

Capítulo 4

INFORME DE GESTIÓN

Este capítulo contiene cinco acápite el primero de los cuales se refiere a los ejes de acción que se impulsaron desde el inicio de este período. Para comenzar, se refiere al trabajo realizado por las cinco oficinas regionales de la Defensoría, el otro acápite señala las acciones de seguimiento realizadas en torno a algunas recomendaciones que se consignaron en el último informe de labores. También se analiza el esfuerzo realizado para consolidar el perfil de la institución como instancia de diálogo y facilitación de acuerdos en el proceso de reforma al régimen de pensiones de invalidez, vejez y muerte de la Caja Costarricense de Seguro Social. Por último, se hace referencia al criterio manifestado por la Defensoría de los Habitantes en virtud de las consultas planteadas por la Asamblea Legislativa sobre el contenido de diversos proyectos de ley.

En este mismo capítulo se informa de las actividades realizadas en coordinación con organismos y entidades internacionales, así como las acciones realizadas por la Dirección de Asuntos Jurídicos, la Dirección de Planificación y la Dirección Administrativa. Finalmente, se incorpora un análisis estadístico detallado del trabajo realizado por la Defensoría de los Habitantes.

A. EJES DE ACCIÓN

1. Las oficinas regionales de la Defensoría de los Habitantes

a. Presentación

Las oficinas regionales nacen con el objetivo de lograr que los y las habitantes puedan acceder a los servicios de la Defensoría de los Habitantes en una forma oportuna, eficaz e inmediata.

Al iniciarse el proceso de regionalización la meta estaba fijada en abrir cuatro oficinas en diferentes regiones con el objetivo de llegar a los habitantes con mayores necesidades. Por esta razón el proceso se inicia con el fortalecimiento de la oficina que se ubica en la ciudad de Liberia, Guanacaste, con el fin de que ésta atendiera las quejas de los habitantes de la Región Chorotega; posteriormente se procedió a la apertura de la oficina en Ciudad Quesada, en la región Huetar Norte, por cuanto se visualizó la importancia de que la zona fronteriza con Nicaragua se encontrara cubierta en su mayor extensión territorial, tomando en cuenta la problemática de las personas migrantes. Posteriormente se procedió a la apertura de la oficina regional Atlántica y a la oficina regional Brunca, regiones en donde se ubican la mayor cantidad de territorios indígenas y personas afrodescendientes.

La oficina ubicada en la Región Brunca, posee la particularidad que por la amplia extensión territorial que debe abarcar se hizo necesario atenderla con dos oficinas, una que se ubica en Pérez Zeledón y otra ubicada en lo que se ha conocido como la zona Sur Sur del país, que comprende los cantones de Golfito, Coto Brus, Osa, Buenos Aires y Corredores.

Inicialmente, la labor de las oficinas regionales se limitó a atender las consultas de los y las habitantes que se presentaban; luego se ampliaron las competencias de cada una de ellas con el fin de que su labor no sólo estuviera basada en la atención de consultas, sino que se

realizaran capacitaciones en materia de promoción y divulgación de derechos humanos. Estas actividades han llevado a que en las diferentes regiones ya se encuentren establecidos grupos debidamente capacitados y que conformen las redes de la sociedad civil.

Estos grupos y redes han permitido un contacto directo con las diferentes poblaciones, lográndose identificar y constatar las violaciones a los derechos e intereses de los habitantes, así como garantizar acciones inmediatas para atender la problemática expuesta por sus pobladores.

Esta relación estrecha, ha logrado establecer un vínculo de trabajo entre los y las habitantes, las instituciones públicas y la Defensoría.

Otro logro que se debe mencionar es que las quejas que se reciben en las diferentes oficinas regionales se tramitan y resuelven en su gran mayoría a nivel local, lo cual significa una solución inmediata a los problemas, lográndose con esta metodología evitar el traslado de asuntos a la sede central.

Asimismo, es importante hacer notar la estrecha colaboración que se ha establecido entre las oficinas regionales y las personas funcionarias de la sede central de la Defensoría de los Habitantes; aprovechando los recursos tecnológicos existentes se ha establecido una comunicación directa para colaborar en inspecciones, tramitación de documentos y gestiones, siempre para buscar satisfacer el interés del habitante.

Al día de hoy, se puede decir que el trabajo de las oficinas regionales se encuentra muy avanzado y fortalecido en cuanto a las relaciones con grupos de la sociedad civil, con instituciones públicas y habitantes, sobre todo cuando como referencia se utilizan herramientas estadísticas en donde queda debidamente comprobado el crecimiento de las consultas en las diferentes oficinas regionales.

Hay que destacar la labor de promoción y divulgación de derechos se ha venido desarrollando para lograr que las personas, se capaciten y conozcan sus derechos y obligaciones como habitantes de Costa Rica. Esta es una de las metas trazadas al concebirse las oficinas regionales, ya que estaba claramente identificada la necesidad de que las personas conocieran los diferentes instrumentos que tenían a su mano para lograr una mejor defensa de sus derechos.

Como una segunda etapa y siempre bajo el objetivo de hacer más accesible la institución a las y los habitantes, cabe señalar los programas de visitas a las diferentes comunidades que conforman las regiones; esto ha generado una relación directa con los habitantes y sus problemáticas, que cada uno de los problemas planteados ante las diferentes oficinas toma rostro humano y pasa de ser un simple expediente a un involucramiento directo con las personas y su contexto de vida.

Dentro de la labor de las oficinas regionales, se puede decir con satisfacción que se han visitado todos los cantones de las diferentes regiones que conforman la competencia territorial de las oficinas y se han realizado gestiones efectivas en aras de defender los intereses y derechos de los habitantes.

No se pueden omitir, las diferentes gestiones de mediación en conflictos; esta labor incluye intervenciones que involucran desde temas de seguridad ciudadana y servicios públicos, hasta actividades de personas privadas que afectan a una colectividad y las autoridades no ejercieron las acciones correspondientes en forma oportuna y su omisión degeneró en algún tipo de conflicto social.

Se ha considerado además uno de los retos para el quehacer de las oficinas regionales, podemos señalar la necesidad de implementar un plan de promoción y divulgación de derechos con la colaboración de la Dirección de Promoción y Divulgación de Derechos de la Defensoría de los Habitantes, ya que son muchas las solicitudes de charlas y capacitaciones que han llegado, particularmente de los diferentes centros educativos.

Si bien es cierto se ha asumido este tema se debe trabajar más con el fin de elaborar un proyecto de realizar un programa de instrucción sobre todo si se considera que el efecto multiplicador que se puede lograr por medio de los estudiantes para que dentro de las familias se analice el tema de los derechos.

Es oportuno señalar la necesidad de fortalecer el programa de regionalización con la creación de nuevas oficinas, con el fin de que las personas tengan la posibilidad de acceder a los servicios institucionales sin tener que desplazarse muchos kilómetros como actualmente sucede en el caso de los habitantes de Puntarenas, Sarapiquí y otras comunidades que no cuentan con la posibilidad de tener una oficina de la Defensoría.

Por otra parte un reto institucional es lograr el establecimiento de un sistema de unidades móviles que se desplacen mediante un programa de visitas a las diferentes comunidades, como complemento al trabajo que las oficinas regionales han venido desarrollando de acercamiento a las personas y a las comunidades del país.

b. Oficina Regional Chorotega

Superadas las dificultades propias de un inicio de actividades, se ha consolidado y ha captado la confianza tanto de los habitantes como de los funcionarios institucionales.

La colaboración, la recomendación, el asesoramiento, la persuasión han permitido una buena relación interinstitucional para la solución de conflictos, de mejoría en los servicios públicos, de mayor respeto y mayor atención a los derechos e intereses de las y los habitantes. Cada día son menos los servidores públicos a quienes se les debe recordar su deber de responder oportunamente las peticiones formales de los habitantes, cada vez son más aquellos funcionarios públicos que mejoran su disposición con respecto al deber de servicio.

A lo largo de los tres primeros ejercicios anuales de su actividad institucional, la oficina Regional Chorotega ha insistido con mucha constancia y convicción en lo que se ha denominado la "Cultura de la Petición Formal"; las y los habitantes han entendido la importancia de su derecho de petición y pronta respuesta, como la llave que abre la puerta para una mejor y más efectiva comunicación con las personas que se desempeñan en la función pública.

Es digna de resaltar la receptividad que ha tenido en el nivel regional, el ejercicio de la magistratura de influencia que distingue y caracteriza a la Defensoría de los Habitantes, lo cual se evidencia en la alta incidencia de gestiones informales exitosas que realiza esta Sede frente al sector público representado en la Región Chorotega.

Basta con revisar la casuística de la región para determinarlo: el 95 % de los casos se resuelven sin necesidad de abrir un expediente formal en alguna de las direcciones de defensa de la institución.

Resulta satisfactorio saber que cada vez más, las instituciones públicas del nivel regional y no en pocos casos del nivel nacional, han sabido encontrar en la magistratura de influencia, ejercida desde la oficina Regional Chorotega por delegación del señor Defensor de los Habitantes, una

opción importante para mejorar su comunicación y mejor aún, su servicio para con los administrados.

Sin dejar de reconocer el impacto positivo que ha tenido la participación de los medios de comunicación locales en la difusión del mensaje de la Defensoría, además de las labores de promoción y divulgación realizadas a través de charlas, talleres y visitas a los servidores públicos en sus centros de trabajo, es importante resaltar lo significativo y provechoso de la representación que ha tenido esta Sede en el Consejo Regional Chorotega (CORECHO), conformado por las y los jefes de las instituciones del sector público establecidas en la región. Este cuerpo colegiado tiene como función principal identificar las necesidades de las comunidades y coordinar la acción institucional, para encausarla de manera eficiente y eficaz hacia metas específicas generadoras de desarrollo humano y material. La representación de la Sede Regional Chorotega de la Defensoría en el CORECHO ha sido muy activa desde su conformación a mediados del año 2004. Se ha participado en comisiones permanentes y especiales y se ha jugado un papel muy importante en su organización y en su proceso de consolidación. Con especial énfasis se ha insistido en la necesidad de establecer una buena comunicación y coordinación con las comunidades, para involucrarlas activamente en la toma de decisiones sobre las políticas públicas, y para lograr por esta vía, alcanzar el anhelado objetivo de construir una mejor democracia de carácter participativo.

Sin perder de vista el compromiso y el objetivo de la participación en el citado Consejo, cual es la coadyuvancia en los anhelos de progreso material y de desarrollo humano de las comunidades, se resalta la excelente posibilidad que se presenta para la Sede Regional al tener una relación personalísima con las y los jefes de las instituciones involucradas en la casuística que a diario se atiende; esta relación tan cercana se aprovecha para coordinar de manera informal y expedita, la resolución de muchos de los casos presentados a consideración de la Defensoría por las y los habitantes de la región.

I. Labores de Protección y Defensa de Derechos e Intereses

La experiencia institucional acumulada durante siete años de gestión de la Sede Regional Chorotega, permite un mayor conocimiento de las necesidades de la región. Es así como se puede señalar la evidente necesidad de mejorar el ingreso económico de las personas nativas de estas comunidades, porque a pesar de que en los últimos años se ha experimentado un crecimiento acelerado de la actividad e infraestructura turística, en este momento no se podría asegurar que la riqueza generada esté siendo distribuida razonablemente en beneficio del habitante nativo de la Región Chorotega. La anterior reflexión lleva a meditar sobre la eficiencia y la efectividad de la educación formal que se imparte, como medio para mejorar la posibilidad de acceso de los locales a las fuentes de empleo especializadas que ofrece el actual modelo de desarrollo que se practica en la región. En este sentido conviene hacer mención sobre la incidencia de consultas que se reciben con respecto al Ministerio de Educación Pública, la cual ocupa el tercer lugar en las estadísticas de intervención casuística de la Sede Regional Chorotega.

A manera de ejemplo puede mencionarse, la queja que fue interpuesta por un grupo de padres de familia cuyos hijos e hijas requieren del apoyo del Estado para trasladarse desde varias comunidades alejadas hasta el Liceo de Bagaces; alrededor de 200 jóvenes enfrentan grandes dificultades para asistir a clases debido a decisiones administrativas imputables al Ministerio de Educación Pública, que impiden el funcionamiento de un servicio de transporte de estudiantes

estable y accesible.¹ Relacionado con esta problemática, se ha informado de la tendencia a la deserción estudiantil que se está produciendo en la zona. Habían transcurrido dos meses desde el inicio del curso lectivo y a pesar de la intervención de la Defensoría, el Ministerio de Educación no dio muestras claras de tener una solución al problema. Así las cosas por el conocimiento que se tiene de la reiterada omisión en que incurre el Ministerio de Educación para resolver las peticiones que se le plantean y por lo apremiante de la afectación, fue necesario asesorar a los interesados en la interposición de un recurso de amparo ante la Sala Constitucional, en protección al derecho a la educación de los y las jóvenes de las comunidades bagaceñas.

En segundo lugar de la incidencia casuística de la Región Chorotega está a la Caja Costarricense del Seguro Social. Al respecto se ha podido determinar que en su mayoría las consultas se refieren a los trámites administrativos que atienden las diferentes sucursales, especialmente en materia de pensiones del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte y del Régimen No Contributivo.

Cuando en epígrafes anteriores se mencionó la satisfacción que significa la creciente disposición institucional para corresponder a las peticiones formales de los habitantes, se explicó que el motivo generador de esa tendencia ha sido la también creciente cultura de la petición formal, pero desafortunadamente en la mayoría de los trámites administrativos relacionados con pensiones no está presente la formalidad de la petición, además de que la información al petente tampoco se canaliza adecuadamente por parte de los servidores públicos a cargo de esa labor. Así las cosas, es oportuno que las autoridades de la Caja Costarricense de Seguro Social, se preocupen por revisar ese aspecto de su relación con las y los habitantes, para tal fin se sugiere que se lleven a la práctica las disposiciones de la Ley 8220 de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos.

Con respecto al otro ámbito de acción de la CCSS, cual es la atención de la salud, se considera que la relativa baja incidencia de quejas en ese sentido obedece a la existencia de un grado importante de satisfacción; no obstante no se puede dejar de mencionar la generalizada disconformidad que se percibe con respecto a la insuficiente atención especializada que se ofrece a las y los habitantes de la región. De modo ilustrativo se puede citar la queja presentada ante esta oficina regional por parte de habitantes de La Cruz, Guanacaste, quienes reclaman ante las autoridades de la CCSS la falta de un especialista en pediatría, a pesar de que existe una plaza asignada para tal fin en la clínica de la localidad, plaza que según se ha confirmado, está ocupada por un médico general. La intervención de esta oficina regional tuvo como consecuencia inmediata, que las autoridades regionales de la Caja hayan informado que el problema obedece a la inopia de profesionales en pediatría, no obstante, no se dejó constancia de que se hubiesen realizado las gestiones necesarias para afirmar la existencia de dicha inopia. A partir de nueva intervención de la Defensoría la Dirección Regional Chorotega de Servicios

¹ Consulta No. 03657-2005-CON "Manifiesta que el servicio de transporte de estudiantes que beneficiaba a las comunidades de Agua Caliente, Montenegro, Montano, Bagatsí, Pijije, Fanconiana, Salitral y Llanos de Cortés de Bagaces fue interrumpido por asuntos relacionados con la licitación correspondiente. Agrega que lo anterior es producto de decisiones administrativas del MEP. Mientras tanto, unos cien estudiantes deben enfrentar grandes dificultades para asistir a clases. Esta situación genera que algunos jóvenes hayan desertado o estén valorando la posibilidad de hacerlo. Consideran inadecuada la solución parcial e informal que se les ha planteado, cual es el otorgamiento de becas para que sean utilizadas en gastos de transporte, porque de esta manera solamente un grupo determinado recibiría el beneficio, dejando excluidos a los que no califiquen. Insisten en afirmar que el MEP debe resolver concretamente sobre el medio de transporte que se requiera en la zona, en la cual si no hay concesionarios exclusivos para transporte de estudiantes, obliga a la utilización del transporte público regular que en muchos casos es insuficiente por la capacidad de las unidades, y en otros es accesible solamente después de haber recorrido largas distancias a pie, además de que el costo de los pasajes es mayor al utilizar las rutas regulares"

Médicos de la Caja Costarricense de Seguro Social, formalizó la solicitud correspondiente ante la Gerencia de Servicios Médicos de la Caja, de donde se espera una pronta resolución del reclamo.

Siempre relacionado con el tema de la atención médica especializada, esta Sede Regional ha estado dando seguimiento al reclamo planteado por una organización civil de la ciudad de Liberia ante la Dirección del Hospital Enrique Briceño, por lo que consideran “la indebida utilización del espacio físico de las recién construidas instalaciones”. Alegan los reclamantes que haber ubicado los EBAIS del área urbana de Liberia dentro del mismo edificio del hospital, limita sus posibilidades de crecimiento, especialmente porque ese sector de la planta física fue pensado para albergar una serie de especialidades médicas, pretendiendo que este centro médico cumpla una función regional y que desde aquí se supla la insuficiente atención especializada objeto de disconformidad general. Hasta el momento el caso está registrado como consulta y la oficina regional nos ha limitado a vigilar los aspectos generales relacionados con el derecho de petición de los reclamantes, además de asesorarlos en sus estrategias de manejo de la información y la autodefensa en su reclamo. No se descarta la posibilidad de establecer una investigación formal que determine la presunta existencia de actos u omisiones imputables a la Administración, que se consideren perjudiciales a los derechos e intereses de las y los habitantes de la región.

El interés de esta Sede Regional Chorotega de la Defensoría por los aspectos que tienen que ver con la calidad de vida de los habitantes, la ubica en la preocupación por los derechos de las personas que son portadoras de enfermedades que ya no responden a los tratamientos curativos. Es por tal razón que se ha estado dando apoyo al proyecto de creación de una Unidad de Control del Dolor y Cuidados Paliativos que estaría adscrita al Hospital Enrique Briceño de la Ciudad de Liberia. Se pretende que esta Unidad se constituya en un sistema de servicios regionales, integrado a partir de la conformación de un núcleo estratégico de desarrollo en capacitación y atención de pacientes. La intervención de la Defensoría ha estado circunscrita en el nivel local, sirviendo de garante para que la petición de la Asociación Pro Clínica del Dolor y Cuidados Paliativos sea valorada con la seriedad y la prontitud que merece. Cumplido este objetivo, como lo está en el nivel regional se procura ahora que las autoridades nacionales de la Caja procedan con igual diligencia y prontitud en lo que les corresponde para hacer realidad este proyecto.

En el orden de la incidencia casuística el primer lugar lo ocupa, el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados. Llama la atención que el contenido de las consultas que involucran a esta institución, versa mayoritariamente sobre disconformidades con la facturación y el trato que brindan las o los funcionarios a los usuarios del servicio. El problema ha sido abordado en diferentes ocasiones con las autoridades regionales del Instituto; sin embargo la situación que se presentó en los meses de mayo y junio de 2004, cuando se produjo un incremento sustancial de quejas contra A y A tuvo su origen en lo que se llegó a considerar un manejo inadecuado e inoportuno de los ajustes de tarifas que fueron autorizados por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.

La aplicación de los ajustes de tarifas fue realizado al mismo tiempo que se estaban modificando los ciclos de lectura en la región, además de coincidir tal situación con una época del año en la que debido a las condiciones climáticas, se incrementa el consumo de agua. Así las cosas, en esos días se evidenció la disconformidad de las y los usuarios, al observar en sus facturas por servicio de agua y alcantarillado, montos que superaban en muchos casos más de un 100% de lo que acostumbraban pagar.

Sin pretender profundizar en este informe sobre aspectos de legalidad y oportunidad de aumento aplicado al servicio de agua y alcantarillado, es necesario indicar que debido a la modificación del régimen de tarifas dispuesto por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, modificación que se puede definir como una eliminación de subsidios al consumo en áreas rurales, el aumento autorizado que rondaba el 36%, se convirtió para los usuarios de la Región Chorotega, en un aumento que osciló entre el 80% y 102%. Ese fuerte incremento se comenzó a reflejar en las facturas al ser aplicado a registros de consumo que implicaban ciclos de lectura de hasta 40 días y en momentos en que los hidrómetros registraban una mayor cantidad de agua consumida, debido a los factores climáticos propios de la época seca. Bajo esas circunstancias era común atender consultas de habitantes, que no encontraban explicación razonable a la extraordinaria diferencia entre su factura anterior y la actual.

La magnitud de la disconformidad llevó a esta Sede Regional a realizar una atención integral de los casos, es así como se efectuaron reuniones con grupos de habitantes de funcionarios, tanto del nivel regional como del nivel nacional. A las y los habitantes se les explicó sobre las circunstancias que rodeaban el objeto de su disconformidad, en especial sobre aspectos de legalidad del cambio de tarifas y la obligatoriedad por parte de A y A de aplicar las disposiciones de la Autoridad Reguladora. Posteriormente se informó también, sobre la interposición de un recurso de amparo por parte del Defensor de los Habitantes contra la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, cuya resolución podría eventualmente variar, en beneficio del interés público general, lo actuado por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y por el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados, con respecto a la mencionada modificación del régimen de tarifas.²

La manifestación hecha en este informe de lo que se considera un manejo inadecuado e inoportuno por parte de las autoridades del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados de los ajustes de tarifas del año 2004, tiene como fundamento no solo la falta de previsión y planificación para evitar la convergencia de los factores que se produjeron en detrimento del interés público general a la hora de aplicar el nuevo régimen de tarifas, sino también la poca habilidad demostrada por las y los servidores públicos de la región, al momento de comunicarse y relacionarse con las y los usuarios, quienes haciendo uso de su derecho a la información, no encontraron respuestas oportunas y asertivas a sus disconformidades. Tal situación puso en evidencia la existencia un conflicto de relaciones humanas entre usuarios y funcionarios del Instituto.

Otro ejemplo que justifica la crítica constructiva sobre la labor de A y A en la Región Chorotega, lo constituye la masiva queja planteada por vecinos del recién construido proyecto El Jicaró de la ciudad de Liberia. Estas personas denunciaron ante esta Sede Regional, el retraso que estaba experimentando su solicitud de nuevos servicios ante la Oficina Cantonal del A y A de Liberia. La presentación de peticiones escritas y las gestiones informales de esta Sede Regional, pusieron una vez más en evidencia la deficiencia administrativa de la instancia regional del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados, originada en lo que se considera falta de planificación y organización para atender la simultánea e inusual cantidad de solicitudes de servicio que generó la adjudicación de las viviendas del proyecto habitacional El Jicaró. Dicho retraso obligó a unas 200 familias del nuevo proyecto a sobrevivir durante aproximadamente un mes sin el disfrute regular del líquido vital.³

² Para mayor información sobre el Recurso en referencia, ver el Capítulo II Informe de Labores de Defensa, Dirección de Asuntos Económicos.

³ “Manifiesta que AyA se niega a tramitar su solicitud de servicio nuevo por carecer de documento registral que demuestre la propiedad sobre el inmueble. Al efecto, aportó plano y documentos para demostrar que es beneficiaria del bono de vivienda pero persiste la negativa.”

Es claro que la competencia institucional para atender la problemática que enfrentan los usuarios de los servicios de A y A en la región, recae con mayor especificidad en la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, sin embargo la falta de presencia permanente de dicha institución en la Región Chorotega, colocaría a las y los habitantes en una grave desventaja, si no ejerciere esta Sede Regional Chorotega de la Defensoría, las intervenciones que su ámbito de competencia le permiten. Por eso acudiendo a la "cultura de la petición formal", se están orientando a las y los habitantes de la región, en su condición de usuarios de los servicios, para que documenten sus disconformidades y nos permitan ejercer un mejor control en dicha relación de servicio público. Esta orientación ha rendido frutos, porque a partir de las gestiones escritas que ahora hacen los habitantes, al menos en la Oficina Cantonal Liberia de A y A, se está haciendo acuse de recibo en forma inmediata a dichas peticiones lográndose de esta forma, mayor seguridad jurídica para los petentes de que obtendrán una resolución definitiva en el plazo que corresponde.

Siempre en el ámbito de la prestación de servicios públicos, no se puede dejar de referirse a un caso que se considera emblemático, porque además de haberse resuelto favorablemente para las y los habitantes involucrados, trajo como consecuencia el compromiso de la institución involucrada, de modificar aspectos esenciales en confección de la factura, con efectos no sólo para la comunidad regional Chorotega afectada, sino también para la comunidad que recibe el servicio. Los habitantes de Cañas Dulces de Liberia denunciaron ante esta Sede Regional de la Defensoría, la suspensión masiva de servicios eléctricos brindados por el Instituto Costarricense de Electricidad a 45 familias de su comunidad.⁴

Analizado el acto administrativo de suspensión del servicio eléctrico a la luz de la normativa vigente y de la jurisprudencia administrativa y judicial, fue posible determinar que éste fue improcedente por violación al principio constitucional del debido proceso, además de que se puso en evidencia un importante grado de imprecisión en la confección de la factura, que generaba confusión para los abonados con respecto al cómputo del plazo en que podrían constituirse en morosos y acreedores de una suspensión del servicio por falta de pago. A partir del ejercicio de la magistratura de influencia y de gestiones informales de esta Sede Regional Chorotega de la Defensoría, fue posible persuadir a las autoridades del Instituto Costarricense de Electricidad para que se tomaran las medidas correctivas del caso, de tal forma que se procedió a la eliminación de los cargos por desconexión y de ajuste de los depósitos de garantía que los afectados recibirían por la improcedente suspensión de servicios eléctricos.

Como beneficio para los abonados en el nivel nacional incluyendo a la propia comunidad de Cañas Dulces, se obtuvo el compromiso de modificar las facturas por servicios eléctricos, garantizando que en su contenido nunca falte la advertencia de suspensión, a partir de la fecha determinada para el vencimiento, además de que se incluya en todas las facturas, indicación clara de la fecha de su puesta al cobro, a partir de la cual y en observancia de la normativa vigente, se inicia el cómputo de los diez días que están establecidos para pagar sin incurrir en morosidad.

Se realizó gestión informal ante las autoridades de la Oficina Cantonal de Liberia obteniendo como resultado la tramitación del nuevo servicio a partir de lo dispuesto en el art. 33 del Reglamento de Servicios.

⁴ "Indica que a la de él y 45 familias más de Cañas Dulces de Liberia, le fue suspendido el servicio eléctrico sin previo aviso y cuando solamente habían transcurrido dos días desde la fecha de vencimiento. Agrega que como consecuencia deberán pagar los costos de reconexión y un ajuste en el depósito de garantía." Consulta No. 00854-2005-CON

Otra de las necesidades identificadas en la región es la relacionada con el acceso a una vivienda digna. En este tema la Oficina Regional Chorotega ha llegado a la conclusión de que la demanda supera la oferta y que a pesar de que las instancias públicas locales del sector social se han esforzado por atraer recursos para ese fin, no se ha logrado satisfacer la expectativa.

Como aporte a la eventual solución del problema, esta Sede Regional de la Defensoría se ha propuesto coordinar con las diversas instancias de servicio social, para que la pretensión de las familias necesitadas de una vivienda digna se manifieste ante las entidades autorizadas del Sistema Nacional Financiero para la Vivienda, de tal manera que mediante los probatorios correspondientes se pueda exigir una respuesta formal, que sirva para poner en evidencia la demanda y se pueda medir a la vez, la capacidad de respuesta del Estado para cubrir esta necesidad en la región.

El primer paso que se ha dado en esta nueva estrategia para proteger el derecho de las y los habitantes a una vivienda digna, es el inicio de coordinación con la Oficina de Bienestar Social de la Municipalidad de Liberia, para que por su medio se distribuya un formulario preparado por esta Sede Regional de la Defensoría, con el cual se busca facilitar a las y los interesados, el ejercicio de su derecho de petición y pronta respuesta, dirigido en estos casos específicamente a la pretensión de una solución de vivienda. Se espera que más instituciones en el resto de la región, se adhieran a este esfuerzo por mejorar las posibilidades de dotar de vivienda digna a los más necesitados.

ii. Meta para el periodo 2005-2006

La persona humana es el sujeto central del desarrollo, no así las personas jurídicas, empresas, corporaciones o instituciones, las cuales como elementos importantes de la organización social, deben considerarse más bien un medio para alcanzar dicho desarrollo. Asimismo la participación ciudadana organizada debe ser complemento en todos los esfuerzos para mejorar las condiciones de vida para todas las personas sin distinción.

La mala condición de vida de las personas es sinónimo de exclusión social y ésta genera a su vez problemas que se constituyen en un reto para la subsistencia de la democracia. Uno de los problemas más significativos que se puede visualizar en la actualidad es la crisis de credibilidad existente frente a la representación ejercida por las autoridades electas popularmente. Las normas constitucionales y legales junto con el marco institucional costarricense regulan esa representatividad en la democracia, pero las y los ciudadanos no deben entregarse a dicha representatividad, renunciado tácitamente a participar en la toma de decisiones sobre las políticas públicas, porque la estabilidad de la democracia no depende únicamente de la solidez del marco legal e institucional, sino de la satisfacción que experimenten las personas a partir del cumplimiento de los objetivos trazados para su progreso humano y material.

El ejercicio de la representatividad por parte de los gobernantes y servidores públicos en general podría estar realizándose en forma indebida, equivocada o en forma correcta, por tal razón se debe avanzar de una democracia representativa a una participativa para denunciar y erradicar lo indebido, para corregir lo equivocado o para apoyar lo correcto.

La Defensoría de los Habitantes ofrece la oportunidad de formar al ciudadano y apoyar su transición de una participación pasiva a una participación activa. Para tal fin, esta Sede Regional Chorotega considera fundamental que se involucren las Asociaciones de Desarrollo Integral y específicas, por ser éstas las organizaciones civiles más representativas e idóneas para canalizar la participación ciudadana en la toma de decisiones sobre las políticas públicas.

Así las cosas para ser consecuentes con el planteamiento anterior, la oficina regional Chorotega de la Defensoría de los Habitantes, se propone para el periodo anual 2005-2006, lograr que su mensaje alcance a la mayor cantidad posible de Asociaciones de Desarrollo Integral y Específicas de la Región Chorotega, para lo cual se programarán visitas a las comunidades que deberán ser coordinadas con dichas organizaciones, para combinar las labores de promoción y divulgación con las de defensa, las que se realizarían en el seno mismo de las comunidades.

c. Oficina Regional Huetar Norte

Según las metas propuestas para el periodo 2004-2005, la Sede Regional Norte de la Defensoría ha fortalecido su labor de defensa de derechos de los y las habitantes, sobre todo gracias a que también en sus gestiones anteriores se dedicó a promover el papel que cumple esta instancia en la sociedad, razón por la cual se ha visto una participación ciudadana más activa de parte de los y las habitantes que viven en esta región del país, ya que ha habido un incremento de la afluencia a la oficina.

De lo anterior, puede inferirse que además de que la labor de divulgación ha permitido que las personas conozcan mejor la función de la Defensoría, también es producto de que se ha resuelto un 83% de casos resueltos favorables al habitante, lo cual permite fortalecer la confianza que las personas depositan en la labor institucional.

Por otra parte, se ha realizado el desplazamiento a comunidades más alejadas de la Oficina Regional Norte, que aunque no se encuentran dentro de la competencia territorial que comprende los cantones de Upala, Los Chiles, Guatuso y San Carlos, indirectamente, debido a las posibilidades de transporte y condiciones socioeconómicas de las personas tienen mayor dificultad para acceder a los servicios de la Oficina Regional Huetar Norte que a la Sede Central.

En ese sentido, se ha orientado la atención también a comunidades como Zarcero, estrechando la comunicación con la Municipalidad de Alfaro Ruiz, atendiendo sobre todo asuntos de condiciones de caminos, cobros de patentes; en apoyo de la labor de la Sede Central se ha participado en audiencias de oposición a las tarifas de electricidad de Coopealfaro Ruiz, R.L. (consulta nº 13299-2004) ⁵

Dentro de esta labor se ha visitado también la comunidad de Peñas Blancas, en la cual se participó en una sesión del Consejo de Distrito, enterándonos de diversas situaciones que afectan a esa población y las cuales se están dando seguimiento: la falta de recursos que deben girarse al Consejo por parte de la Municipalidad de San Ramón para reparar los caminos, las condiciones del Puente sobre el Río Peñas Blancas y manejo de recursos donados a las escuelas por parte de turistas que les visitan.

Respecto de la administración de los recursos externos que recibe la Escuela por parte de donaciones de turistas, se ha consultado al Director del Centro Educativo sobre las actividades que se realizan y actualmente se encuentra en proceso de investigación.

Por otro lado, sobre la situación que se suscita con la reparación del Puente sobre el río Peñas Blancas, los vecinos de esa comunidad manifiestan que su deterioro es producto de la falta de mantenimiento y del paso de maquinaria pesada del Instituto Costarricense de Electricidad que

⁵ Manifiesta su disconformidad con la Municipalidad de Alfaro Ruiz, ya que todas las cooperativas pagan patente solamente la Dos Pinos no, alegando que ellos venden productos agroveterinarios a sus asociados, sin embargo también lo hacen a quienes no son asociados. A lo que el Alcalde de Alfaro Ruiz responde: *“Se realizarán las gestiones necesarias para hacer efectivo el cobro a la Cooperativa Dos Pinos, ante la anuencia de dicha empresa, para el primer trimestre del 2005.”*

se dirige al Proyecto Hidroeléctrico de Peñas Blancas desde que este se construyó. Se ha informado que existen acuerdos firmados desde marzo del 2002, con las autoridades del Ministerio de Obras Públicas y Transportes, CONAVI, Instituto Costarricense de Electricidad y asociaciones de desarrollo de la zona norte ante las que se comprometieron a resolver la situación y a la fecha no se han concretado los trabajos ofrecidos, por lo que se giró traslado de la información a estas autoridades y se encuentra en proceso de investigación.⁶

Actualmente, se está a la espera de la solución sobre este asunto, pues una de las acciones que se realizó fue la consulta al CONAVI, que giró una respuesta que no aporta solución y en la que se indica por parte de la Ingeniera destacada en el Proyecto para la zona, lo siguiente:

*"1. El CONAVI inició un proceso de licitación para la reparación del puente en el año 2003. Este proceso ha sufrido una serie interminable de atrasos, objeciones, apelaciones que han impedido que se puedan iniciar los trabajos.
2. El último inconveniente fue que la Oferta elegible técnica y jurídicamente, posee un precio que supera los límites establecidos, por la Contraloría General de la República, para una licitación restringida. En este momento, el expediente se encuentra en el departamento de Obras por Contrato, para que sea esta dependencia quien logre justificar el precio ofertado y lograr que el contrato sea aprobado por la CGR".⁷*

Esta situación se encuentra en investigación, pues a pesar de existir compromiso de las autoridades, hasta el año 2003 se realizó una gestión y a la fecha no se ha resuelto el asunto.

Otra de las comunidades a la que se ha dirigido el esfuerzo de la oficina regional es Boca de Río San Carlos. En cada una de las visitas se han recopilado diversas denuncias, la que más se destaca es la necesidad de reparación y mantenimiento de la ruta de acceso, que se denotaba intransitable al momento de la última visita realizada el día 17 de febrero pasado. Se considera que estas condiciones de inaccesibilidad afectan el derecho a la educación y salud de los pobladores, ya que tal y como lo indican las autoridades de Salud, no es posible hacer la visita médica en esas condiciones ni llevar los equipos necesarios, pues éstos se deterioran y descalibran. Ante esto la Oficina Regional realizó las gestiones ante la Municipalidad de San Carlos para solventar la situación y se iniciaron los trabajos de reparación del camino en la tercera semana de abril de 2005.

En esa oportunidad, en declaraciones a la prensa el Alcalde de la Municipalidad de San Carlos indicó que contaba con un presupuesto de 6 millones de colones para el lastreo del camino, mismo que posee una extensión de 18 kilómetros, informando que lo mejoraría una vez que cambiaran las condiciones del tiempo; sin embargo, los trabajos se iniciaron dos meses después según lo informan los pobladores.

Sobre el tema de la educación en la comunidad de Boca de Río San Carlos, los docentes deben trasladarse de zonas alejadas a la comunidad y dadas las condiciones del camino se les dificulta y encarece el transporte, por lo que se ven alterados los horarios de los centros educativos, los

⁶ Tomado de acuerdo de fecha 05 de marzo de 2002, "3. Con relación al tercer punto sobre reparación inmediata del puente sobre el Río Peñas Blancas, Sector Peñas Blancas (...) Se acuerda comprar la rejilla que se colocará sobre el río Peñas Blancas a través del CONAVI, una vez obtenida será instalada vía convenio con el ICE, el que iniciará de inmediato los estudios de necesidad de mantenimiento y tener listo un cronograma de trabajo para el día 22 de marzo del año en curso." Archivado en expediente sobre carreteras Zona Norte, en la Sede Regional Norte.

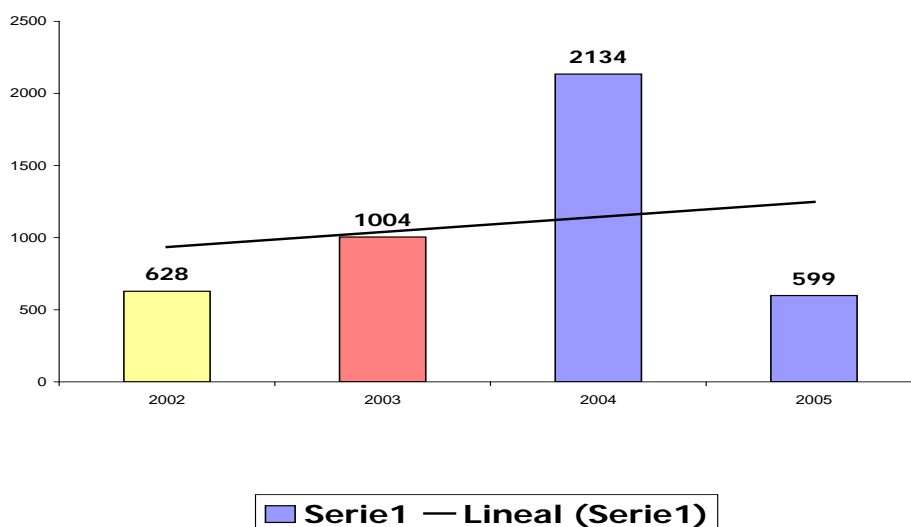
⁷ Oficio DCV-SC-064-05 de fecha 8 de abril de 2005, firmado por la Ingeniera de Proyecto, Conservación Vial San Carlos, en consulta 6950-2005-CON.

niños, niñas y adolescentes reciben por lo tanto menos lecciones y se limitan a veces a tres días por semana.

Por otra parte, en este período uno de los logros más significativos es también el aumento en el número de consultas que se atienden en la oficina, pues llega a un promedio de más de ciento cincuenta por mes. Esto hace que una de las tareas que se ha reforzado, sea el trabajo de atención en las consultas lo cual refleja un aumento en el total atendido.

Total de Consultas Recibidas por Año*

incluye de Marzo 2002 a 30 de abril de 2005



A partir de estos datos, se ha considerado oportuno hacer un análisis tanto de las instituciones que son las más denunciadas de la zona, así como de las que cuentan denuncias reiteradas sobre un tema específico y respecto a las cuales se ha intervenido a favor de habitantes.

i. Acciones de Defensa

- **Caja Costarricense de Seguro Social**

Para este período, así como los anteriores, esta institución es una de las más denunciadas; se registran 1604⁸, entre las cuales se encuentran situaciones de disconformidad con el cobro de servicios de salud a personas que no cuentan con aseguramiento, condiciones de la atención en EBAIS, disgusto por la cancelación o negación de pensiones de régimen no contributivo y dilación en la resolución de solicitudes de dicho régimen.

El siguiente es un extracto de lo que informó un habitante: "Manifiesta su preocupación y disconformidad con la disposición de la Directora del Área de Salud de Ciudad Quesada, de la Caja Costarricense de Seguro Social, toda vez que la atención de pacientes en el EBAIS de

⁸ Tomado del Sistema de Consultas del 1º de mayo de 2004 al 30 de abril de 2005.

Concepción de Ciudad Quesada se da solamente lunes, miércoles y viernes por la mañana; ya que el fundamento es que en esa comunidad no existe la demanda suficiente de este servicio. Debido a esta situación si alguna persona necesita de la atención médica debe trasladarse hasta Emergencias del Hospital San Carlos, donde no lo quieren atender porque les indican que deben ser atendidos en su comunidad.”⁹.

Sobre esta consulta se realizaron gestiones ante el Director Regional Médico de la Caja Costarricense de Seguro Social, que dio como resultado que se llegara a un acuerdo con el Comité de Salud de esa comunidad y que respondiera que ya se estaba atendiendo el asunto, debido a que también se le indicó que la Defensoría había realizado dos visitas y había verificado lo dicho por los habitantes; sin embargo, se está llevando a cabo el monitoreo de la situación para evitar que se reitere y se mantenga la solución planteada.

Otros casos, que ilustran el tipo de denuncias contra la Caja Costarricense de Seguro Social, son los que se refieren al Régimen no contributivo que constituyen el mayor porcentaje de las denuncias, así se reiteran situaciones como ésta:

“ Hace tres años solicitó pensión por Régimen No Contributivo, hace siete meses se la aprobaron pero le dicen que no tiene contenido presupuestario.”¹⁰

Sobre estos asuntos, únicamente resta consultarle a la institución sobre las posibilidades que tiene la persona de obtener realmente en algún momento su pensión, sin embargo, esto corresponde a una política nacional en la que no se define cambio alguno y que se ha mantenido durante muchos meses por falta de contenido presupuestario.

- **Municipalidad San Carlos**

Con los asuntos de la Municipalidad San Carlos se continúa en la misma situación. No existe voluntad de brindar respuesta oportuna, si bien es cierto el año anterior instalaron una nueva plataforma de servicios, los usuarios siguen acercándose a la oficina ante la falta de información del gobierno local, que se debe a las múltiples promesas incumplidas que hacen a las y los habitantes.

Del registro de consultas se desprende también, la descoordinación de procesos internos que va en contra de la Ley 8220, así como la falta de capacitación de funcionarios en trato ciudadano y derecho a la información de los usuarios. Muchas veces las y los habitantes relatan que son los mismos empleados municipales quienes los envían a consultar asuntos de su propio quehacer a la Defensoría, sobre todo en el caso de cobro de bienes inmuebles y su prescripción, o para llenar el formulario de declaración de bienes inmuebles se presentan a solicitar colaboración pues no saben como hacerlo.

En contra de dicha entidad se han registrado 207 denuncias para este periodo, lo que constituye un 20%. Dentro de los casos que se tramitan, se encuentran diversas situaciones con el cobro y actuación de los encargados del servicio de agua, que a veces suspenden el servicio sin ofrecer una “paja” de agua cercana al usuario; además no se restituye solamente con el pago del servicio, pues si el propietario del inmueble no ha cancelado sus impuestos debe hacerlo, ya que la Municipalidad San Carlos cobra todos sus servicios en un solo rubro y no es posible desagregar el consumo de agua del pago de impuestos, a pesar de que existe una norma tributaria que obliga a recibir el pago parcial de la cuenta pero no la aplican. Sobre este

⁹ Consulta gestionada por la Junta de Salud de Concepción de la Abundancia.

¹⁰ Ver registro consultas de San Carlos por entidad y por año, en C.C.S.S.

particular, se ha brindado orientación a los habitantes para que ejerzan su derecho mediante recursos de amparo; se coordinó también con el Director Financiero indicándole que deben aceptar el pago, obteniendo resultado positivo.

Igualmente, otras denuncias corresponden al servicio de alcantarillado, asuntos de reparación y mantenimiento de caminos, servicios de cobro y uso adecuado de patentes. Sobre este particular en principio se remitían todos los asuntos al Alcalde, pues es el responsable, pero en virtud de la falta de respuesta, se ha definido como estrategia de acción hacer traslado a cada uno de los jefes de departamentos y en ese sentido, se canalizan más directamente las denuncias. Así, lo que se relaciona con inspecciones se le ha trasladado al Jefe de Inspectores y lo referente a patentes al Director Tributario; los asuntos de caminos al Ingeniero de la Unidad Vial, los asuntos de construcción al Jefe de Ingeniería, pues a la fecha del total de consultas aún se encuentran pendientes de resolución por la falta de respuesta 18 consultas de este período.¹¹.

- **Instituto Mixto de Ayuda Social**

La intervención que se ha realizado con el IMAS, corresponde al 8% de los asuntos que se conocen en la Sede Regional Norte, pese a que se han llevado a cabo reuniones con la Gerencia, para conocer la razón por la cual no se hacen las visitas oportunamente, o por las que no llegan las ayudas económicas a los beneficiarios, la situación persiste y así se presenta un ejemplo de lo que indican los habitantes en la mayoría de los casos:

“Informa que solicitó ayuda económica en el IMAS, desde hace más de dos años, no ha sido posible le realicen la visita.”¹²

Esta situación, según los registros tiene una incidencia mayor alrededor de un 70% de los casos corresponden al cantón de San Carlos y el distrito de Quesada.

En la mayoría de los casos, lo que se hace es que a través de gestiones informales, se conversa con la persona encargada para saber qué ha pasado y normalmente se obtiene una respuesta más ágil, lo cual no implica que exista una directriz institucional en ese sentido, sino más bien que queda a la voluntad y compromiso de quien esté a cargo.

Otro problema que se presenta, con esta institución es que en lugares como Guatuso y Upala no cuentan con recursos suficientes, pues tienen destacada una persona para todo el cantón, lo cual dificulta la posibilidad de respuesta, o que resulte inconveniente la entrega de recursos tal y como lo plantean en el Cantón de Los Chiles, en donde además los habitantes indican que esto genera que la funcionaria beneficie solamente a personas que ya tienen expediente en el IMAS desde hace muchos años, pues se le dificulta realizar nuevas visitas. De esta situación, se ha puesto en conocimiento al Gerente Regional, sin embargo no se conocen acciones tendientes a que se refuerce el personal en esos sitios. Inclusive en el caso de Upala, hace unos meses estuvo sin funcionarios porque la persona encargada renunció, lo cual generó que esa oficina permaneciera cerrada por algún tiempo.

- **Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados**

Ante esta instancia, se han presentado denuncias por el manejo inadecuado de recursos de las Asociaciones Administradoras de Acueductos Rurales (ASADAS), así como el cobro desmedido

¹¹ Oficio DHR-RN 092-2005, 086-2005,084-2005,083-2005, 091-2005

¹² Tomado de consultas San Carlos, entidades: IMAS 2004-2005

de tarifas, igualmente sobre las condiciones de algunos acueductos sobre disponibilidad de aguas.¹³

Sobre toda esta situación, se ha puesto en conocimiento a la oficina regional de AyA; sin embargo, como no se ha tenido respuesta en el ámbito local se ha coordinado con la Dirección de Sistemas Comunales para que apoye las gestiones y actualmente se le brinda seguimiento a las acciones que realice el nivel regional de esa institución, en aras de mejorar sus servicios en la zona. Además, la Dirección de sistemas comunales se ha comprometido a apoyar a la Defensoría de los Habitantes en la capacitación de las ASADAS, proceso que inició el 27 de abril de 2005 en Ciudad Quesada¹⁴.

ii. Promoción y Divulgación

Se destaca la participación dentro del Proyecto Condiciones y Estilos de Vida Saludables, para la prevención del VIH-SIDA-ETS en población joven, migrante, móvil y en condiciones de exclusión social, desarrollado en la zona norte del país, con el auspicio del Fondo de Población de Naciones Unidas y la OPEP.

El resultado del proceso de capacitación regional brindado por el Fondo de Población de las Naciones Unidas y el Centro de Educación y Promoción NOSOTROS, en el marco del proyecto Fondo OPEC-UNFPA *“Facilitando condiciones y estilos de vida saludables: jóvenes en situación de exclusión social en la prevención del VIH/SIDA”*, los/as participantes planifican y ejecutan un proyecto, tomando en cuenta la experiencia del curso-taller.

En este contexto, la Oficina de la Defensoría de los Habitantes en la Sede Regional Norte propuso como proyecto final del proceso de capacitación, la realización de una investigación de oficio, de conformidad con las potestades legales de la Defensoría, con el objeto de evaluar los servicios para población joven en materia de Salud Sexual y Salud Reproductiva con énfasis en la prevención y atención del VIH/SIDA que prestan la Caja Costarricense de Seguro Social, el Ministerio de Salud y el Ministerio de Educación Pública.

Dentro de las conclusiones del Proyecto desarrollado destacan:

- Tanto las y los jóvenes como las y los proveedores de servicios de educación y salud no poseen acceso a información suficiente, clara y útil sobre Salud Sexual y Salud Reproductiva.
- Es preocupante que, además de que es difícil el acceso, cuando se recibe algún tipo de información la calidad no es buena. Es decir, al comprobar los conocimientos que poseen se nota gran cantidad de vacíos, dudas, confusiones y mitos. Incluso, se posee al mismo tiempo información acertada y errónea pero no existen recursos para distinguir la una de la otra, por lo que las personas la manejan como si todo lo que saben fuera correcto.
- Una de las confusiones más alarmantes que tienen tanto las personas jóvenes como las(os) proveedores de servicios, es en cuanto a los métodos anticonceptivos como formas de prevenir el VIH/SIDA y las ITS. En términos de prevención de estas infecciones, se denota una clara necesidad de desmitificar dicha información ya que, toda esta población podría pensar que se está protegiendo con la utilización

¹³ Sobre el tema de tarifas los asuntos se trasladaron a ARESEP.

¹⁴ 01-2-05 Se envió oficio DHR-RN-017-2005, a la Directora de Sistemas Comunales de Acueductos y Alcantarillados.

de pastillas anticonceptivas u otros métodos (que no sea el condón), mientras que realmente está desprotegido frente al VIH/SIDA e ITS. Habría que tener mucho más cuidado cuando se enfatiza en la propiedad dual del condón (el cual efectivamente previene embarazos, infección de ITS y VIH/SIDA), para aclarar que solamente este método anticonceptivo posee dicha propiedad y que todos los demás solamente previenen embarazos no deseados.

- De acuerdo con la Política Pública de la Persona Joven, las personas jóvenes tienen derecho a que existan espacios en los que se les brinde información clara, profunda y útil en materia de Salud Sexual y Salud Reproductiva. Sin embargo, las personas jóvenes desconocen dichos derechos por lo que no los reclaman, mientras que también las(os) proveedores de servicios tampoco tienen información al respecto, por lo que no han tomado conciencia de la violación de derechos que estarían ejerciendo cuando no cumplen dichas disposiciones en la prestación de servicios.
- Los centros educativos y los servicios de salud deberían ser espacios privilegiados para esto, ya que por los servicios que brindan tienen la oportunidad de trabajar con grandes poblaciones de jóvenes (sobre todo en el caso de los centros educativos). Sin embargo, faltan iniciativas y acciones concretas en estas instituciones para llevar a cabo dichos procesos formativos.
- Estas acciones no se realizan porque no se considera necesario o bien, porque faltan recursos materiales y humanos. Sin embargo, si bien sabemos que los recursos de las instituciones estatales son limitados, los programas de información y capacitación para personas jóvenes pueden desarrollarse sin necesidad de gran cantidad de recursos; incluso no es necesario destinar tiempos exclusivos, la idea es que se incluyan dentro de los servicios cotidianos de educación y salud. Dichas razones parecerían más bien pretextos de la falta de interés y conciencia de las(os) directores de instituciones.
- En este mismo sentido, surge la pregunta de cómo podrían estar interesadas(os) y concientizadas(os) estas(os) proveedoras de servicios si a ellas(os) mismas(os) les falta información y capacitación. En este caso, es deber de las instituciones del Estado favorecer espacios de capacitación para sus empleadas(os), con el fin de que brinden un mejor servicio a las personas jóvenes.
- En el caso del Ministerio de Educación Pública que ha establecido el tema de la Sexualidad como eje transversal del currículum, pero no se ha dedicado a capacitar a sus docentes sobre la forma en que se deben y pueden trabajar e incluir dichos temas en las lecciones y contenidos que imparten diariamente. Necesitan conocer metodologías específicas de trabajo con personas jóvenes y además, son necesarios procesos de sensibilización de las y los docentes en cuanto a un enfoque de juventud de avanzada que se apoye también en un enfoque de derechos humanos.
- Dicha sensibilización les permitiría convertirse en figuras más cercanas y de confianza para las y los jóvenes, cuando se trata de abordar estos temas. No basta un amplio conocimiento en los contenidos y detalles teóricos si no existe entrenamiento en las formas más adecuadas, oportunas y eficaces para transmitir dicha información a la población joven, de forma que para también sea conocimiento útil y aplicable hacia conductas de autocuidado y cuidado mutuo.

- De hecho, si se permitiera que las personas jóvenes participen y opinen sobre los contenidos y metodologías que ellas(os) más necesitan y desean, efectivamente tienen mucho que decir. Por ejemplo, las y los jóvenes prefieren que la información y atención se brinde de manera personal y confidencial, es decir, que no se requiera estrictamente de un grupo de personas o de la presencia de sus padres/madres para recibir dichos servicios. Claro que, este deseo confirma el desconocimiento de sus derechos ya que, esta no es una opción sino una obligación de quienes brindan servicios a las personas jóvenes.
- Como técnicas específicas prefieren la utilización de charlas, talleres y videos para transmitirles la información. Estos métodos no implican grandes inversiones de recursos humanos y materiales, y a la vez, permiten (si se enfocan adecuadamente) una transmisión dinámica y participativa de la información.
- En cuanto a la Caja Costarricense de Seguro Social, tampoco basta establecer protocolos de atención que no se utilizan en la atención diaria a las y los pacientes por falta de capacitación y sensibilización en el mismo enfoque de juventud de avanzada y de derechos humanos. Dichos protocolos serían un gran logro y una gran herramienta en manos de funcionarias(os) capacitadas(os) y sensibles a las necesidades de las(os) usuarias(os) jóvenes.
- Si bien todas estas barreras afectan a las personas jóvenes costarricenses, su impacto aumenta cuando se trata de la población joven migrante, quienes por su situación migratoria irregular, poseen dificultades adicionales en cuanto a distancia, transporte, recursos económicos, horarios de trabajo y movilidad a otras áreas en busca de mejores condiciones de vida. Los servicios de educación y atención en salud no poseen ningún tipo de programa que tome en cuenta dichas dificultades y las minimice.
- Sería importante, en este sentido, en primer lugar informar a las personas jóvenes migrantes de sus derechos a educación y atención, independientemente de su situación irregular. Se les debe aclarar también que acudir a dichos servicios no implica, en ningún momento, un riesgo de ser delatados ante las autoridades migratorias, para garantizar la confianza que debe prevalecer en las(os) usuarias (os) de servicios hacia quienes los proveen.

iii. Objetivos a desarrollar 2005-2006

Uno de los objetivos de esta oficina es concluir el Proyecto con el Fondo de Población en Los Chiles para contar con un modelo que permita hacer una evaluación similar en el resto de comunidades de la región que iniciará en las localidades donde se encuentren un hospital, Upala y Ciudad Quesada, para posteriormente evaluar el resto de la zona. Dentro de la coordinación institucional, se pretende que este modelo pueda servir también al resto de representaciones de la Defensoría en otras áreas geográficas.

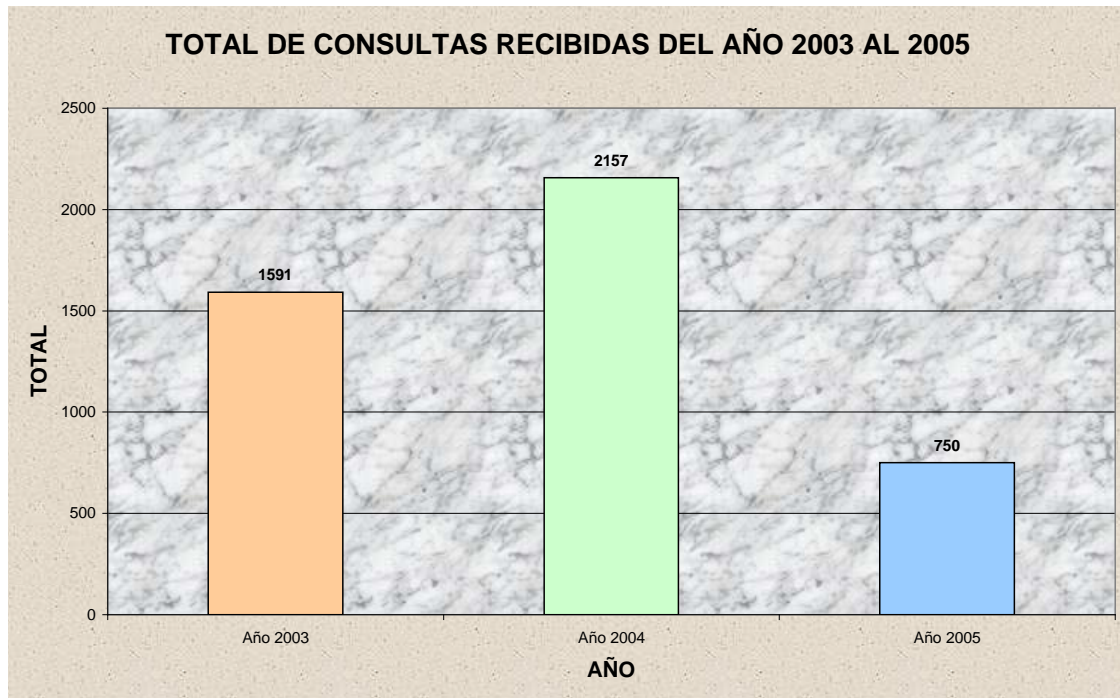
Además se pretende mejorar las condiciones de infraestructura de la Sede Regional Norte, lo cual se concretará con el traslado de edificio, en un lugar más amplio que ha facilitado el Ministerio de Agricultura y Ganadería, mediante un convenio firmado por un plazo de 10 años, el cual se habilitará en cumplimiento de la Ley 7600.

d. Oficina Regional Atlántica

Durante el período 2004-2005 la Oficina Regional Atlántica de la Defensoría de los Habitantes además de su labor propia de recepción y atención de consultas, ha desarrollado un continuo programa de capacitación y promoción de Derechos Humanos, enfocado tanto a instituciones públicas como a los habitantes.

Como resultado de esta labor, se ha incrementado la participación ciudadana. Los habitantes se han caracterizado por exigir el cumplimiento de las obligaciones propias de cada institución pública, hecho que se refleja en el aumento en las consultas recibidas en la oficina.

A continuación se muestra por medio de un cuadro comparativo, el crecimiento en el nivel de consultas desde el 2003 año de inicio de labores en de la sede a la fecha.



Además se debe señalar que la Oficina Regional Atlántica, ha desarrollado un programa de visitas periódicas a diferentes comunidades ubicadas en los seis cantones de la provincia de Limón entre ellas: Sixaola, Bribri, Sepeque, Puerto Viejo, Cahuita, Zent, B-line, Corina, Tortuguero, Parismina, Barra del Colorado (Norte y Sur), Matina, Bataan, Siquirres, Cariari, Guápiles, lugares en los cuales se han efectuado actividades de atención de consultas y capacitación.

Asimismo, se debe señalar que durante este período, la Oficia Regional Atlántica recibió un total de 2080 consultas, de las cuales 1377 fueron dirigidas a instituciones públicas y solamente 703 fueron consultas de naturaleza privada, las cuales si bien no son competencia directa de la Defensoría se brinda una orientación al habitante, con la finalidad de que conozca las posibles vías a tomar para la mejor solución de su problema.

Es conveniente resaltar además la colaboración interinstitucional que ha brindado esta oficina a otras dependencias, tal es el caso del Ministerio de Salud, con el cual se han desarrollado labores coordinadas en aquellos casos donde esta institución ha solicitado ayuda; como la difusión de información para la atención y prevención de enfermedades como el dengue, la malaria, entre otros.

A manera ilustrativa se presenta el siguiente cuadro en el que se plasman las tres instituciones más denunciadas por los habitantes en el período 2004-2005.

Institución	Total
<i>Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados</i>	462
<i>Municipalidad de Limón</i>	458
<i>Caja Costarricense del Seguro Social</i>	327

Es importante señalar que desde la apertura de la Oficina Regional Atlántica ha sido una constante que éstas tres instituciones se muestren como las más denunciadas, ya sea por el tipo de trámites que realizan o bien por el servicio público que brindan.

Sin embargo, a pesar de que el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados encabeza la lista, resulta interesante subrayar el hecho de que se ha tenido una buena apertura por parte de la institución, con la finalidad de analizar cada uno de los conflictos que se han presentado; como ejemplo de ello está el caso del Emisario Submarino en este caso la denuncia se debió al hecho de que la comunidad limonense no tenía ninguna información en relación con la construcción de dicho proyecto y fue gracias a la participación de la Defensoría que el A y A realizó una campaña exhaustiva de información dirigida al habitante.

En la actualidad el Emisario Submarino se encuentra en funcionamiento y la Oficina continuará velando por el Derecho a la información que asiste a todas y todos los habitantes de la región.

i. Labores de Defensa

A continuación se enumeran una serie de casos que consideramos emblemáticos, en los cuales esta Oficina Regional ha participado activamente durante este período:

Desde el mes de octubre del 2004 la Oficina Regional Atlántica inició una investigación en relación con el cobro realizado por parte de la Municipalidad de Limón por el servicio de limpieza y aseo de vías. En las constantes quejas presentadas por los habitantes, alegaban que el servicio no se brindaba en varias comunidades y aún así se efectuaba su cobro, en claro detrimento a los establecido en el artículo 74 del Código Municipal.

A raíz de éste trámite, funcionarios de esta oficina al Concejo Municipal de Limón para exponer la situación. El órgano colegiado tomó el acuerdo de solicitar al departamento legal de la municipalidad su criterio en relación con el tema.

En el informe del Departamento Legal, se indicó claramente que si la Municipalidad no brinda el servicio, no es posible realizar el cobro. Mediante varias reuniones con el Alcalde, fue posible identificar cuáles eran las comunidades de Limón a las que se les podía brindar el servicio y a cuáles definitivamente era imposible brindarlo, ya sea por inexistencia de cordón de caño, asfaltado, entre otros elementos.

Cabe señalar que el Alcalde procedió a emitir una directriz en la cual se comprometió a brindar el servicio en las comunidades en las cuales es posible ejecutar el servicio, a partir del primer trimestre del año 2005, el presente caso se encuentra en etapa de seguimiento.

Es importante destacar que desde la Defensoría se realizarán esfuerzos para que en todas las comunidades de Limón se realicen las obras de construcción de caños y aceras, así como para que se brinde el servicio de limpieza y aseo de vías.

Un habitante denunció ante la Defensoría el mal estado de las celdas transitorias del Ministerio de Seguridad Pública que se ubican en la Comandancia del Cantón Central de Limón. Por lo que se procedió a coordinar una inspección en conjunto con el Ministerio de Salud, con la finalidad de poder determinar efectivamente el estado de dichas celdas.

Como resultado de la inspección el Ministerio de Salud procedió a emitir una orden sanitaria en la cual ordenaba al Ministerio de Seguridad Pública la reparación en el plazo de un mes calendario tanto de las celdas como de los servicios sanitarios del lugar.

Transcurrido el dicho plazo la Defensoría, en coordinación con el Ministerio de Salud, realizó una nueva inspección, con la finalidad de dar el seguimiento debido al cumplimiento de las disposiciones establecidas en la orden sanitaria, se observó que las dos celdas estaban reparadas y en una condición sanitaria muy diferente a la encontrada al momento de la atención de la denuncia. En dicha visita el Director Regional del Ministerio de Seguridad procedió a solicitar una ampliación en el plazo de la Orden Sanitaria con la finalidad de reparar también los baños tal y como lo ordenó el Ministerio de Salud; en dicho caso el plazo se amplió y a la fecha se encuentra vigente.

Debemos mencionar también el tema de la demarcación y ordenamiento vial del cantón central de Limón, ya que al inicio de las labores de la Oficina Regional Atlántica de la Defensoría de los Habitantes se observó la necesidad de que se efectuara; por lo que se procedió a realizar una serie de gestiones ante la Municipalidad del Cantón Central de Limón en las cuales se solicitó realizar los estudios pertinentes.

Como resultado se produjo la contratación de una empresa la cual se encargó de efectuar una demarcación tanto vertical como horizontal a lo largo del Cantón Central de Limón. En este periodo se le ha dado seguimiento al cumplimiento total de esta obra; encontrándose en la actualidad el cantón central de Limón demarcado.

Otro caso de importancia se refiere a la situación que viven los transportistas cuando ingresan al Muelle Alemán de JAPDEVA, ubicado en Limón Centro.

En días anteriores a raíz de una actividad de atención de consultas organizada por la Defensoría, en coordinación con la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, un grupo de transportistas (trailereros) manifestaron un serio problema que se presenta cuando ingresan al plantel de JAPDEVA, específicamente al Muelle, ya que son varios los días que deben permanecer en ese lugar mientras se realizan las labores de carga y descarga de los barcos; en todo este tiempo no se les permite el acceso a los servicios sanitarios ni las duchas ubicados

dentro del muelle, puesto que siempre están cerrados y cuando piden las llaves al Oficial de seguridad, éste se las niega.

Ante tal situación se efectuó una reunión con el Director de la Junta de Administración Portuaria de la Vertiente Atlántica quién alegó que los baños existen y están disponibles para cualquier usuario.

Se le solicitó formalmente una nueva reunión para que en compañía de los transportistas y funcionarios del Ministerio de Salud analizar la problemática planteada por los usuarios.

Una vez realizada dicha reunión, los funcionarios del Ministerio de Salud consideraron pertinente emitir una orden sanitaria en la cual se le otorgaba a la Administración Portuaria de JAPDEVA el plazo de diez días hábiles para:

- Proceder a la limpieza, desinfección y recolección de los desechos sólidos en forma pronta y continua a los servicios sanitarios y las duchas existentes en las instalaciones portuarias tanto de Moin como Limón Centro.
- Garantizar el acceso ágil y real de los transportistas a los servicios sanitarios y duchas.
- Coordinar las acciones pertinentes a lo interno de JAPDEVA para que se le de continuidad a las medidas higiénicas.
- El resultado de este proceso fue que actualmente los transportistas cuentan con los servicios que en su momento reclamaron.

ii. Experiencia con Redes de protección de derechos

En la región Atlántica la Defensoría ha encontrado como fortaleza de la labor interinstitucional, el trabajo que se lleva a cabo a través de las redes de protección de derechos, conformadas por instituciones públicas y sociedad civil las cuales tienen como fin el bienestar regional.

En ese sentido, la sede regional Atlántica de la Defensoría de los Habitantes se ha involucrado activamente en el trabajo de la Red de Organizaciones de la zona, la Red Local contra la Violencia Intrafamiliar y la red interinstitucional coordinada por el IAFA, por ejemplo.

El trabajo con estas redes le ha permitido a la Oficina Regional conocer los planes de trabajo de las distintas instituciones en la región e intercambiar experiencias de cada una de ellas a la hora de abordar diversos temas, con el fin de mantenerse actualizados e informados sobre los temas de interés para los diferentes grupos que conforman la sociedad civil.

Asimismo, dicha relación facilita la solución integral de los problemas o conflictos presentados por parte de los habitantes provocando una mayor apertura de parte de las distintas instituciones en aras de una solución expedita.

Desde el momento de apertura, la Oficina Regional Atlántica se ha preocupado de crear un sentimiento de cercanía la institución para con los habitantes; esto a través de las diferentes actividades de atención de consultas que se ha efectuado en comunidades a lo largo de la región ello buscar facilitarle al habitante su accionar ante el sector público además de crear una conciencia de la existencia de Derechos y la obligación que poseen las instituciones públicas de rendir cuentas sobre sus labores, con la finalidad de crear un resultado transparente en la función pública.

e. Oficinas Región Brunca: Pérez Zeledón – Río Claro de Golfito

El proceso de regionalización planteado por la presente administración, culmina con la constitución de la Sede Regional Brunca. Desde su creación ha contado con la particularidad de ser una sede que cuenta con dos oficinas ubicadas en los distritos de San Isidro de El General, Pérez Zeledón y Guycará (Río Claro) de Golfito.

Esa situación se presenta por la distancia existente entre ambas comunidades (aproximadamente. 160 km.), factor que de no haberse tomado en cuenta hubiese constituido la marginación de segmentos de la población, que por su vulnerabilidad social y económica, necesitan atención oportuna, en el lugar de los hechos.

En ese orden de ideas, el anhelo se ha fundamentado este año de labores, en el deseo expreso de proyectar e involucrar a las y los habitantes, como sujetos activos de ese control con la intención clara de solicitar cuentas a la administración, sobre todas aquellas situaciones que eventualmente pudiesen constituir una omisión ó actuación material, en detrimento de los derechos e intereses de la población en general.

Al inicio de este periodo, se definió dentro del plan de labores el fortalecimiento de una cultura de participación ciudadana, con el propósito de incentivar e involucrar, al habitante para que este plantee las quejas, denuncias o consultas, sin importar si estas versan en situaciones de carácter individual ó colectivo, en resguardo de cualquier interés legítimo.

Esa identificación se presenta una vez analizadas las condiciones propias de la población asentada en la región, esto por cuanto las características socioculturales de los residentes de las zonas rurales y costeras, entre éstas las poblaciones indígenas e inmigrantes, o que por la actividad económica que ejecutan se encuentran en el sector agrícola, pesca, docencia, sector profesional, comercio, entre otros.

Debido a ese factor, el personal destacado en la región, ha enfocado sus esfuerzos en la ejecución de acciones concretas de concientización, con el propósito de exigir respuestas y atención oportuna por parte de las entidades públicas descentralizadas y desconcentradas, a lo largo de los seis cantones que componen la geografía de la zona sur del país.

En virtud de lo anterior, debe señalarse que en el periodo diciembre 2003 a abril 2004, se recibió un total de 885 denuncias. En el periodo de mayo del 2004, hasta el mes de abril del 2005, se contabilizan un total de 3152 consultas.

El aumento en el número de consultas, no debe ser visto únicamente desde un punto de vista estadístico, sino en la confianza depositada por las y los habitantes, en cuanto al abordaje objetivo, que tiene la denuncia ó consulta al momento de ser atendida.

Además se pretende la proyección regional mediante la realización de visitas programadas a diferentes distritos, con la intención de atender y resolver consultas en los lugares previamente definidos. Esa situación provoca entre otras acciones, la recepción de consultas, recopilación de documentos e información, brindar asesoría además de la admisión de solicitud para realizar talleres que versen sobre derechos y asuntos de interés actual.

Lo antes mencionado se presenta con el ideal de integrar y abarcar la mayor cantidad de personas, que residen dentro de la Región Brunca, en sitios alejados de las oficinas creadas para tal efecto.

En ese apartado se debe señalar como ejemplo, las visitas realizadas en el mes de marzo del 2005, a las cabeceras de cantón, entre estas a San Vito de Coto Brus y Ciudad Cortes de Osa, incidiendo en solo dos días, en la recepción de aproximadamente de setenta consultas.

El espíritu fundamental del programa de oficinas regionales, que se basa en el deseo de acercar los servicios y competencias de la Defensoría de los Habitantes, a distintos segmentos de población, se fortalece con esas prácticas, mediante la adecuación particular, definido a partir de las realidades socioeconómicas, culturales y cognoscitivas.

En ese orden se han establecido alianzas estratégicas con otras entidades de control entre estas la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y Contralorías de Servicios de entidades estatales, con el fin de crear programas permanentes de puertas abiertas, cuyo anhelo fundamental es el acercamiento con las comunidades alejadas de la capital y garantizar el acceso a éstas por parte de las y los habitantes.

Además se ha utilizado el espacio aportado por las ferias interinstitucionales del Plan Vida de Nueva, para realizar labor de promoción y divulgación de derechos, además de la recepción de consultas.

Al efecto las fechas y lugares visitados por esta unidad regional, dentro de ese plan son:

Cantón	Distrito	Comunidad	Fecha
Coto Brus	Limoncito	Sabanillas	21 – 22 de mayo
Buenos Aires	Changuena	Changuena	24 – 25 de junio
Golfito	Puerto Jiménez	La Palma	26 – 26 de noviembre

Ese marco ha estimulado el cambio de concepto de entidad inmóvil o centralizada pierda fuerza, ante una acción más expedita, humana y de respeto a la ciudadanía, misma que es enfocada como objeto primordial de servicio dentro de la función pública.

El acercamiento produce un grado de satisfacción, entre las personas residentes, que habitan los seis cantones que geográficamente, se incluyen en la región Brunca, entre estos: Buenos Aires, Coto Brus, Corredores, Golfito, Osa y Pérez Zeledón.

i. Relación entre la Oficina Regional Brunca, la Sede Central de la Defensoría de los Habitantes

La relación y coordinación con las áreas de Defensa y el área de Promoción y Divulgación de Derechos, ha sido de vital importancia.

Las solicitudes de colaboración han estado enfocados en ambas vías, entre éstas se encuentran la posibilidad de que funcionarios destacados en la oficinas regionales, realicen giras de acompañamiento, inspecciones y seguimiento a las recomendaciones emitidas en los expedientes previamente conocidos en las áreas de defensa respectiva.

En algunas ocasiones previa coordinación con la Dirección de Sedes Regionales, se ha hecho necesaria la intervención de la unidad local, con el propósito de requerir personalmente información o respuesta a la autoridad pública recurrida, por solicitud del área de defensa.

Además de promover talleres de inducción, para dar a conocer aspectos de interés en cuanto a la competencia y función de la Defensoría de los Habitantes, entre otras.

Las sedes regionales coordinan el traslado de casos a la sede central de la Defensoría, los cuales a pesar de haber sido abordados a instancia local, no ha sido posible su resolución efectiva. Previo a ese envío, la sede regional debe agotar las gestiones de atención a instancia local, produciendo como resultado la continuidad de afectación al bien jurídico resguardado, motivo por el cual se requiere la intervención directa del Defensor de los Habitantes y la apertura de un expediente, con la información preliminarmente obtenida en el sitio.

Se debe ser claro al indicar que esa relación, facilita la comunicación entre los funcionarios a lo interno de la institución, en cuanto al abordaje y acompañamiento, como de las y los habitantes, quienes tienen la posibilidad de acceder a la información, avance y cumplimiento de los expedientes conocidos por la sede central, lo anterior mediante la conexión electrónica (línea dedicada), al sistema informático central.

Se debe indicar que el porcentaje de denuncias atendidas, abordadas y solucionadas a instancia local, alcanza un 97%, por ciento de efectividad, dicho factor se origina por el servicio personalizado y en el lugar de los hechos.

ii. El derecho de petición y pronta respuesta, eje esencial de la actividad de control de la Sede Regional Brunca

En la actualidad el modelo de gestión que se realiza en la Oficina Regional Brunca, se fundamenta en la orientación que se le brinda al ciudadano de cómo solicitar inicialmente algún bien, servicios o atención por parte del Estado. Con fundamento a lo estipulado en la Constitución Política, en su articulado número 27 y 41 y en concordancia con el artículo 32 de la Ley de la Jurisdicción Constitucional, la sede regional ha exhortado a la población a que presente sus peticiones por escrito, posterior a ese acto, se brinda seguimiento y atención con la finalidad de proteger y prevenir, cualquier actuación ilegítima que violente los principios generales de derecho.

Como resultado de este proceso se denota que la respuesta que en un inicio dio la autoridad pública de forma "verbal", cambie en su contenido o atención, según manifestaciones del propio accionante, cuando ésta se realiza por escrito. Además esta iniciativa promueve la diligencia o actividad oportuna por parte de la administración, ocasionado la resolución de los casos que son expuestas ante la instancia gubernamental correspondiente. Ese proceso ha motivado en algunas ocasiones que instituciones públicas, hayan sido recurridas ante la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, por parte de los habitantes, previa asesoría de esta unidad regional.

En ese apartado las entidades públicas más recurridas, ante la Sala IV son:

- 1.- Municipalidad de Pérez Zeledón
- 2.- Ministerio de Educación Pública.
- 3.- Ministerio de Trabajo y de Seguridad Social
- 4.- Banco Hipotecario de la Vivienda
- 5.- Municipalidad de Buenos Aires
- 6.- Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad
- 7.- Otras

Ese desglose se presenta a raíz de las constantes peticiones que no son atendidas, produciendo la indefensión del interesado, lo anterior por la falta de acción oportuna y de información pertinente, violentado así los derechos que se encuentran consagrados en la Constitución Política.

Dichos recursos de amparo, han causado que las entidades públicas comprendan la importancia y el deber de responder en tiempo y forma, todas aquellas peticiones que en su oportunidad han realizado las personas, produciendo un mayor grado de credibilidad en cuanto a la gestión que desempeña el órgano público.

iii. Relación de Interinstitucional entre la Sede Regional Brunca de la Defensoría de los Habitantes y demás entidades públicas

Es importante señalar la necesidad de crear un ambiente propicio de diálogo y respeto con las entidades que se encuentran ubicados en la región, que en el caso particular de la Región Brunca, se encuentran subdivididas en una misma región. Ejemplo de esto hay entidades como el Instituto de Desarrollo Agrario, que está dividida en razón de su competencia. Al efecto derivan en cambios incluso de nomenclatura, ejemplo, Región Brunca Alta y Región Brunca Baja. El Ministerio de Educación, se divide en Región Pérez Zeledón y Región Coto, el Ministerio de Seguridad, en División X y División XI, El Intitulo Costarricense de Electricidad (sección electricidad), cuenta también con dos sedes, razón por la cual se debe redoblar esfuerzos en el ejercicio de la magistratura de influencia, ante entidades que cuentan con distintas jefaturas y el personal varía.

Este factor ha originado que la relación existente entre la administración activa y la entidad contralora de legalidad, sea por su contexto basada en la mediación y presión, para la resolución efectiva – legal, de los casos, ejercida y desempeñada mediante prácticas de objetividad y colaboración, con la finalidad de obtener de forma eficaz y ágil, la solución, información e inducción, que requiere el habitante.

Otro aspecto importante señalar es la función de fiscalización y apoyo que se ha desarrollado dentro del Consejo de Desarrollo Regional Brunca, Plan Vida Nueva. Además, desde el ingreso formal como institución a este plan promovido por el Poder Ejecutivo, tendiente a la focalización de ayudas y el despliegue administrativo en aquellas comunidades que por su condición se encontraran dentro de los distritos de menos desarrollo social y económico.

Cuadro de cantones, con los distritos integrados al Plan Vida Nueva.

Cantón	Distrito
Buenos Aires	Pilas
	Chánguena
Corredores	Paso Canoas
	Laurel
Coto Brus	Limoncito
	Pittier
Golfito	Puerto Jiménez
	Pavones
Osa	Sierpe
	Bahía Ballena

Cabe manifestar que esta oficina regional, ha indicado en las reuniones mensuales del COREBRUNCA, la posición institucional desde una perspectiva tripartita, sea:

- Formulación de propuestas, políticas y programas tendientes a mejorar la calidad de vida de los habitantes, que residen en los sitios previamente definidos para tal efecto.
- Plantear propuestas que cuenten con la venia de las y los residentes de los distritos prioritarios de atención, con el ideal que estos (habitantes), sean sujetos activos y agentes del cambio social y económico que se persigue.
- Que exista un verdadero cumplimiento en cuanto a los ofrecimientos, con el espíritu que dio fin a este decreto ejecutivo, sea el involucramiento activo, de las entidades sujetas a participar activamente en este programa.

Se debe indicar como un hecho importante la observación que en su oportunidad planteó, la Coordinación Regional Brunca de la Defensoría de los Habitantes, donde señaló claramente el derecho que le asistía a las Asociaciones de Desarrollo Indígena, de participar activamente como representantes de las etnias entre las que se puede mencionar:

Población	Territorio Indígena Comunidad
Borucas	Borucas Rey Curré
Teríbes	Térraba
Bribis	Cabagra Ujarras
Ngobes	Abrojo Montezuma Altos de San Antonio Comte Boruca Coto Brus Guaymi de Osa

Dicha posición se adoptó por el hecho de que como esa representación de las poblaciones indígenas recae en las Asociaciones de Desarrollo Indígenas, como entes reconocidos, jurídica y constitucionalmente para dirigir los intereses específicos de los pueblos indígenas.

iv. Problemas regionales detectados por la Sede Regional Brunca de la Defensoría de los Habitantes

• Junta de Desarrollo Regional de la Zona Sur

La situación actual sobre el desempeño y labores que ha realizado la Junta de Desarrollo Regional de la Zona Sur (JUDESUR), administradora del Depósito Libre Comercial de Golfito, es causa de disconformidad por las comunidades que reciben ayuda o soporte económico, lo anterior por los atrasos ó falta de ejecución de obras, mismos que se dividen en tres: Proyectos Reembolsables, Proyectos No Reembolsables y Planes Reguladores.

En la actualidad, ese presupuesto no es utilizado en su totalidad, pese a existir gran demanda en infraestructura pública, entre estas, reparación de la red vial, falta de financiamiento en acceso a servicios públicos, entre estos el agua y electricidad, generación oportuna de fuentes de empleo y apoyo a la educación.

Esta situación ha limitado la influencia y aporte de JUDESUR en la región, contraviniendo, el espíritu que desembocó en la creación jurídica de este ente.

En la actualidad la falta de una gestión acorde con las necesidades previamente identificadas, ha producido resultados a medias, en menoscabo de la calidad de vida de los residentes de los cinco cantones que por aspectos de legalidad reciben fondos de esa entidad, a saber:

Número	Cantón	Porcentaje de Asignación del impuesto aplicado a las mercaderías que ingresan al Deposito Libre y Comercial de Golfito
1.	Buenos Aires	15%
2.	Corredores	20%
3.	Coto Brus	20%
4.	Golfito	30%
5.	Osa	15%

Los problemas que se han detectado son la falta de seguimiento y fiscalización de los recursos girados a los entes ejecutores, la situación que se ha presentado es que el aporte económico se gira a entes, que si bien se encuentran constituidos legalmente, no cuentan en muchos casos con la capacidad técnica y logística para la ejecución efectiva de las obras.

Ejemplo de este caso fue el proyecto denominado ICE – JUDESUR, que provocó el atraso en la instalación del servicio de electricidad, en detrimento de dieciséis comunidades, para lo cual fue necesaria la intervención de la Defensoría, con el ideal para agilizar el trámite de instalación del tendido eléctrico, al efecto el caso fue conocido en primera instancia a nivel local y con posterioridad fue trasladado al Area de Control de Gestión Administrativo.

En ese orden de ideas, la falta de fiscalización por parte de JUDESUR de los dineros desembolsados, provocó inseguridad de los dineros públicos manejados y distribuidos por los entes ejecutores.

Las excusas señaladas se “fundamentan” en el alegato que ese control le corresponde a los entes ejecutores, desviando la atención a problemas contables y de administración, que provocan incertidumbre en la hacienda de los recursos girados, desembocando en constantes auditorías realizadas por la Contraloría General de la República, por el gran presupuesto que maneja, mismo que no es ejecutado en la práctica.

En otro orden de ideas, la Defensoría de los Habitantes ha servido de mediadora, en el diferendo sostenido entre los vendedores ambulantes, que se encuentran en las afueras del Depósito de Golfito, la Junta Directiva y la Dirección Ejecutiva de la Junta de Desarrollo Regional de la Zona Sur.

Dicha labor, encuentra su fundamento en el afán de conseguir una alternativa a los vendedores ambulantes, para que continúen laborando en un sitio apto y apropiado para tal fin. La administración ha pretendido su desalojo; debido a esa situación la acción realizada por la Sede Regional, ha estado enfocado a buscar opciones consensuales, con el ideal de no afectar a estas

personas, que verían limitado su derecho a acceder a una fuente digna de empleo, en caso de ser trasladados a otro sitio.

En este caso a raíz de la falta oportuna y generación de nuevas fuentes de empleo, en la región se ha pretendido buscar una alternativa plenamente validada entre los vendedores ambulantes, administración de JUSEDUR y Defensoría de los Habitantes.

Una de esas acciones sería ubicar a los vendedores informales, en uno de los parqueos que cuenta JUDESUR, en las afueras del Depósito Libre y Comercial de Golfito.

- **Caja Costarricense de Seguro Social**

En cuanto a las labores realizadas por esta sede Regional en relación con la Caja Costarricense de Seguro Social, dicha acción se ha visto fortalecida por la interposición de quejas, sobre los servicios médicos y administrativos que presta la entidad encargada de la seguridad social.

En ese orden de ideas, esta sede regional tuvo conocimiento de las quejas de vecinos (as) del distrito de General Viejo de Pérez Zeledón, sobre la atención que se brindaba en el Equipo de Atención Integral de Salud (E.B.A.I.S). Las gestiones realizadas estuvieron enfocadas a conocer en primera instancia las características, y particularidades de la atención que se presenta en ese centro de atención médica.

A raíz de la investigación realizada se determinó mediante la realización de una audiencia pública en el Salón Comunal de ese distrito, la posición de la población local, la Jefatura de Consulta Externa del Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla y de la Dirección Regional de Servicios Médicos de la C.C.S.S

Al efecto esa actividad no desembocó en la adquisición de compromisos, por parte de la administración, tampoco acuerdos que permitiesen vislumbrar un acercamiento entre las posiciones, razón por la cual una vez agotadas las gestiones del caso, se procedió previo abordaje regional y conformación de legajo inicial, la apertura de un expediente en el Área de Calidad de Vida, donde se emitieron una serie de recomendaciones, con el ideal de buscar en el mediano plazo la incorporación de medidas tendientes a solucionar el problema tanto de recurso humano como de infraestructura.

Otras situaciones presentadas con la Caja Costarricense de Seguro Social, sección médica, ha sido en referencia a una situación con el Director Médico del Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla, quien mediante oficio 02336-2005, de fecha 10 de marzo del 2005, indicó que los servicios de odontología, no son prioridad dentro de la seguridad social.

Ese criterio externado a una nota que esta unidad regional dio seguimiento, desembocó en un adelanto en la cita de valoración del paciente, a raíz de la urgencia del caso. Además se realizaron una serie de recomendaciones emitidas por el Área de Calidad de Vida de la Defensoría, con la solicitud de crear un nuevo código en el área de odontología, con la intención de mejorar la calidad del servicio y atención a los pacientes que requieran atención en el área bucodental.

- **Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados**

En el presente año de labores se presentó un hecho que ocasionó gran demanda de consultas por parte de los habitantes, principalmente del cantón de Pérez Zeledón, por el alza en los precios del agua potable, que presta el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados.

La situación se presentó cuando la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos, aprobó un alza en el precio de este servicio público, a la vez que eliminó los subsidios que existían en beneficio de los usuarios y abonados que residen en lugares alejados del casco central.

Al elevarse el porcentaje cobrado, la sede regional recibió gran cantidad de denuncias referentes a las tarifas del servicio, especialmente en el mes de mayo y junio del 2004.

Al efecto se debe ser claro que la gestión realizada por la Sede Regional Brunca, se orientó en primera instancia a solicitar a la sucursal Pérez Zeledón, del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados, el análisis de cada uno de los casos, para determinar las causas que originaron aumentos de hasta un 500 %, en los recibos de agua. A partir de esa inspección, se logró que más de 300 casos fueran atendidos y verificados.

La intervención de la Defensoría se fundamentó en orientar al habitante sobre el trámite administrativo que debía realizar, con la intención de agotar la instancia local, para que una vez reunidos los requisitos necesarios, tuviese la posibilidad de que en caso de sentir aún disconformidad y perjuicio en su derecho económico, elevar el asunto al ente técnico de regulación de servicios públicos, sea la ARESEP.

Esa intervención provocó, que el Defensor de los Habitantes, presentara un recurso de amparo ante la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, para revertir el modelo aprobado.

- **Instituto Mixto de Ayuda Social**

La situación económica en la Región Brunca es tema de alarma, la creación de fuentes de empleo en la zona es casi nula, la migración de pobladores al extranjero aumenta y se convierte en un acto cotidiano, la pobreza en vez de disminuir se estanca, por lo que las solicitudes de asistencia gubernamental se incrementan.

El problema que se ha presentado se fundamenta en dos tópicos, en primera instancia la demora en la creación y actualización de las fichas de información social (FIS), que por sus características es requisito indispensable para ser sujeto de ayuda por parte de la supra citada, en estas se indica el nivel o grado de pobreza, de acuerdo con la primera escala son todas aquellas familias o personas que sufren de pobreza extrema (nivel I). El segundo nivel se encuentra los grupos familiares o individuos con limitaciones económicas, pero no extremas (nivel II) y el tercero, son los sujetos a núcleos familiares, que son autosuficientes (nivel III), dichas fichas tienen una validez de tres años.

La situación que se presenta en la actualidad es que por la cantidad de demandas de ayuda, las visitas no se están realizando con la rapidez del caso, llegando incluso a transcurrir más de dos meses, para que el ciudadano sea visitado.

Ante esa situación y a raíz del seguimiento realizado, la Gerencia regional Brunca del Instituto Mixto de Ayuda Social, ha tenido que realizar convenios, para que entrevistadores realicen visita a los posibles beneficiados, que no cuenten con su formula de Información Social, actualizada, misma que alimenta el Sistema de Información Objetivo (SIPO).

Otro aspecto importante es que las ayudas son únicamente a los grupos que se encuentran asentados en el primer nivel de pobreza, al efecto si bien los mismos son prioridad, no se debe excluir otros segmentos de la población que eventualmente pudiesen requerir el apoyo económico de la entidad.

v. Entidades Públicas con mayor cantidad de Consultas

• Instituciones Públicas con mayor número de denuncias en la Región

A partir de la puesta en marcha de la oficina regional Brunca, se ha notado un constante aumento en la cantidad de denuncias contra entidades públicas.

Al efecto se debe señalar que las instituciones que aparecen dentro de los registros, con mayor número de consultas son:

Posición	Entidad	Cantidad
Primero	Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados	398
Segundo	Caja Costarricense de Seguro Social	366
Tercero	Instituto Mixto de Ayuda Social	312
Cuarto	Municipalidad de Pérez Zeledón	151
Quinto	Municipalidad de Educación Pública	141

vi. Labor de Promoción y Divulgación de Derechos

La labor de promoción de derechos a instancia local, se ha definido como función clara de orientación y divulgación de aspectos fundamentales de legalidad, que son desconocidos por la mayoría de la población.

Esa gestión se ha desarrollado bajo la premisa de que el ciudadano conozca de forma directa la normativa que lo protege, las instancias de control y la concientización para ejercer una defensa efectiva.

En esa línea se ha colaborado con funcionarios (as), en acciones con la población indígena Ngobe, ubicada en los cinco territorios donde éstos habitan. Esa inducción se ha realizado para poner en conocimiento varios aspectos entre estos, la acción de inconstitucionalidad presentada ante la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, donde se pretendía la declaración de inconstitucionalidad de la Ley Indígena, bajo el supuesto que la misma violentaba la Constitución Política. Al final los señores (as) magistrados declararon sin lugar esa acción.

Esa labor se enfoca en informar, crear conciencia, participación, sobre situaciones que podrían variar el modelo de vida de la población indígena, además, se denota en la mayoría de la falta de información con las que ese segmento de la población cuenta.

La labor se orienta no sólo al aspecto legal, sino a exponer de una forma objetiva, los alcances y variaciones en el marco legal que podría derivar. Al efecto fue necesaria la atención tanto de los pobladores ubicados en la República de Panamá y de Costa Rica.

Ese deseo también incluye el aprovechamiento y coordinación que se realizó con la Unidad Desconcentrada de Sistemas Comunales, del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados de la Región Brunca, con el fin de impartir talleres en conjunto, donde se abordaba por un lado la temática de las Asociaciones Rurales de los Acueductos (ASADAS) y con posterioridad se indujo en la acción de la Defensoría, sobre la competencia e información contemplada en el Informe de Labores del año 2003 – 2004.

Además, se realizaron dos actividades de concientización y sensibilización sobre el tema del abuso físico contra niños niñas y adolescentes. La actividad se enfocó a funcionarios públicos involucrados en esa realidad, incluyendo al personal del Poder Judicial; en esos módulos se presentó la propuesta que en la actualidad propulsa la Defensoría de los Habitantes, ante la Asamblea Legislativa, para la eliminar el castigo físico y corporal.

Esa propuesta, bajo el lema “ NO PEGUEMOS”, contó con la colaboración del programa SAVE THE CHILDREN, al efecto, la cual fue impartida en el Centro Nacional de Rehabilitación y de Educación Especial SILOR, en San Isidro de El General, Pérez Zeledón y en las instalaciones del Instituto Nacional de Aprendizaje, ubicado en el distrito de Pérez Zeledón el distrito de Guaycará de Golfito.

vii. Actividades Binacionales realizadas

Al encontrarse la Región Brunca al sur del país, se han realizado, esfuerzos de coordinación con la entidad homóloga en la Defensoría del Pueblo de la República de Panamá, con el fin de crear una agenda sobre temas que por sus características deben ser abordadas en forma conjunta.

En ese orden de ideas, se han creado alianzas tanto con el Defensor de Pueblo, como con funcionarios destacados en la Unidad Regional, ubicada en la provincia de Chiriquí.

Al efecto dicha agenda contiene aspectos de migración, diferendos fronterizos, población indígena guaymi - gnobe, que se encuentra localizada a ambos lados de la frontera. Se han realizado actividades en al cantón de Golfito, del lado costarricense y en San Félix, del lado panameño, para tratar e identificar la problemática indígena, sus realidades y sus necesidades.

En esas actividades se contó con la presencia de representantes de las distintas comunidades guymies tanto nacionales como panameñas y en algunos casos con los Presidentes de las Asociaciones de Desarrollo Indígenas, lo anterior para introducir a todos sus miembros en asuntos de interés general.

2. Estado de seguimiento de las recomendaciones emitidas por la Defensoría

a. Derecho de acceso a la información administrativa: BICSA, un alarmante caso de evasión de controles

La Defensoría de los Habitantes tuvo conocimiento del oficio n.º CO-0378 del 29 de noviembre de 2004 cuyo antecedente es el oficio n.º FOE-FEC-700 del 28 de octubre de 2004 –ambos de la Contraloría General de la República–. En este último se ordena a la Auditoría Interna de BICSA Corporación Financiera S.A. (en adelante BICSA) realizar una revisión de los créditos otorgados por las distintas empresas que conforman a la entidad y que se encontraban provisionados en un 100%, los liquidados contra las estimaciones o bien estaban clasificados en categoría C o superior producto de readecuaciones. Esto con el propósito de señalar las eventuales responsabilidades administrativas, civiles y/o penales que se derivaran del incumplimiento de la normativa establecida para la Corporación y en general el ordenamiento correspondiente en lo que respecta al otorgamiento de los créditos.

Sobre el particular, y en el contexto del derecho de acceso a la información administrativa, el 13 de enero de 2005 la Defensoría de los Habitantes solicitó al Presidente de la Junta Directiva Corporativa de BICSA remitir un informe en el que se hiciera referencia a los siguientes extremos:

1. *"Lista de créditos otorgados por las distintas empresas que conforman la Corporación BICSA y que actualmente se encuentran aprovisionados en un 100%.*
2. *Lista de créditos liquidados contra las estimaciones o bien que se encuentran clasificados en categoría C y superior, producto de readecuaciones.*

En cada una de las dos listas anteriores deberá indicarse lo siguiente:

 - a. *Nombre del deudor (si es persona jurídica indicar, además, su número de cédula jurídica y los nombres de sus representantes)*
 - b. *Fecha de constitución del crédito*
 - c. *Tipo de crédito*
 - d. *Monto del crédito*
 - e. *Garantías otorgadas*
 - f. *Gestiones de cobro realizadas y estado actual del crédito*
 - g. *Intereses adeudados a la fecha*
 - h. *Fecha en que se acordó el aprovisionamiento (si es el caso)*
 - i. *Razones por las cuales se procedió al aprovisionamiento*
 - j. *Fecha en que el crédito fue catalogado como C (si es el caso)*
 - k. *Razones de esa categorización*
 - l. *Empresa que actualmente se encuentra a cargo de cada operación (Corporativa, Panamá o Miami)*
3. *Si se ha procedido con la apertura de órganos de procedimiento o las denuncias penales –según corresponda– orientados a establecer responsabilidades administrativas, civiles y/o penales que se deriven de un posible incumplimiento de la aplicación de la normativa establecida para la Corporación y el ordenamiento correspondiente, en lo que respecta al otorgamiento de los créditos.*
4. *Incidencia, en el patrimonio de BICSA Corporación Financiera, de los créditos que se encuentran aprovisionados en un 100% y de los liquidados contra las estimaciones o bien se encuentran clasificados en categoría C y superior producto de readecuaciones."*

El 20 de enero el Presidente de BICSA indicó a la Defensoría de los Habitantes:

- *Que dichos estudios estaban siendo realizados por la Auditoría Interna Corporativa*
- *Que la información contenida en los incisos 1 y 2 de la solicitud de la Defensoría en lo que respecta a BICSA Miami y BICSA Panamá se encuentra cubierta por el secreto bancario razón por la cual únicamente con orden judicial y por los canales correspondientes podría ser suministrada a terceros*
- *Que en lo que se refiere a BICSA Costa Rica, sus activos, pasivos y contingencias habían sido transferidos en octubre de 2004 al Banco Nacional de Costa Rica a título de pago de dividendos*
- *Y que aunque resulta respetable la interpretación de que los créditos que se encuentran en cobro judicial podrían no estar sujetos a las normas de confidencialidad bancarias, se consideraba prudente obtener de previo el criterio de la Superintendencia General de Entidades Financieras*

Inconforme con esta respuesta, la Defensoría de los Habitantes le hizo ver al Presidente de la Junta Directiva de la entidad financiera que

"... resulta lamentable que BICSA Corporación Financiera evada las competencias que el legislador ha otorgado a la Defensoría de los Habitantes en punto al "acceso institucional privilegiado" a la información administrativa. En nuestro criterio, no solamente existen normas claras que así lo establecen sino que la Sala Constitucional y la Procuraduría General de la República han analizado esa normativa de manera copiosa, tal y como lo podrán haber verificado tanto usted como el Vicepresidente Ejecutivo y el Asesor Legal –presentes en la reunión del pasado martes en la que les fue entregada documentación en ese sentido."

De esta forma, en su momento no sólo se discrepó de los alcances de la respuesta brindada sino que se le solicitó al Presidente de BICSA reconsiderar su criterio y remitir la información solicitada el 13 de enero.

En este punto es importante rescatar que en uno de los oficios remitidos la Defensoría se refirió al hecho de que, según había informado el Presidente de BICSA en una reunión efectuada en la Defensoría –a su solicitud–, pronto se procedería con la fusión de BICSA y su subsidiaria en Panamá prevaleciendo esta última. Se solicitó entonces remitir la siguiente información:

"... el órgano que dará cumplimiento, una vez ejecutada la fusión, a las disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República mediante su oficio n.º FOE-FEC-700 del 28 de octubre de 2004 y el fechado 30 de agosto de 2004 emitido por la División de Fiscalización Operativa y Evaluativa del Área de Servicios Financieros, Economía y Comercio de la Contraloría General de la República.

De igual forma, se le solicita remitir la siguiente información:

- 1. Indicar los controles y los mecanismos concretos que serán implementados para dar cabal cumplimiento a las disposiciones establecidas en el ordenamiento jurídico costarricense, como es la Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito y la Ley General de Control Interno, una vez ejecutada la fusión.*
- 2. Labores concretas que desarrollará la oficina que se mantendrá en Costa Rica.*
- 3. Criterios técnicos para determinar la cantidad y la formación profesional de los funcionarios que permanecerán en la oficina que operará en Costa Rica. Debe detallarse el nombre de cada funcionario, su formación y el cargo que actualmente ocupa en la Corporación.*
- 4. En este mismo orden de ideas, informar el tipo de actividades que se desarrollan en las oficinas establecidas en Guatemala, El Salvador y Nicaragua y el número de funcionarios que labora en cada una de ellas.*
- 5. Remitir copia del plan de reestructuración de BICSA Corporación Financiera a que usted hizo referencia en la reunión indicada*
- 6. Remitir copia del más reciente plan estratégico como también la copia del acuerdo de Junta Directiva por medio del cual es aprobado."*

En respuesta, el Presidente de BICSA indicó el 25 de enero cuanto sigue:

- *Que en cuanto a la reconsideración solicitada (la Defensoría había solicitado reconsiderar la negativa de brindar información) estarían brindando sus consideraciones en un documento aparte*
- *Que en relación con la posible fusión de BICSA Corporación Financiera y BICSA PANAMA, prevaleciendo esta última, aún no había sido aprobada por las Asambleas de Accionistas de ambas sociedades*
- *Que a esa fecha lo único que existía era una recomendación técnica de proceder en ese sentido por parte de las Juntas Directivas de las citadas personas jurídicas*
- *Las Asambleas de Accionistas estaban convocadas para conocer y resolver de ese tema en el transcurso de la primera semana del mes de febrero. De aprobarse la fusión recomendada por las Juntas Directivas, las Asambleas de Accionistas tendrían que conocer y resolver los mecanismos de control que serían implementados en la sociedad prevaleciente de acuerdo con las disposiciones legales costarricenses aplicables a estas entidades públicas extranjeras y además con base en lo que al efecto ha indicado la Contraloría General de la República. También se tendría que incorporar en el pacto social de la entidad bancaria prevaleciente, una disposición estatutaria en virtud de la cual los accionistas de esa sociedad y la persona jurídica como tal se comprometerían a cumplir con el ordenamiento jurídico costarricense en lo que resulte aplicable en razón de su naturaleza jurídica. De esa forma se mantendrán abiertos con la Auditoría Interna de BICSA PANAMA en esa ciudad, los canales de comunicación y coordinación que en cuanto al tema del control deben necesariamente de existir y funcionar adecuadamente.-“ (El destacado no corresponde al origina)*

No obstante, la reconsideración referida por BICSA no fue remitida a la Defensoría manteniéndose el criterio inicial de no entregar la información.

Paralelamente se realizaron gestiones ante la Auditoría Interna Corporativa de BICSA. Así, el 13 de enero la Defensoría le solicitó un informe en el que se indicara si se había procedido a la revisión de los créditos otorgados por las distintas empresas que conforman BICSA y que se encontraban provisionados en un 100%, los liquidados contra las estimaciones o bien estaban clasificados en categoría C y superior producto de readequaciones. Si era así, se solicitó informar los resultados del estudio y las recomendaciones formuladas a la Administración. De igual forma, el 21 de enero de 2005 se solicitaron los oficios n.ºs. AIC-171-2004 del 3 de noviembre de 2004 y AIC-8-2005 remitidos a la Contraloría General de la República.

En respuesta, la Auditora Interna Corporativa remitió información incompleta; en especial, omitió remitir los documentos anexos al oficio n.º ACI-8-2005 los cuales son de interés en virtud de que allí se encuentra la información requerida por la Defensoría a la Junta Directiva; documentos que, dicho sea de paso, la Auditora había remitido a la Contraloría General de la República.

Pese a la trascendencia de la información y a las posibilidades de fiscalización del órgano contralor, el Gerente *a.i.* del Área de Servicios Financieros, Economía y Comercio de la Contraloría indicó a la Auditoría Interna Corporativa de BICSA lo siguiente:

“... me permito hacerle entrega adjunta a esta nota, la información remitida como anexo al oficio AIC-8-2005 del 12 de enero del año en curso y que se encuentra relacionada con un detalle de los préstamos por subsidiaria clasificados en C, D y E.”

Esto significa que el documento donde se encuentra la información que la Defensoría había venido requiriendo desde el 13 de enero ya había salido de la propia esfera de BICSA hacia un órgano de control, y negada a otro órgano de control que actúa en defensa de los derechos e intereses de todos los habitantes.

Ante la persistente negativa de parte de BICSA de suministrar información a la Defensoría se interpuso un Recurso de Amparo contra la entidad financiera representada por su Presidente y su Auditora¹⁵. Las razones de la decisión son las siguientes.

En primer término se debe considerar que la Defensoría tiene como misión esencial ejercer un control de moralidad, de justicia y de legalidad en relación con el funcionamiento del sector público. La normativa que la regula establece el *"acceso institucional privilegiado"* a la información administrativa conforme a las disposiciones establecidas en los párrafos 2º y 3º del artículo 12 así como los artículos 24 y 26, los cuales han sido ampliamente analizadas por la Sala Constitucional¹⁶.

La Defensoría de los Habitantes está clara en el hecho de que al tener acceso a la información se asume una responsabilidad al amparo del ordenamiento jurídico. No sería esta la primera vez que ello ocurre. Así por ejemplo, en los dos recursos de amparo planteados por la Defensoría –y referidos en la anterior *nota al pie* y uno de ellos relacionado con materia tan sensible como la tributaria– asumimos esa responsabilidad y lo importante fue que se garantizaron plenamente los derechos e intereses de los habitantes.

Ahora bien, BICSA es una empresa pública propiedad de dos bancos costarricenses, el Banco Nacional de Costa Rica que posee el 80% de las acciones, y el Banco de Costa Rica propietario del restante 20% de capital accionario. La misma Procuraduría General de la República se ha pronunciado sobre el tema en su dictamen n.º C-063-96 del 3 de mayo de 1996 indicando que *"... BICSA es una empresa pública, por cuanto se está ante una persona jurídica gestionando una actividad de índole financiera y cuyo capital social está exclusivamente en manos de entes públicos, que dominan, por ende, el total de los votos en la junta directiva y demás órganos de la sociedad."*

Si BICSA es una empresa pública que administra fondos de naturaleza pública, la gerencia y conducción de los recursos **es un asunto que interesa a todos los habitantes**, de modo que la información requerida por la Defensoría es de índole pública.

Es obvio, entonces, que resulte de interés para los habitantes conocer cómo han sido administrados los recursos de BICSA, cuál ha sido su destino y hasta quiénes son los deudores que han incurrido en mora.

El interés de la Defensoría de los Habitantes en conocer dicha información tiene como propósito determinar lo siguiente:

- *examen de la etapa de formación de la obligación, es decir, operaciones irregularmente otorgadas;*
- *créditos morosos: incumplimiento de las obligaciones por parte de los deudores;*

¹⁵ La reconsideración referida líneas atrás fue planteada luego ante la Defensoría, pero en ella se mantenía el criterio inicial de no brindar la información.

¹⁶ Véase en este sentido los votos n.ºs. 6908-2003 y 7271-2002 de la Sala Constitucional, ambos declarados con lugar y planteados contra el Banco Central de Costa Rica y la Superintendencia General de Entidades Financieras.

- *intimación o requerimiento de cumplimiento de las obligaciones por parte de BICSA hacia aquellos deudores morosos (gestiones cobratorias);*
- *si BICSA ha sido complaciente expresa o tácitamente en el retardo del pago de las deudas;*
- *posibles lesiones al interés público con acciones u omisiones de parte de BICSA;*
- *si personas físicas o jurídicas que ostenten una situación de poder, financiero, político o de otro tipo a nivel de la sociedad o la economía del país, influyeron en la concesión de créditos a contrapelo de la normativa aplicable;*
- *si se está ante un posible incumplimiento de deberes de parte de la empresa, el cual afecta el interés público;*
- *si la morosidad puede conducir a problemas de gestión de recursos y, particularmente, a la gestión de los fines públicos;*
- *afectación de los recursos públicos;*
- *si se atenta contra el interés público cuando la morosidad se presenta respecto de un deudor que es titular de una situación de poder económico, político o social susceptible de influir en la gestión de la entidad respecto de su actividad crediticia;*
- *si cabe establecer eventuales responsabilidades administrativas, civiles y/o penales que se deriven del incumplimiento de la aplicación de la normativa establecida para la Corporación y el ordenamiento correspondiente, en lo que respecta al otorgamiento de los créditos.*

Pero más allá de fondos públicos, debe indicarse también que la morosidad es causa de interés público cuando afecta la estabilidad, solvencia y seguridad del ente público y, por esa vía, la economía general del país.

Aunado a lo anterior, al momento de plantear el Recurso de Amparo los accionistas de BICSA procederían pronto a la fusión de BICSA Corporación Financiera con su subsidiaria en Panamá prevaleciendo esta última. Esto significaba que los controles que aquí deben ejercer la Contraloría y la Superintendencia General de Entidades Financieras resultarían prácticamente nulos o al menos serían ejercidos con un mayor grado de dificultad, y por qué no pensar hasta en la posibilidad de su obstaculización en atención al hecho de que la sede sería regulada por un ordenamiento extraño al nacional.

Así las cosas, la Defensoría solicitó a la Sala declarar con lugar el Recurso y ordenar a BICSA hacer entrega efectiva a la Defensoría de la información que le fuera requerida a su Junta Directiva Corporativa y a su Auditoría Interna Corporativa.

La Sala admitió el recurso, confirió audiencia a BICSA y actualmente se encuentra analizándolo.

Finalmente, se logró que ante las reiteradas gestiones planteadas por la Defensoría de los Habitantes, la Asamblea de Accionistas de BICSA adoptara la decisión de que la investigación ordenada por la Contraloría no se trasladara a BICSA Panamá sino que continuara en Costa Rica hasta su culminación.

b. Privilegios: el aguinaldo de directivos de Autónomas y concejales es inconstitucional

Tal y como se ha venido dando cuenta en informes anteriores, la Defensoría realizó una investigación relacionada con el aguinaldo de los miembros de las juntas directivas de instituciones autónomas y de concejos municipales.

La Institución ha sido del criterio de que técnicamente el aguinaldo constituye un salario adicional o complementario que recibe el trabajador por lo que su cálculo es el resultado del promedio de los salarios recibidos por aquél durante un año determinado. Las dietas, por su parte, son una especie de honorario que reciben aquellas personas que forman parte de órganos colegiados deliberativos, y como tales las reciben porque asisten a las sesiones. Por tanto, estas personas no están sujetas a una relación de servicio de la que deriven derechos laborales y las dietas que reciben no constituyen salario. Jurídicamente es improcedente, entonces, que a partir del promedio de las dietas, se calcule un aguinaldo como si la relación fuera de carácter laboral.

No obstante lo anterior, la Defensoría verificó en el año 2002 que mediante el artículo 5 de Ley de Pago de Aguinaldo a Servidores de Instituciones Autónomas, Semiautónomas y Municipales se establecía una cuestionable excepción que abría la posibilidad de que en el caso de los miembros de juntas directiva de instituciones autónomas, semiautónomas y de concejos municipales pudieran recibir aguinaldo condicionado a favorables condiciones económicas de la respectiva institución.

Como resultado de la investigación, la Defensoría recomendó a dichos servidores que, atendiendo razones de orden ético, jurídico y económico, y en virtud de que no se había dictado un acto administrativo motivado que justificara la procedencia del pago de aguinaldo, se procediera a suspender dicho pago y reprogramar los recursos al cumplimiento de los objetivos institucionales o municipales.

En años posteriores se dio seguimiento a tales recomendaciones y pese a que la mayoría de las municipalidades y entidades autónomas había dejado de reconocer el emolumento, otras persistían en aplicar la norma en contravención con el ordenamiento jurídico y las normas de la técnica jurídica. Esto hizo necesario recurrir ante la Sala Constitucional donde en el mes de diciembre de 2003 se interpuso una Acción de Inconstitucionalidad contra el artículo 5 de la Ley de Pago de Aguinaldo a Servidores de Instituciones Autónomas, Semiautónomas y Municipales.

La Sala, coincidiendo con el criterio de la Defensoría, declaró con lugar la Acción por medio del voto n.º 2004-14254 del mes de diciembre de 2004 y, en consecuencia, anuló por inconstitucional la norma.

Así las cosas, en el mes de enero de 2005 la Defensoría continuó realizando acciones de seguimiento con el propósito de determinar si en el mes de diciembre se había reconocido el aguinaldo y, si era sí, las acciones que se adoptarían para reintegrarlo.

Las gestiones dieron como resultado lo siguiente:

**TABLA
AGUINALDO 2004
MIEMBROS CONCEJOS MUNICIPALES ¹⁷**

MUNICIPALIDAD	PAGÓ/NO PAGÓ	MONTO
Abangares	Sí	¢496.750,00
Acosta	No	
Aguirre	No	
Alajuela	Sí	¢7.755.834,24
Alajuelita	No	
Alfaro Ruiz	No	
Alvarado	No	
Aserri	No	
Atenas	No	
Bagaces	Sí	¢499.158,00
Barva	Sí	¢387.743,00 ¹⁸
Belén	No ¹⁹	
Buenos Aires	Sí	¢715.968,00
Cañas	Sí	¢556.500,00
Carrillo	Sí	¢1.013.460,00
Cartago	Sí	¢3.684.268,05
Corredores	No	
Coto Brus	Sí	¢317.500,02
Curridabat	Sí	¢1.544.025,00 ²⁰
Desamparados	Sí	¢4.193.640,00
Dota	No	
El Guarco	Sí	¢524.000,00
Escazú	SÍ	¢2.137.558,00
Esparza	Sí ²¹	¢993.801,54
Flores	Sí	¢561.650,00
Garabito	No	
Goicoechea	No	
Golfito	No	
Grecia	No	
Guácimo	No	
Guatuso	No	

¹⁷ Elaborado por la Defensoría de los Habitantes con base en información suministrada por las municipalidades.

¹⁸ Corresponde a un monto parcial porque algunos miembros se abstuvieron de recibirlo en espera de aclarar la procedencia del pago.

¹⁹ Desde 2003 los regidores acordaron destinar el monto a diversos proyectos comunales.

²⁰ De todos los regidores hay tres de ellos a quienes no se les había cancelado al 11 de enero.

²¹ Se presentó moción para no cancelar aguinaldo pero fue rechazada.

Heredia	Sí	¢2.545.987,50
Hojancha	No	
Jiménez	No	
La Cruz	No	
La Unión	Sí	¢2.607.780,00
León Cortés	No	
Liberia	No	
Limón	No	
Los Chiles	No	
Matina	No	
Montes de Oca	No	
Montes de Oro	Sí	¢388.661,00
Mora	Sí	¢495.000,00
Moravia	No	
Nandayure	No	
Naranjo	No	
Nicoya	No	
Oreamuno	Sí	¢1.375.596,00
Orotina	No	
Osa	No	
Palmares	Sí	¢665.000,00
Paraíso	Sí	¢1.098.675,00
Parrita	No	
Pérez Zeledón	No	
Poás	No	
Pococí	Sí	¢1.906.770,83
Puntarenas	Sí	¢2.894.400,00
Puriscal	No	
San Carlos	Sí	No se indica
San Isidro	Sí	¢908.939,94
San José	Sí	¢5.252.168,19
San Mateo	No	
San Pablo	Sí	¢507.450,00
San Rafael	Sí	¢841.300,00
San Ramón	No	
Santa Ana	No	
Santa Bárbara	Sí	¢624.933,33
Santa Cruz	Sí	¢2.534.267,37 ²²
Sto. Domingo	No	
Sarapiquí	Sí	¢1.213.800,00
Siquirres	Sí	¢1.338.804,00
Talamanca	No	

²² El monto indicado por la Auditoría es de ¢2.565.467.37.

Tarrazú	No	
Tibás	No	
Tilarán	Sí	¢949.521,00
Turrialba	No	
Turrubares	No	
Upala	Sí	¢525.200,00
Valverde Vega	No	
Vázquez Cor.	Sí	¢780.000,00

Nota: De las que sí pagaron, siete de ellas (Bagaces, Buenos Aires, El Guarco, San Pablo de Heredia, Santa Cruz, Siquirres y Tilarán) han realizado gestiones concretas para devolver.

RESUMEN

NO PAGARON AGUINALDO : 45
SÍ PAGARON AGUINALDO : 36

A las municipalidades que sí pagaron se les requirió informar si se había emitido un acto administrativo motivado en relación con las circunstancias económicas favorables de cada institución, la autoridad que dictó el acto y las acciones concretas que realizaría la Auditoría interna para recuperar los pagos.

De igual forma, se recordó que la Ley n.º 8422 –Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito– establece en su artículo 5 la figura del **fraude de ley** en los siguientes términos:

*"La función administrativa ejercida por el Estado y los demás entes públicos, así como la conducta de sujetos de derecho privado en las relaciones con estos **QUE SE REALICEN AL AMPARO DEL TEXTO DE UNA NORMA JURÍDICA Y PERSIGAN UN RESULTADO QUE NO SE CONFORME A LA SATISFACCIÓN DE LOS FINES PÚBLICOS Y EL ORDENAMIENTO JURÍDICO**, se considerarán ejecutadas en fraude de ley y no impedirán la debida aplicación de la norma jurídica que se haya tratado de eludir."* (La negrita no se presenta en el original)

También se hizo ver la necesidad de considerar los alcances del párrafo primero del artículo 48 de la misma Ley contra la Corrupción que señala, a la letra, cuanto sigue:

*"Será sancionado con prisión de uno a ocho años, el funcionario público que **SANCIONE, PROMULGUE, AUTORICE, SUSCRIBA O PARTICIPE CON SU VOTO FAVORABLE, EN LAS LEYES, DECRETOS, ACUERDOS, ACTOS Y CONTRATOS ADMINISTRATIVOS QUE OTORGUEN, EN FORMA DIRECTA, BENEFICIOS PARA SÍ MISMO**, para su cónyuge, compañero, compañera o conviviente, sus parientes incluso hasta el tercer grado de consanguinidad o afinidad o para las empresas en las que el funcionario público, su cónyuge, compañero, compañera o conviviente, sus parientes incluso hasta el tercer grado de consanguinidad o afinidad posean participación accionaria, ya sea directamente o por intermedio de otras*

personas jurídicas en cuyo capital social participen o sean apoderados o miembros de algún órgano social.” (El resaltado no pertenece al original)

Considerando tales normas, se precisó lo siguiente:

1. El hecho de que los miembros del Concejo hayan aprobado para sí mismos el aguinaldo eventualmente podría configurar el delito establecido en el artículo 48 y, por tanto, de presentarse una denuncia penal, ser sancionados con la pena allí establecida.
2. De lo anterior se exceptuarían aquellos miembros del Concejo que hubieran votado negativamente y así lo hicieron constar en actas además de que no recibieron el aguinaldo.
3. Si además de lo anterior el aguinaldo se aprobó sin que mediara un acto administrativo debidamente motivado en los términos de las disposiciones establecidas en la Ley General de la Administración Pública, eventualmente se configuraría el delito de fraude de ley, con las consecuencias que ello implica.
4. Una devolución inmediata del monto recibido sería una medida que en definitiva podría atenuar la gravedad de los hechos en el marco de las disposiciones del Código Procesal Penal.

En virtud de lo anterior, se solicitó un informe en el que se hiciera referencia puntual a cada uno de los extremos indicados. Como resultado, a la fecha se ha obtenido la siguiente información, con la aclaración de que la primera de las siguientes dos tablas hace referencia a las municipalidades donde los concejos aprobaron el aguinaldo y la segunda a las municipalidades donde la administración lo hizo.

TABLA No. 1
AGUINALDO CONCEJALES MUNICIPALES

INSTITUCIÓN	ACCIONES CONCEJO MUNICIPAL
Cartago	Devolverán aguinaldos
Desamparados	Devolverán aguinaldos y recursos invertidos en <i>“alguna obra importante para el cantón”</i>
La Unión	No devolverán aguinaldo
Montes de Oro	Devolverán aguinaldos
Oreamuno	A la espera de la redacción del voto
Paraíso	Pese a las reiteradas gestiones planteadas por la Defensoría, no ha respondido
Sarapiquí	No devolverán aguinaldo
Siquirres	No devolverán aguinaldo

TABLA No. 2
AGUINALDO CONCEJALES MUNICIPALES

MUNICIPALIDAD	ACCIONES MIEMBROS CONCEJO
Abangares	No devolverán aguinaldo
Alajuela	Tema no lo ha resuelto la Sala " Un regidor manifestó que devolverá
Barva	No devolverán aguinaldo
Cañas	Devolverán aguinaldo
Carrillo	Se solicita plazo al 30 de mayo para saber si devolverán y si no es así adoptar medidas
Coto Brus	No devolverán aguinaldo
Curridabat	No devolverán aguinaldo
Escazú	No devolverán aguinaldo
Esparza	No devolverán aguinaldo
Flores	Devolverán aguinaldo
Heredia	No devolverán aguinaldo
Mora	Pese a las reiteradas gestiones planteadas por la Defensoría no ha respondido
Palmares	No devolverán aguinaldo
Pococí	No devolverán aguinaldo
Puntarenas	No devolverán aguinaldo
San Carlos	Se trasladó a Comisión de Hacienda y Asesor Legal. Un regidor va a devolver
San Isidro Heredia	Se solicitó aclaración y adición a la Sala sobre derechos adquiridos de buena fe
San José	No devolverán aguinaldo
San Rafael Heredia	Devolverán el aguinaldo
Santa Bárbara	Devolverán el aguinaldo
Upala	Devolverán el aguinaldo (dos regidores harán consultas antes de devolver)
Vásquez Coronado	Devolverán el aguinaldo

A la fecha se están estudiando las acciones que se adoptarán según las respuestas brindadas.

c. **Conflicto armado en Irak: el Poder Ejecutivo violó la Constitución**

Como se recordará, el 19 de marzo de 2003 iniciaron las acciones bélicas contra Irak. Ese mismo día el Poder Ejecutivo emitió su posición en términos bastante contradictorios; mientras abogaba por la paz y el cumplimiento del exgobernante iraquí de las resoluciones de la ONU, confundía sus argumentos al respaldar la alianza internacional contra el terrorismo. Luego afirmaba que la vocación de paz no tenía que ser interpretada como indiferencia o tolerancia ante el terrorismo y que en el conflicto entre la paz y el terrorismo Costa Rica no es neutral y el país será un aliado *"leal, firme y decidido"* de quienes buscan la paz, la libertad, la democracia y el respeto al derecho internacional. Y mientras defendió una *"... contribución determinante de Naciones Unidas para lograr restablecer los equilibrios y la paz en Irak"*, manifestó un respaldo a las acciones bélicas por medio de un cuestionado apoyo moral. Es decir, se alegaron argumentos relacionados con cierto contexto para extrapolarlos a una coyuntura diferente, lo que ocasionaba la invalidez de la decisión del Ejecutivo. Esto llevó a que Costa Rica fuera incluida en la lista de países que conformaron la Coalición que realizó acciones en Irak.

Tal y como se indicó en anteriores informes, la Defensoría inició una investigación sobre el origen, contenido y alcances de dicha inclusión, concluida la cual recomendó al Poder Ejecutivo rectificar la posición asumida y adoptar las medidas necesarias para excluir a Costa Rica como miembro de dicha Coalición.

En respuesta, el Poder Ejecutivo omitió referirse al fondo del asunto alegando razones de forma y absteniéndose de emitir o replantear una posición conforme al ordenamiento jurídico y la mejor tradición costarricense.

Frente a una actuación del Poder Ejecutivo violatoria de los más elementales principios y normas de carácter constitucional, y ante su despreocupada respuesta a las recomendaciones planteadas, el 21 de abril de 2003 la Defensoría planteó una Acción de Inconstitucionalidad²³.

Por medio del voto n.º 9992-2004 del 8 de setiembre de 2004 la Sala declaró con lugar la Acción considerando que,

"... por ser contrario a la Constitución Política; al sistema internacional de la Organización de Naciones Unidas y al derecho internacional aceptado por Costa Rica, se anula el acuerdo del Poder Ejecutivo del diecinueve de marzo del dos mil tres, relacionado con el conflicto bélico contra Iraq, y todo acto o actuación relacionado con este. Proceda el Gobierno de la República a hacer las gestiones necesarias para que el Gobierno de los Estados Unidos de América excluya a nuestro país de la lista de países "aliados" de la "Coalición" o "Alianza", que consta en la página web de la Casa Blanca."

Con tal fallo dio por concluida una etapa más de desaciertos del Poder Ejecutivo.

3. Participación en procesos de diálogo y entendimiento: construcción de soluciones desde la sociedad

a. El caso de la Reforma al Régimen de Pensiones de Invalidez, Vejez y Muerte

Tal como se ha destacado en los Informes Anuales de los últimos años, la Defensoría de los Habitantes ha privilegiado la conformación de instancias de diálogo y entendimiento como mecanismo idóneo para alcanzar acuerdos entre los habitantes y las instituciones públicas, respecto a determinados conflictos que cotidianamente surgen como parte de la dinámica social y que reúnen ciertas particularidades como su nivel de complejidad y el elevado impacto social y económico que podrían generar.

Dicho mecanismo de actuación encuentra su fundamento en la propia normativa que rige el accionar de la institución, y que persigue involucrar al habitante en la defensa de sus derechos e intereses mediante la participación conjunta con las instituciones públicas en el examen y diseño de soluciones a sus problemas.

En este sentido, la experiencia institucional como ente mediador y facilitador de procesos de diálogo ha resultado sumamente satisfactoria no sólo por el producto alcanzado en cada uno de ellos sino también por la adquisición de conocimientos, técnicas, metodologías y demás insumos

²³ La Acción se tramitó junto con otras dos, una planteada por un estudiante universitario y la otra por un gremio profesional.

que han permitido consolidar esta modalidad de intervención como parte de la labor institucional.

A la vez, la participación de la Defensoría en este tipo de procesos ha legitimado su accionar frente a los propios habitantes, quienes han acudido a la institución en procura de respuestas que lamentablemente no encuentran en las instancias correspondientes.

La presente sección da cuenta de un proceso exitoso en el que la Defensoría participó en calidad de ente facilitador, y que dada la relevancia de los acuerdos logrados procede referir en las páginas siguientes.

i. La Reforma al Régimen de Pensiones de Invalidez, Vejez y Muerte

En el Informe Anual del período 2003-2004 se indicó ya que ante una recomendación de la Defensoría así como de ciertas organizaciones sociales, la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) accedió a constituir una comisión intersectorial con participación del Poder Ejecutivo, organizaciones patronales, laborales, solidaristas y del sector cooperativo, a fin de analizar a fondo la problemática del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte (IVM) y emitir las recomendaciones pertinentes.

La denominada "Comisión Social de Reforma" inició su labor desde abril del año 2004, y durante casi un año de trabajo logró superar múltiples diferencias entre sus miembros para lograr finalmente acercar posiciones y presentar a la Junta Directiva de la CCSS y a la sociedad en general dos propuestas coincidentes en la mayor parte de sus elementos, lo que a la postre permitió aprobar la reforma al IVM en forma unánime y se consiguió evitar la posible confrontación y efervescencia social que el tema generó.

En las siguientes líneas se abordan los principales rasgos que caracterizaron el proceso de análisis y discusión respecto al IVM y que culminó con una reforma consensuada y aprobada por unanimidad, proceso que como se indicó contó con la participación de la Defensoría como ente facilitador.

• Antecedentes de la Reforma

Distintos estudios actuariales elaborados por la CCSS coinciden en apuntar el inminente colapso financiero que experimentará el IVM en el corto plazo si no se aplican una serie de medidas que contrarresten las tendencias observadas.

Entre las razones que explican esta situación se puede destacar la transición demográfica que experimenta el país, cuya característica más notable es el aumento considerable de la esperanza de vida en los últimos 50 años. Lo anterior explica que a principios de la década de los 80 se podían contabilizar 17 trabajadores activos por cada pensionado, mientras para el año 2003 la relación se reduce a 7 activos por cada pensionado y la estimación para el 2040 es de sólo tres activos por cada pensionado, todo lo cual provoca una presión en las finanzas del régimen al incrementarse los gastos en relación con los ingresos.

A partir de los datos y estimaciones anteriores y de otros que por razón de espacio no se precisan aquí, los estudios actuariales vierten algunas proyecciones en el comportamiento del IVM si no se implementan reformas de ningún tipo, entre ellas las siguientes:

1. Si las hipótesis asumidas se realizan, se presentaría un déficit de contribuciones en el año 2005 y un déficit de operación en el año 2017; las reservas se agotarían en el año

2023. En el año 2040 con los aportes del 7.5% sobre los salarios únicamente se podría sufragar el 41% de las obligaciones, es decir, para hacerle frente al pago de todos los beneficios sería necesaria una contribución del 18.1% sobre los salarios.

2. Los resultados obtenidos con la hipótesis de una prima constante del 7.5% sobre los salarios, confirman que ésta es insuficiente para garantizar el pago de los beneficios en el largo plazo y que será necesario aumentarla en el futuro.
3. Los resultados de la presente evaluación muestran la necesidad de ajustar el perfil de beneficios y requisitos del Seguro IVM, dentro del marco de las posibilidades financieras y económicas del país y de la Ley de Protección al Trabajador.
4. Durante la última década la Población Económicamente Activa ha experimentado cambios considerables en detrimento de los ingresos de los seguros sociales, pues la participación del trabajo informal y no asalariado ha venido adquiriendo un mayor peso relativo.
5. La cartera de inversiones del Seguro IVM se encuentra sumamente concentrada en un único instrumento emitido por el Ministerio de Hacienda, requiriéndose un cambio de estrategia dirigido hacia la diversificación de la cartera.

No obstante, las recomendaciones de la CCSS no fueron enteramente compartidas por varias organizaciones laborales que reclamaban más bien la adopción de medidas para reducir la evasión, subdeclaración y morosidad; el cumplimiento del Estado con sus obligaciones fiscales; una mayor transparencia en materia de inversiones financieras del IVM; y particularmente una ampliación de la base contributiva mediante el aseguramiento directo de trabajadores independientes, voluntarios, mujeres, campesinos y demás grupos con condiciones de trabajo especiales, de conformidad con disposiciones de la Ley de Protección al Trabajador (LPT) y el Foro de Concertación Nacional del año 1998.

Ante dicha situación, el enfrentamiento social estaba servido si la CCSS insistía, como entonces se preveía, en impulsar un tipo de reforma que privilegiaba ciertos cambios en el esquema de beneficios y requisitos (reforma paramétrica) sin atender de previo a un examen sobre la gestión administrativa del régimen, la política de inversiones financieras y el apoyo institucional a la extensión de la cobertura.

ii. Instauración de la Comisión Social de Reforma

Como se indicó anteriormente, producto de las gestiones impulsadas por la Defensoría a solicitud de distintas organizaciones sociales y laborales, la CCSS instauró una comisión en la que participaron los sectores con representación en la Junta Directiva de la entidad y a la que fueron invitadas "con voz pero sin voto" entidades como la Defensoría, la Superintendencia de Pensiones (SUPEN) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

Si bien la participación de dichas entidades no estuvo muy clara al inicio, con el desarrollo del proceso fueron asumiendo un papel de facilitación y apoyo técnico en lo que les era propio, la Defensoría en el planteamiento de metodologías de trabajo y en la conducción del proceso en su etapa más avanzada, la SUPEN realizando importantes prevenciones sobre la viabilidad técnica de las propuestas sectoriales y la OIT rindiendo una valoración independiente respecto a los estudios actuariales de la CCSS, y coordinando la subcomisión técnica que articuló las distintas propuestas.

Desde las primeras sesiones de trabajo, la Defensoría planteó la necesidad de ampliar la representación sectorial e incorporar a otros colectivos con interés directo en la reforma, tal es el caso de las mujeres, los trabajadores independientes, las personas con discapacidad y las y los adultos mayores.

Durante esta primera etapa el proceso conoció una importante disposición de los diferentes sectores por discutir y atender todas las inquietudes planteadas, entre ellas la valoración de los estudios actuariales de la CCSS por parte de un órgano técnico independiente, labor que fue solicitada a la OIT.

El estudio realizado por la OIT respaldó en la mayoría de los casos las conclusiones de la CCSS. No obstante recomendó una serie de ajustes encaminados a establecer un escenario de "Administración eficiente" que implica, entre otras cosas, la disminución de gastos destinados a la Administración y otra serie de ajustes que permitirían postergar el déficit del régimen por un plazo aproximado de 5 años, sin afectar los parámetros en requisitos y beneficios.

Paralelamente a la realización del estudio por parte de la OIT, la Comisión Social dedicó varios meses a conocer en forma pormenorizada distintos aspectos relativos a la administración del régimen y de las variables que urgía atender. Concluida esta etapa de "nivelación", se hizo evidente la ausencia de una metodología que permitiera encauzar la discusión, pues se vislumbraban dos visiones contrapuestas respecto a las soluciones requeridas.

Por una parte, la representación de la CCSS, el Ministerio de Trabajo, los patronos y solidaristas enfatizaban en la "reforma paramétrica", mientras sectores como el sindical, el INAMU y en alguna medida el cooperativismo, propugnaban por estimar previamente el impacto que sobre las finanzas del régimen tendría un incremento en la extensión de la cobertura así como del tránsito hacia una "administración eficiente" en los términos sugeridos por la OIT.

En este marco, la Defensoría propuso una metodología de trabajo que consistía en subdividir el proceso de discusión en diferentes temáticas y "momentos", por una parte una subcomisión se encargaría de analizar el tema de la "Universalización" y otra el tema de la "Gestión Administrativa y Financiera", y finalmente la Comisión en pleno armonizaría esas recomendaciones con las modificaciones propias de la reforma paramétrica. Los sectores avalaron en su mayor parte dicha propuesta, aunque prefirieron que fuera la Comisión en Pleno la que participara en el análisis de las diferentes temáticas.

Es importante consignar que durante esta etapa de análisis las diferencias de criterio comenzaron a minar la confianza sobre la conducción del proceso, y se manifestó un malestar por parte de varios sectores en relación con la facilitación y coordinación que formalmente realizaba la CCSS, pues criticaron que sus funcionarios valoraran con más precisión los borradores de propuesta que presentaban ciertos grupos mientras las propuestas de los demás no conocía ni la celeridad esperada (verbigracia los ejemplos de variación a partir de ejemplos reales) ni la valoración técnica adecuada (como la viabilidad de establecer mejores condiciones para el retiro anticipado de mujeres).

Asimismo, durante esta etapa uno de los grupos sindicales solicitó suspender la discusión hasta tanto no se aclarara una información difundida en los medios de prensa según la cual varias pensiones por invalidez se habrían otorgado en forma irregular, lo que ocasionó la suspensión temporal del Gerente de Pensiones. Por no encontrar suficiente eco en la Comisión Social, ese grupo se retiró del proceso aunque más adelante se reincorporó, cuando cambió de manos su conducción.

Durante este lapso, la Defensoría abogó por continuar el proceso iniciado subrayando que los meses anteriores habían permitido a todos los sectores precisar la información sobre el IVM, lo que permitió unificar posiciones sobre ciertas medidas concretas y vislumbrar un acuerdo al menos parcial.

Si bien la Defensoría asumió un papel facilitador, también aportó elementos a la discusión tales como su propuesta para ampliar el número de empresas públicas estatales que deberán contribuir con parte de sus utilidades al proceso de universalización del IVM (artículo 78 de la LPT); la solicitud para que las propuestas finales sean sometidas a consideración de colectivos no representados en la Comisión como las personas con discapacidad y los adultos mayores (aspecto que ante el escaso apoyo recibido obligó a plantear directamente la consulta ante el Consejo Nacional de Rehabilitación); y la consulta realizada al Ministerio de Hacienda respecto a la capacidad para asumir un incremento en la prima, ante lo cual se informó que dicho compromiso excedía las posibilidades actuales del Estado.

Asimismo, la Defensoría definió posiciones sobre temáticas objeto de debate, manifestando su oposición a una fórmula de cálculo que pretendía reducir la cuantía de las pensiones por invalidez respecto a las pensiones por vejez; el apoyo a la incorporación de ciertas acciones afirmativas a favor de las mujeres; el requerimiento de incorporar como parte de la reforma estrategias agresivas en materia de extensión de la cobertura y eficiencia en la gestión administrativa; la recurrente prevención para que el costo de la reforma no afectara a los grupos con menores ingresos; y la necesidad de vincular los cambios a realizar con otros temas de interés nacional como la unificación del sistema nacional de pensiones.

Hacia el mes de noviembre se acordó que los diferentes sectores plantearían por escrito su propuesta de reforma con base en el análisis precedente. No obstante, persistía aún un nivel de polarización en relación con las soluciones a aplicar, y mientras un conjunto de sectores ya prácticamente había definido una propuesta de reforma que coincidía en su mayor parte con la que favorecía la CCSS, otros grupos demandaban más tiempo para poder realizar varias estimaciones que no se habían concluido y que consideraban fundamentales.

Al tiempo que esto ocurría, en la propia Junta Directiva de la CCSS parecía confluír un juego de intereses que condujo a la adopción de un acuerdo para que el proceso de reforma comprendiera una serie de temáticas sobre las que ciertos sectores habían insistido con especial énfasis, como la extensión de la cobertura, pero pocos días después otro acuerdo dejó sin efecto el anterior, ocasionando un nuevo enfrentamiento a lo interno de la Comisión Social.

Asimismo, la Junta Directiva de la CCSS estableció un plazo máximo para concluir la etapa del análisis y redactar uno o varios documentos finales, limitación que fue criticada por los sectores que solicitaban más tiempo para afinar su propuesta. En este contexto, la prensa informaba continuamente sobre las diferencias de criterio y refería los continuos enfrentamientos en el seno de la Comisión.

A principios de diciembre de 2004, y cumpliendo con el plazo fijado por la CCSS, se presentó una propuesta final suscrita por los representantes de la CCSS, el Ministerio de Trabajo, los patronos y solidaristas y uno de los dos representantes del movimiento cooperativo. Inmediatamente, los sectores sindicales, el INAMU y el otro representante del cooperativismo criticaron que la CCSS respaldara la propuesta en razón de que consideraban el proceso inacabado.

Al respecto, los representantes de la CCSS se comprometieron a otorgar un plazo adicional con el fin de que los sectores inconformes presentaran un documento de observaciones a la

propuesta del 08 de diciembre, aunque no quedó claro a partir de cuando regiría ese plazo y si el mismo ameritaba nuevas reuniones de la Comisión Social.

En esta difícil coyuntura la Defensoría señaló a la Junta Directiva de la CCSS y a la opinión pública en general que en su criterio el proceso no podía darse por acabado, y precisó diferentes aspectos que convenía aclarar o modificar respecto a la propuesta mencionada, por lo que solicitó una ampliación del plazo para insistir en la posibilidad de lograr un acuerdo y conferir a la reforma la legitimidad y el respaldo social que requería.

iii. Conformación de la Subcomisión Técnica

Posterior a las gestiones de la Defensoría, la Junta Directiva de la CCSS acordó ampliar el plazo de discusión por un máximo de 15 días, desde mediados hasta finales de enero del 2005.

En la primera sesión de trabajo se conoció que los sectores patronal y solidarista no acudirían al nuevo proceso, pues consideraban agotada su participación y reiteraban su propuesta anterior. Al mismo tiempo, se conoció que la CCSS decidió sustituir a sus representantes ante la Comisión Social, y producto de la presión de algunos grupos, la Comisión acordó que fuera la Defensoría de los Habitantes la entidad que facilitara el proceso a seguir.

Al mismo tiempo, se acordó de manera unánime conformar una Subcomisión Técnica coordinada por la OIT, e integrada también por representantes de la Presidencia Ejecutiva de la CCSS, el INAMU, los grupos sindicales y cooperativistas y la Defensoría, con el propósito de articular las distintas propuestas y apreciaciones y redactar un documento que integrara las diversas visiones y soluciones enunciadas.

La Subcomisión Técnica inició una ardua labor que si bien requirió ampliar el plazo asignado – que las autoridades de la CCSS aceptaron en vista del avance conseguido-, se logró en pocas semanas preparar un documento que además de articular las distintas propuestas, incorporó varias estimaciones no realizadas con anterioridad, cuya elaboración contó con la colaboración de la Dirección Actuarial de la CCSS.

Durante este proceso, los representantes de la Defensoría, OIT y la CCSS, se reunieron con los patronos y solidaristas para explicarles el trabajo que se realizaba y procurar conseguir su respaldo, el cual se logró mediante su compromiso de analizar objetivamente el documento resultante así como la posibilidad de apoyar nuevas propuestas que se enmarcaran dentro de su visión del problema.

Posteriormente, el 28 de febrero se presentó la propuesta final que fue avalada por los sectores sindical, cooperativo y el INAMU. Asimismo, la Defensoría, la OIT y la SUPEN rubricaron un documento que hacía constar su participación como entes facilitadores y observadores del reciente proceso, lo cual le confirió mayor legitimidad según la opinión generalizada.

El esfuerzo de articular posiciones reflejó que los puntos de contacto entre los diversos sectores eran mucho más numerosos y sustanciales que sus diferencias, y que era perfectamente posible un acuerdo en la mayor parte de aspectos que contemplaban las distintas propuestas de reforma.

El documento en cuestión se remitió a la Junta Directiva de la CCSS. Al mismo tiempo, los representantes sectoriales que participaron en la Subcomisión Técnica iniciaron un intenso proceso de diálogo para informar a sus bases sobre la nueva propuesta de reforma, y los representantes de la Presidencia Ejecutiva de la CCSS y de la OIT se reunieron nuevamente con

empresarios y solidaristas a fin de acercar posiciones y lograr la meta de aprobar una reforma de manera unánime.

Posteriormente, tras algunas modificaciones introducidas en el seno de la Junta Directiva de la CCSS, el 21 de abril se aprobó la reforma al IVM, la cual corresponde en su mayor parte a la propuesta formulada el 28 de febrero que, como se indicó, fusionaba las distintas propuestas formuladas por todos los sectores así como las observaciones planteadas por las entidades facilitadoras. El 28 de abril quedó en firme la reforma y se anunciaron al país sus alcances.

iv. El contenido de la Reforma al IVM

Por no resultar este el espacio idóneo para dar cuenta de los alcances de la reforma, conviene solamente consignar que las modificaciones realizadas en el esquema de beneficios y requisitos respetan íntegramente los compromisos internacionales asumidos por el país en materia de seguridad social, y contemplan una de las máximas postuladas por la Defensoría, la relativa a que el costo del ajuste no debía afectar a los grupos de menores ingresos, identificados en este caso con los trabajadores que perciben dos salarios mínimos o menos, a quienes más bien se les incrementará el monto de su pensión.

Asimismo, la CCSS se compromete a diseñar y aprobar en los próximos meses sendos Planes de extensión de la cobertura y de mejora en la gestión administrativa y en la política de inversiones; se incorporan las reivindicaciones a favor de las mujeres que fueron propuestas y defendidas por ciertos grupos; se pospone para otro momento la redefinición de requisitos para optar por la pensión de invalidez (se esperará que una comisión especializada rinda las recomendaciones pertinentes); se imprime una sana gradualidad en la aplicación de los cambios; se mantiene la edad de retiro anterior; se introducen nuevos beneficios relacionados con el retiro anticipado y la prestación reducida para quienes no alcancen las cuotas requeridas; y se garantiza de esta forma la solvencia financiera del régimen al menos para el año 2040.

v. Consideración final

Sin duda alguna la reforma al IVM constituye uno de los más importantes eventos ocurridos en los últimos años en materia de política social, sobre todo si se considera que ese “Régimen General” se convierte en la columna vertebral de todo el sistema de seguridad social del país.

Casi tan relevante como la reforma en sí -que garantiza la sostenibilidad del régimen durante los próximos 35 años- resulta el proceso que antecedió su aprobación, y que viene a constituir un referente en los procesos de formulación y ejecución de políticas públicas tal como lo han expresado distintas autoridades públicas y de organizaciones sociales y productivas, así como diversos analistas y formadores de opinión.

En efecto, si bien durante el proceso que antecedió a la reforma las diferencias se marcaron fuertemente y en ocasiones hicieron peligrar la posibilidad de un acuerdo, la acción firme y decidida de los entes llamados a insistir en el diálogo así como la vocación conciliatoria de la entidad que convocó este esfuerzo, permitieron dar siempre una “última oportunidad” que culminó con el referido e histórico consenso intersectorial.

Para la Defensoría de los Habitantes su participación en el proceso de reforma al IVM y el resultado finalmente conseguido, constituyen una prueba irrefutable de que el diálogo continúa representando la vía por excelencia para encontrar las soluciones que requieren los grandes desafíos nacionales, y que la participación ciudadana en el diseño y ejecución de políticas

públicas constituye una condición fundamental para conferir la legitimidad que tales soluciones demandan.

4. Consultas sobre Proyectos de Ley

a. Dirección de la Defensoría de la Mujer

Durante este período varios proyectos de ley han sido analizados por la Defensoría de la Mujer. Fundamentalmente cabe reseñar los proyectos de ley sobre "Pensiones Alimentarias" y sobre "Trabajo Doméstico".

Respecto del Proyecto de Ley de Pensiones Alimentarias, Proyecto de Ley n° 15314 la Defensoría de los Habitantes, como representante de la Comisión para la Investigación sobre la vigencia del derecho de pensión alimentaria en Costa Rica y los mecanismos para su exigibilidad, participó en una audiencia ante la Comisión de Asuntos Sociales, en la cual se expusieron los aspectos más relevantes del proyecto, un análisis pormenorizado de su articulado, los pros y los contras del proyecto y como conclusión se recomendó su no aprobación.²⁴

Por otro lado, la Defensoría de los Habitantes ve con buenos la regulación del trabajo doméstico y el reconocimiento de los derechos laborales que se plantean en el *Proyecto de Ley sobre Trabajo Doméstico*, proyecto número 15417, por ello considera conveniente su aprobación con el fin de erradicar las injusticias que derivan del régimen especial al cual se encuentran sometidas muchas mujeres que laboran en los servicios domésticos.

b. Dirección de Control de Gestión Administrativa

i. Proyecto de Ley No. 15664 " Ley de regulación de casetas y mecanismos de acceso a barrios residenciales"

El tema de fondo que sustenta el proyecto de ley en cuestión está referido a permitir **el uso privado** de un bien demanial, es decir de uso público, como lo es una calle afectada al servicio general o colectivo, ello con la finalidad de instalar y usar mecanismos de **detención transitoria** tanto de los habitantes de la República como de todo tipo de vehículos que pretendan ingresar a una comunidad, sea esta una urbanización o un barrio con un único ingreso, bajo el argumento de dar "seguridad" a los vecinos de la misma, ya que este tipo de diseño urbano es mucho más seguro que aquel que tiene una multiplicidad de entradas y salidas, lo que hace verdaderamente difícil controlar el ingreso y egreso de personas y vehículos y por ende la seguridad comunal.

En ese sentido, la Defensoría se opuso a dicho proyecto considerando que se está afectando el libre tránsito de las personas, garantizado en el artículo 22 de nuestra Constitución Política.

Por otra parte, no está científicamente comprobado en nuestro medio social el argumento que se da en la exposición de motivos del presente proyecto de ley el cual indica que la sola existencia de una aguja disuade a aquellas personas que tienen la intención de cometer un delito.

²⁴ Considera la Comisión que el Proyecto de Ley, en apariencia, propone artículos que promueven la equidad, sin tomar en cuenta las diferencias económicas y de acceso a los recursos entre hombres y mujeres. Por otro lado, propone plazos mayores a los que regula la ley actual, afectando tanto a las madres como a los hijos/as beneficiarias de la pensión alimentaria.

En cuanto a lo que se denomina en el proyecto como "dispositivos de seguridad", motiva a reflexionar qué debemos entender por los mismos, dado que éste no define el término. Con la colocación de estos "dispositivos de seguridad", lo que se presume es que lo que genera es una acción selectiva y de exclusión de parte de unos pocos habitantes sobre la mayoría.

Permitir este tipo de "dispositivos de control" privado, además de ilegales, ya que su instalación se pretende dar sobre bienes de uso público, son mecanismos de discriminación dado que afectan el derecho fundamental de no discriminación contenido en el artículo 32 de la Constitución Política y de libre tránsito, sin obstáculo alguno y control en manos privadas; la utilización de este mecanismo puede llegar a generar abusos o desviaciones de poder por falta de control.

La Defensoría es consciente de que debe atenderse el problema de inseguridad ciudadana; sin embargo, considera que este requiere de un abordaje en forma integral. Las Municipalidades deben visualizar la implementación de proyectos de seguridad comunitaria y policía municipal en aras de brindar una solución integral al problema de seguridad ciudadana en el cantón o bien ejecutarlo de acuerdo a las necesidades de los sectores que sean perjudicados en mayor grado.

ii. Proyecto de Ley No. 14733 "Aprobación del Convenio No. 178 relativo a la inspección de las condiciones de vida y de trabajo de la gente del mar"

En cuanto a la aprobación del Convenio N° 178, relativo a la Inspección de las condiciones de vida y de trabajo de la gente de mar, se rindió criterio a la Comisión de Relaciones Internacionales en el sentido de que, la Defensoría había resuelto una queja en contra del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social por la no aplicación de manera efectiva de los Convenios de la Organización Internacional del Trabajo: C-113 *relativo al examen médico de los pescadores* y el C-114 *relativo al contrato de enrolamiento de los pescadores*.

Se indicó que los convenios antes referidos, establecen regulaciones mínimas y además tienen íntima relación con el Convenio N° 178 consultado; en ese sentido, se hizo la observación de analizar y estudiar el texto de dicho convenio a efecto de evitar la existencia de algún tipo de duplicidad o contradicción en la normativa vigente.

iii. Proyecto de Ley No. 15211: " Ley contra el acoso psicológico y moral en el trabajo".

Sobre dicho proyecto de ley no se solicitó directamente criterio a la Defensoría; no obstante, se consideró oportuno remitir a la Comisión que analiza el mismo, copia de las resoluciones emitidas por la Defensoría en relación con el tema, a fin de que se tomen en cuenta algunas consideraciones. Conviene indicar que se encuentran pendientes reuniones de trabajo con personal de la Asamblea con la finalidad de analizar dicho proyecto y exponer algunas de las observaciones que se tienen al mismo.

c. Dirección de Asuntos Económicos

i. Proyecto de Ley de Recurso Hídrico

El proyecto de ley remitido en consulta a la Defensoría incluyó un nuevo capítulo relativo a la creación de los instrumentos que dotan de valor económico al recurso hídrico (cánones). Al respecto, se consideró necesario hacer las siguientes observaciones:

Preocupa a la Defensoría la propuesta de asignarle al Poder Ejecutivo, en la figura de la Dirección Nacional de Recurso Hídrico, la competencia para calcular y fijar los montos de los cánones. Esto por cuanto ha sido bastante criticable la labor del Poder Ejecutivo cuando de fijar precios o tarifas se refiere, por ejemplo los casos del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría y de la Revisión Técnica Vehicular. Si bien es cierto, los cánones propuestos en el proyecto no son tarifas en sentido estricto, también es cierto que tienen características que las asemejan a ellas y que por tanto permiten analizarlas en forma análoga a las tarifas de los servicios públicos, por cuanto tendrán un impacto directo en los derechos económicos de los habitantes.

Las tarifas de los servicios públicos tienen un impacto directo en la cadena productiva pues muchos de ellos son insumos o costos de producción (electricidad, agua, combustible, la revisión técnica, por ejemplo). También, evidentemente, tienen impacto en la economía de las familias ya que, en muchos casos, se trata de servicios de consumo básico como el servicio de agua potable y la electricidad. Esto quiere decir que una inadecuada o irrazonable fijación tarifaria afectará negativamente los costos de las empresas y el costo de la vida para los habitantes, tanto en la cadena productiva como en la economía de las familias.

En el caso del canon por vertido, éste será un costo más para las empresas de actividades que viertan desechos en los cuerpos de agua, por ejemplo, el Instituto Costarricense de Electricidad y por lo tanto será trasladado a las tarifas que cobre a sus usuarios.

En el caso del canon de aprovechamiento, la situación es aún más clara ya que al establecerse el valor o costo económico de la utilización del recurso hídrico, en realidad se estará definiendo el costo de la "materia prima" de la actividad que utilice el agua, ya sea la distribución de agua potable, la generación eléctrica, el riego, o cualquier otro uso que se le dé. De esta manera, el canon de aprovechamiento también será un costo que las empresas trasladarán a sus clientes, lo cual, en el caso de los servicios públicos, requiere de mayor cuidado porque el monto será directamente trasladado a las tarifas finales que pagan los usuarios. Así, si el canon no está razonable y técnicamente calculado, será el usuario final el que terminará pagando de más las deficiencias en el cálculo.

En el caso de que la Asamblea Legislativa decidiera atribuirle la competencia para fijar cánones a la Dirección Nacional de Recurso Hídrico, la Defensoría estimó necesario hacer algunas observaciones y sugerir ciertas modificaciones a la propuesta contenida en el proyecto de ley, con la finalidad de realizar algunas mejoras que minimizaran los riesgos que conlleva otorgar esa competencia al Poder Ejecutivo.

En el proyecto se le faculta para que por la vía del reglamento, establezca los parámetros y mecanismos para el cálculo de los cánones. Al respecto, la Defensoría consideró que es inconveniente dejar al arbitrio de la Dirección Nacional de Recurso Hídrico y del Poder Ejecutivo, los mecanismos y criterios que se deben utilizar para el cálculo de los cánones, aún cuando se trate de la vía reglamentaria. Por seguridad jurídica y una mejor protección de los derechos de los habitantes, deben quedar contemplados principios generales de equidad, solidaridad, proporcionalidad e igualdad, así como la obligatoriedad, cuando corresponda, de que la Dirección Nacional de Recurso Hídrico demuestre técnicamente sus costos y gastos de conformidad con el principio del servicio al costo. Es común que cuando un ente fija sus propios ingresos sea poco eficiente en su gestión, además de que a la hora de revisar sus fuentes de ingresos (en este caso los cánones) pretenda establecer montos exagerados con el consecuente perjuicio a los administrados.

Establecer un plazo perentorio para la emisión de los reglamentos con responsabilidad administrativa para quienes sean responsables de su retraso. Esto por cuanto, la experiencia

costarricense demuestra que muchas potestades públicas son incumplidas porque el reglamento correspondiente no ha sido emitido.

Se observa en el proyecto la ausencia de mecanismos que garanticen la transparencia en las decisiones de la Dirección Nacional de Recurso Hídrico en relación con la fijación de los cánones. También se observa la ausencia de mecanismos de participación y vigilancia de los habitantes en la toma de decisiones en cuanto a los cánones. Al respecto, la Defensoría encuentra recomendable la incorporación de la figura de la audiencia pública, similar a la prevista en la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (no la establecida en la Ley General de la Administración Pública), así como los mecanismos correspondientes para cuestionar en la vía administrativa las fijaciones que haga la Dirección Nacional de Recurso Hídrico.

ii. Proyecto de Ley de Ferias del Agricultor

En el proyecto se mantiene la estructura organizativa vigente del programa de ferias del agricultor y pretende delimitar y aclarar las competencias de cada una de las instancias que participan en la administración y regulación de las ferias, manteniendo además al Consejo Nacional de Producción como ente fiscalizador.

Con respecto al artículo 3, la Defensoría recomendó delimitar mejor las funciones del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, con respecto a las funciones de la Comisión Nacional del Consumidor (CNC), en cuanto a las potestades de ambos órganos y la posibilidad de realizar investigaciones de oficio o atender denuncias particulares.

Lo anterior por cuanto, con fundamento en el reglamento a la Ley 7472, Decreto Ejecutivo N° 25234-MEIC, en sus artículos 58,59 y 61 se concluye que, la CNC no ejecutaría la función que interesa imponerle en el proyecto, misma que de acuerdo con la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor le corresponde ejecutar al Ministerio de Economía, Industria y Comercio. No obstante, se considera que la labor de fiscalización de oficio de las obligaciones de los comerciantes por parte del MEIC ya no se ejecuta en forma regular, por lo que se recomendó incorporar un artículo que le imponga la obligación de hacerlo(se aportó posible redacción).

Con respecto a los artículos 24 y 25, relativos al cálculo de las cuotas por cobrar a los agricultores y la distribución de los recursos, la Defensoría de los Habitantes hizo observaciones relativas a los inconvenientes que presentaba el proyecto con respecto al cálculo de la cuota y la distribución de los ingresos y recomendó las modificaciones del caso para mejorarlo.

Con respecto al artículo 42, la Defensoría de los Habitantes señaló que por el principio de legalidad y principio de tipicidad establecidos en la Constitución Política, las sanciones y correcciones sólo pueden ser establecidas por Ley y para ello deben tipificarse de previo a las faltas, por lo que deben quedar incorporadas en esta Ley y no pretender establecerlas en el reglamento.

iii. Proyecto de Creación de la Corporación Frijolera Nacional

Se consideró que se trata de un buen proyecto, coherente con la posición de la Defensoría con respecto a la protección de la producción nacional y de la seguridad alimentaria.

No obstante, en lo que respecta al artículo 22, relativo al patrimonio de la corporación, la Defensoría no estuvo de acuerdo con que se decrete una transferencia por ₡500 millones como

aporte del Estado a la Corporación Frijolera. Esto en razón de que con la difícil y deficitaria situación fiscal del Estado, no parece razonable un desvío de fondos tan importante hacia el sector privado, cuando existen simultáneamente necesidades más urgentes y de carácter público sin resolver.

Por tratarse de una organización de un sector productivo privado que procura su protección y subsistencia, debería buscar generar sus propios recursos a través de un aporte económico con base en su producción, tal cual lo hacen los otros sectores organizados (LAICA; Corporación Arrocera y otros) ya que de hacerse como se plantea, el costo recae en todos los habitantes del país y se convierte, en un subsidio.

Se consideró también que la reducción de la tarifa arancelaria para todas las importaciones no debe quedar como obligatoria, sino que debe quedar circunscrita a los casos en que los precios de importación sean superiores a los precios locales, esto con el fin de no afectar a los consumidores. También se recomendó establecer los mecanismos necesarios para garantizar que los beneficios de los precios reducidos lleguen al consumidor y no se quede en manos de los intermediarios.

En lo que respecta al 2° párrafo del artículo 22, la Defensoría de los Habitantes consideró que en el artículo 34 se creaba un subsidio a los productores de frijol, mismo que además de resultar una carga para los habitantes contraviene convenios internacionales firmados por Costa Rica, lo que la convierte en una disposición inconstitucional.

Adicionalmente, la Defensoría recomendó ser más exigentes con los requisitos establecidos para ocupar el cargo de Director Ejecutivo de la Corporación Frijolera, pues para un buen desempeño en el puesto se requiere de un alto grado de conocimiento técnico. Por ello se recomendó que sea requisito contar con un grado académico universitario en Ciencias Económicas.

iv. Proyecto de Ley de Creación del Sistema de Banca de Desarrollo Agropecuario

Después de analizar este proyecto de ley, la Defensoría consideró lo planteado como muy positivo y necesario para los pequeños y medianos productores agropecuarios, especialmente porque puede significar, si es bien manejado, un apoyo importante para un sector muy deprimido y que ha sido desde siempre la base fundamental de la democracia costarricense.

No obstante la Defensoría de los Habitantes manifestó su preocupación en los siguientes puntos:

No queda bien definido en la ley quienes califican como pequeños y medianos productores, toda vez que tal situación puede prestarse posteriormente para que, mediante reglamento, se den manipulaciones con el fin de favorecer algunos sectores que no son los que se pretende ayudar con esta Ley, provocando abusos e injusticia.

No queda claramente establecido si toda la asistencia técnica que por ley debe brindar el CNP, de acuerdo con lo establecido en el artículo 3 de la Ley Orgánica del Consejo Nacional de Producción, se dará a través del Programa de Reconversión Productiva, ya que de ser así también se deberá trasladar a Reconversión Productiva parte del presupuesto de esa institución.

Las utilidades de la Fábrica Nacional de Licores son una fuente importante de recursos del CNP y parte de éstas se dedican actualmente a cumplir con su obligación de brindar asistencia técnica a pequeños y medianos productores, por lo que, si la función la va a cumplir el Consejo a través

de Reconversión Productiva, la Defensoría considera que también parte de los recursos provenientes de FANAL deberían trasladarse del CNP a Reconversión Productiva.

Una ley a veces no basta para que los proyectos se concreten debido a que los fondos nunca llegan o lo hacen en proporciones muy inferiores a lo establecido por Ley. El caso más ejemplarizante es el de los fondos que se recaudan por el impuesto único a los combustibles y que por ley se deben trasladar al CONAVI, al LANAMME, las municipalidades y otros, que no se ha logrado que se trasladen en su totalidad.

En razón de lo anterior, la Defensoría de los Habitantes recomendó que en la Ley se determinen responsables del traslado de la totalidad de los fondos – en forma personal- los tiempos de traslado que se establezcan sanciones fuertes por incumplimiento por parte de los responsables de ejecutar los traslados. Sólo así se puede tener algún grado de certeza de que los fondos llegarán en la cantidad y tiempo necesario para que se cumplan los objetivos que se plantean.

v. Proyecto de Ley de Creación del Fondo Nacional de Estabilización Arrocerá

Por sus efectos y por la serie de omisiones y defectos encontrados, este proyecto generó preocupación y un importante número de observaciones:

En los últimos años todo el peso del desorden del mercado arrocerá ha sido pagado por el consumidor nacional. En épocas de precios internacionales bajos, las ganancias de las importaciones son repartidas entre importadores, industriales y productores dejando algunas pequeñas utilidades a los consumidores y cuando esos precios son altos, el peso del diferencial se traslada al consumidor; a pesar de compromisos adquiridos por los industriales de compensar con las utilidades extraordinarias generadas cuando se importó a precios inferiores.

Es cierto que el mercado internacional del arroz es de excedentes, lo que provoca no sólo grandes fluctuaciones sino también un inmenso riesgo de desabastecimiento nacional y por tratarse del producto básico por excelencia en el consumo nacional, resulta de vital trascendencia establecer una política de seguridad alimentaria.

Es evidente que el país se equivocó en negociar la apertura de este producto en las condiciones en las cuales se hizo y que afirmaciones tales como que “la apertura sólo traerá beneficios al consumidor, quien tendrá más oferta y mejores precios para escoger”, en este caso como en otros similares no se cumple y más bien lo ha expuesto a un grave riesgo.

Ha quedado demostrado que los términos en que Costa Rica se adhirió al GATT no previeron lo que ocurriría cuando se eliminaran las barreras a la importación y los márgenes de protección negociados resultaron insuficientes para competir con los productos altamente subsidiados por otros países, como es el caso del arroz.

Este daño irreversible a la producción, la seguridad alimentaria y por ende al consumidor, es lo que se pretende subsanar con este proyecto, sin embargo, aunque se puede decir que eventualmente se podría mejorar la situación con respecto al productor, no resultan tan evidentes los beneficios en lo que respecta al consumidor, especialmente porque las reglas del juego no quedan claras en el proyecto y pareciera que al final, el que pagará por todo será el consumidor.

Igualmente claro es que la deserción de productores se dio en el momento en que a los industriales y comerciantes les resultaba más atractivo importar el arroz que comprarlo localmente, pues tenía un precio internacional inferior al precio establecido para el productor

nacional, especialmente porque la baja no se trasladaba al consumidor sino que las utilidades se repartían y se quedaba en el camino.

En el artículo 1° del proyecto se crea FONARROZ como un órgano de desconcentración máxima de la Corporación Arrocera Nacional, no obstante si se analiza el artículo 3° la independencia que se supone que se pretendía darle al FONDO queda anulada, ya que dependerá para absolutamente todo del CONARROZ. Desorden y complejidad administrativa que dificulta los controles y diluye responsabilidad.

La Constitución de la Junta Directiva no dista mucho de la de CONARROZ y aparentemente no hay un impedimento para que sea la misma. Con dos agravantes: primero, que no hay ninguna representación de los consumidores –a pesar de ser los más afectados y socialmente los más importantes- y segundo, que muchas veces como representantes de los agricultores se nombran personas que juegan el doble papel de industriales y productores, siendo de esta forma una representación desigual la que tomará importantes decisiones que afectan a todos los sectores.

Sería prudente incorporar al menos dos representantes de los consumidores, que podría ser de FENASCO (Federación Nacional de Asociaciones de Consumidores) y de las Asociaciones de Desarrollo.

Dentro de los objetivos de FONARROZ está –según artículo 2° inciso c) *“Definir y uniformar la utilización de los parámetros reales y valederos de los costos de la producción nacional de arroz en granza”*. Esta es claramente una función del Poder Ejecutivo que no puede ni debe ser trasladada al sector interesado, ya que evidentemente lo que se podría dar es un resultado parcializado a favor de un sector y en contra de todo el país o los consumidores. Esta función al igual que la determinación de los precios debe ser exclusiva del Poder Ejecutivo.

En otras palabras al FONARROZ se le dan potestades regulatorias que no le deben ser trasladadas.

Con respecto al mecanismo de estabilización de precios que se supone está contenido en el artículo 4°, ha de indicarse que dicho mecanismo no se establece en esta ley y que se deja en manos del FONARROZ. El artículo en cuestión se limita a detallar una serie de parámetros o definiciones, situación del todo inaceptable en vista de que ello no asegura la necesaria transparencia en el proceso.

Además con respecto al inciso e) del mismo artículo no se comprende por qué si lo que se pretende es estimular la producción nacional se le está poniendo un máximo de 250 toneladas métricas anuales de arroz limpio y seco como cuota de referencia a los productores nuevos y además se le reconoce sólo un porcentaje de su cuota de participación durante los primeros cuatro años. La Defensoría considera que esto es un trato discriminatorio que desestimula la participación de nuevos productores al dejarlos en desventaja con respecto a los productores tradicionales o de más de cuatro años.

En el artículo 7° se exige que para ser considerado como productor se debe ser propietario de la tierra, dejando por fuera aquellos productores que alquilan los terrenos donde producen y negando la oportunidad de producir.

En el artículo 8° no quedo bien definido quién y cómo se determinará el precio de estabilización o nivelación al productor nacional ni la referencia establecida como precio máximo de estabilización por tonelada métrica de arroz seco y limpio.

Por otra parte en este mismo artículo se establece la posibilidad de que FONARROZ determine la posibilidad de entregar a los productores un adelanto sobre el precio de estabilización o nivelación. Esto preocupa por cuanto si el mercado es de excedentes, es difícil predecir precios y estos adelantos podrían eventualmente desestabilizar el Fondo si las predicciones fallan, además no se establece claramente la metodología de dicho cálculo y los procedimientos a seguir.

Con respecto al artículo 12 en el que se define la fuente de financiamiento del Fondo, tenemos que si las importaciones se realizan pagando impuestos, éstos van al fondo y si se realizan exonerados como desabastecimiento, el diferencial (utilidad extra) también va al Fondo. Esto quiere decir que nunca se va a beneficiar al consumidor. Tal parece que se está dando un destino específico a los impuestos de importación de arroz y al nuevo impuesto que se estaría creando con el proyecto de ley que modifica la ley N° 8285 (expediente N°15.696 que se tramita en la Asamblea Legislativa) esto a contrapelo de lo que se ha venido aplicando en política tributaria, además de que resulta poco realista toda vez que la experiencia habida con otros impuestos con destino específico es que todos van a parar a la Caja Única del Estado y el Ministerio de Hacienda nunca realiza los traslados correspondientes, al menos no en su totalidad.

Además se pretende extraer mil millones de colones del Fideicomiso para la Protección y el Fomento Agropecuarios para Pequeños y Medianos Agricultores cuando es bien sabido que una parte muy importante de la producción de arroz se da a través de productores grandes que igualmente recibirían los beneficios del Fondo.

Tampoco se considera correcta la creación de un nuevo impuesto (proyecto de ley que se tramita bajo el expediente N°15.696), mismo que eventualmente se podría estar trasladando al consumidor, castigándolo aún más.

Se debe indicar que por tratarse de fondos públicos se debe tener cuidado de no dar poderes en exceso a la administración de dicho Fondo y que además no debe tener carácter de confidencial, como se establece en el artículo 20.

Es evidente que si algo se debe exigir es la total transparencia en el manejo de los fondos públicos, para que no sirva de portillo para el desvío o mal uso de esos recursos que son de todos los costarricenses.

La Defensoría considera de los Habitantes que este proyecto es confuso, que se dejan muchos puntos sin definir y que el gran ausente es el consumidor, por lo tanto el mismo no debe ser aprobado, salvo que se le hagan las reformas de fondo pertinentes con respecto a los puntos señalados en es documento.

vi. Proyecto de Ley Reguladora de la Comercialización de Productos e Insumos Agropecuarios, Mercancías y Servicios Afines

Debido a que son diversos los criterios y definiciones que se utilizan para referirse al sector agropecuario, la Defensoría recomendó establecer claramente el alcance o interpretación de los términos *“productos e insumos agropecuarios, mercancías y servicios afines”*. Algunas definiciones establecen que los productos del sector agropecuario son los bienes primarios o genéricos, sin un mayor proceso agroindustrial, mientras que otras, comprenden los bienes primarios y productos industriales elaborados con insumos agrícolas (concepto de agricultura ampliada). Asimismo, nuevos enfoques, impulsados por la FAO y el IICA, establecen las actividades agropecuarias como complejos integrales de los sectores primario y agroindustrial,

estrechamente vinculados con la comercialización, los servicios y actividades conexas de subproductos y provisión de insumos.

Se recomendó establecer si la obligación vinculante de inscripción del artículo 15 del proyecto, involucra a los pequeños agricultores que comercializan su producto en pequeños mercados municipales o en las ferias del agricultor, así como aquellos pequeños productores que entregan su cosecha a un mercado oficial como el CENADA. Ello por cuanto muchos pequeños productores trabajan con una rentabilidad que es mínima, e involucrarlos en un proceso de bolsa implica el asumir costos adicionales que podrían hacer prohibitiva su actividad. Por esta razón, se considera importante establecer alguna excepción o definir montos mínimos de transacción que harían obligatorio a una persona inscribirse en una bolsa.

En caso de situaciones de emergencia nacional y para el mantenimiento de la seguridad alimentaria del país, la Defensoría recomendó establecer salvedades para las intervenciones de las instancias públicas como el Consejo Nacional de Producción y la Comisión Nacional de Emergencias.

Por otra parte, la Defensoría recomendó aclarar la naturaleza de los fondos que se crean en los artículos 30 y 85, dado que el proyecto no especifica si los recursos se pueden catalogar como fondos públicos o fondos privados. Asimismo, una vez que esté establecida su naturaleza, la Defensoría considera oportuno establecer en el proyecto de Ley algún mecanismo de fiscalización y de control externo, de manera que pueda garantizarse el correcto uso de los recursos, según la finalidad para la cual fue creado cada fondo.

La Defensoría recomendó consultar el Estudio Especial N°DFOE-AM-7/2003 de la Contraloría General de la República, dado que en este documento se establecen claramente las atribuciones del CNP en cuanto al abastecimiento institucional, por cuanto brinda al CNP atribuciones de abastecimiento, más allá de lo que la Contraloría considera que debe ejecutar dicha institución.

En el artículo 38 del proyecto se establece que las negociaciones de servicios ambientales deberán realizarse mediante un sistema de bolsa. Sin embargo, la Defensoría recomendó que el mercado de los servicios ambientales sea objeto de una legislación específica, donde se establezca qué se entenderá por servicios ambientales y los mecanismos de regulación de mercado que se consideren apropiados, dada las particularidades de dichos bienes y servicios.

Finalmente, en el artículo 71 del proyecto, sobre las reglas de confidencialidad, cuidado y diligencia, se establece que la información de los participantes en las bolsas será confidencial y no podrá ser usada para beneficio propio ni de terceros; tampoco se podrá usar para fines distintos de aquellos para los cuales se solicita. Respecto a esta disposición, la Defensoría considera oportuno que en el proyecto se establezca una excepción respecto de los requerimientos de información del Ministerio de Hacienda para efectos tributarios. En este sentido, la Defensoría considera que se debe levantar la confidencialidad para el Ministerio de Hacienda en sus requerimientos de información para el cobro del impuesto sobre la renta y del impuesto de ventas.

vii. Proyecto Ley de modificación de varios artículos de la Ley de Creación del Fideicomiso para la Protección y el Fomento Agropecuario para Pequeños y Medianos Productores

El proyecto en cuestión amplía la cobertura para la compra y readecuación de deudas de los pequeños y medianos productores agropecuarios, e incluye además los bancos, instituciones financieras reguladas por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) o por

ley especial y las instituciones, entidades u organizaciones públicas o privadas, con fines de lucro o sin ellos, legalmente constituidas.

Asimismo, el proyecto amplía el concepto de fideicomisario, incluyendo al deudor original de un crédito, fiadores solidarios, avalistas solidarios, o sucesores de una propiedad que soporte algún gravamen derivado de una deuda. También se establece un mecanismo de control para garantizar ante la Asamblea Legislativa y la Contraloría General de la República, el correcto uso de los recursos.

Luego de una revisión de la propuesta a la luz de lo establecido en la Ley vigente, la Defensoría la considera adecuada y no observó aspectos que ameriten un pronunciamiento especial.

viii. Proyecto de ley de Modificación de varios artículos de la Ley de Creación de la Corporación Hortícola Nacional, Ley No. 7628 y sus reformas

Con la finalidad de realizar un control adecuado de legalidad, se recomendó no desechar la redacción original del artículo 3º original y ampliarla con la propuesta del proyecto de Ley, de manera que el artículo se lea: *“En el tanto administre fondos de la hacienda pública, [la Corporación] estará sujeta a los principios y regulaciones de derecho público que rigen la materia”*. Ello para que en el manejo de fondos públicos la Corporación esté sujeta tanto a los principios como a las regulaciones del derecho público.

En el artículo 29º del proyecto de Ley se establece que debido al carácter de interés público de la importación de productos hortícolas se declara la importación de papa, cebolla, tomate y el resto de hortalizas mediante decreto de desabastecimiento de productos agrícolas. Asimismo, en la propuesta del artículo 30º, se indica que el decreto debe especificar la partida, subpartida, inciso arancelario, tarifa arancelaria reducida y el plazo dentro del cual deberán realizarse las importaciones. Respecto a estos aspectos, la Defensoría no observa en el proyecto de ley la debida justificación para crear un sistema o mecanismo de importación en beneficio de un grupo específico como los productores hortícolas. En caso de desabastecimiento, el hecho de que la Corporación pueda importar en condiciones favorables, puede otorgarle un poder de mercado que sería discriminatorio respecto a otros grupos importadores interesados que no pueden beneficiarse del trato arancelario preferencial.

Lo anterior podría atentar contra la libre competencia y la eficiencia y transparencia del mercado. Por otra parte, si la reducción arancelaria para la Corporación tiene su justificación en evitar que el consumidor se vea expuesto a precios altos ante escasez de algún producto hortícola, la Defensoría manifestó que en el Proyecto en cuestión no se especifica ningún mecanismo o norma que obligue a la Corporación o al CNP a trasladar la rebaja arancelaria al consumidor. Esto por cuanto en las experiencias recientes donde se aplican aranceles reducidos para la importación de productos agropecuarios (caso del arroz y del frijol), pocas veces el consumidor se beneficia del trato favorable que obtienen los grupos importadores.

El artículo 30º propuesto en el proyecto establece que al Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG) le corresponde determinar la cantidad y los períodos de importación del producto al menos con tres meses de anticipación, tomando en cuenta la recomendación de la Corporación. En criterio de la Defensoría, el estudio técnico base para la declaratoria de desabasto, incluyendo la partida y la subpartida, inciso arancelario, recomendación de la tarifa arancelaria reducida y el plazo dentro del cual deberán realizarse las importaciones, debería definirlo el Consejo Nacional de Producción. Esto por cuanto en su Junta Directiva está el Ministro de Agricultura y Ganadería (que la preside) y esta institución por Ley, es la responsable de la

seguridad alimentaria del país y del desarrollo de la agroindustria, la calidad agrícola y el mercadeo agropecuario.

La Defensoría recomendó que en la reforma de ley se contemple un artículo para que en los casos de importación o exportación de productos hortícolas por parte del CNP, se realice prescindiendo de intermediarios y sólo se contrate con éstos en casos excepcionales a juicio de su Junta Directiva, por el voto de dos tercios o más de sus miembros y mediante resolución razonada.

Por otra parte, en el artículo 32º propuesto se indica que para efectos de la comercialización de los productos hortícolas importados se dará prioridad a las plantas industrializadoras en proporción al producto que hayan adquirido de la producción nacional. Sin embargo, la Defensoría considera que con esta prioridad puede establecer una discriminación hacia empresas comercializadoras, las cuales también adquieren parte de la cosecha nacional para su distribución en fresco en los distintos mercados del país.

Finalmente, la Defensoría indicó a la Comisión de Asuntos Agropecuarios, que dicho proyecto pareciera socavar y reducir algunas de las competencias que la normativa legal vigente ha asignado al Consejo Nacional de Producción, específicamente en el caso de productos hortícolas (Ley Orgánica del CNP, Ley No. 2035 y sus reformas y Ley de Reconversión Productiva, Ley No. 7742); situación que requiere de un mayor análisis respecto a conveniencia, beneficios, perjuicios y costos.

d. Dirección de Niñez y Adolescencia

i. Criterio emitido

La Dirección de Niñez y Adolescencia emitió un criterio sobre el proyecto de ley *Creación de la Policía Escolar de la Niñez*, Expediente legislativo número 14861.

La Defensoría consideró que la aprobación de este proyecto de ley era oportuna debido a la situación de inseguridad que se presentó en diferentes escuelas y colegios del país y que afecta directamente a la población estudiantil. La institución sugirió que el cuerpo policial se denomine "Policía Escolar y Colegial", pues según se desprende de la exposición de motivos de esa iniciativa, se pretende crear una policía especializada que proteja a las personas menores de edad que asisten a los centros de enseñanza estatales.

ii. Comparecencia

La Defensoría de los Habitantes compareció ante la Comisión Permanente Especial de Juventud, Niñez y Adolescencia para referirse al proyecto "Ley de Abolición del Castigo Físico", expediente legislativo número 15341. En esta oportunidad se reiteró la necesidad de aprobarlo y así prohibir expresamente el uso del castigo físico como método de corrección dirigido a niños, niñas y adolescentes.

iii. Sobre el trámite de otros proyectos de ley

La Dirección de Niñez y Adolescencia le da seguimiento al trámite de varios proyectos de ley sobre temas de importancia para el sector niñez y adolescencia. Algunos ejemplos de esos proyectos de ley son los relacionados con el tema de las adopciones, la reforma constitucional

para financiamiento del Patronato Nacional de la Infancia y la prohibición del matrimonio de personas menores de quince años.

En el caso de las adopciones, en el orden del día del Plenario Legislativo se encuentra en el expediente 15.357, *"Proyecto de Ley de Reforma del inciso c) del artículo 109 y el artículo 113 de la ley N°5476, Código de Familia de Costa Rica"*. Con este proyecto se busca que en los casos de adopciones internacionales, sea el Consejo Nacional de Adopciones del PANI, el ente encargado de declarar la *"condición de adoptabilidad"* de una persona menor de edad. Para la Defensoría de los Habitantes la redacción del texto en discusión requiere ser modificada y adecuarla a lo que establecen los convenios internacionales ratificados por el país, tal es el caso del Convenio Relativo a la Protección del Niño y a la Cooperación en Materia de Adopción Internacional, Ley N°7517 y la Convención de los Derechos del Niño, Ley N°7184, así como la Resolución de la Asamblea General 41/85, del 3 de diciembre de 1986. Por lo que debe eliminarse del texto actual, el párrafo primero del inciso c) del artículo 109 mencionado, así como incluir a las adopciones nacionales en el párrafo segundo.

Las modificaciones mencionadas anteriormente, obedecen a que en la actualidad, el texto propuesto para la discusión en el plenario legislativo, mantiene la entrega directa en el párrafo primero del inciso dicho. La *condición de adoptabilidad* ha sido aplicada normalmente sólo para el caso de los niños sujetos a la protección del PANI, permitiendo situaciones irregulares en los demás casos. Esto es por supuesto, una situación de discriminación y desigualdad evidente. En materia de adopciones, es indispensable que en todos los casos, medie una autoridad competente para efectos de velar por el cumplimiento de las garantías establecidas en los instrumentos internacionales referidos y considerar si el proceso es acorde al interés superior del niño y al respeto de sus derechos fundamentales. La Defensoría de los Habitantes considera que la entrega directa debe ser derogada de la legislación vigente con la mayor prontitud.

Por iniciativa de la Defensoría de los Habitantes, se encuentra en la corriente legislativa el expediente número 14867, *"Adición de un párrafo segundo al artículo 55 de la Constitución Política"*. El objetivo de este proyecto es modificar la Carta Magna en su artículo 55 al agregarle un párrafo segundo que garantizará el financiamiento del PANI mediante la asignación de un 0,22% del PIB. Este proyecto fue presentado en el año 2001 y a la fecha, únicamente ha recibido la primera lectura, de las tres que requiere para ser admitida o no a discusión.

Con respecto al tema de los matrimonios de personas menores de quince años, la Defensoría de los Habitantes presentó en el año 2001 el proyecto de ley que se tramita en el expediente legislativo 14549, *"Reforma de los artículos 14 Y 15 del Código de Familia N° 5476, artículo 38 del Código Civil, 176, 177 y 181 del Código Penal, Ley N° 4573, y derogatoria de los artículos 19 del Código de Familia 92 y 384 del Código Penal, Sobre el Matrimonio de la Persona Menor de Quince Años"*. Este proyecto de ley pretende subsanar la existencia de una contradicción entre algunas normas prescritas en los Códigos de Familia, Civil y Penal, al legalizar implícitamente los dos primeros, el matrimonio con personas menores de quince años. Mediante la modificación y derogación de los artículos mencionados se pretende imposibilitar que personas menores de quince años puedan contraer matrimonio y que este, sea entonces considerado como *"legalmente imposible"*.

5. Acciones jurisdiccionales sobre temas de trascendencia para el sistema político-institucional

1. Acción de Inconstitucionalidad contra la omisión legislativa de dictar las leyes de referéndum e Iniciativa popular

Al aprobarse la Reforma Constitucional a los artículos 105 y 123 el referéndum y la iniciativa popular en el ordenamiento costarricense. Al hacerlo, el órgano legislativo estableció un plazo perentorio de un año para que la misma Asamblea Legislativa procediera a dictar las leyes necesarias para poder implementar tales figuras. Dicha Reforma Constitucional se aprobó el 28 de mayo del 2002 y fue publicada en el Diario oficial la Gaceta número 118 del 20 de junio del 2002.

Tras haber transcurrido casi tres años desde la publicación y en vista de que las y los señores diputados no habían cumplido con el mandato constitucional, la Defensoría considero que tal omisión hacía nugatorio el ejercicio de los derechos constitucionalmente establecidos lo que motivó la presentación de una acción de inconstitucionalidad contra la omisión de referencia.

Cabe señalar que mediante el voto 5649-05 la Sala Constitucional dio la razón a la Defensoría de los Habitantes, ordenando a la Asamblea Legislativa la obligación de dictar las leyes correspondientes en un plazo no mayor de seis meses.

ii. Recurso de amparo contra la subejecución presupuestaria en materia de política social

Es importante destacar también, que se presentó un recurso de amparo en contra de varias instituciones por la subejecución de 17.500 millones de colones que quedaron de super habit en el año 2004 en varias instituciones del sector social. Dentro de las instituciones amparadas se encuentran la J.P.S.S.J, el P.A.N.I., el I.M.A.S., el INAMU, CONAPAN y FODESAF.

Asimismo, se presentó un recurso de Amparo en contra en contra del Presidente de la República y el Ministerio de Hacienda por el no giro de más de 10.000 millones de colones, dineros que resultan indispensables para que los proyectos sociales que se canalizan a través de bonos para vivienda puedan contar con sustento y sostenibilidad financiera. Esta omisión e incumplimiento de deberes afecta derechos e intereses de los habitantes y los principio de buen gobierno y legalidad.

B. ASUNTOS INTERNACIONALES

Durante el periodo que cubre el presente Informe, se continuó con el desarrollo de diversas acciones dirigidas a fortalecer las relaciones de cooperación y compartir experiencias de trabajo con instituciones homólogas y organizaciones afines; además, se participó en diversos foros y eventos internacionales, en los cuales se dejó manifiesta la posición institucional frente a temas trascendentales como la discriminación étnica, discapacidad, derechos de las mujeres y trabajo infantil, entre otros.

Es importante señalar además, que durante este periodo, el Defensor de los Habitantes ocupó la Presidencia del Consejo Centroamericano de Procuradores en Derechos Humanos.

1. Relaciones Internacionales

a. Consejo Centroamericano de Procuradores

El Consejo Centroamericano de Procuradores de Derechos Humanos de Centroamérica, Belice y Panamá fue creado en mayo de 1994 con la misión de “promover y proteger los derechos humanos en los nuevos ámbitos de actividad social creados por el proceso de integración en Centroamérica”.

En este contexto, los Procuradores y Defensores centroamericanos han establecido canales de comunicación y colaboración, con el objetivo de fortalecer la promoción y protección de los derechos humanos en el ámbito regional. Los vínculos de colaboración e intercambio de experiencias se han consolidado en este periodo.

El Defensor de los Habitantes participó activamente en las siguientes reuniones:

i. XXVII Reunión del Consejo Centroamericano de Procuradores de Derechos Humanos. Panamá, Panamá. 24-25 de Junio de 2004.

Como parte de las actividades del Consejo, los Procuradores y Defensores intercambiaron sus experiencias en las actividades propias de sus cargos. El Defensor de los Habitantes de Costa Rica comentó que participó en representación del CCPDH en la III Conferencia Regional de la Asociación Caribeña del Ombudsman (CAROA) la cual se celebró en Jamaica en el mes de mayo, con el objetivo de compartir con los Ombudsman del Caribe, la experiencia centroamericana en defensa, promoción y protección de derechos humanos.

Durante esta reunión, los Defensores y Procuradores analizaron la importancia de estrechar las relaciones entre el CCPDH y el CAROA y acordaron invitar a su Presidente a la próxima reunión del Consejo. Asimismo, coincidieron en la importancia de reiterar ante la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO) la posición del Consejo Centroamericano de buscar mecanismos que permitan la participación de los miembros de la Asociación Caribeña de Ombudsman en la Federación.

Los Defensores y Procuradores procedieron también a analizar la situación política por la cual atraviesan sus instituciones. El Defensor de los Habitantes de Costa Rica aprovechó para referirse a la presentación que realizó ante el Plenario Legislativo del Informe Anual de Labores correspondiente al periodo 2003-2004, el cual generó reacciones adversas por parte altas autoridades del Ejecutivo y el apoyo de la sociedad civil y de los medios de comunicación colectiva.

Luego de escuchar la explicación por parte del Defensor del Pueblo de Panamá acerca del tema del acceso a la información como medio para afrontar la corrupción, los Defensores y Procuradores acordaron comprometerse a insistir en que la información es necesaria para promover la transparencia, combatir la corrupción, para que la ciudadanía pueda hacer a sus gobiernos responsables por las decisiones que toman en su representación y para que los habitantes puedan tomar decisiones informadas y participar más ampliamente en la vida pública²⁵.

²⁵ Producto de este encuentro, el Defensor de los Habitantes de Costa Rica solicitó al Defensor del Pueblo de Panamá la colaboración y apoyo técnico-profesional para poner en práctica el Nodo de Transparencia, exitosa experiencia panameña. Al respecto, véase el Capítulo 1 de este Informe, “La Transparencia como instrumento de fortalecimiento de la democracia”.

Hubo consenso en la preocupación sobre la situación por la que atraviesan los países de la región y coincidieron al manifestar que se ha dado una flexibilización de los derechos económicos, sociales y culturales; al mismo tiempo el poder punitivo del Estado ha ido en aumento, pretendiendo dar una respuesta penal a los problemas sociales. Se discutió también la tendencia de la opinión pública de señalar a los defensores de derechos humanos como defensores de las maras y es en este marco que las Procuradurías y Defensorías tienen que cumplir su mandato y ejercer acciones que contribuyan a limitar el poder del Estado frente a los derechos humanos de la ciudadanía.

Por otra parte, los Procuradores y Defensores reiteraron su disposición de velar por que los Estados centroamericanos implementen y desarrollen adecuadamente los compromisos internacionales asumidos en la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW) y la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, exhortando a los Estados que no lo hayan hecho, a la ratificación del Protocolo Facultativo de la Convención.

Luego de la disertación de representantes del Comité Internacional de la Cruz Roja, los integrantes del Consejo se comprometieron a instar a sus respectivos Estados a que adopten las medidas nacionales necesarias para reprimir los crímenes de guerra de acuerdo con lo previsto en los Convenios y Protocolos, en cuanto a la tipificación de los crímenes mencionados, la jurisdicción universal y la responsabilidad del superior, así como los otros crímenes de guerra, inclusive aquellos cometidos en los conflictos armados no internacionales. Además, hicieron un llamado a los Estados que no lo han hecho, a que se adhieran a la Convención sobre la imprescriptibilidad de los crímenes de guerra y de los crímenes de lesa humanidad y al Estatuto de Roma que crea la Corte Penal Internacional.

En relación con el Plan Estratégico del Consejo para el período 2004-2006, se acordó incorporar como una de las líneas de acción "Tomar acciones de alerta temprana y diseño de estrategias de respuesta cuando la institución, su titular o sus funcionarios se vean amenazados", así como la vinculación del trabajo del Consejo con redes establecidas en materia de administración de justicia".

Por otra parte, se procedió a realizar la elección del nuevo Presidente. Por unanimidad, fue electo el Defensor de los Habitantes de Costa Rica, para el período 2004-2005.

El Defensor de los Habitantes solicitó al IIDH como Secretaría Técnica del Consejo, realizar una valoración del CCPDH a diez años de su creación, la cual incluirá una sistematización de los logros y los desafíos. Se acordó además que el documento se analizaría en la próxima reunión.

ii. XXVIII Reunión del Consejo Centroamericano de Procuradores. Managua, Nicaragua. 28 y 29 de setiembre de 2004

Con motivo de la conmemoración del décimo aniversario del Consejo se realizó una Jornada de Reflexión, denominada: "*El Consejo Centroamericano de Procuradores de Derechos Humanos (CCPDH) – A diez años de su creación-*", en la cual participaron además de los miembros del Consejo y los Directores de Relaciones Internacionales de las instituciones, el Defensor del Pueblo de Colombia, el Defensor del Pueblo de Vicente López, Argentina; el ex - Procurador de los Derechos Humanos de Guatemala y el Coordinador del Proyecto Estado de la Nación.

Los integrantes del Consejo discutieron además la necesidad recibir capacitación en mediación, atención y manejo de crisis sociales y acordaron que debería abordar dos vertientes con énfasis

particulares: mediación de conflictos y manejo de crisis (post-mediación). Estas capacitaciones deberán estar dirigidas a equipos multidisciplinarios y podrían desarrollarse el próximo año.

Se discutió también la importancia que los gobiernos de Centroamérica implementen y desarrollen políticas públicas, planes, programas y proyectos que tiendan al fortalecimiento de la familia como núcleo social y que prioricen el desarrollo de políticas de prevención de la delincuencia juvenil, en lugar de políticas represivas. Asimismo, señalaron la necesidad que los Estados centroamericanos establezcan acciones que eviten la violencia contra los niños, niñas y adolescentes, particularmente en situaciones de conflicto interno; además, manifestaron la importancia de que se priorice el gasto público y la inversión social en programas que mejoren la calidad de vida de niños, niñas y adolescentes.

Los miembros del Consejo analizaron también las implicaciones de la pobreza en los países centroamericanos, causa importante para las migraciones e hicieron un llamado para que se tomen las políticas públicas necesarias para mejorar la calidad de vida de las personas.

Con respecto a la celebración del próximo Congreso de la FIO, en carta enviada al Presidente de la Federación, manifestaron la necesidad de incorporar el tema de la migración como uno de los puntos de agenda de la próxima reunión y continúe formando parte del debate iberoamericano, ya que el fenómeno migratorio representa un gran desafío para todos los Estados. Además, se informó de la reincorporación de Belice al CCPDH y de *“los esfuerzos por incorporar de manera activa a los hermanos países del Caribe en los esfuerzos conjuntos para el trabajo a favor de los derechos humanos de la región”*.

Los miembros del Consejo también aprovecharon la reunión para intercambiar sus experiencias en situaciones que se han dado en sus propios países donde ha habido necesidad de interponer acciones jurisdiccionales; destacaron la importancia de reconocer la necesidad de recurrir a estos mecanismos jurisdiccionales en situaciones de extrema urgencia para tutelar los derechos fundamentales de las personas.

Uno de los puntos de agenda más importantes se refirió al acercamiento del Consejo Centroamericano con la Asociación Caribeña del Ombudsman. Todos los miembros acordaron seguir trabajando hacia la formación de una alianza con el Caribe y con ese objetivo, se designó al Ombudsman de Belice y quien forma parte de ambas instancias, para que se desempeñe como enlace entre el Consejo y la Asociación, con el objetivo de ir definiendo las líneas de trabajo más adecuadas y que permitirán la integración.

También se realizó un análisis de la situación política por la cual atravesaba la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos de Nicaragua, ya que la Asamblea Nacional no había elegido al titular. Se acordó emitir una resolución de apoyo a la Procuraduría y hacer un llamamiento respetuoso a la Asamblea para que, en el cumplimiento del mandato constitucional, eligiera a la persona que ocuparía el cargo. Además, los miembros del Consejo visitaron varios medios de comunicación, la Asamblea Nacional y al Presidente de la República, a quien le comentaron la importancia de la institucionalidad y la vigencia de los derechos humanos en Nicaragua.²⁶

Como resultado de la Jornada de análisis sobre los diez años de creación del Consejo, los Procuradores y Defensores coincidieron en la necesidad de fortalecer la comunicación interna y se comprometieron a apoyar la creación de redes temáticas entre funcionarios de sus

²⁶ En diciembre de 2004, fue electo el señor Omar Cabezas Lacayo, como nuevo Procurador para la Defensa de los Derechos Humanos de Nicaragua.

instituciones. En este sentido, es importante resaltar que, gracias al apoyo brindado por el Instituto Interamericano de Derechos Humanos, se estableció la Red de Directores de Relaciones Internacionales, la cual ha permitido una comunicación directa y efectiva, además de servir de apoyo y soporte al trabajo de los Procuradores y Defensores.

iii. XXIX Reunión del Consejo Centroamericano de Procuradores. 22 y 23 de febrero de 2005. Antigua, Guatemala

En esta oportunidad, se encargó a cada uno de los Defensores y Procuradores que expusieran un tema a su elección, de modo que les permitiera intercambiar experiencias sobre temas de trascendental importancia para sus instituciones. Es importante señalar además, que se contó con la presencia del Presidente y la Secretaria de la Asociación Caribeña de Ombudsman, representantes de Antigua y Barbuda y Santa Lucía, respectivamente.

La Procuradora para la Defensa de los Derechos Humanos de El Salvador, destacó la importancia del intercambio de experiencias en materia de tutela que permita identificar mecanismos de atención pronta, segura, inmediata y dar respuestas contundentes a los ciudadanos.

El Procurador de los Derechos Humanos de Guatemala hizo alusión al fortalecimiento del papel mediador de las Instituciones Ombudsman. En su criterio, el Consejo tiene el desafío de impulsar estrategias educativas en cultura de diálogo, promocionar redes de mediación a todos los niveles, establecer comunicación entre el Estado y la sociedad civil, fortaleciendo capacidades de análisis para que la mediación se aplique en forma progresiva y desarrollando mecanismos de alertas tempranas, que fortalezcan las capacidades institucionales para la democracia y la cultura de paz.

El Defensor de los Habitantes de Costa Rica se refirió al desarrollo de proyectos de educación y promoción en derechos humanos de carácter regional y binacional y para la exposición. Con la colaboración de la Directora de Promoción y Divulgación, se indicó que se han llevado a cabo proyectos binacionales con Panamá y Nicaragua, con el auspicio del gobierno de Finlandia. En esos procesos de coordinación, se han definido metodologías y formas de abordaje para definir e identificar los problemas principales y cuál debería ser la acción de las instituciones. El Defensor solicitó el apoyo del CCPDH para generar iniciativas similares y enriquecedoras entre los países centroamericanos.

Con el propósito de continuar con el análisis de los mecanismos para el trabajo coordinado entre el Consejo Centroamericano y la Caribbean Ombudsman Association, los Procuradores acordaron por unanimidad, firmar un Acuerdo de Entendimiento, con el objetivo de establecer un foro de coordinación regional y permanente que permita estrechar más los lazos entre el Caribe y Centroamérica, de manera que se posibilite el intercambio de experiencias, el ejercicio de acciones conjuntas en temas de interés, así como el enriquecimiento y apoyo mutuo en el desarrollo de sus actividades.

Tomando como base una de las líneas de acción del Plan Estratégico, los Procuradores firmaron una Resolución de solidaridad hacia el Comisionado Nacional de los Derechos Humanos de la República de Honduras y se exhortó al gobierno de ese país a respetar la institucionalidad de dicha entidad.

iv. XXX Reunión del Consejo Centroamericano de Procuradores. 5 y 6 de mayo, San José, Costa Rica²⁷

El encuentro tuvo como objetivo principal el análisis de las implicaciones del Tratado de Libre Comercio entre Centroamérica, República Dominicana y los Estados Unidos. Para ello, se invitó al Coordinador del Proyecto Estado de la Nación en Desarrollo Humano Sostenible, quien expuso sobre los alcances del estudio regional realizado, así como al Presidente de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, para que expusiera la experiencia mexicana luego de diez años de haber aprobado del Tratado.

Otro punto importante de la agenda de los Procuradores fue el análisis del proceso y estado actual de ratificación de la “Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de Discriminación contra las personas con Discapacidad”. Para ello se contó con la colaboración del Director Ejecutivo del Instituto Interamericano de Personas con Discapacidad. Los Procuradores se comprometieron a darle seguimiento al proceso en sus respectivos países.

Además, los Procuradores analizaron acerca de la situación de deterioro de la educación en Centroamérica, particularmente en lo que se refiere a los derechos de los niños, niñas y adolescentes, así como también de las personas indígenas, discapacitadas, migrantes y las que pertenecen a minorías étnicas. Coincidieron en señalar que ha habido un decreciente apoyo financiero a los sistemas educativos y las políticas públicas no garantizan el derecho humano a una educación de calidad.

Por esta razón y tomando en cuenta que las Procuradurías y Defensorías deben velar por que se garantice el disfrute de este derecho, el Consejo solicitó la colaboración del Relator Especial de las Naciones Unidas sobre el Derecho a la Educación, para mejorar las capacidades institucionales en torno a los mecanismos de exigibilidad y justiciabilidad del derecho humano a la educación, a través de la elaboración de un proyecto regional. El propósito de la iniciativa sería capacitar a funcionarios y funcionarias de las instituciones en el conocimiento de los procesos de promoción y defensa del derecho humano a la educación.

Lamentablemente, los actos de intimidación y hostigamiento y la amenaza a la integridad física de los Procuradores, continúa siendo un tema presente en la mayoría de las reuniones del Consejo. En esta ocasión, los Procuradores aprobaron una resolución de apoyo irrestricto a las acciones, recomendaciones y resoluciones que de conformidad con su mandato constitucional realiza la Procuradora de El Salvador. También condenaron las prácticas de amenaza e intimidación contra la titular, demandaron a las autoridades del Gobierno salvadoreño el respeto al rango y mandato constitucionales reconocidos a la Procuraduría y ratificaron su solidaridad con la Procuradora y del personal que la acompaña.

En esta reunión se escogió al nuevo Presidente del Consejo Centroamericano, cuya designación recayó en la persona del Comisionado Nacional de los Derechos Humanos de Honduras.

b. Federación Iberoamericana de Ombudsman

La Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO) agrupa a los Defensores del Pueblo, Procuradores y Comisionados de Derechos Humanos, Proveedores de Justicia y Presidentes de Comisiones Nacionales de Derechos Humanos de la región. Cada año se realiza una reunión del Consejo Consultivo y un Congreso que convoca a todos los países miembros de la organización.

²⁷ Se incorpora en este Informe la reseña de la XXX Reunión del Consejo, por ser la última sesión a la cual asistió como titular y que presidió el Defensor de los Habitantes.

Uno de los objetivos primordiales de la Federación es el de constituirse en un foro para la cooperación, el intercambio de experiencias y la promoción, difusión y fortalecimiento de la figura del Ombudsman. Asimismo, la FIO busca fomentar, ampliar y robustecer la cultura de los derechos humanos en los países miembros, mediante relaciones de colaboración con instituciones y organismos internacionales, intergubernamentales y organizaciones no gubernamentales que procuren el respeto, defensa y promoción de los derechos humanos.

i. IX Congreso de la Federación Iberoamericana de Ombudsman. Quito, Ecuador. 8 al 11 de noviembre de 2004.

Del 8 al 11 de noviembre se celebró en Quito el IX Congreso Anual y la Asamblea General de la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO). El evento reunió a más de 160 defensores y representantes de las instituciones que promueven y protegen derechos humanos en Iberoamérica.

En esta oportunidad, el tema del Seminario que convocó a los Defensores fue "Sistemas Internacionales de Promoción y Protección de los Derechos Humanos", con la participación especial del Presidente de la Corte Interamericana de Derechos Humanos, el Representante Regional de la Oficina de la Alta Comisionada de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos y catedráticos de universidades europeas. Los Procuradores tuvieron la oportunidad de exponer sobre las experiencias de acceso a las instancias y mecanismos de los Sistemas Internacionales de Derechos Humanos.

Además, se procedió a discutir el proceso de reforma estatutaria de la Federación. Sobre el particular, el Defensor de los Habitantes de Costa Rica y Presidente del Consejo Centroamericano dio a conocer públicamente la posición del CCPDH acerca de la inconveniencia de tomar este tipo de decisiones sin conocer los resultados de las propuestas de modificación que se presentaron en la anterior Asamblea General, celebrada en Panamá y sin tomar en cuenta solicitudes de sus integrantes, específicamente la propuesta centroamericana de incorporar a los países del Caribe. En este sentido, propuso solicitar la postergación de la reforma hasta tanto no se conozcan en detalle los alcances de las modificaciones propuestas y se establezca un proceso participativo donde todas las regiones puedan analizar con detenimiento los cambios que desean para la Federación.

La propuesta fue acogida y se acordó además la conformación de un comité que analizara los Estatutos vigentes y propusiera un texto alternativo. La comisión quedó integrada por el Consejo Director de la Federación, el Defensor del Pueblo de Colombia, el Comisionado Nacional para los Derechos Humanos de México y el Defensor de los Habitantes de Costa Rica.

ii. Segundo Informe Regional sobre la situación de los Derechos Humanos de las mujeres

La Federación Iberoamericana de Ombudsman promueve la realización de estudios e investigaciones sobre aspectos relevantes, para así contribuir a revitalizar el Estado de Derecho, el régimen democrático y la convivencia de los pueblos.

Para el II Informe Regional, el tema seleccionado versó sobre la situación de los derechos humanos de las mujeres. El informe se presentó en noviembre del 2004, durante el IX Congreso de la Federación Iberoamericana de Ombudsman, en la ciudad de Quito y con la presencia de Red Iberoamericana de Defensorías de Mujeres.

El Informe, elaborado por los países miembros de la Federación, bajo la coordinación de la Universidad de Alcalá de Henares, consta de dos partes: en la primera, un grupo de expertos desarrolló una visión general acerca de la vigencia y protección de los derechos humanos en la región y en la segunda, un informe particularizado sobre el tema "Derechos humanos de las mujeres", su vigencia y situación en cada uno de los países miembros de la Federación. Algunos de los temas de esta segunda sección se refieren al marco jurídico general de los derechos de las mujeres, Instituciones encargadas, Planes, relaciones familiares (matrimonio, derechos reproductivos, embarazo y parto, filiación y patria potestad), explotación sexual y violencia de género (Violencia sexual, violencia doméstica), relaciones laborales (acceso al empleo, condiciones de trabajo; discriminación salarial, acoso sexual), participación política (medidas para favorecer la integración de la mujer en la vida política, cuotas), educación y medios de comunicación (sexismo en la educación, en los medios), situaciones vulnerables (salud de la mujer, menores, migrantes y minorías culturales, privadas de libertad).

Una separata del Informe, así como las principales recomendaciones a los Estados miembros pueden verse en la dirección electrónica: www.portalfio.org

III. Informe Regional sobre la situación de los Derechos Humanos de la Niñez

El Presidente de la Federación Iberoamericana de Ombudsmen sometió a consideración de los miembros la posibilidad de introducir el tema de la situación de los derechos humanos de los niños, niñas y adolescentes en Iberoamérica en la discusión regional. Además, consideró oportuno que la FIO realizara observaciones y aportes a la formulación de políticas públicas en los Estados, por la vía del III Informe Regional de Derechos Humanos.

En esta oportunidad, el Informe incluirá los siguientes temas: Marco jurídico general (normativa y jurisprudencia constitucional); Instituciones con competencias en la materia; organizaciones civiles más destacadas; políticas públicas; actuación de los poderes públicos; trata y maltrato de menores; detención y prisión; responsabilidad penal; delincuencia juvenil, pandillas y "maras"; situación del menor privado de libertad; normas de protección; ámbito familiar (derecho a la identidad, al reconocimiento de la paternidad, derecho de alimentación, protección en crisis familiares); adopciones; trabajo y escolarización; protección frente a los medios de comunicación (pornografía, programas violentos y de contenido sexual, videojuegos); derechos de participación; situaciones vulnerables (menores en situación de desamparo, salud (mortalidad, menores discapacitados, VIH-Sida, consumo de alcohol y drogas); migrantes; minorías culturales; niños en situación de extrema pobreza; desplazados y víctimas de conflictos armados.

El informe correspondiente a Costa Rica ya fue entregado a la Coordinación General y se está a la espera de la versión final del documento que se entregará en el X Congreso de la Federación, el cual se celebrará en noviembre próximo en Paraguay.

c. Otras actividades

i. Preparación Informe Regional de Actividades, Instituto Internacional del Ombudsman

Por tercer año consecutivo, el Presidente de la Comisión Nacional de Derechos Humanos de México y miembro del Consejo de Directores del Instituto Internacional del Ombudsman (IIO), solicitó el apoyo para la elaboración del informe regional que presentará América Latina y el Caribe en la Reunión del Consejo.

Para estos efectos, se solicitó un informe con los siguientes puntos: problemas particulares de cada institución, principales actividades desarrolladas en el ámbito regional, celebración de talleres, seminarios, conferencias, entre otros, lista de expertos y consultores que a juicio de las instituciones puedan brindar asistencia para futuras actividades, ataques a la independencia e integridad de su institución.

Las aportaciones de cada institución fueron integradas en un documento general, el cual será presentado por México, como representante regional.

ii. Los Objetivos de Desarrollo del Milenio

El 8 de setiembre de 2000, los Jefes de Estado y de Gobierno se reunieron en la Sede de las Naciones Unidas en Nueva York y adoptaron la Resolución **A/55/L.2**, conocida también como ***Declaración del Milenio***.

Los ocho ***Objetivos de Desarrollo del Milenio*** (ODM), establecidos en la Declaración, comprometen a los países a tomar nuevas medidas y aunar esfuerzos en la lucha contra la pobreza, el analfabetismo, el hambre, la falta de educación, la desigualdad entre los géneros, la mortalidad infantil y materna, la enfermedad y la degradación del medio ambiente. El octavo objetivo insta a los países ricos a adoptar medidas para aliviar la deuda, incrementar la asistencia y permitir a los países más pobres el acceso a sus mercados y tecnología.

El 6 de setiembre del 2001, durante el Quincuagésimo sexto período de sesiones de la Asamblea General de Naciones Unidas, el Secretario General presentó el Informe de Seguimiento de los resultados de la Cumbre del Milenio. Además, se hizo entrega de la ***Guía general para la aplicación de la Declaración del Milenio***. En el documento, se señalan ocho diferentes objetivos, dieciocho metas y cuarenta y ocho indicadores que los Estados deben cumplir.

En la Guía general también se señala que se prepararán informes anuales y cada cinco años, un informe exhaustivo sobre el grado de cumplimiento de esos objetivos. Toda la comunidad internacional (Estados Miembros, organizaciones internacionales, organismos y programas de las Naciones Unidas, así como el sector privado y la sociedad civil), deberán unir esfuerzos para hacer realidad los propósitos que se recogen en la Declaración del Milenio.

En Costa Rica, la preparación del 1° Informe de cumplimiento estuvo bajo la coordinación del Consejo Social del Gobierno y con el apoyo del Coordinador Residente del Sistema de Naciones Unidas. En el Informe presentado el 4 de enero de 2005²⁸, la Ministra de Salud y Coordinadora del Consejo reconoció los avances en el cumplimiento de los ODM y señaló la necesidad de institucionalizar las metas como guía para alcanzar el desarrollo humano, social y económico al que Costa Rica debe aspirar. Además, exhortó a ampliar el proceso de discusión de futuros informes con el interés de lograr que el sector civil, privado y futuros gobiernos se compenentren para lograr el cumplimiento de los ODM hacia el 2015 y la necesidad de estudiar a fondo las necesidades de apoyo técnico y financiero para poder cumplir con los compromisos.

Por su parte, el Coordinador del Sistema de Naciones Unidas hizo un llamado para mejorar los indicadores de conclusión de la educación primaria, reducción de la pobreza, erradicación de enfermedades e igualdad de género tanto educativa como laboral, entre otros. Asimismo, señaló la necesidad de generar diálogos a través de la discusión participativa con la sociedad civil y el sector privado y del monitoreo y apoyo al proceso de cumplimiento.

²⁸ Un avance del Informe de país puede verse en la página electrónica del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo: www.un.or.cr

En este sentido, las organizaciones CEP-Alforja y la Red de Control Ciudadano-Social Watch, convocaron a diversas organizaciones de la sociedad, universidades, organismos no gubernamentales, agencias de cooperación y a la Defensoría de los Habitantes al Seminario-Taller *Análisis crítico del Informe de Gobierno sobre el cumplimiento de los Objetivos del Milenio en Costa Rica*.

En las conclusiones de la actividad, se realizaron una serie de recomendaciones en los temas de empleo, educación, salud y ambiente. En general se consideró muy positiva la realización del informe, porque supone el primer intento por parte del Gobierno de analizar el grado de cumplimiento de los compromisos suscritos en las cumbres internacionales. Sin embargo, los Objetivos de Desarrollo del Milenio son una estrategia para dinamizar, nunca para sustituir los distintos Planes de Acción que surgieron a partir de la década de los años noventa de las diferentes cumbres y conferencias mundiales para abordar distintas problemáticas.

La principal crítica que se hizo al informe es su carácter limitado y poco abarcador de la problemática real del país. Hay aspectos que aún constituyendo un grave problema para Costa Rica y no aparecen ni siquiera mencionados, tal es el caso del agua; además, se mencionó la ausencia de metas intermedias, metas prácticas, con indicadores válidos que permitan ir verificando el progreso y avance en el cumplimiento de los objetivos.

La Declaración y el Plan de Acción de Viena, documentos surgidos de la Segunda Conferencia Mundial de Derechos Humanos, celebrada en 1993, instó a los diferentes Estados a crear un Plan Nacional de Acción con los lineamientos que permitan mejorar la promoción y protección de los derechos de sus habitantes²⁹. En todos estos procesos, las instituciones de Derechos Humanos adquieren un papel de vital importancia en la coordinación e implementación de estos planes. Fundamentalmente, las instituciones se convierten en instrumentos de monitoreo del cumplimiento de compromisos, proveen su experiencia en la materia y formulan recomendaciones a los Gobiernos acerca de las acciones más apropiadas que deben realizar.

En lo que se refiere a tratados y convenios, ratificados o no por Costa Rica, la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia ha señalado que los estándares internacionales de Derechos Humanos están integrados al bloque de constitucionalidad, de modo que se trata de **normativa interna vigente y de obligatoria aplicación y acatamiento**. A partir de esa premisa, los estándares internacionales son fuentes de Derecho explícitamente reconocidos.

En este sentido, la Defensoría de los Habitantes asume el responsabilidad de dar seguimiento al cumplimiento de los compromisos asumidos internacionalmente.

iii. Visitas recibidas y misiones internacionales

Se recibió la visita de representantes de distintas misiones internacionales acreditadas en el país, tales como los embajadores de Reino Unido, Corea, República China y Argentina. También se reunieron con el Defensor y Defensor Adjunto de los Habitantes una delegación del Gobierno de la República de Taiwán, la Directora del Fondo de Población de las Naciones Unidas, el Procurador para la Defensa de los Derechos Humanos de Nicaragua, los Procuradores de la Niñez de Centroamérica, el Representante Residente del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), el Representante Regional de UNESCO, representantes de la organización CIVITAS, una misión del Parlamento de Angola, representantes del Gobierno y organizaciones

²⁹ Esta recomendación, formulada hace más de 10 años, ha sido acogida e implementada por cerca de 17 países; sin embargo, Costa Rica aún no ha cumplido con este compromiso internacional.

no gubernamentales de Japón, estudiantes del Institute for Central American Studies, así como del Director para América Latina del Programa Global Rights-Partners for Justice.

Adicionalmente, se realizó una sesión de intercambio de experiencias con miembros del Colegio de Abogados Penal Internacional. El CAPI tiene como fin promover y difundir el rol de la abogacía y garantizar la independencia de los abogados de las víctimas y de la defensa ante la Corte Penal Internacional. Por ser Costa Rica uno de los países que ha impulsado la creación de la Corte, el objetivo de la visita fue dar a conocer la organización, propugnar la vigencia de los derechos humanos y el fin de la impunidad, la cual -según la Presidenta del Colegio- "*sólo será alcanzado con sistemas de justicia que descansen en tres pilares: jueces, fiscales y abogados*".

Se coordinó también la visita de las consultoras enviadas por la Unidad para América Latina y el Caribe del Gobierno Finlandia, con el propósito de preparar un proyecto regional de apoyo a las oficinas de Ombudsman miembros del Consejo Centroamericano de Procuradores.

iv. Solicitudes de información

Como resultado de la XXVIII Reunión del Consejo Centroamericano en Nicaragua, se ha fortalecido la comunicación entre las oficinas de Asuntos Internacionales de las Defensorías y Procuradurías, con el fin de suministrar información sobre asuntos específicos o colaborar con la coordinación de actividades. En este sentido, es importante mencionar aquí el apoyo brindado a la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos de Nicaragua y la Defensoría del Pueblo de Panamá. Con ambas instituciones se han realizado además, importantes actividades para la defensa y promoción de los derechos de los habitantes de las zonas fronterizas.³⁰

Asimismo, con el fin de estrechar los vínculos institucionales y fomentar la cooperación con otras instancias, se ha dado respuesta a una serie de solicitudes específicas, entre las cuales se puede mencionar la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO), el Centro de Iniciativas de Cooperación al Desarrollo (CICODE) de la Universidad de Alcalá de Henares, la Universidad de Costa Rica, el Instituto Interamericano de Derechos Humanos, la Comisión de Derechos Humanos del Estado México, la Comisión de Derechos Humanos de la provincia de Santa Fe y Buenos Aires, Argentina, entre otros. Todas ellas implicaron la búsqueda especializada y el envío de la documentación requerida.

Además, se evacuaron consultas y solicitudes de información recibidas por vía del correo electrónico de la Defensoría, a estudiantes universitarios, investigadores, ciudadanos de otros países, entre otros.

Es importante señalar también la colaboración brindada al Consultor del Instituto de Estudios Indígenas de la Universidad de la Frontera Temuco, Chile, quien tenía la misión de realizar un *Estudio documental sobre el marco normativo e institucional del Ombudsman y los derechos indígenas en 10 países de América Latina (Bolivia, Colombia, Costa Rica, Ecuador, Guatemala, México, Nicaragua, Panamá, Perú y Paraguay)*. Algunos de los temas solicitados se referían a las bases constitucionales, legales y reglamentarias de los Ombudsman en cada uno de los Estados, así como de los derechos indígenas; historia del establecimiento del Ombudsman y su trayectoria en la protección de los derechos humanos; las demandas o denuncias de casos de violación de derechos indígenas, tanto individuales como colectivos; los dictámenes, resoluciones o intervenciones y sus implicaciones para su protección y vigencia efectiva.

³⁰ Al respecto, véase el Capítulo 3 de este Informe, sobre el desarrollo de las actividades binacionales.

2. Cooperación recibida

La cooperación internacional ha permitido el desarrollo de importantes proyectos institucionales, los cuales pretenden fortalecer el modelo democrático y de respeto de los derechos humanos. La Defensoría de los Habitantes desea reconocer el aporte de distintos gobiernos, que creyeron en los proyectos presentados y contribuyeron de esta manera a fortalecer y consolidar a la institución y con ella, a la democracia costarricense.

a. Promoción y Divulgación de Derechos Humanos en comunidades costarricenses

El Proyecto dio inicio en el mes de setiembre de 1999, con el auspicio del Gobierno de Finlandia. Esta iniciativa parte del principio de que el respeto por los derechos humanos requiere indiscutiblemente de una práctica que implica una actitud y forma de vida, que debe garantizar este respeto tanto en el ámbito privado como en el público. Con ello se busca, ante todo, la convivencia pacífica, equilibrada y justa entre los distintos sectores y grupos de la sociedad, sin exclusiones, respetando las diferencias y propiciando la igualdad de oportunidades, en la defensa por la diversidad cultural, la protección del ambiente y la lucha constante contra todas las formas de discriminación.

Para el periodo que cubre el presente Informe, en el Capítulo 3, correspondiente a la Dirección de Promoción y Divulgación, se da cuenta de las nuevas actividades que se están desarrollando gracias al financiamiento del Gobierno de Finlandia.

b. Instituto Interamericano de Derechos Humanos (IIDH)

Con el Instituto Interamericano de Derechos Humanos se comparten objetivos y principios de trabajo. Esto ha provocado el establecimiento de una alianza estratégica, que se ha traducido en el apoyo a los diferentes proyectos en los que ambas instituciones se han involucrado.

Además, como Secretaría Técnica del Consejo Centroamericano de Procuradores, el IIDH tiene a su cargo las funciones de administración, promoción y seguimiento de sus labores. En este sentido, la Defensoría reconoce la disposición y colaboración de los jefes y funcionarios del IIDH para apoyar su participación en distintas actividades internacionales, particularmente durante este último año en el cual el Defensor presidió el Consejo.

Por otra parte, es importante resaltar el invaluable apoyo que el Instituto Interamericano brindó con motivo de la puesta en marcha de la Red Interinstitucional de Transparencia. El soporte técnico, financiero y profesional facilitado permitió que la Defensoría de los Habitantes pudiera desarrollar el proyecto³¹. Gracias al apoyo financiero otorgado por el Instituto, se contó con el apoyo y la experiencia de la Defensoría del Pueblo de Panamá y su Nodo de Transparencia.

Es necesario señalar también el apoyo del Instituto para la realización de diversas actividades, tanto de divulgación y promoción de derechos, intercambio de experiencias regionales, así como de capacitación al personal profesional de la Defensoría de los Habitantes en distintas temáticas. En este sentido, pueden mencionarse las videoconferencias sobre Derechos Humanos y población indígena; los seminarios y talleres especializados en la temática del Sistema Interamericano de Derechos Humanos, sistema penitenciario, derechos de la población migrante, población con VIH-Sida, seguridad ciudadana, entre otros.

³¹ Para mayor información sobre la Red de Transparencia, véase el Capítulo 1 de este Informe.

3. Otras actividades de cooperación

En la Defensoría de los Habitantes se ha comprendido que la labor de defensa, promoción y divulgación, va más allá de atender la casuística y recorrer el país realizando actividades, talleres y seminarios. Justamente, el contacto diario con diversos sectores de la población, ha llevado a la institución a identificar los principales problemas que sufren las comunidades, particularmente las poblaciones indígenas.

Uno de los compromisos asumidos por Costa Rica en la Cumbre del Milenio, se refiere a la necesidad de "Velar por que los niños y niñas de todo el mundo puedan terminar un ciclo completo de enseñanza primaria y por que tanto las niñas como los niños tengan igual acceso a todos los niveles de enseñanza." Además, en la XIV Cumbre de Jefes de Estado y de Gobierno se ratificó a la educación como un derecho humano fundamental e inalienable y que reiteraron *"la necesidad de asignar recursos adecuados a la educación para la inclusión productiva y social de las personas pertenecientes a grupos vulnerables, tales como, indígenas, migrantes y discapacitados y, al mismo tiempo, contribuir a la erradicación del trabajo infantil"*.³²

La Defensoría de los Habitantes por mandato institucional realiza la labor de defensa y promoción de derechos humanos fundamentales contenidos en la normativa vigente, tanto nacional e internacional. Para cumplir con este propósito, la institución requiere en ocasiones la priorización de grupos y temas que estructura de la sociedad ha colocado en una posición de desventaja y vulneración.

Esta realidad obliga a dirigir esfuerzos especiales y formular proyectos específicos para dar énfasis a aquellas poblaciones a las cuales no se les facilita hacer uso de los beneficios del desarrollo. En el caso particular de los pueblos indígenas, su situación justifica dirigir esfuerzos para apoyar la adecuada canalización de recursos que posibiliten su desarrollo.

Conscientes del papel que desempeña la Defensoría en la búsqueda de condiciones que permitan mejorar la calidad de vida de los habitantes de la República, se realizaron importantes esfuerzos encaminados al establecimiento de alianzas estratégicas con las Embajadas de la República Federal de Alemania y del Japón. La cooperación internacional ha encontrado en la institución un interlocutor válido y legítimo por medio del cual canalizar sus recursos hacia estas poblaciones.

a. Embajada de Alemania

El Gobierno de la República Federal de Alemania realizó una donación por un monto de 5000 euros para la construcción de un aula-comedor para la comunidad indígena cabécar de Villa Damaris. Dicha donación fue canalizada por medio de la Defensoría de los Habitantes, la cual decidió brindar un apoyo significativo a la ejecución exitosa del proyecto.

Este esfuerzo contó con el respaldo de diversas instituciones públicas tales como el Ministerio de Educación, el Ministerio de Salud, la Caja Costarricense de Seguro Social y particularmente el Instituto Costarricense de Electricidad, instancia que colaboró desde con la donación de transporte de materiales, hasta con el apoyo de trabajadores especializados para el levantamiento de la obra.

³² Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno. Declaración de San José. 20 de noviembre de 2004.

Actualmente, la matrícula en esta escuela prácticamente se ha duplicado debido a las óptimas condiciones infraestructurales con las que cuenta. Este resultado exitoso es uno más de los reflejos del trabajo en equipo de la institución, facilitado gracias a la cooperación de los Gobiernos amigos.

b. Embajada del Japón

Se presentó a la consideración del Embajador del Japón la construcción de nueve escuelas y nueve salones multiuso que puedan también ser usadas como aulas vocacionales y como puestos de salud, con el propósito de que los niños, niñas y adolescentes de las comunidades indígenas cuenten con mejores condiciones en su esfuerzo por procurarse un adecuado acceso a la educación y su calidad de vida.

Por medio de la Embajada, se recibió el apoyo a la presentación de un proyecto de cooperación para la construcción de 9 escuelas y cinco puestos de salud en las comunidades indígenas de Nariñak, Tsimirinak, Karko, Xuque Bachary, Jarei, Sinoli, Shinakicha, Manzanillo, Boyeinak.

Este proyecto fue apoyado por la Defensoría de los Habitantes y presentado por la Asociación para el Desarrollo Integral Indígena, integrada por trabajadores del sector salud del país, quienes se han destacado por su compromiso con la mejoría de las condiciones en las que habita la comunidad cabécar del país.

El monto de la donación es de US\$90.000 y la Defensoría de los Habitantes actúa para todos los efectos como una instancia de apoyo y de enlace entre las personas que intervienen directamente en la realización del proyecto y las instituciones públicas que de alguna manera tengan relación con el éxito de la iniciativa.

Se estima que este proyecto esté concluido totalmente para el próximo mes de agosto del 2005.

4. Participación en eventos internacionales

a. Foros y conferencias

Durante este período, la Defensoría de los Habitantes se ha hecho presente en diversos e importantes foros en el ámbito internacional, en los cuales se han analizado diferentes temáticas. Entre las actividades más relevantes pueden mencionarse las siguientes:

i. Tercer Seminario Interinstitucional sobre la Promoción y la Protección de los Derechos Humanos. 26 al 28 de enero de 2005. San Luis Potosí, México.

El Presidente de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal de México, invitó al Defensor de los Habitantes a participar como ponente en el Panel *Los Organismos Públicos de Derechos Humanos en América Latina*, acerca de la experiencia en la incorporación de los estándares internacionales de derechos humanos en la labor institucional.

La actividad, organizada por la Comisión, el Programa de Fortalecimiento Institucional de Organismos Públicos de Derechos Humanos y la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, contó con la participación de educadores y defensores de los Organismos Públicos de Derechos Humanos de Guanajuato, Guerrero, Querétaro, San Luis Potosí, Sinaloa y Distrito Federal. El seminario se desarrolló dentro de las actividades programadas para el trabajo de las redes interinstitucionales, conformadas por los organismos

públicos participantes sobre la promoción, educación y la protección y defensa de los derechos humanos.

ii. Jornadas Subregionales de Defensores de Derechos Humanos. 14 al 16 de marzo. San José, Costa Rica

La Organización Panamericana de la Salud, la Organización Mundial de la Salud (OPS/OMS) Defensoría de los Habitantes, el Ministerio de Salud y la Defensoría de los Habitantes han venido analizando las profundas transformaciones experimentadas en el modelo de desarrollo, en los sistemas de salud y en los perfiles epidemiológicos de los países de la región de América Latina y el Caribe y del mundo durante los últimos cincuenta años. Se plantea además la necesidad de considerar una nueva visión de la salud y de generar nuevos mecanismos para apoyar los procesos de extensión de la protección social en salud.

En este contexto, se propuso la realización de unas Jornadas de Defensores de Derechos Humanos con la participación de los Defensores, Comisionados y Procuradores de la región. Además, asistieron los Representantes Regionales de la OPS/OMS, de la Organización Internacional de Migraciones, del Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Refugiados y funcionarios públicos de las instituciones encargadas del tema de salud del área centroamericana.

La actividad se planteó los siguientes objetivos:

- Conocer las funciones y relevancia de las Defensorías de derechos humanos a nivel centroamericano.
- Conocer su relación con las instituciones del sector salud y con instancias nacionales e internacionales dedicadas a la protección de derechos con énfasis en la salud.
- Revisar aspectos especiales de la realidad de América Central en términos de grupos poblacionales específicos.
- Generar espacios de convergencia que permitan la articulación de un plan sub-regional para la defensa del derecho a la salud con énfasis en la extensión de la protección social en salud.
- Revisar aspectos específicos del accionar de las defensorías de derechos humanos en relación con el derecho a la salud (atribuciones, ámbito de acción, modalidades de intervención).

Los Procuradores y Defensores, principales expositores de las Jornadas, compartieron sus experiencias en la labor de defensa del derecho a la salud, así como el papel que desempeñan las instancias internacionales de derechos humanos frente a los desafíos que el tema plantea en Centroamérica.

b. Participación en cursos, talleres y seminarios

La participación en diversas actividades permite a las y los funcionarios de la institución, actualizar sus conocimientos y los instrumentos teóricos y metodológicos, indispensables para el mejor desempeño de sus funciones.

Ante las limitaciones presupuestarias en este rubro, la Defensoría de los Habitantes agradece el apoyo de las distintas agencias y organismos internacionales que permitieron la participación en las diferentes actividades, al cubrir los aspectos logísticos (costos de boletos aéreos, hospedaje, alimentación y traslados) en cada uno de los encuentros celebrados.

A continuación, se presenta el detalle de las actividades.

i. Cursos

- *Proyecto "Poder Crecer" en el curso "Cuarta consulta Latina sobre el Seguimiento de la Convención de los Derechos del Niño y la Niña".* Buenos Aires, Argentina. 26 al 28 de julio del 2004. Organizado por la Oficina Internacional Católica de la Infancia (BICE) con sede en Bruselas. Dicha organización asumió los gastos de transporte aéreo, hospedaje, alimentación y logística del Director del Area de Niñez y Adolescencia, mientras que la Defensoría de los Habitantes asumió el costo de los impuestos de salida de ambos países.
- *XXII Curso Interdisciplinario en Derechos Humanos: Derechos Económicos, Sociales y Culturales.* San José, Costa Rica. 16 al 27 de agosto del 2004. Organizado por el Instituto Interamericano de Derechos Humanos (IIDH). La Defensoría de los Habitantes asumió el pago por la inscripción y el material didáctico para la participación de la Directora del Area de Asuntos Jurídicos de esta institución.
- *II Curso Regional sobre el Derecho Internacional de Refugiados.* Ciudad de Guatemala, Guatemala. 16 al 22 de octubre del 2004. Organizado por el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR). Dicha organización asumió los gastos de transporte aéreo, hospedaje, alimentación y logística de la Directora del Area de Protección Especial.
- *Conferencia Anual para Juristas y otras personas encargadas del Derecho Internacional Humanitario de los países que han suscrito las diferentes Convenciones de Ginebra.* Ginebra, Suiza. 22 al 26 de noviembre del 2004. Organizado por el Comité de la Cruz Roja y la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz y Media Luna Roja, entidades que asumieron los costos del transporte aéreo, hospedaje, alimentación, traslados, material didáctico e impuestos de salida de un funcionario del Area de Control de Gestión Administrativa.
- *Curso Monográfico de Derechos Humanos "Desafíos actuales en la protección de los Derechos de la Infancia".* Cartagena de Indias, Colombia. 2 al 6 de mayo. Organizado por la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO) y el Centro de Iniciativas de la Universidad de Alcalá (CICODE), financiado por la Agencia Española de Cooperación (AECI), los cuales asumieron los costos de transporte aéreo, hospedaje y alimentación del Director del Area de Niñez y Adolescencia, mientras que la Defensoría de los Habitantes asumió los costos de los impuestos de salida de ambos países.

ii. Talleres

- *XI Taller OPS/OMS-CIESS: Legislación de Salud Marco Regulatoria para la Extensión de la Protección Social en Salud.* México Distrito Federal, México. 6 al 10 de setiembre del 2004. Organizado por la Organización Panamericana de la Salud. Dicha organización asumió los gastos de inscripción del taller, hospedaje, alimentación y logística de una funcionaria del Area de Calidad de Vida, mientras que la Defensoría de los Habitantes cubrió el costo del transporte aéreo y los impuestos de salida de ambos países.

iii. Seminarios

- Seminario Internacional: *"Los Derechos de la Mujer en América Latina: Retos y Perspectivas"*. Cartagena, Colombia. 15 al 18 de junio del 2004. Organizado por el Centro de Formación de la Cooperación Española. El fin del evento es analizar el estado actual de los derechos de las mujeres a nivel general, político y laboral, así como los derechos sexuales y reproductivos e intercambiar experiencias con diferentes países de América Latina en relación con el avance de dichos derechos. La mencionada organización asumió los gastos de transporte aéreo, hospedaje, alimentación y logística del Defensor Adjunto, la Directora de la Defensoría de la Mujer y una funcionaria de dicha Area de Defensa; mientras que la Defensoría de los Habitantes asumió los traslados de dichos funcionarios en Costa Rica y el costo de los impuestos de salida tanto de Costa Rica como de Colombia.
- *Primera Reunión de Investigadores y Defensores del Pueblo de los Países Andinos y Centroamericanos*. Quito, Ecuador. 16 al 18 de junio del 2004. Organizado por la División de Derechos Humanos de la UNESCO. Dicha organización asumirá los gastos de transporte aéreo, hospedaje, alimentación y logística del Director del Area de Niñez y Adolescencia, mientras que la Defensoría de los Habitantes asumió el costo de los impuestos de salida de ambos países.
- Seminario *"Biotecnología, Desarrollo y Justicia"*. Bilbao, España. 22 y 23 de noviembre del 2004. Organizado por la Cátedra Interuniversitaria, Fundación BBVA-Diputación Foral de Bizkaia de Derecho y Genoma Humano, Universidad de Deusto y la Universidad del País Vasco/EHU, Bilbao. Los gastos de transporte aéreo, hospedaje y alimentación fueron asumidos por la Universidad de Deusto para la participación de un funcionario del Area de Calidad de Vida, mientras que los impuestos de salida fueron cubiertos por el propio funcionario.
- **Otros**
- *Delegación de Costa Rica ante el Comité ad hoc de las Naciones Unidas que elabora la Convención Internacional Amplia e Integral para Promover y Proteger los Derechos de las Personas con Discapacidad*. Nueva York, Estados Unidos de Norte América. 23 de mayo al 6 de junio del 2004. Organizado por la Organización de Naciones Unidas (ONU), con el objetivo de preparar la elaboración de una Convención Internacional amplia e integral para promover y proteger los Derechos de las Personas con Discapacidad. La Defensoría de los Habitantes le proporcionó a un funcionario del Area de Protección Especial un adelanto de viáticos y el resto de los gastos fueron cubiertos por dicho funcionario.
- *Festivales Internacionales de Folclor "Sun and Stone"*. Nea Karvali-Kavala, Grecia y Veliko Tarnova, Plovdiv y Varna, Bulgaria. 8 al 14 de julio y 17 de julio al 5 de agosto del 2004. Organizado por "Hellenic Dances International Folklore Events" en Grecia y Sección Nacional del Consejo Internacional para la Organización de Festival Folclor y Artes Tradicionales de Bulgaria (CIOFF). El fin de la participación en estos eventos es el de acrecentar el acervo cultural en la Región Chorotega, como parte integral del mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes. Dichas organizaciones cubrieron los gastos de un funcionario de Oficinas Regionales de la Defensoría de los Habitantes correspondientes a hospedaje, alimentación y transporte, mientras que el funcionario cubrió los gastos de transporte aéreo e impuestos de salida.

- *Proyecto VIH/SIDA.* Ciudad de Guatemala, Guatemala. 13 y 14 de setiembre del 2004. Organizado por el Instituto Interamericano de Derechos Humanos (IIDH) y las Instituciones Ombudsman de Centroamérica. El fin de dicha participación fue el de intercambiar experiencias y resaltar el trabajo de la Defensoría de los Habitantes en la defensa y promoción de los Derechos Humanos de las personas en relación con el VIH/SIDA. Os organizadores de dicha actividad asumieron los costos de transporte aéreo, hospedaje, alimentación y logística del Director del Area de Calidad de Vida, así como los montos correspondientes a impuestos de salida de ambos países.
- *Conferencia en Investigación en Poblaciones Vulnerables y Asamblea General de FLACEIS.* San Cristóbal de las Casas, Chiapas, México. 13 al 15 de setiembre del 2004. Organizado por el Foro Latinoamericano de Comités de Ética en Investigación. Dicho Foro asumió los costos de hospedaje, alimentación, logística, tiquete aéreo e impuestos de entrada y salida de un funcionario del Area de Calidad de Vida.
- *Encuentro de Defensores del Menor Iberoamericanos.* Madrid, España. 27 al 30 de setiembre del 2004. Organizado por la Institución del Defensor del Menor de la Comunidad de Madrid, España. Dicha organización asumió los gastos de transporte aéreo, hospedaje y alimentación del Director del Area de Niñez y Adolescencia, mientras que la Defensoría de los Habitantes cubrió los impuestos de salida de dicho funcionario.
- *Primer encuentro de Comités Éticos Científicos.* San Salvador, El Salvador. 27 al 29 de octubre del 2004. Organizado por la Universidad de Ciencias Médicas (UCIMED). El Comité Nacional de Bioética de El Salvador asumió los gastos de transporte aéreo, hospedaje, alimentación e impuestos de salida de un funcionario del Area de Calidad de Vida.
- *III Encuentro de Procuradores y Defensores de la Niñez y la Adolescencia de Centroamérica, Panamá, México y Belice.* Antigua, Guatemala. 8 al 11 de noviembre del 2004. Organizado por la Procuraduría de Derechos Humanos de Guatemala, la cual asumió los gastos de transporte aéreo, hospedaje y alimentación del Director del Area de Niñez y Adolescencia y un funcionario de dicha área, mientras que la Defensoría asumió los costos de los impuestos de salida de ambos funcionarios.
- *Reunión de Organizaciones de Sociedad Civil y Defensorías del Vigésimo Aniversario de la Declaración de Cartagena sobre Refugiados y Reunión Conmemorativa del Vigésimo Aniversario de la Declaración de Cartagena sobre Refugiados.* México Distrito Federal, México. 13 a 16 de noviembre del 2004. Organizado por el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) y el Consejo Noruego para Refugiados. Esta última entidad asumió los costos de transporte aéreo, alimentación, hospedaje, traslados, impuestos de salida y material didáctico de la Directora del Area de Protección Especial.
- *Evento Conmemorativo del Vigésimo Aniversario de la Declaración de Cartagena sobre los Refugiados.* México Distrito Federal, México. 15 y 16 de noviembre del 2004. Organizado por el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), entidad que asumió los gastos de boleto aéreo y hospedaje del Defensor de los Habitantes. Por su parte, la Defensoría de los Habitantes dio un adelanto de viáticos al Señor Defensor para cubrir los gastos de transporte interno.
- *Foro Centroamericano del Agua.* San Salvador, El Salvador. 30 de noviembre al 2 de diciembre del 2004. Organizado por la Asociación Mundial del Agua para Centroamérica, la Agencia de Cooperación Internacional del Japón (JICA), la Comisión Centroamericana de Ambiente y Desarrollo y el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales de El

Salvador. La Agencia de Cooperación Internacional del Japón (JICA) asumió los gastos de transporte aéreo, hospedaje, alimentación, traslados, material didáctico e impuestos de salida de una funcionaria del Area de Calidad de Vida.

C. DIRECCION DE ASUNTOS JURIDICOS

Las funciones de la Dirección de Asuntos Jurídicos se encuentran definidas en el Estatuto Autónomo de Organización de la Defensoría de los Habitantes, publicado en el Alcance No. 33 del Diario Oficial La Gaceta No. 90 de fecha 11 de mayo del 2001, en el Artículo 21 que establece lo siguiente: "*La Dirección de Asuntos Jurídicos es el Órgano Superior Consultivo Técnico Jurídico de la Defensoría de los Habitantes de la República al que corresponde emitir los dictámenes y proporcionar la asesoría jurídica, verbal o escrita al Despacho, las Direcciones de Defensa o Jefaturas que así lo soliciten*". Además, por mandato establecido en el Artículo 13 de la Ley 7319, es el órgano encargado de gestionar los intereses de la institución en las materias propias de su competencia. La Dirección de Asuntos Jurídicos tiene independencia funcional y de criterio en el desempeño de sus atribuciones.

Para el período que se reporta, la actividad de esta Dirección tuvo que ver con el fortalecimiento y consolidación de las funciones que le son propias. Así las tareas desarrolladas se refieren a la presentación de Recursos de Amparo a favor de los derechos de los habitantes, respuesta a Recursos de Amparo interpuestos en contra de la Defensoría por algunos habitantes, coordinación del Ciclo de Capacitación para los funcionarios profesionales de la Defensoría de los Habitantes, impartido por diversos Fiscales de la Fiscalía General de la República del Poder Judicial, citación de funcionarios públicos al amparo de lo establecido en el Artículo 21 de la Ley de la Defensoría de los Habitantes, representación judicial y extrajudicial de asuntos propios de la Institución, revisión de los Procesos Licitatorios, redacción y firma de los respectivos contratos de adjudicación, entre otros asuntos.

1. Recursos de Amparo interpuestos por la Defensoría en defensa de los derechos de los y las habitantes

Uno de los temas que mayormente se presentó en este período, tiene que ver con el derecho al acceso de medicamentos por parte de los pacientes de la Caja Costarricense de Seguro Social. El problema surgió cuando cuatro habitantes se presentaron a la Defensoría e indicaron haber sufrido serios problemas de salud y crisis convulsivas más frecuentes cuando ingirieron medicamentos genéricos que les fueron entregados por las farmacias del Hospital México y Calderón Guardia.

La Defensoría de los Habitantes de acuerdo con lo establecido en el Artículo 13 de su Ley, procedió a interponer un Recurso de Amparo en favor de una joven de 23 años de edad, vecina de Heredia, paciente con diagnóstico de epilepsia y trastornos de personalidad bipolar.

Desde muy temprana edad, la joven recibió tratamiento en el Hospital Nacional de Niños y se le suministró el medicamento denominado Epival de la Casa Abbott de 250 mg. Entre los años 1999 y 2002, ella presentó crisis convulsivas por lo que fue atendida en el Servicio de Emergencias del Hospital San Vicente de Paúl y posteriormente, por la gravedad de su estado, fue remitida al Servicio de Emergencias del Hospital México. En esta oportunidad el médico que la atendió le extendió una receta y le prescribió el medicamento Epival original. Sin embargo, sin explicación alguna, funcionarios de la farmacia de ese centro médico le

entregaron el medicamento genérico denominado **Valproato de Sodio o Semisódico** de 200 mg, solución oral que le ocasionó serios problemas de salud, pues las crisis epilépticas que venían siendo controladas durante muchos años se agudizaron.

En la actualidad, la Caja Costarricense de Seguro Social adquiere medicamentos genéricos por ser de un precio menor, incumpliendo con la realización de las pruebas de bioequivalencia y biodisponibilidad que fueron ordenadas por el Consejo Técnico de Inscripción de Medicamentos del Ministerio de Salud. Además, el Poder Ejecutivo emitió el Reglamento de Inscripción, Control, Importación y Publicidad de Medicamentos, e indicó en su Artículo 30 la lista de productos farmacéuticos o medicamentos multiorigen que son considerados por el Consejo Técnico como de "riesgo sanitario".

Sin embargo, haciendo caso omiso de esta disposición, la Caja Costarricense de Seguro Social mantiene en las farmacias de las diferentes clínicas y hospitales del país, siete medicamentos genéricos sin que hayan sido sometidos a las pruebas requeridas. Esta situación ya está ocasionando serios problemas en la salud de los pacientes que están recibiendo los medicamentos genéricos, por cuanto están produciéndoles reacciones adversas que ocasionan daño a la salud de los pacientes, como ocurrió en el caso de la joven a quien le cambiaron el medicamento original por un medicamento genérico no sometido a estas pruebas, lo que le ocasionó serias crisis convulsivas.

La intervención de la Defensoría estaba dirigida a que la Sala Constitucional³³ emitiera una medida cautelar a favor de la joven y que ordenará a la Farmacia del Hospital México el suministro del medicamento que la joven requiere para el tratamiento de su enfermedad. Además se le solicitó a la Sala que ordenara al Ministerio de Salud y a la Caja Costarricense de Seguro Social retirar de todas las farmacias ubicadas en las diversas clínicas y hospitales del país, los medicamentos que no se les haya realizado las pruebas de bioequivalencia y biodisponibilidad para el primer año, según lo indicado por el Consejo Técnico de Inscripción de Medicamentos del Ministerio de Salud.

Por resolución de las dieciocho horas dieciséis minutos del veintinueve de octubre del dos mil cuatro, la Sala Constitucional acogió la medida cautelar y ordenó al Hospital México suministrar a la amparada el medicamento, de conformidad con las prescripciones de su médico tratante. Sobre el fondo del recurso de amparo interpuesto por la Defensoría de los Habitantes a favor de la joven, a la fecha la Sala no lo ha fallado.

En similar situación se presentaron ante la Defensoría, un vecino de Moravia y una vecina de Goicoechea, pacientes del Hospital Calderón Guardia, diagnosticados con epilepsia y quienes también se vieron afectados por el suministro de medicamentos genéricos. La Defensoría de los Habitantes interpuso un Recurso de Amparo en defensa de los derechos de estos pacientes, el cual fue admitido y se otorgó la medida cautelar en favor de los Amparados y se ordenó al Hospital Calderón Guardia proceder de forma inmediata a suministrar el medicamento requerido. A la fecha, este Recurso se encuentra pendiente del fallo final.³⁴

La Defensoría de los Habitantes también interpuso Recurso de Amparo en favor de un vecino de Cartago, paciente con diagnóstico de epilepsia que recibe atención médica en el Hospital Dr. Max Peralta de Cartago, a quien el médico tratante Especialista Neurólogo, le prescribió los medicamentos de Rivotril y Fenobarbital.

³³ Expediente N° 04-011086-0007-CO

³⁴ Expediente N° 04-004268-0007-CO

El habitante indicó que la Caja Costarricense de Seguro Social no le estaba brindando el medicamento original sino un medicamento genérico. Al ingerir el medicamento, el paciente sufrió serias convulsiones y su salud fue puesta en riesgo. El realizó gestiones ante el Comité Local de Farmacoterapia del Hospital Max Peralta para que le suministrara el medicamento original prescrito por su médico tratante, sin embargo, la Caja se opuso y no lo autorizó. El paciente alegó que esta situación le trajo serias consecuencias a su salud, además de que tuvo que comprar los frascos del medicamento original, lo cual también le ha generado serios gastos económicos.

En el Recurso interpuesto se solicitó a la Sala Constitucional³⁵ una medida cautelar a favor del habitante, con la finalidad de que el Hospital Max Peralta le suministrará al paciente el medicamento original requerido. Mediante el Voto No. 14238-04, la Sala Constitucional declaró con lugar el Recurso y ordenó al Coordinador del Comité Central de Farmacoterapia de la Caja, adoptar las medidas que sean necesarias y girar las instrucciones correspondientes para suministrarle de inmediato al amparado el tratamiento de Rivotril prescrito en las dosis y durante el plazo que el médico determine.

2. Recursos de amparo interpuestos en contra de la Defensoría de los Habitantes

La Defensoría fue denunciada en 16 oportunidades en este período por habitantes que interpusieron denuncias y que consideraron que sus derechos de petición y pronta respuesta habían sido violados por la institución.

De las resoluciones emitidas por la Sala Constitucional, en 10 oportunidades declaró sin lugar los Recursos de Amparo interpuestos, en 3 ocasiones declaró con lugar los Recursos por considerar que el plazo de resolución se excedió de los dos meses establecidos en la Ley de la Defensoría de los Habitantes. Quedan pendientes de resolver por la Sala 3 de los recursos interpuestos.

3. Capacitación impartida por la Fiscalía General de la República

Por iniciativa de la Directora del Área de Protección Especial y el Defensor Adjunto de los Habitantes se formuló una solicitud al Fiscal General de la República, sobre la posibilidad de que diversos Fiscales pudieran impartir cursos de capacitación dirigidos a los profesionales de la Defensoría de los Habitantes. Correspondió en esta oportunidad, a la Dirección de Asuntos Jurídicos, coordinar el Ciclo de Charlas de Capacitación con la Fiscal asignada de la Unidad de Capacitación y Supervisión del Ministerio Público.

Las conferencias fueron impartidas por el Fiscal Adjunto, quien en dos oportunidades expuso ampliamente sobre la Materia de Delitos relativos a Asuntos Agrario Ambientales. Esta exposición fue de gran provecho para los participantes, pues aclaró la forma en que la Fiscalía General da trámite a las denuncias que recibe en esta temática y cuáles son las vías para que eventualmente la Defensoría de los Habitantes pueda remitir al Ministerio Público algunas de estas denuncias.

Otra de las conferencias fue impartida por la Fiscal de Delitos contra la Autoridad y los Deberes de la Función Pública, quien en forma elocuente y acertada realizó un análisis de cada uno de los delitos de su competencia, abriendo canales de comunicación y coordinación entre el Ministerio Público y la institución.

³⁵ Expediente N° 04-011713-0007-CO

Quedan pendientes de impartir las charlas relativas a Delitos Sexuales, Violencia Doméstica, Delitos Económicos, Corrupción y Tributario, las cuales serán definidas en próximas fechas.

4. Citación de funcionarios públicos

En los últimos dos años, se ha determinado la necesidad de desarrollar nuevos mecanismos de seguimiento de las recomendaciones emitidas por la Defensoría. En algunas ocasiones éstas no son acatadas en primera instancia por los funcionarios públicos a quienes van dirigidas, razón por la cual se hace necesario establecer mecanismos de coordinación con estos funcionarios para obtener una respuesta favorable a las pretensiones de los habitantes.

Para ello, la Dirección de Asuntos Jurídicos se ha dado a la tarea de implementar las citaciones de funcionarios públicos de acuerdo con lo establecido en el Artículo 27 del Reglamento a la Ley de la Defensoría de los Habitantes, que indica: *"El Defensor de los Habitantes de la República podrá citar a los funcionarios públicos para que comparezcan personalmente a referirse sobre cualquier cuestión de interés para la investigación de asuntos sometidos a su conocimiento. También están obligadas a comparecer aquellas personas que participen en la explotación de concesiones o en la prestación de servicios públicos. Si habiendo sido debidamente notificado no se presentara el día y la hora señalados, el funcionario o la persona citada podrá ser obligada a comparecer por medio de la Fuerza Pública. Se exceptúan los casos de legítimo impedimento y los de funcionarios que gozan de inmunidad."*

De esta manera, se citó a comparecer a los Alcaldes de las Municipalidades de Paraíso, Puntarenas, San Carlos, Montes de Oca, Grecia y Moravia para que rindieran informes sobre las denuncias interpuestas.

Otro de los funcionarios citados fue el Director a.i. del Hospital México, para que rindiera informe sobre una denuncia interpuesta por varios pacientes del Servicio de Cirugía Maxilofacial de ese centro médico.

La importancia de que el Defensor de los Habitantes realice estas citaciones radica en el hecho de que es un mecanismo oportuno para obtener la respuesta requerida para dar soluciones a las quejas interpuestas por los habitantes. Además de que permite establecer canales de comunicación directa con los funcionarios públicos.

5. Aplicación del Delito de Desobediencia por la Jurisdicción Penal

En el mes de marzo del 2004 la Defensoría de los Habitantes interpuso una denuncia ante el Ministerio Público por el delito de desobediencia en contra del Presidente Ejecutivo del Infocoop por los siguientes hechos:

- 1) La Defensoría recibió una queja de un habitante relativa a la falta de control sobre la Cooperativa de Electrificación Rural de San Carlos (Coopelesca R.L).
- 2) Mediante el Oficio DACE-122-2002, el Defensor de los Habitantes le solicitó al denunciado que en el término de cinco días se refiriera a la no distribución de los ingresos excedentes entre los asociados de Coopelesca, al manejo incorrecto de las reservas legales de Educación y Bienestar Social y a otras omisiones en el debido control de la Empresa.
- 3) En fecha 14 de agosto del 2004, el denunciado contestó el oficio de la Defensoría de los Habitantes e indicó que a criterio del Departamento de Supervisión y debido a la naturaleza de los hechos, para poder responder a los cuestionamientos invocados, se requiere de una

investigación in situ, además de darle audiencia a Coopelesca para que emita su criterio al respecto.

- 4) El día 20 de febrero del 2003, el denunciado envió a la Defensoría de los Habitantes un Oficio mediante el cual adjuntó varios documentos en relación con el caso.
- 5) El 7 de marzo del 2003, en el Infocoop se recibió un Oficio a través del cual la Defensoría advierte que dentro del término de tres días debe remitir la Información solicitada ya que de la que fue aportada únicamente dos documentos están relacionados directamente con el caso que se investiga.
- 6) Mediante el Oficio No. DAEC-126-2003 del 21 de marzo del 2003 el Defensor de los Habitantes solicita indicar fecha cierta para concluir la investigación in situ y entregar el informe respectivo, ya que en caso contrario se estaría informando a la Asamblea Legislativa.

La Fiscal Auxiliar encargada de investigar los hechos denunciados, solicitó al Juez Penal del Primer Circuito Judicial de San José, la desestimación de esta denuncia y el correspondiente archivo de la causa seguida en contra del Presidente Ejecutivo del Instituto de Fomento Cooperativo, por el Delito de Desobediencia en perjuicio de la Autoridad Pública bajo el siguiente fundamento:

"...Después de analizar los elementos probatorios visibles en autos, con relación a la tipicidad de la conducta denunciada, se arriba a la conclusión de que en la presente causa no existe delito por el cual el Ministerio Público deba intervenir.

De conformidad con la Teoría del Delito, una conducta es ilícita si cumple con varios elementos, es decir, si la acción es típica y antijurídica, cuya culpabilidad debe ser discutida en un eventual juicio -o los hechos ser admitidos en la aplicación de una medida alterna- a efectos de imponer una sanción penal en caso de que se determine que debe ser punible.

Durante el Procedimiento Preparatorio, con fundamento en los numerales 282 y 297 del Código

Procesal Penal, le corresponde al Ministerio Público determinar si la conducta denunciada cumple con los dos primeros de los estadios mencionados anteriormente, y en caso contrario, solicitar al Juez Penal el requerimiento que corresponda conforme a derecho.

En cuanto a la tipicidad de la acción, la misma debe cumplir con los elementos objetivos del tipo como son los elementos normativos, (los que involucran conceptos que deben ser interpretados), los elementos descriptivos y los elementos personales del ilícito (condiciones cuantificantes que exigen algunos tipos), así como los elementos subjetivos del tipo penal, es decir, el elemento cognitivo (únicamente conocimiento del hecho y ya no de la ilicitud como ocurre en la teoría del tipo simple la que ubica el dolo dentro de la culpabilidad) y el elemento volitivo (que es sobre el cual versará el análisis de esta sumaria).

En la Antijuricidad se ubica la lesión al bien jurídico tutelado y las causas de justificación.

En la Culpabilidad se analiza la imputabilidad, entendida como la capacidad de entender y la capacidad de determinarse así como la exigibilidad (poder actuar conforme a derecho) y finalmente aquí se analiza el conocimiento de la ilicitud.

En lo que respecta a los elementos objetivos y subjetivos del delito de desobediencia, no sólo debe observarse que la Orden sea emanada de una Autoridad Pública, que la misma contenga el apercibimiento de que en caso de inobservancia será denunciado por el Delito de Desobediencia -elemento objetivo- y que la misma haya sido incumplida por parte del agente que esté obligado a ello, sino que además la persona debe conocer la orden y la obligación que ella contiene, ya que previamente le fue notificada en forma personal, además de que esté en capacidad legal de obedecer. Y por otra parte, y a pesar de la advertencia, en forma voluntaria la persona decide no cumplirla -elemento subjetivo-. Lo anterior por cuanto el tipo penal de Desobediencia exige el dolo directo de la acción, no siendo posible exigirle a la persona responsabilidad penal a título de culpa.

En este sentido, la Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia, mediante la resolución No. 2002-01012 de las nueve horas diez minutos del once de octubre del dos mil dos dispuso lo siguiente: "El delito de desobediencia que se contempla en el artículo 71 de la Ley de la Jurisdicción Constitucional exige que la orden emitida sea clara y precisa, que haya un destinatario específico del mandato; que se advierta a quien la recibe sobre las consecuencias legales de su incumplimiento; que exista un deber de acatar la orden, lo cual implica una posibilidad real de cumplirla; y además, es necesario que la persona a quien se dirige el mandato lo haya conocido y que su no ejecución obedezca a un ánimo de no acatarlo. Ante la falta de cualquiera de estos elementos, es imposible que surja a la vida jurídica el delito de desobediencia apuntado, el cual es, tal como puede apreciarse, necesariamente doloso."

En igual sentido, el Tribunal de Casación Penal mediante la resolución No. 2001-614 de las diez horas treinta minutos del diecisiete de agosto de dos mil uno ha establecido que: "La tipicidad objetiva implica, que el sujeto activo desobedezca una orden impartida por una autoridad, conducta descrita en la norma, en este caso el artículo 307; y la tipicidad subjetiva implica que el sujeto activo, conociendo esa orden en toda sus detalles, la desobedezca voluntariamente." De igual manera la Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia, en la resolución No. 2000-01432 de las diez horas con veinticinco minutos del quince de diciembre de dos mil, estableció que: "...para que se configure el tipo del artículo 307 del Código Penal y lo dispuesto por el artículo 71 de la Ley de la Jurisdicción Constitucional, se requiere dentro de los elementos de tipicidad un dolo directo, siendo menester que el sujeto activo quiera realizar el hecho típico, en este sentido el hilo conductor de la pena pasa por el reconocimiento de su reprochabilidad a través de la valoración de lo que el sujeto ha querido hacer o no hacer, en un juicio formulado con base a la subjetividad del autor, teniendo que existir una voluntad entrañablemente vinculada a la observancia o inobservancia de la norma o mandato."

En el caso de marras, se observa que a pesar de que el denunciado ... ninguno de los oficios de la Defensoría le han sido notificados en forma personal tal y como lo exige la jurisprudencia, éste en forma diligente ha contestado a ellos dentro del término otorgado, y ha estado en la mejor disposición de acatar lo ordenado. Es

así como a folio 131 del expediente de la Defensoría de los Habitantes, el señor ... contesta el Oficio No. DAEC-122-2002 indicando que para rendir el informe requerido, se necesita realizar una investigación en el lugar de los hechos. A folio 68 del mismo expediente, contesta el Oficio No. DAEC-126-2003 de la Defensoría señalando que para esa fecha no se había rendido el informe debido a que el programa de trabajo de Macroproceso de Gestión y Seguimiento, fue alterado por requerimientos de la Contraloría General de la República, ya que debía darse prioridad al Proyecto de la Planta Extractora de Aceite a cargo del Consorcio Cooperativo CIPA R.L., actividad que requirió el trabajo de tres funcionarios a tiempo completo, desde el mes de agosto a febrero del 2004. También, a folio 31 el encausado ... contesta el oficio No. DAJ-00091-2003, en el cual le recuerda al Defensor de los Habitantes que para poder rendir el informe se debe realizar una investigación in situ, que para las razones ya indicadas no se ha podido concluir. Igualmente, a folio 05 el denunciado contesta el oficio No. D.E. 1893-2003, indicando que para contestar los nuevos aspectos denunciados por el señor ..., es necesario programar un nuevo trabajo de campo. Siendo que finalmente, el día 30 de setiembre del 2004 se rinde el informe completo con todas las interrogantes que denunció el señor ...

Por otra parte, en el presente asunto el señor ... no pudo cumplir dentro de los plazos otorgados por la Defensoría de los Habitantes, primero porque existía una imposibilidad material para hacerlo, ya que por disposiciones superiores emanadas de la propia Contraloría General de la República, se tuvo que variar la Agenda de Macroproceso de Gestión y Seguimiento, para entrar a conocer otro asunto el cual requirió mucho tiempo desde agosto del 2003 hasta febrero del 2004. Y por otro lado, no estaba en poder del denunciado cumplir lo ordenado por la Defensoría de los Habitantes, ya que para que éste obedeciera era necesario que otras personas realizaran su trabajo.

De lo expuesto anteriormente, se llega fácilmente a la conclusión de que en el asunto de marras los elementos objetivo y subjetivo del tipo penal estuvieron ausentes, ya que existía una imposibilidad material para cumplir dentro de los plazos otorgados por la Defensoría de los Habitantes. Y además, por parte del encausado ... no existió dolo, ya que el retraso en principio únicamente podría ser achacado a las personas de Macroproceso de Gestión que debían realizar la investigación de campo, sin embargo no lo hicieron de la manera más diligente debido a que la Contraloría les encomendó con carácter de prioridad la investigación de otra asunto. Y también debido a la ampliación de la denuncia original por parte del denunciante..., la cual necesitó que se realizara una nueva investigación de campo.

Con fundamento en la jurisprudencia supra citada y en el artículo 307 del Código Penal, el delito de Desobediencia requiere dentro de los elementos de tipicidad un dolo directo, siendo menester que el sujeto activo quiera realizar el hecho típico (tipo objetivo) lo que presupone que el autor haya previsto el hilo causal y la producción del resultado típico, en el sentido de hilo conductor de la pena pasa por el reconocimiento de su reprochabilidad a través de la valoración de lo que el sujeto ha querido hacer o no hacer, en un juicio formulado con base a la subjetividad del autor, teniendo que existir una voluntad entrañablemente vinculada (para el caso que nos ocupa) a la inobservancia de lo ordenado por la Defensoría de los Habitantes. Para poder establecer que la conducta es dolosa, el agente debe actuar con absoluta voluntad sin otro condicionamiento que no sean

*los propios límites fijados por el derecho y esa voluntad admitida como contraria al mandato, requisito que no se dio en el presente asunto.*³⁶

Siendo que la Fiscal Auxiliar solicitó el desestimiento de la causa y la Jueza del Juzgado Penal del Primer Circuito Judicial de San José, mediante el dictado de la resolución del día veinte de enero del dos mil cinco, acogió los argumentos externados por la Fiscalía, se procedió a desestimar la causa por el delito de desobediencia en perjuicio de la Autoridad Pública en contra del Presidente Ejecutivo del Infocoop.

En razón de que el delito de Desobediencia es el único delito penal que ha sido considerado en la Ley de la Defensoría de los Habitantes como mecanismo coercitivo aplicable a aquellos funcionarios públicos que no brinden respuesta a la Defensoría y en atención a los razonamientos expuestos por la Fiscalía Auxiliar de la Unidad de Trámite Rápido del Primer Circuito Judicial de San José, y a la Jurisprudencia emitida por la Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia, esta Dirección de Asuntos Jurídicos considera que se deben revisar los procedimientos que hasta la fecha se han venido utilizando en la institución para que los funcionarios públicos respondan a las solicitudes de la Defensoría, ya que para probar el dolo por parte del funcionario que incumplió, se requiere que la orden sea clara, precisa, que haya un destinatario específico del mandato; que la solicitud sea recibida personalmente por el destinatario, y que se adviertan las consecuencias legales del incumplimiento.

D. DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

1. De las ideas a la acción

La Defensoría de los Habitantes, creada para velar por los derechos e intereses de los y las habitantes del país, ha planteado su estructura de trabajo de acuerdo con las demandas originales de la población. Esta práctica ha provocado que la dinámica del trabajo institucional fuera consumida por la atención de las necesidades de defensa de derechos, lo que no ha permitido realizar revisiones periódicas para analizar sin dichas practicas continuaban siendo eficientes o no.

Con la creación de la Dirección de Planificación Institucional se busca, no solo tener una dependencia que realice análisis de mejores practicas de trabajo sino contar con un equipo que revise de forma constante el accionar institucional e impulse cambios que mejoren la labor que realiza la Defensoría de los Habitantes.

A pesar de ser de reciente creación, la elaboración de diagnósticos institucionales en diferentes campos, ha permitido a la Dirección de Planificación contar con suficientes insumos para realizar propuestas tendientes a introducir los primeros cambios en la mejora del trabajo que se realiza.

La etapa de las ideas se nutrió de una serie de estudios en los cuales la participación del personal se reflejó en la elaboración de los postulados fundamentales y del análisis FODA, elementos que sirvieron de punto de partida para los demás procesos que se han llevado a cabo.

³⁶ Causa N°04-003184-647-PE. Solicitud de desestimación. Unidad de Trámite Rápido. Ministerio Público.

El trabajo realizado se orientó, en esencia, a elaborar propuestas metodológicas orientadas a establecer la situación institucional en diferentes campos del quehacer con el fin de identificar y orientar debilidades y fortalezas para desarrollar espacios estratégicos de acción y mejorar así el impacto institucional en el país.

Uno de los aspectos que ha permitido orientar el trabajo hacia la formulación y puesta en práctica de mejoras en la labor institucional fue la identificación de factores críticos de éxito, los cuales han permitido ubicar en una perspectiva más amplia aquellos aspectos que el personal de la institución considera de vital importancia para una mejor defensa de los derechos e intereses de los habitantes.

No se debe caer en el error de pretender creer que con sólo planificar se garantiza de forma estricta que se alcance lo propuesto. La planificación sólo dará resultados positivos en el tanto se defina en función de objetivos y estrategias razonablemente lógicas.

No se trata de elaborar planes estratégicos alejados de la realidad. Éstos deben elaborarse de acuerdo con el contexto. Debe ser un instrumento ágil y práctico que no convierta al modelo en un fin en sí mismo.

Por tal motivo el paso de las ideas a la acción debe ser un proceso dialéctico y concatenado en el que la constante revisión, ajuste y evaluación deben ser los principios que guíen el proceso. Si bien los resultados esperados con los primeros diagnósticos y sus respectivas propuestas, no se han llevado a la práctica de forma total, la institución si ha mostrado un avance importante en este campo. El principal logro es que ha adquirido la conciencia de que al ser una institución de control debe ser la primera en revisar su accionar, a través de la ejecución permanente de procesos de evaluación y de rendición de cuentas.

2. Taller de Planificación y compromiso de resultados

Con el fin de armonizar las propuestas de acción que debe seguir la Defensoría de los Habitantes se llevó a cabo un taller participativo teniendo como tema principal el desarrollo de una propuesta de planificación estratégica, considerando políticas institucionales, actividades estratégicas y acciones operativas para la Institución.

Este trabajo conjunto se constituyó en un paso importante dentro del proceso que desde hace bastante tiempo ha venido promoviéndose a lo interno de la institución. Este proceso, que tiene como fin último el fortalecimiento institucional mediante la formulación e implementación de políticas, dirigidas a atacar debilidades en todo el espectro del quehacer de la Defensoría, ha estado integrado por una considerable cantidad de etapas que, entre otras, incluyen aportes de comisiones internas, diagnósticos elaborados por la Dirección de Planificación institucional y por agentes externos, encuestas a funcionarios, etc.

En este sentido, el taller realizado no fue un hecho aislado sino que se constituyó en una etapa de recopilación y en la culminación de un proceso de diagnóstico, planificación estratégica y fortalecimiento de la Defensoría, iniciado en el año 2003.

En vista de que las autoridades jerárquicas de la institución consideraron de especial importancia realizar esta actividad bajo un enfoque ampliamente participativo y tomando en cuenta asimismo que la DHR tiene una exitosa experiencia de años de trabajo conjunto con la Cooperación Técnica Alemana (GTZ), dentro del marco del Convenio Interinstitucional "Proyecto Aire Limpio San José", se acogió la idea de solicitar a esta entidad de cooperación internacional,

su aporte logístico y organizativo para el taller realizado. Colaboración que fue de suma importancia para el logro de los objetivos planteados.

En el trabajo realizado se buscó llegar a propuestas de políticas institucionales, con sus indicadores verificables objetivamente (IVO's), sus actividades estratégicas y sus correspondientes acciones operativas; estas últimas con indicación de responsable(s) y plazos de cumplimiento.

- **Objetivo del taller**

"Mejorar participativamente y a partir de un complejo proceso anterior, la Planificación Estratégica de la DHR a partir de:

- *La discusión y validación de un árbol de problemas institucional.*
- *La construcción, a partir de él, de un árbol de objetivos institucionales*
- *Una propuesta de políticas institucionales y sus indicadores a partir de los objetivos deseados*
- *Una propuesta de actividades estratégicas, necesarias para lograr cada una de las políticas institucionales formuladas con base en el análisis de problemas*
- *Una propuesta de acciones operativas con responsables y plazos de cumplimiento, necesarias para llevar a cabo las actividades estratégicas propuestas"*

- **Metodología**

Con la idea de lograr los OBJETIVOS antes planteados y considerando sobre todo el proceso de planificación estratégica iniciado antes y que ha incluido una serie de etapas, se le otorgó a éste un carácter netamente participativo, con una metodología bastante flexible, basada en el método de visualización Metaplan.

En particular, se hizo al inicio un breve recuento de estas acciones anteriores, con la idea de validar con todos los participantes, aquellos elementos ya identificados como los esenciales para la planificación estratégica institucional y definidos como "factores críticos de éxito", pasándose de inmediato a la sección participativa del taller; la cual inició como es usual, con la elaboración de las denominadas "reglas del juego" y la lista de "expectativas de los participantes".

Entre las principales definiciones utilizadas, se incluyeron las siguientes:

- *Políticas: lineamientos que orientan la acción institucional dentro del marco jurídico y condicionan la forma como tienen que lograrse los objetivos generales. Son dictadas por el jerarca superior.*
- *Acciones Estratégicas: aquellas de nivel más general, cuyo cumplimiento hace posible el logro de las políticas institucionales.*
- *Actividades Operativas: aquellas labores concretas derivadas de las Acciones Estratégicas, con un responsable identificado y un plazo de cumplimiento (corto, mediano y largo).*

Otros conceptos abordados incluyeron el de Indicadores Verificables Objetivamente, el de Marco Lógico para la planificación, el Árbol de Problemas y el Árbol de Objetivos.

El último día del taller se reservó para lograr la formulación de políticas consecuentes con el Árbol de Objetivos desarrollado, así como para la identificación de las actividades estratégicas, acciones operativas e indicadores verificables. Parte de esta labor fue desarrollada mediante labor de trabajo en 2 grupos independientes, cada uno de los cuales tuvo a su cargo dos de las cuatro políticas institucionales aquí propuestas y que se detallan en el apartado de resultados del taller del presente informe.

- **Resultados relevantes**

La posibilidad de formular las políticas institucionales con sus respectivas acciones estratégicas y actividades operativas ha dejado plantado hacia futuro el camino que la Defensoría de los Habitantes va a recorrer; este esfuerzo institucional permite abordar el futuro con un conocimiento de hacia donde se dirigirán los derroteros en pro de la defensa de los derechos e intereses de los y las habitantes del país. Como se puede observar las cuatro políticas definidas se observan en la tabla.

Tabla 1

Políticas Institucionales
1. Se satisfacen oportunamente las demandas y expectativas de las y los habitantes y del sector público.
2. Procesos internos eficientes y eficaces con criterios uniformes para su ejecución
3. La gestión y desarrollo del Talento Humano genera un clima laboral adecuado y un personal motivado.
4. Predomina comunicación coherente y clara a lo interno y externo.

Las mismas se establecen en cuatro niveles de acción que orientaran todo el accionar institucional y que se ubican en diferentes espacios de incidencia: el compromiso con el habitante, dinámica interna de trabajo eficiente, la necesidad de valorar el principal activo institucional y la importancia de una comunicación institucional que permita informar de forma clara y adecuada tanto a lo interno como a lo externo sobre el accionar de la Defensoría de los Habitantes.

Seguidamente se desarrolló con detalle cada uno de estos 4 elementos principales, para los cuales se propusieron Acciones Estratégicas e Indicadores de su cumplimiento y en una etapa posterior, para cada acción estratégica se plantearon asimismo, actividades operativas con responsables y plazo de cumplimiento.

En particular, para la política 1 se formularon 5 Acciones Estratégicas, igual número para la política dos, 3 para la tercer política y una para la cuarta. Asimismo y para cada una de estas acciones estratégicas y por política institucional, se plantearon actividades operativas con responsable y plazo de cumplimiento.

- **Conclusiones del proceso**

La actividad de planificación estratégica de la Defensoría resultó sin duda de gran éxito y utilidad; puede afirmarse con aún cuando se disponía de un ambicioso programa de trabajo para el desarrollo del objetivo planteado en estos dos días, fue posible lograr los resultados esperados, en su totalidad.

El método de trabajo utilizado, que involucró, por un lado la preparación con antelación de material relevante y una propuesta de árbol de problemas, y por otro, la elaboración participativa de una nueva descripción de la problemática institucional, que sirvió de base para el desarrollo de un árbol de objetivos, permitió llegar al desarrollo de una propuesta de planificación estratégica, según se esperaba.

Sin duda el más importante resultado del taller fue la formulación de la matriz general de políticas institucionales y de planificación estratégica para la DHR, que en la forma aprobada durante el evento, contiene cuatro políticas generales y una serie de acciones estratégicas y operativas para cada una de ellas; de igual forma se identificaron plazos y responsables para las últimas.

2. Hacia una defensa de derechos ágil y oportuna: rompiendo las deficiencias institucionales.

a. Evaluación sistemática del estado de las diferentes investigaciones

Como se mencionó en el acápite anterior, la Defensoría de los Habitantes se encuentra en un proceso tendiente a mejorar sus procesos internos de trabajo, esto con el objetivo de solventar en el menor tiempo posible la pretensión del habitante cuando acude a solicitar la intervención institucional.

Dentro de esta dinámica se ha iniciado un proceso de evaluación del estado de las investigaciones que se realizan, como un mecanismo que permita monitorear de forma permanente sus grados de avances y evaluaciones de la situación particular de cada una de ellas.

Si bien es cierto la ley establece dos meses como plazo para atender las denuncias presentadas, la Defensoría de los Habitantes reconoce que dicho plazo es insuficiente, por un lado, y que al buscar resolver el problema de fondo más allá de la pretensión original provoca que los plazos de respuesta se extiendan un poco más; aunque lo anterior no significa que el habitante este en desconocimiento de su caso.

En aras de acortar los tiempos de respuesta, pero sin que eso signifique una disminución en la calidad de las intervenciones se ha procedido a realizar evaluaciones semestrales del estado de todas las investigaciones que realiza la institución como el mecanismo de evaluación interna en materia de defensa de derechos. Bajo esa premisa se presenta los primeros resultados que abarcan un horizonte temporal de cuatro años como un primer paso para tener una primer radiografía institucional en esta materia.

El objetivo de este análisis es presentar un resumen del estado de los expedientes tanto en trámite como en seguimiento para cada Dirección de la Defensoría de los Habitantes, que han sido objeto de investigación durante los años posteriores al 2000 y en vigencia hasta el 31 de diciembre de 2004. Estos expedientes fueron tramitados por las distintas direcciones de la

institución con el fin de darle un tratamiento a las solicitudes de los habitantes en los distintos sectores de la sociedad.

Los expedientes se encuentran en una de sus dos fases de manejo administrativo, según el avance que le haya dado a la denuncia del hecho. En primera instancia las personas atienden a las oficinas administrativas de la Defensoría de los Habitantes para poner su denuncia por distintos hechos en contra de sus derechos (según su criterio), el que es atendido por los funcionarios para asignarles un número de expediente al caso que será objeto de estudio. Los expedientes en esta fase son los que se conocen como expedientes en trámite.

Según sea el tipo de asunto denunciado, el proceso de revisión de un expediente puede tardar semanas, meses o incluso años. Esto por cuanto no todas las peticiones de solución pueden ser resueltas al estar involucradas muchas variables, instituciones, personas e intereses. Sin embargo, el esfuerzo principal de la Defensoría se basa en tratar de resolver, mediante la mediación entre los involucrados, la mayor cantidad y de la mejor forma todos los casos que se denuncian.

Cuando los expedientes han sido analizados y se ha emitido un criterio respecto a la mejor forma de solucionar el caso, se plantean estas propuestas de solución a las instituciones involucradas con el fin de que hagan sus cambios respectivos. Estas soluciones, no siempre se pueden dar en el corto plazo, influye mucho la situación que contempla el caso, ya que algunas medidas se pueden considerar de fácil resolución como una mejor atención médica en un centro hospitalario, o en un autobús, pero no es así cuando se tratan de casos como una apelación para la construcción de un puente o una carretera.

En la segunda fase del proceso de defensa, se encuentra la fase de seguimiento. En ésta se ejerce una función de supervisión para ver si se están tomando las medidas acordadas necesarias para la resolución del caso en cuestión. Para llegar a este nivel, la Defensoría previamente ha analizado el expediente y ha emitido su criterio para mediar en la resolución de conflictos. En esta fase, la Defensoría de los Habitantes cierra la investigación cuando el asunto ha quedado debidamente resuelto, aspecto que implica un seguimiento constante de su real solución.

De acuerdo con los datos analizados, durante los años posteriores al 2000 observamos cómo se ha dado un incremento considerable de expedientes en trámite³⁷, especialmente en los años 2003 y 2004 con valores absolutos de 215 y 242 expedientes respectivamente.

Para los casos en seguimiento se dio una disminución de estos durante el año 2004 al tener 19 expedientes en seguimiento, 11 de los cuales se dieron en la Dirección de Calidad de Vida. Esto representa una disminución considerable respecto a los años 2002 y 2003 que tuvieron 117 y 116 expedientes en seguimiento en los respectivos años.

Aquí cabe resaltar la importancia que tienen estos datos pues es necesario analizar con mucha profundidad y detenimiento por qué de las variaciones que se presentan entre años de los diferentes expedientes.

El incremento en los expedientes que se encuentran en trámite, revelan tres situaciones principales:

³⁷ Para efectos del presente análisis, entiéndase expedientes en trámite los que se encuentran en la fase de investigación.

- La primera es la situación ideal donde se está creando una conciencia de participación más fuerte en Costa Rica, lo que produce que sus habitantes le den más importancia y ganen mayor interés en defender sus derechos y su forma de vida.
- El segundo escenario nos presenta una vista menos alentadora, donde la cantidad de denuncias han aumentado significativamente, pero la resolución de las mismas no parece avanzar. Por lo que el aumento de expedientes en trámite podría tener su razón en la complejidad que cada caso en particular conlleva. Lo que dificulta la labor para procesar y recomendar, por parte de la Defensoría de los Habitantes.
- Por último, el aumento de los casos en trámite, es provocado como un efecto de los dos primeros puntos mencionados, y que se están dando al mismo tiempo. Esta última opción es muy atractiva porque también explicaría la desproporción en el crecimiento entre los casos en trámite y los que están en seguimiento, ya que estos últimos no han crecido al mismo ritmo que los casos en trámite y prácticamente, en el mejor de los casos, se han estancado (ver gráfico *Estado de Expedientes*).

Es muy importante tener presente que para llevar a cabo este análisis es necesario tomar en cuenta que cada caso se podría ver como un mundo aparte y que su complejidad puede variar mucho entre unos y otros. Esta variabilidad que se da entre caso y caso, definitivamente dificulta en gran medida la labor de la Defensoría de los Habitantes.

A continuación, se muestran los resultados del análisis de los diferentes expedientes que maneja la Defensoría de los Habitantes.

Cuadro N° 1
Defensoría de los Habitantes
Informe de Control de Expedientes
Período 2000-2004

NOMBRE	DIRECCIÓN	AÑO					TOTAL
		2000	2001	2002	2003	2004	
<u>CASOS EN SEGUIMIENTO</u>	Calidad de Vida	29	38	51	35	11	164
		3.6%	4.7%	6.3%	4.3%	1.4%	20%
	Defensoría de la Mujer	3	4	5	7	1	20
		0.4%	0.5%	0.6%	0.9%	0.1%	2%
	Dirección de asuntos económicos	4	10	9	4	0	27
		0.5%	1.2%	1.1%	0.5%	0.0%	3%
	Dirección de protección especial	9	10	6	9	7	41
		1.0%	1.1%	0.7%	1.0%	0.8%	4%
Dirección Niñez y Adolescencia	4	8	6	7	0	25	
	0.5%	1.0%	0.7%	0.9%	0.0%	3%	
Gestión Administrativa	7	28	40	54	0	129	
	0.9%	3.4%	4.9%	6.7%	0.0%	16%	
Total Casos en Seguimiento		56	98	117	116	19	406
Porcentaje Casos en Seguimiento		6.1%	10.7%	12.8%	12.7%	2.1%	44.5%
<u>CASOS EN TRÁMITE</u>	Calidad de Vida		2	11	28	48	89
		0.0%	0.2%	1.4%	3.4%	5.9%	11.0%
	Defensoría de la Mujer	3		7	98	2	110
		0.4%	0.0%	0.9%	12.1%	0.2%	13.5%
	Dirección de asuntos económicos		10	12	53		75
		0.0%	1.2%	1.5%	6.5%	0.0%	9.2%
	Dirección de protección especial	1			5	192	198
		0.1%	0.0%	0.0%	0.5%	21.1%	21.7%
Dirección Niñez y Adolescencia	1	1	1	5		8	
	0.1%	0.1%	0.1%	0.6%	0.0%	1.0%	
Gestión Administrativa				26		26	
	0.0%	0.0%	0.0%	3.2%	0.0%	3.2%	
Total Casos en Trámite		5	13	31	215	242	506
Porcentaje Casos en Trámite		0.5%	1.4%	3.4%	23.6%	26.5%	55.5%
Total de Expedientes		61	111	148	331	261	912

Gráfico N° 1
Defensoría de los Habitantes: Estado de Expedientes
Años 2000-2004
Valores Absolutos

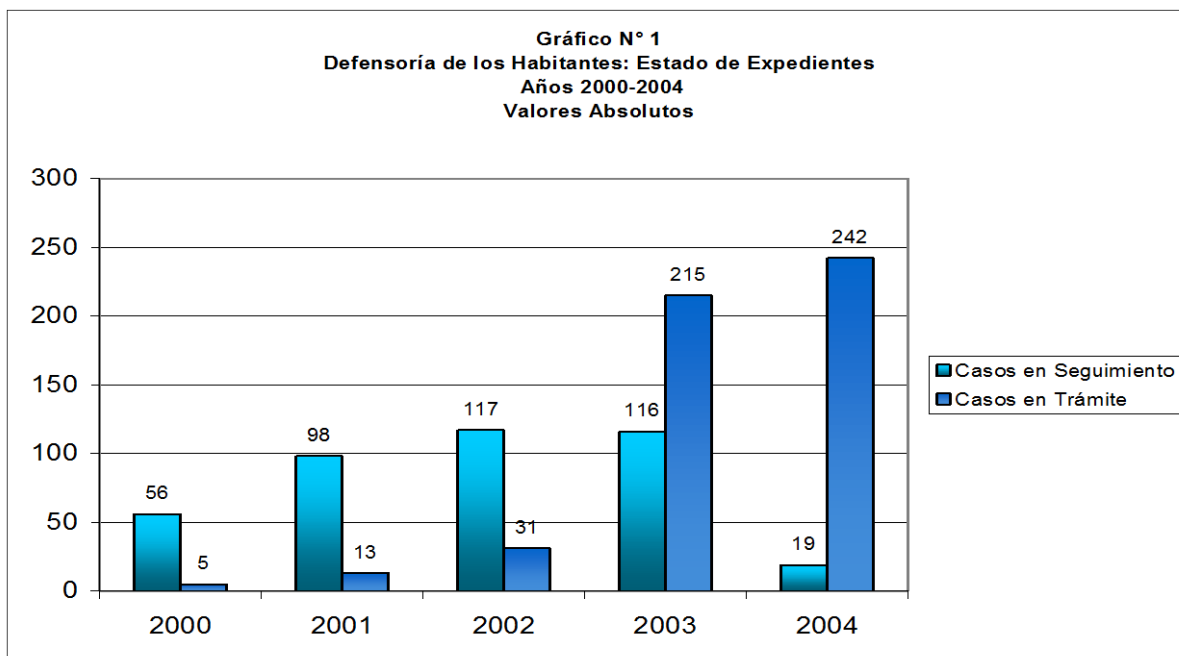
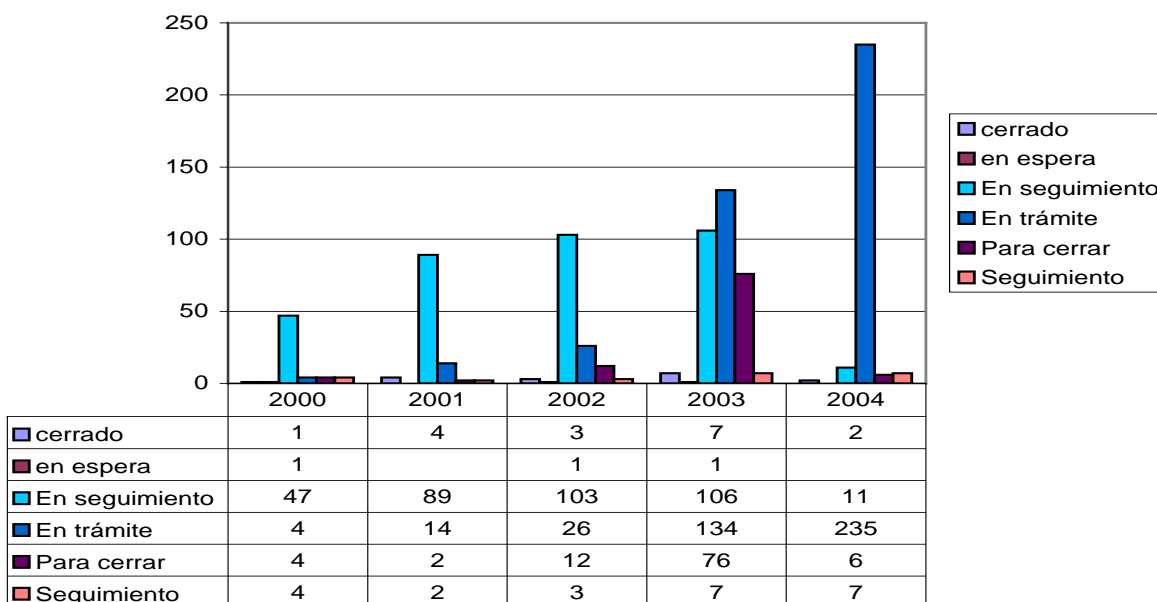


Gráfico N° 2
Defensoría de los Habitantes
Informe de Control de Expedientes
Período 2000-2004

Dirección	Tipo de Resultado	Año					Total
		2000	2001	2002	2003	2004	
<u>CALIDAD DE VIDA</u>	cerrado	1	4	3	7	2	17
	En seguimiento	24	31	40	32	10	137
	En trámite		3	12	17	43	75
	Para cerrar	4	2	7	7	4	24
Total Calidad de Vida		29	40	62	63	59	253
<u>DEFENSORIA DE LA MUJER</u>	en espera	1		1			2
	En seguimiento	3	4	5	7	1	20
	En trámite	2		1	29		32
	Para cerrar			5	69	2	76
Total Defensoría de la Mujer		6	4	12	105	3	130
<u>ASUNTOS ECONOMICOS</u>	En seguimiento	4	10	9	4		27
	En trámite		10	12	53		75
Total Dirección de asuntos económicos		4	20	21	57		102
<u>PROTECCION ESPECIAL</u>	en espera				1		1
	En seguimiento	5	8	3	2		18
	En trámite	1			4	170	175
	Seguimiento	4	2	3	7	7	23
	Trámite					22	22
Total Dirección de protección especial		10	10	6	14	199	239
<u>NINEZ Y ADOLESCENCIA</u>	En seguimiento	4	8	6	7		25
	En trámite	1	1	1	5		8
Total Dirección Niñez y Adolescencia		5	9	7	12		33
<u>GESTION ADMINISTRATIVA</u>	En seguimiento	7	28	40	54		129
	En trámite				26		26

Grafico N° 2
Defensoría de los Habitantes: Estado de Expedientes
Años 2000-2004
Valores Absolutos



b. Primeros pasos hacia el establecimiento de una cultura de rendición de cuenta

Dado que este tipo de análisis es un primer esfuerzo por sistematizar el trabajo de la Defensoría de los Habitantes más allá de los cierres y aperturas de expedientes, y que se analice el proceso de trabajo dentro de un "continuum" de forma que permita ubicar en distintos puntos del trabajo institucional niveles de control que facilitarían el seguimiento de cada una de las investigaciones.

En ese sentido los datos mostrados anteriormente deben ser vistos como el punto de partida de un trabajo que se comienza a desarrollar y que sirven como referencia hacia futuro de los puntos que deben mejorarse en los procesos de trabajo interno. Estos datos no deben ser tomados para realizar comparaciones con las estadísticas mostradas ya que reflejan distintos procesos de trabajo y con bases de análisis diferentes, por lo que metodológicamente no son comparables.

Lo que sí permiten es mostrar un proceso y no un resultado de la labor que efectúa la institución, lo que permitirá incorporar, dentro del proceso de planificación institucional iniciado hace dos años, los puntos de control para que la institución funcione de forma eficiente y eficaz en la defensa de los derechos e intereses de los habitantes.

Este esfuerzo, que se espera se sistematice a futuro, se convertirá en la forma más efectiva de establecer la rendición de cuentas a lo interno como un mecanismo que ayudará a la transparencia y credibilidad de la institución, por lo que se están sentando las bases necesarias

para una institución de control como lo es la Defensoría de los Habitantes, establezca sus sistemas de control y se convierta en guía del sector público nacional en estos mecanismos.

4. Fortaleciendo el proceso de defensa

La efectiva defensa de los derechos e intereses de los y las habitantes, requiere de una constante revisión de los métodos y formas de trabajo institucionales de forma tal que las intervenciones que realiza produzcan la corrección en aquellos derechos o intereses vulnerados por el accionar del sector público costarricense.

Teniendo presente la importancia de que el habitante vea satisfecha su pretensión, y de la mano con los planteamientos elaborados en el taller de Planificación Estratégica y de Compromisos de Resultados, así como del análisis del proceso de defensa realizado en el punto anterior, la institución está planteando una revisión de su proceso de trabajo en lo atinente a la defensa de los derechos.

Para lograr dicho cometido, mediante acuerdo N° 920-DH del 6 de octubre de 2004 se crea: *"...una Comisión que elabore una propuesta de Manual de Procedimientos de Defensa..."*. Así mismo, como insumos la Comisión utilizó como base de trabajo lo realizado en el taller de planificación analizado en el punto dos.

Para elaborar la propuesta de Manual, la Comisión realizó un diagnóstico de cómo se estaba realizando la defensa de derechos en la institución, así como de los tiempos de respuesta en cada una de las fases del proceso, a saber: admisión, investigación y seguimiento.

Producto de ese análisis se están planteando cambios importantes en el procedimiento de defensa de derechos e intereses de los habitantes, que replantean los conceptos de consultas y expedientes como las únicas formas de cuantificar el trabajo, hacia modalidades de formas de intervención que permitan, con una estructura más sencilla de registro, evidenciar de mejor manera todas las tareas que se realizan y que lamentablemente no quedan bien reflejadas en los análisis estadísticos.

A la fecha de la elaboración de este Informe, la Comisión ya finalizó una propuesta para el subproceso de admisibilidad, el cual busca definir las reglas para que todas las dependencias relacionadas de forma directa con la defensa y promoción de derechos tengan políticas claras en torno a los distintos asuntos que le son sometidos a su consideración.

La segunda fase del trabajo de la Comisión se abocará a trabajar el proceso de investigación y lo relacionado con el seguimiento de las recomendaciones. La diferencia con respecto a lo que actualmente está en vigencia en la institución es que se definen dos conceptos que van a permitir abrir el abanico de opciones en la atención de los habitantes: toda intervención de la Defensoría de los Habitantes se ubicará en la categoría de "Solicitud de Intervención", la cual irá desde la investigación de una denuncia específica, hasta el abordaje de investigaciones más complejas, pasando por la mediación en conflictos, criterios de proyectos de ley solicitados por la Asamblea Legislativa y el resto de demandas que se planteen a la institución.

La Defensoría abordará estas solicitudes de intervención de diferentes formas, y cada abordaje irá en consonancia con el caso de que se trate, como sucede con las audiencias públicas y la atención de hechos violatorios específicos que requieran un tratamiento particularizado.

En síntesis, el trabajo realizado hasta la fecha es parte de un proceso que aunque lento, ha ido avanzando hasta procurar dar forma a una dinámica de trabajo que no sólo visibilice lo que se

hace, sino que permita brindarle al habitante una mejor atención y protección de sus derechos e intereses.

E. Dirección Administrativa

Partiendo de la visión del Jерarca para el cumplimiento de la Misión Institucional, la Dirección Administrativa ha apoyado la gestión, proyectando y consolidando actividades con las cuales se garantiza el cumplimiento de las funciones sustanciales de la Defensoría de los Habitantes.

Es importante hacer notar que regularmente se han enviado informes de ejecución presupuestaria a la Presidencia de la Asamblea Legislativa, para aumentar la transparencia en la administración de los recursos de la Institución, así como alimentar mensualmente el Módulo de Transparencia de la Defensoría, el cual está disponible en Internet.

1. Departamento de Informática

Durante el periodo 2004-2005 el Departamento se ha concentrado en consolidar la gestión informática, con el fin incorporar la tecnología de la información como apoyo a los objetivos y metas institucionales. En este sentido, el quehacer del Departamento de Informática se ha enfocado en los siguientes aspectos:

a. Sistemas de información

Los sistemas de información proveen las herramientas básicas para apoyar efectivamente tanto el trabajo individual como el trabajo en grupo, independientemente de la ubicación física de los participantes, proveyendo los mecanismos para la captura, almacenamiento, organización e intercambio de información a nivel institucional. De ahí que se ha hecho un rediseño conceptual de los procesos de defensa, para aplicarlos al sistema informático denominado SOL. Esta actualización incluye la simplificación de módulos y rutinas para proveer al usuario más accesibilidad y rapidez en sus procesos de trabajo, así como la actualización del software estándar de oficina a las versiones más recientes.

Se ha trabajado en el aprovechamiento de la tecnología para lograr un alto grado de automatización de oficinas y potenciar el trabajo colectivo. De este modo se ha logrado lo siguiente:

- Se han desarrollado aplicaciones específicas para el control de expedientes, leyes y convenios para el Area de Asuntos Jurídicos.
- Se ha ampliado el sistema de fondo de trabajo para la tesorería, incorporando más opciones y funciones.
- Se ha colaborado con el programa de presupuesto, incorporando más opciones y funciones.
- Se ha colaborado en la implementación de la Red Interinstitucional de Transparencia.
- Se está concluyendo el flujo automatizado de trabajo para las solicitudes y control de vacaciones.
- Se está trabajando en un modelo apropiado para la digitalización de documentos y distribución automatizada de faxes.

b. Infraestructura Tecnológica

Se mantiene un constante monitoreo de la red local de datos, basado en el conjunto de estándares de hardware y software definido, proveyendo un ambiente operacional flexible y robusto que proporciona:

- Apoyo a la automatización de oficinas.
- Infraestructura de comunicación institucional (LAN, WAN) con accesos a INTEGRA (Sistema de Pagos de Salarios), SIGAF (Sistema General de Administración Financiera) y Módulo de Poderes (Sistema de Control de Presupuesto para Poderes).
- Infraestructura para los servicios internos de comunicaciones como correo, telefonía y mensajería electrónica.
- Infraestructura básica para acceso continuo a Internet.
- Acceso remoto a las oficinas regionales de la Institución, proveyéndolas de los sistemas de información existentes en la institución y apoyando la continuidad de sus operaciones.

Para consolidar estos servicios se hicieron mejoras sustanciales en la infraestructura tecnológica como el reemplazo de computadoras que tenían aproximadamente seis años de funcionamiento, por computadoras nuevas.

c. Apoyo logístico

El Departamento de Informática participa activamente en la elaboración electrónica de los informes de labores de la institución, mantenimiento del sitio web, conformación de datos para la elaboración de estadísticas gerenciales, diversos modelos de consulta a la base de datos SOL según lo requiera cada dependencia.

2. Departamento de Recursos Humanos

A partir de abril del 2004 se implementó en la institución el sistema pagos de planillas INTEGRA del Ministerio de Hacienda, lo cual ha implicado realizar un esfuerzo importante, no sólo por hecho de tener que aprender nuevos procedimientos, sino por tener que ajustarnos a la parametrización del momento, la cual no estaba totalmente acorde con lo definido para los funcionarios de la Defensoría.

Se ha incrementado la participación del Departamento en comisiones de trabajo de la institución, tales como la Comisión de Carrera Profesional, Discapacidad, Becas y Selección, Ascensos y Nombramientos, entre otras. Además se requerido la participación del Departamento de Recursos Humanos en Órganos de Procedimiento Administrativo.

Se coordinó con Colegios Vocacionales y universidades para a la institución de personal de apoyo en diferentes áreas y niveles organizacionales. En total se logró el apoyo de cinco estudiantes.

Con el propósito de consolidar las actividades de las Oficinas Regionales de la Defensoría en los cantones de Liberia, San Carlos, Limón, Pérez Zeledón y Golfito, se logró la incorporación en el Presupuesto para el 2005 de cuatro plazas. De igual manera para la Dirección de Promoción y Divulgación se incorporaron al Presupuesto Ordinario cuatro plazas de Profesionales en Promoción, que correspondían al cumplimiento del compromiso institucional de darle sostenibilidad al proyecto de Promoción, Divulgación y Regionalización de Derechos, financiado por el Gobierno de Finlandia. Estas plazas fueron presupuestadas en la subpartida 080-

Servicios especiales, pero para el año próximo se requiere incorporarlas en la subpartida 000-Sueldos para Cargos Fijos.

Desde el punto de vista de capacitación, la Institución firmó convenios con dos funcionarios(as), a quienes se les incentivó a uno de ellos con el pago parcial de la matrícula para obtener su licenciatura en Archivo y al otro con permiso con sueldo por tres meses para obtener el doctorado en Aspectos Jurídicos y económicos de la corrupción. Tres funcionarios más recibieron capacitaciones específicas en sus campos de trabajo.

3. Departamento de Proveduría y Servicios Generales

Se procedió a la contratación de una nueva empresa de seguridad y vigilancia, debido a que se rescindió el contrato con la empresa Eulen de Costa Rica S.A. por una serie de irregularidades. El nuevo contrato entró a regir a partir el primero de febrero del 2005, mejorando las condiciones de seguridad y control. Para cumplir con las últimas disposiciones e interpretaciones del Ministerio de Trabajo sobre la jornada de trabajo en esta actividad, se modificaron los requerimientos en las jornadas de trabajo en la licitación y se solicitó cuatro jornadas en lugar de las tres que se tenían anteriormente.

Se realizó una nueva contratación de servicios de medicina de empresa bajo las mismas condiciones del anterior contrato. Es importante señalar que la Asamblea Legislativa rebajó al presupuesto del 2005, todo el monto que se había incorporado en el Anteproyecto en la subpartida 162 – Consultoría, que es como se paga este servicio. Se está analizando la posibilidad de contratar directamente por todo el año 2005, ya que se tiene programado construir el consultorio médico durante este año y contratar un profesional en medicina como médico de planta.

Se procedió a la adquisición de 113 computadoras con el fin de cambiar los equipos que se encontraban obsoletos o en muy malas condiciones.

Se encuentra en trámite la construcción de la bodega, archivo, consultorio médico y oficina o espacio para el personal de servicios generales.

Se están adquiriendo tres vehículos, uno corresponde a una permuta de la microbús por otra de mayor capacidad, además de que la actual es del año 1994 y no se encuentra en muy buenas condiciones.

Se está tramitando la adquisición de dos fotocopiadoras, con el fin de cambiar las existentes, ya que su vida útil expiró y están ocasionando gastos elevados en mantenimiento y suministro de repuestos.

Debido a que el contrato de mantenimiento y limpieza de las oficinas centrales de la Defensoría de los Habitantes finalizó, se procedió a tramitar una nueva licitación, para la contratación de los servicios indicados. Se incorporó en esta limpieza las oficinas regionales de la Defensoría de los Habitantes, Liberia, Pérez Zeledón, Río Claro, Limón y Ciudad Quesada.

Se han realizado una serie de compras de equipo necesario y materiales para la Dirección de Promoción y Divulgación, financiados con fondos de la Donación del Gobierno de Finlandia. Dicho proyecto está programado para que concluya en mayo del 2005.

4. Departamento de Archivo, Correspondencia y Biblioteca

Entre las actividades correspondientes al departamento de Archivo Central, Biblioteca y Correspondencia se encuentran las siguientes:

Debido al incremento de los expedientes de denuncias cerradas que se custodian en el Archivo Central, el espacio físico destinado para albergar estos documentos se encuentra actualmente saturado. Una medida alterna para solucionar este inconveniente, fue la Contratación del Servicio especializado de Custodia y Administración de Documentos, denominado "Empresas de Bodegaje de Documentos", para los expedientes cerrados de mayor antigüedad comprendidos entre los años 1993-1996 y cuya consulta es muy esporádica debido a su antigüedad.

Dentro de los proyectos por realizar se encuentra la construcción de un depósito para el Archivo Central de la institución en donde se albergará toda la documentación generada por la institución, por lo tanto, se resguardará en la institución todos los expedientes comprendidos entre 1993 hasta la fecha, incluyendo además toda la documentación que ha finalizado su vigencia administrativa y legal. Con el fin de realizar un diagnóstico archivístico del estado de la documentación generada en el cumplimiento de las funciones y actividades de las Sedes de la Defensoría de los Habitantes se visitó en una primera etapa, la Sede Regional de San Carlos y la Sede Regional de Limón. De estas visitas se pudo constatar que la documentación de dichas oficinas regionales se encuentra bien organizada y en buen estado de conservación. Con el fin de mejorar los diferentes controles, se dieron algunas recomendaciones orientadas al quehacer archivístico como es el foliado de las distintas consultas, la elaboración de un consecutivo de los oficios de la Sede, entre otros.

En cumplimiento de la Ley No 7202 del 24 de Octubre de 1990, se solicitó al Despacho del Defensor y al Defensor Adjunto la transferencia al Archivo Central de toda la documentación correspondiente a sus cuatro años de labor. En la actualidad, ya fue remitida toda la documentación correspondiente al Defensor de los Habitantes, la cual fue transferida con sus respectivas listas de remisión y está pendiente por trasladarse al Archivo los documentos pertenecientes al Despacho del Defensor Adjunto.

Con el fin de brindar un mejor acceso a la información contenida en las gacetas que se reciben diariamente en la Defensoría de los Habitantes, se empastaron todas las gacetas comprendidas entre el mes de enero y diciembre del 2004.

5. Departamento Financiero Contable

a. Situación Financiera

Para la obtención de los objetivos y metas programáticas establecidas en la Ley de Presupuesto para el ejercicio económico del 2004 se dispuso de un presupuesto en el programa 808: Defensoría de los Habitantes, por ¢1,408 millones y para el programa 806: Donaciones(Proyecto Promoción, Divulgación y Regionalización en Derechos II Etapa) ¢155.446 millones de los cuales ¢111.8 millones se revalidaron al inicio del año y se incorporaron mediante Segundo Presupuesto Extraordinario ¢43.6 millones; todo para un volumen global de ¢1,563.52 en el Título 121: Defensoría de los Habitantes, situación que se puede apreciar en el cuadro No. 1

Cuadro No. 1

DEFENSORIA DE LOS HABITANTES DE LA REPUBLICA			
Situación Financiera al 31/12/2004			
Nombre del Programa	Apropiación Actual (a)	Gasto Devengado (b)	Porcentaje de Ejecución (b/a)
Defensoría de los Habitantes	1,408,072,545.00	1,260,249,017.78	90%
Recurso Externo			
Donaciones	155,445,614.76	45,057,663.55	29%
Total	1,563,518,159.76	1,305,306,681.33	83%

Con relación al programa 808: Defensoría de los Habitantes, el presupuesto se organizó y se ejecutó según se detalla en el cuadro No. 2:

Cuadro No. 2

RECURSOS AUTORIZADOS Y EJECUTADOS DE LA DEFENSORIA DE LOS HABITANTES
PROGRAMA 808: DEFENSORIA DE LOS HABITANTES
PRESUPUESTO 2004

Rubro de Gasto	Presupuesto	% del presup. Total	Ejecutado	% del presup. ejecutado	% Ejecución	Ponderado
Gastos Recursos Humanos (1)	1.135.406.416,00	80,64	1.089.078.971,74	86,42	95,92	77,35
Servicios No Personales	118.670.000,00	8,43	100.661.138,45	7,99	84,82	7,15
Materiales y Suministros	32.190.000,00	2,29	26.154.659,93	2,08	81,25	1,86
Maquinaria, Equipo y Edificio	95.615.000,00	6,79	22.635.767,36	1,80	23,67	1,61
Transferencias (2)	26.191.129,00	1,86	21.718.480,30	1,72	82,92	1,54
TOTALES	1.408.072.545,00	100,00	1.260.249.017,78	100,00		89,50

(1) Incluye Monto Partida Salarios y de Transferencias por Obligaciones Patronales C.C.S.S. Y Bco Popular

(2) Incluye Prestaciones, becas, capacitación, transferencias a otras instituciones

De lo anterior se puede inferir que el programa 808, que se encuentra orientado hacia la Defensa de Derechos, se mantuvo aproximadamente en pleno empleo en lo referente a Recursos Humanos y en los gastos operativos³ el porcentaje de ejecución alcanzó el 84 % y se fundamenta en que no se utilizaron recursos proyectados en los servicios públicos, la empresa de seguridad y vigilancia no solicitó los reajustes de precios y los gastos proyectados en consultorías para la construcción del Auditorio y Salas de Capacitación no se utilizaron.

Por otra parte, en materia de Inversión en Capital⁴, se planeó la construcción del Auditorio y Aulas de Capacitación por ¢90.0 millones; sin embargo, la única oferta que se presentó alcanzó los ¢120.0 millones; el no poder llevar a cabo esta obra influyó en que sólo se alcanzara el

³ Incluye Servicios No Personales, Materiales y Suministros y Transferencias.

⁴ Maquinaria, Equipo y Edificio.

23.68% de ejecución en este rubro. Dada esta situación, la Defensoría de los Habitantes solicitó autorización al Ministro de Hacienda y se trasladaron recursos para la adquisición de mobiliario y equipo de oficina por la suma de ¢20 millones que se utilizaron en la compra de microcomputadoras, con el fin de sustituir los equipos viejos donados a la Defensoría en 1997. En este punto cabe mencionar que por disposición del Ministro de Hacienda, se pudo transferir el saldo de ¢70.0 millones para utilizarlos en otras inversiones de capital, requeridas en la Defensoría.

Sobre la ejecución de este presupuesto, el Ministerio de Hacienda, a través de la Tesorería Nacional, estableció la modalidad de transferencias a cuenta corriente mediante programación financiera y durante ese período se obtuvieron transferencias por ¢1,266.97 millones compuestos así: ¢922.58 millones en salarios y ¢344.39 para gastos operativos (incluye los gastos de la C.C.S.S.).

En relación con el programa 806: Donaciones (Proyecto de Promoción y Regionalización en Derechos: II Etapa), los recursos se programaron y ejecutaron de la siguiente forma:

Cuadro No. 3

**RECURSOS AUTORIZADOS Y EJECUTADOS DE LA DEFENSORIA DE LOS HABITANTES
PROGRAMA 806: DONACIONES
PRESUPUESTO 2004**

Rubro de Gasto	Presupuesto	Proporción	Ejecutado	Proporción	% Ejecución	Ponderado
Gastos Recursos Humanos (1)	61,642,913.00	39.66	30,387,058.50	67.44	49.30	19.55
Servicios No Personales	42,454,387.49	27.31	9,663,221.03	21.45	22.76	6.22
Materiales y Suministros	22,314,206.41	14.35	2,240,809.12	4.97	10.04	1.44
Maquinaria Y Equipo	21,473,576.11	13.81	2,766,574.90	6.14	12.88	1.78
Transferencias (2)	7,560,910.10	4.86	0.00	0.00	0.00	0.00
TOTALES	155,445,993.11	100.00	45,057,663.55	100.00		28.99

(1) Incluye Monto Partida Salarios y de Transferencias por Obligaciones Patronales C.C.S.S. Y Bco Popular

(2) Incluye Prestaciones, becas, capacitación, transferencias a otras instituciones

La ejecución presentada obedece a que los recursos se incorporaron por el total de la donación, aún cuando su período de ejecución superaba el año del ejercicio económico. En este caso particular el proyecto continúa hasta mediados del 2005. Al inicio del 2004 se revalidaron recursos por ¢111.83 millones y se incorporaron mediante segundo extraordinario el 15 de diciembre del 2004, intereses y diferencial cambiario, por ¢43.6 millones que se ejecutarán durante el 2005, situación que incidió en la ejecución ya que representa un 39% de nuevos recursos. Este programa está orientado completamente hacia la promoción y divulgación de derechos, cumpliendo así con el segundo objetivo institucional.

El presupuesto para el 2005 es de ¢1,758.74 millones de los cuales ¢175.5 millones corresponden a superávit. Excluyendo la aplicación del superávit, se obtuvieron recursos por ¢1,583.24 millones, lo cual implica un aumento nominal del 24.40% y en términos reales el incremento sin superávit alcanzó un 0.3932% con respecto al año 2004. Se consideró una

inflación en el IPC del 12%. Otro aspecto por considerar es la realización de una adecuada planificación para ejecutar los gastos del superávit, dado que fueron trasladados por la Tesorería Nacional a la Caja Única y si estos no se utilizan, entonces se pierden.

Como otras actividades desarrolladas durante el periodo de este informe se pueden mencionar las siguientes:

- Presentación y conciliación de los Estados Financieros con la Contabilidad Nacional (Balance General, Estado de Resultado, Estado de cambios en el Patrimonio Neto, Estado de Gestión de Ganancias y Pérdidas y Flujo de Efectivo).
- Alimentación de la base de Datos en el módulo de Transparencia con respecto a los gastos efectuados en el presupuesto de la Defensoría de los Habitantes (Programas 806 y 808).
- Diseño e implementación de cuadros de información contable, útiles para la toma de decisiones (saldos de cuentas importantes, cuadro de Transferencias, cuadro control de la partida servicios personales, control de donaciones y otros), que se anexan a los Balances Financieros.
- Elaboración de nueva codificación de subpartidas presupuestarias para el año 2006, de conformidad con los lineamientos de la Dirección de Presupuesto Nacional.
- Se inició el estudio de la codificación de las nuevas cuentas contables que requieren ajustarse a los cambios en la codificación de las subpartidas.

Adicionalmente, los cambios de procedimientos en la aprobación de los documentos presupuestarios para el año 2004, fueron el traslado de la responsabilidad del Visado desde la Contraloría General de la República a la Jefatura Financiera de la Defensoría de los Habitantes. En este punto, la Auditoría Interna ha hecho tres evaluaciones de cumplimiento durante el 2004, una por la Dirección de Presupuesto Nacional del Ministerio de Hacienda durante el mes de octubre 2004 y una por la Contraloría General de la República durante el mes de febrero del 2005.

Seguidamente se anexan los informes de ejecución presupuestaria de los diferentes programas de la Defensoría, así como el Balance General al 30 de abril del 2005:

DEFENSORIA DE LOS HABITANTES DE LA REPUBLICA
PROGRAMA 808: DEFENSORIA DE LOS HABITANTES
PERIODO ECONOMICO 2005
REPORTE DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA AL 30 DE ABRIL 2005

GASTO OBJETO	DESCRIPCION	PRESUPUESTO MODIFICADO	GASTO ACUMULADO	DISPONIBLE
TOTALES		1.758.742.484,00	1.402.071.259,73	356.671.224,27
0	SERVICIOS PERSONALES	1.161.644.719,00	988.779.049,30	172.865.669,70
0	SUELDOS PARA CARGOS FIJOS	980.319.213,00	900.000.000,00	80.319.213,00
30	SUELDO ADICIONAL	86.907.593,00	96.704,58	86.810.888,42
31	SALARIO ESCOLAR	67.373.913,00	65.367.344,72	2.006.568,28
60	SOBRESUELDOS	4.815.000,00	2.815.000,00	2.000.000,00
70	GASTOS DE REPRESENTACION	606.800,00	500.000,00	106.800,00

80	SERVICIOS ESPECIALES	21.622.200,00	20.000.000,00	1.622.200,00
			119.000.989,42	21.217.010,58
1	SERVICIOS NO PERSONALES	140.218.000,00		
102	ALQUILER DE EDIFICIOS Y TERRENOS	5.000.000,00	4.000.000,00	1.000.000,00
104	ALQUILER DE EQUIPO ELECTRONICO	335.000,00	0,00	335.000,00
106	OTROS ALQUILERES	285.000,00	50.000,00	235.000,00
112	INFORMACION Y PUBLICIDAD	1.551.500,00	1.000.000,00	551.500,00
114	IMPRESION ENCUADERN Y OTROS	1.795.000,00	1.000.000,00	795.000,00
122	TELECOMUNICACIONES	25.894.000,00	24.167.803,72	1.726.196,28
124	SERVICIOS DE CORREOS	3.210.000,00	3.124.404,00	85.596,00
126	ENERGIA ELECTRICA	12.840.000,00	12.558.817,00	281.183,00
128	OTROS SERVICIOS PUBLICOS	2.250.000,00	2.215.325,01	34.674,99
132	GASTOS DE VIAJE EN EL EXTERIOR	1.926.000,00	1.901.274,35	24.725,65
134	GASTOS VIAJE DENTRO DEL PAIS	5.545.000,00	4.894.065,00	650.935,00
142	TRANSPORTES DE O PARA EL EXT	1.893.000,00	1.700.000,00	193.000,00
144	TRANSPORTES DENTRO DEL PAIS	1.207.500,00	114.115,00	1.093.385,00
150	SEGUROS	15.400.000,00	14.711.406,00	688.594,00
162	CONSULTORIAS	9.000.000,00	3.700.000,00	5.300.000,00
172	MANTY REP MOB Y EQUIPO OFIC	2.889.000,00	1.187.700,00	1.701.300,00
174	MANTY REPMQUINARIA Y EQUIPO	3.317.000,00	2.586.727,80	730.272,20
182	MANTY REP DE EDIFICIOS	10.000.000,00	6.000.000,00	4.000.000,00
199	OTROS SERVICIOS NO PERSONALES	35.880.000,00	34.089.351,54	1.790.648,46
			24.737.145,26	10.479.154,74
2	MATERIALES Y SUMINISTROS	35.216.300,00		
202	GASOLINA	5.250.000,00	3.226.470,00	2.023.530,00
204	DIESEL	2.000.000,00	1.500.000,00	500.000,00
206	OTROS COMB GRASAS Y LUBRICANTES	267.500,00	200.000,00	67.500,00
212	MEDICINAS	521.000,00	210.122,48	310.877,52
214	OTROS PRODUCTOS QUIMICOS	7.000.000,00	5.098.300,00	1.901.700,00
220	TEXTILES Y VESTUARIO	663.400,00	485.000,00	178.400,00
232	PRODUCTOS DE PAPEL Y CARTON	4.000.000,00	2.065.558,75	1.934.441,25
234	IMPRESOS Y OTROS	1.797.600,00	1.791.260,00	6.340,00
240	PRODUCTOS ALIMENTICIOS	600.000,00	589.655,00	10.345,00
252	CEMENTO	181.900,00	100.000,00	81.900,00
254	PRODUCTOS METALICOS P/ CONST	642.000,00	391.010,00	250.990,00
258	MADERA	353.100,00	250.000,00	103.100,00
259	OTROS MATERIALES CONSTRUCCION	845.300,00	520.121,50	325.178,50
260	INSTRUMENTHERRAMIENTASOTROS	502.900,00	350.000,00	152.900,00
270	REPUESTOS	3.295.200,00	2.256.733,95	1.038.466,05
282	UTILES Y MATERIALES DE OFICINA	2.500.000,00	2.084.480,70	415.519,30
284	UTILES Y MATERIALES DE LIMPIEZA	342.400,00	325.000,00	17.400,00
286	OTROS UTILES Y MATE SPECIFICOS	1.829.700,00	1.330.561,00	499.139,00
290	ARTICULOS Y GASTOS PARA RECEPC	1.624.300,00	1.267.336,33	356.963,67
299	OTROS MATERIALES Y SUMINISTROS	1.000.000,00	695.535,55	304.464,45
			50.842.400,00	63.115.200,00
3	MAQUINARIA Y EQUIPO	113.957.600,00		
310	EQUIPO Y MOBILIARIO DE OFICINA	1.786.900,00	0,00	1.786.900,00
310	EQUIPO Y MOBILIARIO DE OFICINA	63.000.000,00	30.000.000,00	33.000.000,00
320	EQUIPO MEDICO Y DE LABORATORIO	3.342.400,00	342.400,00	3.000.000,00
330	EQUIPO DE TRANSPORTE	28.000.000,00	18.000.000,00	10.000.000,00
340	EQUIPO PARA COMUNICACIONES	1.241.200,00	500.000,00	741.200,00
340	EQUIPO PARA COMUNICACIONES	2.000.000,00	2.000.000,00	0,00
350	EQUIPO EDUCACIONAL	674.100,00	0,00	674.100,00
350	EQUIPO EDUCACIONAL	2.000.000,00	0,00	2.000.000,00
390	EQUIPOS VARIOS	413.000,00	0,00	413.000,00
390	EQUIPOS VARIOS	11.500.000,00	0,00	11.500.000,00

5	CONSTRUCCION ADICION Y MEJORAS	66.000.000,00	0,00	66.000.000,00
510	EDIFICIOS	66.000.000,00	0,00	66.000.000,00
6	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	236.213.176,00	213.522.184,75	22.690.991,25
602	PRESTACIONES LEGALES	8.976.500,00	59.608,75	8.916.891,25
603	AYUDA ECPROG CAPACITAC Y A	947.000,00	0,00	947.000,00
604	BECAS	642.000,00	0,00	642.000,00
606	PREMIOS	669.900,00	0,00	669.900,00
610	APORTE A ESTUDIANTES	309.200,00	0,00	309.200,00
637	ASOCIACION SOLIDARISTA DHR (ASODEF)	19.721.000,00	19.721.000,00	0,00
660	CONTRIB PATR CCSS-200	49.568.144,00	49.300.267,00	267.877,00
660	CONTRIB PATR CCSS-202	96.527.445,00	96.005.789,00	521.656,00
661	CONTRIB ESTATAL CCSS-200	2.608.844,00	0,00	2.608.844,00
661	CONTRIB ESTATAL CCSS-202	2.608.844,00	0,00	2.608.844,00
664	TRANSF A INST PUBLICAS DESCENTR(CONARE)	4.750.000,00	0,00	4.750.000,00
664	TRANSF A INST PUBLICAS DESCENTR(UCR)	1.925.000,00	1.730.000,00	195.000,00
667	APORTPATRREGOBPENSCOM-200	15.653.066,00	15.568.473,00	84.593,00
668	APORT PATRFDO CAPLAB-200	31.306.233,00	31.137.047,00	169.186,00
7	TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	5.217.689,00	5.189.491,00	28.198,00
733	APORTES A ORG FINAN-204	5.217.689,00	5.189.491,00	28.198,00
8	TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	275.000,00	0,00	275.000,00
814	APORTES A ORG FINAN-204	275.000,00	0,00	275.000,00

DEFENSORIA DE LOS HABITANTES DE LA REPUBLICA
PROGRAMA 806: DONACIONES
PERIODO ECONOMICO 2005
REPORTE DE EJECUCION PRESUPUESTARIA AL 30 DE ABRIL DEL 2005

GASTO OBJETO	DESCRIPCION	PRESUPUESTO MODIFICADO	GASTO ACUMULADO	DISPONIBLE
0	SERVICIOS PERSONALES	19.027.143,00	15.777.317,70	3.249.825,30
030	SUELDO ADICIONAL	2.055.116,05	0,00	2.055.116,05
031	SALARIO ESCOLAR	3.317.696,90	2.715.115,05	602.581,85
060	SOBRESUELDOS	951.565,10	359.437,70	592.127,40
080	SERVICIOS ESPECIALES	12.702.764,95	12.702.764,95	0,00
1	SERVICIOS NO PERSONALES	32.568.337,86	19.860.943,50	12.707.394,36
104	ALQUILER DE EQUIPO ELECTRONICO	204.362,55	0,00	204.362,55
106	OTROS ALQUILERES	120.000,00	0,00	120.000,00
112	INFORMACION Y PUBLICIDAD	633.910,20	0,00	633.910,20
114	IMPRESION, ENCUADERN. Y OTROS	6.601.948,13	3.468.838,95	3.133.109,18
132	GASTOS DE VIAJE EN EL EXTERIOR	2.688.879,75	2.688.879,75	0,00
134	GASTOS VIAJE DENTRO DEL PAIS	1.939.892,80	1.514.672,60	425.220,20
142	TRANSPORTES DE O PARA EL EXT.	2.697.930,10	2.000.000,00	697.930,10
144	TRANSPORTES DENTRO DEL PAIS	320.821,50	283.491,50	37.330,00
162	CONSULTORIAS	7.177.081,75	3.700.000,25	3.477.081,50
172	MANT.Y REP. MOB. Y EQUIPO OFIC.	0,00	0,00	0,00
174	MANT.Y REP.MAQUINARIA Y EQUIPO	0,00	0,00	0,00
182	MANT.Y REP. DE EDIFICIOS	2.500.000,00	0,00	2.500.000,00

199	OTROS SERVICIOS NO PERSONALES	7.683.511,08	6.205.060,45	1.478.450,63
			17.972.946,9	
2	MATERIALES Y SUMINISTROS	20.073.397,29	3	2.100.450,36
202	GASOLINA	3.041.880,00	3.002.510,00	39.370,00
214	OTROS PRODUCTOS QUIMICOS	8.514.135,40	7.570.135,68	943.999,72
220	TEXTILES Y VESTUARIO	779.649,45	725.169,45	54.480,00
232	PRODUCTOS DE PAPEL Y CARTON	3.207.925,71	3.056.489,65	151.436,06
234	IMPRESOS Y OTROS	512.611,25	500.000,00	12.611,25
240	PRODUCTOS ALIMENTICIOS	500.254,60	250.254,60	250.000,00
259	OTROS MATERIALES CONSTRUCCION	45.999,40	0,00	45.999,40
260	INSTRUMENT.HERRAMIENTAS,OTROS	60.000,00	0,00	60.000,00
270	REPUESTOS	560.212,00	500.000,00	60.212,00
282	UTILES Y MATERIALES DE OFICINA	1.387.636,10	1.300.000,00	87.636,10
286	OTROS UTILES Y MAT.ESPECIFICOS	771.371,88	694.001,00	77.370,88
290	ARTICULOS Y GASTOS PARA RECEPC.	371.411,50	344.785,00	26.626,50
299	OTROS MATERIALES Y SUMINISTROS	320.310,00	29.601,55	290.708,45
			17.193.892,9	11.513.108,2
3	MAQUINARIA Y EQUIPO	28.707.001,21	3	8
310	EQUIPO Y MOBILIARIO DE OFICINA	12.871.013,16	6.133.058,18	6.737.954,98
320	EQUIPO MEDICO Y DE LABORATORIO	11.000,00	0,00	11.000,00
330	Equipo de Transporte	13.414.786,00	9.000.000,00	4.414.786,00
340	EQUIPO PARA COMUNICACIONES	391.652,75	391.652,75	0,00
350	EQUIPO EDUCACIONAL	455.682,00	419.182,00	36.500,00
360	Maq. Estación y eq. P/taller	77.700,00	0,00	77.700,00
390	EQUIPOS VARIOS	1.485.167,30	1.250.000,00	235.167,30
			3.284.560,70	6.356.152,30
6	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	9.640.713,00		
602	PRESTACIONES LEGALES	3.027.628,30	0,00	3.027.628,30
606	PREMIOS	533.281,80	0,00	533.281,80
637	Asoc. Solid. Empleados de la Defensoría	226.380,00	0,00	226.380,00
660	CONTRIB. PATR. C.C.S.S.-200	2.754.289,00	2.485.616,85	268.672,15
660	CONTRIB. PATR. C.C.S.S.-202	44.197,80	0,00	44.197,80
660	CONTRIB. PATR. C.C.S.S.	1.415.987,85	0,00	1.415.987,85
667	APORT.PATR.REG.OB.PENS.COM.-200	228.223,95	0,00	228.223,95
667	APORT.PATR.REG.OB.PENS.COM.	436.099,50	266.314,50	169.785,00
668	APORT. PATR.FDO. CAP.LAB.-200	102.425,80	0,00	102.425,80
668	APORT. PATR.FDO. CAP.LAB.	872.199,00	532.629,35	339.569,65
			88.776,50	60.074,50
7	TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	148.851,00		
733	APORTES A ORG. FINANC.-204	3.479,50	0,00	3.479,50
733	APORTES A ORG. FINANC.	145.371,50	88.776,50	56.595,00
			74.178.438,2	35.987.005,1
	TOTALES	110.165.443,36	6	0

DEFENSORIA DE LOS HABITANTES DE LA REPUBLICA

PROGRAMA 805: UNIDADES MOVILES

PERIODO ECONOMICO 2005

REPORTE DE EJECUCION PRESUPUESTARIA AL 30 DE ABRIL DEL 2005

GASTO OBJETO	DESCRIPCION	PRESUPUESTO ASIGNADO	GASTO ACUMULADO	DISPONIBLE
0	SERVICIOS PERSONALES	232.012,40	0,00	232.012,40

030	SUELDO ADICIONAL	2.628,50	0,00	2.628,50
031	SALARIO ESCOLAR	50.383,00	0,00	50.383,00
080	SERVICIOS ESPECIALES	179.000,90	0,00	179.000,90
1	SERVICIOS NO PERSONALES	77.812,20	0,00	77.812,20
174	MANT.Y REP.MAQUINARIA Y EQUIPO	0,40	0,00	0,40
199	OTROS SERVICIOS NO PERSONALES	77.811,80	0,00	77.811,80
2	MATERIALES Y SUMINISTROS	0,20	0,00	0,20
286	OTROS UTILES Y MAT.ESPECIFICOS	0,20	0,00	0,20
6	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	344.633,50	0,00	344.633,50
602	PRESTACIONES LEGALES	165.200,00	0,00	165.200,00
660	CONTRIB. PATR. C.C.S.S.-200	20.000,00	0,00	20.000,00
660	CONTRIB. PATR. C.C.S.S.-202	40.000,00	0,00	40.000,00
660	CONTRIB. PATR. C.C.S.S.	35.007,85	0,00	35.007,85
667	APORT.PATR.REG.OB.PENS.COM.	49.996,30	0,00	49.996,30
668	APORT. PATR.FDO. CAP.LAB.	34.429,35	0,00	34.429,35
7	TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	10.866,60	0,00	10.866,60
733	APORTES A ORG. FINANC.	10.866,60	0,00	10.866,60
8	SERVICIO DE LA DEUDA PUBLICA	6.593,00	0,00	6.593,00
814	AMORT. CUENTAS PEND. EJER. ANT.	6.593,00	0,00	6.593,00
	TOTALES	671.917,90	0,00	671.917,90

DEFENSORIA DE LOS HABITANTES DE LA REPUBLICA
BALANCE GENERAL
AL 30 DE ABRIL DEL 2005

ACTIVOS

ACTIVO CIRCULANTE

CAJA Y BANCOS (NOTA 1)	144,619,959.20
CUENTAS POR COBRAR A EXEMPLEADOS	162,975.89
TRANSF. DE GOB. POR COBRAR (TRANSF. CTES Y CAPITAL)	455,519,565.00

<i>TRANSF. DE GOB. POR COBRAR (DONACION EN \$)</i>	46,171,743.75	
<i>SUMINISTROS DE OFICINA</i>	17,611,882.22	
<i>TOTAL ACTIVO CIRCULANTE</i>		664,086,126.06
<u><i>ACTIVO FIJO</i></u>		
<i>MOBILIARIO Y EQUIPO DE OFICINA</i>	296,491,290.53	
<i>EDIFICIO DE LA DHR</i>	445,029,497.20	
<i>TERRENOS</i>	147,000,000.00	
<i>TOTAL ACTIVO FIJO</i>		888,520,787.73
<i>DEPRECIACION ACUMULADA</i>		-193,029,472.52
<u><i>OTROS ACTIVOS</i></u>		
<i>DEPOSITOS POR GARANTIAS TELEFONICAS</i>	1,355,600.00	
<i>OTRAS CUENTAS POR COBRAR</i>	2,820,412.43	
<i>TOTAL OTROS ACTIVOS</i>		4,176,012.43
<i>TOTAL ACTIVO</i>		1,363,753,453.70
<i>PASIVO Y ERARIO</i>		
<u><i>PASIVO CIRCULANTE</i></u>		
<i>INGRESOS DIFERIDOS POR DONACIONES</i>	102,655,062.23	
<i>OTRAS CUENTAS POR PAGAR</i>	5,655,356.48	
<i>TOTAL PASIVO CIRCULANTE</i>		108,310,418.71
<i>OTROS PASIVOS</i>	1,387,814.44	
<i>TRANSFERENCIAS DEL GOBIERNO POR RECIBIR</i>	455,519,565.00	
<i>TOTAL OTROS PASIVOS</i>		456,907,379.44
<i>TOTAL PASIVO</i>		565,217,798.15
<i>ERARIO</i>	718,042,657.34	
<i>SUPERAVIT ACUMULADO</i>	38,996,025.99	
<i>SUPERAVIT DEL PERIODO</i>	41,496,972.22	
<i>TOTAL ERARIO</i>		798,535,655.55
<i>TOTAL PASIVO Y ERARIO</i>		1,363,753,453.70

NOTA 1: CONTIENE RECURSOS POR DONACIONES, RECURSOS ORDINARIOS DEL PRESUPUESTO Y RECURSOS DEL SUPERAVIT ACUMULADO.

F. ESTADÍSTICAS

1. Presentación

Una parte importante del trabajo de la Defensoría de los Habitantes se refleja de forma adecuada en las estadísticas de la gestión, las cuales evidencian la labor de defensa de derechos que la institución lleva a cabo; sin embargo no expone la totalidad del esfuerzo que en un año lleva a cabo, esto porque existen una serie de labores de igual importancia que no son atendidas como expedientes y consultas, que son las dos únicas formas de intervención que en este acápite se analizan.

Las solicitudes de intervención que le plantean a la institución y que se transforman en defensa y protección de derechos, van mucho más allá de un número, y muchas veces esta tarea no se refleja de forma correcta mediante la cuantificación de la labor, esto por cuanto el ámbito de acción institucional es muy variado y complejo, lo cual dificulta tratar de ubicarlo sólo en números. La defensa de derechos sobrepasa la dimensión cuantitativa, y se evidencia de mejor manera en la evidencia cualitativa, aspecto en el cual la Defensoría de los Habitantes ha logrado hacer una labor que va más allá de los números.

Esta debilidad de las estadísticas para capturar de forma adecuada el impacto de la labor desarrollada durante el período de análisis, es un aspecto que se debe tener presente al analizar los datos que se presentan. Dada esta debilidad de las estadísticas de la gestión institucional, el presente informe procura incorporar algunos aspectos que se consideran importantes para la institución, los cuales permiten dar una noción de la actividad desarrollada, haciendo la salvedad que el informe es sólo un reflejo de una parte del trabajo desplegado.

A la par de las estadísticas, se realiza un primer esfuerzo por aportar un poco de análisis a su comportamiento, procurando arrojar más elementos de juicio en su análisis. El informe refleja una estructura que inicia con las consultas abiertas y cerradas y luego entra a analizar diferentes componentes de los expedientes así como diversas formas de clasificación, ya sea por derecho violado, mes de apertura o entidades más denunciadas, entre otros aspectos.

2. Consultas³⁸

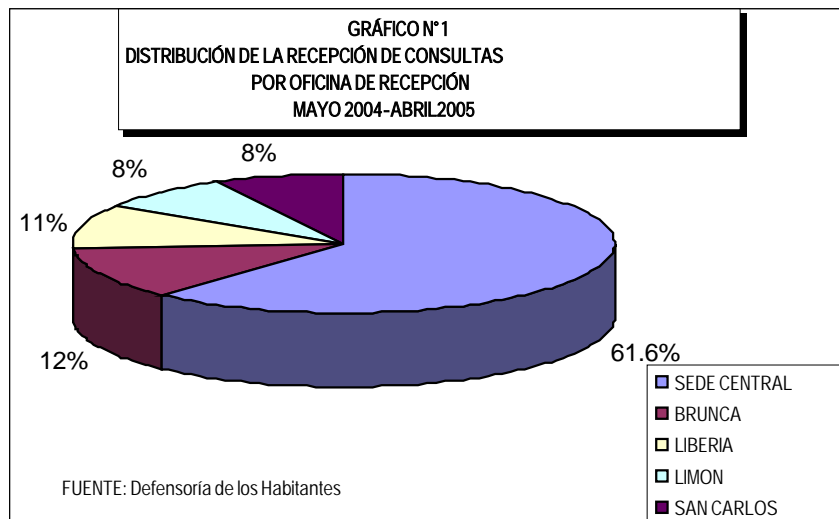
³⁸ **Consulta:** Es toda solicitud de orientación o ayuda que plantean los habitantes para enfrentar problemas o conflictos de muy variada naturaleza. Las consultas se pueden referir a problemas dentro del Sector Público que posteriormente pueden convertirse o no en expedientes, dependiendo de su naturaleza y de los aspectos que señala la Ley de la Defensoría de los Habitantes. También las consultas pueden estar referidas a asuntos del sector privado en cuyo caso no son admisibles. Sin embargo, en estos casos la Defensoría brinda información a la persona sobre los trámites que puede realizar, facilitándole determinadas gestiones o remitiéndola a alguna organización -gubernamental o no- que tenga bajo su competencia la atención del problema.

El primer contacto del habitante con la Defensoría se da cuando realiza alguna consulta. A través de ésta plantea aquellos aspectos que considera le están lesionando un derecho o bien, expone sus dudas en torno a algún aspecto específico en relación con el funcionamiento del sector público.

En el período comprendido entre el 1 de mayo de 2004 y el 30 de abril de 2005 se recibieron un total de 26100 consultas. De ellas un 61.6% se plantearon en la Sede Central y un 38.4% en las Oficinas Regionales.

A nivel de sedes regionales, la Región Brunca, conformada por las oficinas de San Isidro del General, Cantón de Perez Zeledón y Río Claro de Guaycara, ubicada en el cantón de Golfito, fue la que más consultas registró.

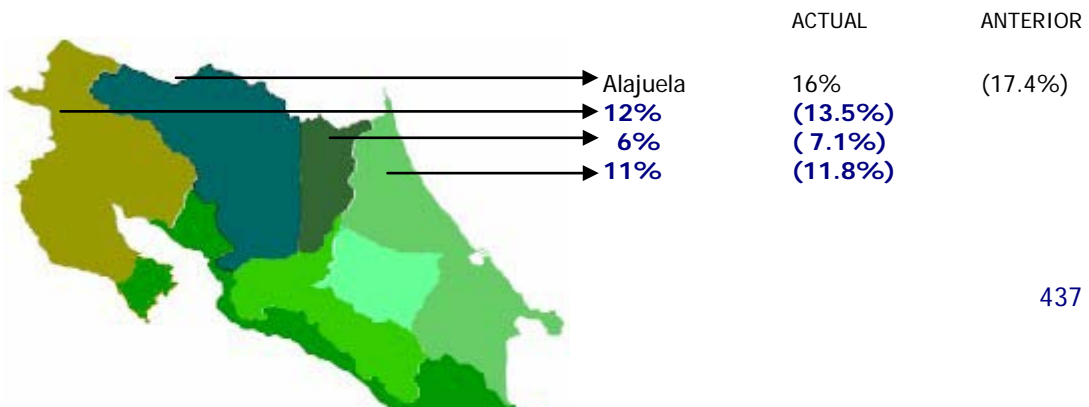
El gráfico 1 muestra la composición de las consultas por sede de recepción.



a. Consultas por provincia

Un análisis más detallado a nivel geográfico muestra que la provincia que registró el mayor nivel de consultas, al igual que en el período anterior, es San José con un 41% del total. Es importante anotar que a pesar de que San José sigue siendo la provincia con el mayor número de consultas, las mismas, contrario al período 2002-2003 tuvieron un crecimiento del 2.3% con respecto al período precedente. En la siguiente figura se observa con mayor claridad la distribución geográfica de las consultas por provincia.

FIGURA N° 1



→	Cartago	6%	(6.4%)
→	San José	41%	(38.7%)
→	Puntarenas	5%	(5.1%)

Una rápida lectura de la distribución geográfica nos muestra algunos resultados interesantes con respecto al comportamiento de las consultas (en paréntesis se muestran las consultas del período anterior).

La primera observación que hay que realizar es que en las provincias en las que se ubican las oficinas regionales se muestra un importante crecimiento de las consultas. Tal es el caso de Limón, Guanacaste y Alajuela; en donde las consultas han crecido y representan en la actualidad el 38% del total de las consultas que atendió la Defensoría de los Habitantes para el período mayo 2004 – abril 2005.

El proceso de regionalización que se ha impulsado en los últimos tres años pone en evidencia la necesidad de fortalecer las oficinas regionales e impulsar el proceso de regionalización que se ha venido desarrollando como una estrategia que permita una mejor defensa de los derechos de aquellas personas que por aspectos de distribución geográfica no cuentan con la posibilidad de trasladarse a San José.

b. Consultas registradas por mes

El ingreso de consultas por mes a la Defensoría de los Habitantes se muestra en la siguiente tabla:

Cuadro N° 1
Consultas abiertas por Mes³⁹

Mayo 2004-Abril 2005

Año	Mes	Consultas Abiertas
2004	Mayo	2577
	Junio	2425
	Julio	2279
	Agosto	1971
	Setiembre	2153
	Octubre	2252
	Noviembre	2086
	Diciembre	1229
2005	Enero	2227
	Febrero	2301
	Marzo	2238

³⁹ Incluyen las que no se encuentran categorizadas por ubicación geográfica, por tal motivo el total de éstas es mayor a las mostradas en el cuadro 2. Además, se incluyen todas las denuncias abiertas en el territorio nacional independientemente de la oficina que la abriera.

	Abril	2362
Total		26100

Un análisis más detallado del comportamiento de las consultas por mes muestra que mayo de 2004 fue el mes que muestra el mayor número con 2577. En el periodo anterior este comportamiento se dio en marzo de 2004 con 2062.

En contraposición, el mes que presentó menos denuncias en este periodo fue diciembre de 2004 con 1229. En el periodo anterior⁴⁰ fue también diciembre el mes que mostró el menor nivel de movimiento con 1149 consultas registradas.

A nivel tendencial, durante el presente periodo de análisis las consultas han registrado un incremento cercano al 7%. Esta situación muestra un crecimiento por segundo año consecutivo del número de consultas. Si se analizan los dos periodos más recientes se observa un crecimiento acumulado de consultas del 16%; se atendieron 21953 consultas en el periodo abril 2002 a mayo 2003 y 26100 consultas en el periodo mayo 2004 a abril 2005.

En términos generales, la Defensoría abrió en promedio durante mayo 2004-abril 2005, 2175 consultas mensuales, lo que significa que por día la Defensoría recibió casi 73 consultas diarias, un promedio cercano a 10 consultas por hora.

2. Expedientes⁴¹

Las consultas, como se comentó, es el primer contacto del habitante con la institución. Aquellas que no pueden ser atendidas por gestiones informales y que cumplan con los requisitos de admisibilidad que señala la ley se convierten en un expediente que recibe un trámite formal de investigación. Para trasladar las quejas a cada una de las áreas de investigación, éstas se clasifican de acuerdo al derecho vulnerado.

Con ese fin, la institución ha clasificado el tipo de derecho vulnerado bajo tres grandes categorías:

- Los derechos económicos y sociales se dividen en:
 - derecho a la eficiencia en la prestación de los servicios públicos,

⁴⁰ Siempre que se haga mención al periodo anterior se debe entender el que va del 1 de mayo de 2004 al 30 de abril de 2005.

⁴¹ Es el medio de trámite de la queja o denuncia que presenta un(a) habitante por actos u omisiones del Sector Público que estima lesivos para sus derechos e intereses y cuyo conocimiento es competencia de la Defensoría. Constituye uno de los elementos de mayor importancia en materia de defensa porque en general, su trámite implica acciones tales como: la solicitud de informes a las instituciones respecto de las quejas y denuncias recibidas contra ellas, la solicitud de asesoría a órganos técnicos como los institutos de investigaciones de las diversas universidades y la realización de las visitas y reuniones que resulten necesarias en cada caso. El análisis de la información puede dar lugar a un informe final que en muchos casos contiene recomendaciones para las instituciones y sugerencias para los habitantes. El resultado obtenido del procedimiento suele satisfacer las expectativas de los habitantes que acuden a la institución.

- derecho a un ambiente sano,
 - derecho a la salud,
 - derecho al trabajo y a la estabilidad en el empleo,
 - derecho a la educación,
 - derecho a la vivienda digna,
 - derecho a la seguridad social, y
 - derecho a la propiedad y a los beneficios a la cultura.
- Los derechos individuales se dividen en:
 - derecho a la constitución y protección de la familia,
 - derecho a la documentación personal,
 - derecho a la integridad personal,
 - derecho a la justicia,
 - derecho a la legalidad,
 - derecho a la libertad personal,
 - derecho a la privacidad personal,
 - derecho a la protección especial,
 - derecho a la seguridad ciudadana,
 - derecho al debido proceso,
 - derecho al ejercicio de la libertad de culto,
 - derecho a la libertad de tránsito, y
 - derecho de petición y pronta respuesta.

Por último el tercer grupo de derechos genéricos establecido en la tipología institucional es el denominado derechos políticos, que se subdivide en los derechos específicos de derecho a la ciudadanía y el derecho de participación en asuntos políticos.

Un análisis por tipo de derecho vulnerado durante el período mayo 2004 – abril 2005 muestra que un 68% de las investigaciones realizadas por la Defensoría de los Habitantes están relacionados con los Derechos Económicos y Sociales. La vulneración de los Derechos Individuales representaron alrededor del 32% del total de investigaciones que se llevaron a cabo para el período en cuestión.

En cuanto a los derechos políticos, en el último año en la institución tan sólo se presentó una denuncia.

a. Derechos Económicos y Sociales

Como se mencionó, del total de denuncias presentadas ante la Defensoría de los Habitantes, cerca de un 70% están relacionadas con la vulneración de derechos económicos y sociales. A continuación se presenta una pequeña reseña de los más vulnerados.

i. Derecho a la eficiencia en la prestación de los servicios públicos.

Las denuncias relacionadas con la prestación de los servicios públicos es la mayor causa de derecho específico vulnerado dentro de los derechos económicos y sociales, ya que representa el 34% de las denuncias (471 en total).

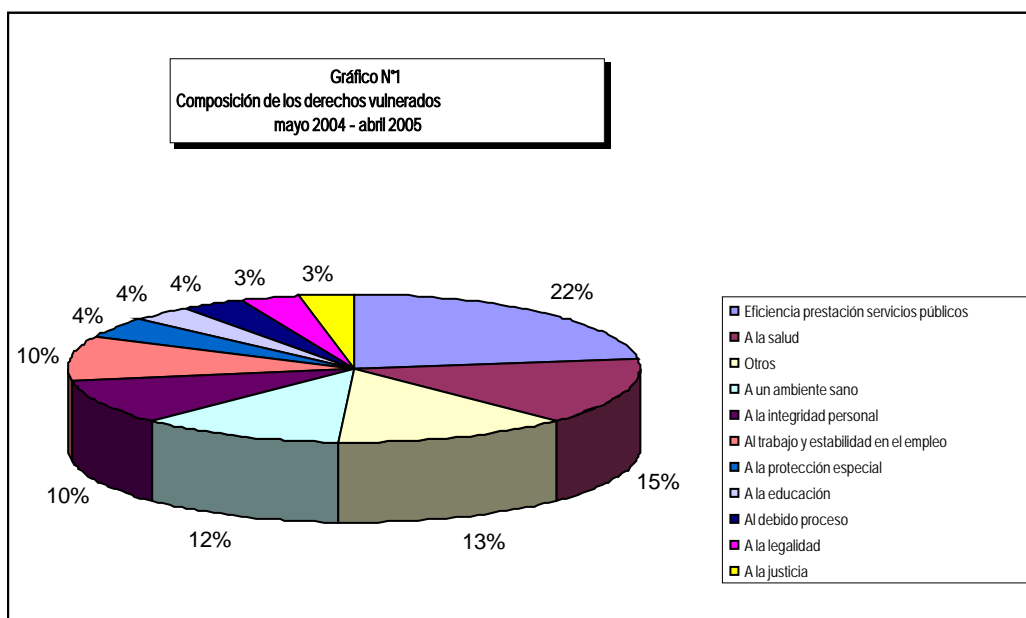
La dilación o negativa injustificada en los trámites administrativos es la causa más importante de hechos violatorios dentro de este derecho específico (174 quejas), lo que representa un 37% del total de denuncias en materia de eficiencia en la prestación de los servicios públicos, y un 12% del total de hechos violatorios registrados para el período de análisis.

ii. *Derecho a la salud*

El segundo derecho específico más denunciado, dentro de los económicos y sociales, es el derecho a la salud, ya que el 21% está relacionado con esta temática. En el período anterior este derecho ocupó el tercer lugar. El hecho violatorio más recurrente está relacionado con la denegación, deficiencia o maltrato en la prestación del servicio de salud con un 76% de las denuncias. Este aspecto cobra relevancia ya que es un importante llamado de atención de cómo se están prestando los servicios en esta materia en el país, por lo que es un dato que llama a la reflexión y a un análisis más detallado de este fenómeno.

iii. *Derecho a un ambiente sano*

Dentro de los Derechos Económicos y Sociales, el Derecho a un Ambiente Sano es el tercero más vulnerado con un 17% (239 denuncias). El hecho violatorio más recurrente es el relacionado con la contaminación sónica, el cual reúne una tercera parte de las denuncias presentadas.



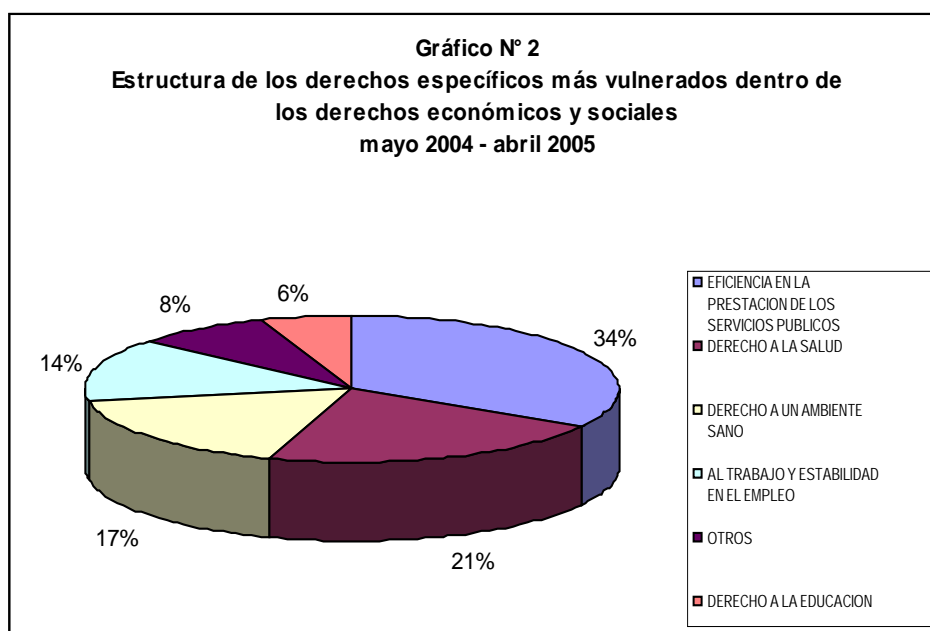
El gráfico anterior describe los diez derechos más vulnerados en el país entre mayo 2004 y abril 2005. Las violaciones al derecho al acceso de servicios públicos otorgados de forma eficiente

representó una quinta parte de todas las denuncias efectuadas ante la Defensoría de los Habitantes en el período bajo análisis.

El derecho a la salud le siguió con alrededor de un 13% de las denuncias. Los dos derechos mencionados con anterioridad, agrupan un tercio del total de las quejas presentadas en la Defensoría y entre ambos derechos suman un total de 771 investigaciones abiertas para el presente año de labor.

Una serie de derechos vulnerados, agrupados bajo la denominación de otros, se ubican en tercer lugar. Estos incluyen los derechos individuales, siendo los más importantes el derecho a la documentación personal (50 denuncias), el derecho a la constitución y la protección de la familia (45 denuncias) y el derecho a la seguridad ciudadana. En conjunto estos tres derechos representan el 6% del total de denuncias planteadas ante la Defensoría.

En el siguiente gráfico se muestra con mayor detalle la estructura de los derechos económicos y sociales más vulnerados dentro de los derechos económicos y sociales. Dentro del concepto de otros se encuentran el derecho a vivienda digna (3%), derecho a la seguridad social (3%), derecho a la propiedad (1%) y derecho a los beneficios de la cultura.



b. Derechos individuales

El segundo grupo de derechos más vulnerado es el de los derechos individuales. A continuación se describen los principales derechos específicos más denunciados así como los respectivos hechos violatorios más recurrentes.

i. Derecho a la integridad personal

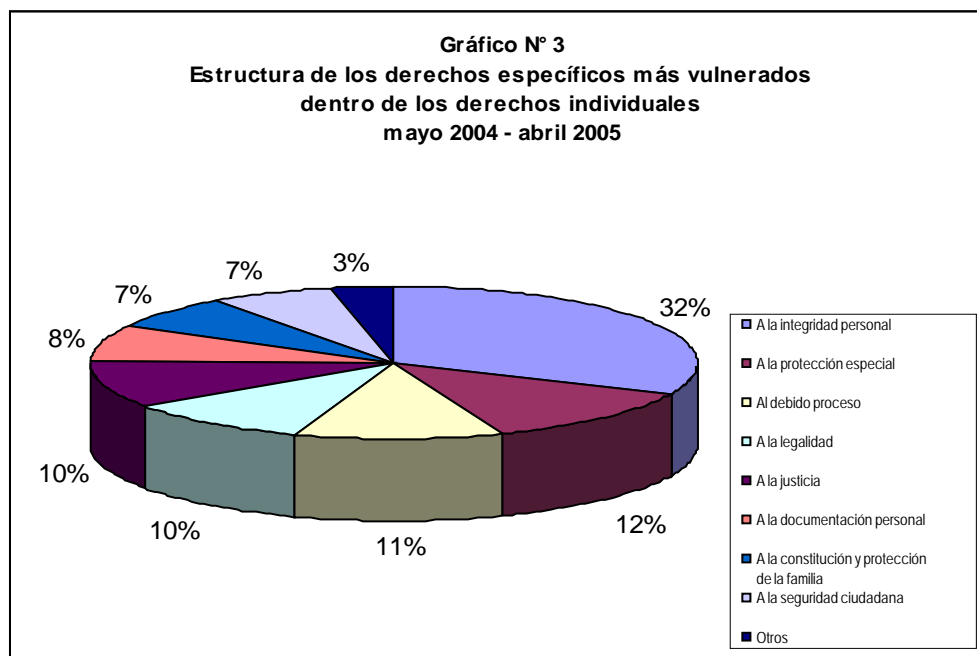
El derecho a la integridad personal fue el más denunciado dentro de los derechos individuales con un 32% y a nivel global se ubicó como el cuarto, sin tomar en cuenta la agrupación que se hizo bajo la categoría de otros.

Internamente, el hecho violatorio más recurrente se relaciona con el hostigamiento sexual o abuso en el sector público, con un total de 61 denuncias relacionadas con este tema. Asimismo, esta infracción representa cerca 30% de los hechos violatorios más denunciados dentro de este derecho.

El segundo hecho violatorio más denunciado es el abuso de autoridad por parte de la policía administrativa con un 22% de las denuncias planteadas.

iii. *Derecho a la protección especial*

El segundo derecho más vulnerado dentro de los derechos individuales es el relacionado con la protección especial con un 12% de las denuncias. A lo interno de este derecho específico existe un comportamiento muy homogéneo de los hechos violatorios.



Del gráfico N° 3 se desprende con mayor claridad el comportamiento de los derechos individuales. Como se mencionó, el derecho más vulnerado, con un 32% de las denuncias es el derecho a la integridad personal, seguido con un 12% por el derecho a la protección especial.

Entre otros derechos vulnerados se encuentran el de libertad de culto, de la privacidad personal, de petición y pronta respuesta, como los más significativos dentro de esta categoría.

c. Estructura de expedientes abiertos

Las investigaciones que realiza la Defensoría de los Habitantes, se consignan bajo la figura de los expedientes. Las investigaciones realizadas van desde quejas individuales que afectan a un habitante en particular hasta casos más complejos que requieren un abordaje integral de la problemática denunciada, obligando en algunas ocasiones a realizar recomendaciones que van más allá de la correcta aplicación de una normativa.

La casuística, investigaciones que versan en general sobre violaciones particulares de derechos, representa la mayor cantidad de los expedientes abiertos. Estos responden, generalmente, a una denuncia puntual.

Existen también otro tipo de investigaciones que la Defensoría abre de oficio⁴², y que normalmente se refieren a la defensa de intereses difusos. Este tipo de investigaciones, usualmente, son de gran impacto nacional y posibilitan en muchas ocasiones realizar recomendaciones sobre problemas de índole estructural o salvaguardar los intereses de los habitantes a nivel general.

La Defensoría realiza otro tipo de intervenciones que no se registran como expedientes pero que requieren de un importante esfuerzo institucional en su solución, entre las que se puede mencionar las comparecencias a las audiencias públicas convocadas por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP). En ellas se participa ya sea por solicitud de grupos organizados o comunidades específicas, como en el caso de aumentos en el transporte público remunerado de personas, o por iniciativa propia, cuando son incrementos que podrían perjudicar a gran parte de la población nacional como los relativos a los combustibles, electricidad, agua y teléfonos, entre otros.

Cuadro
Participación en Audiencias Públicas
Mayo 2004 – Abril 2005

Audiencias durante el año 2004		Audiencias durante el año 2005	
Mayo	6	Enero	9
Junio	6	Febrero	7
Julio	1	Marzo	2
Agosto	3	Abril	5
Septiembre	3		
Octubre	7		

⁴² Es toda investigación que se inicie por iniciativa de la propia institución en virtud del derecho violentado y la población afectada. Estas investigaciones se tramitan con el mismo procedimiento establecido para los expedientes.

Noviembre	5		
Diciembre	1		
TOTAL	32	TOTAL	23
TOTAL GENERAL PERIODO 2004 - 2005		55	

i. Expedientes abiertos por mes

El comportamiento de la apertura mensual de expedientes se muestra en la siguiente tabla:

Cuadro N° 2
Expedientes abiertos por mes
Mayo 2004-abril 2005

Año	Mes	Expedientes Abiertos
2004	Mayo	179
	Junio	174
	Julio	126
	Agosto	169
	Setiembre	152
	Octubre	152
	Noviembre	204
	Diciembre	160
2005	Enero	193
	Febrero	175
	Marzo	210
	Abril	168
Total		2062

Con respecto al período precedente se abrió un 7% más de expedientes; en promedio en el período que va de mayo 2004 a abril 2005, se abrieron alrededor de 172 expedientes por mes, lo cual da casi 9 expedientes por día.

La apertura de cada caso lleva consigo la necesidad de realizar un gran esfuerzo institucional a fin de procurar dar una respuesta pronta y oportuna a las diferentes quejas y consultas que presentan los habitantes. Cada investigación que la Defensoría realiza, independientemente del tipo de denuncia que se trate, pone en evidencia la disconformidad de los y las habitantes con el accionar de las instituciones del sector público. Estas cifras llaman a la reflexión y a la necesidad que como Estado se debe realizar con respecto a los servicios que se le brindan a los habitantes.

ii. Por Entidad

Tal cual lo estipula la ley de la Defensoría de los Habitantes en su artículo primero, la institución es la encargada de "*proteger los derechos e intereses de los habitantes*" como instrumento para que el sector público " se ajuste a la moral, la justicia, la Constitución Política ...". Bajo esa premisa, la mayoría de las consultas y denuncias están relacionadas con el actuar de entes del sector público.

Igual que sucedió en el período, mayo 2003 a abril 2004, las municipalidades nuevamente para este período se ubican como las instituciones más denunciadas con un 358 denuncias (18% del total) dentro de las entidades denunciadas. Un detalle más amplio sobre las municipalidades se presentará luego.

La segunda entidad más denunciada es el Ministerio de Justicia y Gracia con 319 denuncias (15.4%), A lo interno es la Dirección General de Adaptación Social la que presenta la mayor cantidad de denuncias con 70; más del 20% de las denuncias que se presentaron contra este Ministerio.

Igual que en el informe anterior, el Ministerio de Educación Pública es la tercera entidad más denunciada 184 denuncias, con un 9% del total. De estas más de un tercio (36%) corresponden a denuncias relacionadas con violaciones al derecho a la educación.

Si se realizara una agrupación por sectores, la composición cambia, esto debido a que la Caja Costarricense del Seguro Social, los hospitales y el Ministerio de Salud se ubican como la cuarta, quinta y sexta entidades más denunciadas. A nivel global el sector salud⁴³ tuvo 357 denuncias, una menos que las mostradas por las municipalidades en su conjunto.

Dentro de este mismo sector, un análisis más detallado muestra cómo los tres hospitales con más denuncias son el San Juan de Dios (28), el Calderón Guardia (24) y el México (22), los cuales en conjunto reportan más del 64% de las denuncias en contra del sistema hospitalario nacional, alrededor de un 10% más en comparación con el anterior período.

El siguiente gráfico muestra con mayor detalle la estructura de las instituciones denunciadas ante la Defensoría en el período que se evalúa.

Cuadro N° 3
Instituciones más denunciadas
Mayo 2004-abril 2005

ENTIDADES	DENUNCIAS	%
Municipalidades	358	17,6
Ministerio de Justicia y Gracia	319	15,7
Ministerio de Educación Pública	184	9,0
Ministerio de Salud	163	8,0
Caja Costarricense de Seguro Social	132	6,5
Hospitales	115	5,6
Ministerio de Seguridad Pública	101	5,0
Otros	101	5,0
Ministerio de Obras Públicas y Transportes	97	4,8
Corte Suprema de Justicia	61	3,0
Empresas Públicas Financieras (Excluye INS e INVU)	53	2,6
Ministerio de Gobernación y Policía	53	2,6

⁴³ Se incluiría Ministerio de Salud, Caja Costarricense de Seguro Social, Hospitales, Clínicas y Áreas de Salud.

Sin dato	50	2,5
Ministerio de Ambiente y Energía	29	1,4
Instituto Nacional de Seguros	28	1,4
Ministerio de Hacienda	24	1,2
Instituto de Desarrollo Agrario	23	1,1
Patronato Nacional de la Infancia	22	1,1
Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados	17	0,8
Instituto Costarricense de Electricidad	15	0,7
Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo	15	0,7
Ministerio de Trabajo y Seguridad Social	14	0,7
Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos	7	0,3
Comisión Nacional de Asuntos Indígenas	6	0,3
Comisión Nacional de Emergencia	6	0,3
Instituto Mixto de Ayuda Social	6	0,3
Instituto Nacional de Aprendizaje	6	0,3
Universidades Públicas	6	0,3
Registro Civil	5	0,2
Consejo Nacional de Producción	4	0,2
Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial	4	0,2
Instituto Costarricense de Pesca y Acuicultura	4	0,2
Ministerio de Economía	4	0,2
Superintendencia General de Entidades Financieras	4	0,2
TOTAL	2036	100,0

iii. Municipalidades más denunciadas

Como se mencionó en el punto anterior, dentro del espectro de las instituciones del sector público, las más denunciadas han sido las municipalidades. Para simplificar el análisis, las municipalidades con más de 10 denuncias durante el período en cuestión, representan más del 50% de denuncias realizadas ante la institución. Mientras que en el límite inferior, las municipalidades con tres denuncias o menos representan menos del 20% de las mismas. Dentro de este rango se ubican más del 50% de las municipalidades del país. En el siguiente cuadro se presenta el detalle completo de las denuncias por municipalidad.

Gráfico N° 4
Denuncias por municipalidad
1 de Mayo de 2004 – 30 de abril 2005

Municipalidad	N° Denuncias	%
Municipalidad de San José	47	13,13%
Municipalidad de Alajuela	30	8,38%
Municipalidad de Montes de Oca	20	5,59%
Municipalidad de Desamparados	15	4,19%
Municipalidad de Heredia	14	3,91%

Municipalidad de Cartago	14	3,91%
Otras Municipalidades *	14	3,91%
Municipalidad de Tibás	13	3,63%
Municipalidad de Puntarenas	12	3,35%
Municipalidad de La Cruz	10	2,79%
Municipalidad de Alajuelita	10	2,79%
Municipalidad de Santo Domingo	9	2,51%
Municipalidad de Pococí	9	2,51%
Municipalidad de Goicoechea	8	2,23%
Municipalidad de Curridabat	7	1,96%
Municipalidad de Coronado	7	1,96%
Municipalidad de Aserrí	7	1,96%
Municipalidad de San Rafael	6	1,68%
Municipalidad de San Pablo	6	1,68%
Municipalidad de Moravia	6	1,68%
Municipalidad de Escazú	6	1,68%
Municipalidad de Pérez Zeledón	5	1,40%
Municipalidad de Palmares	5	1,40%
Municipalidad de Limón	5	1,40%
Municipalidad de Grecia	5	1,40%
Municipalidad de Sarapiquí	4	1,12%
Municipalidad de Santa Cruz	4	1,12%
Municipalidad de Santa Bárbara	4	1,12%
Municipalidad de Santa Ana	4	1,12%
Municipalidad de Puriscal	4	1,12%
Municipalidad de Paraíso	4	1,12%
Municipalidad de El Guarco	4	1,12%
Municipalidad de Parrita	3	0,84%
Municipalidad de Oreamuno	3	0,84%
Municipalidad de Matina	3	0,84%
Municipalidad de Golfito	3	0,84%
Municipalidad de Buenos Aires	3	0,84%
Municipalidad de Belén	3	0,84%
Municipalidad de Aguirre	3	0,84%
Municipalidad de Acosta	3	0,84%
Municipalidad de Turrialba	2	0,56%
Municipalidad de San Ramón	2	0,56%
Municipalidad de Nicoya	2	0,56%
Municipalidad de Mora	2	0,56%
Municipalidad de Jiménez	2	0,56%
Municipalidad de Garabito	2	0,56%
Municipalidad de Carrillo	2	0,56%
Municipalidad de Atenas	2	0,56%
TOTAL	358	100%

* Se refiere a las municipalidades que tienen dos denuncias o menos.

d. Expedientes cerrados

i. Cerrados por mes

En el período 2004-2005 se cerraron 2393 expedientes, cuyo detalle por mes se presenta en siguiente cuadro:

Cuadro N° 5

**Expedientes cerrados por mes
-1° de mayo del 2004 al 30 de abril del 2005-**

Año	Mes	Expedientes Cerrados
2004	Mayo	268
	Junio	137
	Julio	165
	Agosto	227
	Setiembre	154
	Octubre	161
	Noviembre	253
	Diciembre	228
2005	Enero	144
	Febrero	114
	Marzo	142
	Abril	400
TOTAL		2393

El cierre de expedientes creció con respecto al período anterior. En promedio se cerraron cerca de 200 expedientes por mes, lo cual da un cierre promedio de 10 expedientes diarios. Los meses que muestran un mayor cierre son abril 2005 y mayo 2004. En contraposición los meses que muestran menores cierres de expedientes son febrero (114), junio (137) y marzo (142).

ii. Expedientes Cerrados por Dirección de Defensa

La asignación de las diferentes investigaciones se distribuye entre las direcciones de defensa. Cada asignación, está en concordancia directa con la temática que atiende cada una de las áreas.

Los 2393 expedientes cerrados en el período 2004-2005 se distribuyen por Dirección de Defensa de la siguiente manera:

Cuadro N° 6

**Número de Expedientes cerrados por Area de Defensa
1° de mayo del 2004 al 30 de abril del 2005**

AREA	EXPEDIENTES CERRADOS
Control de Gestión Administrativa	835
Protección Especial	614

Calidad de Vida	497
Defensoría de la Mujer	260
Niñez y Adolescencia	111
Asuntos Económicos	757
TOTAL	2393

La Dirección de Control de Gestión Administrativa cerró casi un 35% del total de expedientes. Con respecto al año anterior, mantuvo el mismo nivel en cuanto al nivel de cierres. La segunda dirección que más expedientes cerró fue Protección Especial con un 25%, mostrando un incremento de un 6% con respecto al período anterior. En términos globales, estas tres direcciones cerraron alrededor del 80% de los expedientes que terminaron su fase de investigación en la institución.

ESTADISTICAS GESTION DEFENSORÍA MAYO 2004 - ABRIL 2005

	Control de Gestión Administrativa	Protección Especial	Calidad De Vida	Niñez y Adolescenci a	Mujer	Asuntos Económicos	Admisibilidad	Oficinas Regionales San Carlos Liberia Limón Brunca				TOTALES
DEFENSA	835	614	497	111	260	76						2393
AUDIENCIAS*						61						61
CONSULTAS							16078	2030	2760	2080	3152	26100
Nota: Son las oposiciones a incrementos tarifarios presentados ante la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos												