos de la DHR se faciliten espacios de capacitación abordando: ¿Qué es la Defensoría de los Habitantes? ¿Cuál es el trabajo de la Defensoría de los Habitantes?, Los Derechos Humanos en nuestra vida y en nuestro idioma, Derechos de los pueblos indígenas, Convenio 169, Nuestras Realidades, Alianzas institucionales y comunales para defender y promover nuestros derechos, retos para la participación de las mujeres, Nuestras fortalezas como lideresas en comunidades indígenas. El proceso dio inicio dividiendo el grupo para poder cumplir con las disposiciones sanitarias para la prevención del contagio de la COVID-19 Se realizaron 2 actividades de capacitación los días 9 y 16 de abril con la participación en total de 55 personas participantes.

El proceso tuvo que suspenderse temporalmente debido a la agudización de la crisis por la pandemia. 59 Considerando la importancia de mantener el contacto y la motivación de las mujeres participantes se abrió un grupo de whatsapp coordinado por una representante de la ADI en el que ya se ha logrado incorporar a 32 mujeres y a través de este medio se ha divulgado material audiovisual sobre los Derechos Humanos, material audiovisual sobre el Convenio 169 de la OIT y una conferencia TED de la lideresa indígena guatemalteca, Aura Leticia. Continuidad del proceso Se espera para el segundo semestre del 2021 y si las condiciones sanitarias lo permiten, realizar las 4 actividades de capacitación que estarían pendientes de acuerdo al cronograma acordado. Asimismo, se considera oportuno propiciar y acompañar las

gestiones necesarias para que desde el grupo de mujeres se puedan establecer vínculos estratégicos con representantes de otras instituciones y organizaciones que puedan apoyarles en el logro de sus objetivos.

- Iniciativa de transparencia en la construcción de obra pública (CoST-CR). Este proyecto está dirigido al cumplimiento permanente de las obligaciones nacionales e internacionales alrededor de la transparencia, eficiencia, efectividad y eficacia en la ejecución de obra pública en el país. Se trata de transparentar la gestión de proyectos de infraestructura durante todo su ciclo de vida, desde su planteamiento inicial hasta los efectos de su operación, cuyo concepto involucra el acceso a la información, participación ciudadana y la rendición de cuentas, permitiendo el adecuado manejo de los fondos públicos destinados a financiar las obras, mediante la divulgación de información básica del proyecto, la validación de la información divulgada que permita su comprensión y la participación de diversos sectores con especial énfasis en la fiscalización social sobre desempeño de las instituciones públicas en la creación de este valor público. En este sentido es que la Defensoría de los Habitantes tiene el propósito de apoyar en la divulgación de la información de esta iniciativa CoST a través de capacitaciones dirigidas a funcionarios de las municipalidades y a diferentes organizaciones de la sociedad civil en diferentes regiones del país, con el fin de dar a conocer los alcances y la finalidad de estas iniciativas multisectoriales, basadas en las mejores prácticas internacionales.

El objetivo es contribuir en la formación de actores claves sobre el papel que pueda desempeñar la ciudadanía en desarrollar capacidades para ejercer procesos de control sobre las actuaciones del Estado que benefician positivamente al país. 60 Esta acción la lleva a cabo el Instituto de Educación en Derechos Humanos en coordinación con la Dirección de Gobernanza Pública, en la participación de la divulgación de las diferentes actividades de capacitación sobre la Iniciativa de transparencia en la construcción de obra pública y la plataforma digital de MIDEPLAN sobre Mapa Inversiones, en este período 2021. Se han realizado tres capacitaciones en forma presencial en Liberia, La Cruz y Nicoya, con una asistencia de 71 participantes entre funcionarios públicos de las municipalidades y sociedad civil de las diferentes comunidades.

- Cátedra “Constitución, sufragio y fortalecimiento institucional” El diálogo permanente entre la organización ciudadana y las instituciones públicas, es uno de los elementos esenciales en una democracia como la costarricense que se acerca a la celebración de su Bicentenario como República Independiente. Es en el marco de la Segunda Actividad Nacional de Rendición de Cuentas promovida por el Movimiento Ciudadano que Construye Territorios Seguros, y a una respuesta comprometida del Instituto de Formación y Estudios en Democracia del Tribunal Supremo de Elecciones, del Instituto de Capacitación y Formación Municipal de la Universidad Estatal a Distancia, del Departamento de Participación Ciudadana de la Asamblea Legislativa, de la Universidad de Costa Rica, la Universidad Nacional, la Comisión

para el Mejoramiento de la Justicia, la Defensoría de los Habitantes se conforma la Cátedra Constitución, sufragio y fortalecimiento institucional.

El objetivo de esta Cátedra es establecer un proceso permanente e interinstitucional de alfabetización política de la ciudadanía no partidista. Esto implica que todas las actividades que se desarrollen y los materiales que de la Cátedra se deriven deben tener como norte la claridad conceptual necesaria para que cualquier persona pueda comprenderlos. Esta no es una Cátedra académica sino una Cátedra de formación ciudadana. Si bien la coordinación de esta recae en el IFED, por decisión del grupo de trabajo, cada una de las organizaciones e instituciones involucradas asumen el compromiso de desarrollar todas las acciones para que esta Cátedra y su trabajo sea exitoso.

La Defensoría es invitada en el año 2020 nuevamente a participar en la "Segunda Actividad Nacional de Gala de Rendición de Cuentas y Evaluación de Resultados". Participa en el grupo de trabajo de Sufragio y legitimidad institucional. A partir del 61, esta actividad se conforma Cátedra "Constitución, sufragio y fortalecimiento institucional". En esta Cátedra ciudadana se están realizando diferentes actividades entre el 2020 y el 2021, como la construcción de un glosario o un documento conceptual con los conceptos señalados en la matriz, a partir de los materiales que cada una de las instituciones tienen, también que incluya la construcción unificada del concepto de participación ciudadana, democracia, política, político, etc., el desarrollo de una actividad

mensual, y por último una transcripción de las actividades para conformar una memoria final de la Cátedra.

A continuación, se presenta un desglose de las diferentes actividades que se han llevado a cabo en forma virtual a través de Facebook Live, con una participación de funcionarios públicos como sociedad civil de diferentes lugares del territorio nacional, para un total de 249 participantes. Actividad Fecha Institución Encargada Responsabilidad  
ciudadana en democracia del Bicentenario. 13 octubre 2020 Instituto de Formación y Estudios en Democracia del Tribunal Supremo de Elecciones. IFED Construyamos una cultura de participación ciudadana en Costa Rica. 4 de febrero de 2021.

Asamblea Legislativa, Departamento de Participación Ciudadana. Los territorios, un espacio para la participación ciudadana. 9 marzo 2021. Instituto de Capacitación y Formación Municipal de la Universidad Estatal a Distancia. UNED Autonomía, representación y autoridad: Hacia UNA universidad participativa. 13 abril 2021 Universidad Nacional. La Participación Ciudadana en el Poder Judicial de Costa Rica 11 mayo 2021 Comisión para el Mejoramiento de la Justicia. CONAMAJ Reflexión ciudadana sobre el Sufragio 15 de junio 2021 Territorios Seguros. 62 Derechos humanos y gobernanza para el fortalecimiento de la democracia es para la siguiente semana 7 de julio 2021 Defensoría de los Habitantes Actividades de capacitación del IEDH y acompañamiento a sociedad civil organizada en diferentes comunidades del territorio nacional. Durante este semestre, el Instituto de Educación en Derechos Humanos de la Defensoría de los Habitantes al igual que siempre ha

venido realizando actividades de capacitación en diferentes comunidades del país.

Este espacio de intercambio es fundamental y se aprovecha tanto para difundir nuestra labor como Institución Nacional de Derechos Humanos y los mecanismos para acceder a la defensa y promoción de sus derechos. Estas capacitaciones se llevan a cabo con sociedad civil organizada, y tiene como objetivo facilitar y compartir información sobre el quehacer de la Defensoría y proporcionar un espacio para reconocer las diferentes formas de la participación ciudadana con el fin de empoderar sus iniciativas en las comunidades.

En las actividades de capacitación de estas comunidades se utiliza una dinámica con el rompecabezas donde se ofrece imágenes de dos facetas de una comunidad. Una parte de un entorno contaminado de esa comunidad y el otro es un modelo que les gustaría que fuese su comunidad. Este contraste hace la labor pedagógica de hacer visible el mensaje educativo y elaborar así un diagnóstico participativo como se ven los derechos humanos en su comunidad, utilizando de modelo el rompecabezas y sus piezas, cuáles son sus carencias, cuáles sus limitaciones y cuáles sus posibilidades.

Se verifica el cumplimiento, en el modelo propuesto del rompecabezas, de los derechos humanos colectivos particulares o difusos en su entorno. Esta dinámica es muy enriquecedora para los participantes en donde se ven muy identificados con su comunidad. Siendo estas poblaciones de zonas lejanas, no siempre cumplen con las condiciones de trabajo que

se requiere ahora con la pandemia, es por eso que la coordinación es muy importante para que se lleven a cabo.

Estas capacitaciones, como son presenciales en particular, se acatan todas las medidas establecidas por el Ministerio de Salud respecto a la emergencia sanitaria COVID19. Se realizaron tres capacitaciones en las comunidades de Limón, Liberia y el Jobo en La Cruz, con una total de asistencia de 26 participantes.

- Fideicomiso de la carretera San José - San Ramón y la representación ciudadana. En cumplimiento del artículo 11 de la Ley No. 9292 "Desarrollo de Obra Pública Corredor Vial San José - San Ramón y sus radiales mediante fideicomiso", la Defensoría, asumió la responsabilidad de designar a dos personas integrantes de la sociedad civil, como titulares y dos como suplentes, dentro de la estructura de fiscalización, vigilancia y evaluación, función que cumplió con una metodología participativa, abierta y transparente.

En consideración con que de los cinco puestos que integran la estructura de fiscalización, el contar con dos representantes de organizaciones ciudadanas, nombrados en un proceso como el implementado por la Defensoría, constituye una ventana de oportunidad para una participación ciudadana efectiva, en el Comité de Fiscalización, Supervisión y Vigilancia del Fideicomiso. La Defensoría para garantizar una representación participativa, realiza actividades de consulta e información hacia las comunidades más cercanas al proyecto, sin dejar nunca de lado la información dirigida a la comunidad nacional. Se retoma el proceso de elecciones se realizaron nuevamente actividades

informativas con el propósito de que las organizaciones se motiven a participar y conozcan el procedimiento establecido.

- Capacitación a grupos vulnerables Entendemos por vulnerable a la población que no puede atender sus necesidades por sus propios medios, por lo cual necesita ayuda externa para salir adelante. En términos generales, la no satisfacción de las necesidades humanas fundamentales vuelve vulnerable a un individuo, a un grupo social o a una sociedad. Estas necesidades básicas, sólo se pueden satisfacer, si se resuelven a tiempo y correctamente, atendiendo desde la particularidad a cada una y así las acciones que se realicen se conviertan en verdaderos agentes de cambio. Para lograr este objetivo es necesario entender que hay grados en la intensidad de la vulnerabilidad, desde los aspectos sociales tales como la clase social, género, etnia, preferencias sexuales, biológicos como el sexo y la edad y las condiciones estructurales del contexto como la cultura, la política y la economía, todos estos determinan el grado de vulnerabilidad en que se encuentra cada caso.

En este sentido es preciso aplicar la interseccionalidad en el análisis del diagnóstico, para identificar desde donde se manifiesta la desigualdad para cada grupo vulnerable Desde el Instituto de Educación en Derechos Humanos, se dirigieron acciones con el objetivo de discutir y analizar diferentes contenidos relacionados con el tema, para ofrecer conocimientos y conceptos básicos de sensibilización y contribuir a la defensa de derechos humanos de estos grupos y con ello impulsar la capacidad de reacción-acción. En el marco del plan de contención para

el Coronavirus, la promoción y divulgación de derechos pasó de ser una alternativa a ser una necesidad para mantener los procesos de educación en derechos humanos con todos los sectores de la sociedad. A continuación, detallamos los grupos de atención prioritaria con los que trabajamos de forma sincrónica.

- Conferencia magistral “Enfoque Global de Sistemas para Eliminar la Violencia contra la Mujer”. Como lo ha venido manifestando la Defensoría de los Habitantes en los últimos años, para que el país cumpla con los objetivos de Desarrollo Sostenible relacionados con lograr la igualdad de género y empoderar a las mujeres y niñas, el Estado debe reconocer los derechos humanos de esta población y favorecer medidas que propicien el ejercicio en todos los ámbitos en los que se desarrollen. Esta conferencia magistral se realizó en el marco de la conmemoración del Día Internacional de la Mujer, con la participación como expositores, del Ministerio de la Condición de la Mujer, la Universidad Técnica Nacional, Centro de Investigación de la Mujer de la Universidad de Costa Rica y el Ministerio de Educación Pública .

Las expositoras propiciaron que las 52 personas conectadas, reflexionaron sobre la gravedad que representa la violencia contra las mujeres, la situación de desigualdad, discriminación, inequidad y los retos que se deben alcanzar para erradicar esta problemática y que la violencia de género puede adoptar diversas formas, lo que permite clasificar el delito, de acuerdo con la relación en que ésta se enmarca y ejercicio del poder que supone, en las siguientes categorías: violación sexual e incesto, asedio sexual en el trabajo y en las instituciones de

educación, violencia sexual contra mujeres detenidas o presas, actos de violencia contra las mujeres desarraigadas, tráfico de mujeres y violencia doméstica.

- Personas que viven con alguna discapacidad El Instituto de Educación en Derechos Humanos se dio a la tarea de invitar a más de setenta organizaciones que están trabajando en nuestro país, el tema de discapacidad para que participaran en el primero de una seguidilla de webinarios magistrales con el nombre “Equiparación de oportunidades para todas las personas con discapacidad” con el tema acceso al trabajo. 65 Se requiere que las personas con discapacidad tengan acceso efectivo a orientación técnica y vocacional, así como a oportunidades de empleo y promoción profesional, incluyendo el apoyo a oportunidades empresariales, empleo por cuenta propia, constitución de cooperativas y el inicio de empresas propias. Esta actividad se realizó con el objetivo de promover las acciones que se están realizando a partir de la declaratoria de emergencia nacional desde la CONAPDIS y el Ministerio de trabajo, con el tema oportunidades laborales para las personas con discapacidad. Los panelistas se refirieron a La legislación nacional en materia de equiparación de oportunidades para personas con discapacidad, a la Discriminación por discapacidad y a la Socialización de la discapacidad. En esta ocasión tuvimos a 58 personas conectadas simultáneamente en el Facebook live de la defensoría de los habitantes.

- Derecho a la salud de las personas que viven con alguna discapacidad En el segundo webinar las exposiciones se enfocaron en los diferentes servicios que ofrece la CONAPDIS, un análisis propiamente de la

legislación en materia de acceso a la salud y un grupo de la sociedad civil, ofreció experiencias en movilidad en nuestro país para las personas discapacitadas. Esta actividad permitió a las sesenta y dos personas conectadas analizar que a pesar de décadas de políticas públicas en materia de discapacidad, los ajustes que aún se deben operar en todos los diversos sistemas del entorno, son indispensables para que las personas con discapacidad y otras minorías alcancen un significativo nivel de desarrollo humano sostenible y para que en igualdad de condiciones puedan ejercer sus derechos y deberes ciudadanos. Lejos de ser una tarea concluida, es más bien un desafío constante. El logro más destacado de esta actividad fue presentar a las y los participantes a la persona en situación de discapacidad, como una persona que requiere ser analizada desde su condición de salud física, psíquica, intelectual, sensorial u otras. Entender que, al interactuar, esta persona enfrenta diversas barreras contextuales, actitudinales y ambientales y que precisamente se trae a discusión el tema para incidir en la participación plena y activa de las personas que viven con alguna discapacidad.

- Cuidados y atención de las personas Adultas mayores Las Naciones Unidas ha reconocido que hacen falta esfuerzos específicos para mejorar las condiciones de vida de los adultos mayores, incluyendo el acceso a los servicios de salud y atención a la dependencia. Este último punto es particularmente relevante, ya que los adultos mayores son más propensos que otras poblaciones a requerir de apoyo para realizar tareas básicas que la mayoría consideran como algo cotidiano y personal. Por

esta razón los derechos de las personas adultas mayores suponen una sensibilización estatal, social y gubernamental respecto a la situación de riesgo y vulnerabilidad de la que son sujetos.

Esta población se encuentra ligada a la concepción socio-cultural de su significado pues su figura es asumida como el deterioro o declive de las facultades humanas debido a que viene acompañada de cambios fisiológicos, biológicos y sociales que desde un punto de vista negativo desvalorizan la condición de los mayores subestimando sus capacidades, habilidades y su existencia en la comunidad. Para el Instituto de Educación en Derechos Humanos es muy significativo poner en análisis la normativa que cubre la protección y cuidado de las personas adultas mayores, por esta razón y en el marco del Día Mundial de Toma de Conciencia del Abuso y Maltrato en la Vejez", Res 66/127 de Naciones Unidas, realizó una conferencia denominada "Hacia un Sistema Nacional de Cuidados y la Atención de las Personas Mayores"

Las sesenta y dos personas conectadas escucharon exposiciones a cargo del CONAPAM, del Viceministerio de Desarrollo Humano e Inclusión Social y la Federación Cruzada Nacional del Anciano, planteando básicamente el desafío de que todas las respuestas sociales, económicas y humanitarias deben tener plenamente en cuenta las necesidades de todas las personas, desde la cobertura sanitaria universal hasta la protección social, el trabajo decente y las pensiones. La mayoría de las personas mayores son mujeres, que tienen más probabilidades de entrar en este periodo de sus vidas en la pobreza y sin acceso a la atención de

la salud. Las políticas deben estar orientadas a satisfacer sus necesidades.

Poblaciones Afrodescendientes Nuestro país es considerado por el mundo, como un país de libertad, de paz, de derechos e inclusive como uno de los países "más felices del mundo". Sin embargo, desde la edad antigua y en la actualidad, persisten deudas con las poblaciones llamadas "minorías".

En este contexto del siglo XXI, aún se tienen tareas pendientes para la puesta en marcha de políticas públicas que respondan a cualquier tipo de discriminación en la que viven algunos sectores de la población, en este caso la afrodescendiente. Esta charla denominada ¿Cómo ser parte de la lucha antirracista? Tuvo como objetivo contribuir con la declaración de las Naciones Unidas del Decenio de los Afrodescendientes (2015-2024), al realizar actividades enfocadas en la comunidad afro que reviste de importantes elementos culturales que deben ser valorados y preservados. A cargo de Karla Scott Bolívar, activista de defensa de la cultura afrodescendiente que difunde contenidos educativos e informativos que pretenden derribar los estereotipos que existen sobre la cultura afro. En esta oportunidad se contó con la sincronía de 54 personas, que tuvieron la oportunidad de realizar consultas relacionadas con el tema a la expositora y reflexionar los principales desafíos que enfrenta esta población que es la inclusión en la toma de decisiones, en el ámbito político, dentro de la educación y el de desaparecer ese estereotipo que tienen sobre las negras y los negros, de que negro es negativo, y luchar por la aceptación del aporte de la población negra en

este país con acciones encaminadas a erradicar el racismo de nuestras vidas.

- Funcionarios y funcionarias públicas El acoso sexual en un espacio laboral, es una manifestación de abuso de poder, habitualmente fundada en la discriminación de género, principalmente de hombres sobre mujeres, que se ve agravada al tratarse de un vínculo de poder formal entre distintas jerarquías laborales, ocasionando perturbaciones en el clima laboral al interior de los trabajos.

Este fenómeno se incrementa cada vez con más fuerza en la sociedad, e incluso en Costa Rica; a pesar de casi un año de la entrada en vigencia de la reforma procesal laboral la inspección de trabajo del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social ha recibido mayor cantidad de casos por hostigamiento laboral. Los talleres que se impartieron por medio de la plataforma virtual a 240 funcionarios y funcionarias del Ministerio de Obras Públicas y Transportes, tuvo como objetivo brindar a las personas funcionarias participantes, las características socioculturales del hostigamiento sexual, así como del acoso laboral, que permita garantizar los mecanismos administrativos para atender y erradicar dichas prácticas en la institucionalidad costarricense.

Este proceso de capacitación abrió un espacio para analizar conjuntamente el fenómeno del hostigamiento sexual así como del acoso laboral, como una manifestación sociocultural de abuso de poder, que normaliza el dominio y la violencia contra las personas, revisar el marco legal nacional e internacional en contra del hostigamiento sexual y acoso laboral en Costa Rica, así como las obligaciones estatales para

su cumplimiento y establecer las diferencias entre Hostigamiento Sexual y derivaciones hacia el acoso laboral. Establecer la ruta de denuncia y las responsabilidades legales administrativas para los casos que se denuncien en las instituciones nacionales.

- Premio Aportes al Mejoramiento a la Calidad de Vida Las Universidades Estatales, el CONARE y la Defensoría de los Habitantes crearon este certamen con el objetivo fundamental de reconocer y destacar aspectos y aportes positivos realizados por distintos sectores de la sociedad que inciden en el mejoramiento de la calidad de vida de las y los habitantes y que perfilan el tipo de sociedad que queremos construir como: solidaridad contributiva y de seguridad social, protección, conservación y uso sostenible de los recursos, integración del concepto de género, diversidad y el concepto de solidaridad en el más amplio nivel de aplicación.

En la edición del 2020 se recibieron 23 candidaturas, representando entre otros a proyectos de salud y productivos, proyectos ambientales de reforestación y rescate de especies; así como proyectos de acompañamiento en tiempos de pandemia. Acudieron también organizaciones sociales que están trabajando en el rescate de los valores culturales y emprendimientos de base solidaria. Dos logros significativos para esta edición fueron la cobertura de participación que se ha extendido a todas las provincias de Costa Rica, específicamente en zona rural y en el área metropolitana en zonas de escasos recursos y la digitalización total de todas las etapas del concurso. Este concurso sigue evidenciando que los derechos humanos y la calidad de vida celebran la

proyección social, el voluntariado y la insistencia de promover proyectos sociales formulados desde las comunidades que solo contribuyen a incrementar ese ideal alcanzable “la felicidad”.

- Red de Educación en Derechos Humanos La educación en derechos humanos es fundamental para abordar las causas de las violaciones de derechos humanos. Contribuye a empoderar a las personas, especialmente a las víctimas de abusos, para que aprendan a exigir el pleno respeto a los derechos humanos. Desde su creación la Red tiene como objetivo fundamental el enfoque de la educación en derechos humanos a través de las prácticas que se basan en una educación de valores universales que las personas deben plasmar en la vida cotidiana, con prácticas que privilegian la formación eminentemente jurídica. Estas prácticas parten de una realidad social y política, inscribiendo el conocimiento de los derechos humanos como la construcción de un saber en el marco de la lucha por la reapropiación ciudadana.

A parte de promover la integración de educación y la formación en derechos humanos en los planes de estudios y en los diferentes programas de formación que se imparten en nuestro país, se realizaron once actividades durante el año que permitieron llevar a discusión temas relacionados con discriminación, género, educación por y para los derechos humanos y niñez; además las instituciones que forman parte de la Red, tuvieron la oportunidad de difundir actividades como conferencias, charlas, videos, publicaciones, entre otros, que desde sus instituciones se realizaron durante el año. La Red de Educación en Derechos Humanos busca contribuir al reconocimiento y la garantía

como condiciones que hacen posible el ejercicio de los derechos. A través de los conversatorios y las diferentes actividades se colocan en discusión temas de interés público y responsabilidades estatales, porque, aunque la legislación actual es mucho más abundante y garantista en materia de derechos humanos, sigue habiendo vacíos importantes, en materia de capacidad institucional para garantizar derechos parece haber un mayor rezago e incluso retrocesos, a los cuales la Red busca llamar a converger para la construcción de esas capacidades.

A partir de la salida de la directora anterior del instituto a principios del año 2021, se llevó a cabo una revisión del PAO plateado para el año 2021 y se tomó la decisión de reformular algunas metas ya aprobadas del año anterior. Ya que, por ser un caso de excepción y una situación imprevista, la dirección a mi cargo a partir de enero del presente año hice un análisis profundo de la nueva guía de trabajo del Instituto y se necesitó hacer algunos ajustes a la nueva visión con la búsqueda de la optimización de los recursos para alcanzar a la mayor cantidad de poblaciones e instituciones en el tema de capacitación y divulgación de los derechos humanos.

## CONSEJO CENTROAMERICANO DE PROCURADORES Y PROCURADORAS DE DERECHOS HUMANOS

### Introducción

*"La paz sólo puede durar cuando se respetan los derechos humanos, cuando las personas tienen qué comer y cuando los individuos y las naciones son libres."*

Dalai Lama

Las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (INDH), en su calidad de organismos independientes y con mandatos amplios, de conformidad con los principios de París, realizan una labor vital en la promoción y protección de las garantías básicas para el respeto de la dignidad de las personas y sus demás derechos humanos, ya sea que actúen en el ámbito nacional, estatal o provincial.

Como presidenta del CCPDH Defensora de los Habitantes de Costa Rica, como Presidenta del CCPDH, periodo 2021-2022, puedo dar cuenta de un importante número de acciones y coordinaciones que fortalecieron la presencia y posicionamiento del CCPDH a nivel global.

Este informe es un testimonio documental y gráfico del acontecer y hechos relevantes durante un año de trabajo arduo y de importantes alianzas que serán de gran provecho para el trabajo en el futuro.

## **Convenios de Cooperación**

- Convenio CCPDH- Corte Interamericana de Derechos Humanos Corte IDH
- Convenio CCPDH- Comisión Cruz Roja Internacional CICR
- Convenio CCPDH- Comisión Nacional de los Derechos Humanos de México (CNDH).



## **ACUERDOS**

- I. Declaración de las Defensorías del Pueblo de Panamá, Ecuador, Costa Rica y Colombia sobre la Situación Migratoria en el Tapón de Darién. Colombia- Setiembre 2021
- II. Acuerdo de Migración y Derechos Humanos: Un abordaje regional entre Centroamérica y México.
- III. Adoptado en Puntarenas (Costa Rica), el 30 de abril del 2021.
- IV. Acuerdo Regional Sobre Movilidad Humana y Derechos Humanos: Un Abordaje Coordinado entre Instituciones Nacionales y Federales de Derechos Humanos de Centroamérica y México
- V. Adoptado en Puntarenas (Costa Rica), el 30 de abril del 2021  
Debemos migrar porque así lo deseamos, no por miedo, por hambre o dolor. Tenemos derecho a NO migrar cuando, así no lo queremos.

## **Atención de las Gestiones solicitadas por la Contraloría General de la República**

1. OFICIO DH-1728-2022, Dirigido a Jessica Víquez Alvarado. Gerente de Área. División de Fiscalización Operativa y Evaluativa. Área de Fiscalización para el Desarrollo de las Capacidades.

“Oficio 12688, DFOE-CAP-2264, referente a la comunicación de seguimiento de la gestión pública: Aplicación de Prácticas de Seguridad de la Información en las Instituciones Públicas. Se emite, el instrumento Aplicación de Prácticas de Seguridad de la Información en las Instituciones Públicas y el documento anexo 1, dentro del plazo establecido, correspondiente a la Defensoría de los Habitantes de la República, de acuerdo al contexto de declaratoria de estado de emergencia nacional en el Sector Público costarricense, por Decreto Ejecutivo número 43542-MP-MICITT y al desarrollo del proyecto de fiscalización por parte de la Contraloría General de la República, de tipo seguimiento de la gestión pública denominado aplicación de prácticas de seguridad de la información de la gestión pública, el cual tiene como objetivo determinar la aplicación de prácticas de seguridad de la información en las instituciones públicas, con el fin de generar insumos para promover mejoras en dicha gestión.

2. Oficio 7 de noviembre de 2022, OFICIO DH-2032-2022, dirigido a la Licda. Jessica Víquez Alvarado, Gerente de área. División de Fiscalización Operativa y Evaluativa. Área de Fiscalización para el Desarrollo de Capacidades. Contraloría General de la República en el cual se indica: De acuerdo con la solicitud de fecha 18 de octubre de los corrientes, mediante

oficio DFOE-CAP- 2590, referente al Índice de Capacidad de Gestión Financiera, adjunto encontrará el instrumento denominado "Formulario del Índice de Capacidad de Gestión Financiera" debidamente completado".

3. 01 de diciembre, 2022 DFOE-SEM-1928 Doctora Catalina Crespo Sancho Defensora de los Habitantes DEFENSORÍA DE LOS HABITANTES DE LA REPÚBLICA ccresposancho@dhr.go.cr correspondencia@dhr.go.cr Estimada señora: Asunto: Comunicación de finalización del proceso de seguimiento de la orden N.º DFOE-GOB-ORD-00001-2021, emitida por la Contraloría General de la República. Para su conocimiento y fines consiguientes, nos permitimos comunicarle que, como resultado del análisis efectuado a la información remitida por ese Despacho, y conforme al alcance establecido en lo ordenado por la Contraloría General, esta Área de Seguimiento determinó que esa Administración cumplió razonablemente la orden N.º DFOE-GOB-ORD-00001-2021, sobre las acciones realizadas para la dotación de recursos a la Auditoría Interna de la Defensoría de los Habitantes. En razón de lo anterior, se da por concluido el proceso de seguimiento correspondiente a dicha orden, y se comunica a esa Defensoría que a esta Área de Seguimiento no debe enviarse más información relacionada con lo ordenado por este Órgano Contralor en la referida orden. Lo anterior, sin perjuicio de la fiscalización posterior que puede llevar a cabo la

Contraloría General sobre lo actuado por esa Administración, como parte de las funciones de fiscalización superior de la Hacienda Pública.