

PRESENTACION

El Derecho a la Verdad

Al concluir otro año de labores aprovechamos la presentación del Informe Anual correspondiente al trabajo realizado entre el 1ero. de mayo de 1999 y el 30 de abril del 2000 para exponer ante la Asamblea Legislativa y la población en general, los hallazgos, señalamientos y conclusiones que derivan de la experiencia cotidiana en la protección de los derechos de los habitantes y sus relaciones con las instituciones del sector público.

Con la presentación de este Informe señalamos con seriedad y responsabilidad las situaciones que amenazan y vulneran gravemente los derechos de la población, planteamos propuestas con la aspiración de que contribuyan a corregir la inercia que prevalece entre los órganos de la administración activa y a contribuir para que los habitantes comprendan la importancia de superar la pasividad que les impide asumir un papel decisivo en la construcción de un futuro compartido.

Una vez más alertamos en torno a temas que exigen una atención especial y urgente. Estamos convencidos de que son asuntos en los que no hay lugar para la apatía y la indolencia. Señalamos situaciones cuya desatención no puede sino agravar problemas que afectan seriamente el bienestar de la población y la credibilidad en el régimen institucional.

Además, al igual que en años anteriores y utilizando como criterios de selección la recurrencia y reiteración de las quejas individuales, la naturaleza de los derechos lesionados, las características de la población afectada así como los efectos de la problemática sobre el sistema social, político y económico del país, en esta oportunidad encabezamos el Informe Anual con el desarrollo de 8 temas que exigen una atención prioritaria de parte de las autoridades competentes. En ese sentido, el Trato Ciudadano, los privilegios en el ejercicio de la función pública, las políticas públicas en materia de niñez y adolescencia, planificación urbana, contaminación ambiental, violencia contra la mujer y la situación de la población migrante son los temas que consideramos fundamental abordar en la memoria de este año.

Asimismo, en esta ocasión hemos identificado el "trato ciudadano" como el hilo conductor que cruza transversalmente los diversos temas que se abordan a lo largo del Informe.

Y es que la experiencia cotidiana nos lleva a afirmar que este ha sido un año particularmente revelador por las circunstancias específicas que lo caracterizaron y que golpearon a la sociedad en su conjunto. Fue un año que nos enfrentó a situaciones que hasta hace poco permanecían en el disimulo y que nos negábamos a reconocer en el marco de una dinámica social y política indiferente o abstraída de la realidad.

Las expresiones de protesta y descontento proliferaron entre grandes sectores de la población. Reclamos inusuales a la gestión de autoridades municipales que incluso incitaron a la desobediencia civil, la protesta de los pequeños agricultores y el período de manifestaciones más largo de los últimos tiempos por la aprobación en primer debate del proyecto ICE se produjeron en medio de señales gubernamentales contradictorias que se conjugaban entre el menosprecio o la provocación y los ofrecimientos de diálogo.

¿Estaremos atravesando sólo por una crisis de gobernabilidad institucional de la que se viene hablando desde hace varios años o se estará tratando a la vez de invisibilizar el surgimiento de una nueva cultura de divergencia en la que los habitantes están dispuestos a exigir participación, demandar el respeto a sus derechos y ejercer más control sobre sus representantes? Una cultura en la que el diálogo y la participación no sean una simple ficción y en la cual los habitantes participen efectivamente en la construcción del mañana.

El vigor de éstas expresiones, que se manifiestan en todos los ámbitos institucionales del gobierno nacional y local, podría ir en aumento. Ello es consustancial a una época de cambios económicos, sociales y políticos necesarios que el país entero reconoce como urgentes y que se han venido postergando por años. El desafío del régimen institucional estará así en su capacidad para conducir con inteligencia, equidad, honestidad y transparencia esta nueva dinámica social y política.

Lo que aquí planteamos no solo involucra a todas las instancias del sector estatal, sin distinción de período gubernamental o signo político: responde a una cultura del ejercicio del poder ya agotada pero todavía arraigada en ciertos sectores de nuestra realidad política.

Es una cultura que desconoce el diálogo como instrumento idóneo para la solución democrática de conflictos, que privilegia acuerdos furtivos frente a prácticas transparentes de negociación y que alimenta una actitud de suficiencia en la que la participación de los habitantes se pretende sea cada vez más residual. La cultura que propicia una sensación de deterioro que envuelve, cada vez con más fuerza, a autoridades políticas y habitantes. Las primeras al comprobar el agotamiento de los mecanismos tradicionales para la toma de decisiones y al ver cuestionada su legitimidad. Los segundos al encontrar agotadas las formas de relación con las instituciones, enfrentar la insatisfacción que deriva de lo cotidiano y confirmar la pérdida de confianza en lo público.

Es una coyuntura en la que la corrupción, la ausencia de una cultura de rendición de cuentas y la falta de transparencia en el ejercicio de la función pública, temas todos que señalamos como ejes en los Informes Anuales de los últimos tres años, parecen haber provocado un serio deterioro en el sistema. No en balde los mencionamos en cada ocasión como temas que debían ser atendidos con prioridad. No en vano llamamos la atención sobre las consecuencias que su postergación podría acarrear. No es otro el motivo por el que coincidimos con los esfuerzos que en esta misma dirección realizan otros órganos de control del Estado.

Al plantear como eje de este nuevo Informe el tema del "trato ciudadano", alzamos la voz para señalarlo como uno que desnuda sin ambages otro aspecto de la realidad y que se une a la corrupción y a la falta de transparencia en el ejercicio de la función pública para conformar un círculo nefasto que amenaza con destruir los fundamentos del régimen democrático.

El concepto de trato ciudadano alude a la necesidad de que el sistema institucional reconozca de manera efectiva su compromiso de hacer valer los derechos de todos los habitantes como parte del ejercicio cotidiano de la democracia. A este respecto conviene realizar algunas aclaraciones. En primer término debe establecerse con claridad que la referencia a lo "ciudadano" supera la definición jurídico constitucional del término para adoptar una visión más amplia que considere, lo que el Reglamento Ejecutivo de la Ley de la Defensoría de los Habitantes denomina "habitante", a saber, "*(...) todas las personas (...) domiciliadas o que se encuentran, en forma permanente o transitoria en el territorio nacional*".

Asimismo, debe considerarse que el examen del trato ciudadano se ubica en el contexto de las complejas relaciones entre los habitantes y las instituciones del sector público, relaciones que sitúan en un extremo lo que es propiamente el maltrato (omisión de respuesta, agresión verbal y/o física, atención deficiente, abuso de autoridad, inacción u omisión ante demandas planteadas) y en el otro lo que se refiere a la falta de capacidad institucional (infraestructura, recursos, normativa aplicable, ámbito de competencia, falta de perspectiva institucional en relación con la diversidad).

Cabe indicar, en ese sentido, que la vulneración al trato ciudadano constituye una constante que identifica buena parte de las gestiones que se plantean ante la Defensoría, independientemente de si se trata de pensiones, salud, carreteras o tarifas. Es un factor que está presente en todas las quejas aunque sea otra la pretensión primaria por la que los habitantes recurren a la institución.

Y es que el respeto al "trato ciudadano" no implica un cumplimiento automático o inmediato de todas las demandas y aspiraciones de la población. Ello resultaría irrazonable en virtud de las limitaciones económicas, legales o institucionales. Es así que, lejos de invisibilizar la existencia de imposibilidades materiales, lo que exigimos es el respeto del derecho de la población a estar informada sobre los asuntos que le son propios, sobre el manejo de sus instituciones y la disposición de los recursos que son de todos.

Falta de respuesta, agresividad, desgano, ineficiencia, arbitrariedad, abuso de autoridad, tratos desiguales, represalias y discriminación; son algunas de las conductas de maltrato ciudadano que más comúnmente denuncia la población. Basta leer dos de los temas de atención prioritaria, el de planificación urbana y el de contaminación ambiental, para encontrar dos ejemplos que reúnen en sí mismos todo lo que apuntamos como factores que vulneran el "trato ciudadano".

Se trata de situaciones que se reproducen en los más diversos temas, en relación con la generalidad de los grupos sociales y desde todos los ámbitos institucionales. Aparece, entonces, como una patología que permea el sistema y obstaculiza el ejercicio cotidiano de la democracia. Es la forma en la que se expresan las relaciones de poder y la concepción que de su ejercicio priva en el entorno político. Es un trastorno que vulnera la credibilidad en el régimen institucional y lesiona los derechos fundamentales de la población. Un cúmulo de errores, infracciones a la ley y actuaciones dolosas que concurren en una combinación para propiciar el cansancio, el desencanto y hasta el enojo de la población.

Sin duda, esta situación se ve alentada y agravada por otras situaciones que, al constituirse en agresiones directas a la legalidad, la justicia y la razón, minan la confianza en el sistema y socavan las bases mismas del régimen democrático. Una de estas situaciones tiene que ver con la existencia de privilegios en el ejercicio de la función pública que establecen desigualdades odiosas a favor de unos pocos, la mayoría de las veces haciendo uso de dineros que pertenecen a todos los costarricenses. ¿Qué otra reacción podría esperarse de una sociedad que además de enfrentar severas vulneraciones al "trato ciudadano" debe contemplar en silencio los abusos en que incurran las autoridades y los funcionarios en quienes ha delegado el ejercicio del poder?

La responsabilidad de hoy obliga a una lectura adecuada de cuanto ha ocurrido y de lo que tenemos por delante. El tiempo apremia para tomar decisiones y adoptar medidas. El mensaje se desprende con claridad. Las personas exigen que se respete su **derecho a la verdad**. Su derecho a reafirmar su historia, a construir su presente y a soñar su futuro.

Sandra Pizsk
Defensora de los Habitantes

Max Esquivel Faerron
Defensor Adjunto de los Habitantes

COMISION FACILITADORA PARA UN DIÁLOGO NACIONAL

1. Introducción

Este informe da cuenta de una de las tareas que es consustancial a la labor de la Defensoría de los Habitantes: su posibilidad de mediación, acompañamiento o facilitación en eventos que requieren de la intervención de instituciones o personas cuya independencia o credibilidad se convierten en condiciones de aceptación para las partes en conflicto.

Esta labor, muchas veces realizada en el ámbito de la misma Defensoría, entre ciudadanos o grupos con intereses contrapuestos, ha servido para restaurar diálogos interrumpidos o para explorar con los interesados nuevas vías de acercamiento.

Una premisa ha orientado permanentemente nuestra labor en este campo: la convicción de que el diálogo es siempre la mejor alternativa. Este diálogo, en su condición de instrumento, tiene sin embargo sus condiciones: respeto mutuo, igualdad de acceso a la información y un plazo en el tiempo.

Se parte, además, de que dos o más grupos o personas en conflicto no podrán aspirar a posiciones idénticas, a lo que hoy tan comúnmente se denomina consenso. Por el contrario, sus esfuerzos se deben concentrar en el acercamiento de posiciones, en la búsqueda de lugares comunes, de intereses compartidos, o de generación de nuevas alternativas.

Se parte, o al menos se aspira también, a distinguir cuál es el requerimiento de cada intervención: no es lo mismo acompañar que mediar, no es lo mismo mediar que facilitar. Cada papel tiene sus características propias y tanto los actores en conflicto como quien asume la responsabilidad de intervenir, deben tener las reglas claras.

2. Principales acciones

Se informa aquí, de manera resumida de las principales acciones realizadas por la Comisión Facilitadora integrada por la Iglesia Católica, los Rectores de las cuatro Universidades Públicas del país y la Defensoría de los Habitantes, con motivo de los acontecimientos ocurridos a raíz de la aprobación en primer debate del proyecto sobre el Instituto Costarricense de Electricidad.

Se informa en el mismo contexto de aquellas acciones que correspondieron a la Defensoría en esta coyuntura.

a. La unión de esfuerzos

La Iglesia Católica, el Consejo Nacional de Rectores y la Defensoría de los Habitantes han encontrado entre sí grandes coincidencias. Ello ha propiciado que en el transcurso de los últimos años la comunicación entre sus autoridades sea fluida y permanente.

Estas características permitieron que a partir del 22 de marzo las tres instituciones, representadas por el Padre Armando Alfaro, como delegado de Monseñor Román Arrieta, y posteriormente Monseñor Francisco Ulloa, el Doctor Gabriel Macaya, Rector de la Universidad de Costa Rica, el Doctor Alejandro Cruz, Rector del Instituto Tecnológico, el Doctor Jorge Mora, Rector de la Universidad Nacional, el Doctor Rodrigo Arias, Rector de la Universidad Estatal a Distancia, y Sandra Piszcz, Defensora de los Habitantes, emprendieran una evaluación permanente, prácticamente diaria, de los acontecimientos que se estaban suscitando. Lo anterior implicó el conocimiento de las diferentes posiciones, los puntos de divergencia o convergencia, y el acercamiento con personas que pudiesen contribuir a una salida pacífica del conflicto que se había iniciado días atrás.

Asimismo, dentro de lo que podría considerarse una tarea sistematizada, funcionarios de CONARE y de la Defensoría monitorearon toda la información disponible y contribuyeron en el desarrollo de los diferentes escenarios que se estaban perfilando.

b. Las labores paralelas

Durante los días transcurridos entre el 22 de marzo y el 4 de abril, cada uno de los integrantes de esta comisión desarrolló en forma paralela gestiones que le eran propias.

En lo que a la Defensoría concierne, es necesario señalar que a las tareas cotidianas se sumaron otras: la asistencia como observadores y mediadores en la manifestación del día jueves 23 de marzo, así como en los paros, bloqueos y otras actividades en los días subsiguientes.

c.El contexto de una participación: La manifestación del 23 de marzo

Tal y como lo consigna la prensa nacional, en los días previos a la manifestación, la Defensoría hizo llamados a la calma y a la utilización de los mecanismos institucionales y de diálogo para resolver el conflicto¹.

No obstante, los enfrentamientos violentos ocurridos en la tarde del 22 de marzo, especialmente en los alrededores de la Universidad de Costa Rica², motivaron la decisión de la Defensoría de intervenir como observadora en la marcha del día siguiente y así se le informó al señor Presidente de la República:

“Ante los acontecimientos que vive actualmente el país en relación con las manifestaciones públicas suscitadas en las últimas horas, la Defensoría de los Habitantes en cumplimiento del mandato legal que le ha sido encomendado, estará vigilante el día de mañana en la marcha que ha sido convocada por diversos sectores de la sociedad civil.

La labor de observación que hará la Defensoría se justifica en función de que esta Institución está llamada a ser garante del respeto a la integridad física y la libertad de expresión.

En virtud de nuestra función de contralor de legalidad de los actos de la función pública, respetuosamente me permito informarle al señor Presidente de nuestra posición, solicitándole a usted, disponer de todas las medidas que estén a su alcance para el celoso respeto de los derechos fundamentales consagrados tanto en nuestra Carta Política, como en los instrumentos de protección del Sistema Interamericano de los Derechos Humanos y del Sistema Universal de Protección de los Derechos Humanos.

Confiados en el espíritu civilista que caracteriza la idiosincracia costarricense, la Defensoría de los Habitantes apela al más alto sentido democrático para que la seguridad del país y de sus habitantes sea el norte de las medidas a adoptar durante esta coyuntura”.

En forma inmediata el señor Presidente dio respuesta a esta misiva:

“Doy respuesta a su oficio DH-190-2000 recibida vía facsimil, a las 5:45 pm de hoy, en la que expresa su deber de vigilancia en la marcha que ha sido convocada para mañana.

Corresponde al Gobierno ser garante de los derechos y libertades públicas de todos los costarricenses, lo que además es concordante con mi profunda convicción democrática, de respeto, tolerancia y concertación, según lo he demostrado en todos los actos de mi gestión como gobernante.

Apelo a usted para que la Institución a su cargo sea vigilante también de los derechos de los ciudadanos al libre tránsito, y de los derechos de los humildes policías a no ser apedreados.”

¹ La Prensa Libre, miércoles 22 de marzo del 2000.

² La Nación, jueves 23 de marzo del 2000.

Siendo esa la situación y habiendo informado al Gobierno de la República y a la opinión pública de nuestra determinación, funcionarios de la Defensoría debidamente identificados permanecieron en distintos sitios de la manifestación, interviniendo en algunas oportunidades para evitar pequeños brotes de violencia, especialmente en Ochomogo y en los alrededores de la Fuente de la Hispanidad.

Tal y como lo informan los distintos medios de prensa, la jornada transcurrió en un ambiente de respeto tanto de los manifestantes como de los miembros de seguridad pública.

d. Los Acontecimientos subsiguientes

Las protestas, los bloqueos y las manifestaciones que paralizaron muchas actividades en distintas partes de país, así como la huelga de hambre emprendida por cuatro estudiantes universitarios: Roberto Zamora, Dimitri Fernández, Albin Solano, y Josef Salazar, fueron noticia diaria en la prensa nacional.

Para la Defensoría, estos acontecimientos fueron no sólo parte del análisis cotidiano con los rectores y la Iglesia Católica, sino parte también de un nuevo quehacer: enfrentados a la tarea de contribuir en la protección de la libre expresión y la integridad de los manifestantes así como del derecho de los demás habitantes a la libre circulación y la no violencia, la Defensoría optó por apersonarse debidamente identificada en muchos de los disturbios.

Es justo sin embargo reconocer que, parte importante de esta labor fue facilitada y en algunos casos incluso promovida por las llamadas del propio Ministro de Seguridad, quien en una actitud de civismo, defendió su posición de evitar mayor violencia, aún en momentos en que, la presión de algunos sectores por actitudes más represivas, pesaba sobre sus espaldas.

e. El ofrecimiento a la opinión pública

Convencidos de que los sectores en conflicto privilegiaban en su mayoría la opción del diálogo, y de que existía una buena disposición para abrir espacios de acercamiento, el 30 de marzo, la Comisión integrada por la Iglesia, los Rectores y la Defensoría ofreció constituirse en

“Una instancia facilitadora de un primer encuentro, sin condiciones, entre los sectores involucrados, para la definición de una agenda con miras al establecimiento de un diálogo estructurado, respetuoso, transparente y propositivo del cual emerjan las alternativas de solución que el país espera y merece.”

Se definieron los mecanismos y los objetivos: de ser aceptado, el primer encuentro se realizaría el 3 de abril en la sede del Tribunal Supremo de Elecciones, en una sesión abierta a la prensa y cuyo objetivo sería *“conocer y analizar propuestas sobre un mecanismo que permita de inmediato la realización de un diálogo nacional estructurado sobre el fondo y la tramitación del proyecto de modernización y transformación del ICE.”*

Los puntos 6, 7 y 8 señalaban que *“la conformación del encuentro del día lunes 3 de abril de los corrientes ha sido cuidadosamente analizada por la Comisión teniendo presente que el clima de conflicto social que hoy vive el país amerita que todos comprendamos que es necesario dar un primer paso en la dirección del diálogo y la convivencia pacífica. Es por ello que insistimos en que posteriores etapas de la discusión de fondo, podrán hacer posible la integración organizada de otros sectores y/o personas”.*

Los sectores convocados serían cinco representantes del Gobierno, un representante del directorio de la Asamblea Legislativa y los jefes de fracción de los partidos políticos representados en la Asamblea, cinco representantes del Frente interno sindical del ICE, cinco representantes de grupos ambientalistas y cinco representantes de las federaciones de estudiantes, siendo que cada sector definiría a lo interno de sus organizaciones la representación.

f. El encuentro del 4 de abril

Aceptada la propuesta por todas las partes, el fin de semana que precedió a la reunión requirió nuevamente de múltiples conversaciones y concesiones.

Pero el 4 de abril, en la sede más simbólica de la democracia costarricense, el Tribunal Supremo de Elecciones, Monseñor Francisco Ulloa, nos unió en oración para dar gracias a Dios por la dicha de estar juntos como costarricenses alrededor de una mesa de diálogo.

Una jornada de catorce horas de negociación entre las partes, dio como resultado el levantamiento inmediato de las medidas de fuerza, la suspensión de la propaganda alusiva al tema y la formación de una comisión especial mixta que ha iniciado sus labores en el seno de la Asamblea Legislativa.

g. A manera de reflexión

Cuando pasada la media noche del 4 de abril cantamos emocionados el Himno Nacional, todos allí sabíamos que como en un parto, los primeros dolores habían pasado y una frágil y pequeña criatura había nacido.

Pero sabíamos también que nuevas y más grandes responsabilidades oteaban el horizonte: que había que superar desconfianzas, construir veredas y abrir nuevos caminos. Sabíamos también que el destino nos estaba ofreciendo una nueva oportunidad ... una esperanza

Introducción

En acatamiento del artículo 15 de la Ley de la Defensoría de los Habitantes de la República, Ley n.º 7319 de 17 de noviembre de 1992, y convencidos de que la rendición de cuentas es un deber cuando se ejerce un cargo público, el presente documento es un ejercicio comprensivo del período 1999-2000 durante el cual hemos realizado un esfuerzo que nos permitió profundizar en el estudio y análisis de los temas que se exponen. Explicamos cada uno de los asuntos con detalle así como cuanto acontece en relación con ellos, de manera que aspiramos a que se constituya, no solamente en una referencia sino en una propuesta de reflexión que propicie la discusión.

El informe ha sido estructurado en cinco capítulos. En el primero de ellos se hace alusión a aquellos casos que la Defensoría ha considerado prioritarios por su impacto y trascendencia sociales, pues involucran no solamente los derechos e intereses de muchos habitantes sino también bienes jurídicos cuya tutela ha implicado un análisis transversal de parte de la Institución.

De este modo, se incluye en el capítulo primero un novedoso tema cual es el de Trato Ciudadano que recoge las demandas de la ciudadanía costarricense que reclama un sistema político capaz de renovarse, más comprometido con el bienestar de sus habitantes, responsable en su gestión de administrador de los bienes públicos y de representante de los intereses de toda la población.

Convencidos de que la sociedad nacional merece un sistema que garantice a los habitantes la "igualdad entre iguales", la Defensoría se ha propuesto contribuir al planteamiento de una discusión que permita a los actores sociales comprender la importancia de eliminar privilegios que contribuyen a ahondar las diferencias. En un acápite se desarrolla el tema como también las acciones concretas que hemos tomado con el fin de cumplir tal objetivo.

Asimismo, una constante ha sido el conocimiento de la materia urbanística pues el desorden reinante en virtud de la despreocupación de las entidades competentes, ha vulnerado los derechos de los habitantes, en especial de los menos favorecidos de la sociedad. En efecto, la problemática, verbigracia, de las urbanizaciones de interés social pero también el abandono en que se encuentra esa parte tan importante del patrimonio nacional como lo es la zona marítimo terrestre, reflejan cuán negligentes son las autoridades. Las denuncias procedentes de diversos cantones del país simbolizan un problema de carácter nacional y, por tanto, es prioridad en nuestro diario quehacer.

La salud de los habitantes merece también atención especial pues del propio Estado se verifican omisiones y actuaciones que, en muchas ocasiones, atentan contra el derecho a la vida y a la salud. En estrecha relación con ello, la calidad del ambiente del país se deteriora día con día, incidiendo, de manera determinante, en la calidad de vida de los habitantes quienes se ven privados de poder gozar de un ambiente sano y ecológicamente equilibrado.

Por otra parte, somos conscientes de que el recurso humano más valioso que tiene Costa Rica es la niñez. Todos los niños deberían gozar de una condición que les permita un desarrollo humano integral. Sin embargo, la realidad del país nos dice otra cosa, y hoy, muchos niños son explotados sexual y laboralmente, degradándose su condición de seres humanos. Si queremos proteger el patrimonio más preciado, debemos involucrarnos en la problemática y contribuir a plantear soluciones que dignifiquen a los niños. Es obvio, pues, que sean ellos una prioridad en nuestro trabajo.

Nuevamente se debe hacer referencia obligada al tema de la violencia doméstica. La cantidad de mujeres víctima de maltratos ha llegado a un grado tal que los actos de agresión han cobrado varias vidas. Tenemos la obligación de reflexionar no solamente por la magnitud del problema sino porque la crueldad y el ensañamiento con que se cometen tales hechos, hablan de una sociedad enferma.

Dado que Costa Rica se caracteriza por ser un país receptor de población migrante, la Defensoría ha estimado como prioritario el tema de la migración partiendo de la protección y defensa de sus derechos. El proceso de amnistía migratoria y sus principales resultados es tema de especial atención.

En un segundo capítulo, la Defensoría de los Habitantes también rinde cuentas en relación con las acciones realizadas en temas que en otros años han sido prioritarios y que conservan ese carácter como lo son la Administración de Justicia, la educación pública, el desmantelamiento de los servicios de salud, los

pacientes sobreirradiados, la calidad del servicio de transporte remunerado de personas, el recurso hídrico, los Archivos Nacionales y el derecho a la pensión.

Las distintas Áreas de Defensa de la Defensoría de los Habitantes informan en el capítulo tercero las labores realizadas en el período transcurrido. En efecto, las Direcciones de Mujer, Protección Especial, Calidad de Vida, Control de Gestión Administrativa, Asuntos Económicos y Niñez y Adolescencia detallan el trabajo efectuado durante el año y hacen referencia a los casos que, por su trascendencia, merecen ser mencionados.

Convencidos de que solamente se es verdaderamente libre cuando se conocen los derechos que se tienen, la Defensoría ha realizado diversas actividades de promoción y divulgación de los derechos de los habitantes y es en el capítulo cuarto donde se incluye la información relativa a ello, haciendo especial mención a la puesta en práctica del Proyecto "Promoción y Difusión de Derechos Humanos en Comunidades Costarricenses" que, sin el invaluable apoyo del Gobierno amigo de Finlandia, hubiera sido imposible llegar de nuevo a todos los rincones del país.

Finalmente, en el informe de gestión incluido en el capítulo quinto, se mencionan las acciones desplegadas por la Dirección de Asuntos Jurídicos en el trámite de casos que penden ante la Sala Constitucional así como otras labores de interés, y la Dirección Administrativa reseña, entre otras cosas, el estado en que se encuentra el proyecto de construcción del edificio sede de la Defensoría. Para concluir, la Oficina de Prensa menciona sus labores, y en un acápite se incluye el informe estadístico que refleja el trabajo desarrollado por la Oficina de Admisibilidad y por la Institución en general.

INDICE

PRESENTACION

i

COMISION FACILITADORA PARA UN DIALOGO NACIONAL	iv
INTRODUCCION	viii

TEMAS DE ATENCION PRIORITARIA

CAPITULO I

A. Trato Ciudadano	
1. Introducción	1
2. El Trato Ciudadano como ejercicio cotidiano de la democracia	2
3. El contexto del Trato Ciudadano Colectivo	2
4. Factores constituyentes del Trato Ciudadano Personalizado	6
5. Consideraciones Finales	13
B. Privilegios	
1. Justificación	13
2. Concepto	15
3. Casos específicos	16
4. Conclusiones	29
C. Planificación Urbana: Desorden territorial	
1. Planificación Urbana	30
2. Zona Marítimo Terrestre	56
D. Contaminación Ambiental y Salud Pública	69
1. Contaminación de suelos y cuerpos de agua	70
2. Contaminación Atmosférica	77
3. Conclusiones	84
E. Políticas Públicas en Niñez y Adolescencia: ¿Asistencia o Prevención?	85
1. Antecedentes y planteamiento del problema. Las Políticas Sociales de la Niñez y la Adolescencia	86
2. La Inversión Social y el Modelo de Políticas Públicas en Niñez y Adolescencia	89
3. El escenario de los Niños, Niñas y Adolescentes de y en la Calle. Un llamado a la Sociedad Costarricense	90
4. Explotación Sexual Comercial Infantil y Adolescente	92
5. La explotación del Trabajo Infantil y Adolescente. El acceso a la Educación	95
6. Enfermedades prevenibles y otras condiciones de vulnerabilidad	96
7. Las políticas públicas y el deterioro en las condiciones de la Niñez y la Adolescencia	96
8. Conclusiones y recomendaciones	97
F. La violencia contra las mujeres, signo inequívoco de descomposición social: Una aproximación a la violencia intrafamiliar	98
1. Introducción	98
2. Fundamentos conceptuales	99
3. Las respuestas jurídicas a la violencia desde el ámbito del Derecho	

	Internacional y del Derecho Nacional	100
4.	La Violencia Doméstica: una de las formas de violencia generalizada en el país	103
5.	Estado de la situación	105
6.	La penalización contra la violencia doméstica: una necesidad impostergable	106
7.	Otras formas de incidencia	108
8.	Conclusiones	109
G.	Costa Rica, país receptor de población migrante: hacia el diseño de políticas públicas integrales.	110
1.	Introducción	110
2.	Del Proceso de Amnistía Migratoria y sus principales resultados	111
3.	Del estado de situación después de la amnistía	115
4.	Del estado general de la situación migratoria en el país	116
5.	Situación laboral de las personas migrantes en Costa Rica	119
6.	De la demanda de servicios de la población migrante	122
7.	Foro Permanente de Población Migrante	132
8.	Conclusiones y recomendaciones	133

SEGUIMIENTO DE TEMAS PRIORITARIOS

CAPITULO II

A.	Administración de Justicia: Instrumento al servicio de la Equidad Social	136
1.	Introducción	136
2.	Percepción de los habitantes sobre la Administración de Justicia y la necesidad de garantizar el acceso a la Justicia	138
3.	De las relaciones entre la Defensoría de los Habitantes-Poder Judicial	158
B.	La Educación Pública: ¿Gratuita, obligatoria y costeadada por el Estado?	159
1.	Subsidios y ayudas económicas para estudiantes de escasos recursos	161
2.	Transporte estudiantil	162
3.	Cuotas voluntarias	162
4.	Infraestructura y mobiliario	162
5.	Atraso en el giro de transferencias del gobierno	163
6.	Colegios nocturnos	164
7.	6% del Producto Interno Bruto para Educación	165
C.	Desmantelamiento de los servicios de salud	166
1.	Servicios de Cardiología	166
2.	Servicios de Resonancia Magnética y Ganmacámara	169
3.	Compra de medicamentos	170
D.	Caso de pacientes sobreirradiados	171
<i>E.</i>	<i>La Calidad del Servicio de Transporte Remunerado de Personas: de la queja a la reglamentación</i>	172
1.	El Modelo	174
2.	El Manual de Procedimientos	175
3.	El Reglamento	175
F.	El recurso hídrico: una visión integral	177
1.	Agua para consumo humano	177
2.	Alcantarillados	180
3.	Cuencas Hidrográficas	182

G.	Los Archivos Nacionales: Mucho más que una memoria histórica	182
	1. Sector Municipal	183
	2. Ministerios	184
	3. Sector Salud	184
	4. Otras Instituciones	185
H.	Derecho a la Pensión	185

INFORMES DE LABORES AREAS DE DEFENSA

CAPITULO III

A.	Dirección de la Defensoría de la Mujer	188
	1. Pensiones Alimentarias	189
	2. Ámbito de Salud	195
	3. Ámbito Laboral	198
	4. Poblaciones específicas	206
	5. Otras labores de la Defensoría de la Mujer	211
B.	Dirección de Protección Especial	212
	1. Personas Adultas Mayores	214
	2. Personas con discapacidad	239
	3. Grupos étnicos y multiculturalismo	260
	4. Población Indígena	267
	5. Población Migrante	280
	6. Población Joven	283
	7. Población BGLT	286
	8. Población Penitenciaria	290
	9. Seguridad de los Habitantes	300
	10. Administración de Justicia	304
	11. Función Policial	317
	12. Seguimiento a la investigación sobre el destino de las personas que desaparecieron en el barco Diana D en enero de 1984	331
C.	Dirección de Calidad de Vida	333
	1. Deficiencias en vacunación y suministro de medicamentos	334
	2. Análisis de los Equipos Básicos de Atención Integral de Salud (EBAIS)	336
	3. Caso del plomo en la sal de consumo humano	340
	4. Cobertura de pacientes portadores de VIH por parte del Instituto Nacional de Seguros	344
	5. Ética clínica. Investigación clínica con pacientes	347
	6. Patrimonio Histórico	354
	7. Desregulación en materia de productos químicos. Impacto en la Salud Pública	361
	8. Vivienda Popular y Políticas Públicas	366
	9. Caso de los Trabajadores Bananeros afectados por el DBCP	369
	10. Concurso Aportes al Mejoramiento de la Calidad de Vida 1999	370
D.	Dirección de Control de Gestión Administrativa	372
	1. Finiquito Convenio entre el Estado Costarricense y la Compañía Bananera de Costa Rica	375
	2. Promoción de marcas de cigarrillos utilizando deportistas de renombre e instalaciones destinadas a la práctica del deporte	379
	3. Responsabilidad de la Dirección General de Aviación Civil en materia de	

	Transporte Público Aéreo	382
4.	La constitución de una asociación administradora de acueducto rural, el aumento de tarifas, la instalación de medidores y la suspensión del servicio	384
5.	Servicios de transporte remunerado de personas en modalidad taxi	388
6.	Irregularidades en el uso de los fondos del programa DANEA	390
7.	Problemática sobre la explotación de patentes para el expendio de licores	392
8.	Cobro de cuota de mantenimiento y otros servicios en cementerios públicos	394
9.	Irregularidades por la operación en el país de una empresa de servicios de transporte internacional de personas	395
10.	Caso morosidad de las instituciones del Estado en el pago de las pólizas de riesgos del trabajo	396
11.	Labores de Notariado por parte del Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo y del Instituto Mixto de Ayuda Social	396
12.	Régimen de Riesgos del Trabajo	397
13.	Banco Anglo	400
E.	Dirección de Asuntos Económicos	403
1.	Sobre el tema de los combustibles	404
2.	En relación con las tarifas y la regulación de los servicios públicos	417
3.	Apoyo al Servicio de Emergencias 911	428
4.	Criterios emitidos por la Defensoría de los Habitantes sobre proyectos de ley con incidencia sobre los derechos e intereses económicos de los habitantes	428
5.	Defensa del consumidor en materia de precios	432
6.	Morosidad de la Caja Costarricense de Seguro Social	434
7.	Reorganización del Transporte Público	435
8.	Actividades de Promoción y Divulgación	437
9.	Temas en investigación	439
F.	Dirección de Niñez y Adolescencia	441
1.	Recepción y procesamiento de consultas, denuncias y quejas	443
2.	Promoción y acompañamiento de procesos sociales e institucionales dirigidos a la verificación de la aplicación de los derechos de la niñez y la adolescencia	449
3.	La exigibilidad de los derechos de la niñez y adolescencia. La participación social en el nivel comunitario	456
4.	Promoción, capacitación y difusión de los intereses y derechos de la niñez y adolescencia	460
 PROMOCION Y DIVULGACION DE LOS DERECHOS DE LOS HABITANTES		
 CAPITULO IV		
A.	Proyecto “ Promoción y Difusión de Derechos Humanos en Comunidades Costarricenses”	464
1.	Metodología de intervención utilizada	465
2.	Actividades Desarrolladas	467
3.	Actividades de Defensa	474
B.	Dirección de comunicación Institucional	477

PROYECCION INSTITUCIONAL

CAPITULO V

INFORME DE GESTION

CAPITULO VI

A.	Dirección de Asuntos Jurídicos	496
1.	Tramitación de expedientes ante la Sala Constitucional	496
2.	Trámites referidos al desalojo de los ocupantes del lote propiedad del Estado para uso de la Defensoría de los Habitantes	505
3.	De las certificaciones sobre denuncias para la tramitación de concesiones de transporte	506
4.	Estado de las investigaciones solicitadas por la Defensoría de los Habitantes al Ministerio Público	506
B.	Dirección Administrativa	507
1.	Recursos Humanos	507
2.	Actividades Informáticas	509
3.	Construcción del Edificio de la Defensoría de los Habitantes	511
4.	Archivo Central	511
5.	Auditoría de la Contraloría General de la República	512
6.	Asuntos Financiero-Contables	515
C.	Estadísticas	522
1.	Terminología	522
2.	Datos estadísticos Periodo Junio 1999-Abril 2000	523
D.	Prensa	534