



San José, 12 de junio de 2023  
**OFICIO DH-0564-2023**  
AL CONTESTAR REFIERASE A ESTE OFICIO

Recibido en la Secretaría del Directorio  
de la Asamblea Legislativa

R/

Señor  
Rodrigo Arias Sánchez  
Presidente  
Asamblea Legislativa  
Su Despacho

El: 12 JUN. 2023

A las: 11:10 Horas

Recibido por: Margarita Matarrita R.  
*Secretaría del Directorio*

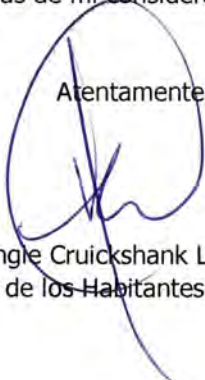
Estimado Señor Presidente:

Nº 23,787

Tengo el agrado de dirigirme a usted para hacerle entrega formal de la versión impresa del Informe Anual de Labores de la Defensoría de los Habitantes de la República, correspondiente al periodo 2022-2023, el cual fue remitido vía correo electrónico el viernes 9 de junio de 2023.

Le reitero mi agradecimiento, con muestras de mi consideración,

A atentamente,

  
Angie Cruickshank Lambert  
Defensora de los Habitantes de la República





# INFORME ANUAL 2022-2023

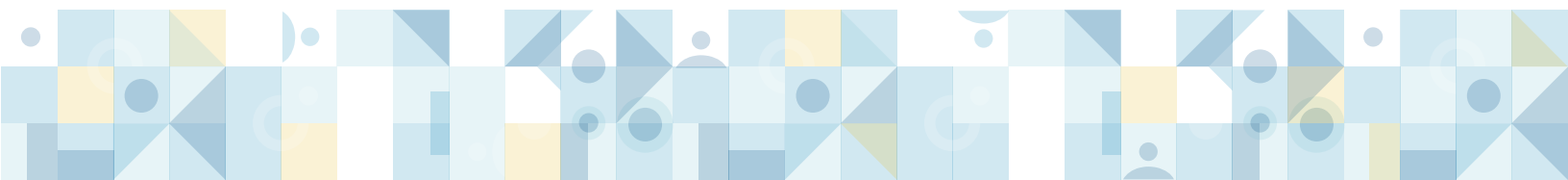




**Informe Anual de Labores  
2022-2023**

**Defensoría de los Habitantes de la República de Costa Rica**

Diseño y portada por Freepik, [www.freepik.com](http://www.freepik.com)



# Índice General



## Presentación

### Capítulo I: Informe de gestión por Direcciones 5

El primer rostro visible de la Defensoría 5

Dirección de Admisibilidad y Atención Inmediata y Dirección de Oficinas Regionales, en ruta hacia su unificación. 5

Delimitación de las funciones delegadas a las direcciones de Admisibilidad y Oficinas Regionales. 7

Logros en defensa de derechos. 10

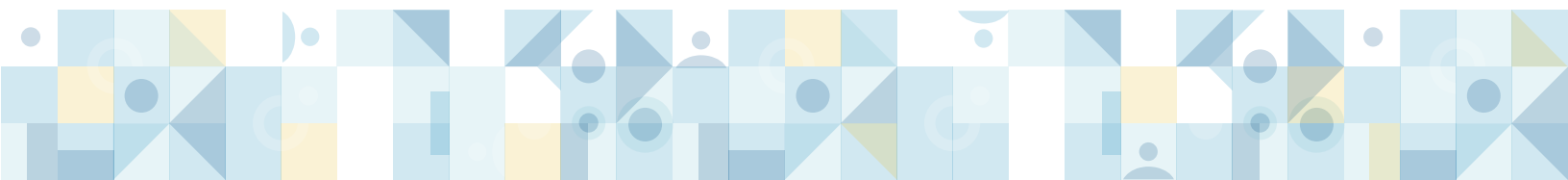
Logros en materia de educación en Derechos Humanos. 12

Principales retos: Acercamiento a las comunidades. 13

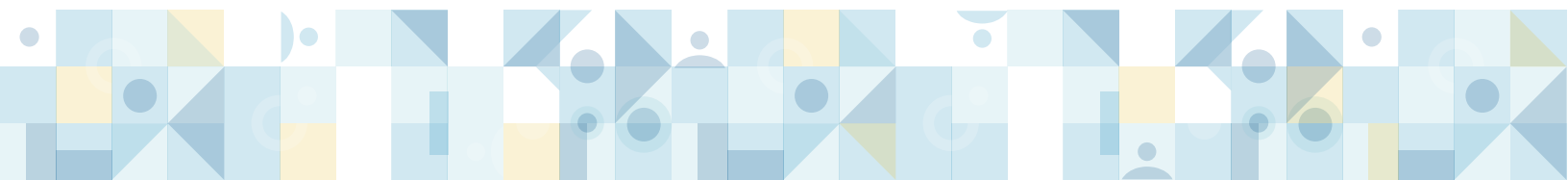
Defensoría de la Mujer. 14

Mujeres privadas de libertad. 14

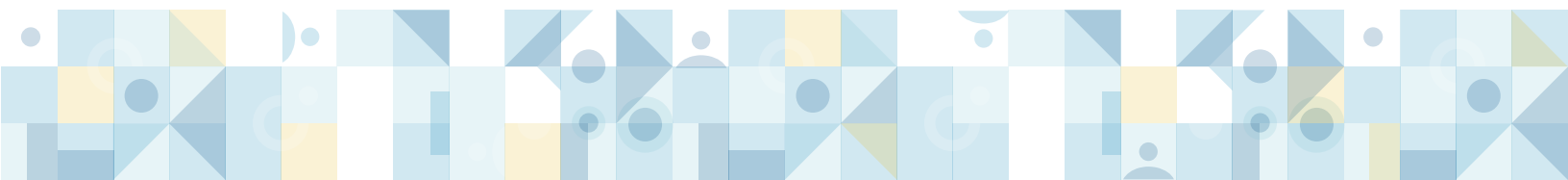
Hostigamiento sexual. 16



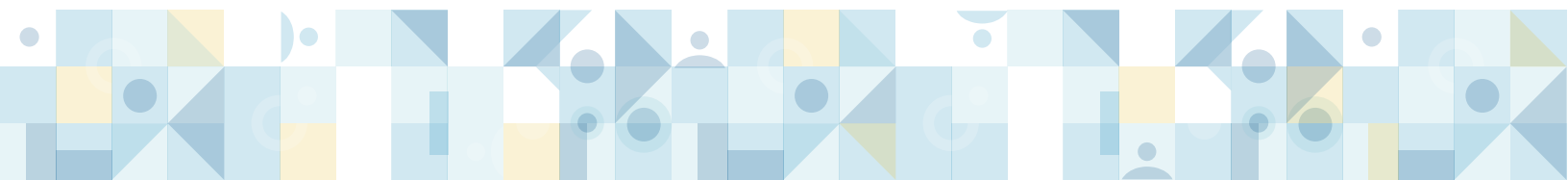
Pensiones Alimentarias.	19
Garantizar los derechos sexuales y reproductivos es asegurar la vida y la salud de las mujeres.	20
Aplicación de la Norma Técnica.	22
Esterilizaciones Quirúrgicas	22
<b>Dirección de Igualdad y No Discriminación.</b>	<b>22</b>
Administración de Justicia.	22
De la vulneración de derechos humanos indispensables para una vida digna en la vejez.	22
Enfrentando los desafíos: El compromiso del Estado Costarricense con los derechos de las Personas con discapacidad.	24
Plan de Recuperación de Territorios Indígenas (RTI): una deuda con la población indígena.	25
La crisis humanitaria migratoria obliga al Estado costarricense a redoblar esfuerzos en la atención y respuesta integral.	26
Orientaciones sexuales e identidades de género	26
Seguridad Ciudadana.	27
Necesidad de emisión de una política criminal integral.	28
Discriminación racial continúa, violenta derechos fundamentales.	28
<b>Dirección de Calidad de Vida.</b>	<b>29</b>
Problemas Estructurales. Tiempos de espera en la CCSS.	29
Salud penitenciaria.	31
Evaluación de la calidad del servicio público de transporte modalidad autobús.	32
Antigüedad de la flota autobusera	32
Monitoreos de procesos a mediano plazo.	33
Observación activa en comisiones.	33
Atención de problemáticas cíclicas o coyunturales	33
Seguimiento a temas relativos al HIV.	34
Denuncias por violación o amenaza a derechos de grupos poblaciones.	34
Abastecimiento de agua potable en La Carpio.	35
Acceso al agua potable en Cipreses de Oreamuno, Cartago.	35
<b>Dirección de Gobernanza Pública.</b>	<b>36</b>
Abordaje de la Gestión del Riesgo sobre la Quebrada Gamboa, ubicada en el cantón de Turrialba	36
Abordaje de la Gestión del Riesgo durante eventos masivos: el caso del Parque Viva.	36
Ley marco para la declaratoria de zona urbana litoral y su régimen de uso y aprovechamiento territorial, Ley N° 9221.	38
Sistema de autogestión del IMAS.	38
IMAS y calificación otorgada para otorgar seguro por cuenta del Estado.	39
Ineficiencia en la prestación de servicios.	40
Dilación de respuesta de las municipalidades sobre obras en rutas cantonales.	41



Participación en comisiones interinstitucionales.	42
<b>Dirección de Estudios Económicos y Desarrollo.</b>	<b>42</b>
Transporte Público y eficiencia en la gestión del órgano competente.	42
Audiencias Públicas convocadas por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.	43
Consultas Públicas.	45
Cobro del derecho de circulación: opacidad y efectos perversos en la determinación de su metodología cálculo.	45
Garantía efectiva del derecho humano al trabajo y al desarrollo: arquitectura de las políticas públicas para potenciar el empleo, la empleabilidad y el trabajo decente en Costa Rica.	48
Derecho a una jubilación con una pensión digna. ROPC: información accesible y oportuna en momentos de incertidumbre.	52
<b>Dirección de Niñez, Adolescencia y Juventud.</b>	<b>54</b>
Recortes de presupuesto en los programas sociales.	54
Seguimiento a la aplicación de la Ley para prevenir la revictimización y garantizar los derechos de las personas menores de edad en el sistema educativo costarricense N° 9999”	56
Racismo por uso de peinado de la cultura afrodescendiente en un centro educativo.	57
Detención arbitraria de persona menor de edad afrodescendiente.	60
Las juventudes y la seguridad humana	61
<b>Dirección de Asuntos Laborales.</b>	<b>61</b>
Retrasos en solicitudes de pensiones IVM-CCSS, así como en las resoluciones de los recursos de apelación por parte de la Comisión de Apelaciones de la CCSS.	61
Persisten los retrasos para el pago de incentivos salariales a las personas docentes del MEP.	62
Acoso laboral y la urgencia de una ley que lo regule.	63
Deducciones automáticas a las pensiones recibidas por personas jubiladas	64
Ley Marco de Empleo Público.	65
Otras temáticas identificadas para abordaje a futuro.	66
<b>Instituto de Educación en Derechos Humanos.</b>	<b>66</b>
Actividades dirigidas a funcionarios públicos.	67
Actividades dirigidas a grupos en condición de vulnerabilidad y población en general.	70
<b>Dirección de Asuntos Jurídicos.</b>	<b>72</b>
Jurisdicción Constitucional.	72
Jurisdicción Contencioso Administrativa	75
Jurisdicción Laboral	75
Jurisdicción Penal	76
Jurisdicción De Tránsito	76



Ámbito De La Contratación Administrativa.	76
Ámbito De Asesoría Técnico Jurídica.	77
<b>Planificación y Desarrollo Institucional</b>	<b>77</b>
Proceso de Planificación Institucional.	77
Revisión y rediseño de procesos y desarrollo organizacional:	78
Fortalecimiento y modernización de la estructura organizacional:	78
<b>Dirección Administrativa – Financiera.</b>	<b>79</b>
<b>Mecanismo Nacional de Supervisión de la Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (MNSCDPD).</b>	<b>82</b>
Capacitación a funcionario público:	82
Capacitación a organizaciones no gubernamentales:	82
Distribución del Boletín Dis-Capacidad en Acción.	83
Defensa de Derechos Humanos.	83
<b>INICIATIVAS EN ASUNTOS INTERNACIONALES Y COOPERACIÓN</b>	<b>83</b>
Propuesta de creación del Grupo de Trabajo sobre Derechos de las Personas Afrodescendientes (RINDHCA)	83
INFORMES TEMÁTICOS	84
<b>Capítulo II: Estado de Situación</b>	<b>87</b>
Presupuesto Institucional Insuficiente.	87
Plazas Vacantes.	89
Clima Organizacional.	90
Debilitamiento en la regionalización de los servicios de la defensoría.	91
Debilitamiento de las funciones de Promoción y Divulgación de Derechos.	92
Implementación de una Política de Rotación de Personal Injustificada.	93
Constante Recargo de funciones para asumir puestos de Gerencia.	93
Sobre la unidad de Planificación y Desarrollo Institucional	94
Comunicación institucional externa debilitada.	96
Sobre la Dirección de Asuntos Jurídicos.	96
Debilitamiento en el Abordaje de Temas Estratégicos.	98
Un Año sin Índice de Transparencia Institucional.	100



Capítulo III: Orientaciones Estratégicas para el Período 2023–2027	101
--	-----

Orientación Estratégica 1	102
---------------------------	-----

Orientación Estratégica 2	103
---------------------------	-----

## **Anexos**

Anexo 1: Ejecución Presupuestaria 2018–2023	107
---	-----

Anexo 2: Listado de Plazas	115
----------------------------	-----

Anexo 3: Estadísticas Institucionales	119
---------------------------------------	-----





Equipo Defensoría de los Habitantes, Sede Central y Oficinas Regionales



## Presentación

“La unidad es nuestra mayor fortaleza; cuando nos unimos en armonía y dejamos de lado nuestras diferencias, podemos superar cualquier desafío y construir un futuro próspero para todos”

Martin Luther King Jr.

La Defensoría de los Habitantes de la República en atención a su mandato, presenta una vez más, el informe anual de rendición de cuentas y transparencia de su gestión dentro del marco de la legalidad y en el amplio campo de los Derechos Humanos, como documento de diagnóstico nacional sobre la materia y con una visión de cambio ante una institución que se debe renovar frente a los grandes desafíos que la sociedad costarricense enfrenta en materia de Derechos Fundamentales.

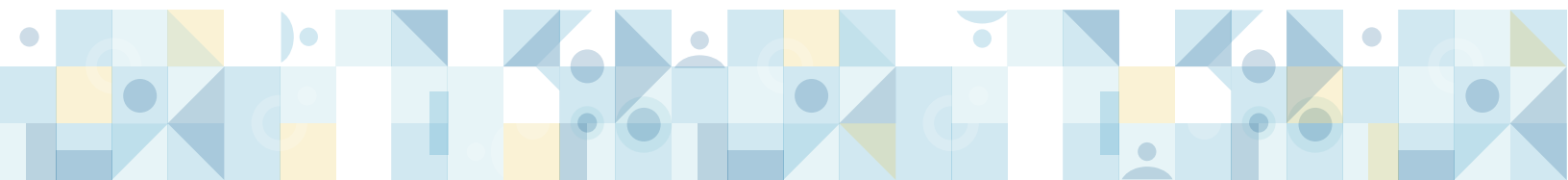
Es un informe que se impregna de celebración dado el Aniversario 30 de la Institución, así como el 75 Aniversario de la Declaración Universal de Derechos Humanos, lo cual nos exige ser perseverantes, oportunos y efectivos en su defensa y promoción. Si bien hemos sido testigos de tiempos convulsos y críticos sobre el actuar de la Institución Nacional de Derechos Humanos, esto me llena de ímpetu, de dinamismo y fuerza para denunciar, proponer, prevenir y fortalecer un trabajo intersectorial y de incidencia ante el desconocimiento, la intolerancia y la falta de solidaridad que persiste en el campo de los Derechos Humanos en época post pandémica y luego de un año de gestión de un nuevo gobierno. Ante estos cambios, debe la Defensoría de los Habitantes continuar siendo la voz de todas y todos, con especial impacto en el mejoramiento de la calidad de vida de personas individuales y comunidades.

La estructura del presente informe está constituida por un Capítulo I que corresponde a la gestión de las diferentes unidades institucionales, en el cual se desarrollan las labores administrativas, de planificación, así como de defensa y promoción de derechos realizadas de julio 2022 a mayo 2023. Tratándose de las acciones/procesos de defensa de Derechos Humanos realizados, se hace una referencia de los principales logros, hallazgos y pendientes en las diferentes temáticas abordadas durante dicho período, sea con ocasión de denuncias recibidas o intervenciones de oficio promovidas por la institución, las cuales fueron objeto de investigación, giro de recomendaciones y realización de acciones de seguimiento.

Posteriormente se ubica un Capítulo II, en el cual se incorporan los principales hallazgos medulares que he identificado a partir de mi llegada a la Institución y que han generado impacto en la incidencia y efectividad de la intervención institucional. Se refiere al tema de limitaciones presupuestarias, plazas vacantes y requerimientos de personal, clima organizacional, debilitamiento en la regionalización de los servicios ofrecidos, entre otros. La información compartida en este apartado es fundamental en aras de promover mejoras con miras a fortalecer la institucionalidad costarricense en materia de promoción y defensa de Derechos Fundamentales y considerando que se está ante una etapa de transición de frente a tiempos de cambio para su fortalecimiento.

Y por último se incorpora un Capítulo III, en el cual se exponen las principales orientaciones estratégicas que guiarán el quehacer institucional de la Defensoría de los Habitantes durante mi periodo de nombramiento como Defensora de los Habitantes de la República de Costa Rica, del 02 de marzo del 2023 al 01 de marzo del 2027. Se establece una primera orientación estratégica enfocada al fortalecimiento orgánico-administrativo de la Defensoría para su desempeño como órgano encargado de proteger los derechos y los intereses de los habitantes y un segundo objetivo estratégico que busca fortalecer la incidencia nacional e internacional como Institución Nacional de Derechos Humanos, cada uno de ellos con sus respectivas actividades.

En este apartado se hace énfasis en la Planificación Estratégica de corto plazo, en concordancia con el horizonte temporal de mi nombramiento hecho por el Poder Legislativo y vinculado con los objetivos institucionales de mediano plazo que serán construidos participativamente en los próximos meses con las personas funcionarias y otros actores sociales e institucionales.



La propuesta se visualiza como una ruta de trabajo en el campo de los Derechos Humanos, la cual a partir de las constataciones existentes al día de hoy, promoverá el fortalecimiento de la Institucional Nacional de Derechos Humanos, la identificación de herramientas de trabajo en la promoción y defensa de los Derechos Humanos que sean efectivas y oportunas, el trabajo coordinado intersectorial y donde la voz de las y los habitantes dará tono especial al actuar institucional.

**El Observatorio Nacional de Derechos Humanos (ONADH)** es una iniciativa ampliamente relacionada con las aspiraciones contenidas en los **Principios de París** ya que facultan en su artículo N°3 a las INDH a elaborar informes sobre la situación nacional en materia de Derechos Humanos, colaborar en la elaboración de programas de enseñanza y en investigación y trabajar en su promoción y protección.

De igual manera, en cuanto a las modalidades de funcionamiento de las INDH, habilita el establecimiento de grupos de trabajo y de relaciones con organizaciones no gubernamentales que se ocupan de esta tarea.

En ese sentido, el ONADH pretende ser una herramienta para desplegar diversas funciones de la DHR como INDH. Es importante señalar que su diseño y puesta en marcha se realizará con las capacidades instaladas disponibles, aunado a los aportes provenientes de convenios de cooperación interinstitucional relevantes, por lo que no implicará erogaciones adicionales de ningún tipo a la institución.

**El Índice sobre la incidencia de la Magistratura de Influencia en el cumplimiento de los Derechos Humanos (INMI-DH)** se propone para modificar el desconocimiento relativo del impacto de la función contralora sobre las actuaciones u omisiones de la Administración Pública en su conjunto. En aras de visibilizar dicha función y de fortalecer la rendición de cuentas y la transparencia frente a las personas habitantes es que el INMI-DH puede colaborar no solo en el conocimiento de los órganos y entes que presentan mayores incumplimientos relacionados con los Derechos Humanos sino en la determinación del nivel de cumplimiento de las recomendaciones técnicas de la DHR.

**Colaboración en el Sistema Nacional de Contralorías de Servicios que lidera el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN)**, respetando las competencias que le son propias a dicho sistema y a su ente rector, se concibe un rol de colaboración por parte de la DHR ya que el fin común del sector público es el mandato constitucional de procurar el mayor bienestar a todas las personas que habitan el país.

**Seguimiento a la presentación de informes técnicos sobre el estado de situación de los Derechos Humanos en Costa Rica** ante el Sistema Universal de Protección de Derechos Humanos responde a la obligatoriedad de dar a conocer el estado de situación sobre la materia de forma permanente.

Nuestro país ha asumido múltiples compromisos asociados a la ratificación de diversos instrumentos de Derecho Internacional tanto de carácter vinculante (Tratados Internacionales) como no vinculante (Declaraciones, Pactos, Cartas, entre otras) y dar

cuenta de ellos se constituye en un imperativo para Costa Rica como país promotor de los Derechos Humanos a nivel global.

En ese sentido, será fundamental el proceso de preparación institucional y articulación con organizaciones de la sociedad civil para la presentación del informe denominado Examen Periódico Universal (2024) que realiza el Consejo de Derechos Humanos de la Organización de Naciones Unidas (ONU) en relación al trabajo de la INDH respecto a poblaciones prioritarias como Personas con Discapacidad, Afrodescendientes, Colectivos de Mujeres, Poblaciones indígenas, Población con VIH, Poblaciones LGBTIQ+ y Poblaciones Migrantes, Personas Menores de Edad y Personas Adultas Mayores, entre otras.

En suma, la Defensoría de los Habitantes se encuentra en un momento crucial de su historia institucional. La protección efectiva de los derechos y los intereses de los habitantes así como velar por el adecuado funcionamiento del sector público conforme a la moral, la justicia, la Constitución Política, las leyes, los convenios, los tratados, los pactos suscritos por el Gobierno y los principios generales del Derecho son tareas directamente vinculadas al Estado Social de Derecho y es de vital importancia para la sostenibilidad del régimen democrático de nuestro país.

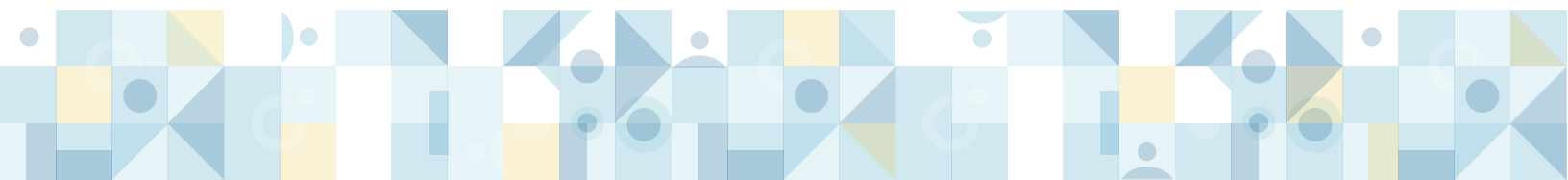
Fortalecer y modernizar la Defensoría de los Habitantes, como Institución Nacional de Derechos Humanos y como instancia de control de legalidad sobre las actuaciones de las autoridades públicas, permitirá; entre otros aspectos, verificar que en las decisiones y en la emisión de políticas públicas que adopte el Estado, existe un debido apego a la técnica y la ciencia; tal y como lo requieren los artículos 11 y 16 de la Ley General de la Administración Pública así como las consideraciones del enfoque basado en los derechos humanos.

Finalmente, este documento constituye una ruta de trabajo para la promoción y defensa de los Derechos Humanos, para la coordinación interinstitucional e intersectorial, para el logro de mayor independencia administrativa, presupuestaria y funcional y principalmente para la visibilización de las múltiples voces y sectores de Costa Rica.

En el devenir de los primeros treinta años de vida institucional se reconocen múltiples y significativos aportes de la DHR a la sociedad costarricense en su conjunto, que justifican no sólo su importancia dentro de la institucionalidad pública sino también la necesidad de modernizar su funcionamiento y de robustecer sus capacidades de cara al futuro.

Este es el compromiso asumido para la construcción de una Defensoría de los Habitantes robusta, eficaz, transparente, participativa y pluralista, al tenor de los principales instrumentos de Derecho Internacional y del ordenamiento jurídico nacional.

San José, junio 2023.







Fotografía: Aldo Izquierdo - Agricultores Alajuelita  
Concurso de Fotografía digital sobre Derechos Humanos, 2016

# CAPÍTULO 1

## Informe de gestión por Dirección



# Capítulo I

## Informe de gestión por Áreas Temáticas de Defensa



### El primer rostro visible de la Defensoría:

#### Dirección de Admisibilidad y Atención Inmediata y Dirección de Oficinas Regionales, en ruta hacia su unificación.

La función primaria de las direcciones de Admisibilidad y Atención Inmediata y de Oficinas Regionales es el registro, la valoración inicial, la admisión e inadmisión, la atención inmediata, la orientación y la gestión informal de las consultas, quejas y denuncias ante las que se solicita la intervención de la Defensoría de los Habitantes en todo el territorio nacional y a través de múltiples medios: presencial, vía telefónica, correo electrónico, formulario web, entre otras.

Para el año 2022, alrededor del 84% de las consultas institucionales fueron atendidas por estas direcciones y cerca del 16% se trasladaron para trámite de las direcciones de defensa, lo cual es un indicador de la trascendencia de su gestión en la construcción de la imagen, confianza y legitimidad de la Defensoría como Institución Nacional de Derechos Humanos (INDH).

A partir del proceso de diálogo e implementación de acciones conjuntas en materia de homologación de procesos y criterios de trámite, se garantiza la prestación del servicio respetando los elementos distintivos de las condiciones propias de la población que se atiende según las particularidades y factores condicionantes de cada región.

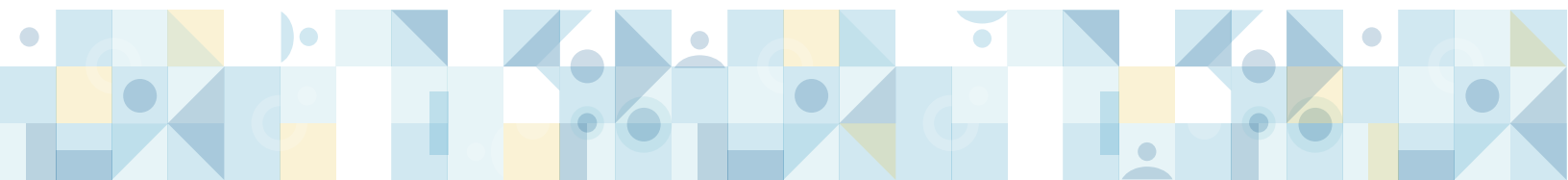
Con respecto a los criterios de admisión y trámite de asuntos, la labor conjunta de ambas direcciones se visualizó en la valoración e implementación de acciones para definir su gestión junto con las direcciones de defensa competentes, tratándose de temáticas novedosas, tales como los casos relacionados con las afectaciones por los ciberataques que sufrieron varias instituciones públicas, el irrespeto al salario mínimo de los trabajadores en el sector público, las deducciones de planilla aplicadas a los salarios de miles de trabajadores del Ministerio de Educación Pública (MEP) sin su conocimiento o consentimiento, inconformidades relativas a los aumentos en el monto del cobro del marchamo 2023, rebajas significativas en los rendimientos de los planes de pensión complementarios, entre otros temas. Además, se destaca el aporte de ambas direcciones en el proceso de revisión, reformulación, socialización e implementación de la nueva Tipología Institucional de Derechos (herramienta institucional de clasificación de los asuntos que se atienden según los derechos fundamentales e indicadores de vulneración que les caracterizan), a través de procesos de retroalimentación y comunicación asertiva constante.

Dados los resultados positivos del trabajo colaborativo ejecutado por ambas direcciones y, como consecuencia, de los esfuerzos por mantener una gestión homologada y estandarizada, actualmente se gesta el proceso para su integración, constituyéndose en una de las primeras acciones ejecutadas por la nueva administración, para revisar, proponer y llevar a cabo las reformas necesarias dentro de la estructura organizativa y funcional de la Defensoría con la finalidad de optimizar los recursos como parte de la mejora continua que exige una gestión enfocada al valor público, a la mejora del servicio público brindado.

Esta iniciativa, finalmente se publicó en el Diario Oficial La Gaceta el Acuerdo N° DH-A-2604-2023, mediante el cual se integran la Dirección de Admisibilidad y Atención Inmediata y la Dirección de Oficinas Regionales, creándose la nueva Dirección de Admisión y Defensa Sumaria.

El sustento técnico de este Acuerdo proviene de un informe emitido por la Unidad de Planificación Institucional, denominado "Propuestas para el fortalecimiento del proceso de admisión y del modelo de regionalización institucional", en el cual se planteó un escenario óptimo que implicaba justamente la unificación de ambas Direcciones y la creación de una nueva Dirección, que sería la responsable del proceso de admisión de forma integral a nivel institucional, para asegurar la estandarización y fortalecimiento.

Estos cambios implicaron la modificación del Estatuto Autónomo de Organización (EAO), para contemplar la definición e integración de la Dirección de Admisión y Defensa Sumaria y sus funciones, en aras de garantizar la estandarización del proceso de admisión conforme los lineamientos institucionales previamente establecidos, y así agilizar los procesos de trabajo y la simplificación de los trámites en la fase de admisión. Asimismo, se dispone que la Dirección de Admisión y Defensa Sumaria estará integrada por las siguientes Oficinas Regionales: Central, Huetar Caribe, Brunca, Chorotega, Huetar Norte y Pacífico Central.



## Delimitación de las funciones delegadas a las direcciones de Admisibilidad y Oficinas Regionales.

Para el año 2022 hubo un total de 30348 registros de intervención de la institución (RI), siendo que el 58% fueron recibidos en Oficinas Centrales y el 42% en las Oficinas Regionales. Cabe destacar que 11038 registros (36%) fueron clasificados como de naturaleza privada por lo que la Defensoría no poseía competencia legal para intervenir.

No obstante lo anterior, se realizaron procesos de orientación para coadyuvar con las personas habitantes en la clarificación de sus inquietudes. El detalle de los registros de intervención según oficina receptora se presenta a continuación

**Cuadro 1.1** Registros de Intervención distribuidas por oficina receptora durante el año.

OFICINA RECEPTORA	2022
Oficinas Centrales - San José	17538
Oficina Regional Brunca	4596
Oficina Regional Huetar Norte	4488
Oficina Regional Chorotega	1657
Oficina Regional Pacífico Central	1035
Oficina Regional Atlántica	1008
Dirección de Regionales	26
<b>Total general</b>	<b>30348</b>

**Fuente:** Sistema de Gestión Documental SOL. Datos proporcionados por el Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional. Abril, 2023.

Las estadísticas institucionales dan cuenta entonces del relativo desconocimiento sobre el quehacer de la Defensoría y de sus instancias internas, entre ellas las direcciones de Admisibilidad y de Oficinas Regionales.

Respecto a la tipología general de derechos, los Ri muestran mayor frecuencia relativa de afectaciones al Derecho a la Salud (17,25%) y el Derecho a la eficiencia en la prestación de servicios públicos ofrecidos a la población (15,40%).



**Cuadro 1.2** Derechos denunciados con mayor frecuencia durante el año.

<b>DERECHO ESPECÍFICO</b>	<b>2022</b>
Privado	11038
Derecho a la Salud	5232
Derecho a la Eficiencia en la Prestación de los Servicios Públicos	4677
Derecho a la Seguridad Social	1814
Derecho a la Integridad Personal	1130
Otros Derechos	6457
<b>Total general</b>	<b>30348</b>

**Fuente:** Sistema de Gestión Documental SOL. Datos proporcionados por el Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional. Abril, 2023.

La inconformidad de inquilinos con el propietario del inmueble, afectaciones a derechos del consumidor, requerimientos de abogados, representación en procesos judiciales, solicitud de eliminación de deudas pendientes con la CCSS o realización de gestiones personales ante el IMAS son ejemplos de la diversidad de asuntos que diariamente atienden estas direcciones y que se encuentran fuera de la competencia de la Defensoría; casos en los cuales si bien son inadmitidos se brinda una orientación en amplitud de temáticas a la persona para que acuda ante las instancias competentes.

Lo anterior señala la necesidad de realizar esfuerzos permanentes para informar los alcances y limitaciones de actuación de la institución, por lo tanto, dentro del proceso mismo de atención y registro se adoptan acciones tendentes a contribuir para que las personas habitantes conozcan realmente acerca de los casos que puede tramitar la institución y sobre los que, por disposiciones normativas específicas, no es posible hacerlo.

Sobre la modalidad de recepción de RI se tiene:

**Cuadro 1.3** Distribución de los registros de intervención por forma de recepción durante el año.

<b>FORMA DE RECEPCIÓN</b>	<b>2022</b>
Teléfono	13306
Personal	8553
Formulario Web	4418
Correo Electrónico	1107
Carta	526
De Oficio	20
Fax	17
WhatsApp	10
En blanco	2391
<b>Total general</b>	<b>30348</b>

**Fuente:** Sistema de Gestión Documental SOL. Datos proporcionados por el Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional. Abril, 2023.

Importante acotar que, aunque existan cientos o miles de casos con temáticas semejantes, la atención no siempre es la misma, no es posible aplicar “machotes” para brindar asesorías o respuestas idénticas a cada habitante, pues aunque se debe cumplir con criterios y lineamientos generales, en una importante medida el medio a través del cual la persona planteó el asunto, su lugar de residencia, edad y nivel educativo deben ser considerados por las y los profesionales de Admisibilidad en el abordaje de cada caso, a fin de ajustar la orientación para que sea efectiva y de incidencia en la solución del asunto analizado.

En ese sentido, es de vital importancia tener claridad del amplio campo de acción del actuar institucional de conformidad con el artículo el artículo 1 de la Ley N° 7319 además así reconocido por los Principios Relativos al Estatuto y Funcionamiento de las Instituciones Nacionales de Protección y Promoción de los Derechos Humanos –conocidos como Principios de París–. Siendo oportuno además aclarar que de conformidad con el artículo 14 de la supracitada ley, la institución no puede asumir o sustituir las tareas que han sido conferidas por ley a otra institución, así que no puede actuar en asuntos que ya cuentan con sentencia o que se encuentran en sede judicial o que simultáneamente fueron planteados ante los Tribunales de Justicia, ni en asuntos de materia electoral que competen ser atendidos por el Tribunal Supremo de Elecciones.

También la Ley N° 7319 establece condiciones en cuanto a que los asuntos sometidos a su conocimiento deben haber tenido lugar dentro del último año y corresponder a una situación dentro del territorio nacional. Esta disposición está sujeta a algunas excepciones e interpretaciones, por lo que cada caso debe ser valorado minuciosamente para evitar que se dictamine una denegatoria de intervención cuando sí existía un margen de actuación.

En el caso de las empresas de naturaleza privada que brindan servicio o bienes de interés público –dentro del alcance del Derecho Público– existe la posibilidad de que bajo determinadas circunstancias sea posible para la Defensoría intervenir en procura de la defensa de los derechos de las y los habitantes. Un ejemplo de ello es el trámite realizado por cooperativas o bancos privados en el marco del proceso de gestión de bonos de viviendas de interés social.

No obstante lo anterior, debe recordarse que las actividades desarrolladas por instituciones de naturaleza pública o que administran recursos públicos no pueden ser intervenidas ni investigadas si el fondo del asunto refiere a asuntos regulados por el Derecho Privado. Un ejemplo de ello es la materia crediticia de bancos estatales.

En suma, la labor desarrollada por las direcciones enunciadas ha trascendido en la práctica el requerimiento normativo vigente y las situaciones expuestas por las personas habitantes han requerido un acompañamiento institucional más amplio y diverso. La institución, en ese sentido, procura facilitar las gestiones de consulta con simplificación de formalidades para la intervención de la institución con el debido resguardo de la confidencialidad de los datos sensibles o confidenciales de la persona denunciante o víctima, al tiempo que se hacen intervenciones de oficio ante situaciones o hechos que vulneran los derechos o intereses de una persona o un colectivo.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Todo esto igualmente desarrollado en la Ley n.º 7319 y el Reglamento a la Ley, –Decreto Ejecutivo n.º 22266–J de 15 de junio de 1993–.

## Logros en defensa de derechos.

Como “Intervención Informal” se atendieron un importante cúmulo de quejas y denuncias que involucran al Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS), a la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) y al Centro de Atención Institucional Jorge Arturo Montero Castro (CAI JAMC), entidades con las que se relaciona cerca del 24% del total de los asuntos planteados ante la Defensoría de los Habitantes durante el año 2022.

**Cuadro 1.4** Distribución de los registros de intervención por forma de recepción durante el año.

ENTIDADES	2022
PRIVADO	9227
Instituto Mixto de Ayuda Social	3123
Caja Costarricense de Seguro Social	2518
Centro de Atención Institucional Jorge Arturo Montero Castro	1507
Ministerio de Educación Pública	1078
Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados	924
Otros	11971
<b>Total general</b>	<b>30348</b>

**Fuente:** Sistema de Gestión Documental SOL. Datos proporcionados por el Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional. Abril, 2023.

Ante problemas de acceso, dilación e insuficiencia presupuestaria para obtener ayudas económicas de parte del IMAS, se han desarrollado estrategias para el acercamiento con las Unidades Locales de Desarrollo (ULDS) en cada región, con las autoridades gerenciales y con las Contralorías de Servicios para mantener canales de comunicación fluidos que faciliten la obtención de respuesta oportuna a las intervenciones institucionales.

Sobre los asuntos que involucran a la CCSS, existe variedad de temas como los relativos a valoraciones socioeconómicas para el acceso a seguro por cuenta del Estado o una pensión del Régimen No Contributivo, acceso e inconformidades con los servicios de la salud, entre otros.

Tratándose de los casos planteados por las personas privadas de libertad ubicadas en el CAI JAMC, refieren a limitaciones o irregularidades en la prestación de los servicios de salud, propiamente en el área médica del CAI o bien, en las coordinaciones con los centros hospitalarios de la CCSS. En todos los casos, el norte de la intervención institucional es alertar ante las circunstancias particulares de la persona habitante involucrada, cuyo derecho a una debida y oportuna atención y respuesta se ha visto violentado por la inacción o dilación de las entidades públicas.

A fin de ejemplificar los resultados de la buena coordinación y comunicación con estas instituciones, se presenta el caso<sup>2</sup> atendido por la Oficina Regional Brunca, relativo a la necesidad de una mujer quien indicaba vivir en condición de pobreza extrema y que requería atención médica urgente en la Clínica de Mamas del Hospital Escalante Pradilla, pero con

<sup>2</sup> Defensoría de los Habitantes expediente N° 383095-2022-RI

problemas en su seguro de salud, por lo que contrató un seguro voluntario que igual no podía pagar por la difícil situación económica en que vive. Para su atención se efectuaron gestiones informales ante la Dirección Médica y Unidad de Validación de Derechos del Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla, además, ante la ULDS del IMAS y ante la Administración del Área de Salud de la CCSS en San Isidro de El General. Resultado de esas gestiones, se lograron resultados positivos en favor del habitante tales como reprogramación de su cita para resolver la situación del seguro, se actualizó su ficha de información social en la ULDS IMAS y de parte de la Administración del Área de Salud de la CCSS en Pérez Zeledón se le brindó atención para obtener el seguro por cuenta del Estado.

Asimismo, por medio de una Alerta Temprana, se elevó a las autoridades competentes la problemática identificada en el CAI Calle Real (CAI de Liberia),<sup>3</sup> relativa a la insuficiencia de personal para la atención médica de la población privada de libertad durante la época de fin y principio de año (2022-2023). Igualmente, a través de una intervención de oficio se ejecutaron las primeras indagatorias sobre la problemática que se identificó en el Hospital La Anexión acerca de la plétora de pacientes hospitalizados y sin hospitalizar, pendientes de intervenciones quirúrgicas, a causa de las limitaciones en el equipo humano y material del servicio de Anestesia.<sup>4</sup>

Es oportuno destacar, la labor que realiza la doctora a cargo del Área Médica del Centro de Atención Institucional Marcus Garvey Sandoval, entidad que reporta un número bajo de quejas relativas a la prestación de los servicios de salud, lo que se considera es resultado del modelo de gestión que implementa la funcionaria, motivo por el cual la Oficina Regional Atlántica de la Defensoría la propuso como candidata para el Premio Aportes al Mejoramiento de la Calidad de Vida en la edición 2022 para la categoría de persona física, resultando ganadora en conjunto con otra persona. Una de las particularidades de este modelo de gestión es que, en lugar de ser la Defensoría la que por medio de las quejas de los habitantes pida cuentas al área médica del CAI, es la doctora quien reporta a la Defensoría los problemas estructurales que se presentan en el centro y que pueden afectar la salud de las personas privadas de libertad, tales como cuando se han presentado problemas con el suministro de medicamentos (por circunstancias ajenas al centro), propiciando un mejoramiento de las condiciones de salud de la población privada de libertad en este CAI.

Aclarar que la mayoría de las falencias u oportunidades de mejora que se presentan en cada caso puntual en el que se interviene, son expresión o reflejo de problemáticas estructurales cuyo abordaje supera las competencias de las direcciones de Admisibilidad y de Oficinas Regionales, por lo que varios de los temas requieren ser atendidos desde investigaciones estructurales que extrapolen los efectos de la incidencia que se logra en casos específicos.

3 Documentada en expediente n.º 406062-2022-RI.

4 Documentado en expediente n.º 406062-2022-RI.

## Logros en materia de educación en Derechos Humanos.

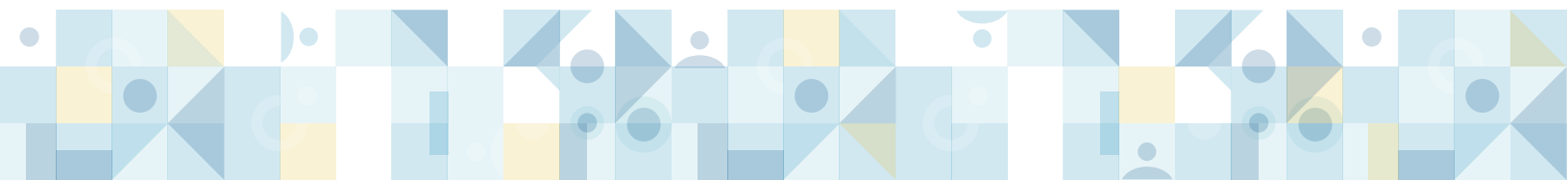
A la Defensoría se le ha concedido el deber de promover y divulgar los Derechos Humanos desde las direcciones de Admisibilidad y de Oficinas Regionales, en función de lo cual, desde que abrió sus puertas hace casi 30 años, ha desarrollado innumerables proyectos y programas en cooperación con otras entidades, públicas y privadas, nacionales e internacionales, con los que se ha promovido, difundido y educado a las y los habitantes sobre sus derechos y deberes.

Las acciones que se han ejecutado para cumplir con esta función parten de la convicción de que las personas deben ser las primeras defensoras de sus derechos, para lo cual necesitan conocerlos, así como los medios, mecanismos, procedimientos y condiciones para ejercerlos, reclamarlos y condenar su irrespeto, en una sola expresión: ejercicio pleno de una ciudadanía activa.

Una particularidad que caracteriza a prácticamente la totalidad de los asuntos que se plantean ante la Defensoría de los Habitantes, sin importar la materia, entidad o sector específico de que se trate, es que subyace en mayor o menor medida un maltrato en la prestación del servicio, el cual gira alrededor de acciones como la falta de respuesta, agresiones verbales o físicas, atención deficiente, represalias por denuncias, inacción o letargo, abuso de autoridad, tráfico de influencias y discriminación. Esta condición motiva y obliga a desarrollar todas las acciones posibles en materia de educación, promoción y divulgación de derechos, ya que ese conocimiento se transforma en una herramienta fundamental para que las personas puedan evitar o disminuir la posibilidad de ser víctimas de tales tratos.

Con el apoyo de personal del Instituto de Educación en Derechos Humanos (IEDDHH), se desarrollaron múltiples actividades de capacitación y promoción derechos humanos, así como de divulgación del ser y quehacer institucional, al tiempo que se trabajó en la elaboración de material audiovisual para una mayor difusión entre toda la población de lo que es y hace la Defensoría de los Habitantes. Por ejemplo, la Dirección de Admisibilidad, mediante coordinaciones con la Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad (DINADECO) y el Ministerio de Educación Pública, llevó a cabo nueve actividades de capacitación en dicha materia, así como material audiovisual a ser distribuido inicialmente con las asociaciones de desarrollo de todo el país. Asimismo, se trabajó con funcionariado público, miembros del Sistema Nacional de Facilitadores Judiciales, sociedad civil, sectores productivos privados, población vulnerable (personas con discapacidad) en las comunidades de Guanacaste, Puriscal, Turrialba, Limón; funcionarios públicos y población en general y organizaciones de la sociedad civil en Upala y Los Chiles; poblaciones indígenas Ngöbes de Sixaola, público en general de la región integrantes de la Red Interinstitucional de Atención Integral al Indígena Transfronterizo Penshurt y Cahuita, líderes, grupos organizados y poblaciones en condición de vulnerabilidad (especialmente personas mayores) en distintas comunidades de Coto Brus, Pérez Zeledón, Golfito y Corredores, entre otras.<sup>5</sup>

<sup>5</sup> En total las Oficinas Regionales desarrollaron 26 talleres impartidos a líderes, grupos organizados y poblaciones en situación de vulnerabilidad, así como 18 actividades de promoción y divulgación dirigidas a público en general, lo cual comprende un total de 44 actividades de educación en derechos humanos.



Se continúa la participación en la Red para la Prevención y Atención de la Violencia Intrafamiliar (Red VIF) de la zona Norte, en la cual participa personal de la Oficina Regional Huetar Norte con actividades diversas de capacitación y sensibilización especialmente para población privada de libertad del CAI Nelson Mandela. Por su parte la Oficina Regional Atlántica mantiene su participación en la Red Ngöbe en cuyo aporte se resalta la concreción del trámite de naturalización de la primera persona indígena Ngöbe como costarricense, con la consecuente entrega de su cédula de identidad, al tiempo que muchas otras personas indígenas Ngöbes también están en proceso de naturalización. Y la Oficina Regional Brunca, participa activamente en las redes cantonales para la Prevención y Atención de la Violencia Intrafamiliar (Redes VIF) de Pérez Zeledón y Corredores, así como la Comisión de Personas Usuarias del Poder Judicial (CPUPJ) de Pérez Zeledón; dicha participación se focaliza en fiscalizar que las acciones tomadas dentro de esos espacios de coordinación interinstitucional se lleven a cabo desde un enfoque basado en derechos humanos y otras actividades de promoción de derechos.

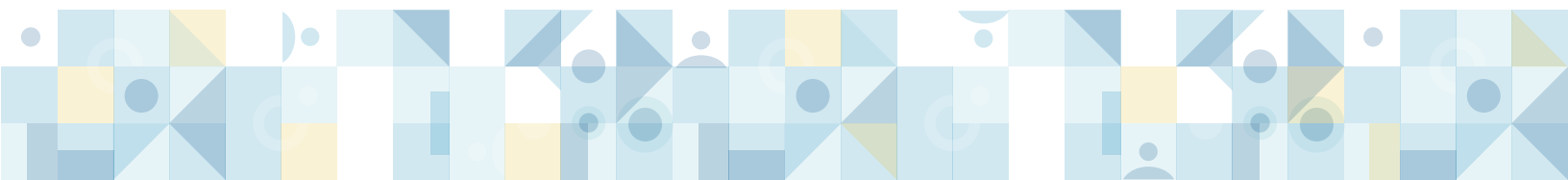
### **Principales retos: Acercamiento a las comunidades.**

El principal reto radica en la construcción e implementación de un plan anual y nacional de visitas a comunidades, principalmente aquellas que están más alejadas de donde se encuentran ubicadas las oficinas regionales y la sede central de la Defensoría, pero, además, a aquellas ubicadas en los cantones y distritos donde históricamente las personas que allí residen no acuden o acuden muy poco a solicitar los servicios de la Defensoría. Se contempla dentro de las tareas pendientes de este plan, la formalización de un programa de itinerancia que ha venido trabajando la Dirección de Oficinas Regionales en procura de fortalecer los procesos que ya han iniciado su ejecución por ejemplo en Coto Brus, pero también para completar el diseño e iniciar la implementación en otros lugares.

Por su parte, para la Oficina Regional Huetar Norte, es de gran interés el reforzar la coordinación con instituciones, organizaciones y sociedad civil a fin de atender casuística de temas migratorios; retomar la agenda de asuntos relevantes de la región para recuperar el posicionamiento que tradicionalmente mantuvo la Oficina Regional e implementar un plan de inspecciones oficiosas para la identificación y atención proactiva y oportuna de problemáticas que no son denunciadas por la población pero que afectan el ejercicio pleno de los derechos por parte de las y los habitantes.

Además, la denuncia por contaminación del agua en la región Huetar Norte del país (como se da cuenta en el acápite de la Dirección de Calidad de Vida), ha concentrado nuestros esfuerzos por la gravedad del problema. En el curso de 2023 continuarán las indagaciones de nuestra parte, teniendo en cuenta que la contaminación del recurso hídrico es parte de toda una problemática que comprende varias aristas y que, en definitiva, remiten a la situación socioeconómica de la franja fronteriza, lo que valorará la institución a efectos de determinar el mejor abordaje.

En el caso de la Oficina Regional Chorotega se han identificado algunas situaciones pendientes de una mejor intervención institucional en los casos como la consulta externa del Hospital de la Anexión, la atención de los sistemas de tubería ilícitos en el barrio Martina





Bustos, sobreexplotación de las aguas del Río Tempisque por parte de ingenios, haciendas ganaderas, haciendas agrícolas y otros particulares que colindan con el río, así como posible contaminación ambiental por la quema de artículos y materiales, generada en los alrededores del relleno municipal de Liberia con posible impacto en la principal fuente de agua de Liberia.

## **Defensoría de la Mujer.**

### **Mujeres privadas de libertad.**

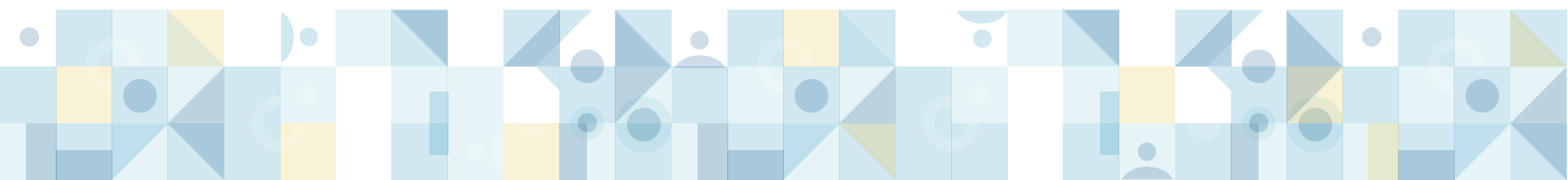
La situación de las mujeres privadas de libertad en el país, fue sujeta a examen en el octavo informe periódico que Costa Rica rindió ante CEDAW, y a partir del cual, el 23 de marzo del 2023, el Comité observó con preocupación las condiciones en las que viven las mujeres privadas de libertad, en cuanto a sus instalaciones y por el escaso acceso a los servicios de salud.

En relación con la preocupación de la CEDAW, en el último año, la Defensoría recibió de varias privadas de libertad una denuncia por deficiencias en la infraestructura, particularmente, en el módulo materno infantil y B5 del CAI Vilma Curling Rivera. La denuncia refiere que, en los espacios señalados, se hallaban mapaches en el cielo interno, generadores de huecos, deterioro en el cielo raso de la estructura, existencia de pulgas en las habitaciones y residuos fecales en la zona de jardín, todos estos factores, afectaban y colocaban en riesgo la salud y el desarrollo integral de las mujeres privadas de libertad, y de las niñas y niños que permanecían junto a sus madres recluidas.

La Defensoría en compañía de personeros del Ministerio de Salud y el SINAC, realizó una inspección en el sitio constatando la situación. De acuerdo a los hallazgos encontrados y con el apoyo de los criterios técnicos de las instituciones intimadas, se recomendó que el centro penitenciario debía realizar los trabajos necesarios para limitar el ingreso de los mapaches a la estructura interna del cielo raso de los módulos, hacer un mejor manejo de residuos, fumigación periódica para combatir la presencia de pulgas en todo el centro penitenciario, dotación constante de implementos de limpieza a las mujeres privadas de libertad y el desarrollo de una campaña de concientización, educación y sensibilización.

Además, se advirtió sobre la necesidad de disminuir el encierro en el que viven las mujeres privadas de libertad, sobre todo en aquellos espacios donde permanecen las mujeres junto a sus hijas e hijos, además que las medidas propuestas debían ir de la mano de condiciones estructurales sanitarias oportunas y eficientes, con perspectiva de género. Se recordó a las autoridades penitenciarias que las condiciones físicas deficientes dentro de los centros penitenciarios, además de ser una violación del derecho a la dignidad de las mujeres privadas de libertad, también constituye un castigo y un trato cruel, inhumano y degradante, que pone en riesgo la salud de la población.

**14** La Defensoría continuará monitoreando la infraestructura penitenciaria del país, necesaria para un adecuado desarrollo integral de las mujeres privadas de libertad, sobre todo de



aquellos espacios que resguardan mujeres embarazadas, en periodo de postparto, lactantes; y con niñas y niños.

De la misma manera, la Defensoría continúa recibiendo quejas de esta población, relacionadas con dificultades en el acceso oportuno a la atención médica y servicios de salud en general. De acuerdo con las denuncias recibidas se logró la atención médica en las situaciones denunciadas, muchas de ellas a partir de nuestra intervención. Producto de los casos recibidos, se comprobó que existen factores importantes que inciden en la prestación del servicio, ya sea, por la falta de personal calificado, para anotar a las mujeres que requieren de la consulta médica, para clasificar si la solicitante necesita efectivamente de la atención médica o no, y si la situación de salud es prioritaria, de emergencia, o de consulta externa. Adicionalmente, se presentan dificultades cuando logran ser atendidas en los servicios de salud penitenciarias, y son referidas a un especialista o algún procedimiento quirúrgico en los servicios externos, ya que su atención dependerá de las grandes y retrasadas listas de espera, que mantiene la Caja Costarricense del Seguro Social.

La Defensoría ha recordado a la administración que las mujeres privadas de libertad, por las características propias del encierro, no tienen otra opción más que esperar a ser atendidas en los servicios de la Caja, lo que las vuelve aún más vulnerables.

Es criterio de la Defensoría, que existe la urgencia de un protocolo de atención médica con enfoque en derechos humanos, dentro del sistema penitenciario, que contemple personal técnico en salud, encargados de levantar las listas de las personas privadas de libertad que requieren atención, refuerzos del personal de salud en los centros penitenciarios, para sustituciones por vacaciones e incapacidades, eficiencia en la entrega de medicamentos, entre otros; además, de la necesidad de valoración de un convenio de cooperación con la CCSS para realizar visitas planificadas y periódicas de especialistas médicos, a fin de acortar tiempos en las listas de espera. Todo esto, para garantizar a la población penitenciaria, el disfrute efectivo de su derecho a la salud, al reconocer su especificidad, disponibilidad, accesibilidad, aceptabilidad y calidad en los servicios médicos.

Por otro lado, después de superada la emergencia sanitaria por COVID-19, dentro de los centros penitenciarios fue reactivada la visita general, intercarcelaria e íntima, lo que generó una alta demanda de solicitudes para aprobación de visita íntima dentro del CAI Vilma Curling Rivera, ante las que, la oficina de trabajo social ha tenido que resolver de manera urgente, a fin de restablecer este beneficio a las mujeres privadas de libertad. Ante la alta demanda de solicitudes, la Defensoría atendió un gran número de denuncias, por la dilación en el trámite de visita. Se comprobó que efectivamente existen retrasos evidentes en el trámite respectivo, que van desde dificultad en la recepción de la solicitud, demoras en la programación de citas para entrevistas, problemas de coordinación inter-centros, dilación en la remisión del informe solicitado a los centros penitenciarios de hombres y retrasos injustificados para el dictado de la resolución final por parte de la Dirección del centro penitenciario; todos estos problemas, responden a la falta de recurso humano, para atender las necesidades de la población, una vez reactivado el beneficio.

La Defensoría advirtió a las autoridades penitenciarias sobre la importancia del resguardo al derecho al contacto con el mundo exterior para las personas privadas de libertad, refi-



riéndose al derecho a mantener contacto personal y directo con sus respectivas parejas, con sus familias dado el apoyo afectivo, emocional y sustento material, en consecuencia, al ser la administración penitenciaria la encargada de resguardar y hacer valer ese derecho, por las condiciones propias de la reclusión, surge la necesidad de resolución de las peticiones de visita íntima, sin dilación alguna y de manera célere.

La Defensoría se mantendrá monitoreando la situación de las mujeres privadas de libertad, para visibilizar sus necesidades, a fin que el sistema penitenciario respete y garantice el goce y ejercicio de los derechos de la población y se adopten las medidas necesarias para hacerlos efectivos, de conformidad a las Reglas de las Naciones Unidas para el Tratamiento de las Reclusas y Medidas No Privativas de la Libertad para las Mujeres Delincuentes (Reglas de Bangkok).

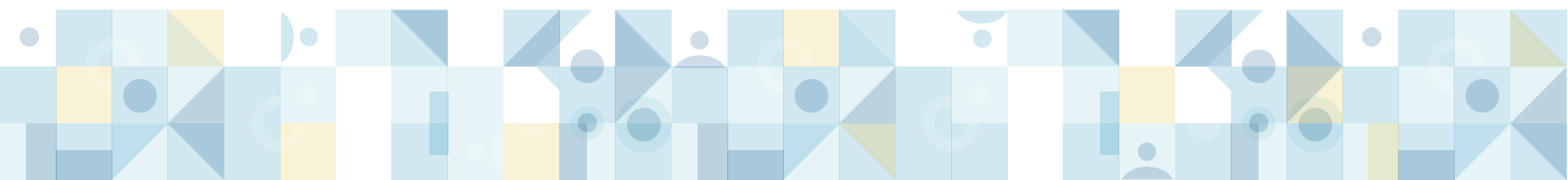
### Hostigamiento sexual.

La Ley contra el Hostigamiento Sexual en el Empleo y la Docencia N° 7476 en su artículo 7, establece la obligatoriedad del sector público de informar a la Defensoría de los Habitantes sobre la presentación de las denuncias en los lugares de trabajo o en las instituciones educativas, a efecto de tener conocimiento, acceso al expediente e intervención facultativa en el procedimiento, en un rol asesor y contralor de legalidad. Al respecto, la Defensoría es la única instancia que cuenta hoy día con los datos sobre las denuncias y procedimientos disciplinarios de hostigamiento sexual de todo el sector público. Con los datos que obtiene, la Defensoría de los Habitantes responde a las recomendaciones giradas por los diferentes comités a nivel internacional, y a nivel nacional, al señalar que las estadísticas con perspectiva de género son un mecanismo imprescindible para visibilizar las distintas manifestaciones de las desigualdades que viven las mujeres por el solo hecho de serlo.

Como se ha mencionado en otros informes, el Comité de la CEDAW en su recomendación General N° 28 relativa al artículo 2 de la Convención, en el numeral 10, instituye dentro del elenco de responsabilidades internacionales de los Estados el deber de crear y mejorar constantemente sus bases de datos estadísticos. Por su parte, la Convención Belém do Pará mediante su mecanismo de seguimiento denominado Mecanismo de Seguimiento de la Convención de Belém do Pará (MESECVI) recomienda mejorar el sistema estadístico para obtener información a nivel nacional, para mejorar la recopilación estadística en materia de violencia y género.

A nivel nacional, el Sistema Unificado de Medición y Estadística de la Violencia de Género (SUMEVIG), establece que las estadísticas con perspectiva de género son un mecanismo imprescindible para visibilizar las distintas manifestaciones de las desigualdades que viven las mujeres, ha revisado y apoyado la metodología de la recolección de indicadores de hostigamiento sexual aportados por la Defensoría de los Habitantes.

En la actualidad, sobre los casos de hostigamiento sexual, se extraen los siguientes datos: sexo de las partes, edad de las partes, cantidad de personas víctimas, institución denunciada, cantidad de personas denunciadas, puesto de la persona denunciante y denunciada, sector que ocupan las partes, tipo de relación de la persona denunciada con la presun-



ta víctima, lugar en que ocurrieron los hechos, manifestaciones denunciadas, adopción de medidas cautelares, fecha de la resolución, plazo de duración del procedimiento y tipo de sanción.

Es relevante aclarar que los datos que se extraen cada año corresponden al año en el que se da la resolución final y no al año en que inició el caso por parte de la institución del sector público. Así, aclaramos que los datos que se presentan corresponden al año 2021, y no del año anterior, por estar establecida la fecha de corte a junio 30 de cada año en espera de que sean reportados a la Defensoría todos los informes finales del año anterior; por ello los informes del 2022 se extraen en este año. A continuación, presentamos algunos de los datos de hostigamiento sexual que se obtuvieron en el año 2021, donde se reportaron un total de 225 casos; sienten el total de víctimas de 266 personas y el total de personas denunciadas 235. Lo que significó que en cada caso podía existir más de una persona víctima e incluso más de una persona denunciada.

Con respecto a la distribución de los casos resueltos por hostigamiento sexual según sexo de la persona denunciante, se define claramente en el año en estudio que más del 90% de los casos son interpuestos por mujeres. Dato que confirma que son las mujeres quienes están enfrentando el hostigamiento sexual en el empleo o en la docencia.

**Cuadro 1.5** Cantidad de presuntas víctimas de hostigamiento sexual de los casos resueltos durante el 2021 distribuidas por sexo.

Sexo	Víctimas	%
Mujer	241	90,60%
Hombre	24	9,02%
No Indica	1	0,38%
<b>Total general</b>	<b>266</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Sistema de Gestión Documental. Datos proporcionados las instituciones y elaborado por la Defensoría de la Mujer y el Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional.

En cuanto a la distribución de los casos resueltos según sexo de la persona denunciada en el año 2021, los hombres, al igual que en años anteriores, se presentan como las personas con mayor número de denuncias en su contra 89,78%, las mujeres representan el 8,09% y el 2,13% de los casos presentados no indican la información. Destacan en los datos, la distribución por edad de las personas denunciadas de la siguiente manera: el 96,17% de las personas son mayores de edad, un 0,42% son personas menores de edad y en un 3,41% de los casos no se indica la información.

**Cuadro 1.6** Cantidad de personas denunciadas de hostigamiento sexual de los casos resueltos durante el 2021 distribuidas por sexo.

Sexo	Personas	%
Hombre	211	89,78%
Mujer	19	8,09%
No Indica	5	2,13%
<b>Total general</b>	<b>235</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Sistema de Gestión Documental. Datos proporcionados las instituciones y elaborado por la Defensoría de la Mujer y el Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional.

Los datos obtenidos permiten informar que, en el año 2021, el mayor número de procesos se tramitaron en la Ministerio de Educación Pública (MEP) con 30,22% de casos, de seguido la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) con un 15,56%, posteriormente, se encuentra el Poder Judicial y el Ministerio de Seguridad Pública (MSP) compartiendo el mismo porcentaje 12%. Encontramos, entre los datos, un grupo denominado "otros" que representa el 24,44% que acumula el total de instituciones que reportaron de uno a siete casos máximo.

**Cuadro 1.7** Cantidad de casos de hostigamiento sexual de los casos resueltos durante el 2021 distribuidas por institución.

Institución	Casos	%
Ministerio de Educación Pública (MEP)	68	30,22%
Otras	55	24,44%
Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS)	35	15,56%
Poder Judicial	27	12,00%
Ministerio de Seguridad Pública (MSP)	27	12,00%
Universidad Nacional (UNA)	13	5,78%
<b>Total general</b>	<b>225</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Sistema de Gestión Documental. Datos proporcionados las instituciones y elaborado por la Defensoría de la Mujer y el Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional.

Por último, al ser el hostigamiento sexual una forma de violencia que se encuentra presente en los centros de trabajo y de estudio, debe de ser y es sancionado. El resultado se refleja en los diferentes tipos de cierre que se dan en los casos del año 2021 de hostigamiento sexual, donde al menos del 52,76% fueron declarados como responsables, el 33,62% como absueltos, se archivó el 5,54% de los casos, se declararon prescritos el 3,40%. De igual forma, se tienen por desestimados el 2,55% y en el rubro que refiere a otros/no indica 2,13%. Del 52,76% de casos sancionados que se reportaron, solo el 20,16% corresponde a la figura del despido, presentando el resto de las resoluciones administrativas condenatorias como se indica en el cuadro adjunto.

**Cuadro 1.8** Tipos de sanciones a personas responsables de hostigamiento sexual de los casos resueltos durante el 2021.

Tipo de Sanción	Casos	%
Despido	25	20,16%
Suspensión laboral de 16 a 30 días	29	23,39%
Suspensión laboral de 9 a 15 días	20	16,13%
Suspensión laboral de 1 a 8 días	22	17,74%
Amonestación escrita	6	4,84%
Suspensión estudiantil	7	5,64%
Suspensión laboral más de 31 días	4	3,22%
Otro	11	8,88%
<b>Total general</b>	<b>124</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Sistema de Gestión Documental. Datos proporcionados las instituciones y elaborado por la Defensoría de la Mujer y el Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional.

La Defensoría de los Habitantes, al ser la única institución que recolecta los datos de hostigamiento sexual de todo el sector público, continuará elaborando, dentro de sus posibilidades, nuevos indicadores de hostigamiento sexual que permitan y faciliten, de manera oportuna, datos que reflejen la realidad de los hombres y mujeres en el trabajo y la docencia.

### Pensiones Alimentarias.

La violencia patrimonial continúa siendo una afectación particular que sufren las mujeres, y se configura como una forma de discriminación, según lo dispuesto en los artículos 5 y 7 apartado d) de la Convención Internacional para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujer -Convención de Belém do Pará - que reprocha cualquier forma de violencia que atente contra su integridad o perjudique su propiedad.

Durante el año 2021, según la Dirección de Planificación, Subproceso de Estadística del Poder Judicial, de la cantidad de personas intervinientes como parte actora y beneficiaria dentro del proceso de pensión alimentaria, 28,105 personas eran mujeres y únicamente 2,834 hombres. Frente a este desequilibrio de poder, la Defensoría se mantiene recibiendo denuncias de mujeres, sobre problemas en la tramitación de procesos de pensiones alimentarias por algunos despachos judiciales, e incumplimientos en la ejecución de órdenes de apremio por delegaciones policiales del país.

La falta de pago del obligado alimentario hace que las mujeres acudan al aparato estatal para restituir sus derechos patrimoniales, los de sus hijas e hijos y de quienes dependan de ella. Lastimosamente, en este transitar para lograr reivindicar sus derechos alimentarios, sufren una serie de dificultades que perpetúan la violencia que afrontan. Las dilaciones en el trámite del proceso judicial, las privan de satisfacer sus necesidades más básicas de manera inmediata, e inciden en el bienestar de su núcleo familiar. Una vez que logran una resolución judicial a su favor, en muchos casos, el deudor alimentario continúa incumpliendo su obligación, por ello, estas mujeres se ven forzadas a activar los mecanismos coercitivos de cumplimiento, tales como, la figura de la orden de apremio y la del allanamiento;

mientras todo esto sucede, sus necesidades alimentarias no esperan, y, son ellas las que, por sus propios medios, deben de suplirlas.

Ante esta realidad, urge que el Estado preste atención de esta problemática, y en compañía de procesos ágiles, se brinde asistencia<sup>6</sup>, (contribuciones económicas para suplir los alimentos, según lo dispuesto en el artículo 38 del Código de la Niñez y Adolescencia, referente al subsidio supletorio) mientras se resuelven los procedimientos. Sin embargo, ante el incumplimiento reiterado del obligado alimentario, las mujeres deben de solicitar la emisión de la orden de apremio y demandar su ejecución ante las delegaciones policiales del país, instancia que, en muchas ocasiones, se torna un obstáculo para su consecución, justificando su inejecución en la falta de recursos, ya sea, por falta de personal policial, carencia de vehículos para el traslado, y vencimiento de las órdenes, entre otros.

La Defensoría ha detectado que en algunos casos, las delegaciones policiales realizan las visitas a la dirección proporcionada en la orden de apremio y logran constatar que el deudor se oculta; sin embargo, omiten la elaboración del informe de visitas de cumplimiento del mandato que deben remitir a la instancia judicial, contemplado en el Protocolo para la Actuación Policial en Materia de Pensiones Alimentarias; en razón de ello, el Juzgado de Pensiones Alimentarias desconoce la situación, lo que imposibilita a las mujeres de solicitar el allanamiento.

A partir de todos estos obstáculos que constituyen violaciones persistentes de los derechos humanos de las mujeres, la Defensoría seguirá advirtiendo y recordando a las instancias judiciales y al Ministerio de Seguridad Pública, que prioricen y doten de recursos apropiados y efectivos, los procesos de restitución de los alimentos, en cumplimiento a lo dispuesto por la CEDAW en su recomendación General número 33, sobre el acceso de la mujer a la justicia y a los recursos jurídicos. La Defensoría se mantendrá alzando la voz para erradicar cualquier práctica discriminatoria que violente el patrimonio de las mujeres, impidiéndoles su autonomía, su capacidad de toma de decisiones, y de sufragar sus necesidades inmediatas y la de sus dependientes.

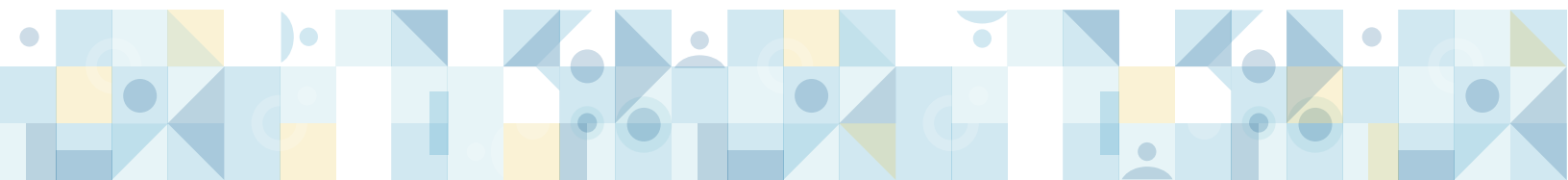
### **Garantizar los derechos sexuales y reproductivos es asegurar la vida y la salud de las mujeres. Aplicación de la Norma Técnica.**

La publicación del Decreto Ejecutivo N° 42113-S “Oficialización de la Norma Técnica para el procedimiento médico vinculado con el artículo 121 del Código Penal” y del Protocolo de Atención Clínica para el procedimiento médico vinculado con el artículo 121 del Código Penal: Interrupción Terapéutica del Embarazo de la Caja Costarricense del Seguro es el resultado de varios años de trabajo técnico para garantizar la vida y la salud de las mujeres en estado de embarazo, por medio de la prestación de los servicios de salud reproductiva

<sup>6</sup> Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer. Recomendación General número 33. Sobre el acceso de las mujeres a la justicia.

19. Respecto del suministro de recursos, el Comité recomienda que los Estados partes:

d) Creen fondos específicos para las mujeres a fin de asegurar que reciban una reparación adecuada en situaciones en que los individuos o entidades responsables de violar sus derechos humanos no puedan o no quieran proporcionar esa reparación.



humanizada, integral, oportuna, eficaz, eficiente, de calidad y con calidez. También responde a compromisos adquiridos por el Estado en materia de derechos humanos, y a los términos del Acuerdo de Solución Amistosa en el contexto del caso conocido como Ana y Aurora, que se tramita ante la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH).

En el mes de mayo de 2022, la Defensoría recibió la denuncia de una mujer que solicitó la aplicación de dicha norma en el Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla, en razón de que fue informada en su cita de control prenatal, que cursaba un embarazo con un producto de la concepción con malformaciones incompatibles con la vida extrauterina (MIVE), por presentar anencefalia y acrania. En su momento, las autoridades hospitalarias le garantizaron a la paciente que le realizarían un ultrasonido para confirmar el diagnóstico y seguir con el trámite de la interrupción terapéutica ya que ella manifestó no desear continuar con el embarazo si se confirmaba que su bebé estaba sufriendo y que no sobreviviría después del parto.

La solicitud fue denegada indicando que no se trataba de un riesgo inminente para su salud y, que, aunque existía afectación mental, ello no representaba un riesgo para la vida. La denunciante presentó la solicitud de una nueva valoración argumentando que no se había tomado en cuenta la afectación a su salud mental y emocional, su deseo de no continuar con un embarazo solamente generaba expectativas a ella y a su familia, incluyendo a su otro hijo que esperaba tener un hermanito o hermanita, y el dolor que sentía al ver los ultrasonidos que mostraban las MIVE y constataban el sufrimiento que estaba pasando su bebé. La solicitud fue acogida por la segunda comisión médica y, en junio de 2022, la denunciante informó a la Defensoría que había sido internada en el hospital, que ya todo había pasado, y “logramos enterrar a mi bebé”.

La Defensoría constató que ninguna de las personas funcionarias hospitalarias la dotó de la información necesaria para valorar opciones terapéuticas, contraviniendo el principio de celeridad y de prestación de servicios oportunos, y obligándola a enfrentar innecesariamente una postergación de la aplicación de la normativa vigente. También se constató que no se contaba con información sobre el registro de este tipo de casos.

Mediante oficio número 00173-2023-DHR - [MU] de fecha 16 de enero de 2023, se recomendó a la Dirección Médica del Hospital realizar un proceso de capacitación sobre la norma técnica que garantice que el personal hospitalario efectuará un abordaje adecuado y oportuno a los casos; y tomar las medidas para la generación del registro correspondiente. Se informó a la Defensoría en oficio número DRIPSSB-HEP-0444-2023 de fecha 15 de febrero de 2023, que se efectuaría la capacitación correspondiente con el Comité Local de Educación Permanente, y que se había solicitado la colaboración del Centro de Desarrollo Estratégico e Información en Salud y Seguridad Social (CENDEISS) para que una persona experta instruyera al personal involucrado. Por otra parte, se indicó que se coordinó con la Jefatura de Registros Médicos y la Jefatura de Gineco Obstetricia para el cumplimiento del deber de registro señalado en el Decreto.

La Defensoría sostiene que la implementación de las disposiciones normativas y la vigilancia sobre su vigencia favorece la humanización y los estándares nacionales e internacio-



nales asociados a la atención humanizada y la alta calidad en los servicios de salud que presta la CCSS en el país, por lo que el caso se encuentra en fase de seguimiento.

### **Esterilizaciones quirúrgicas.**

Mediante el oficio número 03849-2020-DHR de fecha 31 de marzo de 2020, la Defensoría notificó a la Gerencia Médica de la CCSS el informe con recomendaciones rendido a partir de la investigación de oficio originada a partir de las inspecciones realizadas a varias maternidades del país, y la constatación de largas listas de espera de mujeres para la realización de una salpingectomía, la carencia de especialistas, el aumento en solicitudes de vasectomías y los obstáculos para el acceso a la información y consejería en materia de esterilizaciones quirúrgicas. Sobre las recomendaciones, se recibieron los informes respectivos, con datos y medidas que se adoptarían en el marco de la emergencia generada por el COVID-19.

Durante el año 2022 y 2023, se recibieron denuncias relacionadas con obstáculos para el acceso a las salpingectomías y, conforme la información recibida, se ha constatado que a enero de 2023, en el Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla existe una lista de espera de 769 usuarias, y en el Hospital de las Mujeres, la lista es de 1493 usuarias a la espera de este procedimiento. A partir de esta información, se ha definido continuar con el seguimiento de este tema y se ha planteado la solicitud de información a las autoridades hospitalarias de todo el país, así como las medidas que se han adoptado para reducir los tiempos de espera.

## **Dirección de Igualdad y No Discriminación.**

### **Administración de Justicia.**

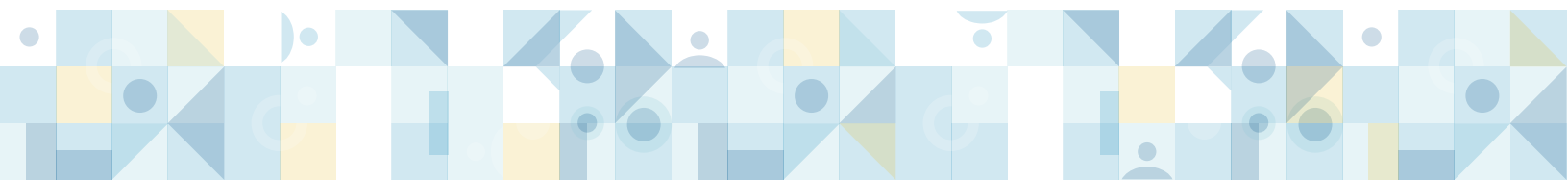
La administración de justicia, si bien se vincula con el ejercicio de la función jurisdiccional reservada por la Constitución Política al Poder Judicial en su artículo 153, es también un servicio público que se brinda a las y los habitantes. Como tal, debe cumplir con los principios de continuidad, eficiencia, adaptación a todo cambio en el régimen legal o en la necesidad social, así como igualdad en el trato de las personas destinatarias, usuarias o beneficiarias.

Si bien, este tipo de solicitudes de intervención no son habituales, si guardan un mismo patrón, a saber, la falta de información a las personas denunciantes con respecto a los procesos judiciales y, con ello, la indefensión en la que se encuentran por no contar con un patrocinio letrado<sup>7</sup>.

### **De la vulneración de derechos humanos indispensables para una vida digna en la vejez.**

En el período correspondiente a este informe, se aprecia un incremento significativo de las solicitudes de intervención relacionadas con los derechos a la salud y a la protección social

<sup>7</sup> Como referencia, se citan las siguientes solicitudes de intervención: 385975-2022-RI, 391699-2022-RI, 393243-2022-RI.



de las personas mayores. Este aumento refleja que, con posterioridad a las medidas adoptadas para superar la crisis generada por la pandemia por Covid-19, las personas mayores plantean su pretensión de que el Estado costarricense no posponga indefinidamente los esfuerzos requeridos para asegurar el goce de los derechos declarados en los instrumentos jurídicos vigentes y hacer efectiva la satisfacción de sus necesidades, conforme con su condición etaria.

A partir de la intervención de este órgano Defensor, se ha dado una respuesta importante en relación con el adelanto de citas médicas que registraban tiempos de espera superiores a los dos años, en servicios como oftalmología, urología, otorrinolaringología, entre otras, al igual que en cirugía de cataratas<sup>8</sup>. Dicha intervención puso de manifiesto la renuencia de los prestadores del servicio de salud de conceder el derecho al trato preferente y diferenciado para esta población.

Continúa el aumento de solicitudes de intervención relacionadas con las medidas de protección social no contributivas y de los beneficios sociales, dadas las debilidades de esta gestión y la insuficiencia de los medios de financiamiento. Lo anterior, debido a que los recursos existentes no logran responder a una población que se multiplica y, en particular, de un sector que lo hace en condiciones de pobreza<sup>9</sup>. Valga sumar la disminución en la cobertura de los programas de atención comunitaria o red de cuidado para la atención integral de las personas mayores, la cual se entrelaza con la debilidad de la gestión de las redes locales y el desafío de optimizar los escasos recursos disponibles. Resultando urgente, la fiscalización y el acompañamiento del ente rector de vejez y envejecimiento, para la revisión integral del funcionamiento de la Red, de cara a las exigencias de las organizaciones de bien social que operan el servicio; sin perder de vista, la prioridad de garantizar la calidad de atención a la población mayor que requiere de apoyo y cuidados para el cumplimiento de sus derechos de manera verdadera, continua e integral<sup>10</sup>.

En cuanto al vínculo existente entre la gestión y prestación de servicios, contenido presupuestario y calidad de atención en los hogares de larga estancia, conocidos como hogares de ancianos, la Defensoría reconoce el esfuerzo de las organizaciones para superar el impacto de la pandemia. No obstante, se debe señalar que algunas medidas aplicadas tienden a fortalecer la condición de vulnerabilidad de las personas mayores, reforzando estereotipos que alimentan la discriminación y además les resta autonomía; el entorno las restringe y limita para desenvolverse adecuadamente a pesar de sus propias particularidades como la edad, la condición socio económica, entre otras. Al mismo tiempo, que no es válido homogeneizar a las personas de edad avanzada y menos aún, subestimar la capacidad de actuar en forma autónoma, conforme con sus creencias, pensamientos, estilos de vida, gustos y preferencias, entre otros aspectos relacionados con su perspectiva, forma de interacción humana y de vivir la vejez<sup>11</sup>.

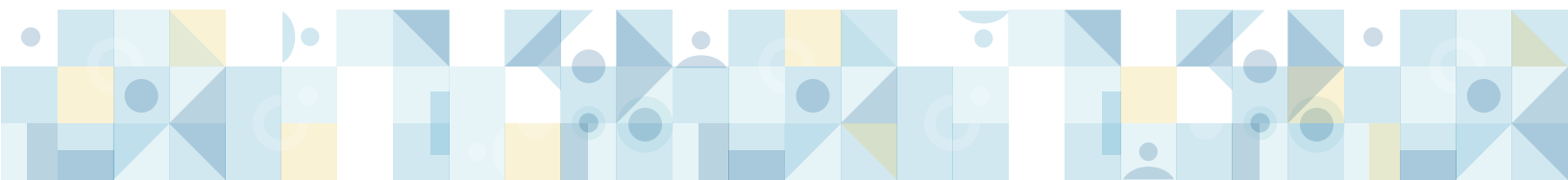
Desde la casuística atendida, la Defensoría se ha abocado a observar el cumplimiento de la atención preferencial en la institucionalidad denunciada, como por ejemplo la C.C.S.S,

8 Solicitudes de intervención N° 406717-2023-RI y 407487-2023-RI

9 Solicitud de intervención N° 379177-2022-RI, informe final con recomendaciones oficio N° 04521-2022-DHR.

10 Ver informe final del expediente 401590-2022-RI.

11 Solicitud de intervención N° 381380-2022-RI, informe final con recomendaciones oficio N° 11381-2022-DHR.





señalando que este principio debe cimentarse como un eje transversal del actuar público y privado para brindar una respuesta adecuada a la población mayor, caracterizada por una marcada tendencia hacia a una considerable longevidad<sup>12</sup>.

Cabe concluir, que los compromisos del Estado suscritos para la adopción de las medidas y acciones requeridas para garantizar un envejecimiento saludable, activo y con dignidad, que permita el pleno disfrute de todos los derechos humanos a las personas en la edad de la vejez<sup>13</sup>, carecerán de eficacia hasta tanto no se asegure el derecho a la salud de la población mayor y se refuercen las políticas que proveen los fondos públicos para su protección.

### **Enfrentando los desafíos: El compromiso del Estado Costarricense con los derechos de las Personas con discapacidad.**

Durante el presente período, es preciso reiterar al Estado Costarricense que, pese a las Políticas Nacionales de Discapacidad, la suscripción de Instrumentos Internacionales de Protección de los Derechos de estas Personas, así como la normativa nacional vigente, muchos retos aún están pendientes para lograr una real igualdad de oportunidades para esta población.

En las solicitudes de intervención recibidas, se reitera el abordaje de temas relacionados con: a) el carné y la certificación de discapacidad que extiende el Consejo Nacional de Personas con Discapacidad a través del Sistema de Certificación de Discapacidad (SECDIS)<sup>14</sup>, cuya obtención se puede tardar hasta nueve meses, debido a múltiples factores como: la falta de personal médico para las valoraciones, la centralización de esta función en oficinas centrales del CONAPDIS, la alta demanda, entre otras; b) el tiempo de resolución de las solicitudes de pensiones del Régimen No Contributivo- riesgo Invalidez, en la C.C.S.<sup>15</sup>, ya que no existen plazos definidos en cada una de las tres etapas que debe atravesar este trámite (en la Sucursal correspondiente, en el Área de Salud y en la Comisión Calificadora del Estado de Invalidez); c) la necesidad de una institucionalidad inclusiva en temas como accesibilidad de infraestructura (espacios destinados a parqueos<sup>16</sup>, rampas de acceso en los buses, otros) y d) los recortes presupuestarios en el sector social que han incidido en un desmejoramiento de la calidad de vida de las personas con discapacidad<sup>17</sup>.

La Defensoría insiste en que se requiere que la institucionalidad costarricense sea más eficiente, eficaz, inclusiva con los grupos en situación de vulnerabilidad y que las políticas públicas sean consensuadas, transversales y articuladas en el proceso de producción social, con el fin de garantizar los derechos de las personas con discapacidad y su desarrollo integral.

12 Solicitud de intervención N° 380499-2022-RI, informe final con recomendaciones oficio N° 06256-2022-DHR.

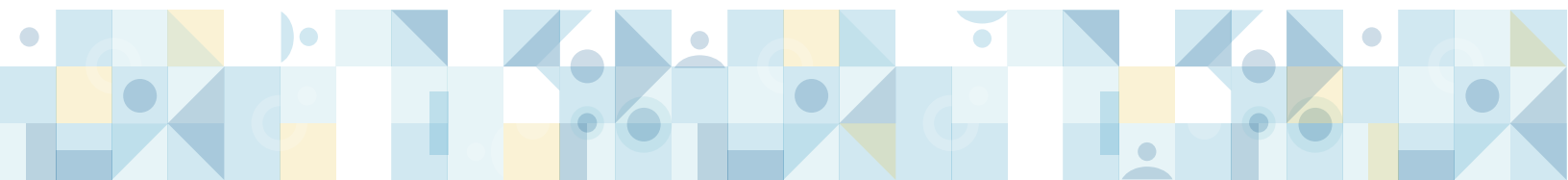
13 Como ejemplo de los compromisos firmados en la más reciente Declaración de Santiago, producto de la "Quinta Conferencia Regional Intergubernamental sobre Envejecimiento y Derechos de las Personas Mayores en América Latina y el Caribe", celebrada en Chile en diciembre de 2022.

14 Solicitud de intervención N° 396759-2022-RI.

15 Solicitud de intervención N° 388229-2022-RI.

16 Solicitud de intervención N° 381755-2022-RI.

17 Solicitud de intervención N° 402135-2022-RI.



## Plan de Recuperación de Territorios Indígenas (RTI): una deuda con la población indígena.

Los territorios indígenas en el país han sido testigo del paso de una administración tras otra, palpando muy pocos o incluso nulos avances en el reconocimiento y tutela de sus derechos fundamentales; ejemplo de ello es la ejecución del conocido Plan de Recuperación de Territorios Indígenas (Plan RTI)<sup>18</sup>, liderado en el pasado por la Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad (DINADECO), el cual no mostró mayor avance. Debido a lo anterior, la actual administración emitió la directriz N° 003 -MJP que crea “un equipo de trabajo interinstitucional para generar todos los esfuerzos tendientes a garantizar el acceso a los derechos humanos de los pueblos indígenas mediante acciones coordinadas y un diálogo permanente entre el Poder Ejecutivo, las instituciones públicas y los pueblos indígenas. Lo anterior, bajo un enfoque intercultural y de derechos humanos (...)”. Dicho equipo es conocido como la Mesa Técnica Interinstitucional y está integrada por el Viceministerio de Justicia y Paz (ente coordinador), la Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos a cargo de la Unidad Técnica de Consulta Indígena, la Comisión Nacional de Asuntos Indígenas, el Instituto de Desarrollo Rural, el Ministerio de Seguridad Pública, el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y la Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad.

La Defensoría ha considerado urgente dar seguimiento a estos esfuerzos, por lo que se solicitó a la Presidencia de la República brindar información sobre las acciones relacionadas con el Plan Presidencial para los Pueblos Indígenas y algunas declaraciones brindadas por el señor Presidente<sup>19</sup>. Como resultado de estas gestiones, entre otros aspectos, se informó por parte de la Presidencia<sup>20</sup>, que se están efectuando labores diversas con la finalidad de coordinar con la totalidad de los Territorios indígenas del país, la ejecución y puesta en práctica de la ruta de trabajo y atención de la población indígena a ejecutarse a través de la Mesa Técnica.

Otros temas sobre los cuales el Estado costarricense tiene deudas con los derechos y protección de los pueblos indígenas están vinculados con el acceso a servicios públicos; infraestructura<sup>21</sup>; libre determinación, autogobierno y participación<sup>22</sup>; consulta y consentimiento previo libre e informado; reconocimiento de los derechos de los pueblos indígenas en la protección del medio ambiente; políticas públicas específicas; enfoque de género, y respeto a los derechos de la niñez y la adolescencia indígena. Razón por la cual, la Defensoría, de la mano con los Territorios Indígenas, continuará dando seguimiento a las acciones que se lleven a cabo para garantizar el respeto y tutela de los Derechos de los Pueblos Originarios de nuestro país.

18 Solicitud de intervención N° 410541-2023-RI.

19 Oficio DH-DIND-0186-2023 de fecha 17 de febrero del 2023, dirigido al señor Rodrigo Chaves Robles, Presidente de la República.

20 Oficio N° PR-DP-0541-2023 de fecha 31 de marzo del 2023, suscrito por parte del señor Jorge Rodríguez Vives, Director de Despacho Presidencial y Oficio N° DVMP-MT-046-2023 de fecha 14 de marzo del 2023, suscrito por el señor Sergio Sevilla, Viceministro de Justicia (mediante este último se efectúa la explicación del Plan Presidencial para territorios indígenas).

21 Solicitud de intervención N° 399165-2022-RI.

22 Solicitud de intervención N° 405097-2022-RI.

## La Crisis humanitaria migratoria obliga al Estado costarricense a redoblar esfuerzos en la atención y respuesta integral.

La Defensoría ha dado seguimiento al ingreso y egreso de personas extranjeras que han utilizado nuestro país, principalmente, como puente o tránsito hacia su destino final, y de aquellas que buscan protección internacional; así como a los esfuerzos y acciones llevadas a cabo por parte del Estado costarricense para brindar atención a las necesidades de estos flujos migratorios mixtos. Al respecto, se ha señalado de manera insistente que la complejidad de la crisis humanitaria que enfrentan estas personas en sus países de origen o residencia habitual, supone que estos flujos continuarán dándose de forma constante y que podrían aumentar las condiciones de riesgo en las que se llevan a cabo estos desplazamientos o movimientos de personas. Siendo urgente reiterar que el abordaje o atención debe hacerse desde un enfoque de derechos humanos, más allá del control migratorio ordinario que compete a las autoridades migratorias, en las fronteras o dentro del territorio nacional, con el fin de que su necesidad de desplazamiento y la situación de vulnerabilidad que enfrentan por falta de documentación migratoria, cuestiones de idioma y/o culturales, entre otros aspectos, no sea aprovechadas por organizaciones dedicadas al tráfico ilícito de migrantes y la trata de personas, de tal forma que las autoridades responsables de su atención realicen acciones orientadas a su protección y satisfacción de necesidades fundamentales<sup>23</sup>.

El seguimiento realizado por la Defensoría en las diferentes etapas que forman parte del proceso de regularización migratoria, ha permitido constatar que el atraso en la resolución de los diferentes trámites para la obtención de esa regularización, la imposibilidad de pagar los altos costos de la documentación, así como el desconocimiento de ciertos aspectos “técnicos” relacionados con estos trámites; se convierten en enormes obstáculos para que las personas migrantes, solicitantes de refugio, refugiadas y apátridas (documentación), logren la exigencia efectiva de sus derechos fundamentales y el acceso a servicios esenciales, para garantizar su integración a la dinámica social costarricense<sup>24</sup>. La inexistencia del recurso humano y tecnológico necesario para brindar la atención encargada a las autoridades migratorias, no puede aceptarse como una justificación válida para continuar negando o violentando los derechos fundamentales de estas poblaciones, sino que debe ser la razón o motivación necesaria para buscar otras alternativas que permitan al Estado costarricense, brindar esa atención y protección de manera adecuada y oportuna.

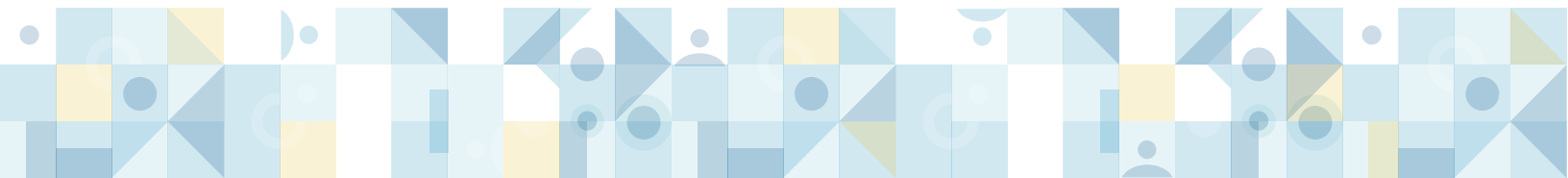
### Orientaciones sexuales e identidades de género<sup>25</sup>.

Las personas que sufren discriminación en razón de su orientación sexual o su identidad de género, tienen un profundo sentimiento de desconfianza ante la institucionalidad, por

23 Oficio N° DH-218-23 del 27 de febrero del 2023, dirigido a la Licda. Marlen Luna Alfaro, Directora General de Migración y Extranjería. En respuesta a esta gestión, la Defensoría recibió el oficio N° DPPM-124-03-2023 fechado 3 de marzo del 2023, emitido por el Comisionado Enrique Arguedas Elizondo, Director, Policía Profesional de Migración Licda. Roxana Quesada Zamora, Directora de Integración y Desarrollo Humano, en el cual se hizo referencia a los diferentes esfuerzos y acciones que han realizado las autoridades migratorias con el fin de brindar atención a estos flujos migratorios mixtos.

24 Como ejemplo de lo anterior, se tramitaron las siguientes solicitudes de intervención 400737-2022, 409617-2023, 409721-2023, 409726-2023.

25 Al respecto, se han tramitado las siguientes solicitudes de intervención: 384651-2022-RI, 384587-2022-RI, 384810-2022-RI, 388315-2022-RI, 388264-2022-RI, 405809-2022-RI, 410114-2023-RI.



la incapacidad histórica del Estado para atender sus demandas. Diferentes espacios han permitido a la Defensoría escuchar las demandas de este sector de la población, reconociendo que las acciones frente al avance o persistencia del VIH requieren la visibilización y reconocimiento de los sectores más afectados por esta enfermedad.

De ahí que la Defensoría ha recibido solicitudes de intervención vinculadas con esta temática, principalmente, en relación con el reconocimiento del derecho a la identidad de género en el caso de las personas que no se identifican con ninguno de los géneros y roles de género determinados por la lógica cisnormativa. Las situaciones denunciadas por las personas no binarias o género fluidas, se vinculan directamente con la negativa del Tribunal Supremo de Elecciones (desde el 2018), de garantizar la adecuación integral de la identidad de género, modificando el asiento correspondiente al criterio de género/sexo.

La situación de estas personas es nueva para la institucionalidad y la sociedad costarricense, por eso, también incomprendida y constituye un reto en materia de derechos humanos. No obstante, instituciones como la Dirección General de Migración y Extranjería han dado pasos importantes para reconocer una tercera opción en cuando a la referencia de género/sexo en el pasaporte. Dicha opción, entró en vigencia en el año 2022, con el inconveniente que su tramitación sólo se podía hacer en las oficinas centrales de dicha Dirección. En este sentido, la Defensoría emitió una recomendación a las autoridades migratorias<sup>26</sup> para que este trámite estuviera disponible en todas las plataformas a través de las cuales se brinda el servicio de pasaporte (incluidos los socios comerciales de Correos de Costa Rica y Banco de Costa Rica); lo anterior considerando los principios de informalidad y la tendencia a la gratuidad que debe existir en los procedimientos vinculados con la identidad de género de las personas.

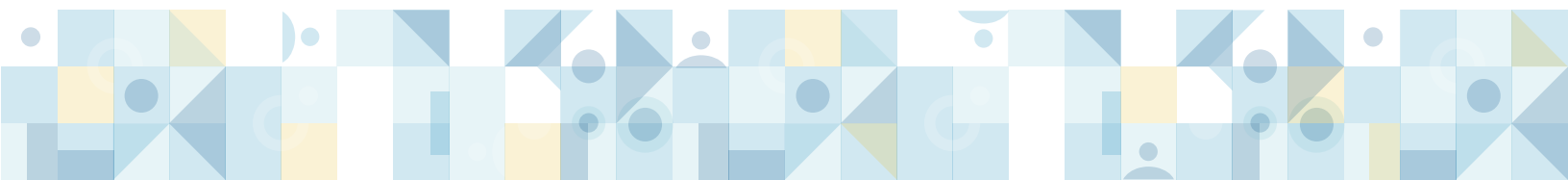
## Seguridad Ciudadana.

La preocupación actual de las y los habitantes por la situación de inseguridad que se vive en el país, también se refleja en las solicitudes de intervención recibidas por la Defensoría, que refieren a la inacción o acción insuficiente de las autoridades policiales para atender situaciones concretas que producen inseguridad para las personas que viven en una determinada comunidad. Si bien, cuando la Defensoría interviene ante al Ministerio de Seguridad Pública, se realizan operativos para atender la situación, difícilmente son sostenidas en el tiempo, por lo que suelen ser meramente reactivos ante la intervención de las personas afectadas o de la Defensoría<sup>27</sup>.

Para la Institución es importante recordar que la capacidad de la Fuerza Pública para la atención de las demandas de seguridad de la población, constituye la primera referencia que tienen las personas sobre la respuesta del Estado para garantizar sus derechos. Una respuesta deficiente o tardía, sólo va a provocar el aumento de la percepción de inseguridad que ya existe en la población costarricense. En la experiencia de la Defensoría, el aumento en la percepción subjetiva de la inseguridad suele reflejarse, posteriormente, en

26 Solicitud de intervención N° 384810-2022, informe final con recomendaciones oficio N° 08240-2022-DHR.

27 En relación con este tema, se han tramitado las siguientes solicitudes de intervención: 86698-2022-RI, 381126-2022-RI, 383439-2022-RI, 407838-2023-RI



hostilidad por parte de la población hacia determinados grupos sociales que se encuentran vulnerabilizados, como es el caso de las personas en condición de calle, aquellas que presentan adicción a sustancias psicoactivas, personas extranjeras o cualquier otro grupo que sea percibido como peligroso<sup>28</sup>.

### **Necesidad de emisión de una política criminal integral.**

Durante el presente período, específicamente en el tema de población privada de libertad, se abordaron diversos temas, entre los que se incluye la protección de la integridad física, el abuso de autoridad por parte de la Policía Penitenciaria, la ubicación en celdas de prevención, las omisiones en relación con la instrucción del procedimiento disciplinario, los asuntos de visita general, la visita íntima y el trámite de autorización de ingreso para personas menores de edad; las condiciones materiales de los centros penitenciarios, las acciones u omisiones en relación con el cumplimiento del plan de atención técnica, autorizaciones de salidas por excepción, violaciones al Derecho al Contacto con el Mundo Exterior, violaciones al Derecho a la Recreación, violaciones al Derecho a la Educación, trámite de solicitudes de traslado de centro penitenciario y ubicación de las personas privadas de libertad en condición de discapacidad<sup>29</sup>.

La Defensoría estima necesario reiterar al Estado Costarricense que, actuando en cumplimiento de las obligaciones internacionales de protección de los Derechos Humanos asumidas por el país, se elabore una Política Criminal Integral desde una óptica de Seguridad Humana, que debe contar con un componente de prevención orientado a la disminución y erradicación de los factores que originan la delincuencia y la criminalidad. Esto quiere decir que no sea una política enfocada únicamente en el factor seguridad, sino que se incluyan políticas públicas orientadas al campo social, económico, de educación y de atención integral a las poblaciones en condición de vulnerabilidad, respetando y garantizando su derecho a vivir en condiciones de dignidad.

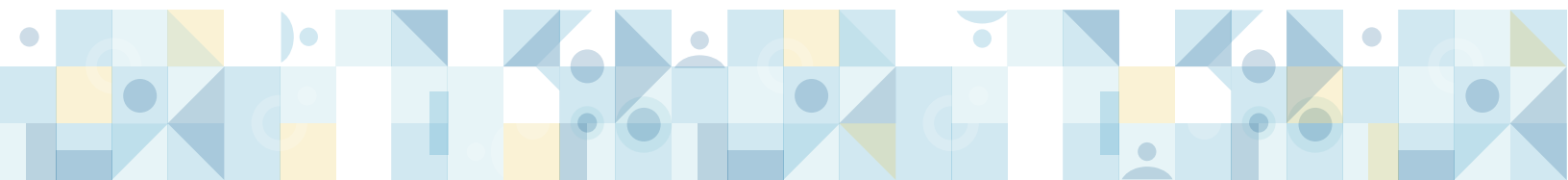
### **Discriminación racial continúa, violenta derechos fundamentales.**

En Informes Anuales anteriores, la Defensoría de los Habitantes ha llamado la atención al Estado costarricense sobre las deudas históricas que el país ha mantenido en la promoción y garantía de una sociedad libre de racismo y discriminación racial y en la urgencia de erradicar todas las prácticas y acciones que han significado la violación de los derechos fundamentales de las poblaciones afrodescendientes.

Como ejemplo de esta deuda histórica, podría mencionarse el señalamiento realizado en el Informe Anual correspondiente al año 2015–2016, debido a que, a pesar de que la Política Nacional para una Sociedad Libre de Racismo, Discriminación Racial y Xenofobia 2014–2025

28 Al respecto, ver Informe Anual de Labores 2008–2009. Págs. 40–44 e Informe Anual de Labores 2009–2010, Págs. 45 y 46, Defensoría de los Habitantes.

29 Ejemplos de casos tramitados en relación con los temas que se apuntan en este párrafo son: Abuso de Autoridad 406910–2023–RI y 407392–2023–RI; Integridad Física 395201–2022–RI y 406251–2022–RI; Procesos Grupales 392594–2022–RI y 406711–2023–RI; Derecho al Contacto con el Mundo Exterior: 407129–2023–RI; Acceso a la Educación 407322–2023–RI; Visita íntima: 395280–2022–RI y 406233–2022–RI; Afectación en el Derecho a la Recreación: 406478–2022–RI; Deficiencias en la atención técnica: 389806–2022–RI; Ubicación: 390268–2022–RI.



y su Plan de Acción 2015–2018, había entrado en vigencia en el año 2014, su proceso de ejecución no se estaba llevando a cabo dentro de los plazos establecidos y no existía una verdadera apropiación institucional de ambos instrumentos (por ejemplo, a esa fecha, no estaban contemplados en los Planes Anuales Operativos de cada institución).

Por otro lado, en el Informe Anual de Labores correspondiente al período 2020–2021, la Defensoría insistió en que no se habían constatado acciones afirmativas concretas a favor de la población afrodescendiente que permitieran superar la desigualdad que enfrenta esta población, a manera de ejemplo, no se habían generado acciones concretas para garantizar fuentes de empleo digno (técnico y profesional), ni existían procesos de consulta con la población afrodescendiente que permitieran tomar en cuenta sus condiciones y necesidades particulares, con el fin de formular políticas públicas que brinden respuestas efectivas a estas necesidades.

Propiamente, en lo que refiere a la atención de casos específicos sobre violaciones a los derechos de las personas afrodescendientes, a raíz de los actos concretos suscitados en el mes de marzo del 2023 en el fútbol costarricense y que pusieron en evidencia posibles manifestaciones racistas, la Defensoría estima importante mencionar que nuestra institución se encuentra dando seguimiento a las iniciativas o programas con que cuenta el Instituto Costarricense de Deporte y Recreación orientadas a erradicar conductas claramente racistas y violatorias de Derechos Humanos en ese deporte<sup>30</sup> [1].

Teniendo en cuenta lo anterior, insistir que pese a los esfuerzos realizados en el pasado continúan dándose manifestaciones de discriminación y violaciones de derechos fundamentales en perjuicio de la población afrodescendiente, razón por la cual la Defensoría de los Habitantes reitera su compromiso institucional de reforzar las acciones que ha llevado a cabo en años anteriores y de mantenerse vigilante de los procesos que el Estado costarricense impulse en favor de esta población.

## **Dirección de Calidad de Vida.**

### **Problemas estructurales. Tiempos de espera en la CCSS.**

Este es un tema recurrente a partir de la importante cantidad de denuncias que se reciben en la DHR, por lo cual se han emitido varios informes al respecto. Sin embargo, debe recordarse que desde el año 2019, la Sala Constitucional involucró a la Defensoría de los Habitantes –de manera particular– dentro del ámbito de sus competencias, para dar seguimiento a la ejecución de las instrucciones giradas por ese órgano jurisdiccional a la CCSS para resolver el problema de los tiempos de espera.<sup>31</sup>

Los datos suministrados por la CCSS sobre los tiempos de espera, dan cuenta de que los plazos se mantienen prácticamente inalterables desde octubre de 2022 a enero de 2023 con respecto a la atención en consulta externa con especialistas, con un total de 219619 consultas que esperan su turno con un promedio de 371 días de espera. Con todo y lo indi-

30 Oficio DH-DIND-0352-2023 de fecha 12 de abril del 2023, dirigido al Máster Donald Rojas Fernández Director Nacional del Instituto Costarricense del Deporte y la Recreación.

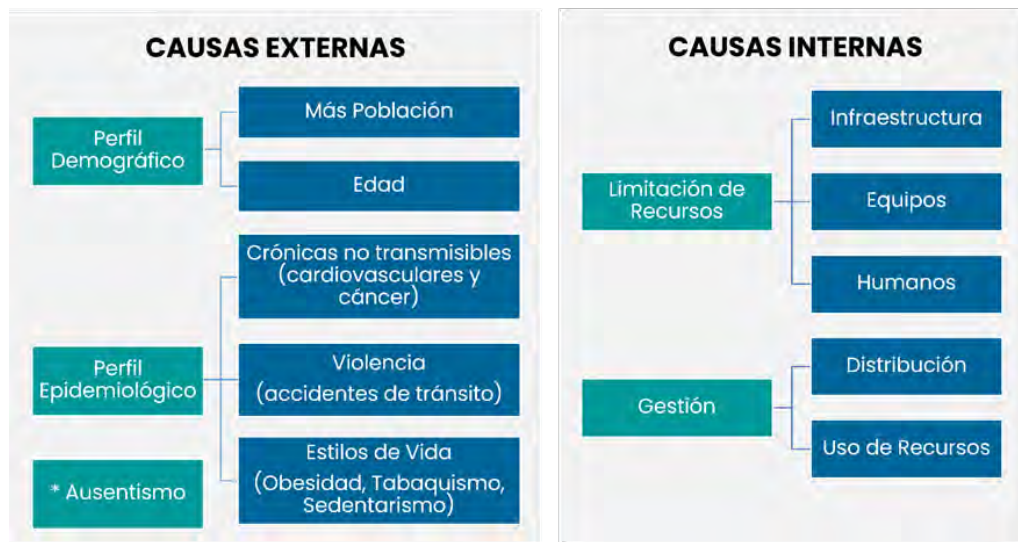
31 Sala Constitucional. Resolución N° 2019005560 de 29-03-2019 del 29 de marzo de 2019.



cado sobre los procedimientos quirúrgicos, la CCSS sí logra en ese mismo período, reducir la cantidad de procedimientos en más de 10000. Sin embargo, aún existen 174815 cirugías pendientes con un plazo promedio de 552 días de espera, que es el mismo que se reporta en octubre de 2022, esto es, que para la persona habitante la disminución de la cantidad de procedimientos pendientes por realizar no representó una disminución del tiempo de espera.<sup>32</sup>

Según lo reconoce la CCSS, las especialidades médicas que presentan mayores tiempos de espera son anestesia, cirugía general, ortopedia y oftalmología. Asimismo, el problema de los tiempos de espera para la atención en salud es multicausal:

**Ilustración 1.1** Causa de los tiempos de espera para la atención en salud.



**Fuente:** Defensoría de los Habitantes, Dirección de Calidad de Vida

Esta multicausalidad se muestra en la imposibilidad de hacer cateterismos en el Hospital de San Vito, que ha originado que en las últimas semanas se hayan recibido en la Defensoría varias solicitudes de intervención relacionadas con el largo proceso que deben de cumplir los pacientes de la zona de San Vito de Coto Brus que requieren que se les realice un cateterismo. Las mencionadas solicitudes señalan que dichos pacientes, luego de realizarse los exámenes preoperatorios (solo se cuenta con dos cardiólogos para los mismos, uno en Ciudad Neilly y otro en el Hospital Escalante Pradilla), han tenido que esperar entre uno y dos meses internados en el Hospital de San Vito hasta poder ser trasladados al Hospital San Juan de Dios, para la realización del procedimiento. De cuatro casos recibidos, uno ya fue atendido y los otros tres cuentan con sus solicitudes de información tanto a la Dirección Médica del Hospital de San Vito como del Hospital San Juan de Dios.

Tal y como ha quedado demostrado en los múltiples informes de la Defensoría, en la situación de los tiempos de espera de la CCSS se manifiesta con un común denominador una incapacidad administrativa para disponer adecuadamente los recursos humanos y materiales y conducirlos hacia una eficiente prestación del servicio público de salud, incluso

32 CCSS. Gerencia Médica. Oficio GM-1982-2023 del 13 de febrero de 2023.

pese a las recomendaciones giradas por diferentes instancias, sea la Sala Constitucional, la Contraloría General de la República y la Defensoría. Se continúa ante la ausencia de un mecanismo de control y verificación, sean de autorregulación individual o regulación social, a partir de la exigencia de la ciudadanía.

Por este motivo, la Defensoría tiene previsto dar inicio a un proyecto de Observación Activa de la gestión de los tiempos de espera mediante una regular incorporación en los espacios de la CCSS, tanto en el ámbito gerencial como en el operativo, abocados a incidir en la solución de este problema, empezando con un proyecto piloto en el Hospital Escalante Pradilla que es el nosocomio que cuenta -históricamente- con la mayor cantidad de inconformidades presentadas ante esta Defensoría.

## Salud penitenciaria.

El ejercicio del derecho a la salud de la población privada de libertad se encuentra condicionado por múltiples factores sociales, ambientales, económicos, entre otros; que lo aseguran o lo limitan. Los problemas de acceso, ausencia de protocolos, procedimientos, carencia de recurso humano suficiente, equipamiento, problemas organizativos, deficiencias de control técnico y operativo; determinan el disfrute del derecho a la salud de esta población.

En un escenario post pandemia la Administración Activa ha retomado los procesos, avanzando en algunos requerimientos de reforma estructural recomendado por la Defensoría de los Habitantes, esencialmente la creación de protocolos de atención (de los cuales está pendiente su implementación) y los avances en los procesos de negociación y creación de la Norma de Atención integral de la Población Privada de Libertad, además de otras cuestiones más puntuales. A partir de la convocatoria y acompañamiento de la Defensoría de los Habitantes se ha requerido la reanudación del proceso de negociación del Convenio, para la prestación de servicios de salud entre la CCSS y el Ministerio de Justicia, bajo la guía y orientación del ente rector en la materia -Ministerio de Salud-. Y se encuentra en proceso la elaboración por parte de la Administración del “modelo de atención en salud de las personas privadas de libertad”, dando cumplimiento a una de las recomendaciones más importantes de la investigación estructural realizada por el órgano defensor y que conlleva la construcción conceptual de cómo debe de prestar un servicio de salud penitenciario en una cárcel costarricense.

De urgente intervención en esta materia lo constituye la ausencia de recurso humano en medicina en algunos de los centros penitenciarios del país, paralelo a la imposibilidad de sustitución de personal de salud que existe en el sistema penitenciario nacional, de tal suerte que, en supuestos de incapacidad, vacaciones, vacaciones profilácticas del personal sanitario, las alternativas de suplencia se reducen a dos médicos supernumerarios para todo el país. Ello trae como corolario que la población privada de libertad no disponga de atención médica en ese plazo de tiempo, con las implicaciones que ello tiene para la persona y el sistema en su conjunto. Al respecto la Defensoría planifica algunas estrategias de articulación que involucran al sector salud, brindando respuesta de forma integral a un



problema que no impacta exclusivamente al Ministerio de Justicia, sino que refleja un problema país y que, por tanto, requiere de otros actores sociales del sector salud.

### **Evaluación de la calidad del servicio público de transporte modalidad autobús.**

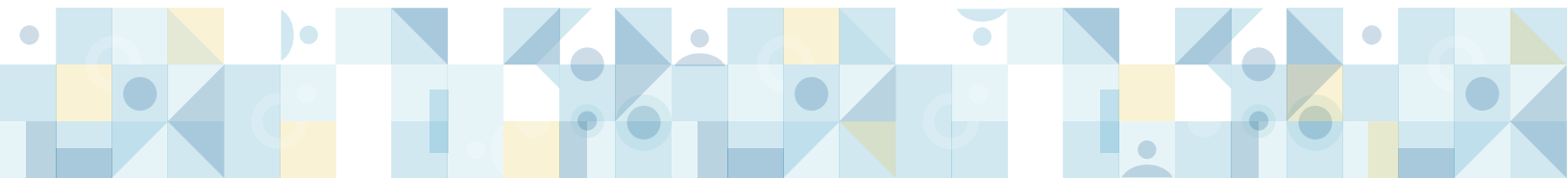
En enero 2023, la Defensoría retomó el seguimiento a las recomendaciones emitidas en el año 2021 en relación con las acciones del Consejo de Transporte Público (CTP) para aplicar el Reglamento para la Evaluación de la Calidad del Servicio de Buses, Decreto N° 28833 y sus Reformas. En la investigación realizada en el año 2021, se constató la violación del derecho de participación de las personas usuarias en la evaluación de los servicios del transporte remunerado de personas modalidad colectiva, que las calificaciones obtenidas por las rutas de transporte público en el período 2015–2019 fueron altas y con poca variación, y que el Manual para la Evaluación y Calificación de la Calidad del Servicio Público de Transporte Remunerado de Personas, aprobado por el CTP, presentaba múltiples deficiencias que podrían explicar los resultados de las evaluaciones en el período 2015–2019. A partir de esos hallazgos y las recomendaciones emitidas, la Defensoría está a la espera de que el CTP finalice la revisión y actualización del manual que sirve de base para la evaluación, así como que se decida sobre la obligatoriedad de las normas técnicas (INTE G20:2020/INTEG21:2020) aprobadas en el marco del Sistema Nacional de la Calidad y que se decida cuándo se reanudará la evaluación de este servicio.

### **Antigüedad de la flota autobusera.**

En enero 2023, en el marco de la discusión en medios y en el seno de la Asamblea Legislativa sobre la posibilidad de aumentar la vida útil de las unidades de transporte público modalidad autobús, y con el propósito de revisar la situación actual de la antigüedad de la flota autobusera, la Defensoría inició una intervención de oficio, con la finalidad de conocer la antigüedad actual de la flota y las posibles implicaciones de un aumento en la edad de la flota.

Debe indicarse que a pesar de que la Defensoría no recibió solicitud de criterio por parte de la Asamblea Legislativa para referirse al proyecto N° 22530 “Ley para la protección del sector autobusero nacional ante la crisis sanitaria, social y económica provocada por el Covid-19”; de manera oficiosa se ha brindado seguimiento a la iniciativa, por el eventual impacto que su aprobación pueda tener en la calidad, oportunidad, confiabilidad y accesibilidad de la prestación del servicio de transporte público, modalidad buses.

El seguimiento al trámite de este proyecto de ley ha incluido una reunión con organizaciones de personas con discapacidad y activistas por los derechos de las personas con discapacidad, con quienes se mantiene una activa comunicación; se ha monitoreado su proceso legislativo, particularmente en la Comisión Permanente Ordinaria de Asuntos Económicos, en la que el 13 de abril 2023 se aprobó una moción de fondo vía artículo 137, que adiciona un transitorio al artículo 46 bis de la Ley N° 7600. Lo anterior, pese a la advertencia realizada por el Movimiento Nacional de Personas con Discapacidad sobre los vicios



de procedimiento y constitucionalidad de dicha propuesta, por violación al principio de no regresión y al derecho a la consulta de la población con discapacidad.

### **Monitoreos de procesos a mediano plazo.**

Existen varios procesos relacionados con el abordaje en derechos humanos, a los cuales se les da el debido seguimiento con el objetivo de identificar momentos de incidencia institucional a partir de elaboración de oficios, realización de reuniones o inspecciones, entre otros: construcción y equipamiento del nuevo Hospital Víctor Manuel Sanabria Martínez de Puntarenas; violencia en el trato a las personas usuarias y a sus familiares en el Hospital Nacional de Salud Mental; proyecto de Acueducto de suministro de agua potable en Isla Caballo; implementación del Convenio de Minamata sobre el uso de mercurio para la extracción de oro artesanal y de pequeña escala; prohibición y eventual reactivación de la pesca de arrastre, recurso de amparo para que se prohíba el uso de plaguicidas que contienen FIPRONIL, por el riesgo que éste significa para las abejas y su actividad polinizadora.

### **Observación activa en comisiones.**

A lo largo de los años, la Defensoría, a través de la Dirección de Calidad de Vida, se ha integrado en diversas comisiones asumiendo una función de observación activa. Esta observación implica que la Defensoría no asume funciones de la Administración Activa, sino que observa los procesos y la toma o ejecución de acuerdos, al tiempo que ejerce sus competencias y genera sugerencias, recomendaciones, advertencias e incluso denuncias cuando lo considere pertinente. A continuación, se mencionan algunas de las principales: Mesa de negociación y diálogo para el desarrollo integral de la Ciudad de La Carpio; Comisión Nacional de Patrimonio Histórico y Arquitectónico de Costa Rica; Comisión encargada para reparaciones del Tajamar de Limón; Distribución de especialistas médicos.

### **Atención de problemáticas cíclicas o coyunturales.**

La naturaleza de los derechos humanos tutelados por la Dirección de Calidad de Vida, implica que se atiendan violaciones que tienen connotación cíclica o por temporadas, mientras que otros asuntos son producto de una determinada coyuntura. Así, en el periodo destacan la vacunación contra la COVID 19, alerta temprana por cortes por escasez de agua y el incendio de unidades de buses.

Sobre la vacunación contra la COVID 19 y ante la denuncia sobre la existencia de brechas en esquemas de vacunación entre zonas urbanas y rurales, la CCSS aceptó la recomendación emitida por la DHR de utilizar los datos del Atlas de Desarrollo Humano Cantonal que realiza el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). Este Atlas incluye información sobre la familia de indicadores de desarrollo humano de los 82 cantones, mostrando un mapa desigual e inequitativo en el país, está pendiente verificar que estos datos del Atlas efectivamente sean utilizados en próximas campañas de vacunación.

## Seguimiento a temas relativos al HIV.

Respecto de los tratamientos Pre-Exposición ( PrEp) la Defensoría le ha estado dando seguimiento al estudio piloto con población vulnerable particularmente hombres que tienen sexo con hombres, mujeres trans y personas serodiscordantes provenientes de todo el país y en determinadas Areas de Salud de la CCSS según el respectivo protocolo institucional en el cual la CCSS evalúa su efectividad. Esta evaluación se desarrolla con base en la donación de la PrEP otorgada por el Fondo Mundial de Lucha contra el Sida, la Tuberculosis y la Malaria. De esta forma, se conoce que la actualidad la CCSS ofrece el PrEp dentro del paquete de servicios que se ofertan para la prevención de las infecciones de transmisión sexual a las poblaciones con mayor riesgo de infección.

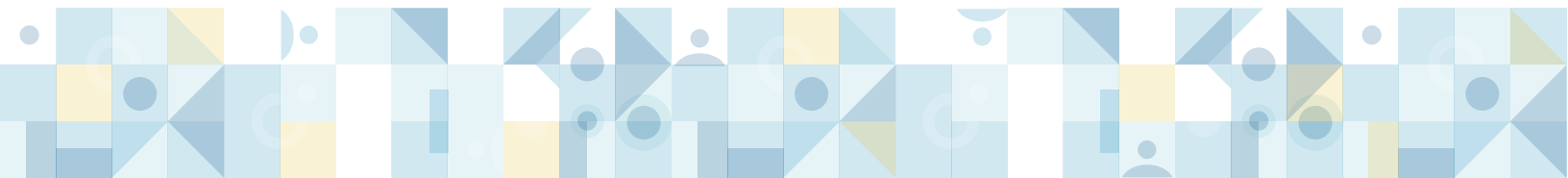
Respecto de la información epidemiológica del VIH, esta se ha logrado sistematizar de manera confiable a partir del año 2020 con el fin de conocer la información relacionada con la incidencia, prevalencia, mortalidad y distribución por sexo, edad, provincia, así como respecto de la población más expuesta a riesgo.

Con respecto a las alertas tempranas generadas ante los cortes de agua en época seca y las estrategias de comunicación definidas para informar a las comunidades afectadas, el AyA giró comunicados semanales informando sobre las medidas de suspensión que serían aplicadas. En tal sentido, hasta la fecha, no se han recibido denuncias por el posible incumplimiento de las medidas que fueron tomadas. De hecho, han habido semanas en las que el AyA no ha tenido que aplicar las suspensiones. En igual sentido, en aras de generar mayor divulgación, la Defensoría colaboró con la publicación en sus redes de la misma información.

En relación con los incendios en autobuses de transporte público en los primeros meses del 2023, reportados por medios de comunicación, se han efectuados solicitudes de información al Consejo de Transporte Público (CTP) sobre los planes de inspección y control que se tienen agendados para el presente año, a efectos de garantizar el cumplimiento de la normativa vigente, así como información sobre el procedimiento seguido en cada uno de los incidentes presentados y las acciones inmediatas a efectuar; la DHR actualmente trabaja en el análisis de los informes recibidos a efectos de preparar el informe correspondiente.

## Denuncias por violación o amenaza a derechos de grupos poblaciones.

Contaminación por mercurio de fuentes de agua potable en la Zona Norte. Un habitante denunció que el Ministerio de Salud ordenó cerrar los tanques de agua que abastecen en la actualidad las comunidades fronterizas de Chorreras, Chamorro, Llano Verde, El Roble, Crucitas y El Jocote indicando que se encontraban contaminadas con mercurio. Al respecto, la Defensoría solicitó al AYA y al Ministerio de Salud informar sobre las acciones para garantizar en lo inmediato la distribución de agua por medio de cisternas o tanquetas, así como sobre el proceso de órdenes sanitarias giradas y los planes para brindar una solución permanente a la situación. Se está dando seguimiento a ambos procesos.



## Abastecimiento de agua potable en La Carpio.

En atención a la situación planteada ante la Defensoría por parte de varios líderes comunales del sector de María Auxiliadora de La Carpio en relación con la problemática del agua, la Defensoría solicitó al AYA planes de acción para el corto, mediano y largo plazos. La Carpio presenta desabastecimientos de agua potable en zonas del Sector Pequeña Gran Ciudad, debido al crecimiento poblacional desordenado y desmedido, totalmente desalineado con la infraestructura instalada por el AyA y con capacidad deficiente, instalada por la propia comunidad. Por ello, se inició un proceso de participación y rendición de cuentas del AYA con la comunidad.

## Acceso al agua potable en Cipreses de Oreamuno, Cartago.

La Defensoría de los Habitantes ha estado atendiendo denuncias, desde el año 2020, sobre el funcionamiento de la ASADA Cipreses de Oreamuno de Cartago, por desabastecimiento y la emisión de disponibilidades de agua para nuevas construcciones<sup>33</sup>. A raíz de las recomendaciones de la Defensoría, en el año 2021, el AyA, trasladó la posesión de la ASADA de Cipreses de Oreamuno de Cartago a la ASADA de Santa Rosa de Oreamuno de Cartago, en consideración a deficiencias en el funcionamiento de la ASADA, irregularidad en administración de fondos públicos, órdenes sanitarias incumplidas, problemas en capacidad híbrida y deficiencia en la protección de fuentes de agua. Ante la suspensión de la orden de no entregar nuevas disponibilidades de agua potable a nuevos abonados, se conformó una mesa técnica que estudiaría la situación y ya remitió informe en febrero de 2022.

En el cumplimiento del plan de mejoramiento presentado, se dispone la realización de análisis de las diferentes fuentes de agua que abastecen a la ASADA. En el primer cuatrimestre del año 2022, el Instituto Regional de Estudios en Sustancias Tóxicas de la Universidad Nacional (IRET-UNA) detecta una posible contaminación por residuos de agroquímicos en las nacientes denominadas Carlos Calvo y Plantón; no obstante, en abril de 2022, se realiza análisis de agua por parte del Laboratorio Nacional de Aguas y al Laboratorio ChemLabs, en los cuales no se detectó la presencia de plaguicidas ni del químico clorotalonil.

La Defensoría emitió informe final con recomendaciones tendientes a dar seguimiento a los acuerdos emitidos por el AyA, así como a las órdenes emitidas por el Ministerio de Salud, y mantener un control constante de los reportes de calidad de agua, entre otros. No obstante, fue necesario dar inicio a una investigación más profunda sobre la situación con el agua que abastece la ASADA Cipreses y se realiza un trabajo interinstitucional (IRET, Laboratorio Nacional de Aguas del AyA y el Ministerio de Salud) para determinar si existe o no contaminación de las fuentes de agua. En los muestreos de agua realizados en agosto y setiembre de 2022, se determina contaminación con productos de degradación del plaguicida Clorotalonil, por lo que se le comunica a la Ministra de Salud y se procede a girar una orden sanitaria para la clausura inmediata de las fuentes de agua para consumo humano que utiliza la Asada Cipreses, en específico las fuentes Plantón y Carlos Calvo, y se brinda el líquido de manera inmediata por medio de camiones cisterna o cualquier otro mecanismo, a la comunidad de Cipreses, entre otras medidas.

33 385112-2022-RI

Durante el seguimiento de las recomendaciones emitidas por la Defensoría y la orden sanitaria emitida por el Ministerio de Salud, la institución recibe denuncias de vecinos de Cipreses<sup>34</sup> que se están viendo afectados por la entrega del agua mediante camiones cisterna, por lo que se emitió una serie de recomendaciones para mejorar la distribución del agua y que ésta sea accesible a toda la población afectada. La Defensoría continúa dando seguimiento a esta problemática, con el fin de velar por el derecho a un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, así como el derecho humano al acceso al agua.

## **Dirección de Gobernanza Pública.**

### **Gestión del Riesgo; eficiencia del Estado en la prestación de servicios; ordenamiento territorial costero y dilación en la atención de infraestructura vial cantonal.**

Las temáticas expuestas ejemplifican el mayor número de los asuntos recibidos durante el año y permiten denotar los ámbitos del accionar administrativo en los que se requiere la mejora de normativa, procedimientos, atención, entre otros, de cara a satisfacer las necesidades de las personas usuarias.

### **Abordaje de la Gestión del Riesgo sobre la Quebrada Gamboa, ubicada en el cantón de Turrialba<sup>35</sup>**

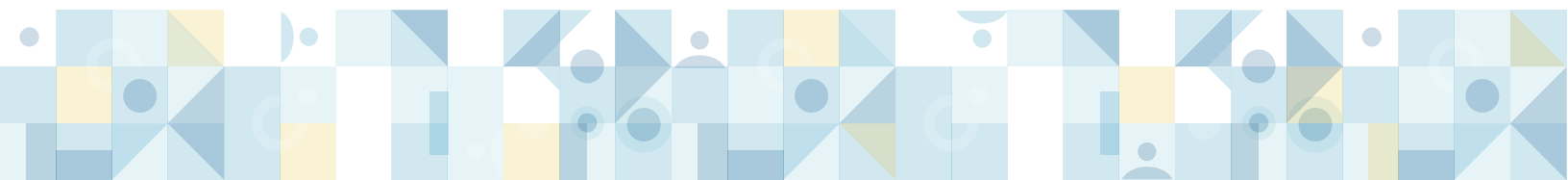
Desde hace más de 25 años, los vecinos de los barrios del sur del cantón de Turrialba, tales como Las Américas, San Cayetano, Campabadal, INVU, IMAS, Clodomiro Picado, Urbanización De Bravo y otras han sufrido grandes afectaciones causadas por la Quebrada La Gamboa, la cual atraviesa la zona y colinda con el gimnasio y el cementerio de la localidad. Cada vez que hay lluvias fuertes, la quebrada se desborda y el problema se agudiza por la gran cantidad de construcciones nuevas, cuyas aguas son desfogadas de esta quebrada. Actualmente se ven afectadas por las inundaciones aproximadamente 800 familias.

En la intervención realizada se requirió información de las distintas instituciones involucradas en el conocimiento y solución de la problemática denunciada. Como resultado de la intervención por la Defensoría, se emitió el correspondiente informe con recomendaciones<sup>36</sup> dirigido a la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias (CNE), el Ministerio de Obras Públicas y Transportes (MOPT), el Servicio Nacional de Aguas Subterráneas, Riego y Avenamiento (SENARA) y la Municipalidad de Turrialba, en el sentido de realizar las coordinaciones necesarias que permitan elaborar un plan de acción que contemple las acciones a seguir, personas responsables y plazo estimado de ejecución, así como los recursos económicos necesarios para concretar los estudios que faltan para poder ejecutar las obras que se dispongan necesarias.

34 401787-2022-RI y 412886-2023-RI

35 Expediente N° 364058-2021-RI

36 Oficio No. 06870-2022 del 12 de julio 2022



Durante el proceso de investigación, se han generado coordinaciones entre la Municipalidad-SENARA-CNE-Obras fluviales del MOPT, y se llevaron a cabo visitas conjuntas, en aras de definir la tramitología para la elaboración y desarrollo del plan de inversión, que debe presentar la Unidad Ejecutora (Obras Fluviales) con asignación de recursos de la CNE, los cuales no son administrados por la Municipalidad.

Recientemente, las instituciones involucradas coordinaron una reunión con las personas afectadas por las inundaciones, con el fin de informarles sobre los trabajos que se van a llevar a cabo en este sector, sobre los recursos económicos que se van a disponer para ejecutar las obras en la Quebrada Gamboa y los plazos previstos para llevarlas a cabo. La Defensoría de los Habitantes continuará brindando el seguimiento a las acciones de las instituciones públicas involucradas, de cara a que se logre una solución permanente y definitiva al problema de inundaciones que aqueja a los vecinos de los barrios del sur del cantón de Turrialba.

### **Abordaje de la Gestión del Riesgo durante eventos masivos: el caso del Parque Viva.**

Un caso relevante es referido a la gestión del riesgo durante eventos masivos realizados en el Parque Viva, en el cantón de Alajuela. Al respecto, se realizó una investigación temática de oficio<sup>37</sup> en la cual se documentaron los siguientes hallazgos: que la ruta cantonal de acceso no tiene capacidad suficiente para soportar el tránsito generado en eventos masivos; que las unidades de primera respuesta como Bomberos y Cruz Roja suelen encontrar dificultades para acceder con la prontitud requerida a ese establecimiento o socorrer comunidades aledañas; que son numerosos los reportes realizados al Servicio 9-1-1 por diferentes situaciones acontecidas durante tales eventos; que la Municipalidad de Alajuela no tiene documentado un estrechamiento irregular en esa vía y carece de proyectos para su ampliación, entre otros.

Tras el análisis de la documentación recibida, el ordenamiento jurídico aplicable y entrevistas a personeros de la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias (CNE), se concluyó que la problemática revela una falta de coordinación entre las diferentes instituciones involucradas, y de un plan de intervención integral sea de la Comisión Municipal de Emergencias de Alajuela u otra plataforma local, para generar soluciones óptimas desde la perspectiva de gestión del riesgo.

En consecuencia, mediante Informe Final<sup>38</sup>, la Defensoría recomendó al Ministro de Salud solicitar a ese establecimiento un Plan de Atención de Emergencias con las especificaciones establecidas en los Reglamentos que regulan los permisos sanitarios de funcionamiento y las normas de emergencia en centros laborales o de ocupación pública, a la Municipalidad de Alajuela realizar un levantamiento topográfico para determinar falencias en la vía cantonal que da acceso a dicho establecimiento; instruir de inmediato la recuperación del derecho de vía donde corresponda; requerir a la Dirección General de Ingeniería de Tránsito un análisis y estrategia para resolver los problemas de tránsito ve-

37 Expediente 400587-2022-RI

38 Oficio No. 01963-2023-DHR del 27 febrero 2023



hicular de esa vía cantonal y someter este caso a conocimiento de la Comisión Municipal de Emergencias, para formular soluciones integrales y a la CNE asesorar y colaborar con la Comisión Municipal de Emergencias de la Municipalidad de Alajuela, en la formulación de propuestas de atención a la problemática documentada. A la fecha de redacción de este informe, se brinda el seguimiento a las acciones interinstitucionales en atención a dichas recomendaciones.

### **Ley marco para la declaratoria de zona urbana litoral y su régimen de uso y aprovechamiento territorial, Ley N° 9221.**

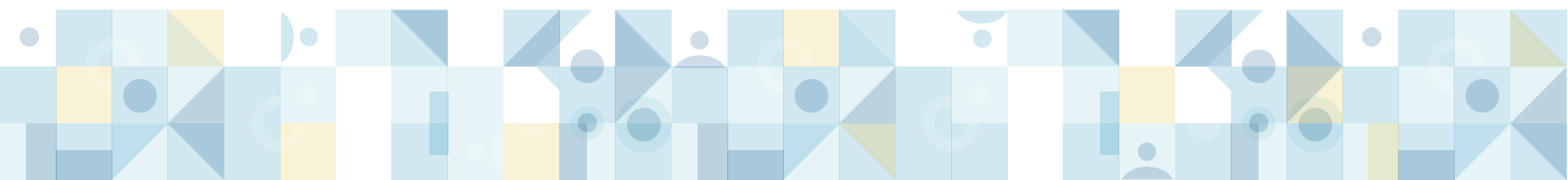
Esta fue concebida por la Asamblea Legislativa como una normativa que beneficiaría a las poblaciones ubicadas en zonas costeras, haciendo un reconocimiento legal sobre la problemática que afecta a las personas habitantes de la zona marítimo terrestre, el desorden administrativo existente en la zona y la ausencia de una política clara respecto a estas áreas que equilibre la protección del ambiente con el desarrollo integral de las poblaciones que ahí se ubican. Se ha dado seguimiento a las acciones que el Estado ha realizado para su implementación, especialmente en lo concerniente al trabajo realizado por la Comisión Interinstitucional de Zonas Urbanas Litorales (CIZUL), demandando al Poder Ejecutivo acciones más contundentes en la puesta en práctica de dicha normativa para beneficio de los pobladores.

Según información proporcionada,<sup>39</sup> por el Viceministerio de Gobernación y Policía, la Comisión Interinstitucional de Zona Urbana Litoral, había aprobado el borrador del reglamento de la Ley N° 9221 y se acordó remitir dicho borrador a cada una de las instituciones que forman parte de la CIZUL para la respectiva aprobación por parte de los señores Ministros, para posteriormente remitir a Leyes y Decretos del Ministerio de la Presidencia para la correspondiente revisión y aprobación, proceso que a la fecha continúa pendiente y se continuará dando seguimiento hasta su efectiva implementación, de cara a que, de una forma integral y definitiva, se brinde seguridad jurídica a las poblaciones que habitan las zonas indicadas.

### **Sistema de autogestión del IMAS.**

La Defensoría de los Habitantes intervino con el fin de verificar la falta de respuesta formal por parte del IMAS a las gestiones o solicitudes de ayuda de beneficios. Se logró verificar que, para ese momento, el IMAS carecía de un registro formal de cada una de las respuestas que se le brindan a la población y se concluyó que a pesar de que existe normativa interna que establece la obligación de comunicar el resultado de la gestión mediante acto escrito, no contaba con los mecanismos para verificar su cumplimiento. Por ello, se recomendó a las autoridades del IMAS la creación de un mecanismo de verificación interna que incremente la eficiencia en la gestión documental, especialmente en los niveles de respuesta para los habitantes; además se solicitó uniformar los formatos de respuesta institucional y mejorar los controles internos que permitiera determinar que las Unidades

<sup>39</sup> Oficio **MGP-CIZUL-004-2022** de fecha 16 de noviembre de 2022, la Licda. Marlen Luna Alfaro, Viceministra de Gobernación y Policía.





Locales y las Oficinas Regionales del IMAS, brinden la debida respuesta según lo establece el Manual para el Otorgamiento de Beneficios Institucionales.

Posterior al dictado de dichas recomendaciones, la institución se abocó al seguimiento de su implementación por parte de las autoridades superiores del IMAS, sea su Presidencia Ejecutiva y la Gerencia General. Se debe indicar que la emergencia por el COVID 19, fue un aspecto importante que determinó atrasos en la implementación en el desarrollo del nuevo sistema sobre el estado de los trámites que brinda el IMAS; pese a ello el IMAS logró implementar el Sistema de Autogestión que se encuentra publicado en el sitio web de dicha institución, el cual permite a las personas usuarias externas auto gestionar su registro para completar el formulario de medios de notificación e iniciar con los procesos de notificaciones y pagos de beneficios en caso de ser personas beneficiarias.

En lo que respecta a la puesta en marcha e implementación del Sistema de Autogestión, el cual pretende atender de forma oportuna y unificar las respuestas que se le otorgan a las personas solicitantes de beneficios, permitiendo que las respuestas se puedan realizar en un plazo menor, el IMAS informó en febrero de 2023, que dicho sistema como mecanismo de facilitación de notificación, contaba con avances importantes en su desarrollo en un estado de cumplimiento del 69%.

La Defensoría de los Habitantes continuará dando seguimiento a la implementación del Sistema de Autogestión, de forma tal que se logre su cumplimiento al 100%. Lo anterior por cuanto las personas usuarias de los servicios del IMAS tienen el derecho a requerir por parte de la institucionalidad pública una respuesta en tiempo y forma a sus peticiones.

### **IMAS y calificación otorgada para otorgar seguro por cuenta del Estado.**

La Defensoría de los Habitantes ha visto incrementado el número de denuncias recibidas contra el IMAS con ocasión del retraso en el otorgamiento de citas para realizar nuevos estudios socioeconómicos o actualizar alguno existente, de cara a poder optar por un seguro por cuenta del Estado. Lo anterior surge a partir de una decisión de la CCSS de solicitar dicho requisito debido a una reforma realizada al Reglamento del Seguro de Salud, añadiendo el artículo 11 bis, denominado Aseguramiento por Cuenta del Estado, la cual fue aprobada por la Junta Directiva del IMAS en el Artículo 24 de la Sesión No. 9079, celebrada el 13 de febrero de 2020, y publicada en el periódico oficial La Gaceta No. 42 del martes 3 de marzo de 2020.

La reforma consiste en trasladar la responsabilidad de evaluar la condición de pobreza de los solicitantes de un beneficio de aseguramiento, tarea que anteriormente realizaba la Caja Costarricense de Seguro Social, al Instituto Mixto de Ayuda Social. Esto se lleva a cabo mediante el Sistema Nacional de Información y Registro Único de Beneficiarios del Estado (SINIRUBE). A tres años de producida esta reforma, preocupa a la Defensoría el importante número de denuncias que se continúan conociendo ante lo que se considera una dilación del IMAS en la aplicación de los estudios socioeconómicos, lo cual es comprensible tomando en cuenta la labor propia que al respecto ya el IMAS debe atender en todo el país.

Debe la institucionalidad reforzar con el personal suficiente que permita atender con eficiencia y efectividad esta labor. Al respecto, se toma como ejemplo un caso individual pero recurrente de los recibidos en la Defensoría, donde se recibió una denuncia contra la ULDS del IMAS por cuanto había solicitado un nuevo estudio, para así determinar si califica o no para obtener el seguro por cuenta del Estado, dado que su cónyuge, es una persona con discapacidad y padecimientos de salud importantes, que requieren de atención médica frecuente; siempre le respondían que no había campos y que debía llamar para que se le asignara una cita, hasta que, finalmente, le indicaron que, para ese año, ya no era posible y que sería a partir de enero del 2023 cuando podrían darle una cita.

La Defensoría solicitó a la institución recurrida el informe correspondiente, en el cual se indicó que, dado el estado de salud del esposo de la denunciante, procedían a otorgar la cita para la Aplicación de la FIS, por recargo a una funcionaria de la ULDS, quien llevaría a cabo la valoración correspondiente en el mes de octubre. Esta gestión permitió que, finalmente, concluyendo dicho mes, la habitante fuese atendida en el IMAS, lo cual, a su vez, le permitió acudir luego ante la Caja Costarricense de Seguro Social y obtener el seguro por el Estado en favor de su esposo. La Defensoría exhortó a la institución denunciada a adoptar medidas preventivas para evitar, a futuro, demoras como la presente en la gestión de esta solicitud.

### Ineficiencia en la prestación de servicios.

La Defensoría ha recibido constantes denuncias de las personas habitantes, quienes no encuentran soluciones eficientes y efectivas a las solicitudes efectuadas ante la administración pública. Se observan tres ejemplos concretos que han afectado los derechos e intereses de la colectividad por parte del Ministerio de Obras Públicas y Transportes a través de la Dirección de Educación Vial y el Consejo de Seguridad Vial, deficiencia que, además, se ha observado en la delegación de dos servicios del MOPT en terceros.

El primer ejemplo se encuentra dirigido al problema de la asignación de cupos de matrícula para optar por los cursos de capacitación y aplicación para la prueba teórica y práctica que permita la obtención de licencia de conducir<sup>40</sup>. El segundo ejemplo analiza la saturación de citas por parte del Banco de Costa Rica para la impresión de la licencia de conducir<sup>41</sup>. El tercer ejemplo se refiere a la dilación de la empresa DEKRA en el otorgamiento de las citas de revisión técnica vehicular<sup>42</sup> sin que se brinden soluciones definitivas de las situaciones, solo paliativas.

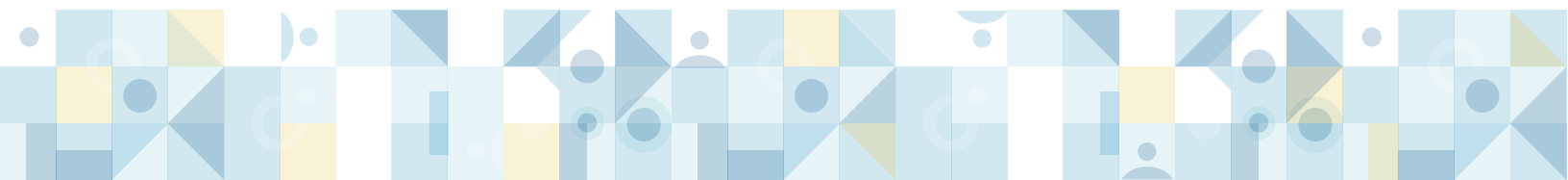
Si bien la Defensoría comprende la complejidad de los distintos procesos, lo cierto es que, una deficiente respuesta por parte de la institucionalidad pública violenta los derechos e intereses de las y los habitantes, en razón de la urgencia de acceder de manera eficiente a las distintas modalidades de citas acorde con sus intereses. Se elaboró un informe final con recomendaciones<sup>43</sup> con el fin de que la Administración efectuara las acciones necesarias que garanticen el acceso equitativo de las personas usuarias y, con ello, la satisfacción del servicio público conforme con la oferta institucional ofrecida versus la demanda existente,

40 Expediente N° 350268-2021

41 Expedientes N° 408028-2023, 408454-2023, 412042-2023, 412791-2023.

42 Expediente N° 409445-2023

43 Oficio N° 10841-2022-DHR de 01 de noviembre del 2022.



lo cual, se encuentra en seguimiento. Además, la Defensoría se encuentra analizando el tema de tercerización de los servicios públicos.

La Defensoría ha sido clara en señalar que el accionar de las instituciones en la prestación de servicios públicos, debe encontrarse encaminada en asegurar a las personas habitantes que la prestación de los servicios se realice de la forma más eficiente y eficaz posible. Para ello, la Administración cuenta además con las herramientas tecnológicas necesarias para agilizar los procesos y se encuentra obligada en hacer funcionar correctamente los servicios públicos, lo cual lleva implícito el brindar un servicio de calidad, eficiente y efectivo, máxime, en tiempos en los que las personas habitantes demandan una institucionalidad fortalecida y comprometida con el cumplimiento de los mandatos legales, brindando un servicio de óptima calidad.

### **Dilación de respuesta de las municipalidades sobre obras en rutas cantonales.**

Producto de la tramitación de sendos expedientes<sup>44</sup>, que actualmente se encuentran en fase de seguimiento, se emitieron dos informes finales con recomendaciones dirigidos a las Municipalidades de San Ramón y Buenos Aires. Las denuncias presentadas por las personas habitantes tenían en común la dilación en la respuesta brindada por los municipios a las solicitudes de reparación de caminos, así como la falta de claridad en el procedimiento para tramitar las solicitudes de los munícipes y los órganos involucrados. La Ley N° 9329, le atribuye a las Municipalidades el deber de elaborar una programación para el desarrollo de la red vial cantonal, que ha de plasmarse en el respectivo plan vial de conservación y desarrollo quinquenal de cada municipio.

Con base en los principios de programación del desarrollo, derecho a la justicia pronta y cumplida y el derecho a la salud y la accesibilidad se emitieron, entre otras recomendaciones, elaborar en el término de seis meses, un protocolo o reglamento que describa el procedimiento para la priorización y planificación de la intervención de las rutas cantonales, que da origen al plan Quinquenal de Conservación y Desarrollo y al proceso de planificación presupuesto de ese gobierno local. Debiendo contener dicho protocolo funciones y mecanismos de coordinación de los órganos intervinientes, entre ellos; Concejo de Distrito, Asociación de Desarrollo, Junta Vial cantonal, Concejo Municipal, Alcaldía, y otros departamentos internos como la Oficina de Iniciativa Comunal; acciones que deben llevar a cabo las personas munícipes para solicitar que su pretensión sea tramitada y conocida por los órganos competentes en tiempo y forma; mecanismos de comunicación dirigidos a informar adecuada y oportunamente a las personas usuarias del procedimiento, así como del estado de las solicitudes que se tramitan; criterios técnicos y objetivos de priorización de las obras de construcción, mejora y seguimiento de la red vial cantonal, que incorpore acciones tendientes a garantizar los derechos de grupos vulnerables y personas con discapacidad.

Conviene indicar que ambas municipalidades aceptaron las recomendaciones que se giraron, informando de las acciones, plazos y responsables a cargo de su cumplimiento, por

44 391327-2022 y el 396851-2022

lo que se espera que este esfuerzo sirva de ejemplo para otras municipalidades, siendo que una de las quejas más frecuentes que tramita esta institución tienen que ver con este tema.

### **Participación en comisiones interinstitucionales.**

La Defensoría de los Habitantes por medio de la Dirección de Gobernanza Pública, participó en las siguientes comisiones, donde como observadora o miembro activo, siempre dio seguimiento a los asuntos procurando incidir desde una óptica de respeto y promoción de Derechos Humanos: Mesa Interinstitucional de Gestión del Riesgo; Consejo Consultivo de Internet, Comité Consultivo de ODS Agenda 2030, Iniciativa CoST Reino Unido Transparencia Obra Pública, Fideicomiso S. José/S. Ramón Representantes Soc. Civil.

## **Dirección de Estudios Económicos y Desarrollo.**

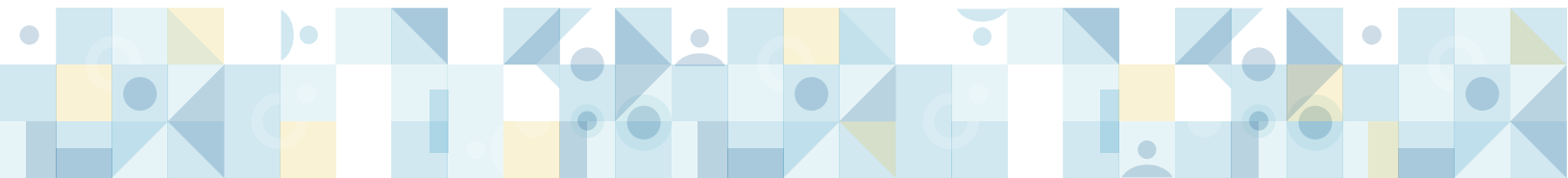
**El abordaje de problemáticas estructurales, se focalizó en las siguientes intervenciones.**

### **Transporte Público y eficiencia en la gestión del órgano competente.**

En cuanto al funcionamiento del Consejo de Transporte Público (CTP) y su eficacia en torno a la implementación de las recomendaciones emanadas desde esta Defensoría, su cumplimiento se ha visto afectado ya que, desde el 30 de marzo de 2022 renunció una de las personas que integraban el Consejo de Transporte Público, lo que imposibilita que dicho órgano colegiado pudiera sesionar en el último mes correspondiente al gobierno 2018-2022, y con ello dejando sin resolver una multiplicidad de casos de las personas habitantes. Asimismo, en fecha 5 de mayo de 2022 venció el nombramiento del Director Ejecutivo del CTP, agravando la situación descrita. Por lo tanto, se requiere la integración de todos los miembros de dicho órgano a efectos de poder sesionar y así conocer los asuntos pendientes, siendo competencia legal de la Junta Directiva efectuar el nombramiento del Director Ejecutivo del CTP, por lo que la falta de integración de dicho órgano impacta en que el CTP no cuente con jerarcas.

Adicionalmente a lo señalado, el nombramiento de las personas que integrarán la Junta Directiva del Consejo de Transporte Público, del nuevo gobierno que asumió en fecha 08 de mayo de 2022, se postergó varias semanas, aspecto que, al no encontrarse integrada la Junta Directiva del Consejo Nacional de Transporte Público ocasionó que las resoluciones de todas las gestiones o denuncias que, son de resorte de la Junta Directiva de ese Consejo, tuvieran un atraso considera en su atención.

Al respecto, la Defensoría ha evidenciado, en diferentes Informes Anuales, que las deficiencias y carencias de la gestión del CTP son de carácter estructural y permanecerán mientras la sociedad costarricense no tome medidas para cambiar esa forma de administración y no se asignen más recursos a la vigilancia y rectoría del transporte público. La presión de la Defensoría a lo largo del tiempo, logró que en el último año el CTP desarrollará una pla-



taforma digital para la atención de las denuncias por deficiencias en el servicio de buses; sólo prestación del servicio, no incluye cambios en los sistemas operativos.

Otra situación que genera atraso en la resolución de casos relativos al CTP está relacionada con la agenda de la Junta Directiva de ese Órgano, la cual debe emitir la decisión final para resolver una buena parte de los casos que generan solicitud de intervención ante la Defensoría y que muy particularmente durante el año 2022, tuvo una inercia de más de tres meses y medio debido a la falta de integración de esa Junta, dificultando el cumplimiento pleno de las recomendaciones emitidas. De ahí que las dificultades del CTP para resolver los asuntos en tiempo impactan la gestión de la Defensoría y que, por ello, la administración de este riesgo es de interés institucional, lo que llevó a plantear algunas estrategias para atenuar los impactos de las deficiencias del CTP en la gestión institucional; por ejemplo, la citación a las autoridades del CTP, medida que se puso en práctica para el periodo 2021<sup>45</sup> para valorar su efectividad.

### **Audiencias Públicas convocadas por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.**

En cuanto a audiencias públicas, se hicieron 10 estudios técnicos para la atención de 10 convocatorias a audiencias públicas tarifarias o metodológicas. En el cuadro 1 se resumen las intervenciones en la materia, la posición de la DHR, definida a partir del estudio técnico realizado, así como el resultado obtenido, o sea, el balance entre lo que se planteó a la Autoridad Reguladora en relación con la pretensión tarifaria o metodológica y lo que finalmente aprobó la entidad reguladora. (Ver Cuadro 1.9)

A la luz de estos planteamientos presentados por la Defensoría en las diferentes audiencias públicas, se ha logrado la defensa de derechos e intereses de las y los habitantes en procesos de revisión tarifaria de servicios públicos presentando argumentos técnicos metodológicos que permiten a los participantes, de estas audiencias, contar con elementos adicionales para sustentar sus oposiciones, esto ha sido bien recibido por parte de las y los habitantes que participan en estas audiencias, ya que ven en la Defensoría un apoyo importante según lo manifestado en las intervenciones que éstos realizan.

De las participaciones anteriores, la que tuvo un impacto mayor fue la coadyuvancia en el cambio de la metodología de hidrocarburos, la cual desde el 2020 ARESEP y la Intendencia de Energía retrasaron. En el caso de transportes, los constantes aumentos mayores del 100% en las solicitudes de aumento en las tarifas de autobuses para cada una de las audiencias los análisis se enfocaron en el volumen de pasajeros dando como resultado un balance positivo para las personas usuarias en algunos rechazos, aumentos menores a los solicitados o disminución de las tarifas.

45 Un ejemplo de ello es que, por medio de oficio N°DH-DEED-1103-2021, de fecha 04 de agosto de 2021 se solicitó la citación del Director del CTP en seis expedientes, la audiencia se realizó el día 16 de setiembre de 2021. No obstante, pese a la citación efectuada, al 25 de octubre de 2021, no se había remitido la minuta de la citación, por lo que luego de reiteradas solicitudes informales (llamadas telefónicas, correos) se debió solicitar formalmente la remisión respectiva, para darle continuidad a los expedientes.



**Cuadro 1.9** Participación en Audiencias Públicas para incrementos tarifarios o revisiones metodológicas

Pretensión	Servicio del solicitando (ruta o empresa)	Posición DHR	Resultado
Aumento de tarifa	Coopeguanacaste servicio de: generación y distribución	Oposición	Rechazado
Aumento de tarifa	ICE servicios de: generación y distribución	Oposición	Aumento de la tarifa menos a los solicitado
Aumento de tarifa	Transportes Inteligente de Guanacaste Ruta 1502	Oposición	La Intendencia de Transporte aprueba el aumento propuesto
Aumento de tarifa	Transportes Pital - Ciudad Quesada Ruta 282	Oposición	Aumento de la tarifa menos a los solicitado
Aumento de tarifa	Autotransportes Desamparados Ruta 70	Oposición	Rechazado
Aumento de tarifa	Miranda Cubero Ruta 1224	Oposición	Disminución de la tarifa
Cambio en la metodología	Intendencia de Energía, cambio de metodología de hidrocarburos	Coadyuvancia	Aprobación de la nueva metodología
Cambio en la metodología	Intendencia de Transportes, modalidad transporte público autobús	Coadyuvancia	Aprobación de la nueva metodología
Aumento de tarifa	Víctor Hugo Carvajal Rivera Ruta 690	Oposición	El prestatario incumplió con los requerimientos de la RE-083-IT-2022. Por lo que se rechaza el aumento
Fijación de tarifa para la Inspección Técnica Vehicular	Ministerio de Obras Públicas y Transportes	Coadyuvancia	En relación con la tarifa anterior, el monto disminuye un -56%

**Fuente:** Defensoría de los Habitantes Dirección de Estudios Económicos y Desarrollo a partir de datos de convocatoria de Audiencias Públicas de ARESEP.

En relación con energía eléctrica, los estudios fueron más a profundidad sobre la equidad en las tarifas en cuando se analizó la de Coope Guanacaste, la cual fue rechazada por parte de la intendencia. Para el caso del ICE, se enfocó en la eficiencia de los gastos de la gestión, así, la Defensoría hizo ver a la intendencia en que se estaban cometiendo algunas acciones ineficientes y, además, repetitivas por parte de la prestataria, dando como resultado un aumento acorde a la situación económica del país y no del 22% como el ICE pretendía.

Por último, con la audiencia de la Inspección Técnica Vehicular, la posición de la Defensoría fue una coadyuvancia, debido a que la propuesta del Ministerio de Obras Públicas y Transportes (MOPT) estableció una reducción de un 56% en relación con la tarifa del prestatario anterior Riteve SyC. Mediante esta intervención se alcanzó el objetivo de aliviar un costo anual de las personas habitantes que deben de cumplir con estos requerimientos para el buen estado del vehículo y poder transitar.

## Consultas Públicas.

De acuerdo con el oficio recibido MEIC-DM-OF-402-2022 del 29 de setiembre del 2022, se le solicitó a la Defensoría de los Habitantes presentar su opinión y recomendación sobre la propuesta sometida a consulta pública, referente a los artículos 4 y 5 de la Ley N° 9919 Definición de la canasta básica por el bienestar integral de las familias, sobre consultas obligatorias y facultativas de la Canasta Básica Tributaria, en relación con borrador del Decreto Ejecutivo denominado: Reglamentación de lista de bienes que conforman la canasta básica tributaria por el bienestar integral de las familias (CBTBIF). La posición de la DHR llevó una visión sobre el derecho a la alimentación, una crítica sobre los datos obtenidos de la Encuesta de Ingresos y Gastos de los Hogares (ENIGHH) y sobre los bienes que se excluían en la CBTBIF, los que se estaban eliminando y los que no incluía, todo un análisis en beneficios de las personas más vulnerables.

Dentro de los productos que se solicitó la revisión para que se incluyan en la CBTBIF y fueron aceptados están: 46 aceites de canola, coco, guaba, manzana de agua, frijol tierno, bultos, portafolio para uso escolar, maletas, maletines y estuches de viaje de otros materiales, toallitas húmedas. De 82 productos que se presentaron, solo 11 no cumplieron con el parámetro de gasto ni la cantidad de hogares.

## Cobro del derecho de circulación: opacidad y efectos perversos en la determinación de su metodología cálculo.

En noviembre del 2022, la Defensoría de los Habitantes, inició una investigación mediante oficio N° 402804-2022-RI denominada: "Fórmula de Cálculo para el Cobro del Derecho de Circulación 2023". La intervención de oficio inició ante la incertidumbre generada por varios medios de circulación nacional que informaron sobre el aumento del monto a cancelar del derecho de circulación vehicular 2023 ("marchamo") en comparación con lo cancelado con respecto al año 2022. La molestia surgió, en un inicio, debido a que el cobro va en contra de principios básicos de la contabilidad, donde un bien mueble, como los automotores, tiene la particularidad de aplicar la depreciación del bien; en esa línea, lo normal sería que, al pasar de los años disminuya el monto a pagar por el derecho de circulación, en consecuencia, al valor fiscal del bien debe disminuir. Sin embargo, para el cobro del 2023 se presentó un aumento en el valor del marchamo debido al aparente aumento en la variable de inflación.

Dado que el cálculo del cobro del Derecho de Circulación del 2023 no era claro para una gran parte de las personas dueñas de vehículos. El método para el cálculo del impuesto a la propiedad de vehículos<sup>47</sup>, llamó la atención de la Defensoría, debido a que, se observó que la variable inflación dentro del método de cálculo estaba distorsionando los resultados. Adicionalmente a ello, se generaron una serie de dudas ya que, no todos los automotores aumentaron el impuesto de la misma manera, sobre todo en torno a la variable denomina-

46 Ministerio de Economía Industria y Comercio, Ministerio de Salud. Informe técnico DIEM-INF-014-22, MS-DVS-709-2022. Valoración Técnica de Observaciones Obligatorias y Facultativas sobre la conformación de la Canasta Básica Tributaria.

47 Mientras se estaba en el proceso de análisis, la Defensoría recibió 24 denuncias sobre cobros excesivos, no obstante, en el Ministerio de Hacienda ascendían a 32 mil.



da valor fiscal, el cual se traduce en; cuánto es el valor del automóvil para el Ministerio de Hacienda, base que se usa para calcular el monto a pagar por el marchamo.

Mientras un automóvil del 2020 tenía una disminución en el marchamo del -29%, otros automotores del 2010 se les presentó un aumento del 102%, es decir, fuera de toda lógica contable y regresiva para las personas habitantes.

**Cuadro 1.10** Detalle de valores fiscales de automóviles según la clase tributaria

Placa	Año	Clase tributaria	Valor fiscal 2022	Valor fiscal 2023	Variación absoluta	Variación relativa
<b>BQX-005</b>	2010	2400632	₡9 300 000	₡18 810 000	₡9 510 000	102%
<b>BMF-047</b>	2017	2268883	₡8 510 000	₡15 070 000	₡6 560 000	77%
<b>830213</b>	2010	2400632	₡9 300 000	₡18 810 000	₡9 510 000	102%
<b>BDY-860</b>	2013	2400605	₡13 150 000	₡24 170 000	₡11 020 000	84%
<b>BSZ-198</b>	2020	2567862	₡30 990 000	₡21 910 000	-₡9 080 000	-29%

**Fuente:** Defensoría de los Habitantes Dirección de Estudios Económicos y Desarrollo con datos del Ministerio de Hacienda.

Mientras la Defensoría estaba esperando la respuesta por parte de MH, ingresó la denuncia de un habitante en relación con el cobro excesivo del cobro del marchamo. En el expediente 404004-2022-RI, adjuntó una carta de la agencia Purdy Motor donde le certificó que el valor de mercado del vehículo es de USD 18 500 (CRC 11 399 700).<sup>48</sup> No obstante, en el cobro del marchamo del 2023, ese automóvil MH le asignó un valor fiscal de CRC 20 millones, nuevamente el cobro estaba fuera de toda lógica a nivel teórico y práctico, con un valor fiscal superior al valor de mercado. De ahí que se solicitó la colaboración a la Purdy Motor para certificar el valor de mercado de 19 vehículos,<sup>49</sup> con el fin de verificar si la situación era la misma que en el caso del expediente 404004-2022-RI.

Durante el plazo del análisis de los documentos, el 30 de noviembre del 2022, el ministro de Hacienda comunicó sobre la disminución del monto a pagar por el marchamo en el 83% de los casos. Indicó el señor ministro Nogui Acosta que “Hacienda cambió el mes de referencia de la inflación, que se utiliza en la fórmula de cálculo ya que originalmente se utilizó como referencia la inflación interanual a agosto de este año, que fue de 12.13% —la más alta registrada en todo este año—, y la sustituyó por una inflación menor (aunque no indicaron la de cuál mes se utilizó para la fórmula)”.<sup>50</sup>

48 Tipo de cambio de referencia del BCCR del 17 de noviembre del 2022 de venta CRC 616.20.

49 Oficio N° 12231-2022-DHR, del 2 de diciembre del 2022.

50 Con fecha del 6 de diciembre del 2022, el MH mediante oficio N° DVAT-SVT-069-2022, en el que informó que, debido a la gran cantidad de reclamos recibidos por inconformidad en el monto del derecho de circulación (unos 32 mil aproximadamente) de marca Toyota Rav4 y Land Cruiser Prado, el 24 de noviembre del 2022, hacienda emitió el oficio N°AU-DGT-R-07-2022 en el que dispuso suspender temporalmente los efectos de los informes 1668-2022 y 2162-2022, mediante los cuales se actualizaron las clases tributarias: 2268883, 2400623 y 2400632, argumentando que la decisión fue tomada debido a que al incluir la actualización se “produjo una distorsión en la lista de valores que generó que los modelos más antiguos adquirieron valores fiscales superiores a los modelos recientes”.

La Defensoría continuó investigando acerca de cómo es que se modifican el valor de los automotores. A partir de lo analizado se llegaron a las siguientes conclusiones:

1. La Defensoría considera que la inclusión de la variable inflación en el cálculo del impuesto a la propiedad de vehículos, es regresiva, y que el valor utilizado se basa en cálculo interanual, sin existir un criterio técnico del uso. Además, se ha constatado que, aunque en un principio el Ministerio de Hacienda justificó el uso de datos de agosto de cada año, posteriormente se realizó una modificación para utilizar los datos de setiembre, en conclusión, la justificación carece de la técnica y la ciencia y violenta el principio de seguridad jurídica aquí desarrollado.
2. Con respecto a la metodología del impuesto a la propiedad de vehículos, la Defensoría considera que carece de la base de la ciencia y la técnica. Es una fórmula que fue establecida hace 30 años, que deja de lado algunos principios de contabilidad, aspecto confirmado por el mismo Ministerio de Hacienda en el oficio MH-DGT-DVAT-OF-017-2023 del 23 de enero del 2023, donde indicó que el nuevo proyecto pretende ser progresivo, dar le mayor certeza sobre lo que debe pagar año con año como respuesta al proceso normal y vida útil de los vehículos.
3. En relación con los estudios de evaluación, de la misma forma el MH, explica que “dichos estudios no pueden tener el grado de profundidad deseable”. Es decir, la Defensoría le alarma esta afirmación, porque lo que se hizo en el 2022, a pesar de que se conocía esto, el MH procedió con el estudio de algunas clases tributarias, aunque por intervención de la Institución y una serie de cuestionamientos procedió con su anulación.
4. Considera la Defensoría que se debe contar con una nueva ley que brinde un impuesto progresivo, que en atención a criterios objetivos basados en la técnica, la ciencia y las normas contables actuales, brinde elementos suficientes de seguridad jurídica de modo que se garantice que los contribuyentes sepan de antemano, a qué atenerse, cuando se imponga la carga tributaria y atienda con criterios objetivos a su hecho generador, el cual es la propiedad de propiedad de vehículos automotores, aeronaves, o embarcaciones.

La Defensoría generó recomendaciones al Ministerio de Hacienda en relación con la fórmula del impuesto a la propiedad de vehículos. Así, este Órgano Defensor le solicitó en primer lugar, generar una modificación al impuesto, para que las personas contribuyentes tengan certeza, seguridad de cuánto pagar, eliminar los criterios de discrecionalidad del ministerio en el cálculo del impuesto, la nueva fórmula otorgue progresividad a las personas, pero sin generar un impacto recaudatorio negativo y que atienda a su hecho generador, el cual es la propiedad de vehículos automotores. En segundo lugar, que se someta a una consulta pública el proyecto de ley sobre la modificación de la fórmula de los impuestos. Por último, en la rendición de cuentas, las personas contribuyentes deben conocer dónde se dirige el impuesto y si los fondos se utilizan eficientemente.

## Garantía efectiva del derecho humano al trabajo y al desarrollo: arquitectura de las políticas públicas para potenciar el empleo, la empleabilidad y el trabajo decente en Costa Rica.

Se abrió una investigación denominada “Garantía efectiva del derecho humano al trabajo y al desarrollo: arquitectura de las políticas públicas para potenciar el empleo, la empleabilidad y el trabajo decente”, en atención a la situación del país y la violación de los derechos humanos de los más vulnerables, con un enfoque de derechos humanos, caracterizando el empleo y desempleo y analizando la articulación del Estado costarricense, a través de sus políticas públicas para la generación de empleo.

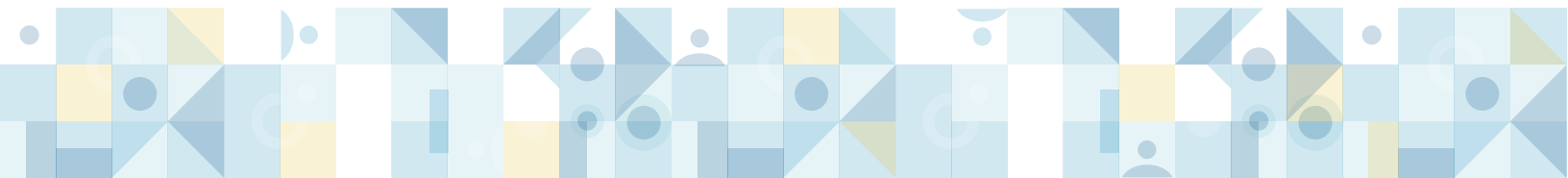
En relación con los derechos humanos, el acceso al trabajo de calidad y bien remunerado es base para tener una vida digna y un aspecto central para la progresividad de los derechos humanos; lamentablemente, como se evidenció en la investigación, existe una dicotomía entre el deber ser y la realidad en materia de empleo. En esa línea, y con el propósito de ahondar en ese aspecto, se realizó una breve sinopsis del estado de situación del desempleo en el país, para posteriormente analizar cómo se encuentran distribuidos los empleos en el país por género, nivel educativo y región.

La Defensoría, mediante consultas a instituciones que están relacionadas con la generación de empleo,<sup>51</sup> encontró datos donde Costa Rica presenta dos economías, y las dos tienen un motor distinto, lo que es zona franca y todo lo demás, mientras una crece la otra se desacelera y es aquí donde entra la preocupación de la Defensoría, ante la necesidad de que el Estado deba confeccionar políticas para la sostenibilidad del régimen definitivo (el parque empresarial de Costa Rica) porque personas trabajadoras pueden ver sus derechos vulnerados.

En relación con la caracterización del empleo y el desempleo, la Defensoría después de analizar los datos e informes, logró concluir sobre la desocupación que, el país tiene un promedio del 10% en el lapso del 2012 al 2022, es por eso por lo que, el problema es estructural. El país enfrenta el desafío de alcanzar un mayor desarrollo y crecimiento económico que permita erradicar o al menos reducir, las desigualdades sociales existentes a través de la creación de una mayor cantidad y una mejor calidad de empleos, especialmente para los sectores más pobres, vulnerables y aquellos en riesgo de quedar marginados, principalmente mujeres y personas jóvenes de nuestro país, que son los que engrosan la lista de personas desempleadas. (Ver Gráfico 1.1)

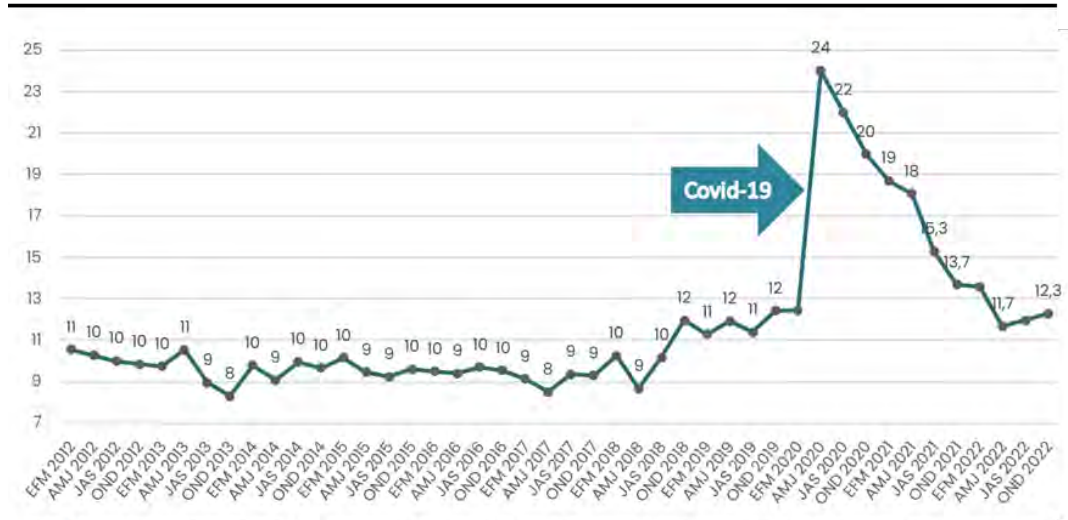
Se observó que las personas jóvenes son las más afectadas según el rango de edad. En la siguiente imagen, se utilizó un gráfico de dispersión para demostrar esta situación, de la misma forma que el desempleo es un problema estructural, la desocupación en las personas de 15 a 24 años presenta la misma problemática. Este comportamiento es debido a que la juventud desocupada tiende a ubicarse en labores reducidas, puesto de menor calidad que son susceptibles a despedidos, 3 de cada 4 jóvenes con empleo, deja el estudio, el ingreso se convierte en familiar, por lo que el sistema educativo carece de métodos para

51 Se efectuaron consultas oficiales al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica, Ministerio de Educación Pública, Instituto Nacional de Aprendizaje, Instituto Nacional de las Mujeres, Ministerio de Comercio Exterior y a la Coalición de Iniciativas para el Desarrollo.



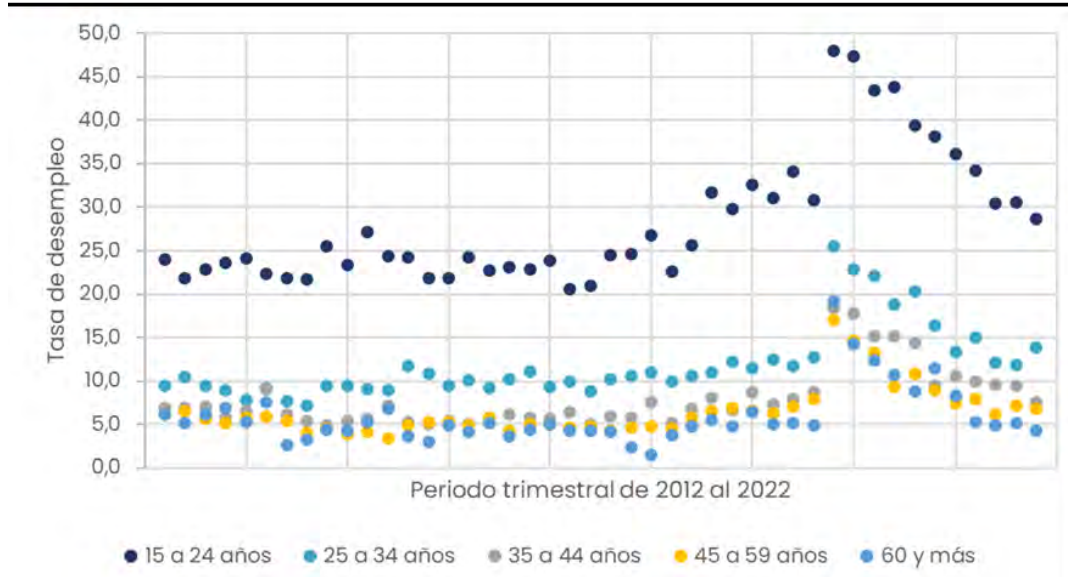
retenerlo y, por último, en su mayoría la falta de experiencia en otras labores ocasiona que no se pueda especializar y optar por nuevos puestos.<sup>52</sup> (Ver Gráfico 1.2)

**Gráfico 1.1** Tasa de desempleo de Costa Rica Datos por trimestre del periodo 2012 al 2022



**Fuente:** Defensoría de los Habitantes Dirección de Estudios Económicos y Desarrollo con datos del INEC, 2023.

**Gráfico 1.2** Desempleo, según rango de edad. Datos por trimestre del 2012 al 2022.



**Fuente:** Defensoría de los Habitantes Dirección de Estudios Económicos y Desarrollo con datos del INEC, 2023.

La usual frase “el desempleo tiene rostro de mujer”, obliga a realizar un análisis más detallado de cómo ha afectado el desempleo en las mujeres desde el año 2012 a la actualidad con tasas mayores a la de los hombres. Con el fin de ahondar en las causas del desempleo

52 Pacheco. F. (2013). Informe final de Desempleo juvenil en Costa Rica. Estado de la Nación.



por género la Defensoría procedió, tal y como se muestra en la siguiente tabla, a realizar un estudio de la asistencia escolar femenina por quintil de ingreso en Costa Rica. Así, se determinó, que en los quintiles bajos 1 y 2, conforme van aumentando la edad de la mujer la asistencia decrece un 61.3% para el 2020, mientras que para los quintiles 4 y 5 la disminución corresponde a 33.2%. Es decir, hasta el nivel de ingreso donde nace la mujer le dice sobre la probabilidad de continuar con el estudio. Además, sí se observa por zona, en algunos casos la zona rural del quintil 1 incluso no se tienen datos en los grupos de edad de 20 a 24 años, lo que indica que existe una carencia de políticas para mantener a las mujeres en un continuo estudio luego del colegio.

**Cuadro 1.10** Asistencia escolar femenina por quintil de ingreso en Costa Rica. Comparación año 2010 versus 2020. Valores en porcentaje

Quintil	Grandes grupos de edad	2010			2020		
		Nacional	Rural	Urbana	Nacional	Rural	Urbana
Quintil 1	7 a 12 años	99	98.3	100	99.4	100	99.1
	13 a 19 años	72.6	68.5	75.8	86.8	85.2	86.4
	20 a 24 años	18.6	17.1	23.6	37.9	ND	43.3
Quintil 2	7 a 12 años	99.9	98.8	99.4	99.7	100	99.6
	13 a 19 años	73.6	75.3	74.9	87.5	89	88.8
	20 a 24 años	30.2	25.5	37.4	45.6	ND	52.4
Quintil 3	7 a 12 años	99.6	100	100	99.6	100	99.4
	13 a 19 años	78.6	70.5	80.3	87.9	86.7	88.1
	20 a 24 años	41.3	22.4	47.6	50.4	ND	55.3
Quintil 4	7 a 12 años	99.8	100	99.6	100	100	100
	13 a 19 años	83.1	78.6	88.5	90.2	86.5	91.1
	20 a 24 años	55	39.8	62.9	54	41.1	51.4
Quintil 5	7 a 12 años	100	100	100	100	100	100
	13 a 19 años	90.9	86.4	91.7	94.1	93.4	93.8
	20 a 24 años	62.6	50.2	66.9	66.8	65.9	67.4

**Fuente:** Defensoría de los Habitantes Dirección de Estudios Económicos y Desarrollo con datos de CEPAL, 2023.

De acuerdo con información del INEC sobre la situación de las mujeres en el país,<sup>53</sup> lo que llamó la atención a la Defensoría es la educación, así, las mujeres se gradúan más que los hombres, en el apartado desde diplomado hasta especialidad profesional, el 63.9% mujeres tiene un título en comparación con el 36% de los hombres. A pesar de lo anterior, sigue teniendo mayor afectación en relación con los hombres porque en el tema de tasa de ocupación, el 40.4% son mujeres y el 64.6% son hombres; en temas de subempleo, mientras que el 13.3% de las mujeres está en esa situación, para los hombres es menor solo el 8.1% se encuentra en este escenario.

Seguidamente, a la Defensoría le preocupa la informalidad, la cual, es alta en el país, cerca de 1 millón de personas se encuentran en el sector informal, afectando a las contribuciones sociales. Para este tema de la informalidad pueden existir muchas causas, una podría ser los altos costos de la formalidad, es complejo pagar impuestos y abrir una empresa (to-

<sup>53</sup> Tomado de La Nación. Conozca la situación de las mujeres en el país. 8 de marzo de 2023, pág. 2.

mando en cuenta los informes de unos atrás del Doing Business), sin embargo, este Órgano Defensor, tiene claro que afecta las instituciones sociales como la CCSS, Asignaciones Familiares, INA e IMAS. Por último, aunque en su mayoría son hombres, cabe destacar que el porcentaje de mujeres que ingresan a la informalidad va en aumento, por lo que esto es doble preocupación para el país, debido a que representa que las mujeres no forman parte de la tasa de participación y eso baja su aporte en la economía.

Además, el país se encuentra concentrado en el GAM. Con los datos del PIB por cantón del Estado de la Nación, la Defensoría concluyó que además de las dos economías, el país tiene dos regiones, GAM y todo lo demás. Existen esfuerzos por desarrollar las zonas periféricas, sin embargo, la visión es la misma, zonas francas, cuando lo primero sería el desarrollo de actividades productivas para que no dependa de la IED. Lo anterior es porque según lo indicado por COMEX, a pesar de los esfuerzos por incentivar las IED en la zona periférica del país, es decisión de la empresa donde se desea instalar, por razones de puertos, aeropuertos, carreteras, internet, infraestructura en general.

Se reconoce como el principal factor que impiden a las instituciones públicas vinculadas con el empleo brindar respuestas oportunas y adecuadas al problema del desempleo por región, género y sector económico, el carecer de una política pública que de forma coherente, articulada y transparente, promueva la complementariedad entre el sector público y el sector privado y entornos favorables para el desarrollo de empresas sostenibles generadoras de más y mejores empleos, que de la mano de programas de empleabilidad eficientes faciliten la inclusión y la movilidad social.

Igualmente se identificó que existen acciones concretas desde el sector privado, liderado por CINDE, que han generado un alto impacto en el proceso de generación de empleo, sin embargo, es igualmente una realidad que los modelos que se han desarrollado tienen una proyección limitada, sin que muchos de los beneficios expuestos, encuentren reflejo por igual en los diversos sectores y regiones de nuestro país, particularmente en las de menor desarrollo socioeconómico.

Es en este sentido, se debe instar al presente Gobierno a liderar el desarrollo de una política pública, enfocada en tanto en el crecimiento económico, como en satisfacer el requerimiento más empleos, con mayor capacidad de empleabilidad y mayor productividad con ingresos más altos, que permita fijar un norte, una ruta país y avanzar en la consolidación de la gobernabilidad en un marco democrático y participativo en la atención problemas estructurales como la alta desigualdad y el empobrecimiento, la dualidad estructural de su economía, los problemas para el financiamiento sostenible del Estado de bienestar y de las políticas de gestión ambiental, así como para la promoción de nuevas oportunidades laborales y empresariales.

Por último, mediante el informe final, la Defensoría se generó recomendaciones para que se instruya al MIDEPLAN a verificar si la política nacional de empleo se encuentra articulada correctamente, efectúe datos, análisis de los empleos generados por el régimen especial y definitivo de cómo la política nacional de empleo ha incidido en ellos. Asimismo, al INA como potenciador y dinamizador de la economía y la generación de empleo, se requirió información sobre sus labores en relación con el empleo. Por último, al MTSS, como rector en



materia de empleo, se solicitó la metodología de evaluación de la política de empleo, estructura de gobernanza de la política en materia de empleo, estrategias para la rendición de cuentas y cumplimiento de objetivos. Lo anterior, para que el país tenga claro qué está haciendo el Gobierno en materia de empleo, y de tener una guía, objetivos, metodologías y rendición de cuentas de todo lo que se proponga en una política pública.

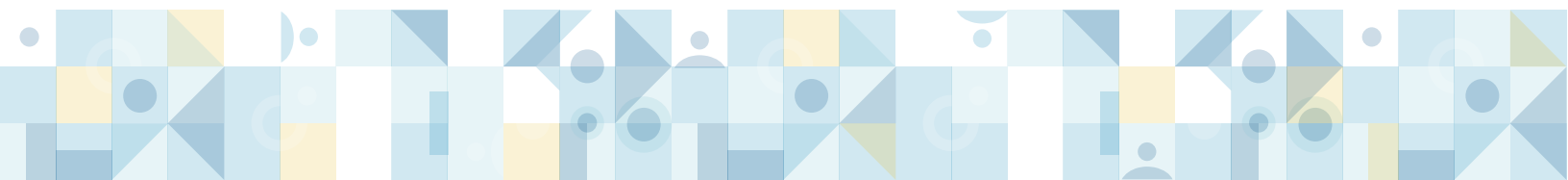
### **Derecho a una jubilación con una pensión digna. ROPC: información accesible y oportuna en momentos de incertidumbre.**

En el año 2022 el país fue sometido a una importante discusión en torno al rendimiento de las inversiones realizadas por las Operadoras de Pensiones Complementarias (OPC), particularmente en las minusvalías que se desprenden de los estados de cuenta y las comunicaciones nacionales al respecto. Fue así que la Defensoría ante una denuncia, después de realizar el estudio preliminar jurídico y técnico, estableció la importancia de coadyuvar con la revisión técnica – jurídica de la trascendencia de las inversiones del Popular Pensiones en Aldesa SAFI, con el fin de generar conocimiento en la población y de dimensionar el impacto social de la información que se trasiega en medios de comunicación nacional, por tal motivo se procedió a abrir una intervención de oficio N° 392246-2022-RI para proceder con el análisis de la temática expuesta.

En esta intervención el objetivo era analizar el estado de la situación supra comentada, pero con un enfoque en derechos humanos. Por lo anterior, se decidió establecer un marco conceptual para comprender acerca de la jubilación, funcionamiento del sistema de pensiones de Costa Rica, elementos técnicos y jurídicos, pero enfocado en el derecho humano. Seguidamente, se examinó la trascendencia económica de las inversiones realizadas por Popular Pensiones (que fue la primera denuncia), no obstante, cómo ingresaron más denuncias sobre el mismo tema se amplió a estudiar la forma general de la situación del sistema de pensiones complementarias en materia de rendimientos. Por último, la Defensoría generó recomendaciones a partir de los hallazgos encontrados. Se concluyó que, el derecho a la jubilación es un derecho humano<sup>54</sup> intrínseco a la existencia misma del ser humano, que debe ser reconocido y disfrutado en igualdad de condiciones y sin discriminación, y cuya finalidad es proveerle a la persona cierta tranquilidad económica con un mínimo vital en una etapa de la vida en la cual concluyó el ciclo laboral o el acaecimiento de una imposibilidad física.

En relación con el sistema de pensiones, Costa Rica cuenta con varios pilares, pero el que nos concierne en este informe es el Pilar 2, denominado “Régimen de Pensiones Complementarias Obligatorias”, lo administran las Operadoras de Pensiones Complementarias (OPC), su función es complementar la pensión del pilar 1. Fue creado con la Ley de Protección al Trabajador (LPT) en el año 2000, donde cada persona trabajadora asalariada tiene su cuenta individual, las OPC invierten los aportes y así cuando las personas se pensionan este monto llegue a representar el 25% de la totalidad de pensión que

<sup>54</sup> Dentro del derecho humano a una jubilación con una pensión digna, el ordenamiento jurídico patrio, constituido desde la norma jurídica de mayor rango, la Constitución Política, vigente a partir del 08 de noviembre de 1949, contempla regulaciones al respecto, particularmente el numeral 73, que crea los seguros sociales en beneficio de las personas trabajadoras a fin de protegerlos contra los riesgos de enfermedad, invalidez, maternidad, vejez, muerte y demás contingencias.



recibirán.<sup>55</sup> Cabe destacar que este pilar, funge a manera comparativa como el vértice de un fondo de inversión, en el sentido de que la “unión hace la fuerza”, entendido como, la imposibilidad para una persona de adquirir inversiones con solo sus aportes individuales, sino que la unión de los aportes de todas las personas afiliadas hace posible reunir una cantidad económica suficiente para adquirir inversiones a nivel nacional o internacional que generen rendimientos.<sup>56</sup>

La Defensoría inició solicitud de información a CONASSIF, SUPEN, SUGEVAL y Popular Pensiones, concluyendo que las inversiones que se realizan en el mercado de valores o bursátil, son susceptibles a minusvalías o plusvalías, pérdidas o ganancias (todo depende de lo que los administradores realicen con el título), no pudiendo garantizarse un rendimiento esperado o futuro, precisamente por la dinámica misma de los mercados internacionales.

A pesar de lo anterior, a la Defensoría de los Habitantes le preocupa que el rostro humano de la crisis actual sean las personas jubiladas con pérdidas en el fondo de pensión con una disminución en el monto de la pensión, o las personas prontas a jubilarse. Ahora, este Órgano Defensor considera que, en virtud de los tres grandes grupos de personas afiliadas, sean las personas con proyección a largo plazo de jubilación, a corto plazo y las personas jubiladas, sus aportes deben ser invertidos de manera diferenciada, y así de esa manera garantizar una pensión complementaria sin fluctuaciones groseras en el monto de la pensión para las personas afiliadas. En una de las reuniones con la SUPEN, se propuso administrar de manera diferenciada con perfil de riesgo a las personas afiliadas, indicando la superintendencia que el proceso era iniciar con los fondos generados para minimizar el riesgo de las inversiones.

En relación a la primera denuncia sobre las inversiones de Popular Pensiones en el Fondo Renta y Plusvalía actualmente administrado por BCR Sociedad Administradora de Fondos de Inversión (anteriormente administrado por Aldesa), se verificó por medio de consultas a Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF), que el fondo estaba debidamente autorizado por la Superintendencia de General de Valores (SUGEVAL) y que se realizaron las debidas diligencias, para tratar de minimizar el riesgo de pérdida.

Dentro del análisis jurídico, la Defensoría concluyó que, el legislador en los numerales 40 y 41 de la Ley de Protección al Trabajador determinó que deberá ser un juez de la República en sede jurisdiccional, donde se determine la responsabilidad de las OPC por las pérdidas que puedan sufrir las aportaciones y los rendimientos de las personas afiliadas. No obstante, a consideración de la Defensoría, la SUPEN cuenta con potestades suficientes para llevar a cabo un estudio o investigación preliminar en sede administrativa que pueda llevar a determinar si en la pérdida de rendimientos que se analizó, ha existido en grado de probabilidad actuaciones dolosas o culposas por parte de la OPC, siendo que, por lo tanto, esta

<sup>55</sup> Cabe destacar que esto depende de varios determinantes así, por ejemplo: la maduración del fondo de pensiones, de los años trabajados y del salario de cada una de las personas. El dato del 25% de la pensión es tomado de: F. Pacheco, H. Elizondo y J. C. Pacheco, “El sistema de pensiones en Costa Rica: institucionalidad, gasto público y sostenibilidad financiera”, serie Macroeconomía del Desarrollo, N° 211 (LC/TS.2020/81), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 2020.

<sup>56</sup> El fondo de pensión obligatoria se forma con los aportes equivalentes al 4,25% del salario reportado en las planillas de la CCSS. De este porcentaje un 1% es aportado por el trabajador y el resto por el patrono. Tomado de la página de SUPEN: <https://bit.ly/3xX56E8>

fue una recomendación para que SUPEN de inicio con el proceso de investigación sobre el tema.

La Defensoría encontró que, en relación con la estrategia de educación financiera, observa una carencia de rigor metodológico en la ubicación de la información, siendo que existe información desactualizada, desarticulada en varias instituciones públicas, sin enlaces de referencia, es decir, la información existe, pero no es accesible para todas las personas. Aunado a lo anterior se aprecian esfuerzos tales como la implementación audio visual por medio de videos, pero estos, no están relacionados con los temas específicos objeto de esta investigación y que son de interés nacional por la coyuntura actual. Por lo tanto, es imperativo una búsqueda de estrategias de comunicación e información para que así se abarque a la mayor cantidad de personas habitantes.

Por último, la Defensoría propuso dentro de la investigación y los hallazgos, la necesidad de incluir o iniciar el tema de obra pública para los fondos de pensiones. La Defensoría considera que la inversión en obra pública sería una posible solución para mantener los fondos en el país, lo que repercutiría en que las OPC generen rendimientos por las inversiones en obra pública, y el Estado obtenga recursos frescos para la creación de infraestructura en beneficio de las personas habitantes. Claro está, es un proceso en el que deben de intervenir diversos actores gubernamentales para crear las condiciones propicias para su implementación.

En suma, lo anterior generó recomendaciones para SUPEN, con el fin de iniciar mejorar la comunicación hacia las personas habitantes, quienes en la actualidad desconocen el tema de pensiones complementarias, es necesario actualizar información y que la misma sea accesible para cualesquiera personas habitantes. En esta misma línea al MIEC como coordinador de la educación financiera en el país, confeccionar métodos visuales, estrategias de educación digitales y actualizadas en materia de inversiones, pensiones y educación financiera.

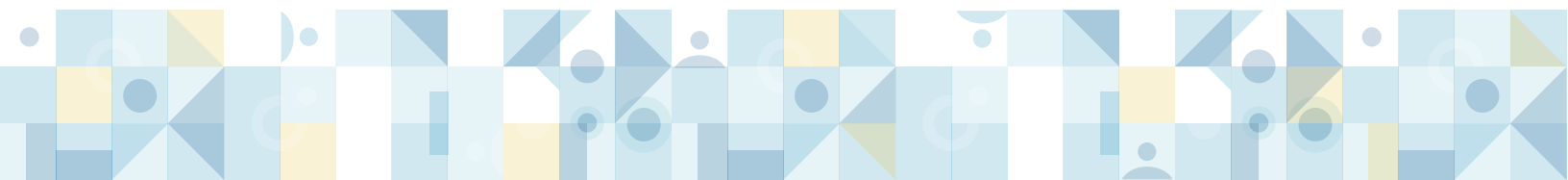
En relación con las inversiones, al Popular Pensiones se recomendó comunicar de manera transparente la línea a tomar después de la asamblea de accionistas del Fondo de Inversión Inmobiliario Renta y Plusvalía administrador por BCR SAFI. Por último, en materia de pensiones complementarias a SUPEN se solicitó aplicar de manera pronta, los fondos generacionales, con comunicación para que las personas afiliadas y jubiladas conozcan del tema, porque “la claridad en la información es la llave para el conocimiento”.<sup>57</sup>

## **Dirección de Niñez, Adolescencia y Juventud.**

### **Recortes de presupuesto en los programas sociales.**

La Convención de los Derechos del Niño establece en su artículo 4 que “Los Estados Partes adoptarán todas las medidas administrativas, legislativas y de otra índole para dar efectividad a los derechos reconocidos en la presente Convención. En lo que respecta a los dere-

<sup>57</sup> Esta fue la frase de la investigación explícita en el documento. Oficio N° 11047-2022-DHR.



chos económicos, sociales y culturales, los Estados Partes adoptarán esas medidas hasta el máximo de los recursos de que dispongan y, cuando sea necesario, dentro del marco de la cooperación internacional”.

El Comité de los Derechos del Niño de las Naciones Unidas, a través de la Observación General N° 19 (2016) sobre la “elaboración de presupuestos públicos para hacer efectivos los derechos del niño” interpreta ampliamente el artículo 4 mencionado, y señala que la expresión “los Estados partes adoptarán esas medidas hasta el máximo de los recursos de que dispongan” implica que se espera que los Estados partes demuestren que han hecho todo lo posible para movilizar, asignar y gastar recursos presupuestarios a fin de dar efectividad a los derechos económicos, sociales y culturales de todos los niños, subrayando que no se deben adoptar medidas regresivas deliberadas en relación con tales derechos.

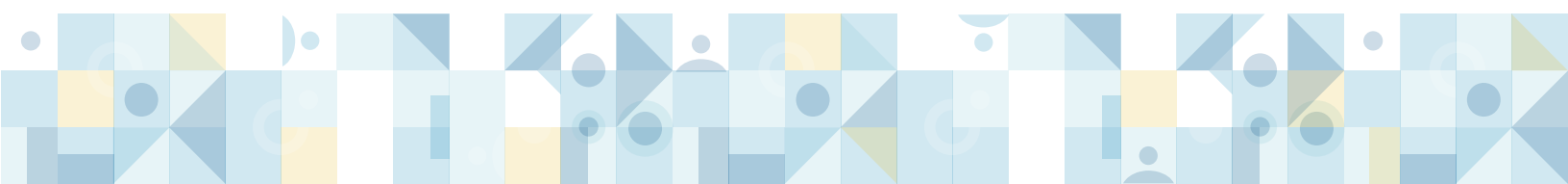
Los Estados partes no deben permitir que se deteriore el nivel actual de disfrute de los derechos del niño. En tiempos de crisis económica, sólo puede considerarse la posibilidad de adoptar medidas regresivas cuando se hayan evaluado todas las demás opciones y garantizando que las niñas y los niños, particularmente aquellos que están en situaciones de vulnerabilidad, serán los últimos en verse afectados por tales medidas. El Comité llama la atención sobre la repercusión directa de la inversión social en los derechos de niños, niñas y adolescentes, y urge a los Estados partes para que adopten todas las medidas posibles para garantizar que todas las leyes, políticas y programas se ajusten a la Convención, reflejen las realidades de la infancia, especialmente la de los niños y niñas que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad, y no perjudiquen a los niños ni impidan que sus derechos se hagan efectivos.

En este contexto, es importante señalar que el Estado de la Nación (2022), señaló que la pobreza definida como insuficiencia de ingresos, mostró aumentos significativos durante los dos primeros años de la pandemia (2020-2021), tanto en la pobreza total como en la extrema. Por su parte, un 23% de los hogares experimentó pobreza por ingresos y un 12% se ubicó en una situación de vulnerabilidad por tener ingresos per cápita superior a la línea de pobreza (LP), pero inferior a 1,4 veces la misma. El porcentaje de vulnerables sube a un 21,5% si se considera como parámetro hasta 1,8 veces la LP<sup>58</sup>.

Consecuente con esta realidad, la Defensoría ha recibido varias solicitudes de intervención en torno a retrasos o denegatoria de beneficios económicos. Un ejemplo de ello, es una persona que solicitó en la Unidad Local de Desarrollo Social de Pérez Zeledón del IMAS un beneficio<sup>59</sup>. Mediante el oficio N° IMAS-ARDSB-ULDS P.Z-0098-2022, de fecha 1 de setiembre de 2022, se informa que, de acuerdo con los registros del Sistema de Atención a Beneficiarios (SABEN) y el expediente digital, la familia fue atendida y se encuentra en lista a la espera de disponibilidad presupuestaria para el beneficio de Atención a Familias; que la solicitud del Beneficio de AVANCEMOS de la niña, se encuentra en lista a la espera de disponibilidad presupuestaria; que la Unidad Local brinda seguimiento constante a las solicitudes ingresadas en lista de espera en el SABE; que cuando se asigna presupuesto para los diferentes beneficios se distribuye de acuerdo a la fecha de ingreso de los casos a la lista de espera, procurando dar prioridad a las solicitudes con más tiempo de encontrarse en ese estado

58 Programa Estado de la Nación; Informe Estado de la Nación, San José, Costa Rica, pp. 79-84

59 Expediente 395946-2022-RI. En la misma línea los expedientes 402506-2022 y 404230-2022.



s preciso indicar que la Ley N° 4760, mediante la cual se crea el IMAS, le atribuye a la institución la finalidad de “...resolver el problema de la pobreza extrema del país” (Art. 2). De la misma manera en el artículo 4 se establece que el IMAS debe: “Formular y ejecutar una política nacional de promoción social y humana de los sectores más débiles de la sociedad costarricense...”

Otra solicitud de intervención trata de la suspensión de la transferencia monetaria condicionada del programa Avancemos<sup>60</sup>. En respuesta a la solicitud de información se recibe el oficio IMAS-SGDS-ARDSHN-ULDSSC-0016-2023, de la Unidad Local de Desarrollo del IMAS en San Carlos, y se indica: “se informa que estos casos se han ido atendiendo paulatinamente acorde a las posibilidades tanto operativas como presupuestarias de la oficina local.”

También se atendió una solicitud de intervención<sup>61</sup> presentada por un grupo de mujeres que se autodenominan “Mamitas Solidarias” que es grupo de mujeres que tienen a su cargo niñas y niños por medio del PANI en Turrialba, en la modalidad de hogares de acogimiento. El PANI les da una ayuda económica para la manutención de esos niños y niñas. En el mes de agosto del 2022, esperaron el depósito, pero el monto no fue depositado, dado que el PANI informó que existía falta de presupuesto. Se solicitó el informe de ley a la Gerencia Técnica del PANI y se recibió el oficio N. PANI-GT-OF-01163-2022, que señala: “A esta fecha se confirma que fue aprobado el documento de Presupuesto Extraordinario PE-02-2022, por parte de los entes externos, por lo que efectivamente se cuenta con recurso presupuestario para el pago del beneficio al Programa Acogimiento Familiar, anteriormente consignado con el nombre de hogares solidarios. (...) Conociendo la coyuntura presupuestaria que es conocida a nivel nacional y la cual la institución se vio afectada, la semana pasada, una vez ingresado los montos se procedió de inmediato con el pago de dichos rubros atrasados.”

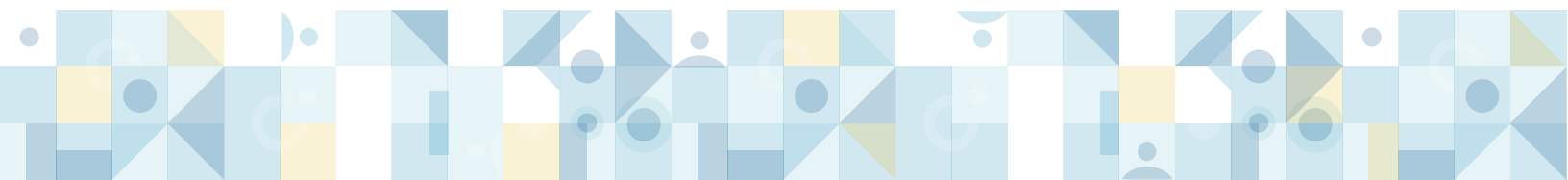
### **Seguimiento a la aplicación de la Ley para prevenir la revictimización y garantizar los derechos de las personas menores de edad en el sistema educativo costarricense N° 9999”**

En el Informe Anual de la Defensoría de los Habitantes del período 2021-2022, se informó sobre la coadyuvancia pasiva planteada dentro de la acción de inconstitucionalidad interpuesta por la Asociación de Profesores de Segunda Enseñanza (APSE), organización gremial, de carácter sindical, en contra de la Ley para Prevenir la Revictimización y Garantizar los Derechos de las Personas Menores de Edad en el Sistema Educativo Costarricense, N° 9999, del 27 de agosto del 2021, por considerar que las reformas y adiciones introducidas en dicha ley violaban principios constitucionales del debido proceso y derecho de defensa, de inocencia, de igualdad y no discriminación y, finalmente, los de razonabilidad y proporcionalidad.

Cabe recordar que, que la ley en cuestión surgió de la iniciativa conjunta de la Defensoría de los Habitantes y el despacho de una señora ex Diputada de la República y entre otros fines pretende evitar la revictimización de los niños, niñas y adolescentes en los procedimientos del régimen disciplinario docente y administrativo del MEP; reconocer la condición

60 Expediente 412067-2022.

61 Expediente 398449-2022



jurídica y social de los niños, niñas y adolescentes como sujetos de derecho, verificar y garantizar que el Interés Superior del Niño se integre en el régimen disciplinario docente y que sea una consideración primordial en toda resolución emitida en el marco de los procedimientos que allí se siguen y reducir los tiempos promedio de los procedimientos del régimen disciplinario docente en todas sus etapas e instancias.

En la coadyuvancia pasiva presentada, la Defensoría rechazó cada uno de los argumentos planteados por la Asociación dicha y señaló que contrario a ello, la ley vino a ajustar la Ley de Carrera Docente –en lo concerniente al régimen disciplinario– al marco constitucional y convencional que protege los derechos de la niñez y la adolescencia y saldar la deuda pendiente que tenía el Estado costarricense en la materia. Mediante resolución N° 2022013100 del 8 de junio de 2022, la Sala Constitucional declaró “sin lugar” la acción planteada y validó las argumentaciones a favor, esbozadas por la Defensoría de los Habitantes y otras instituciones, con lo cual confirmó el apego de la Ley N° 9999 con la Constitución Política.

La Defensoría de los Habitantes tiene conocimiento de la presentación del Proyecto de Ley N° 23593, mediante el cual se proponen reformas parciales a la Ley 9999, por lo que actualmente se le da seguimiento al trámite legislativo de dicho proyecto con el fin de garantizar que no implique un retroceso en los logros alcanzados para reconocer los derechos de las personas menores de edad víctimas en los procedimientos disciplinarios seguidos en el Ministerio de Educación Pública, en los que un niño, niña o persona adolescente figure como víctima.

### **Racismo por uso de peinado de la cultura afrodescendiente en un centro educativo.**

El artículo 1º de la Constitución Política declara que Costa Rica es una República democrática, libre, independiente, multiétnica y pluricultural. No obstante, todavía persisten manifestaciones racistas en distintos ámbitos de la sociedad. De ahí que, la discriminación racial constituye una violación al derecho humano a la igualdad y a la no discriminación, se manifiesta por medio de actuaciones y omisiones, directas o indirectas, cuya finalidad es la de anular o limitar los derechos de las personas por su condición étnica o racial.<sup>62</sup>

Particularmente, en el caso de las personas menores de edad en Costa Rica, tanto la Convención sobre los Derechos del Niño y el Código de la Niñez y la Adolescencia establecen el principio de la igualdad y no discriminación.

En tal sentido, en febrero de 2023, en el sistema educativo se presentó una denuncia por racismo y discriminación, lesionado el derecho a las manifestaciones de la cultura, afrodescendiente. A partir de la información divulgada en medios de comunicación, la Defensoría inició una investigación<sup>63</sup> de oficio para conocer la situación de racismo suscitada en el

62 La Convención Internacional de las Naciones Unidas sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Racial, define la discriminación racial como: “Toda distinción, exclusión, restricción o preferencia basada en motivos de raza, color, linaje u origen nacional o étnico que tenga por objeto o por resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de los derechos humanos y libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural o en cualquier otra esfera de la vida pública.”

63 Expediente N° 409392–2023–RI.



Kinder de la Escuela Manuel Hidalgo Mora en Aserrí que afectó a una niña afrodescendiente de 5 años.

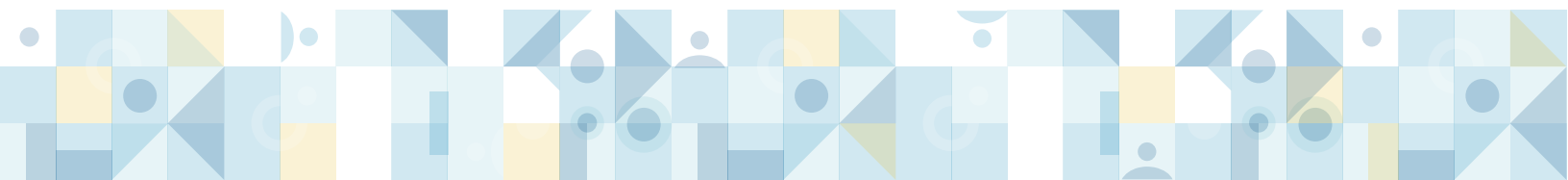
En virtud del trámite de la denuncia, se solicitó a la señora Ministra de Educación Pública, referirse al procedimiento técnico efectuado para obtener la opinión de la niña en la causa disciplinaria; si se garantizaron los principios establecidos en la Convención sobre los Derechos del Niño referidos a: 1. escuchar con atención la opinión de la menor, si fueron escuchadas y tomadas en serio; 2. no discriminación; 3. derecho a la vida y el desarrollo, y 4. consideración primordial del interés superior del niño, tal y como lo indicó el Comité de los Derechos del Niño (ONU) en su Observación General N° 12; si se consideró lo establecido en la Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial (CERD), la Convención sobre los Derechos del Niño y el Código de la Niñez y la Adolescencia. También se le consultó si para el presente caso la Escuela Manuel Hidalgo Mora aplicó el procedimiento establecido en la ley para prevenir la revictimización y garantizar los derechos de las personas menores de edad en el Sistema Educativo Costarricense, Ley N° 9999.

Como parte del análisis realizado por la Defensoría, se hizo mención al Principio de Participación que le permite a las personas menores de edad constituirse en protagonistas de todos los procesos en que estén involucradas, directa o indirectamente, y que sean parte activa de la vida social por lo que, en los procesos administrativos de protección que se conocen en el MEP, es importante garantizar que la opinión de las personas menores de edad y en este caso en particular de la niña, fuera considerada en la toma de las decisiones que le afectarían directamente, procurando siempre identificar la voluntad de ella, según su edad y madurez, de manera que esa opinión forme parte de la valoración de su interés superior. También se hizo referencia al Derecho a la Igualdad y a la no Discriminación, el Derecho a la Identidad de las personas menores de edad y el respeto a las manifestaciones de su identidad cultural.

Con respecto a la resolución N° 1433-2023 del 23 de marzo del 2023, emitida por la Dirección de Recursos Humanos del MEP, en la que se ordenó el archivo del caso, la Defensoría considera que el trámite “se centró en la persona docente, de manera que el Departamento de Régimen Disciplinario tramitó el presente caso como una denuncia de mera constatación y no tomó en consideración la eventual afectación o violación de los derechos humanos de la persona menor de edad afectada”<sup>64</sup>. De manera que la Defensoría de los Habitantes “observa que la denuncia se refiere a las palabras emitidas por una docente en un acto cívico al inicio del curso lectivo 2023 y que al parecer afectó a la niña y a su madre, quienes percibieron las palabras como un acto de discriminación hacia la población afrocostarricense; sin embargo, la causa disciplinaria no se tramitó al amparo de lo establecido en la Ley para prevenir la revictimización y garantizar los derechos de las personas menores de edad en el Sistema Educativo Costarricense (Ley 9999), siendo que la actuación a investigar se encuentra comprendida dentro de los parámetros de maltrato”<sup>65</sup>, por lo que en la tramitación efectuada llama la atención “... la ausencia de la persona menor de edad en la información brindada sobre el proceso, así como la valoración realizada a lo expresado

64 Oficio 03498-2023-DHR- [NA] del 24 de abril del 2023. Informe Final con Recomendaciones Registro de Intervención N° 409392-2023-RI

65 Ibidem.



por ella y su madre, así como la prioridad que se otorga a la prueba testimonial aportada por los testigos de descargo; por lo que permite interpretar que no se consideró el reconocimiento de la condición jurídica y social de la niña como persona sujeta de derecho”<sup>66</sup>, así como la falta de verificación, en la resolución 1433-2023 de 24 de marzo 2023, de la valoración y garantía del Interés Superior de la niña, ni se integró como una consideración en el proceso llevado a cabo en la causa disciplinaria.

Finalizada la investigación, mediante el oficio N° 03498-2023-DHR-[NA] del 24 de abril del 2023 la Defensoría emitió las siguientes recomendaciones al Ministerio de Educación Pública:

- “...1. Verificar y en caso de ser necesario rectificar que en las etapas de investigación (incluidas las recursivas) llevadas a cabo por las diferentes instancias del Ministerio de Educación Pública, con respecto a la denuncia presentada por la situación de racismo que sufrió una niña de 5 años en el Kinder de la Escuela Manuel Hidalgo Mora, se aplicaron y garantizaron los derechos de la niña de conformidad con la Convención sobre los Derechos del Niño, el Código de la Niñez y la Adolescencia y la Ley para prevenir la revictimización y garantizar los Derechos de las personas menores de edad en el sistema educativo costarricense, Ley N° 9999 del 19 de agosto del 2021.
2. Girar las instrucciones correspondientes para que se emitan las políticas internas (incluida la política de capacitación), los lineamientos y disposiciones en acatamiento a lo establecido en el artículo 4 de la Ley para prevenir la revictimización y garantizar los Derechos de las personas menores de edad en el sistema educativo costarricense, Ley N° 9999.
3. Emitir una directriz para que en las causas disciplinarias docentes y administrativas vinculadas con personas menores de edad como posibles víctimas y tramitadas por el Departamento de Gestión Disciplinaria de la Dirección de Recursos Humanos del MEP, se aplique lo establecido en la Ley para prevenir la revictimización y garantizar los derechos de las personas menores de edad en el sistema educativo costarricense, Ley N° 9999.
4. Remitir copia de la Estrategia de Educación Intercultural 2023-2026 y su plan de ejecución, que incluya las metas definidas, instancias responsables, las fechas programadas para la realización de actividades, así como la cantidad de centros educativos y personal docente y administrativo que serán abordados con dicha Estrategia.
5. Ordenar un auditoraje de los casos tramitados entre los años 2018 y 2023 por el Departamento de Gestión Disciplinaria, con respecto a denuncias por racismo contra personas estudiantes menores edad, que al menos contenga información relativa a la cantidad de casos recibidos, motivo de las denuncias, edad de la persona denunciante, duración del procedimiento disciplinario (desde la fecha que se presentó la denuncia hasta la resolución final), resultado final de investigación y eventuales sanciones aplicadas.”

Actualmente, la Defensoría de los Habitantes se encuentra dando seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones emitidas en el oficio N° 03498-2023-DHR-[NA] del 24 de abril del 2023.

---

66 Ibidem.

## Detención arbitraria de persona menor de edad afrodescendiente.

Una madre de familia planteó ante la Defensoría de los Habitantes su inconformidad con el proceder de varios funcionarios de la Fuerza Pública de una Delegación Policial de San José, dado que su hijo, quien es persona afrodescendiente menor de edad, fue detenido en al menos dos ocasiones por funcionarios policiales, sin tener ninguna justificación para proceder con la restricción a la libertad personal de su hijo. Se realizó la investigación y mediante oficio N° 01498-2023-DHR del 20 de febrero del 2023<sup>67</sup>, emitió un informe final con recomendaciones en el cual se recomienda al Ministerio de Seguridad Pública lo siguiente:

Con fundamento en el “Código de conducta para funcionarios encargados de hacer cumplir la ley”, adoptado por la Asamblea General de las Naciones Unidas en su resolución 34/169, de 17 de diciembre de 1979, emitir un recordatorio a todo el personal policial para que “En el desempeño de sus tareas, los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley respetarán y protegerán la dignidad humana y mantendrán y defenderán los derechos humanos de todas las personas.”, sin distinción alguna de raza, edad, color, sexo, orientación o identidad sexual, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición. Advirtiendo que el irrespeto de este deber será causa para la apertura de una investigación administrativa para interponer las sanciones disciplinarias que correspondan.

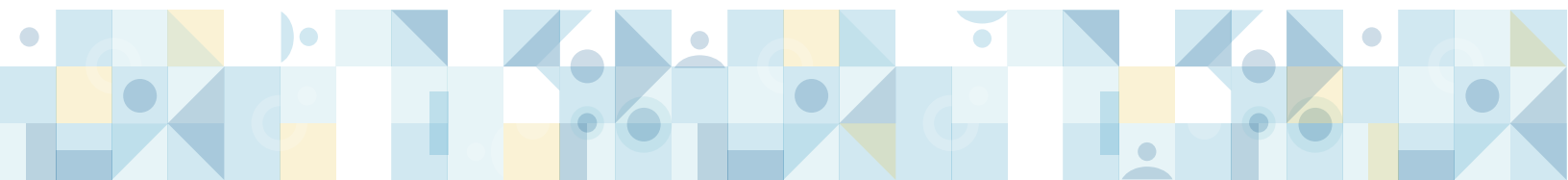
Realizar las gestiones necesarias para mantener actualizada la formación del personal policial en materia de derechos de las personas menores de edad y, en particular, en los derechos las personas afrodescendientes, mediante cursos de capacitación y sensibilización, como así lo dispone el artículo 80, inciso f) de la Ley General de Policía.

En respuesta se recibe el oficio MSP-DM-DVURFP-DGFP-SGFP-DRPSJ-0200-2023 del 15 de marzo del 2023, suscrito por el Comisionado Marlon Cubillo Hernández, Director Regional de la Fuerza Pública de San José, en el cual informa que se emitió la Circular 008-2023-DR, del 13 de marzo del 2023, dirigida a todas las Delegaciones de la Provincia de San José, titulado “Recordatorio Respeto a los Derechos Humanos y Aprehensiones”, y en la cual se recuerda que “las micro agresiones raciales son actos cotidianos y chocantes de menosprecio, frecuentemente automáticos, que nacen de actitudes racistas inconscientes y se caracterizan por su brevedad y sutileza, reflejando una cosmovisión llena de valores etnocéntricos, sesgos, suposiciones y estereotipos que han sido inculcados en las creencias, actitudes y comportamientos de los individuos”.

En esta Circular también se recuerdan dos aspectos fundamentales:

- 1.- El derecho a la libertad personal y el límite razonable y proporcional de la actuación policial: la existencia de un indicio comprobado de haber cometido delito.
- 2.- La aplicación del Reglamento de Procedimientos Policiales aplicable a Personas Menores de Edad, Decreto Ejecutivo N° 32429-MSP del 21 de junio del 2005 cuando se trata de la aprehensión de una persona menor de edad.

67 Expediente N° 391200-2022-RI



## Las juventudes y la seguridad humana.

A partir de las situaciones de violencia que han ido en aumento en los primeros meses del 2023 y que afectan seriamente la seguridad, así como la sana convivencia en Puntarenas y Limón, la Defensoría inició un proceso de análisis y seguimiento de los proyectos o programas institucionales que deben atender y dar respuesta a esta situación. En primera instancia se definió como prioridad centrar los esfuerzos en el abordaje de la afectación a las juventudes, en los sectores de la provincia que se han visto más golpeados por este flagelo.

Como parte de la intervención se planteó como objetivo conocer el estado de la situación, así como los planes ejecutados para la atención y prevención de la violencia en Puntarenas y Limón; identificar el aporte de la Defensoría de los Habitantes y consolidar las líneas de coordinación y trabajo conjunto de las instituciones en la atención y la prevención de la violencia y la criminalidad.

La primera etapa de esta iniciativa se desarrolló mediante la convocatoria de las autoridades en materia de seguridad el 29 de marzo del 2023 para conocer la situación que se presenta en la provincia de Puntarenas. La estrategia a seguir contempla involucrar a otras instancias de orden preventivo, atencional y de protección de manera que los abordajes se realicen desde la óptica integral de la seguridad humana.

La Defensoría se ha propuesto contribuir en el mejoramiento de las condiciones de vida de las personas jóvenes en Puntarenas y Limón, identificados por su alta vulnerabilidad en materia de seguridad, así como en la necesidad de ejecutar efectivas políticas sociales y económicas que redunden en igualdad de oportunidades para las personas que viven en esas zonas del país.

## Dirección de Asuntos Laborales.

Entre los temas más recurrentes en materia de derechos laborales se identificaron los siguientes.

### Retrasos en solicitudes de pensiones IVM-CCSS, así como en las resoluciones de los recursos de apelación por parte de la Comisión de Apelaciones de la CCSS.

Durante el período del presente informe, la Dirección de Asuntos Laborales de la Defensoría, continúa recibiendo un número considerable de denuncias respecto a la dilación en la resolución de solicitudes de pensión por invalidez, por parte de la Comisión Calificadora del Estado de la Invalidez de la CCSS, así como los retrasos, por parte de la Comisión Nacional de Apelaciones de la CCSS, en la resolución de los recursos de apelación. Al respecto se ha logrado determinar que existen plazos excesivos y desproporcionados para la resolución final, tanto para las solicitudes por invalidez como para la resolución de los recursos de apelación presentados por las personas habitantes afectadas.

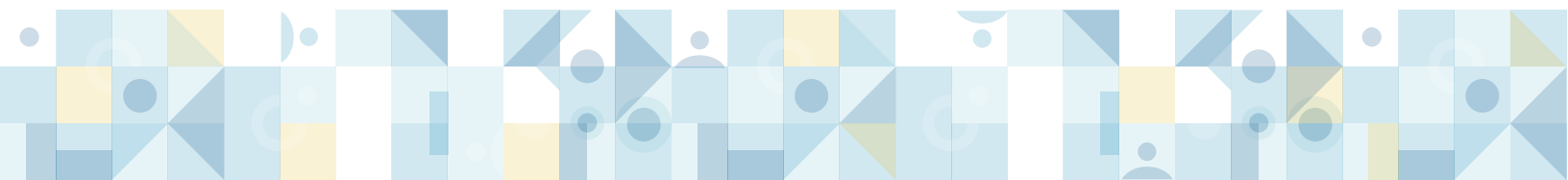
La Defensoría es consciente que, ambas direcciones son las únicas con las que cuenta la CCSS, en todo el país, para realizar las labores encomendadas y atender a la persona usuaria de ese servicio, aunado al hecho de que aún se perciben atrasos originados como resultado de la pandemia del Covid-19, sin embargo, considera que debe revisarse, por parte de la Administración, cargas de trabajo, dotación de personal y los procedimientos en lo que respecta a tiempos, una vez emitido el criterio médico, según sea el caso, hasta la notificación de la resolución, considerando que, en algunas ocasiones, la persona que acude a dicho procedimiento, su enfermedad se encuentra en un estado avanzado, lo que hace urgente contar con una pronta respuesta a su solicitud de la pensión por invalidez. Es preocupante que año tras año se sigan recibiendo denuncias, por motivo de lo expuesto, lo que evidencia que el problema persiste y se continuará interviniendo ante la CCSS, para así garantizarles el derecho de recibir una respuesta a su solicitud y en algunos casos, la aprobación de su pensión.

### **Persisten los retrasos para el pago de incentivos salariales a las personas docentes del MEP**

La Defensoría de los Habitantes desde el año 2018 hasta la fecha, ha tenido conocimiento de denuncias relacionadas con la falta de atención a los reclamos presentados por las personas docentes sobre actualización en el puntaje correspondiente a carrera profesional y el pago de otros rubros salariales como por ejemplo los recargos asignados, las zonas de menor desarrollo, licencias de maternidad, así como el pago de salarios que no fueron cancelados en su momento.

Si bien la Defensoría de los Habitantes emitió un informe con recomendaciones, para dar seguimiento a posibles soluciones a esa problemática, no se evidencia al día de hoy, una mejoría respecto a la resolución de esos reclamos, ni un cambio significativo en las medidas adoptadas por la Administración. En una de las recomendaciones emitidas en ese informe, se dio seguimiento puntual a la implementación y funcionamiento de las herramientas informáticas por parte del MEP, mismas que, desde el 2019 están en desarrollo y cuyo diseño está pensado para que se efectúen estudios de anualidades y carrera profesional, cálculo y resolución, sistema de seguimiento presupuestario, trazabilidad de los reclamos, entre otros, sin embargo a pesar del tiempo transcurrido, su entrada en operación, de manera integral, sigue pendiente. Si bien es un problema de larga data, el Ministerio de Educación Pública, no ha logrado erradicarlo y por lo tanto, se siguen recibiendo denuncias idénticas por el mismo problema.

Al respecto, la Defensoría requirió a la Ministra de Educación información actualizada sobre el estado de las acciones implementadas para atender esta problemática. Asimismo, se puso en conocimiento del MEP poco más de 500 denuncias presentadas ante la Defensoría que están en espera de respuesta y resolución por parte del Ministerio. Una vez que se cuente con la respuesta del ente Ministerial se valorarán las acciones subsiguientes a efectuar ante una problemática crónica y estructural que ahora se suma a las labores propias de implementación de Ley Marco de Empleo Público.



## Acoso laboral y la urgencia de una ley que lo regule.

Durante los últimos años, la Defensoría de los Habitantes, ha venido dando seguimiento al tema de la prevención y atención del Acoso Laboral o mobbing en el lugar de trabajo; consciente de que el mismo es un riesgo psicosocial, cuyos efectos se impactan tanto la salud mental de las personas trabajadoras, como en el ambiente laboral y el desempeño de las organizaciones.

Para la DHR, el acoso laboral es un fenómeno que no desaparece, más bien se ha incrementado el interés por las instituciones en conocer más sobre la materia y capacitar a sus funcionarios. Por ello la Defensoría ha impartido charlas sobre acoso laboral y sus consecuencias, a solicitud de las instituciones, ejemplo de ello es que, para el año 2022 se impartieron charlas a funcionarios del Ministerio de Educación, Ministerio de Obras Públicas y Transportes. Asimismo, se continuaron recibiendo denuncias, quejas y consultas en relación con el tema.

Tratándose de las denuncias admitidas, una vez que concluye la intervención, la Dirección de Asuntos Laborales determina, si la presunta violación al derecho alegado por la parte denunciante, fue debidamente subsanado; en caso contrario, se emite recomendaciones a la institucionalidad vinculada, mediante las cuales, se procurará la búsqueda de una solución al problema planteado, quedando claro que, la Defensoría no pretende con ello, sustituir las actuaciones de la Administración Activa, pues ello está fuera de sus competencias. Agregar que, como parte del proceso de atención de las denuncias en esta temática, la Dirección de Asuntos Laborales ofrece, a las y los habitantes, orientación, asesoría y seguimiento al proceso, sin embargo, esto, no significa que se proceda a la apertura de una investigación paralela a la que se está realizando en la institución denunciada.

De las investigaciones realizadas se ha logrado evidenciar, la falta de conocimiento en la materia, por parte de las personas funcionarias, tanto en lo que respecta a la interposición de la denuncia, así como del proceso y, esto se deriva de la falta de normativa interna en las instituciones que regulen la atención de los casos de hostigamiento laboral. Asimismo, se evidencia una ausencia en acciones de promoción, capacitación y la promulgación de la misma, en las instituciones que sí cuentan con normativa. Tiene claro la Defensoría, que, sin esa divulgación, se genera un ambiente de indefensión y afectación a la persona acosada e impunidad a la persona acosadora.

En el mismo sentido, se ha constatado el incumplimiento de plazos en algunas de las etapas del proceso, así como la revictimización de las personas afectadas, precisamente por ese incumplimiento de plazos.

Sobre el particular se debe indicar que, con la intervención de la Defensoría en esos casos, se han emitido recomendaciones, tales como capacitar al personal, divulgar información así como, la redacción de normativa interna para prevenir, regular y sancionar esas conductas, con ello se ha logrado que esas instituciones, promulguen su normativa interna en relación al trámite y atención de esas denuncias, capacite a sus funcionarios, siendo actualmente una de esas instituciones el Ministerio de Educación Pública, institución que,



por recomendación de la Defensoría, en el año 2022, constituyó una Comisión Institucional para la redacción del Reglamento ante situaciones relativas al acoso laboral, herramienta que está pronto a ser promulgada y que la Defensoría está dando seguimiento a esa promulgación. Esta recomendación se emitió una vez que se evidenció que, las denuncias que se presentan ante el Ministerio de Educación, en su mayoría, alegan dilación en el trámite, revictimización, impunidad del acosador, ya que, por falta de prueba no se logra comprobar la acción y se archiva el caso por falta de mérito sin lograr sancionar al responsable.

Es importante evidenciar que, pese a la existencia de normativa interna de las instituciones, es necesario contar con una ley nacional que regule de manera integral la materia. Por lo anterior, nuevamente se hace un llamado a las señoras y señores Diputados, sobre la urgencia y necesidad de que el país cuente con una ley que regule el Acoso Laboral, con el fin de prevenir, regular y sancionar todo tipo de acción que pueda ser catalogada como tal, en contra de cualquier persona trabajadora. Actualmente esa ley se encuentra en segundo debate para su aprobación.

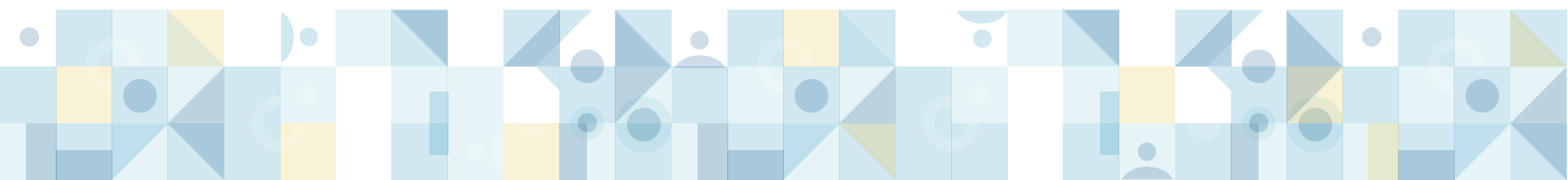
### **Deducciones automáticas a las pensiones recibidas por personas jubiladas.**

Se tiene en trámite una investigación, respecto a la problemática que enfrentan miles de personas jubiladas, en su mayoría adultas mayores que, a raíz de las deducciones que se le aplican al monto de su pensión, tanto de ley, como las autorizadas por el propio pensionado –al adquirir compromisos crediticios–, está generando que el monto con el que cuentan para subsistir, sea más que insuficiente, para sobrevivir, esto a pesar de estar en condición de pensionados. Es importante indicar que, si bien existe una norma jurídica que permite esas deducciones, no establece un monto mínimo de la pensión que permita garantizar a la persona pensionada, poder enfrentar una vejez digna con calidad de vida, teniendo en no pocos casos que solicitar la ayuda del Estado.

Al respecto, CONAPAM manifestó a la Defensoría<sup>68</sup>, lo siguiente: “(...) es importante señalar que el tema objeto de la presente intervención no ha sido ajeno al CONAPAM. Toda vez que, esta Institución desde hace años, ha manifestado su malestar y preocupación por estos casos. Debido a que, muchas personas adultas mayores por los múltiples rebajos de su pensión y el limitado monto líquido que les llega han tenido que ser reubicadas en establecimientos (Hogares de Ancianos) sufragados con recursos públicos del Estado. Esto, a pesar de ser personas adultas mayores que por su pensión, no deberían estar en una situación de pobreza, pobreza extrema o riesgo social, condiciones exigidas por Ley para poder acceder a los programas subsidiados con recursos públicos.”

Asimismo, consultadas JUPEMA y la Dirección de Tesorería Nacional, han manifestado que, en el caso de JUPEMA, esta “... se encarga de realizar la propuesta mensual de pagos de las pensiones y jubilaciones del Régimen Transitorio de Reparto del Magisterio Nacional y, por su parte, la Tesorería Nacional del Ministerio de Hacienda, es el responsable de realizar los depósitos y las deducciones, tanto de ley, como las que han adquirido los pensionados y jubilados en forma voluntaria, de ahí que cualquier gestión relacionada deberá dirigirla a esa dependencia.

68 Oficio remitido a la Defensoría de los Habitantes el 13 de marzo de 2023.



En el caso de lo señalado por la Dirección de Tesorería Nacional se indicó que<sup>69</sup> “... la Tesorería Nacional no puede desaplicar unilateralmente ninguna de las deducciones que se practican sobre las planillas de los asalariados, pensionados y/o jubilados; pues tales deducciones son enviadas por los Entes con los que se presume, el trabajador, el pensionado y/o jubilado suscribió un contrato ...”, siendo que el cese de rebajos sólo puede proceder porque así lo hagan las entidades deductoras o bien por la orden de un juzgado o Tribunal de Justicia.

Sobre esta situación, las personas que han acudido a la intervención de la Defensoría, lo han hecho con la esperanza de que, de alguna forma, se pueda garantizar o proteger un monto mínimo de la pensión para así, contar con una mayor liquidez económica y lograr mantener una condición de vida decente, por lo que se están haciendo las indagaciones respectivas para determinar, si es posible, atender esa pretensión.

### **Ley Marco de Empleo Público.**

El día 10 de marzo del 2023, entró en vigencia en Costa Rica la Ley Marco de Empleo Público, que fija como objetivo regular las relaciones estatutarias, de empleo público y de empleo mixto, entre la Administración Pública y las personas servidoras públicas, con la finalidad de asegurar la eficiencia y eficacia en la prestación de los bienes y servicios públicos, así como la protección de los derechos subjetivos en el ejercicio de la función pública.

Como antecedente a la aprobación de esta ley, la Defensoría de los Habitantes, en un criterio enviado a la Asamblea Legislativa en el año 2020, señaló que el proyecto dado en consulta contenía vacíos y posibles inconstitucionalidades relacionadas con la independencia de las entidades descentralizadas; se cuestionaba el hecho de si MIDEPLAN estaba preparado para asumir funciones como el ente rector del empleo público; si disponía del personal técnico especializado en la materia, si contaba con tecnología y equipo necesario así como infraestructura para enfrentar este cambio.

Además, se indicó que el proyecto limitaba el derecho de suscribir negociaciones colectivas de los funcionarios públicos, derecho establecido en el artículo 62 de la Constitución Política, así como en el convenio 98 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), ratificado por Costa Rica, y disposiciones del Código de Trabajo, derecho que la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia ha reiterado que puede ser ejercido por los trabajadores del Sector Público.

En por ello que, con la entrada en vigencia de la ley, la Defensoría de los Habitantes inició una investigación de oficio<sup>70</sup>, que dará seguimiento a los efectos de la implementación de la Ley Marco de Empleo Público y su reglamento, en aras de valorar, la posibilidad de afectaciones o no en los derechos de las personas trabajadoras del sector público. Adicionalmente, hay procesos pendientes de su ejecución a los que será necesario darles seguimiento como el de plataformas tecnológicas, ajustes a sistemas automatizados de pagos, entre otros.

69 Oficio N° MH-TN-OF-0069-2023 del 20 de enero 2023.

70 Expediente 412162-2023

La Defensoría solicitó a la Ministra de Planificación Nacional y Política Económica<sup>71</sup>, un informe sobre la hoja de ruta prevista por el ente rector, solicitando fechas, tareas y funcionarios responsables, de esta tarea asignada por ley. Además, se solicitó los estudios que se tomaron en consideración para la elaboración de los salarios globales transitorios establecidos y si los mismos consideraron los salarios que paga el sector privado por funciones similares, así como los mínimos establecidos para dicho sector en la fijación de salarios mínimos.

En cuanto a Ministerios tales como el de MEP, donde la gestión del recurso humano es compleja por las limitaciones en sus sistemas de información y gestión, se preguntó a MIDEPLAN las acciones adicionales que se estarían tomando en conjunto con el MEP de cara a prever una importante cantidad de quejas, denuncias o dudas, por parte de los y las funcionarias. También se solicitó información relacionada con el proceso para la elaboración del Reglamento de la Ley, respecto a las observaciones que se recibieron, en la plataforma digital, habilitada para esta gestión.

Finalmente, indicar que ante el anuncio realizado por la Presidencia de la República y el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica para la realización de un Diálogo Nacional con la participación de múltiples sectores y con el objetivo de “discutir, analizar y construir de forma colectiva” un proyecto de ley que reforme la Ley Marco de Empleo Público, la Defensoría manifestó a la Administración su interés de participar como observadora del proceso, obteniendo participación solo para uno de los días de sesión, sin que se haya podido verificar el proceso en total.

La Defensoría estará atenta a la remisión de la información solicitada, para su análisis y estudio, y de esa forma tomar las acciones que considere convenientes de conformidad con nuestras competencias, velando por la defensa de los derechos e intereses de los y las funcionarias públicas y el resto de la población.

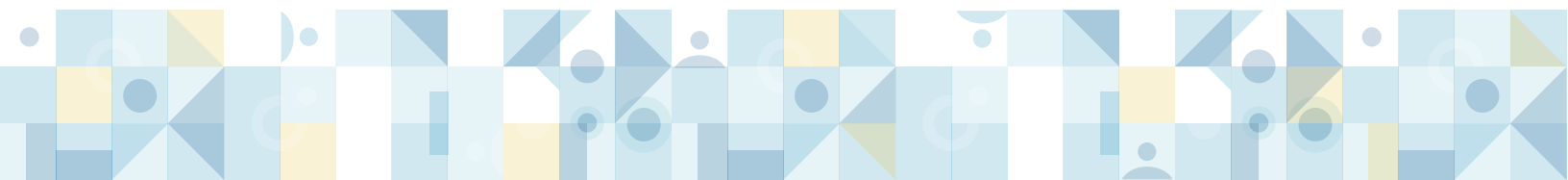
### **Otras temáticas identificadas para abordaje a futuro.**

Como parte de los temas que serán desarrollados por la Dirección de Asuntos Laborales, conforme a su relevancia, actualidad e impacto nacional, se han contemplado los siguientes: Plataformas Digitales; Teletrabajo como una modalidad de trabajo actual que requiere de la intervención de salud ocupacional; Flexibilización de jornadas laborales; Reforzamiento institucional de la Dirección Nacional de la Inspección del Trabajo del MTSS; Seguimiento Convenios Internacionales OIT.

## **Instituto de Educación en Derechos Humanos.**

La labor de educación en Derechos Humanos por parte de la Defensoría de los Habitantes tiene su cimiento en la Ley de creación de la Defensoría y su reglamento, que hacen re-

71 Oficio N° DH-AL-0291-2023 de fecha 15 de marzo del 2023



ferencia al deber de promocionar y divulgar los derechos de las y los habitantes. Define la institución como un órgano encargado de proteger y promocionar los derechos y los intereses de los y las habitantes. Cabe agregar que dicho propósito se encuentra anclado a nivel constitucional, así como en los objetivos de las leyes y políticas sobre educación en Costa Rica y desde diversos compromisos internacionales asumidos por el Estado.

A 30 años de la apertura de esta institución en el país, se ha alcanzado consolidar la Educación en Derechos Humanos como una labor sustantiva, junto con el otro pilar de defensa de derechos, sentando las bases desde una unidad técnica especializada, abocada a una labor más preventiva en la protección de los derechos de los y las habitantes. Es por esto que, para el próximo Plan Estratégico Institucional, se aspira a consolidar esta unidad de trabajo como un verdadero Instituto, referente a nivel país, de Educación en Derechos Humanos, con los recursos necesarios para impactar la vida de los y las habitantes.

A continuación un recuento de las acciones realizadas por parte del equipo técnico del Instituto de Educación en Derechos Humanos en el año 2022, que fundamentalmente estuvieron enfocadas en al abordaje de algunas necesidades de capacitación de las y los funcionarios públicos y de la sociedad civil.

### **Actividades dirigidas a funcionarios públicos.**

Red de Educación en Derechos Humanos, REDH. La REDH sostiene como propósito principal articular y fortalecer acciones para la educación en derechos humanos y así, potenciar, por medio, del trabajo colectivo de las diversas instancias representadas, el impacto de sus iniciativas contribuyendo en el cumplimiento de los compromisos y obligaciones del Estado en la promoción de las libertades y los derechos humanos fundamentales en nuestro país, siendo que está conformada por 21 instancias vinculadas a la educación en derechos humanos.

Entre sus principales logros para el 2022, se señalan el contar con el punto de encuentro virtual como un espacio estratégico, repositorio de material didáctico, documentos de interés y minutas; se cuenta con una base de datos integrada con información amplia sobre las personas representantes de las instancias que participan de la REDH, los procesos y proyectos que tienen a cargo dentro de sus espacios de trabajo; se desarrollaron 11 actividades de capacitación contando con personas expositoras invitadas para la actualización en diversidad temática y enfoques para la educación en derechos humanos y se realizó actividad virtual en el marco del 10 de diciembre del 2022, como un aporte de la Red de Educación en Derechos Humanos para señalar la importancia de la educación en derechos humanos por medio de acciones concretas y de la conmemoración del Día Internacional de los Derechos Humanos.

Coordinación con el Centro de Investigación y Formación Hacendaria. Realización de las capacitaciones “Derechos Humanos de las mujeres, por la igualdad en nuestras sociedades y nuestras vidas” “Derechos Humanos y Servicio Público”, “Derechos Humanos, Diversidad sexual y de género” Población LGBTIQ” y “Derechos Humanos, Diversidad sexual y de género”.

Coordinación con la Secretaría de Género del Organismo de Investigación Judicial: Capacitación “Derechos Humanos y Derechos de las mujeres”. Se llevó a cabo una actividad de capacitación virtual en la que se abordan contenidos tales como: responsabilidades del Estado en materia de derechos humanos, avances y desafíos para los derechos de las mujeres. Se contó con la participación personas representantes de 17 circuitos judiciales.

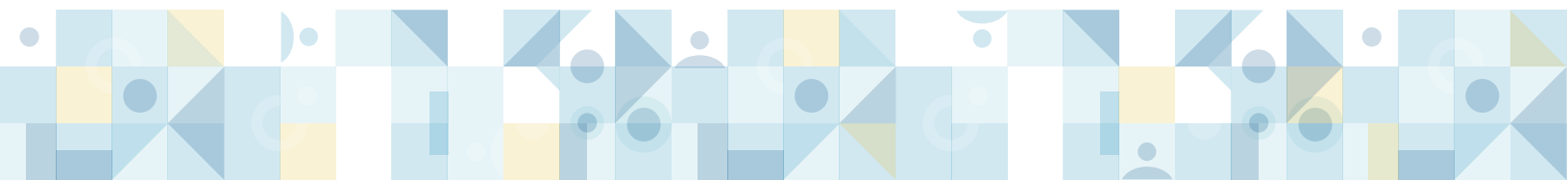
Hostigamiento sexual y laboral en el empleo y la docencia. Al ser el hostigamiento sexual y laboral una realidad presente en los ámbitos de trabajo y de estudio, se dispuso trabajar sobre esta temática, considerando que, a partir de la reforma procesal laboral, de hace casi un año de su entrada en vigencia, la inspección de trabajo del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social ha recibido mayor cantidad de casos por hostigamiento laboral. El objetivo de los talleres que se impartieron, por medio de la plataforma virtual, a 240 funcionarios y funcionarias del Ministerio de Obras Públicas y Transportes, consistía en brindar a las personas funcionarias participantes, un panorama sobre las características socioculturales del hostigamiento sexual, así como del acoso laboral, que permita garantizar los mecanismos administrativos para atender y erradicar dichas prácticas en la institucionalidad costarricense.

Coordinación con la Escuela Judicial. Durante el I y II semestres del año 2022, se impartieron dos cursos denominados “Derechos Sexuales y Reproductivos como parte integral de los Derechos Humanos” dirigidos a personas funcionarias públicas del Poder Judicial. Las temáticas abordadas involucran el análisis socio-histórico de la sexualidad, mandatos culturales, aspectos técnicos y bioéticos de las técnicas de reproducción humana asistida, derechos sexuales y derechos reproductivos, estándares establecidos por la Corte IDH en el caso *Atala Riffo vs. Chile*, estándares establecidos por la Corte IDH en el caso *Artavia Murillo vs. Costa Rica*, estándares establecidos en la Opinión Consultiva 24, análisis de argumentos y falacias en el debate jurídico sobre fecundación in vitro, análisis lingüísticos y de contextos en la toma de decisiones en la función pública.

Coordinación para la formación inicial de personas aspirantes a la Judicatura. En dos sesiones presenciales, profesionales que aspiran a ser jueces y juezas de la República participaron de un espacio de capacitación llamado “Visita didáctica a la Defensoría de los Habitantes” para el fortalecimiento de sus conocimientos en derechos humanos y acceso a la justicia.

Coordinación con la Oficina de Talento Humano del Poder Judicial. Dada su solicitud, se realizó una coordinación con el CONAPDIS, con el propósito de brindarles dos capacitaciones virtuales a las y los funcionarios del Poder Judicial que atienden público. En esta oportunidad, el requerimiento específico era obtener herramientas para la atención a personas usuarias sordas o con baja audición.

Coordinación con la Fiscalía de Probidad del Poder Judicial. Se concluyó con el ciclo de charlas que se impartió en el I semestre, en coordinación con la Dirección de Gobernanza Pública, con una charla sobre la Red de Transparencia Institucional como herramienta de consulta para las y los ciudadanos y grupos organizados en las comunidades dirigido al observatorio ciudadano.



Coordinación con la Escuela de Capacitación Penitenciaria. Se ejecutó actividad de capacitación denominada Derechos Humanos y Accesibilidad Universal, en coordinación con el Mecanismo de Seguimiento al Cumplimiento de la Convención de Derechos de las Personas con Discapacidad, dirigida al funcionariado del Ministerio de Justicia y Paz. Asimismo, se realizó la actividad de capacitación “Derechos Humanos y Servicio Público”. Los principales contenidos abordados refieren a responsabilidades de las instituciones públicas, situaciones de discriminación y poblaciones vulneradas, labor del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura, derechos de las personas privadas de libertad, derechos de las mujeres y enfoque de género.

Coordinación con el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados, ACNUR. Se realizaron actividades de capacitación virtual con el Foro Permanente sobre población migrante y refugiada y con funcionariado de las áreas de salud y consejos cantonales de coordinación institucional (CCCI) de la Zona Norte, en específico: Los Chiles, Upala y La Cruz, sobre competencias de la Defensoría de los Habitantes, recomendaciones emitidas por la Defensoría para la defensa de los derechos de las personas migrantes y refugiadas.

Coordinación con la Comisión Regional de Salud de Pueblos Indígenas. Se realizó una charla virtual sobre “Los Derechos Humanos en nuestras vidas y nuestros trabajos”, con el abordaje de las temáticas: competencias de la Defensoría de los Habitantes, el paso a paso para solicitar la intervención de la institución, responsabilidades del Estado para la garantía de los derechos humanos.

Coordinación con el Departamento de Recursos Humanos del Ministerio de Obras Públicas y Transportes. En seguimiento a coordinaciones realizadas con el Departamento de Recursos Humanos del MOPT, se realizaron charlas sobre: hostigamiento sexual, lactancia materna, relaciones impropias y la ley 7600. Estas capacitaciones se impartieron a técnicos de 12 oficinas ubicadas en la sede central y las diferentes oficinas regionales.

Coordinación Instituto Nacional de Seguros, Hospital del Trauma. En atención a su solicitud, se coordinó la realización de una capacitación en 2 sesiones de trabajo, con los siguientes temas: “Introducción a los Derechos Humanos” y “El Derecho Humano a la Salud”.

Coordinación con la Junta de Protección Social. Se realizó en coordinación con la Unidad de Capacitación del Departamento de Desarrollo del Talento Humano de la Junta de Protección Social, una charla titulada: “La vivencia de los Derechos Humanos en lo personal y laboral”.

Coordinación con la Dirección Regional del MEP, Sarapiquí. Se realizaron dos actividades de capacitación presenciales y participativas dirigidas a docentes de preescolar y educación primaria. Se abordaron contenidos como: derechos humanos, responsabilidades de las instituciones públicas, situaciones de discriminación y poblaciones vulneradas.



## Actividades dirigidas a grupos en condición de vulnerabilidad y población en general.

Se realizaron actividades por medio de las cuales las personas puedan conocer sobre sus derechos, cómo defenderlos así con sus propuestas y demandas contribuyan a fortalecer la respuesta institucional para la garantía de los derechos humanos.

Conferencia magistral “Enfoque Global de Sistemas para Eliminar la Violencia contra la Mujer”. Se realizó en el marco de la conmemoración del Día Internacional de la Mujer, con la participación del Ministerio de la Condición de la Mujer, la Universidad Técnica Nacional, Centro de Investigación de la Mujer de la Universidad de Costa Rica y el Ministerio de Educación Pública.

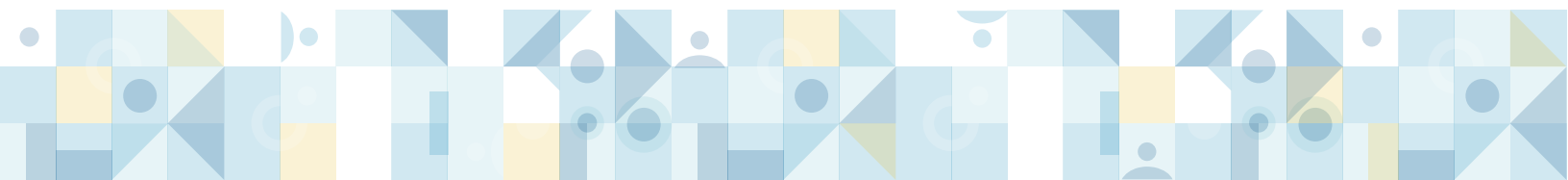
Personas que viven con alguna discapacidad. A partir de invitación efectuada a más de setenta organizaciones que están trabajando en nuestro país por los derechos de las personas con discapacidad, se les convocó a participar en el primero de una seguidilla de webinarios magistrales con el nombre “Equiparación de oportunidades para todas las personas con discapacidad” con el tema acceso al trabajo.

Derecho a la salud de las personas que viven con alguna discapacidad. En el segundo webinar para conversar sobre temas de discapacidad, las exposiciones se enfocaron en los diferentes servicios que ofrece el Consejo Nacional para Personas con Discapacidad (CONAPDIS), un análisis propiamente sobre la legislación en materia de acceso a la salud. Asimismo, un grupo de la sociedad civil ofreció experiencias en movilidad en nuestro país para las personas con discapacidad.

Cuidados y atención de las Personas Adultas Mayores. En el marco del Día Mundial de Toma de Conciencia del Abuso y Maltrato en la Vejez”, de Naciones Unidas, se llevaron a cabo dos webinarios dirigidos al público en general. El primero con el propósito de poner en análisis la normativa que cubre la protección y cuidado de las personas adultas mayores y, el segundo, consistió en una conferencia denominada: “Hacia un Sistema Nacional de Cuidados y la Atención de las Personas Mayores.”

Ciclo de conferencias “Calidad de vida en la vejez” En el marco del mes de la Persona Adulta Mayor, se llevaron a cabo cuatro webinarios de convocatoria abierta con el señor Fernando Quintanar, profesor catedrático del Centro Interinstitucional de Estudios en Sistemas Sociales (CIEES) de México con los temas Violencia patrimonial en la vejez, vejez saludable, abusos en la adultez y calidad de vida en la vejez, participando personas representantes de la sociedad civil y de ministerios.

Poblaciones afrodescendientes. Se llevó a cabo una charla denominada ¿Cómo ser parte de la lucha antirracista?, la cual tuvo como objetivo contribuir con la promoción y divulgación de la Declaración de las Naciones Unidas del Decenio de los Afrodescendientes (2015-2024), al realizar actividades enfocadas en la comunidad afrocostarricense que reviste de importantes elementos culturales que deben ser valorados, preservados, respetados y garantizados.



Charla en el Parque La Libertad. En coordinación con la Municipalidad de Desamparados, en el II semestre del año, se convocó a un grupo de mujeres organizadas de la comunidad de Río Azul, para que participaran en una charla sobre violencia de género.

Grupos de mujeres Alto Chirripó. Este proceso se inicia a partir de una solicitud planteada a la Defensora de los Habitantes por parte de la Asociación de Desarrollo Integral ADI Reserva Indígena Cabécar de Alto Chirripó para impartir un proceso de capacitación dirigido a un grupo de mujeres de diferentes comunidades del territorio.

Se realizó la actividad de entrega de certificados de participación a 64 mujeres participantes como un reconocimiento a su esfuerzo de ser parte del proceso de formación recibido. Dichos certificados de participación, gracias al apoyo de ellas mismas, fueron traducidos a la cabécar lengua materna de las mujeres participantes, como garantía del respeto y reconocimiento a la importancia de la lengua como parte fundamental de la expresión de su cultura.

Grupo de mujeres de Rey Curré. Se realizaron dos giras a territorio Rey Curré para la ejecución de actividades de capacitación dirigidas al Grupo de Mujeres Indígenas, Dú Tuj, Territorio Indígena Yimba Cájc, Rey Curré: “Nuestros derechos, nuestros liderazgos”. Entre los contenidos abordados, se encuentran: ¿Qué es la Defensoría de los Habitantes?, ¿Cuál es el trabajo de la Defensoría de los Habitantes?, los derechos humanos en nuestras experiencias de vida, los estilos de liderazgo en organizaciones de mujeres, algunos ejemplos de la intervención de la Defensoría de los Habitantes en la defensa de los derechos de los pueblos y personas indígenas, normativa para la defensa de los derechos de los pueblos indígenas y experiencias en la defensa de los derechos Humanos en Rey Curré.

Promoción por medio del Programa radial “Radio Maleku”. Se realizaron dos transmisiones radiales, una con el tema de lactancia materna en el I semestre y otra sobre relaciones impropias en el II semestre; ambos temas seleccionados por ser problemáticas vigentes en la comunidad.

Coordinación con el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados, ACNUR. En el marco del programa de acciones acordadas a realizar de manera conjunta entre el ACNUR y la Defensoría de los Habitantes, durante el 2022 se realizaron dos giras a la Región Norte del país. Se llevaron a cabo actividades de capacitación en las comunidades: Las Melinas, Villanueva y Jomuza de Upala, con personas refugiadas o solicitantes de refugio dando a conocer la labor de la Defensoría de los Habitantes y las vías por medio de las cuales las personas habitantes pueden solicitar la intervención de la institución.

Visita de estudiantes del Centro Educativo Caspari Montessori a la sede de la Defensoría. Durante una jornada presencial, se compartió con personas menores de edad acerca de información sobre los derechos humanos, las funciones de la Defensoría de los Habitantes, se llevó a cabo un recorrido por las instalaciones de la institución y se atendieron consultas de niños y niñas en la Dirección de Niñez y Adolescencia.

Premio Aportes al Mejoramiento a la Calidad de Vida. En la edición número 30 de este galardón, en el año 2022, se recibieron 23 candidaturas, representando, entre otros, proyectos

en materia de salud, de carácter productivos, ambientales de reforestación y rescate de especies; así como proyectos de acompañamiento en tiempos de pandemia. Acudieron organizaciones sociales que están trabajando en el rescate de los valores culturales y emprendimientos de base solidaria.

Dos logros significativos para esta edición fueron: la cobertura de participación del premio que se ha extendido a todas las provincias de Costa Rica, específicamente en zona rural y en el área metropolitana en zonas de escasos recursos, así como la digitalización total de todas las etapas del concurso.

Para esta edición los ganadores fueron: En categoría de entidad privada, la Asociación Integral Artesanas del Bosque, para entidad pública, el premio se otorgó al Modelo de Negocio Socioambiental para la producción de hongos comestibles, medicinales y generación de biomateriales a partir de biomasa residual de piña. Asimismo, en esta categoría se entregó un reconocimiento a la Municipalidad de Heredia con el Programa Sos Parte. En el caso de la sociedad civil, el premio fue otorgado a la Asociación Resurgir y un reconocimiento a Raleigh. En la categoría de persona física, el primer premio fue compartido entre el Sr. Andrey Montero y la Dra. Jazmín Sánchez y un reconocimiento para el Sr. Warner Arce, cruzrojista de Sarchí.

## **Dirección de Asuntos Jurídicos.**

En el período que abarca el presente informe, fueron incoados varios procesos judiciales (recursos de amparo, acciones de inconstitucionalidad, procesos contencioso administrativos), tal y como se detalla a continuación.

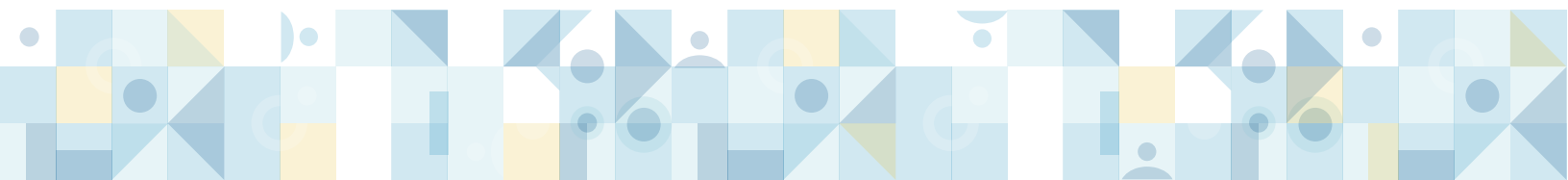
### **Jurisdicción Constitucional.**

#### **Acciones de Inconstitucionalidad.**

Expediente: 21-025850-0007-CO, Defensoría interviene en calidad de coadyuvante, fue rechazado y aún no cuenta con sentencia. La Defensoría presentó coadyuvancia pasiva respecto a la acción de inconstitucionalidad interpuesta por la Asociación de Profesores de Segunda Enseñanza (APSE), organización gremial, de carácter sindical, en contra de la ley para prevenir la revictimización y garantizar los derechos de las personas menores de edad en el sistema educativo costarricense, N° 9999, del 27 de agosto del 2021.

#### **Recursos de Amparo**

Expediente: 21-016578-0007-CO, Defensoría interviene en calidad de recurrente, fue declarado con lugar por resolución N° 2021-024807 del 5 de noviembre de 2021. La Defensoría interpuso recurso de amparo contra el Ministerio de Agricultura y Ganadería, el Ministerio de Salud y el Ministerio de Ambiente y Energía, por afectaciones al derecho fundamental a



un ambiente sano y ecológicamente equilibrado por el uso del fipronil, insecticida de uso agrícola y veterinario.

Expediente: 21-016997-0007-CO, Defensoría interviene en calidad de recurrente, rechazado por resolución N°2021-020143 del 7 de setiembre de 2021. La Defensoría interpuso un recurso de amparo contra el señor Carlos Alvarado Quesada, ex Presidente de la República, y contra el señor Elián Villegas Valverde, ex Ministro de Hacienda, ante la omisión de las autoridades recurridas en asumir la obligación encomendada por el legislador, en el transitorio XL de la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas, N° 9635, que establece el deber de instalar los equipos y los sistemas de la tecnología que posibilite la inspección no intrusiva del 100% de las mercancías que pasen como exportaciones o importaciones por las fronteras terrestres, puertos y aeropuertos de todo el país.

Expediente: 21-014068-0007-CO, Defensoría fue parte interesada, declarado sin lugar por resolución N° 2021-019107 del 27 de agosto de 2021. La Defensoría se apersonó al proceso como parte interesada a fin de solicitar una medida cautelar en favor de una persona menor de edad, dentro de proceso de amparo en el cual la parte recurrente denunció diversas actuaciones achacables al Patrono Nacional de la Infancia, relacionadas con la finalidad de brindar el derecho a la lactancia materna y garantizar el vínculo materno de la persona menor de edad.

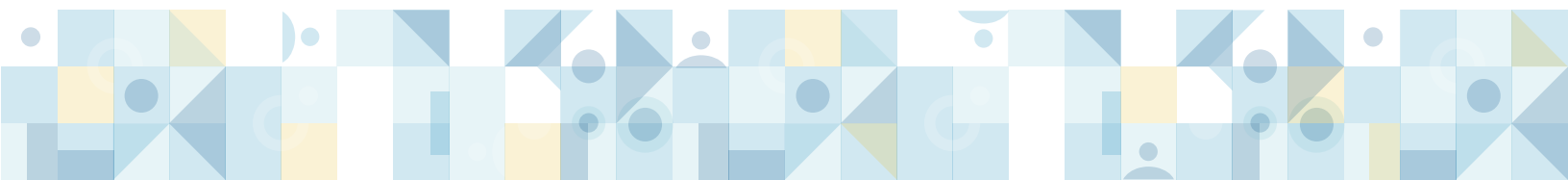
Expediente: 21-023974-0007-CO, Defensoría interviene en calidad de recurrida y declarado sin lugar. El recurso de amparo fue interpuesto por habitante que reclamó la dilación en atender una solicitud interpuesta ante la Defensoría, relacionada con ARESEP.

Expediente: 21-004852-0007-CO, Defensoría interviene en calidad de recurrida y fue declarado sin lugar. Corresponde a recurso de amparo interpuesto por habitante que reclamó la dilación en atender una solicitud interpuesta ante la Defensoría, relacionada con un proyecto VIH.

Expediente: 21-022865-0007-CO, Defensoría interviene en calidad de recurrida, fue declarado con lugar por medio de resolución N° 2022-002068 del 25 de enero de 2022. El recurso de amparo fue interpuesto por habitante que reclamó la dilación en atender una solicitud interpuesta ante la Defensoría, referida al estado de vacunación de las personas funcionarias en la institución.

Expediente: 21-014788-0007-CO, Defensoría interviene en calidad de recurrida y fue declarado sin lugar por resolución N° 2022-013674 del 17 de junio de 2022. La Sala Constitucional brindó audiencia a la DHR sobre recurso de amparo referido a la falta de protocolos y reglas técnicas que deben existir como consecuencia de la reforma al artículo 70 del "Reglamento para las actividades de Aviación Agrícola", de 16 de octubre de 2003, que en criterio del accionante pone en grave peligro a la salud de las personas -particularmente a gestantes y niños- que residen en las cercanías de las fincas bananeras que se ubican en el cantón de Matina, quienes día a día se ven expuestos a agroquímicos.

Expediente: 22-000538-0007-CO, Defensoría interviene en calidad de recurrida y fue declarado sin lugar en resolución N° 2022-011667 del 27 de mayo de 2022. El habitante interpuso



un recurso de amparo contra el Consejo de Transporte Público, ARESEP y la Defensoría, pues aduce que desde el 31 de julio de 2019 se suspendió el servicio de transporte público de la Periférica L3 Hatillo- Universidad, por lo que, desde ese momento los usuarios de la línea quedaron sin el servicio.

Expediente: 22-003844-0007-CO, Defensoría interviene en calidad de recurrente, fue rechazado de plano por resolución N° 2022-005015 del 1° de marzo de 2022. La Defensora de los Habitantes interpuso un recurso de amparo contra el Ministerio de Hacienda y la ARESEP, por considerar que el cargo adicional que establecieron las recurridas de ¢1,19 colones al consumidor de combustibles, no guarda ninguna relación con los preceptos, principios y normas establecidas para el IVA en la Ley N° 6826 y sus reformas, sino que constituye un nuevo gravamen específico (colones por litro) que no ha sido aprobado por la Asamblea Legislativa.

Expediente: 22-006712-0007-CO, Defensoría interviene en calidad de recurrida, fue declarado con lugar por medio de resolución N° 2022-008930 del 22 de abril de 2022. El Sindicato de Funcionarios y Funcionarias de la Defensoría (SIDEF) interpuso recurso de amparo por una solicitud de información que no fue atendida, referente a la modificación al Acuerdo N° 1978, que es el Estatuto de Selección, Ascensos y Nombramientos.

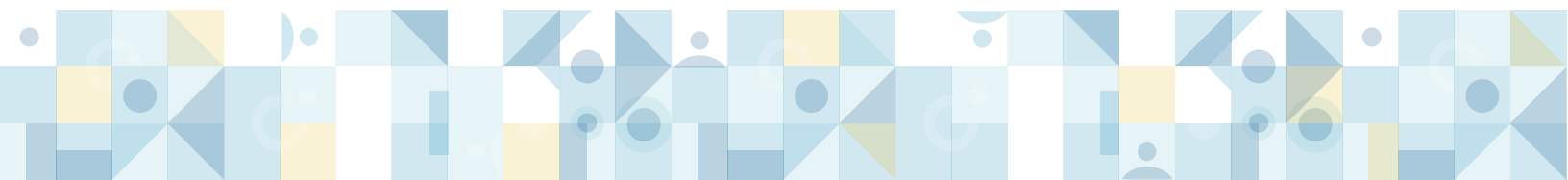
Expediente: 22-008615-0007-CO, Defensoría interviene en calidad de recurrente, fue declarado sin lugar en resolución N° 2022-012601 del 03 de junio de 2022. La Defensoría de los Habitantes pidió ante la Sala Constitucional que de manera cautelar se ordenara a la CCSS que no suspendiera la contratación de las tres personas que laboran en el Laboratorio del Banco de Leche Materna, hasta que no se tenga una estrategia para garantizar la continuidad del proceso de recolección, pasteurización y fraccionamiento del alimento. Esta medida fue acogida mediante resolución del 25 de abril de 2022.

Expediente: 22-009575-0007-CO, Defensoría interviene en calidad de recurrente y fue rechazado de plano por resolución N° 2022-010522, del 10 de mayo de 2022. La Defensora de los Habitantes acude en amparo contra el proyecto de ley N° 20799, que fue aprobado por la Asamblea Legislativa en segundo debate el 26 de abril de 2022 y fue elevado a decreto legislativo. Explica que tal instrumento fue remitido a la Presidencia de la República para ser sancionado o vetado. Arguye que el decreto legislativo acarrea una serie de limitaciones al acceso a la información pública que lo convierte en una "Ley Mordaza".

Expediente: 22-009792-0007-CO, Defensoría interviene en calidad de recurrida, es declarado sin lugar en resolución N° 2022-013185 del 10 de junio de 2022. El habitante solicitó información ante la Defensoría de la Mujer, referente a las denuncias de hostigamiento sexual presentadas desde el año 2019, y reclamó ante la Sala que su petición no había sido atendida.

### Otros recursos:

Se brinda acompañamiento según lo resuelto en la resolución del Recurso Amparo 22-018977-0007-CO, en relación con el derecho a la salud (Lista de Espera).



- Expediente y resolución: Exp: 22-022263-0007-CO, resolución No 2022027357, Defensoría fue recurrida en primera instancia por denegación de acceso a información de cámaras de video de la institución.
- Expediente y resolución: Exp: 22-022810-0007-CO y Res. No 2022026170. Accionante: Álvaro Antonio Paniagua Núñez (SIDEF). Correspondió a solicitud de información de SIDEF.
- Expediente: 22-018541-0007-CO y resolución No. 2022021046. Accionante: Álvaro Antonio Paniagua Núñez (SIDEF). Correspondió a solicitud de información de SIDEF.
- Expediente 22-018977-0007-CO y resolución No 2022021684. Accionante fue Francisco Aliben Campos y correspondió a omisión de respuesta.
- Expediente 18-014499-0007-CO y resolución No. 2019-005560 Accionante: Blanca Iris Arias Víquez, correspondió a omisión de respuesta.
- Expediente No. 22-026556-0007-CO, accionante fue Xinia Barrantes Ríos, refiere a situación de concursos laborales de la Defensoría.
- Expediente: 22-018230-0007-CO Accionante: Álvaro Antonio Paniagua Núñez (SIDEF), refiere a omisión de respuesta.
- Expediente No. 22-21705-0007-CO Accionante Carmen Rojas Guzmán. Refiere a la fiscalización del sistema bancario, frente a estafas.

## Jurisdicción Contencioso Administrativa.

### Amparos de Legalidad

Expediente: 20-005396-1027-CA, Defensoría interviene en calidad de actor, se encuentra en trámite. Acción institucional conteste con la resolución administrativa, por parte de la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos, en relación con atención de gestión ante planteamiento sobre la aplicación del modelo tarifario de combustibles derivados de hidrocarburos.

### Procesos de Conocimiento

Expediente 21-000527-0942-LA, corresponde a demanda laboral donde la Defensoría interviene en calidad de demandada, proceso desistido. Persona ex funcionaria de la Defensoría reclama pagos retroactivos por concepto de zonaje, reclasificación y reajustes salariales. El Juzgado de Trabajo se declaró incompetente en razón de la materia, y ordenó remitir el asunto al Tribunal Contencioso Administrativo. El asunto se trasladó a sede contenciosa, donde mediante resolución de fecha N° 506-2022 del 29 de marzo de 2022, se admitió el desistimiento planteado por el demandante y se ordenó archivar el expediente.

### Jurisdicción Laboral.

Expediente 22-000148-0173-LA, solicitud de medidas cautelares. La Defensoría interviene en calidad de demandada. En sentencia de primera instancia se declaró sin lugar por resolución N° 2022-000800 del 18 de abril de 2022). El asunto se encuentra archiva-



do. Correspondió a una persona funcionaria de la Defensoría que solicitó medidas cautelares ante la decisión de la Administración de trasladar su plaza de una Dirección a otra.

## **Jurisdicción Penal.**

Expediente 22-001022-0065-PE, Defensoría interviene como denunciante, se encuentra archivado. Correspondió a una funcionaria de sede regional de la institución que presentó denuncia por robo simple.

## **Jurisdicción de Tránsito.**

Expediente 21-000202-1756-TR, Defensoría como propietaria, ya existe sentencia dictada por resolución N° 2021-05-1144 del 21 de octubre de 2021. Se absolvió de toda pena y responsabilidad al funcionario Julio Hernández Ramírez y se ordenó levantar el gravamen que pesa sobre el vehículo placas DH000044.

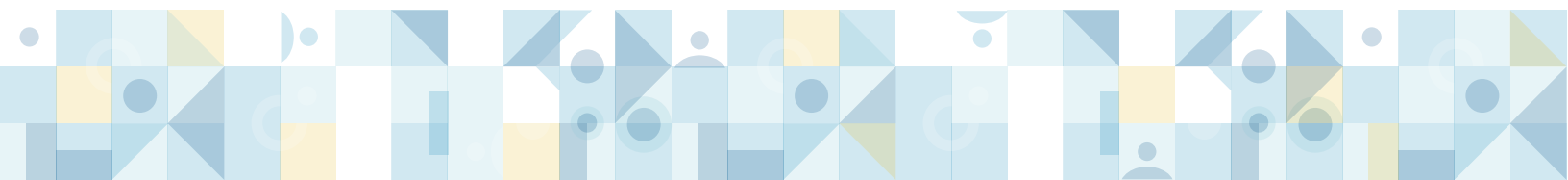
## **Ámbito de la Contratación Administrativa.**

La Dirección de Asuntos Jurídicos interviene en los procesos de trabajo que se vinculan con las contrataciones administrativas que la institución celebra, las cuales se realizan en su totalidad dentro de la plataforma de compras públicas del sector público SICOP. En tal sentido, la Dirección proporciona asesoría jurídica verbal o escrita a la Dirección Administrativa y al Departamento de Proveduría y Servicios Generales cuando se requiere; analiza y verifica de previo a la emisión de cada acto de adjudicación, que cada proceso se efectúe conforme con el ordenamiento jurídico; conoce los recursos de objeción que pudieran plantearse contra los carteles de licitación o de apelación contra los actos de adjudicación que pudieran presentar los oferentes.

Asimismo, le compete a la Dirección de Asuntos Jurídicos la elaboración de los contratos, en los cuales se formalizan las obligaciones, responsabilidades y consecuencias ante supuestos como incumplimientos contractuales de las partes, vicios ocultos, dilaciones en la ejecución del objeto. Todo con el propósito último de resguardar los intereses de la institución. Finalmente, le compete emitir el refrendo interno de cada contratación.

En el período al cual corresponde el presente informe, la Dirección de Asuntos Jurídicos intervino en 20 procesos de contratación administrativa; de los cuales 14 corresponden a aprobaciones de contratos, cinco intervenciones en procesos de impugnación a actos dictados por la Jerarca y un procedimiento sancionatorio por contratante incumpliente.<sup>72</sup>

72 Aprobación interna de los contratos números 0432022002700003; 2022LA-000004-0004000001 para servicios de fumigación y manejo integrado de plagas para las sedes de la Defensoría de los Habitantes; 0432022002700001 para contratación de servicios de Auditoría Externa Financiera para los estados financieros de la Defensoría de los Habitantes correspondiente al ejercicio económico 2021; 0432022000300007 para alquiler de espacio de estacionamiento para el vehículo institucional asignado a la Oficina Regional de la Defensoría de los Habitantes en Liberia; 2018 LA - 000006 - 0004000001 para sistema de circuito cerrado de televisión (CCTV); 2022LA-000003-0004000001 para adquisición de licenciamiento corporativo Apeon Power Server; 2022LA-



## Ámbito de Asesoría Técnico Jurídica.

En ejercicio de su función consultiva, la Dirección proveyó asesoría jurídica solicitada por el Despacho de la Defensora de los Habitantes en temas de muy diversa naturaleza, para un total de 42 criterios jurídicos elaborados.

## Planificación y Desarrollo Institucional

### Proceso de Planificación Institucional.

En vista de todas las metas que se habían planteado desde el inicio, y dada la circunstancia de los traslados de la Dirección en su momento, no se pudo cumplir ni dar seguimiento a varios puntos de las metas planteadas en el PAO 2022 inicialmente, no fue posible la reformulación de la actual Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional.

Sin embargo, dentro de lo que sí se pudo realizar se menciona, según los datos de la Matriz de Evaluación Plan Anual Operativo 2022, tuvo estos niveles de cumplimiento:

**Cuadro 1.11** Niveles de Cumplimiento de Objetivos y Metas

DIRECCIÓN	CANTIDAD DE OBJETIVOS	CANTIDAD DE METAS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO					
			Alto	Medio	Bajo			
<b>Planificación y Desarrollo Institucional</b>	<b>9</b>	<b>17</b>	2	12%	4	24%	11	65%

**Fuente:** Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional Informe de Evaluación PAO 2022

Adicionalmente, según el acuerdo 2403 de 17 de diciembre de 2021 que aprobó el Plan Anual Operativo, se establece en su punto tercero la realización de dos periodos de reformulación, mediante el cual en el mes de abril de 2022 se remitió una propuesta mediante el oficio DH-DPDI-1068-2022 Reformulación abril PAO DPDI, mismo que nunca fue respondido.

000002-0004000001 para mantenimiento preventivo de vehículos institucionales; 2022LA-000001-0004000001 para adquisición de licenciamiento corporativo de HCL Notes Domino; 2022CD-000023 0004000001 para servicios de recolección, tratamiento y disposición final de desechos bioinfecciosos y farmacéuticos; 2018CD-000001-DHR para alquiler de parqueo para vehículo asignado a la oficina regional de Limón (adendum a contrato); 2021LN-000001-0004000001 para contratación de servicios de limpieza según demanda; 2021LA-000005-0004000001 para mantenimiento preventivo al sistema de supresión de incendios; 2021LA-000004-0004000001 para adquisición de antivirus corporativo; 2021CD-000029-0004000001 para servicio de implementación y el uso del Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP). Respecto a los recursos resueltos por la Dirección: recurso de objeción interpuesto al procedimiento N° 2022LA-000004-0004000001 de servicio de fumigación y manejo integrado de plagas para las sedes de la Defensoría de los Habitantes; 2022LA-000002-0004000001 de servicios de mantenimiento preventivo para los vehículos Defensoría de los Habitantes; recursos de revocatoria a los procedimientos 2021LA-000004-0004000001 para adquisición de antivirus corporativo; 2021CD-000051-0004000001 para servicio de mantenimiento preventivo transformador trifásico y puesta a tierra del edificio; 2022CD-000031-0004000001, para adquisición de alcohol líquido; recurso de apelación ante la Contraloría General de la República N° 2021LN-000001-0004000001 de contratación de servicios de limpieza según demanda. Finalmente, la intervención en el procedimiento administrativo sancionatorio por incumplimiento contractual se realizó en el marco de la licitación abreviada número N° 2020LA-000008-0004000001, concerniente a adquisición de equipo de cómputo.

Además, se elaboró un Informe de Seguimiento del PEI 2019-2023 de la DHR (al 31 de diciembre de 2022), en donde su desarrollo se vio afectado durante el contexto marcado por la pandemia del COVID-19; así como por la ejecución de acciones, de la anterior Jerarca, fuera de lo planificado, situación que ayuda a explicar el no cumplimiento de una serie de indicadores.

El informe del PEI 2019-2023, dio a conocer los resultados alcanzados a nivel logros o metas programadas de los Indicadores del mismo. Cabe destacar que los objetivos y metas del PEI están planificados para que alcen sus resultados finales en diciembre de 2023.

### **Revisión y rediseño de procesos y desarrollo organizacional:**

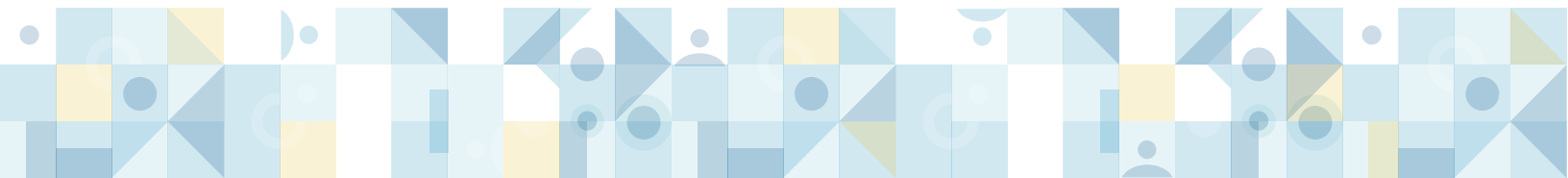
Entre los logros alcanzados de la DPDI, se encuentran:

- Se logró realizar la metodología de gestión de Protocolos Institucionales (temas y poblaciones) y el Manual, se encuentra aprobado, publicado y socializado.
- Se elaboró un documento en el que se hace un levantamiento de todos los criterios de complejidad en el proceso de Defensa; sin embargo, el documento se pasó al Despacho, y no fue aprobado, razón por la cual no se aplicó.
- Al mismo tiempo se elaboró el repositorio sin aplicación para el acceso a todas las versiones finales de procedimientos y protocolos institucionales, queda pendiente la actualización de los documentos y capacitación en el uso de la herramienta.
- En colaboración con el equipo de Admisibilidad y Atención Inmediata se trabajó en la actualización de la propuesta de Tipología Institucional, se determinaron los requerimientos de sistema para la implementación en el 2023 y que fueron desarrollados por el departamento de Tecnologías de la Información. Además, se ejecutaron procesos de capacitación a todo el equipo profesional de la institución para la correcta aplicación de la herramienta.

### **Fortalecimiento y modernización de la estructura organizacional:**

En línea con lo establecido en el objetivo específico 3.1 del Plan Estratégico Institucional 2019-2023 que taxativamente indica: “Diseñar un modelo de gestión de calidad bajo un enfoque por procesos para sentar las bases de una cultura de mejora continua.”; así como lo indicado en el objetivo específico 3.2 que establece “Evaluar el esquema actual de regionalización institucional para diseñar e implementar un modelo que responda a la estrategia de defensa y educación en derechos humanos de la Defensoría de los Habitantes.”; la administración actual, retomó el estudio elaborado por la Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional que propone el fortalecimiento de las Oficinas Regionales y la integración de las direcciones de Admisibilidad y Atención Inmediata y la Dirección de Oficinas Regionales.

Siendo la modernización de la estructura organizacional de la Defensoría uno de los ejes de prioridad institucional, así como el fortalecimiento del modelo de regionalización como se indicó anteriormente a partir de un estudio técnico de la unidad de Planificación y Desarrollo Institucional se retoma la propuesta y se implementa la Dirección de Admisibilidad y Atención Inmediata y la Dirección de Oficinas Regionales, creándose a partir de ello la nue-



va Dirección de Admisión y Defensa Sumaria para lograr aprovechamiento de recursos, el mejoramiento y estandarización de procesos, la mejora de la comunicación y coordinación interna con miras a asegurar fortalecimiento en la defensa y educación de los derechos humanos en todas las regiones del país.

## **Dirección Administrativa – Financiera.**

La gestión de la dirección Administrativa-Financiera se basa en el resultado de la coordinación y la labor que ejecutan los departamentos de Recursos Humanos, Proveeduría y Servicios Generales, Archivo y Correspondencia y Financiero Contable, cabe indicar que mediante acuerdo No. 2438 de fecha 08 de abril del 2022 y Acuerdo No. 2470 de fecha 26 de julio del 2022 de la Unidad de Tecnologías de la Información y la Unidad Médica y de Salud Ocupacional, respectivamente, fueron trasladadas para depender directamente del Despacho.

A partir del rechazo por parte del Tribunal Contencioso Administrativo de la medida cautelar interpuesta por el Sindicato de Funcionarias y Funcionarios de la Defensoría de los Habitantes en relación con la posibilidad de efectuar nuevos nombramientos<sup>73</sup>, se habilitó nuevamente la opción de disponer de las plazas vacantes, siendo que a partir de ese momento esta dirección se ha abocado a generar las alertas correspondientes para proceder a sacar los concursos. Con el pasar de los años se han jubilado y renunciado gran cantidad de personal de la institución que no ha sido oportunamente reemplazado. A inicios del 2022, se propuso al Despacho un plan de acción con el fin de proceder a sacar los concursos internos y externos de manera inmediata y así atender los requerimientos institucionales ante las constantes quejas de las diferentes jefaturas sobre el recargo de trabajo de las áreas, incluso en algunas unidades quedando comprometido el control interno por falta de personal para hacer una distribución homogénea de tareas. Dicha propuesta no fue acogida y, por el contrario, se iniciaron una serie de revisiones innecesarias de los procesos y de la normativa vigente, que lejos de acelerar las contrataciones más bien retrasaron todos los concursos, ocasionando que hoy en día se cuente con alrededor de 45 plazas vacantes, es decir, casi un 25% de las plazas con que cuenta la Institución.

En promedio, en los últimos tres períodos presupuestarios la Defensoría ha alcanzado una ejecución presupuestaria de un 84%, desde el análisis de las sub ejecuciones presupuestarias, se concluye que las mismas se deben a la gran cantidad de recursos que no se utilizan producto de la situación del estado de vacancia de las plazas, lo que coloca a la institución en una posición comprometida con respecto a la eficiencia de la gestión de los recursos, y genera una situación de inminente riesgo de eliminación permanente esas plazas por parte de las autoridades competentes. Más en hora buena, ante reciente gestión de la actual administración por medio de oficio DH-0392-2023, se obtiene respuesta por parte del Ministerio de Hacienda, señalando en el oficio MH-DM-OF-0531-2023 de fecha 27 de abril 2023, indicando que la Defensoría está en la potestad de utilizar todas las plazas disponibles en su relación de puestos, lo cual es un tema independiente con la definición del gasto

<sup>73</sup> Situación debido a una demanda presentada por el sindicato en sede contencioso administrativo contra la institución que paralizó los procesos de nombramientos por más de un año.

máximo asignado a la institución representada, a partir de los parámetros indicados en el oficio MH-DM-OF-0560-2023 del 13 de abril de 2023.

En materia presupuestaria la institución se ha enfrentado a una situación crítica en los últimos años con un comportamiento a la baja, mermando la capacidad institucional de afrontar la operación cotidiana y que hoy en día tiene a la Defensoría a las puertas de un cierre técnico. A continuación, en el cuadro adjunto se pueden observar los montos presupuestarios aprobados por la Asamblea Legislativa en los últimos cuatro períodos:

**Cuadro 1.12** Montos Presupuestarios Aprobados por la Asamblea Legislativa 2020-2023

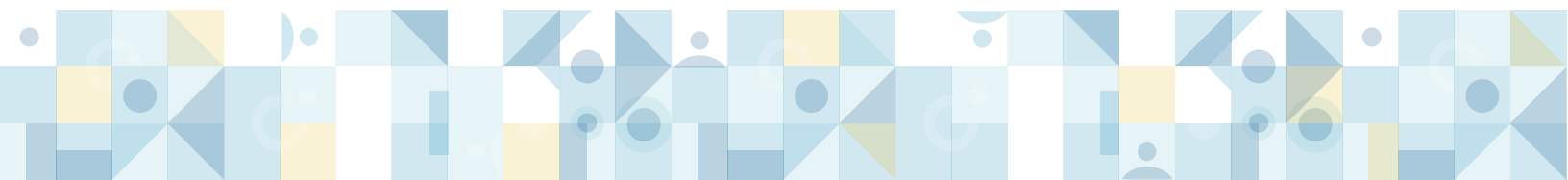
<b>PERIODO</b>	<b>PRESUPUESTO APROBADO A.L. (en millones)</b>	<b>AUMENTOS Y DISMINUCIONES (en millones)</b>
<b>2020</b>	6.290,00	2,0
<b>2021</b>	5.987,28	(302,72)
<b>2022</b>	5.899,83	(87,45)
<b>2023</b>	5.801,40	(98,43)
	<b>Total Acumulado</b>	<b>(486,60)</b>

**Fuente:** Defensoría de los Habitantes

El Despacho de la gestión anterior, mostró un comportamiento indiferente ante las necesidades institucionales, favoreciendo la realización de recortes al monto presupuestario institucional y nunca se abogó ni ante el Ministerio de Hacienda, ni ante la Comisión de Hacendarios de la Asamblea Legislativa o el Plenario Legislativo por el aumento de fondos presupuestarios, todo lo contrario.

Durante estos períodos se permitió que se cercenara el presupuesto para inversión en tecnologías de la información, lo que desencadenó que a la fecha la Institución se encuentra sumida en una obsolescencia tecnológica sin disponibilidad presupuestaria para la necesaria actualización de los equipos. Se requiere la sustitución, como mínimo de 90 computadoras portátiles, impresoras, fotocopiadoras, escáneres, mejoramiento y actualización de la red inalámbrica, del firewall institucional, definir planes de mantenimiento de los equipos. Al contrario de las tendencias empresariales de fortalecimiento en materia de ciberseguridad, la Defensoría ha quedado al margen en este campo, con el peligro de incumplir incluso con solicitudes hechas por instituciones rectoras en diferentes materias.

En términos de la planificación institucional, la Dirección Administrativa-Financiera estableció para el año 2022 un total de 25 metas que le permitieran fortalecer los objetivos estratégicos trazados en el Plan Estratégico Institucional, mediante Informe de Evaluación del Plan Anual Operativo 2022, oficio DH DPDI-0574-2023, se indica que se obtuvo un nivel de cumplimiento alto con un 84% de las metas cumplidas al 100%, un 12% de cumplimiento medio y un 4% de nivel bajo, que se refiere a las metas relacionadas con la actualización del manual de puestos y ejecución de los concursos de las plazas vacantes que al no ser de interés de la jerarquía no se logró el cumplimiento. El equipo de la Dirección continúa con gran compromiso sus labores claramente definidas, teniendo claridad sobre la importancia de su labor dentro del engranaje institucional y que el esfuerzo final es para cumplir



con lo propuesto en el planeamiento institucional con un enfoque de satisfacer de la mejor manera al cliente interno de la organización, a pesar de las limitaciones existentes.

Se obtuvo el reconocimiento de la Contraloría General de la República, sobre las buenas prácticas implementadas en los procesos de contratación administrativa a través del sistema SICO, resultado de la ejecución de la auditoría de carácter especial acerca de la gestión de los procesos de contratación administrativa para adquisición de bienes, mediante informe N.º. DEOE-GOB-IF-00009-2022.

Asimismo, se logró obtener una muy buena calificación en los resultados de la Auditoría Externa, realizada por el Despacho Carvajal y Colegiados, la cual mediante informe de estados financieros y opinión de los auditores independientes en la sección de opinión indican lo siguiente:

*En nuestra opinión, excepto por los efectos de las cuestiones descritas en la sección “Fundamentos para la opinión calificada” de nuestro informe, los estados financieros antes mencionados presentan razonablemente, en todos sus aspectos materiales, la imagen fiel de la situación financiera de la Defensoría de los Habitantes de la República, al 31 de diciembre de 2021; así como los resultados de sus operaciones, los cambios en el patrimonio neto y sus flujos de efectivo por el periodo terminado en dicha fecha, de conformidad con las bases de contabilidad descritas en la Nota 2.*

En cuanto al Departamento de Proveduría y Servicios Generales cumplió a cabalidad con todas las acciones propuestas a lo largo del año, estableciendo como un logro importante a resaltar la capacitación que, con recursos propios de los mismos funcionarios, adoptaron para poder enfrentar los cambios originados por la entrada en vigencia a partir del 01 de diciembre del 2022, de la Ley No. 9986, Ley General de Contratación Pública y su Reglamento.

En materia de mantenimiento de infraestructura y adquisición de bienes, se lograron mantener todos los contratos de mantenimiento adjudicados y ejecutados de acuerdo con la programación establecida, de tal forma que el año cierra con todas las actividades cumplidas al 100%. Con respecto a la adquisición de los materiales y suministros de oficina, conforme la disponibilidad presupuestaria, se adquirieron todos los productos necesarios para dar continuidad a los servicios que presta la Institución. Y se definió para fin de año la elaboración de un manual de procedimientos para el mantenimiento de las instalaciones de la institución, concluido en un 100%.

En el área financiera, en el 2022 se continuó con la implementación de las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICSP). A la fecha la institución ha logrado un porcentaje de implementación del 98%, quedando pendiente de realizar únicamente las actividades que tienen brecha, y que están totalmente autorizadas por la Contabilidad Nacional. Se lograron ajustar los tiempos para poder cumplir con los plazos definidos por Contabilidad Nacional para la entrega de los estados financieros de manera mensual.



Desde la Jefatura de Recursos Humanos se presentó la estrategia de capacitación al Despacho, cuyo fin es potenciar las capacidades del talento humano y fortalecer los procesos de inducción, con base en el plan de acción incluido dentro de la misma. A la fecha está pendiente la exposición de la parte operativa a la nueva administración, en vista de que anteriormente no se le dio el debido seguimiento.

## **Mecanismo Nacional de Supervisión de la Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (MNSCDPD).**

Se llevaron a cabo diferentes acciones, a fin de cumplir con las metas establecidas en el Plan Anual Operativo de la Defensoría de los Habitantes, todas las cuales se refieren a la implementación de la Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, las cuales se detallan a continuación.

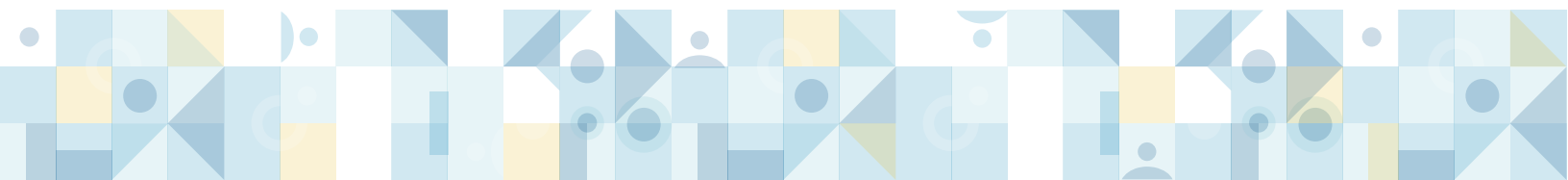
### **Capacitación a funcionario público**

En conjunto con el Instituto de Educación en Derechos Humanos, se impartió una capacitación a funcionarias y funcionarios del Ministerio de Justicia denominada “Introducción del Principio de Accesibilidad al Entorno de las Instituciones Públicas”. De igual manera, en el marco de la capacitación virtual “Derechos Humanos y Servicio Público”, organizada por el Instituto de Educación en Derechos Humanos de la Defensoría de los Habitantes y el Centro de Investigación y Formación Hacendaria del Ministerio de Hacienda, el MNSCDPD impartió la conferencia titulada: “El Principio de Accesibilidad al Entorno y los Derechos de las Personas con Discapacidad”, dirigido al funcionariado público. El objetivo de las mismas fue ofrecer información general sobre el Principio de Accesibilidad al Entorno y coadyuvar en el proceso de su incorporación a las políticas, planes y programas de las instituciones públicas, de tal manera que incide de forma positiva en el ejercicio de los Derechos Humanos de las personas con discapacidad.

Asimismo, se participó conjuntamente con la Dirección Nacional de Seguridad Social del Ministerio de Trabajo y la Organización Morpho de Vida Independiente, se impartieron capacitaciones a funcionarias y funcionarios del Poder Judicial sobre la Ley de Promoción de la Autonomía Personal de las Personas con Discapacidad. Esta capacitación fue organizada por la Escuela Judicial. La Defensoría celebró el Día Internacional de las Personas con Discapacidad, coordinado con la Comisión de Accesibilidad y Discapacidad y el MNSCDPD, la capacitación dirigida al personal de la Defensoría denominada: El Nuevo Capítulo de Acceso a la Justicia de la Ley N° 7600 y sus Implicaciones para la Defensoría de los Habitantes, con la Dirección Nacional de Seguridad Social del Ministerio de Trabajo con el apoyo de su experta en el tema de los Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad.

### **Capacitación a organizaciones no gubernamentales**

Se brindaron dos capacitaciones a organizaciones de personas con discapacidad sobre el tema: Principales Instrumentos Jurídicos de Exigibilidad de los Derechos Humanos de las



Personas con Discapacidad. Junto con el Instituto en Educación en Derechos Humanos de la Defensoría de los Habitantes, se impartió la capacitación virtual a personas facilitadoras judiciales denominada "Personas Con Discapacidad, Derechos Humanos y Normativa", considerando su papel de acompañamiento y asesoría a miembros de comunidades rurales; dicha capacitación se dirigió a un Observatorio Ciudadano que trabaja temas de participación ciudadana. Alrededor de 60 personas participaron en esta actividad.

### **Distribución del Boletín Dis-Capacidad en Acción.**

Uno de los objetivos del MNSCDPD contemplado en el Plan Anual Operativo es divulgar acciones para el cumplimiento de sus funciones, entre estas capacitar y asesorar acerca de la Convención Sobre los Derechos de las Personas Discapacidad, las observaciones generales, declaraciones e informes de los relatores de Naciones Unidas y actualización de la normativa para fortalecer los procesos de defensa y promoción de los derechos de las personas con discapacidad. Para alcanzar ese objetivo se propuso como meta enviar un boletín mensual para informar de manera permanente a los y las funcionarias de la Defensoría y organizaciones de personas con discapacidad, sobre el trabajo del MNSCDPD, concretándose el envío de un total de 12 boletines en los cuales se informó sobre las acciones realizadas.

### **Defensa de Derechos Humanos.**

Informe de la Investigación Exploratoria Sobre Servicios Asistenciales Domiciliarias, Residenciales y Otros Servicios de Apoyo de la Comunidad para Personas con Discapacidad Brindados por el Consejo Nacional de Personas con Discapacidad. En el año 2022, se efectuó una investigación conjuntamente con la Dirección de Igualdad y No Discriminación, acerca de los Servicios de Asistencia Domiciliaria, residencial y otros servicios de apoyo de la comunidad para personas con discapacidad ofrecidos por el Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (CONAPDIS); al de hoy se trabaja en la elaboración del informe final.

## **Iniciativas en Asuntos Internacionales y Coepración**

La Defensoría asumió el cargo de la presidencia del Consejo Centroamericano de Procuradoras y Procuradores de Derechos Humanos durante el periodo 2021-2022, y mediante el cual se lograron promover acciones referidas a Convenios de Cooperación conjunta con la Corte Interamericana de Derechos Humanos (Corte IDH), Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR) y el Convenio del mismo Consejo con la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH).

Adicionalmente, en materia de acuerdos se destacan el Acuerdo sobre Migración y Derechos Humanos: Un abordaje regional entre Centroamérica y México 2022.

## Propuesta de creación del Grupo de Trabajo sobre Derechos de las Personas Afrodescendientes (RINDHCA)

Al aproximarnos a las celebraciones del 75 Aniversario de la Declaración Universal de Derechos Humanos, los 30 Años de la adopción de los Principios de París y la fundación de la Alianza Global de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (GANHRI por sus siglas en inglés), la Defensoría de los Habitantes de Costa Rica, en su treinta aniversario, se suma a los esfuerzos articulados desde la Red de Instituciones de Derechos Humanos del Continente Americano (RINDHCA) para promover y proteger los derechos humanos de las poblaciones históricamente más vulnerabilizadas en nuestra región.

En este sentido, la INDH de Costa Rica propuso la creación de un grupo de trabajo para el estudio, análisis, defensa y promoción de los derechos de la población afrodescendiente, para que desde RINDHCA reforzemos el compromiso y sumemos esfuerzos en conjunto con otros actores como el Sistema Interamericano de Protección de los Derechos Humanos, Sistema Universal de Protección de Derechos Humanos, organizaciones de la sociedad civil y empresa privada.

El espacio de un grupo de trabajo se puede considerar como una oportunidad para todas las INDH en la promoción y cumplimiento de los Principios de París, sobre la base de las declaraciones emanadas de GANHRI y en beneficio de todos sus países miembros.

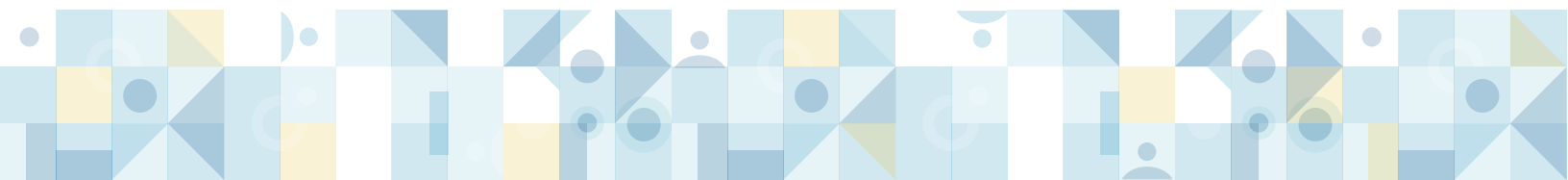
En igual sentido, se nos presenta una ocasión propicia para alinear las acciones de RINDHCA con la resolución dictada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, en relación con el Programa de actividades del Decenio Internacional para los Afrodescendientes resolución 68/237, para proclamar el período comprendido entre 2015 y 2024 como el “Decenio Internacional para los Afrodescendientes con el tema Afrodescendientes: reconocimiento, justicia y desarrollo”.

## Informes Temáticos

### Migración y Derechos Humanos: Un abordaje regional entre Centroamérica, Ecuador, Colombia y México

Durante los últimos cinco años, los países latinoamericanos se están enfrentando a nuevas dinámicas de movilidad humana que requieren de respuestas integrales, efectivos lazos de cooperación regional y responsabilidad compartida. Las recientes crisis humanitarias migratorias en temas relacionados con la separación de niños y niñas de sus padres, la ola de niños y niñas viajando sin compañía, la tensión en la frontera con las llamadas “caravanas de migrantes” y los flujos extracontinentales, agudizan la estigmatización que sufren las personas que transitan por la Región Centroamericana y México.

En este contexto, la Agencia de la ONU para los Refugiados (ACNUR) se ha vuelto un aliado estratégico de los gobiernos de la región, así como un actor clave para potenciar los crecientes esfuerzos de la sociedad civil a fin de incidir positivamente en esta problemática. “La ACNUR continúa apoyando al Consejo Centroamericano de Procuradoras y Procuradores



de Derechos Humanos, quienes durante sus visitas de monitoreo, han reafirmado su compromiso en consolidar la seguridad y protección de las personas refugiadas en la región.

### **Participación en la Comisión Institucional de Accesibilidad y Discapacidad de la Defensoría de los Habitantes.**

De acuerdo con el plan de trabajo para el 2022, se trabajó en la revisión de la Política de Accesibilidad, actualizar, si existe o crear un apartado en la WEB Institucional para la Comisión de Accesibilidad, diagnosticar cómo se encuentra la Institución a nivel de accesibilidad, entre otros.

### **Participación en la Subcomisión de Acceso a la Justicia de las Personas con Discapacidad del Poder Judicial.**

La Comisión de Acceso a la Justicia del Poder Judicial se divide en varias subcomisiones atendiendo las necesidades de diferentes poblaciones, entre las cuales se encuentran las personas con discapacidad. La Subcomisión de Acceso a la Justicia de las Personas con Discapacidad precisamente tiene entre sus funciones velar porque las y los miembros de esta población tengan ingreso efectivo a los servicios que brinda el Poder Judicial. En este espacio se han ofrecido insumos para mejorar los servicios brindados por el Poder Judicial.

### **Insumos técnicos para el trabajo en defensa en la Defensoría.**

Se distribuyó en el año 2022, al personal de la Defensoría de los Habitantes cuatro documentos con el propósito de ofrecer insumos para el abordaje de situaciones relacionadas con los derechos de las personas con discapacidad, en las siguientes temáticas: Documento que lleva por título: ¿Cuál es la Relación entre los Derechos Humanos y la Filosofía Vida Independiente? En el mismo, se explora el origen y los principales postulados de la Filosofía Vida Independiente a la luz de los Derechos Humanos. De igual manera, se analiza el artículo 19 de la Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad que tiene estrecha relación con dicha Filosofía. Con respecto al artículo 19 mencionado se señala en este documento que no sólo se refiere al derecho a decidir acerca del lugar de residencia, dónde y con quién vivir, sino que implica mucho más, porque también la persona con discapacidad debe decidir sobre el sistema de valores, creencias, costumbres y prácticas bajo las cuales se quiere vivir sin imposiciones externas.

Documento denominado: Derechos Humanos y Discapacidad Psicosocial. Dicho documento inicia ofreciendo una explicación de los procesos sociales que conducen a la discriminación de las personas con discapacidad psicosocial. Posteriormente, se define el término discapacidad psicosocial desde la perspectiva del Modelo Social de la Discapacidad y cómo la concepción de discapacidad de la Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad incluye la discapacidad psicosocial y, por tanto, son sujetos de protección de este Tratado las personas que presentan tal condición. Se analiza el artículo 12 de la Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, que ha sido catalogado

como el corazón de este Tratado Internacional, en virtud a que proclama que los miembros de la población con discapacidad cuentan con personalidad jurídica y capacidad jurídica.

Documento denominado: “El Principio de Accesibilidad al Entorno y los Derechos de las Personas con Discapacidad”. Comienza indicando cuál es el origen del Principio de accesibilidad y cómo las reflexiones de las personas con discapacidad sobre sus vivencias cotidianas influyen en éste. Posteriormente, se analiza la accesibilidad como principio de la Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. A continuación, se exponen los aspectos más relevantes de la Observación General N° 2 del Comité de los Derechos de las Personas con Discapacidad, que versa precisamente sobre el Principio de Accesibilidad. Se aborda también el tema de la accesibilidad en la Ley N° 7600 de Igualdad de Oportunidades Para las Personas con Discapacidad y, finalmente, se ofrecen lineamientos para la creación de servicios accesibles.

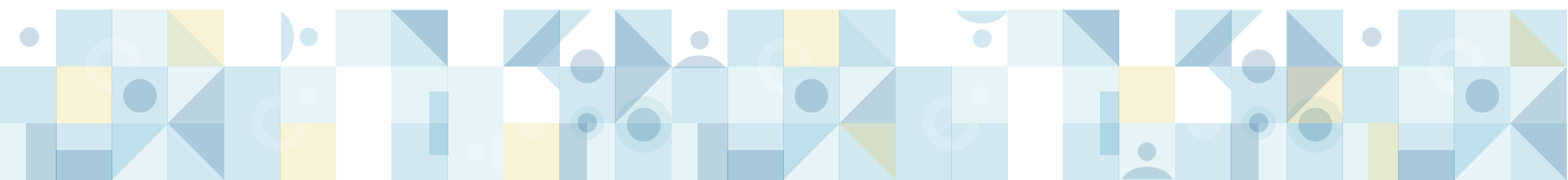
### **Análisis de las Denuncias Sobre Discapacidad Atendidas por la Defensoría de los Habitantes.**

Según la información suministrada por la Dirección de Planificación Institucional, en el año 2022, la Defensoría de los Habitantes atendió un total de 376 denuncias por motivo de violación de los derechos de las personas con discapacidad, 55 más que en el 2021. De esas denuncias, 203 fueron presentadas por la violación del Derecho a la Seguridad Social, lo que equivale 54%. La mayoría de dichas denuncias se refieren a la dilación en el trámite de las pensiones del Régimen No Contributivo. La Caja Costarricense de Seguro Social se encuentra a cargo del otorgamiento de estas pensiones. Lo anterior evidencia nítidamente la estrecha relación entre pobreza y discapacidad, dado que estas pensiones se otorgan por la condición de pobreza de las personas beneficiarias.

La segunda causa que generó mayor presentación de denuncias fue la violación del Derecho a la Protección especial, con 92 equivalente a un 24%. Estas denuncias se relacionan con acciones u omisiones en la atención y asistencia de personas con discapacidad, dilación o negativa injustificada en trámites administrativos por su condición de persona con discapacidad, falta de recursos para la ejecución de políticas públicas de personas con discapacidad, entre otros.

Con respecto a la distribución por sexo de estas denuncias cabe señalar que las mujeres presentaron 215 (57%) y los hombres 156 (41%). En 8 denuncias no se consignó el sexo de las personas que presentaron las denuncias. Tal situación se puede atribuir a que Costa Rica es una sociedad patriarcal, en la que se asigna funciones diferentes a cada sexo correspondiéndole a las mujeres el cuidado de las personas con discapacidad y una de las acciones asociadas a ésta es la defensa de los derechos de la población con discapacidad. No se omite señalar que las denuncias mencionadas fueron presentadas tanto por personas con discapacidad como por personas sin discapacidad a favor de éstas, como familiares, personas amigas o allegadas.

Por otra parte, San José es la provincia donde la Defensoría de los Habitantes recibió más denuncias con 114 que corresponde a un 30%. Seguida de Puntarenas con 91 (24%), Alajuela







Fotografía: Rafael Pacheco Granados - Alzando la voz  
Concurso de Fotografía digital sobre Derechos Humanos, 2016

# CAPÍTULO 2

## Estado de situación





# Capítulo II:

## Estado de Situación



Coincide la elaboración del presente informe anual con una etapa de transición en el marco de la celebración del 30 aniversario que, de frente a tiempos de cambio para el fortalecimiento institucional, hace mandatorio visualizar los principales hallazgos identificados por la jerarquía institucional en aras de promover mejoras con miras a fortalecer la institucionalidad costarricense en materia de promoción y defensa de derechos los fundamentales.

A continuación se detallarán los hallazgos medulares que han generado impacto en la incidencia y efectividad de la intervención institucional:

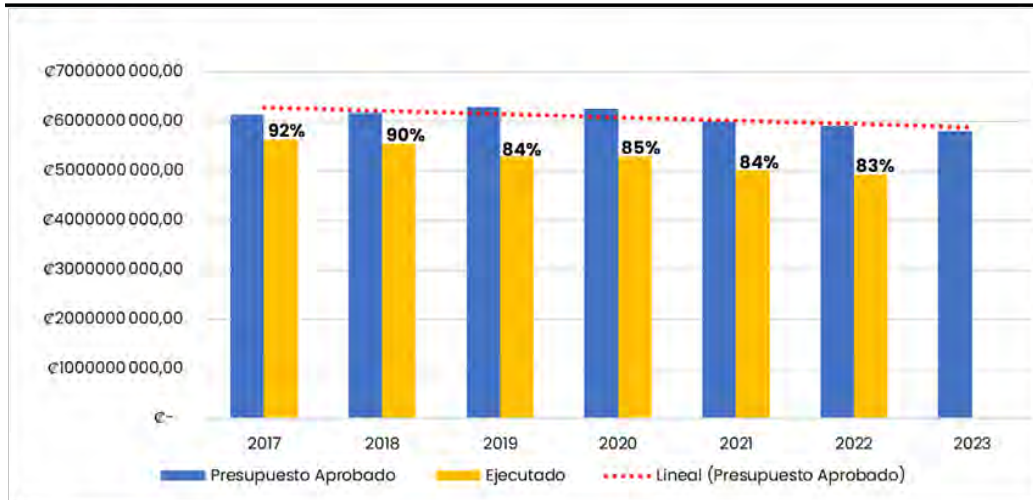
### **Presupuesto Institucional insuficiente.**

El cumplimiento cabal del mandato contralor de la legalidad conferido a la Defensoría a través de su ley orgánica, así como la lucha por la prevención y defensa de los Derechos Humanos de las personas habitantes, exige contar con recursos suficientes para un actuar oportuno y efectivo. Muestra el siguiente gráfico como en los últimos siete años, el presupuesto asignado a la Defensoría de los Habitantes, Institución Nacional de Derechos Humanos de Costa Rica, viene en un constante decrecimiento hasta contar para el año 2023 con un presupuesto anual de ₡ 5,801,400,000. (Ver Cuadro 2.1)

Esta situación actualmente tiene impacto sustancial en subpartidas presupuestarias de gran trascendencia como el pago de viáticos en el país, gasolina, realización de manteni-

miento al equipo de cómputo y la cancelación de servicios públicos tales como agua en las diferentes sedes de la institución, las cuales cuentan con montos mínimos e insuficientes para atender las necesidades básicas institucionales. Por otra parte, partidas como el pago de horas extra, suplencias, recargos, adquisición y mantenimiento de equipo de cómputo, equipo de comunicación, mantenimiento de inmobiliario y flota vehicular, así como adquisición de activos institucionales están en cero; es decir, no se dispone de recursos para su atención. En el Anexo I se incorpora con mayor detalle las subpartidas que se han visto disminuidos hasta llegar a cero recursos en algunas de ellas, en los últimos 5 años.

**Cuadro 2.1** Comportamiento Presupuestario Defensoría de los Habitantes 2017-2023



Fuente: Defensoría de los Habitantes

Agregar que, en el oficio MH-DM-OF-0560-2023-103-DHR de fecha 13 de abril 2023, el Ministerio de Hacienda comunica el límite presupuestario institucional para el período económico 2024, el mismo asciende a €4,868,960,000.00. Lo anterior representa una nueva disminución, ahora de €932,440,000,00 millones llegando incluso a tener impacto en la posibilidad de asumir el pago de la relación de puestos actual. Valga señalar, asimismo, el impacto negativo que puede acarrear dicha medida en la calidad de la prestación de servicios a los usuarios de la institución.

Dicho comportamiento evidencia una intención de debilitamiento de la Institución Nacional de Derechos Humanos (INDH), con claro incumplimiento de las recomendaciones que la Alianza Global de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos emanadas del Subcomité de Acreditación (SCA) que ha establecido para el caso nacional, requiriendo precisamente fondos suficientes para poder cumplir el mandato institucionalidad a cabalidad, lo cual se viene manifestando desde noviembre del 2016.

Asimismo, el Comité de Derechos Humanos de Naciones Unidas, en el marco del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos ha manifestado que, a pesar de los esfuerzos realizados por el Estado para otorgar una financiación adecuada a la Defensoría de los Habitantes, el Comité está preocupado por que tales recursos continúen siendo insuficientes para garantizar su efectivo funcionamiento por lo que insta al Estado a garantizar que

la Defensoría de los Habitantes cuente con los recursos financieros, humanos y materiales necesarios para el desempeño efectivo de su labor, para asegurar la plena independencia y eficacia de dicha institución de conformidad con los Principios relativos al estatuto de las instituciones nacionales de promoción y protección de los derechos humanos (Principios de París).

Por último señalar que, en fecha 28 de marzo 2023, el Secretariado de la Alianza Global de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (GANHRI), remitió las recomendaciones efectuadas a la institución luego de la audiencia para la renovación de la acreditación de la Defensoría como Institución Nacional de Derechos Humanos Status A, reiterándole la necesidad de contar con presupuesto suficiente para garantizar la independencia institucional en la definición de sus prioridades y actividades y para el efectivo y total cumplimiento de su mandato. Agregar que dicho proceso de acreditación quedó pospuesto por el lapso de un año, para la verificación por parte de GANHRI de las mejoras requeridas en la institución, particularmente en materia presupuestaria.

## Plazas vacantes.

Al finalizar el mandato de la anterior defensora, debe visualizarse la cantidad de plazas desocupadas, que sin ubicación de estudio técnico que lo justifique y/o estudio de cargas de trabajo que refiera su necesidad, algunas fueron primero “congeladas” y luego entregadas al Ministerio de Hacienda, tal y como se identifica en los oficios DH-1935-2022 y DH-2173-2022. Si bien el argumento utilizado para justificar esta omisión fue el presunto ahorro en términos presupuestarios, no se visualiza la existencia de estudios para identificar la necesidad o no, de recurso humano para atender en mayor y mejor medida las demandas de la población, en cumplimiento de los mandatos de promoción, defensa y protección de Derechos Humanos.

Al día de hoy ya se solicitó formalmente<sup>74</sup> al Ministerio de Hacienda dejar sin efecto dichos oficios en forma definitiva, considerando la carencia de estudios técnicos que respaldaran las gestiones enviadas ante el Ministerio de Hacienda, y que justificaran la solicitud de suspensión de las 12 plazas referidas en los oficios suscritos en el año 2022, así como lo establecido por el Informe de Control Interno número ICI-01-2022 de la Auditoría Interna, el cual identificó como un riesgo alto para el quehacer institucional la falta de personal en varias de las unidades institucionales, siendo una de las causas la existencia de plazas vacantes que no han salido a concurso (esto de conformidad con los riesgos identificados por la Administración Activa en el SEVRI institucional).

Así mismo se han identificado múltiples necesidades de personal en distintas direcciones de la institución, por lo que contar con mayor recurso humano deviene indispensable para el cumplimiento de los fines, metas y objetivos que corresponde atender a este órgano, de acuerdo con su mandato legal de defensa y promoción de derechos. Bajo esta óptica, en la labor que corresponde llevar adelante, con miras al fortalecimiento y posicionamiento de la Defensoría de los Habitantes, es fundamental contar con el personal necesario para atender el mandato institucional, de ahí que disponer de cada una de las plazas con las

<sup>74</sup> DH-0314-2023 de 20 de marzo 2023 suscrito por Angie Cruickshank Lambert, Defensora de los Habitantes de la República.

que cuenta actualmente la institución –partiendo del análisis previo respecto a las necesidades particulares de recurso humano que existen en las distintas unidades organizacionales– es necesario para generar una mejor y mayor incidencia en la atención integral de los reclamos de la población y en atención del interés público. La falta de personal suficiente genera sobrecargas de trabajo e incide en el nivel de cumplimiento de las funciones asignadas, lo cual a su vez debilita el cumplimiento del sistema de control interno e impacta el clima organizacional.

Hoy en día, a partir de un estudio integral sobre las plazas vacantes solicitado a la Defensora Adjunta, nos encontramos con un análisis integral de las mismas, ante un total de aproximadamente 42 plazas entre puestos administrativos, profesionales de defensa y puestos gerenciales, con miras a la apertura de pronto concursos transparentes y apegados a criterios objetivos, que permitan su asignación de conformidad con necesidades institucionales definidas en función del interés público. (Ver Anexo 2, listado de plazas vacantes al 16 de abril del 2023).

## Clima Organizacional.

Entendiendo el clima organizacional como las acciones, prácticas o políticas que se han venido implementando en la institución y que permiten conocer la percepción de las y los funcionarios, teniendo incidencia en su motivación y comportamiento laboral, son varias las manifestaciones actuales del personal que hacen tendencia hacia un clima organizacional/ambiente laboral negativo, en el cual se percibe insatisfacción por las acciones administrativas tomadas por jefes y la forma de comunicación implementada para compartirlas u omisión de la misma; existe una sensación de miedo, incerteza, desmotivación, angustia, frustración, tristeza y cansancio entre otros por parte del personal; asimismo existen manifestaciones sobre falta de transparencia, criterios de objetividad y falta de participación del personal en los procesos de toma de decisiones; se identifican debilidades en planificación institucional y estrategias efectivas/oportunas de trabajo.

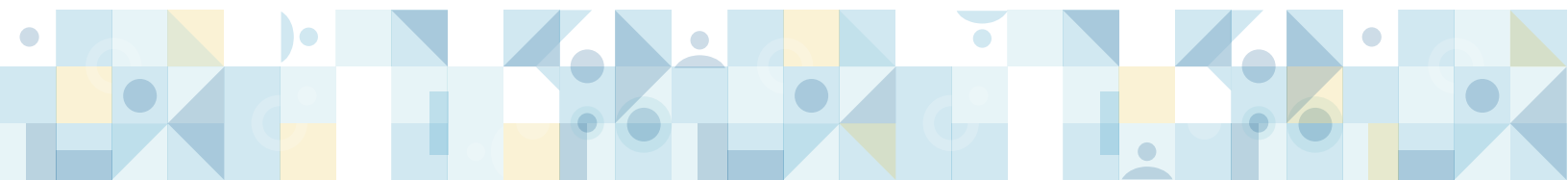
Lo mencionado se encuentra documentado en estudios sobre clima organizacional previamente efectuados y que son de referencia a efectos de poder atender las modificaciones que institucionalmente son necesarias para su mejora.<sup>75</sup>

---

75 Grupo Dando, Estudio de Clima Organizacional Defensoría de los Habitantes, 2018.

SIDEF, Primer y Segundo Sondeo de Percepción, Setiembre 2021/Marzo 2022.

Dra. Peggy Marín Rojas, Unidad Médica y Salud Ocupacional, Defensoría de los Habitantes, Estudio sobre estrés laboral. Defensoría de los Habitantes de la República de Costa Rica, Alianza Global de Instituciones Nacionales para los Derechos Humanos, Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos, Análisis de las Capacidades Institucionales de la Defensoría de los Habitantes de la República de Costa Rica, octubre 2016.



## Debilitamiento en la Regionalización de los servicios de la Defensoría.

Lo anterior se ejemplifica a partir de las diferentes situaciones que se apuntarán a continuación:

Se visualizan Oficinas Regionales que pasaron de tener presencia en las comunidades, hacer defensa, inspecciones, reuniones y coordinaciones interinstitucionales a atender fundamentalmente un “call center” –centro de llamadas– que recibe consultas de todo el país (o sea, en las oficinas regionales se atienden y registran consultas de cualquier parte del país, al igual que en las oficinas centrales) y a recibir a las personas que acuden presencialmente a las Oficinas Regionales para evacuar sus consultas (por medio de gestiones informales o sumarias) y si así procede, admitir casos que son trasladados para su gestión a las Direcciones de Defensa.

Existió inestabilidad con la variación de cuatro directores interinos y varios ascensos temporales de los jefes regionales, hasta el nombramiento hecho en marzo 2022 que fue producto de la política de rotación. Se procedió al cierre de una oficina regional que funcionaba en la zona sur del país y en lugar se estableció una “mini oficina” en Ciudad Neily, en un espacio prestado por el Colegio de Abogados y con una sola persona funcionaria.

Mediante Acuerdo No. 2417 del 18 de febrero del 2022 creó una “Regional central periférica”, misma con la responsabilidad geográfica de los cantones de: Acosta, Turrubares, Puriscal, Tarrazú, Dota y León Cortés pertenecientes a la provincia de San José; San Ramón, Grecia, Naranjo, Palmares, Zarceró, Sarchí y Poás, ubicados en la provincia de Alajuela; Turrialba, Paraíso, Cervantes, ubicados en la provincia de Cartago; Sarapiquí en la provincia de Heredia; asimismo, prestará colaboración posible a las demás Oficinas Regionales en sectores de población que por su ubicación sea factible que se aborden desde la oficina regional, siendo zonas cubiertas por la Dirección de Admisibilidad y Atención Inmediata ubicada en oficinas centrales de la Defensoría de los Habitantes.

Al respecto, en DH-DPDI-2281 de fecha 22 de diciembre de 2022, la Jefatura de Planificación Institucional indicó: “... En conclusión, la Unidad Planificación y Desarrollo Institucional desconoce la realización de estudios técnicos previos que sustenten la apertura de la Oficina Regional – Central Periférica; asimismo, mantiene el criterio de la “Propuesta para el fortalecimiento del proceso de admisión y del modelo de regionalización institucional”. Por otra parte, del análisis del acuerdo N°2417 de fecha 18 de febrero de 2022 se concluye que no responde a ninguno de los escenarios propuestos y va en contra del enfoque por procesos establecidos en el Plan Estratégico Institucional 2019–2023 aprobado por la entonces Defensora Crespo Sancho.” Fue hasta Acuerdo No. 2542 del día 9 de diciembre 2022, que se procedió a ordenar el traslado de la plaza número 087821, catalogado como Jefe de Sede Regional y la plaza laboral 097321 categorizada como Profesional de Admisibilidad, con la intención que la mismas sean ubicadas y ejercidas dentro de la Sede Regional – de la Oficina Central Periférica, a partir del día 12 de diciembre de 2022.

El personal que labora en las oficinas Regionales Norte, Liberia y Caribe se ven obligadas a cerrar cada vez que existe algún acontecimiento o se programa alguna capacitación, ya que no cuentan con el personal necesario para mantenerlas abiertas. Esto a pesar de que existen plazas vacantes donde sería posible nombrar nuevos profesionales, incluso personas originarias de las zonas donde se ubican las oficinas regionales.

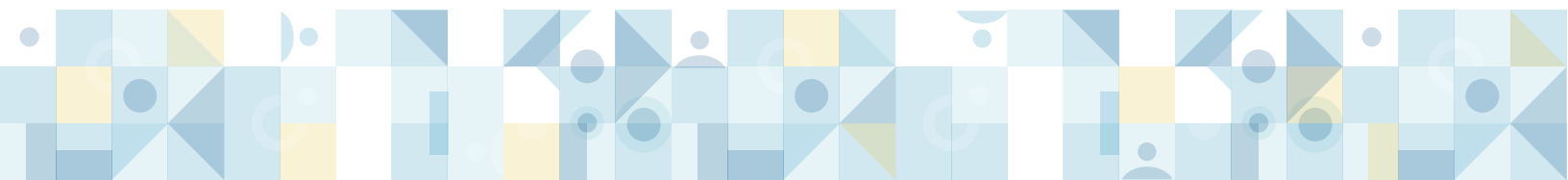
## **Debilitamiento de las funciones de promoción y divulgación de derechos.**

Si bien en el periodo 2018–2022 la Dirección de Promoción y Divulgación pasó a llamarse Instituto de Educación en Derechos Humanos (IEDH), con el propósito fundamental de su fortalecimiento hacia la construcción de una ruta que involucrara la experiencia y el camino recorrido para atender de manera contundente y sistemática las funciones de la Defensoría de los Habitantes, promoviendo y articulando espacios de educación en derechos humanos en nuestro país, tanto para el funcionariado público como para las organizaciones de la sociedad civil, las personas en general, no se visualizan acciones en dicha línea.

Dicha dirección tuvo en los últimos años constantes cambios en el recurso humano, incluyendo al director. En enero 2021 se acoge a su jubilación la directora titular, el 15 de enero del 2021 se nombró como Directora temporal por recargo a quien ejercía como Directora del Despacho quien fue removida de su cargo de Directora del Instituto de Educación en Derechos Humanos y en septiembre del 2021 renunció a la Institución. Posteriormente la entonces Defensora, se auto designó como Directora del Instituto en agosto del 2021, asumiendo dicha dirección también como un recargo. Posteriormente, otorgó esa Dirección, en la misma condición de recargo, a otro profesional de su confianza y finalmente a otro funcionario con perfil de ingeniero pero que no ejerció su cargo debido a que su nombramiento fue revocado por no tener el contenido presupuestario necesaria para el pago del recargo en el año 2023.

Sumado a lo anterior, una profesional del Instituto de Educación en Derechos Humanos pasó a laborar en el Despacho de la señora Defensora desde marzo de 2021 y otro profesional del Instituto fue trasladado a la Dirección de Calidad de Vida en agosto del mismo año , asumiendo labores de Defensa de Derechos. Asimismo, la secretaria del Instituto pasó a trabajar medio tiempo en otra dirección de defensa de derechos de la Institución. Desde enero del 2021 a diciembre 2022, el Instituto de Educación en Derechos Humanos pasó de contar con 7 personas funcionarias a tiempo completo a contar con 3 personas profesionales a tiempo completo y una persona funcionaria medio tiempo, es por ello que en los primeros meses del 2023 se ha gestionado para la recuperación de su personal.

Debe agregarse, la creación por medio de acuerdo de la administración anterior, de una “Cátedra en Derechos Humanos” dentro del mismo Instituto (Acuerdo 2491), sin haber logrado ubicar a la fecha estudios técnicos que justifiquen dicha medida y pretendiendo duplicar funciones ya asignadas y planificadas por el Instituto mismo.





## **Implementación de una política de rotación de personal injustificada.**

Si bien la figura de la rotación de personal es oportuna en algunos momentos de la administración pública, esta debe estar debidamente justificada con base en criterios técnicos y legales. En el año 2022 se aprobó y se aplicó una política de rotación a partir de movimientos inicialmente en el grupo gerencial, los cuales conllevaron para cada uno de los involucrados la necesidad de procesos de capacitación y adaptación representando una dilación en la oportunidad de la intervención institucional (Acuerdos No. 2413 y 2450 de la Defensoría de los Habitantes).

Posteriormente, la implementación de la Política de Rotación además implicó la rotación de personal técnico especializado por años en temas, entre ellos, atención de la población indígena, niñez y de mujeres como poblaciones en condición especial de vulnerabilidad, asuntos de índole laboral, temas de salud pública, entre otros; lo anterior sin identificarse criterios técnicos específicos de respaldo que los justificaron. Dicha rotación también ha implicado un proceso de capacitación para las y los profesionales en las nuevas temáticas por abordar ajenas a su experiencia, lo cual representó un atraso en la tramitación de los expedientes.

## **Constante recargo de funciones para asumir puestos de Gerencia.**

Se identificó el uso indiscriminado de la figura del recargo de funciones para la coordinación de algunas direcciones a cargo de funcionarios de puestos inferiores, lo anterior pese a existir las plazas vacantes para realizar los nombramientos internos o en propiedad correspondientes. Esta práctica representó limitaciones para poder abarcar con la debida oportunidad todas las responsabilidades que el puesto de gerencia conlleva. Por lo tanto, implicó priorizar en la atención de las múltiples obligaciones por asumir en cada dirección, sea en la tramitación de las denuncias, realización de inspecciones o reuniones interinstitucionales o interponer acciones judiciales, entre otras.

Dichos recargos, habitualmente fueron asignados durante la Administración anterior, a personas funcionarias de confianza de la anterior jerarca, generando con ello la obligación de retribuirles patrimonialmente. Las Direcciones que fueron atendidas por más tiempo por recargo fueron las siguientes: Dirección de Asuntos Jurídicos, Dirección de Calidad de Vida, Dirección de Asuntos Laborales, Dirección/Jefatura de Planificación y Desarrollo Institucional, Dirección de Gobernanza Pública.

El 9 de diciembre de 2022, al finalizar su periodo, la señora exdefensora, renueva dos nombramientos por recargo con reconocimiento salarial (acuerdos 2544 y 2547). Sin embargo, tales recargos se otorgaron sin haberle dado contenido presupuestario para el año 2023, según lo informó el Director Administrativo en oficio DH-DAD-2245-2022. Mantener la vigencia de esa asignación de recargos sin que exista contenido presupuestario aprobado para el año 2023 que permitiera pagar las diferencias salariales correspondientes, derivaría en una violación del artículo 5 inciso f) de la Ley de la Administración Financiera y

Presupuestos Públicos, Ley N° 8131, que con toda claridad establece que *“Las asignaciones presupuestarias del presupuesto de gastos, con los niveles de detalle aprobados, constituirán el límite máximo de autorizaciones para gastar. No podrán adquirirse compromisos para los cuales no existan saldos presupuestarios disponibles...”* Lo anterior tampoco consideró que asumir compromisos sin que exista contenido presupuestario que los respalden, constituye un hecho generador de responsabilidad administrativa, según lo dispone el artículo 110 inciso f) de la Ley de la Administración Financiera y Presupuestos Públicos.

Esa revocación causó que dos direcciones quedarán sin titular, a lo cual debió sumarse una tercera dada la comunicación de vacaciones y acogerse a la pensión por parte del profesional que asumía otra dirección también por recargo, lo cual hizo necesario buscar atribuir las funciones de esas direcciones a otras personas directoras nombradas en propiedad, al menos temporalmente, para garantizar la continuidad de los servicios de esas direcciones. Si bien, la anterior fue una decisión a tomar por la Defensora Adjunta, ha sido avalada como parte de un período de transición y análisis integral del estado de situación institucional, por lo tanto, dichos nombramientos temporales están ahora vigentes hasta diciembre 2023 de conformidad con lo establecido en el Acuerdo No. DH-A-2600-2023 del 30 de marzo del 2023.

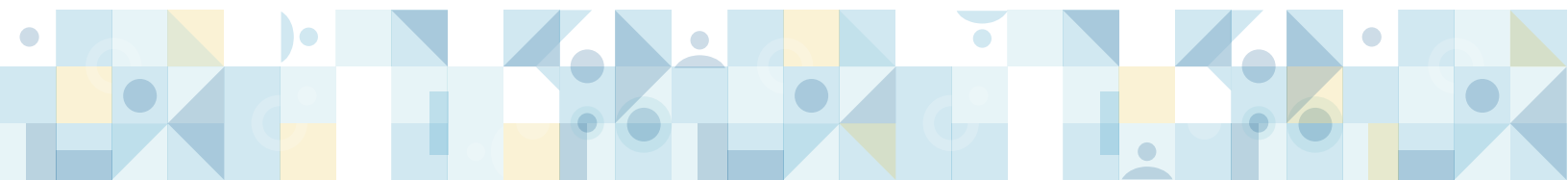
## **Sobre la Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional.**

El Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional dejó de ser una Dirección a partir de las decisiones adoptadas en la administración anterior, sin contar con los estudios técnicos correspondientes, además se trasladaron las personas profesionales que laboraban en dicha Dirección, dejando únicamente una persona funcionaria y con la jefatura de recargo al director de Asuntos Económicos y Desarrollo, antiguo director de Planificación.

Sobre este tema, la Auditoría Interna en oficio AI-025-2023 indicó lo siguiente:

*“... De manera puntual sobre la pregunta de que, si el Acuerdo 2466 cumplió con el análisis de valoración de riesgo institucional, esta Auditoría Interna no tiene evidencia documental o conocimiento, de que este producto haya sido sometido, o no, a una evaluación o valoración específica para detectar elementos de riesgo por parte de la Administración Activa en su generación e implementación, esta Auditoría Interna no tiene conocimiento de que el Acuerdo 2466 esté precedido por estudios técnicos por parte del Departamento de Recursos Humanos y de la Dirección Jurídica, y además por parte de la Dirección Administrativa-Financiera desde el punto de vista presupuestario, que hagan referencia a los eventuales efectos producto de los cambios ejecutados por la Administración Activa sobre este tema. En este sentido, resulta relevante para esta auditoría resaltar lo señalado por la Unidad de Recursos Humanos de la Defensoría posteriormente a la emisión del Acuerdo 2466:*

“Sobre el particular, la Procuraduría General de la República, ha mantenido a través de los años, la posición de que ante cualquier reestructuración es necesario un estudio técnico que justifique una modificación. En este sentido, se indicó: “... Sobre la necesidad del estudio técnico aludido, la Sala Constitucional ha indica-



do que "...si bien es cierto la Administración tiene la potestad de autoorganización (conforme la cual corresponde al jerarca determinar cuál es la organización interna más adecuada para el ente, en razón de los fines que debe cumplir), debe hacerlo únicamente cuando existan necesidades reales para conseguir una más eficiente y económica reorganización de los servicios, debidamente comprobadas. Comprobación que se obtiene cuando se cuenta con los debidos estudios técnicos, ello por cuanto, puede afectar los derechos y situaciones jurídicas de los funcionarios a su servicio, y dichos estudios son prueba objetiva de la reorganización o reestructuración (o como se le denomina en este caso cambios de especialidad y categoría) ..." (Sentencia N°16310-2010 de las 15:12 horas del 29 de setiembre del 2010). (Lo resaltado no es del original)" .

Por su parte, la Jefatura de Recursos Humanos, en oficio N° DH-RH-300-2023 de fecha 16 de marzo 2023, informó mantener el criterio manifestado en el Informe Técnico N° DRH-003-2022 de fecha 26 de setiembre del 2022, el cual señaló:

Conclusiones y recomendaciones : De conformidad con lo señalado a lo largo del presente informe, la reasignación descendente de la plaza N° 014215, de Defensor/a Especial a Jefe de Planificación y Desarrollo Institucional, procedería únicamente si el Despacho determina disminuir las funciones y responsabilidades que actualmente están asignadas a esa Unidad Administrativa con el propósito de cumplir a cabalidad cada uno de los procesos establecidos en el Plan Estratégico Institucional 2019-2023, y además porque implica una rebaja de la categoría salarial del nivel 11 al nivel 10; de lo contrario, y manteniéndose incólumes ese conjunto de funciones y responsabilidades, no procedería variar la clasificación del puesto solicitado en vista de que la administración podría incurrir eventualmente en un enriquecimiento ilícito en favor de la institución, al mantener el mismo nivel de complejidad y responsabilidad de las funciones asignadas a esa plaza y modificar únicamente la denominación o nombre del puesto; en otras palabras, asignar funciones y responsabilidades de un nivel de complejidad superiores a un puesto con clasificación y categoría salarial inferior a ese nivel.

Por lo anterior, se recomienda que una vez emitido el documento formal mediante el cual el Despacho resuelva la situación indicada, podrían eventualmente proceder con las gestiones pertinentes para ejecutar la reclasificación del puesto N° 014215 a Jefe de Planificación y Desarrollo Institucional, como fue solicitado.

En la actualidad, el Director de Estudios Económicos y Desarrollo ejerce el recargo de la Jefatura del Departamento de Planificación, pero no se cuenta con una plaza específica destinada a ejercer la Jefatura de dicha Unidad. Asimismo, se cuenta con un profesional de defensa 3 y una profesional administrativa.

## Comunicación Institucional externa debilitada.

Mediante informe presentado por la Defensoría en 2016 ante el Subcomité de Acreditación de la Alianza Global de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (GANHRI por sus siglas en inglés) se señaló que:

*Como parte esencial del ejercicio de la Magistratura de Influencia en toda institución derivada de la figura del Ombudsman, la relación con los medios es una parte esencial del funcionamiento de la institución. Para este fin, se cuenta dentro del organigrama institucional con el Departamento de Prensa, cuyos objetivos de trabajo son: - Construir y proyectar una imagen externa que genere credibilidad en la labor que realiza la institución. - Mediante instrumentos y actividades periódicas provee a la opinión pública una información oportuna y actual. - Educar y promocionar el respeto de los Derechos Humanos. - Mantener un vínculo constante con los medios de comunicación masiva y alternativa (prensa escrita, televisión, radio, y ciberespacio).*

En la sana práctica, la comunicación externa de un ente estatal debe estar estrechamente vinculada con sus objetivos legales y estratégicos, además de apegarse a los más altos parámetros de la ética profesional. El discurso transmitido tiene la función no solo de informar sino de generar confianza y credibilidad en el trabajo y en los servicios que ofrece la entidad. En el caso particular de la Defensoría de los Habitantes sus esfuerzos en materia de comunicación externa deben estar centrados en la defensa y promoción de los derechos de las personas, garantizando condiciones de accesibilidad, oportunidad y transparencia.

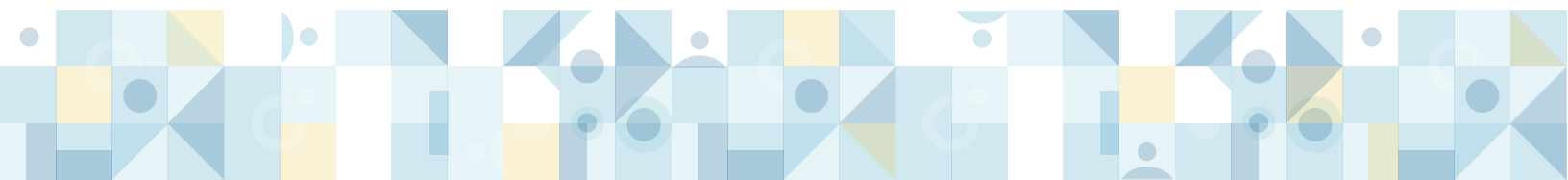
Históricamente los espacios de comunicación externa en la institución han sido optimizados y orientados al posicionamiento de temas de derechos humanos, así como la denuncia de acciones u omisiones de la Administración Pública, que lesionan los derechos o intereses de las personas.

Durante la anterior administración se distó mucho de lo indicado y la estrategia de comunicación sufrió un evidente giro en detrimento de los intereses institucionales. En reiteradas ocasiones la estructura comunicativa organizacional fue utilizada para “formar opinión” en relación con situaciones particulares que la jerarca debió asumir a título personal, comprometiendo o minando la imagen de la Defensoría.

Por lo expuesto y desde el punto de vista del adecuado manejo de la comunicación, ha sido cuestionable que los recursos institucionales se vuelquen subjetivamente en la defensa de un o una jerarca, esto desvirtuando los objetivos institucionales que deben privar al momento de definir el norte de la comunicación institucional.

## Sobre la Dirección de Asuntos Jurídicos.

Como fue señalado, la Dirección de Asuntos Jurídicos es el órgano superior consultivo técnico jurídico que tiene a su cargo la función consultiva en las diferentes áreas de gestión institucional a nivel administrativo y al efecto, le corresponde proveer la asesoría jurídica que requiera la Dirección Administrativa a través de los diferentes departamentos que la



componen en áreas como contratación administrativa, recursos humanos, gestión documental conforme los lineamientos del Sistema Nacional de Archivos y tecnologías de la información.

Asimismo, le corresponde la elaboración coordinada con otros órganos de la institución según la materia de que se trate, de los reglamentos y estatutos que regulan el funcionamiento administrativo de la institución y los servicios de apoyo a las unidades que ejercen la gestión sustantiva, así como los instrumentos normativos que rigen las relaciones de servicio con las y los funcionarios, los que regulan los procesos institucionales de reclutamiento y selección de personal, y los estatutos que definen la estructura organizacional y funcional de las distintas unidades de la institución, de conformidad con la definición que al efecto disponga el/la Defensor/a de los Habitantes.

En lo que concierne a la función sustantiva de defensa de los derechos e intereses de los habitantes, provee al/la Jerarca junto a la Dirección de Planificación, la asesoría para la elaboración y el dictado -por parte éste/a- de los manuales y reglamentos que regulan los procedimientos para un abordaje articulado, estandarizado y coordinado con el Despacho del/la Defensor/a, de las quejas y denuncias de los habitantes y los lineamientos y criterios para el ejercicio de otras formas de intervención de defensa estratégicas (investigaciones de oficio, estructurales y temáticas de las Áreas de Defensa).

También en el ámbito de la gestión sustantiva, la Dirección Jurídica es el órgano encargado de coordinar con los equipos profesionales de las áreas de defensa, asesorar y elaborar, las acciones jurisdiccionales y administrativas que interpone la institución en defensa de los derechos e intereses de las y los habitantes, así como darles seguimiento.

Corresponde también a la Dirección proveer la asesoría jurídica que le requiera el/la Defensora, así como el/la Defensor/a Adjunto/a, en la toma de decisiones que adopta vía resoluciones administrativas a recursos administrativos que se interponen en áreas de gestión de muy diversa naturaleza en la institución o en asuntos que refieren a temas estrictamente jurídicos.

El Estatuto Autónomo de Organización de la Defensoría, cuerpo normativo que describe la ubicación organizacional y el marco funcional y competencial de las distintas unidades que componen la institución, en su artículo 21 establece todo el conjunto de funciones específicas que corresponden a la Dirección Jurídica y que guardan relación con su rol consultivo o asesor, en cuyo ejercicio, como es lo propio de las Direcciones Jurídicas del sector público, debe tener necesariamente asegurada su independencia funcional y de criterio. Esta condición es indispensable a efecto de que la asesoría que vierta esté sustentada estrictamente en criterios técnico jurídicos, libre de injerencias externas o intereses particulares, a fin de asegurar que el funcionamiento institucional sea conforme con el ordenamiento jurídico.

Mediante Acuerdo N°2342 de mayo de 2021 por la entonces Defensora, se reformó específicamente esta norma que regula el funcionamiento de la Dirección Jurídica, para establecer que ésta depende del/la Defensor/a. Asimismo, la reforma eliminó la posibilidad de que las diferentes Áreas de Defensa, departamentos administrativos y en general, cualquier uni-

dad de la institución solicite de manera directa a la Dirección, criterio o asesoría jurídica en las materias de su respectiva competencia, estableciéndose a través del citado Acuerdo que toda solicitud de asesoría debe canalizarse previamente a través de la Dirección del Despacho del/La Jerarca. Estas reformas normativas deberán ser revisadas teniendo como norte asegurar la fluidez de los procesos de consulta internos, la eficiencia en la atención de las asesorías requeridas y la independencia funcional y de criterio que el ordenamiento jurídico resguarda para las unidades de asesoría jurídica en el sector público.

La disposición de este Acuerdo fue posteriormente reforzada mediante Acuerdo N° 2438 emitido en abril de 2022 por la entonces Jerarca, donde dispuso que la Dirección estaría ubicada organizacionalmente dentro del Despacho del/La Jerarca, a diferencia de la versión original de la norma en que, dentro del organigrama institucional, se encontraba ubicada como un órgano asesor independiente del Despacho junto con la Dirección de Planificación y la Auditoría Interna, habiéndose así delimitado el alcance de la competencia de la Dirección de Asuntos Jurídicos y la naturaleza de su intervención en los procesos y áreas de gestión descritas.

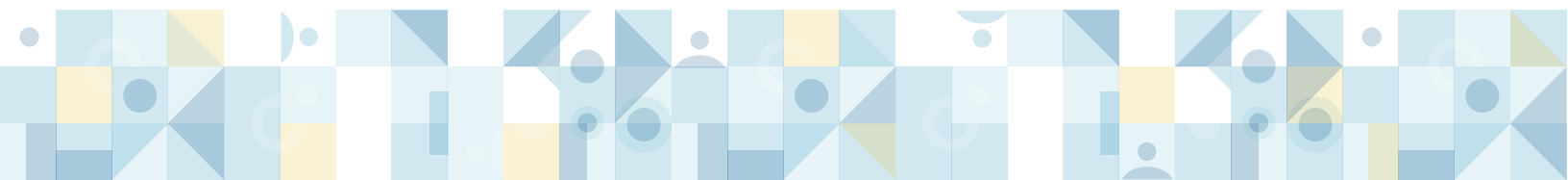
## **Debilitamiento en el abordaje de temas estratégicos.**

Se identificaron limitaciones en el abordaje de problemas claves para la defensa y protección de los derechos humanos y para la calidad de vida de las personas.

Por ejemplo, durante la Administración 2018-2022 desapareció el Programa Pobreza y Exclusión, el cual fue creado en 2015 para investigar temas relacionados con el combate a la pobreza y el crecimiento de la desigualdad, en el marco de la Agenda 2030. En su lugar, en los últimos dos informes anuales se hizo recuento de intervenciones que, por su naturaleza, están vinculadas con la Agenda 2030, sin que ninguna de ellas corresponda a investigaciones de oficio dirigidas al avance de las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Por otro lado, fue casi nula la intervención de la Defensoría a partir de marzo 2022 en materia de transporte público. Mediante Acuerdo 2484, se decidió que la Dirección que desde su creación había propuesto y ejecutado las intervenciones en la materia, la DEED (Dirección de Estudios Económicos y Desarrollo) fuera primero sometida al proceso de "rotación" mencionado supra y luego el tema propiamente dicho, fue trasladado a la Dirección de Calidad de Vida. En consecuencia, se dejó de dar seguimiento a asuntos estratégicos para la protección y defensa de las personas usuarias de los servicios de autobuses. La Defensoría no fue consultada por la Asamblea Legislativa en relación con el proyecto de ley N° 22530, así como tampoco se apersonó de oficio ante la Asamblea para pronunciarse sobre ese proyecto de ley, acción para la cual está facultada.

De ahí que, lamentablemente, en los últimos años la gran mayoría de los asuntos atendidos por la Defensoría fueron orientaciones o asesorías a las y los habitantes (OAH) - Oficio DPDI-DH-1843-2022:





**Cuadro 2.1** Comportamiento Presupuestario Defensoría de los Habitantes 2017-2023

Clasificación	2018		2019		2020		2021		2022 <sup>1</sup>	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
Inadmisibilidades	65	0,34%	79	0,39%	53	0,19%	55	0,19%	67	0,35%
Orientación y Asesoría	15054	79,11%	15833	78,56%	23619	85,98%	24368	83,60%	15840	83,37%
Direcciones de Defensa	3911	20,55%	4241	21,04%	3799	13,83%	4724	16,21%	3093	16,28%
Sub-total	19030	100,00%	20153	100,00%	27471	100,00%	29147	100,00%	19000	100,00%
Demas S.I abiertas	7577	28,48%	6739	25,06%	7464	21,37%	5012	14,67%	2155	10,19%
<b>Total General</b>	<b>26607</b>		<b>26892</b>		<b>34935</b>		<b>34159</b>		<b>21155</b>	

**Nota:** Datos al 1 de Setiembre 2022

**Fuente:** Sistema de Gestión Documental, Big Data, Herramientas de Excel(base anual). Planificación y Desarrollo Institucional

En la gestión 2018-2022 lo que aumentó fue la cantidad de registros de asuntos que se resuelven dando asesoría a las personas (por tratarse de asuntos públicos o privados), lo cual se efectúa desde las direcciones de Admisibilidad y Atención Inmediata y Oficinas Regionales, sin implicar necesariamente trámite de análisis de fondo de temáticas complejas que pudieran ameritar un abordaje integral en materia de derechos humanos, ante posibles violaciones u omisiones de la institucionalidad.

En este punto debe agregarse que, si bien por muchos años se contó con un Consejo de Directores, como instancia con un papel de órgano consultivo en la definición de las acciones generales de la institución y de coordinación cuando éstas deben ser ejecutadas por diversas direcciones de defensa; históricamente, el Consejo de Directores y Directoras de la Defensoría de los Habitantes fue concebido como un órgano asesor interno, conformado por las personas que ocupan puestos gerenciales en la institución, al cual le correspondía analizar de forma estratégica los aspectos más relevantes de la Defensoría, su intervención en diversos asuntos, y la coordinación respecto a las labores institucionales de defensa de derechos e intereses en el órgano, así fue establecido originalmente en el artículo 29 del Estatuto Autónomo de Organización de la Defensoría - Acuerdo N° 528 del 9 de mayo de 2001.

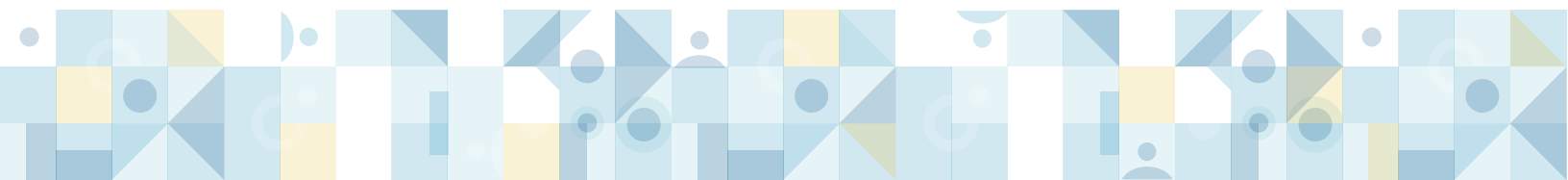
No obstante, en fecha 10 de agosto de 2020, se emitió un nuevo acuerdo en el que el "Consejo de Directores" estaría conformado por las siguientes personas: funcionarios de la Defensoría de los Habitantes en pleno, Defensor y Defensor Adjunto, Jefaturas, funcionarios con conocimiento experto, auditoría, unidad de atención de quejas, representante del sindicato, representantes de sociedad civil, personas usuarias, representantes de grupos vulnerables. De manera más reciente, en fecha 8 de abril de 2022, la definición del órgano nuevamente fue modificada mediante reforma al Artículo 29 del Estatuto, estableciendo que el Consejo estaría conformado por habitantes y funcionarios que la Defensora disponga (reforma operada mediante Acuerdo 2438). Por lo tanto, a partir de los cambios generados la labor estratégica de dicho Consejo fue desapareciendo.

## Un año sin índice de transparencia institucional.

Siendo la elaboración del Índice de Transparencia en el Sector Público Costarricense una de las iniciativas más exitosas de la Defensoría, lamentablemente para el año 2022 la misma no fue realizada.

En su lugar, se emitió un acuerdo de la administración anterior, con el cual el tema “Transparencia” se traslada en su totalidad al Instituto de Educación en Derechos Humanos (Acuerdo 2541), sin haber logrado ubicar estudios técnicos que den respaldo y coherencia a lo definido en dicho acuerdo. Cabe señalar que dicho traslado deja atrás toda la experiencia desarrollada por la Dirección de Gobernanza Pública, la cual a lo largo de los años ha gestionado dicha iniciativa institucional de manera exitosa.

Al día de hoy, luego de siete años aplicando la herramienta, es conveniente su revisión, de cara a contar con una versión 2.0 que permita atender diversas observaciones formuladas, así como otros indicadores de evaluación que se considere procedente. Por ello, a inicios del 2023, se ha continuado brindando capacitación a las instituciones que así lo han solicitado en materia de transparencia y acceso a la información, de cara a mejorar sus indicadores en dicha materia.

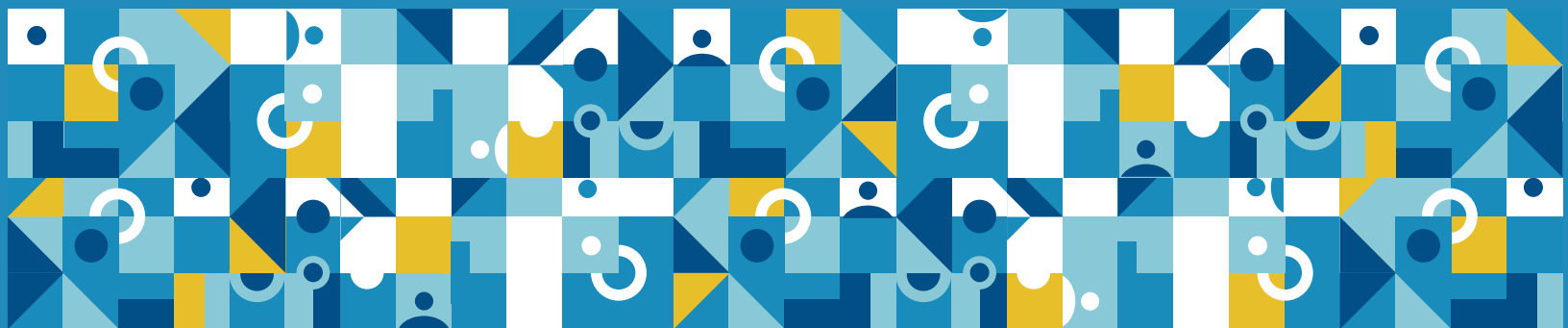




Fotografía: Mónica Murillo -Sensaciones, Libertad de vivir sin miedo  
Concurso de Fotografía digital sobre Derechos Humanos, 2016

# CAPÍTULO 3

## Orientaciones Estratégicas para el periodo 2023-2027



# CAPÍTULO III

## Orientaciones estratégicas para el periodo 2023-2027

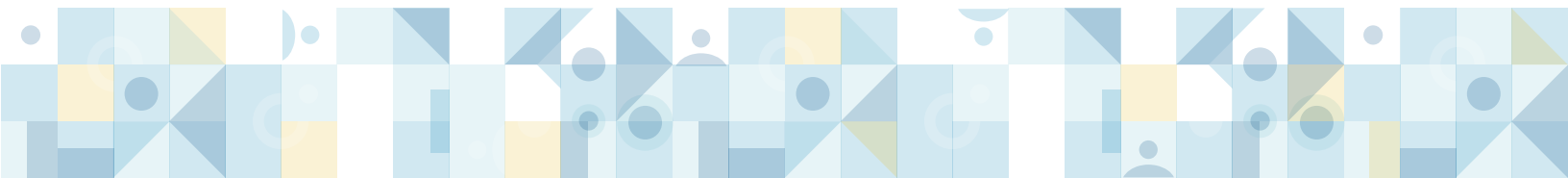


A continuación se exponen las orientaciones estratégicas que guiarán el quehacer institucional durante el periodo de nombramiento de la señora Defensora Angie Cruickshank Lambert<sup>76</sup>.

El capítulo denotará un énfasis en la Planificación Estratégica de Corto Plazo, en concordancia con el horizonte temporal del nombramiento hecho por el Poder Legislativo (4 años). Ello no supondrá, de ninguna manera, desvinculación respecto a los objetivos institucionales de mediano plazo que serán construidos participativamente en los próximos meses con las personas funcionarias y otras actorías sociales e institucionales. Por el contrario, el Despacho de la Defensora de los Habitantes de la República participará activamente en la formulación, ejecución, evaluación y seguimiento de los instrumentos de planificación inherentes a la gestión institucional.

Según lo anterior y en consideración de la normativa vigente, del estado de situación institucional, de la exposición realizada ante la Comisión de Nombramientos de la Asamblea Legislativa de Costa Rica y de la retroalimentación recibida por diversas personas habitantes es que se enuncian a continuación las orientaciones estratégicas del periodo 2023-2027

<sup>76</sup> El periodo de nombramiento corresponde al periodo del 2 de marzo del 2023 al 1 de marzo del 2027.



## Orientación estratégica I

Contribuir con el fortalecimiento orgánico-administrativo de la DHR para su desempeño como órgano encargado de proteger los derechos y los intereses de los habitantes

La formulación participativa del nuevo Plan Estratégico Institucional (PEI), el mejoramiento continuo del Clima Organizacional, la búsqueda de alternativas dirigidas a la sostenibilidad financiera-operativa, la elaboración del proyecto para la reforma de la ley N°7319 y el fortalecimiento de la presencia regional y subregional de la institución constituyen los cinco objetivos específicos de mayor importancia para el próximo cuatrienio.

Su consecución puede contribuir al mejor cumplimiento del mandato legal encomendado a la Defensoría así como a las aportaciones nacionales vinculadas a los *Objetivos de Desarrollo Sostenible 2015-2030*<sup>77</sup> (ODS).

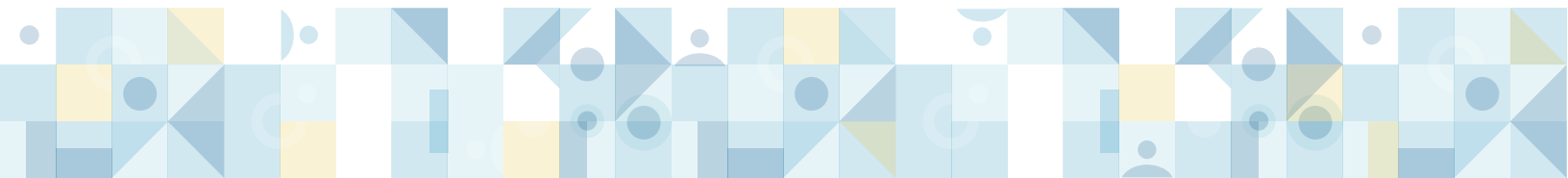
**La formulación del PEI** constituye una oportunidad para intervenir aspectos críticos de la entidad, particularmente las afectaciones de la pandemia por COVID-19 y la desvinculación de las prioridades de la jerarca del periodo 2018-2022 respecto a los objetivos planificados para el mediano plazo<sup>78</sup>, lo cual derivó en un desalineamiento estratégico que limitó contar con mejores niveles de cumplimiento de las metas propuestas. Por ello, se participará activamente en los procesos de planificación con la finalidad de crear condiciones apropiadas para un mejor desempeño institucional en el próximo quinquenio. De cara a este objetivo, se han girado instrucciones para dar inicio al proceso de diseño metodológico y planificación operativa del PEI.

**En el orden de la Gerencia Pública de la DHR**, se ha identificado la importancia de coadyuvar al mejoramiento continuo del clima organizacional. La optimización de resultados individuales, colectivos e institucionales no depende únicamente de factores tecnológicos, presupuestarios o de infraestructura, sino que además se debe reconocer la condición humana integral de las personas funcionarias.

En ese sentido se analizan informes previos sobre la materia, se exploran alternativas como Mesas de Retroalimentación con las personas funcionarias, se identifican oportunidades de colaboración universitaria y profesional (pasantías) y se diseña la implementación de herramientas psicoeducativas, a efectos de atender los requerimientos existentes en la institución.

**La búsqueda de alternativas dirigidas a la sostenibilidad financiera-operativa de la DHR** es imperativa en razón de la decreciente asignación de recursos económicos a la institución -tal como se evidenció en el capítulo anterior- y en razón de la necesidad de garantizar el adecuado cumplimiento del mandato legal encomendado es que se están realizando esfuerzos en diversos frentes para robustecer a la Institución Nacional de Derechos Humanos. Lo anterior se hace aún más relevante, en el contexto general de la celebración del 30° Aniversario de la DHR.

77 Agenda global impulsada por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y sus países miembros  
78 Ver documento Evaluación del Plan Estratégico Institucional 2019-2023 (DHR, 2023: página 5)





Unas capacidades instaladas contraídas y debilitadas de cara a las poblaciones prioritarias son la manifestación externa de la compleja situación que atraviesa la institución, que incluso compromete actividades operativas básicas como reparación y mantenimiento de vehículos, adquisición de combustible, mantenimiento y actualización tecnológica, dotación de condiciones apropiadas a sedes regionales, entre otras.

En derredor de dicho contexto, se están gestionando espacios de interlocución ante instituciones públicas que por su ámbito de competencia están involucradas con los procesos de asignación presupuestaria.

De igual manera, se está emprendiendo la reactivación de la *Mesa de Cooperación Internacional* con el objetivo de identificar oportunidades de colaboración por parte de organismos internacionales y embajadas destacadas en nuestro país.

**La elaboración del proyecto de reforma a la Ley N°7319** por su parte, reafirma la necesidad de reflexionar sobre el quehacer institucional en el marco de sus tres décadas de servicio público y amerita la realización de un proceso participativo para examinar los alcances y limitaciones de la normativa vigente para el cumplimiento de los fines encomendados por el legislador a la institución. En ese sentido, ya está en proceso de diseño la estrategia de co-creación de la propuesta de reforma de ley que se presentará en el último trimestre del año 2023.

**El fortalecimiento de la presencia regional y subregional de la institución**, finalmente, se propone para atender la necesidad de acercar la DHR a todos los territorios del país. La Defensora de los Habitantes ha constatado ese requerimiento de mayor presencia institucional en los primeros dos meses de su gestión a través de las visitas a las Oficinas Regionales de la institución (Región Pacífico Central, Región Chorotega, Región Huetar Norte, Región Atlántica, Región Brunca) las cuáles atienden actualmente zonas geográficas amplias y heterogéneas con una limitada dotación de personal y de recursos para movilización fija y/o itinerante.

En ese sentido, se están explorando Convenios de Cooperación Interinstitucional con otros entes para brindar celeridad de respuesta a esta sentida necesidad de las y los habitantes del país, con una utilización óptima de los recursos disponibles para tales efectos.

## ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA 2

Fortalecer la incidencia nacional e internacional como Institución Nacional de Derechos Humanos

La puesta en marcha de un Observatorio Nacional de Derechos Humanos (ONADH), la creación de un Índice sobre la incidencia de la Magistratura de Influencia de la DHR en el cumplimiento de los Derechos Humanos (INMI-DH), la colaboración en el fortalecimiento del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios del Sector Público y el seguimiento a la presentación de informes técnicos sobre el estado de situación de los Derechos Humanos



en Costa Rica ante organismos internacionales son los cuatro objetivos específicos prioritarios como INDH.

**El Observatorio Nacional de Derechos Humanos (ONADH)** es una iniciativa ampliamente relacionada con las aspiraciones contenidas en los *Principios de París* ya que facultan en su artículo N°3 a las INDH a elaborar informes sobre la situación nacional en materia de Derechos Humanos, colaborar en la elaboración de programas de enseñanza y en investigación y trabajar en su promoción y protección.

De igual manera, en cuanto a las modalidades de funcionamiento de las INDH, habilita el establecimiento de grupos de trabajo y de relaciones con organizaciones no gubernamentales que se ocupan de esta tarea.

En ese sentido, el ONADH pretende ser una herramienta para desplegar diversas funciones de la DHR como INDH. Es importante señalar que su diseño y puesta en marcha se realizará con las capacidades instaladas disponibles, aunado a los aportes provenientes de convenios de cooperación interinstitucional relevantes, por lo que no implicará erogaciones adicionales de ningún tipo a la institución.

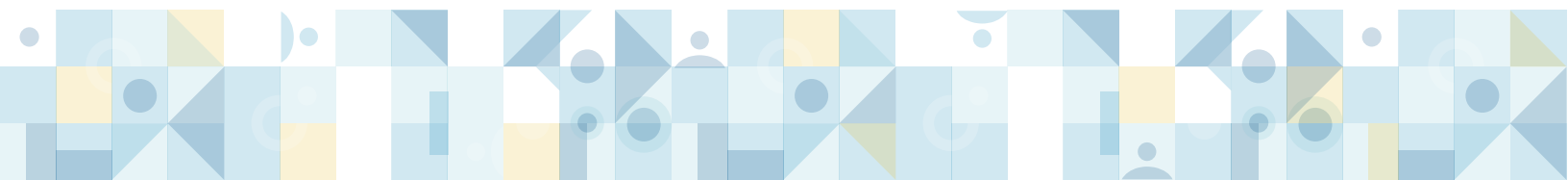
**El Índice sobre la incidencia de la Magistratura de Influencia en el cumplimiento de los Derechos Humanos (INMI-DH)** se propone para modificar el desconocimiento relativo del impacto de la función contralora sobre las actuaciones u omisiones de la Administración Pública en su conjunto. En aras de visibilizar dicha función y de fortalecer la rendición de cuentas y la transparencia frente a las personas habitantes es que el INMI-DH puede colaborar no solo en el conocimiento de los órganos y entes que presentan mayores incumplimientos relacionados con los Derechos Humanos sino en la determinación del nivel de cumplimiento de las recomendaciones técnicas de la DHR.

**Colaboración en el Sistema Nacional de Contralorías de Servicios que lidera el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN)**, respetando las competencias que le son propias a dicho sistema y a su ente rector, se concibe un rol de colaboración por parte de la DHR ya que el fin común del sector público es el mandato constitucional de procurar el mayor bienestar a todas las personas que habitan el país.

**Seguimiento a la presentación de informes técnicos sobre el estado de situación de los Derechos Humanos en Costa Rica** ante el Sistema Universal de Protección de Derechos Humanos responde a la obligatoriedad de dar a conocer el estado de situación sobre la materia de forma permanente.

Nuestro país ha asumido múltiples compromisos asociados a la ratificación de diversos instrumentos de Derecho Internacional tanto de carácter vinculante (Tratados Internacionales) como no vinculante (Declaraciones, Pactos, Cartas, entre otras) y dar cuenta de ellos se constituye en un imperativo para Costa Rica como país promotor de los Derechos Humanos a nivel global.

En ese sentido, será fundamental el proceso de preparación institucional y articulación con organizaciones de la sociedad civil para la presentación del informe denominado Examen



Periódico Universal (2024) que realiza el Consejo de Derechos Humanos de la Organización de Naciones Unidas (ONU) en relación al trabajo de la INDH respecto a poblaciones prioritarias como Personas con Discapacidad, Afrodescendientes, Colectivos de Mujeres, Poblaciones indígenas, Población con VIH, Poblaciones LGBTIQ+ y Poblaciones Migrantes, Personas Menores de Edad y Personas Adultas Mayores, entre otras.

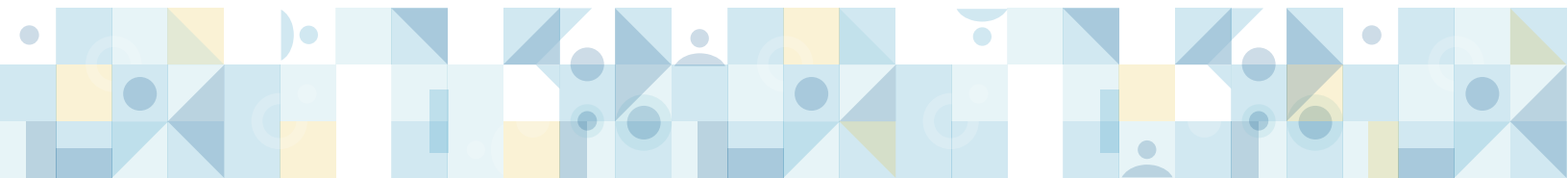
En suma, la Defensoría de los Habitantes se encuentra en un momento crucial de su historia institucional. La protección efectiva de los derechos y los intereses de los habitantes así como velar por el adecuado funcionamiento del sector público conforme a la moral, la justicia, la Constitución Política, las leyes, los convenios, los tratados, los pactos suscritos por el Gobierno y los principios generales del Derecho son tareas directamente vinculadas al Estado Social de Derecho y es de vital importancia para la sostenibilidad del régimen democrático de nuestro país.

Fortalecer y modernizar la Defensoría de los Habitantes, como Institución Nacional de Derechos Humanos y como instancia de control de legalidad sobre las actuaciones de las autoridades públicas, permitirá; entre otros aspectos, verificar que en las decisiones y en la emisión de políticas públicas que adopte el Estado, existe un debido apego a la técnica y la ciencia; tal y como lo requieren los artículos 11 y 16 de la Ley General de la Administración Pública así como las consideraciones del enfoque basado en los derechos humanos.

Finalmente, este documento constituye una ruta de trabajo para la promoción y defensa de los Derechos Humanos, para la coordinación interinstitucional e intersectorial, para el logro de mayor independencia administrativa, presupuestaria y funcional y principalmente para la visibilización de las múltiples voces y sectores de Costa Rica.

En el devenir de los primeros treinta años de vida institucional se reconocen múltiples y significativos aportes de la DHR a la sociedad costarricense en su conjunto, que justifican no sólo su importancia dentro de la institucionalidad pública sino también la necesidad de modernizar su funcionamiento y de robustecer sus capacidades de cara al futuro.

Este es el compromiso asumido para la construcción de una Defensoría de los Habitantes robusta, eficaz, transparente, participativa y pluralista, al tenor de los principales instrumentos de Derecho Internacional y del ordenamiento jurídico nacional.





Fotografía: Emma Durán Mora - Mundo de Colores  
Concurso de Fotografía digital sobre Derechos Humanos, 2016

# ANEXOS





# Anexo 1



## Datos Ejecución Presupuestaria Años 2018-2020

EJECUCION PRESUPUESTARIA POR OBJETO DEL GASTO ( O SUBPARTIDA ) PROGRAMA 80B: DEFENSORIA DE LOS HABITANTES DE LA REPUBLICA	AÑO 2018				AÑO 2019				AÑO 2020			
	PRESUPUESTO	GASTO REAL	SALDO SIN	%	PRESUPUESTO	GASTO REAL	SALDO SIN	%	PRESUPUESTO	GASTO REAL	SALDO SIN	%
	FINAL		EJECUTAR	EJECUCIÓN	FINAL		EJECUTAR	EJECUCIÓN	FINAL		EJECUTAR	EJECUCIÓN
<b>00 REMUNERACIONES</b>	<b>5 278 640 822,71</b>	<b>4 764 440 413,33</b>	<b>514 200 209,38</b>	<b>90,26%</b>	<b>5 601 290 000,00</b>	<b>4 694 456 820,76</b>	<b>906 833 179,24</b>	<b>83,81%</b>	<b>5 444 021 000,00</b>	<b>4 642 104 051,62</b>	<b>801 916 948,38</b>	<b>85,27%</b>
001 REMUNERACIONES BASICAS												
101 SUELDOS PARA CARGOS FIJOS	1 479 087 250,00	1 325 118 335,20	153 968 914,80		1 566 035 000,00	1 311 751 873,19	254 319 126,81		1 587 535 496,00	1 297 146 775,50	290 388 720,40	
103 SERVICIOS ESPECIALES	0,00	0,00	0,00		-	-	-		-	-	-	
105 SUPLENCIAS	1 500 000,00		1 500 000,00		6 500 000,00	2 691 484,99	3 880 515,01		7 500 000,00	5 369 463,33	2 130 536,67	
002 REMUNERACIONES EVENTUALES												
201 TIEMPO EXTRAORDINARIO	14 800 000,00	14 799 590,74	0,00	409,26	17 800 000,00	14 873 934,30	2 926 065,70		10 000 000,00	8 542 356,88	1 457 643,12	
202 RECARGO DE FUNCIONES	0,00	0,00	0,00		7 200 000,00	5 678 635,48	1 521 364,52		3 000 000,00	1 222 537,45	1 777 462,55	
203 DISPONIBILIDAD LABORAL	0,00	0,00	0,00		-	-	-		500 000,00	-	500 000,00	
003 INCENTIVOS SALARIALES												
301 RETRIBUCION POR AÑOS SERVIDOS	1 015 650 000,00	909 676 306,00	105 973 694,00		1 090 301 000,00	898 759 988,18	191 541 031,82		974 896 294,00	895 762 020,76	79 134 273,24	
302 RESTRICCION AL EJERCICIO LIBERAL DE LA PROFESION	797 680 000,00	715 843 216,51	81 836 783,49		859 748 000,00	687 014 131,87	172 733 868,13		824 098 806,00	684 918 647,50	139 180 158,50	
303 DECIMO TERCER MES	329 120 000,00	302 324 475,00	26 795 525,00		3 416 500 000,00	2 981 440 787,38	432 059 212,62		322 228 015,00	294 590 518,47	27 637 496,53	
304 SALARIO ESCOLAR	275 515 952,71	275 515 952,71	0,00		283 140 000,00	278 810 865,00	4 329 135,00		289 500 000,00	275 465 529,77	14 034 470,23	
399 OTROS INCENTIVOS SALARIALES	426 310 000,00	373 836 725,26	52 473 274,74		456 096 000,00	366 957 640,76	89 138 359,24		451 372 528,00	359 901 602,92	91 470 925,08	
004 CONTRIBUCIONES PATRONALES AL DESARROLLO Y LA SEGURIDAD SOCIAL												
401 CONTRIBUCION PATRONAL AL SEGURO DE SALUD DE LA C.C.S.S. 9,25%	377 550 714,00	334 582 875,00	42 967 839,00		3 961 855 000,00	3 330 334 088,00	665 202 912,00		3 921 954 164,00	3 261 254 806,00	666 699 358,00	
402 CONTRIBUCION PATRONAL AL INST. MIXTO DE AYUDA SOCIAL	0,00	0,00	0,00		-	-	-		-	-	-	
405 CONTRIBUCION PATRONAL AL BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL 0,5%	20 407 742,00	18 085 526,00	2 322 216,00		21 452 000,00	17 855 868,00	3 596 132,00		21 240 766,00	17 635 400,00	3 605 366,00	
005 CONTRIBUCION PATRONAL FONDO DE PENSIONES Y OTROS FONDOS DE CAPITAL												
501 CONTRIB. PATR. AL SEGURO DE PENSIONES DE LA C.C.S.S. 4,75%	207 346 292,00	182 078 823,00	25 267 469,00		217 948 000,00	179 847 996,00	38 100 004,00		223 028 038,00	182 486 999,00	40 541 040,00	
502 APORTE PATR. REGIMEN OBLIG. DE PENSIONES COMPLEMENTARIAS 1,5%	61 224 224,00	54 256 679,00	6 967 545,00		64 355 000,00	53 567 734,00	10 787 266,00		63 722 299,00	61 041 106,00	2 681 193,00	
503 APORTE PATRONAL DE FONDO DE CAPITALIZACION LABORAL 3%	122 448 448,00	108 513 386,00	13 935 062,00		128 710 000,00	107 135 352,00	21 574 648,00		127 444 594,00	97 677 455,00	29 767 139,00	
505 CONTRIB. PATR. OTROS FONDOS ADMINIST. POR ENTES PRIVADOS ASOFUNDE 2%	150 000 000,00	149 808 522,91	191 477,09		143 500 000,00	140 844 461,61	2 655 538,39		145 000 000,00	134 088 814,94	10 911 185,06	
009 REMUNERACIONES DIVERSAS												
9901 GASTOS DE REPRESENTACION PERSONAL												
<b>01 SERVICIOS</b>	<b>518 199 000,00</b>	<b>442 655 798,63</b>	<b>75 543 201,37</b>	<b>85,42%</b>	<b>4 44 977 000,00</b>	<b>3 891 646 985,68</b>	<b>55 330 014,32</b>	<b>87,57%</b>	<b>4 84 967 000,00</b>	<b>4 031 681 179,34</b>	<b>81 285 820,66</b>	<b>83,24%</b>
101 ALQUILERES												
11001 ALQUILERES DE EDIFICIOS, LOCALES, Y TERRENOS	40 400 000,00	39 174 248,00	1 225 752,00		40 400 000,00	39 054 836,40	1 245 163,60		48 446 500,00	47 065 142,55	1 381 357,45	
11002 ALQUILERES DE MAQUINARIA, EQUIPO Y MOBILIARIO	0,00	0,00	0,00		-	-	-		-	-	-	
11003 ALQUILER DE EQUIPO DE COMPUTO	0,00	0,00	0,00		-	-	-		-	-	-	
11004 ALQUILER Y DERECHOS PARA TELECOMUNICACIONES	0,00	0,00	0,00		-	-	-		-	-	-	
11099 OTROS ALQUILERES	100 000,00	35 040,00	64 960,00		100 000,00	35 100,00	64 900,00		100 000,00	82 716,00	17 284,00	
102 SERVICIOS BASICOS												
110201 SERVICIO DE AGUA Y ALCANTARILLADO	27 500 000,00	26 161 287,00	1 338 713,00		24 600 000,00	14 647 542,96	9 952 457,04		23 250 000,00	10 755 363,00	12 494 637,00	
110202 SERVICIO DE ENERGIA ELECTRICA	26 049 000,00	23 356 810,01	2 692 189,99		24 000 000,00	21 334 862,59	2 665 137,41		29 380 000,00	20 541 079,64	8 838 920,36	
110203 SERVICIO DE CORREO	9 500 000,00	8 166 825,00	1 333 175,00		9 500 000,00	8 092 995,00	1 407 005,00		10 735 000,00	8 575 500,05	2 159 499,95	
110204 SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES	83 500 000,00	57 106 325,78	26 393 674,22		57 100 000,00	54 719 940,01	2 380 059,99		72 800 000,00	68 620 870,43	4 179 129,57	
110299 OTROS SERVICIOS BASICOS	2 400 000,00	1 888 545,76	511 454,24		2 650 000,00	2 386 826,18	263 173,82		2 655 500,00	2 132 260,07	523 239,93	



EJECUCION PRESUPUESTARIA POR OBJETO DEL GASTO ( O SUBPARTIDA ) PROGRAMA 808: DEFENSORIA DE LOS HABITANTES DE LA REPUBLICA	AÑO 2018				AÑO 2019				AÑO 2020			
	PRESUPUESTO	GASTO REAL	SALDO SIN	%	PRESUPUESTO	GASTO REAL	SALDO SIN	%	PRESUPUESTO	GASTO REAL	SALDO SIN	%
	FINAL		EJECUTAR	EJECUCIÓN	FINAL		EJECUTAR	EJECUCIÓN	FINAL		EJECUTAR	EJECUCIÓN
<b>83 SERVICIOS COMERCIALES Y FINANCIEROS</b>					30 150 000,00		30 150 000,00					
10301 INFORMACION	5 500 000,00	3 322 413,00	2 177 587,00		6 000 000,00	2 636 981,64	3 363 018,36		6 000 000,00	3 003 879,58	2 996 120,42	
10302 PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	0,00		0,00		-		-		-		-	
10303 IMPRESIÓN, ENCUADERNACION, Y OTROS	2 000 000,00	1 571 452,48	428 547,52		4 000 000,00	3 687 080,63	312 919,37		4 000 000,00	305 059,00	3 694 941,00	
10304 TRANSPORTE DE BIENES	750 000,00	94 100,00	655 900,00		250 000,00	33 608,00	216 392,00		250 000,00	248 178,20	1 821,80	
10305 COMISIONES Y GASTOS POR SERVICIOS	5 500 000,00	4 331 342,40	1 168 657,60		3 500 000,00	3 147 181,40	352 818,60		3 500 000,00	3 055 229,14	444 770,86	
10307 SERVICIO DE TRANSFERENCIA ELECTRONICA DE INFORMACION	25 000 000,00	24 040 236,18	959 763,82		16 400 000,00	13 306 753,93	3 093 246,07		15 000 000,00	12 645 106,54	2 354 893,46	
<b>104 SERVICIO DE GESTION Y APOYO</b>					131 850 000,00		131 850 000,00					
10401 SERVICIOS MEDICOS Y DE LABORATORIO	200 000,00	60 000,00	140 000,00		200 000,00	17 520,00	182 480,00		200 000,00	2 000,00	198 000,00	
10402 SERVICIOS JURIDICOS	0,00		0,00		-		-		2 600 000,00	18 500,00	2 581 500,00	
10403 SERVICIOS DE INGENIERIA	0,00		0,00		-		-		-		-	
10404 SERVICIOS EN CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES	8 000 000,00	3 500 000,00	4 500 000,00		14 000 000,00	8 050 000,00	5 950 000,00		4 600 000,00	4 367 248,97	232 751,03	
10405 SERVICIOS DE DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMATICOS	46 300 000,00	19 856 000,00	26 444 000,00		-		-		-		-	
10406 SERVICIOS GENERALES	106 000 000,00	103 781 360,75	2 218 639,25		108 500 000,00	105 976 398,51	2 523 601,49		142 400 000,00	141 156 835,86	1 243 164,14	
10409 OTROS SERVICIOS DE GESTION Y APOYO	12 000 000,00	11 896 173,20	103 826,80		9 150 000,00	5 874 427,32	3 275 572,68		5 120 000,00	4 690 046,47	429 953,53	
<b>105 GASTO DE VIAJE Y DE TRANSPORTE</b>					32 750 000,00		32 750 000,00					
10501 TRANSPORTE DENTRO DEL PAIS	1 600 000,00	1 589 860,00	10 140,00		2 000 000,00	1 78 508,00	281 492,00		1 200 000,00	6 76 157,00	523 843,00	
10502 VIATICOS DENTRO DEL PAIS	20 000 000,00	19 440 782,79	559 217,21		23 250 000,00	21 709 019,93	1 540 980,07		18 000 000,00	6 337 689,99	6 662 310,01	
10503 TRANSPORTE EN EL EXTERIOR	3 000 000,00	1 854 522,83	1 345 477,17		3 000 000,00	2 859 552,34	140 447,66		1 250 000,00	-	1 250 000,00	
10504 VIATICOS EN EL EXTERIOR	4 500 000,00	2 550 090,02	1 949 909,98		4 500 000,00	1 866 550,74	2 633 449,26		2 500 000,00	-	2 500 000,00	
<b>106 SEGUROS, REASEGUROS Y OTRAS OBLIGACIONES</b>					38 000 000,00		38 000 000,00					
10601 SEGUROS	38 500 000,00	37 398 127,28	2 101 872,72		38 000 000,00	36 692 844,00	1 307 156,00		48 000 000,00	39 340 997,00	8 659 003,00	
<b>107 CAPACITACION Y PROTOCOLO</b>					14 700 000,00		14 700 000,00					
10701 ACTIVIDADES DE CAPACITACION	10 000 000,00	8 970 239,60	1 029 760,40		10 000 000,00	6 281 791,04	3 718 208,96		2 950 000,00	632 364,76	2 317 635,24	
10702 ACTIVIDADES PROTOCOLARIAS Y SOCIALES	4 000 000,00	2 908 600,00	1 090 400,00		4 500 000,00	4 440 210,00	59 783,00		2 500 000,00	747 584,00	1 752 416,00	
10703 GASTOS DE REPRESENTACION INST.	200 000,00		200 000,00		200 000,00	172 203,22	27 796,78		200 000,00	-	200 000,00	
<b>108 MANTENIMIENTO Y REPARACION</b>					38 177 000,00		38 177 000,00					
10801 MANTENIMIENTO DE EDIFICIOS Y LOCALES	27 000 000,00	17 610 935,52	9 389 064,48		21 177 000,00	15 347 506,88	5 829 493,12		15 000 000,00	11 764 284,86	3 235 715,14	
10804 MANTENIMIENTO Y REPARACION DE MAQUINARIA Y EQUIPO DE PRODUCCION	6 100 000,00	5 976 150,80	123 849,20		4 600 000,00	4 522 569,48	77 430,52		8 000 000,00	6 493 811,09	1 506 188,91	
10805 MANTENIMIENTO Y REPARACION DE EQUIPO DE TRANSPORTE	11 000 000,00	10 172 177,85	827 822,15		7 000 000,00	5 843 905,58	1 156 094,42		9 000 000,00	4 616 236,54	4 383 763,46	
10806 MANTENIMIENTO Y REPARACION DE EQUIPO DE COMUNICACION	750 000,00	212 600,00	537 400,00		250 000,00		250 000,00		500 000,00	-	500 000,00	
10807 MANTENIMIENTO Y REPARACION DE EQUIPO Y MOBILIARIO DE OFICINA	6 000 000,00	3 062 570,68	2 937 429,32		3 500 000,00	3 083 807,86	416 192,14		6 780 000,00	3 717 139,12	3 062 860,88	
10808 MANT. Y REP. DE EQUIPO DE COMPUTO Y SISTEMAS DE INFORMATICA	2 500 000,00	2 174 101,46	325 898,54		1 500 000,00	1 489 275,02	724,98		1 500 000,00	1 244 487,38	255 512,62	
10809 MANTENIMIENTO Y REPARACION DE OTROS EQUIPOS	250 000,00	100 221,24	149 778,76		150 000,00	72 375,02	77 624,98		150 000,00	47 460,00	102 540,00	
<b>109 IMPUESTOS</b>					600 000,00		600 000,00					
10909 OTROS IMPUESTOS	600 000,00	411 659,00	188 341,00		600 000,00	485 009,00	114 991,00		600 000,00	497 941,00	102 059,00	
<b>109 SERVICIOS DIVERSOS</b>					500 000,00		500 000,00					
19900 DEDUCIBLES	500 000,00	150 000,00	350 000,00		500 000,00	150 000,00	350 000,00		800 000,00	300 000,00	500 000,00	
19902 INTERESES MORATORIOS Y MULTAS	0,00	0,00	0,00		-	-	-		-	-	-	
19999 OTROS SERVICIOS NO ESPECIFICADOS	0,00	0,00	0,00		-	-	-		-	-	-	
<b>02 MATERIALES Y SUMINISTROS</b>	<b>52 850 000,00</b>	<b>49 806 194,13</b>	<b>29 783 805,87</b>	<b>94,24%</b>	<b>45 350 000,00</b>	<b>41 176 931,48</b>	<b>4 173 068,52</b>	<b>90,80%</b>	<b>45 722 000,00</b>	<b>36 421 626,25</b>	<b>9 300 374,75</b>	<b>79,66%</b>
<b>201 PRODUCTOS QUIMICOS Y CONEXOS</b>					21 200 000,00		21 200 000,00					
20101 COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES	12 150 000,00	12 138 359,23	11 640,77		12 000 000,00	11 99 558,00	80 442,00		10 100 000,00	9 296 436,62	803 563,38	
20102 PRODUCTOS FARMACEUTICOS Y MEDICINALES	2 000 000,00	1 724 418,99	275 581,01		1 500 000,00	1 485 107,65	14 892,35		2 300 000,00	1 672 648,89	627 351,11	
20104 TINTAS, PINTURAS Y DILUYENTES	10 000 000,00	9 470 199,64	529 800,36		7 500 000,00	7 226 157,64	273 842,36		7 800 000,00	6 512 290,40	1 287 709,60	
20105 OTROS PRODUCTOS QUIMICOS	200 000,00	95 839,99	104 160,01		200 000,00	186 090,00	13 910,00		100 000,00	33 040,00	66 960,00	
			0,00									
<b>202 ALIMENTOS Y PRODUCTOS AGROPECUARIOS</b>					2 000 000,00		2 000 000,00					
20201 PRODUCTOS PECUARIOS Y OTRAS ESPECIES	0,00		0,00		-		-		-		-	
20202 PRODUCTOS AGROFORESTALES	50 000,00	16 500,00	33 500,00		100 000,00		100 000,00		-		-	
20203 ALIMENTOS Y BEBIDAS	1 700 000,00	1 561 345,83	138 654,17		1 900 000,00	1 748 341,00	151 659,00		2 000 000,00	583 534,06	1 416 465,94	



EJECUCION PRESUPUESTARIA POR OBJETO DEL GASTO ( O SUBPARTIDA ) PROGRAMA 808: DEFENSORIA DE LOS HABITANTES DE LA REPUBLICA	AÑO 2018				AÑO 2019				AÑO 2020			
	PRESUPUESTO	GASTO REAL	SALDO SIN	%	PRESUPUESTO	GASTO REAL	SALDO SIN	%	PRESUPUESTO	GASTO REAL	SALDO SIN	%
	FINAL		EJECUTAR	EJECUCIÓN	FINAL		EJECUTAR	EJECUCIÓN	FINAL		EJECUTAR	EJECUCIÓN
203 MAT. Y PROD. DE USO EN LA CONSTRUCCION Y MANTENIMIENTO			9 500 000,00		2 300 000,00		2 300 000,00					
20301 MATERIALES Y PRODUCTOS METALICOS	300 000,00	275 092,70	24 907,30		200 000,00	195 038,14	3 961,86		100 000,00	77 287,00	22 713,00	
20302 MATERIALES Y PRODUCTOS MINERALES Y ASFALTICOS	200 000,00	119 200,00	80 800,00		100 000,00	82 270,00	17 730,00		50 000,00	17 000,00	33 000,00	
20303 MADERA Y SUS DERIVADOS	150 000,00		150 000,00		150 000,00	85 641,35	64 358,65		50 000,00	47 606,50	2 393,50	
20304 MATERIALES Y PRODUCTOS ELECTRICOS, TELEFONICOS DE COMPUTO	8 000 000,00	7 782170,93	217 829,07		1 000 000,00	821 482,26	178 517,74		1 000 000,00	916 862,53	83137,37	
20305 MATERIALES Y PRODUCTOS DE VIDRIO	50 000,00		50 000,00		50 000,00		50 000,00		50 000,00	-	50 000,00	
20306 MATERIALES Y PRODUCTOS DE PLASTICO	200 000,00	176 852,00	23 148,00		600 000,00	290 151,70	309 848,30		2 400 000,00	1 961 075,27	438 924,73	
20399 OTROS MATERIALES Y PRODUCTOS DE USO EN CONSTRUCCION	600 000,00	599 499,48	500,52		200 000,00	89 509,50	110 490,50		600 000,00	393 837,05	206 162,95	
204 HERRAMIENTAS, REPUESTOS Y ACCESORIOS			3 500 000,00		5 000 000,00		6 000 000,00					
20401 HERRAMIENTAS E INSTRUMENTOS	1 500 000,00	1 264 852,12	235 147,88		1 500 000,00	1 005 398,00	494 602,00		497 000,00	236 664,99	260 335,01	
20402 REPUESTOS Y ACCESORIOS	2 000 000,00	1 884 835,02	135 164,98		4 500 000,00	3 963 582,68	536 416,32		2 000 000,00	1 635 412,56	364 587,44	
299 UTILES, MATERIALES Y SUMINISTROS DIVERSOS			13 750 000,00		13 850 000,00		13 850 000,00					
29901 UTILES, MATERIALES DE OFICINA Y COMPUTO	2 000 000,00	1 631 943,27	368 056,73		2 000 000,00	1 794 730,41	205 269,59		2 000 000,00	1 003 648,37	996 351,63	
29902 UTILES, MATERIALES MEDICO, HOSPITALARIO Y DE INVENTARIO	350 000,00	321 747,20	28 252,80		350 000,00	265 998,00	84 002,00		875 000,00	689 808,79	185 191,21	
29903 PRODUCTOS DE PAPEL, CARTON E IMPRESOS	8 000 000,00	7 926 456,32	73 543,68		8 900 000,00	8 237 278,15	662 721,85		8 000 000,00	7 122 499,73	877 500,27	
29904 TEXTILES Y VESTUARIO	1 500 000,00	1 418 447,04	81 552,96		1 000 000,00	690 412,11	309 587,89		2 500 000,00	1 597 370,22	902 629,78	
29905 UTILES Y MATERIALES DE LIMPIEZA	1 000 000,00	923 811,00	76 189,00		900 000,00	755 453,00	144 547,00		2 000 000,00	1 920 389,05	79 610,95	
29906 UTILES Y MATERIALES DE RESGUARDO Y SEGURIDAD	200 000,00	192 119,05	7 880,95		200 000,00	190 884,90	9 115,10		500 000,00	458 634,59	41 365,41	
29907 UTILES Y MATERIALES DE COCINA Y COMEDOR	300 000,00		300 000,00		300 000,00		300 000,00		600 000,00	117 972,00	482 028,00	
29999 OTROS UTILES, MATERIALES Y SUMINISTROS	400 000,00	302 704,32	97 295,68		200 000,00	142 909,99	57 090,01		200 000,00	127 606,53	72 393,47	
			0,00				-				-	
<b>08 BIENES DURADEROS</b>	<b>169 030 000,00</b>	<b>161 085 934,53</b>	<b>7 944 065,47</b>	<b>95,30%</b>	<b>44 302 000,00</b>	<b>36 234 484,67</b>	<b>8 067 515,33</b>	<b>81,79%</b>	<b>104 567 129,38</b>	<b>97 949 767,08</b>	<b>6 617 362,30</b>	<b>83,67%</b>
801 MAQUINARIA, EQUIPO Y MOBILIARIO			0,00		14 752 000,00		14 752 000,00					
80102 EQUIPO E TRANSPORTE	60 000 000,00	60 000 000,00	0,00				-				-	
80103 EQUIPO DE COMUNICACION	11 000 000,00	10 218 066,60	781 933,40		2 250 000,00	1 983 904,20	266 095,80		100 000,00		100 000,00	
80104 EQUIPO Y MOBILIARIO DE OFICINA	31 500 000,00	29 027 728,40	2 472 271,60		7 252 000,00	5 981 228,70	1 270 771,30		1 481 120,00	1 142 882,00	338 238,00	
80105 EQUIPOS Y PROGRAMAS DE COMPUTO	49 965 155,78	49 811 362,07	153 793,71				-		70 468 660,38	66 168 167,32	4 280 493,06	
80106 EQUIPO SANITARIO, DE LABORATORIO E INVESTIG.	34 844,22	34 844,22	0,00				-				-	
80107 EQUIPO Y MOBILIARIO EDUCACIONAL, DEP. Y RECREATIVO	0,00		0,00		250 000,00	92 000,00	158 000,00					
80199 MAQUINARIA Y EQUIPO DIVERSO	2 500 000,00	2 057 874,33	442 125,67		5 000 000,00	4 572 788,00						
902 CONSTRUCCIONES, ADICIONES Y MEJORAS	0,00		0,00		9 550 000,00		9 550 000,00					
90201 EDIFICIOS	0,00		0,00				-				-	
90207 INSTALACIONES	0,00		0,00				-				-	
90299 OTRAS CONSTRUCCIONES, ADICIONES Y MEJORAS	0,00		0,00		9 550 000,00	6 535 000,00	3 015 000,00		789 043,97	789 043,97		
			0,00				-				-	
999 BIENES DURADEROS DIVERSOS					20 000 000,00		20 000 000,00					
99903 BIENES INTANGIBLES	14 030 000,00	9 936 058,91	4 093 941,09		20 000 000,00	17 069 563,77	2 930 436,23		31 726 105,03	29 829 673,79	1 896 431,24	
99999 OTROS BIENES DURADEROS			0,00				-				-	
			0,00				-				-	
<b>06 TRANSFERENCIAS CORRIENTES</b>	<b>154 040 047,29</b>	<b>125 175 871,85</b>	<b>32 164 175,44</b>	<b>81,26%</b>	<b>152 081 000,00</b>	<b>116 183 444,10</b>	<b>35 897 555,90</b>	<b>76,40%</b>	<b>173 440 000,00</b>	<b>110 674 868,51</b>	<b>62 765 130,48</b>	<b>63,81%</b>
601 TRANSFERENCIAS CORRIENTES AL SECTOR PUBLICO			73 956 000,00		83 081 000,00		83 081 000,00					
60103 TRANSFERENCIAS CORRIENTES A INS. DESCEN	73 956 000,00	67 487 080,74	6 468 919,26		83 081 000,00	72 720 585,88	10 360 414,12		90 493 483,00	76 964 195,71	13 529 287,29	
602 TRANSFERENCIAS CORRIENTES A PERSONAS			2 750 000,00		2 750 000,00		2 750 000,00					
60201 BECAS A FUNCIONARIOS	0,00		0,00				-				-	
60202 BECAS A TERCERAS PERSONAS	3 250 000,00	3 217 200,00	32 800,00		2 750 000,00	2 249 580,00	500 420,00		1 250 000,00		1 250 000,00	
60299 OTRAS TRANSFERENCIAS A PERSONAS	0,00		0,00				-				-	
603 PRESTACIONES			0,00		63 000 000,00		63 000 000,00					
60301 PRESTACIONES LEGALES	51 584 047,29	39 064 478,77	12 519 568,52		43 000 000,00	27 573 749,90	15 426 250,10		63 254 577,00	19 404 996,80	43 849 580,20	
60303 OTRAS PRESTACIONES A TERCERAS PERSONAS	21 950 000,00	12 429 343,84	9 520 656,16		20 000 000,00	10 524 531,00	9 475 469,00		15 000 000,00	11 477 877,00	3 522 123,00	
604 TRANSF. CORR. A ENTIDADES PRIV. SIN FINES DE LUCRO	0,00		0,00				-				-	
60402 TRANSFERENCIAS CORRIENTES A FUNDACIONES	0,00		0,00				-				-	
606 OTRAS TRANSFERENCIAS CORRIENTES AL SECTOR PRIVADO			300 000,00		300 000,00		300 000,00					
60601 INDEMNIZACIONES	300 000,00		300 000,00		300 000,00	165 000,00	135 000,00		300 000,00		300 000,00	



EJECUCION PRESUPUESTARIA POR OBJETO DEL GASTO ( O SUBPARTIDA ) PROGRAMA 808: DEFENSORIA DE LOS HABITANTES DE LA REPUBLICA	AÑO 2018				AÑO 2019				AÑO 2020			
	PRESUPUESTO FINAL	GASTO REAL	SALDO SIN EJECUTAR	% EJECUCIÓN	PRESUPUESTO FINAL	GASTO REAL	SALDO SIN EJECUTAR	% EJECUCIÓN	PRESUPUESTO FINAL	GASTO REAL	SALDO SIN EJECUTAR	% EJECUCIÓN
007 TRANSFERENCIAS CORRIENTES AL SECTOR EXTERNO			3 000 000,00		2 950 000,00		2 950 000,00					
60701 TRANSF. CTES A ORGANISMOS INTERNACIONALES	3 000 000,00	2 977 758,50	22 241,50		2 950 000,00	2 949 997,32	2,68		3 142 000,00	2 827 800,00	314 200,00	
<b>TOTAL PRESUPUESTO</b>	<b>6 172 759 670,00</b>	<b>5 543 164 212,47</b>	<b>659 645 457,53</b>	<b>89,80%</b>	<b>6 288 000 000,00</b>	<b>5 277 698 666,69</b>	<b>1 010 301 333,31</b>	<b>83,93%</b>	<b>6 252 717 129,38</b>	<b>5 290 631 492,81</b>	<b>961 885 636,57</b>	<b>84,62%</b>

## Datos Ejecución Presupuestaria Años 2021-2023

EJECUCION PRESUPUESTARIA POR OBJETO DEL GASTO ( O SUBPARTIDA ) PROGRAMA 808: DEFENSORIA DE LOS HABITANTES DE LA REPUBLICA	AÑO 2021				AÑO 2022				AÑO 2023			
	PRESUPUESTO FINAL	GASTO REAL	SALDO SIN EJECUTAR	% EJECUCIÓN	PRESUPUESTO FINAL	GASTO REAL	SALDO SIN EJECUTAR	% EJECUCIÓN	PRESUPUESTO FINAL	GASTO REAL	SALDO SIN EJECUTAR	% EJECUCIÓN
<b>00 REMUNERACIONES</b>	<b>5 410 190 535,00</b>	<b>4 470 450 104,86</b>	<b>939 740 430,14</b>	<b>82,63%</b>	<b>5 298 827 815,00</b>	<b>4 358 476 509,78</b>	<b>940 351 305,22</b>	<b>82,25%</b>	<b>5 284 277 851,00</b>	<b>1 170 485 005,53</b>	<b>4 113 792 845,47</b>	<b>22,15%</b>
001 REMUNERACIONES BASICAS												
101 SUELDOS PARA CARGOS FIJOS	1 588 526 646,00	1 269 858 035,27	318 668 610,73		1 533 187 346,00	1 229 576 694,36	303 610 651,64		1 567 501 896,00	284 479 618,98	1 283 022 277,02	
102 SERVICIOS ESPECIALES	0,00	0,00	0,00		-	-	-		-	-	-	
105 SUPLENCIAS	6 000 000,00	953 333,33	5 046 666,67		4 000 000,00	2 684 824,97	1 315 175,03		1 000 000,00	722 750,00	277 250,00	
002 REMUNERACIONES EVENTUALES			0,00				-				-	
201 TIEMPO EXTRAORDINARIO	7 000 000,00	4 823 831,30	2 176 168,70		8 000 000,00	6 984 244,31	1 015 755,69		-	-	-	
202 RECARGO DE FUNCIONES	12 000 000,00	7 858 212,37	4 141 787,63		39 500 000,00	37 591 076,03	1 908 923,97		-	-	-	
203 DISPONIBILIDAD LABORAL	0,00	0,00	0,00		-	-	-		-	-	-	
003 INCENTIVOS SALARIALES			0,00				-				-	
301 RETRIBUCION POR AÑOS SERVIDOS	920 056 478,00	836 925 615,01	83 130 862,99		921 868 206,00	800 221 242,15	121 646 963,85		981 598 491,00	183 242 422,58	798 356 068,42	
302 RESTRICCIÓN AL EJERCICIO LIBERAL DE LA PROFESION	865 316 380,00	662 827 245,08	202 489 134,92		855 327 615,00	638 321 071,04	217 006 543,96		869 573 445,00	150 741 682,88	718 831 762,12	
303 DECIMO TERCER MES	343 376 154,00	284 622 985,77	58 753 168,23		297 000 000,00	276 752 900,35	20 247 099,65		249 600 000,00	4 420 083,60	245 179 916,40	
304 SALARIO ESCOLAR	285 000 000,00	274 568 876,92	10 431 123,08		260 000 000,00	258 170 794,95	1 829 205,05		261 002 135,00	251 675 777,10	9 326 357,90	
399 OTROS INCENTIVOS SALARIALES	439 035 495,00	340 829 699,54	98 205 795,46		450 461 538,00	334 091 265,28	116 370 272,72		427 854 033,00	78 986 303,43	348 867 729,57	
004 CONTRIBUCIONES PATRONALES AL DESARROLLO Y LA SEGURIDAD SOCIAL			0,00				-				-	
401 CONTRIBUCION PATRONAL AL SEGURO DE SALUD DE LA C.C.S.S. 9.25%	385 122 499,00	312 808 351,00	72 314 148,00		390 665 065,00	308 667 695,00	71 997 370,00		380 039 025,00	89 408 017,00	290 631 008,00	
402 CONTRIBUCION PATRONAL AL INST. MIXTO DE AYUDA SOCIAL	0,00	0,00	0,00		-	-	-		-	-	-	
405 CONTRIBUCION PATRONAL AL BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL 05%	20 817 410,00	16 908 478,00	3 908 932,00		20 576 490,00	16 684 682,00	3 891 808,00		20 542 650,00	4 832 851,00	15 709 799,00	
005 CONTRIBUCION PATRON. FOND. DE PENSIONES Y OTROS FONDOS DE CAPITAL			0,00				-				-	
501 CONTRIB. PATR. AL SEGURO DE PENSIONES DE LA C.C.S.S. 4.75%	218 582 828,00	175 769 389,00	42 813 439,00		216 053 145,00	172 955 322,00	43 097 823,00		222 682 326,00	51 045 991,00	171 636 335,00	
502 APORTE PATR. REGIMEN OBLIG. DE PENSIONES COMPLEMENTARIAS 1.5%	122 452 215,00	101 447 148,00	21 005 066,00		123 458 940,00	100 108 554,00	23 350 386,00		123 255 900,00	28 997 238,00	94 258 662,00	
503 APORTE PATRONAL DE FONDO DE CAPITALIZACION LABORAL 3%	64 904 430,00	50 729 897,00	14 174 533,00		61 729 470,00	50 054 202,00	11 675 268,00		61 627 950,00	14 498 596,00	47 129 354,00	
505 CONTRIB. PATR. OTROS FONDOS ADMINIST. POR ENTES PRIVADOS ASOFUNDE 2%	132 000 000,00	129 518 916,27	2 481 083,73		127 000 000,00	125 611 941,34	1 388 058,66		118 000 000,00	27 433 674,16	90 566 325,84	
009 REMUNERACIONES DIVERSAS												
9901 GASTOS DE REPRESENTACION PERSONAL												
<b>01 SERVICIOS</b>	<b>376 098 419,00</b>	<b>362 078 339,45</b>	<b>14 020 079,55</b>	<b>96,27%</b>	<b>404 609 311,50</b>	<b>392 309 155,87</b>	<b>12 300 155,63</b>	<b>96,96%</b>	<b>371 296 903,00</b>	<b>61 476 805,19</b>	<b>309 820 097,81</b>	<b>16,56%</b>
101 ALQUILERES												
10101 ALQUILERES DE EDIFICIOS, LOCALES, Y TERRENOS	36 962 307,00	36 756 679,32	205 627,68		38 000 000,00	37 686 488,24	313 511,76		38 345 000,00	6 299 369,23	32 045 630,77	
10102 ALQUILERES DE MAQUINARIA, EQUIPO Y MOBILIARIO	0,00	0,00	0,00		-	-	-		-	-	-	
10103 ALQUILER DE EQUIPO DE COMPUTO	0,00	0,00	0,00		-	-	-		-	-	-	
10104 ALQUILER Y DERECHOS PARA TELECOMUNICACIONES	0,00	0,00	0,00		-	-	-		-	-	-	
10199 OTROS ALQUILERES	0,00	0,00	0,00		100 000,00	-	100 000,00		-	-	-	
102 SERVICIOS BASICOS												
10201 SERVICIO DE AGUA Y ALCANTARILLADO	15 600 000,00	15 236 780,00	363 220,00		16 000 000,00	15 818 864,00	181 136,00		16 000 000,00	5 529 068,00	10 470 932,00	
10202 SERVICIO DE ENERGIA ELECTRICA	6 750 000,00	5 213 511,44	1 536 488,56		18 750 000,00	17 319 447,88	1 430 552,12		7 400 000,00	4 069 369,26	3 330 630,74	
10203 SERVICIO DE C CORREO	5 973 459,10	4 516 569,80	1 456 889,30		4 804 699,00	4 389 706,70	414 992,30		4 000 000,00	87 205,25	3 912 794,75	
10204 SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES	73 200 000,00	73 199 999,90	0,10		77 813 716,80	77 813 716,90	0,10		72 000 000,00	10 244 810,93	61 755 189,07	
10299 OTROS SERVICIOS BASICOS	1 927 750,00	1 843 244,23	84 505,77		2 200 000,00	1 801 391,56	398 608,44		1 927 840,00	378 820,04	1 548 019,96	

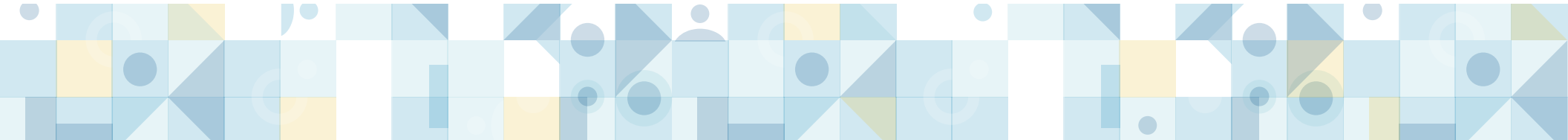


EJECUCION PRESUPUESTARIA POR OBJETO DEL GASTO ( O SUBPARTIDA ) PROGRAMA 808: DEFENSORIA DE LOS HABITANTES DE LA REPUBLICA		AÑO 2021				AÑO 2022				AÑO 2023			
		PRESUPUESTO FINAL	GASTO REAL	SALDO SIN EJECUTAR	% EJECUCIÓN	PRESUPUESTO FINAL	GASTO REAL	SALDO SIN EJECUTAR	% EJECUCIÓN	PRESUPUESTO FINAL	GASTO REAL	SALDO SIN EJECUTAR	% EJECUCIÓN
103	SERVICIOS COMERCIALES Y FINANCIEROS												
10301	INFORMACION	4 050 000,00	2 112 270,60	1 937 729,40		4 617 600,00	3 695 404,30	922 195,70		2 000 000,00	187 264,50	1 812 735,50	
10302	PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	0,00		0,00		-		-		-		-	
10303	IMPRESION, ENCUADERNACION, Y OTROS	500 000,00	19 210,00	480 790,00		150 000,00	148 719,35	1 280,65		250 000,00		250 000,00	
10304	TRANSPORTE DE BIENES	125 000,00	5 883,00	67 117,00		125 000,00	61 545,00	63 455,00		125 000,00	11 325,65	113 674,35	
10305	COMISIONES Y GASTOS POR SERVICIOS	3 958 938,00	3 267 221,71	691 716,29		9 900 000,00	9 236 265,99	663 734,01		4 381 063,00	234 904,16	4 146 158,84	
10307	SERVICIO DE TRANSFERENCIA ELECTRONICA DE INFORMACION	11 700 000,00	10 066 859,52	1 633 140,48		9 500 000,00	8 444 262,21	1 055 737,79		10 000 000,00	1 635 050,93	8 364 949,07	
104	SERVICIO DE GESTION Y APOYO												
10401	SERVICIOS MEDICOS Y DE LABORATORIO	20 000,00	18 690,00	1 310,00		32 000,00	32 000,00	-		-		-	
10402	SERVICIOS JURIDICOS	0,00		0,00		-		-		-		-	
10403	SERVICIOS DE INGENIERIA	0,00		0,00		-		-		-		-	
10404	SERVICIOS EN CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES	4 000 000,00	4 000 000,00	0,00		3 006 800,00	2 825 000,00	181 800,00		-		-	
10405	SERVICIOS DE DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMATICOS	0,00		0,00		-		-		-		-	
10406	SERVICIOS GENERALES	135 811 310,00	135 811 309,87	0,13		140 600 000,00	138 862 563,15	1 737 436,85		137 500 000,00	8 644 001,55	128 855 998,45	
10489	OTROS SERVICIOS DE GESTION Y APOYO	2 791 854,00	2 466 351,87	325 503,03		3 141 295,00	2 579 579,19	561 716,81		3 000 000,00	18 736,28	2 981 263,72	
105	GASTO DE VIAJE Y DE TRANSPORTE												
10501	TRANSPORTE DENTRO DEL PAIS	1 000 000,00	679 153,57	320 846,43		1 000 000,00	537 889,00	462 111,00		1 000 000,00	103 000,00	897 000,00	
10502	VIATICOS DENTRO DEL PAIS	7 500 000,00	6 494 600,00	1 005 400,00		9 672 400,00	8 506 145,00	1 166 255,00		5 868 000,00	1 714 650,00	4 153 350,00	
10503	TRANSPORTE EN EL EXTERIOR	0,00		0,00		-		-		-		-	
10504	VIATICOS EN EL EXTERIOR	0,00		0,00		-		-		-		-	
106	SEGUROS, REASEGUROS Y OTRAS OBLIGACIONES												
10601	SEGUROS	34 972 000,00	34 971 771,00	229,00		30 328 000,00	29 920 107,00	407 893,00		38 000 000,00	20 995 575,00	17 004 425,00	
107	CAPACITACION Y PROTOCOLO												
10701	ACTIVIDADES DE CAPACITACION	180 800,00		180 800,00		300 000,00		300 000,00		350 000,00		350 000,00	
10702	ACTIVIDADES PROTOCOLARIAS Y SOCIALES	0,00		0,00		-		-		-		-	
10703	GASTOS DE REPRESENTACION INST.	0,00		0,00		-		-		-		-	
108	MANTENIMIENTO Y REPARACION												
10801	MANTENIMIENTO DE EDIFICIOS Y LOCALES	11 500 000,00	9 363 886,56	2 136 113,44		11 872 400,00	11 352 309,32	520 090,68		12 225 152,00	157 270,18	12 067 881,82	
10804	MANTENIMIENTO Y REPARACION DE MAQUINARIA Y EQUIPO DE PRODUCCION	5 350 000,00	5 069 225,73	280 774,27		7 059 720,00	6 440 799,22	618 920,78		4 374 848,00	497 200,00	3 877 648,00	
10805	MANTENIMIENTO Y REPARACION DE EQUIPO DE TRANSPORTE	4 600 000,00	3 960 166,27	639 833,73		6 780 320,00	6 715 676,69	64 643,31		4 000 000,00	668 184,23	3 331 815,77	
10806	MANTENIMIENTO Y REPARACION DE EQUIPO DE COMUNICACION	250 000,00	249 000,02	99,98		-		-		500 000,00		500 000,00	
10807	MANTENIMIENTO Y REPARACION DE EQUIPO Y MOBILIARIO DE OFICINA	3 850 000,00	3 699 339,13	150 660,87		4 500 000,00	4 320 478,81	179 521,19		4 350 000,00		4 350 000,00	
10808	MANT. Y REP. DE EQUIPO DE COMPUTO Y SISTEMAS DE INFORMATICA	2 050 000,00	1 854 354,02	195 645,98		3 130 360,00	3 067 914,99	62 445,01		2 000 000,00		2 000 000,00	
10889	MANTENIMIENTO Y REPARACION DE OTROS EQUIPOS	75 000,00	53 110,00	21 890,00		325 000,00	229 677,38	95 322,62		400 000,00		400 000,00	
109	IMPUESTOS												
10989	OTROS IMPUESTOS	600 000,00	482 270,00	117 730,00		600 000,00	503 205,00	96 795,00		850 000,00		850 000,00	
199	SERVICIOS DIVERSOS												
19905	DEDUCIBLES	800 000,00	614 881,89	185 118,11		300 000,00		300 000,00		450 000,00		450 000,00	
19902	INTERESES MORATORIOS Y MULTAS			0,00				-		-		-	
19999	OTROS SERVICIOS NO ESPECIFICADOS			0,00				-		-		-	
<b>02</b>	<b>MATERIALES Y SUMINISTROS</b>	<b>17 709 156,00</b>	<b>14 338 508,48</b>	<b>3 370 647,52</b>	<b>80,97%</b>	<b>22 410 165,50</b>	<b>21 327 757,80</b>	<b>1 082 407,70</b>	<b>95,17%</b>	<b>14 300 000,00</b>	<b>2 056 924,40</b>	<b>12 243 075,60</b>	<b>14,38%</b>
201	PRODUCTOS QUIMICOS Y CONEXOS												
20101	COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES	3 040 187,50	3 040 187,50	0,00		8 070 448,00	8 062 471,97	7 976,03		2 000 000,00		2 000 000,00	
20102	PRODUCTOS FARMACEUTICOS Y MEDICINALES	1 000 000,00	963 351,48	36 648,52		532 595,50	516 545,50	16 050,00		1 500 000,00		1 500 000,00	
20104	TINTAS, PINTURAS Y DILUYENTES	3 500 000,00	3 484 144,00	15 856,00		3 637 200,00	3 324 893,27	312 306,73		2 500 000,00	23 570,00	2 476 430,00	
20199	OTROS PRODUCTOS QUIMICOS	163 960,00	112 860,43	51 099,57		66 468,00	64 038,00	2 430,00		100 000,00		100 000,00	
202	ALIMENTOS Y PRODUCTOS AGROPECUARIOS												
20201	PRODUCTOS PECUARIOS Y OTRAS ESPECIES			0,00				-		-		-	
20202	PRODUCTOS AGROFORESTALES	0,00		0,00		-		-		-		-	
20203	ALIMENTOS Y BEBIDAS	222 035,00	184 585,06	37 449,94		580 730,00	533 943,11	46 786,89		500 000,00	451 576,96	48 423,04	

EJECUCION PRESUPUESTARIA POR OBJETO DEL GASTO ( O SUBPARTIDA )	AÑO 2021				AÑO 2022				AÑO 2023			
	PRESUPUESTO	GASTO REAL	SALDO SIN	%	PRESUPUESTO	GASTO REAL	SALDO SIN	%	PRESUPUESTO	GASTO REAL	SALDO SIN	%
	FINAL		EJECUTAR	EJECUCIÓN	FINAL		EJECUTAR	EJECUCIÓN	FINAL		EJECUTAR	EJECUCIÓN
PROGRAMA 808: DEFENSORIA DE LOS HABITANTES DE LA REPUBLICA												
201 MAT. Y PROD. DE USO EN LA CONSTRUCCION Y MANTENIMIENTO												
20301 MATERIALES Y PRODUCTOS METALICOS	650 000,00	53 004,76	596 995,24		350 000,00	336 679,88	13 320,12		100 000,00	18 603,73	81 396,27	
20302 MATERIALES Y PRODUCTOS MINERALES Y ASFALTICOS	75 000,00	63 295,00	11 705,00		100 000,00	99 731,24	268,76		100 000,00		100 000,00	
20303 MADERA Y SUS DERIVADOS	0,00		0,00		-				100 000,00		100 000,00	
20304 MATERIALES Y PRODUCTOS ELECTRICOS, TELEFONICOS DE COMPUTO	831 782,00	527 188,39	304 593,61		1 983 028,00	1 954 756,13	28 271,87		500 000,00	25 985,00	474 015,00	
20305 MATERIALES Y PRODUCTOS DE VIDRIO	50 000,00		50 000,00		-				100 000,00		100 000,00	
20306 MATERIALES Y PRODUCTOS DE PLASTICO	460 000,00	243 369,22	216 630,78		190 760,00	161 953,34	28 806,66		200 000,00	19 540,00	180 460,00	
20399 OTROS MATERIALES Y PRODUCTOS DE USO EN CONSTRUCCION	625 000,00	133 794,70	491 205,30		103 920,00	89 545,02	14 374,98		100 000,00	30 397,00	69 603,00	
204 HERRAMIENTAS, REPUESTOS Y ACCESORIOS												
20401 HERRAMIENTAS E INSTRUMENTOS	15 000,00		15 000,00		100 000,00	94 712,32	5 287,68		400 000,00		400 000,00	
20402 REPUESTOS Y ACCESORIOS	1 550 000,00	307 203,08	1 242 796,92		1 111 760,00	684 794,79	426 965,21		500 000,00	28 100,25	471 899,75	
299 UTILES, MATERIALES Y SUMINISTROS DIVERSOS												
29901 UTILES, MATERIALES DE OFICINA Y COMPUTO	300 000,00	283 109,95	16 890,05		311 760,00	311 638,97	121,03		400 000,00		400 000,00	
29902 UTILES, MATERIALES MEDICO, HOSPITALARIO Y DE INVENTARIO	500 000,00	366 314,88	133 685,12		500 000,00	451 265,00	48 735,00		500 000,00		500 000,00	
29903 PRODUCTOS DE PAPEL, CARTON E IMPRESOS	2 500 000,00	2 485 190,79	14 809,21		2 598 000,00	2 579 253,75	18 746,25		2 500 000,00	1 451 591,46	1 048 408,54	
29904 TEXTILES Y VESTUARIO	401 191,50	309 282,69	91 908,81		92 607,00	45 455,00	47 152,00		500 000,00		500 000,00	
29905 UTILES Y MATERIALES DE LIMPIEZA	1 500 000,00	1 491 404,86	8 595,14		1 000 000,00	996 946,11	3 053,89		1 000 000,00		1 000 000,00	
29906 UTILES Y MATERIALES DE RESGUARDO Y SEGURIDAD	150 000,00	147 012,19	2 987,81		155 880,00	154 200,41	1 679,59		300 000,00		300 000,00	
29907 UTILES Y MATERIALES DE COCINA Y COMEDOR	0,00		0,00		25 000,00	9 925,00	15 075,00		100 000,00	2 790,00	97 210,00	
29999 OTROS UTILES, MATERIALES Y SUMINISTROS	175 000,00	143 209,50	31 790,50		900 000,00	855 008,99	44 991,01		300 000,00	-4 770,00	295 230,00	
<b>06 BIENES DURADEROS</b>	<b>39 576 000,00</b>	<b>37 344 654,12</b>	<b>2 231 345,88</b>	<b>84,36%</b>	<b>41 000 000,00</b>	<b>38 513 941,00</b>	<b>2 486 059,00</b>	<b>93,94%</b>	<b>41 000 000,00</b>	<b>0,00</b>	<b>41 000 000,00</b>	<b>0,00%</b>
501 MAQUINARIA, EQUIPO Y MOBILIARIO												
50102 EQUIPO E TRANSPORTE			0,00									
50103 EQUIPO DE COMUNICACION	200 000,00	159 815,00	40 185,00		-							
50104 EQUIPO Y MOBILIARIO DE OFICINA	0,00		0,00		-							
50105 EQUIPOS Y PROGRAMAS DE COMPUTO	2 661 160,00	485 159,85	2 176 000,15		2 176 000,15	1 859 300,42	316 699,73					
50106 EQUIPO SANITARIO, DE LABORATORIO E INVESTIG.			0,00									
50107 EQUIPO Y MOBILIARIO EDUCACIONAL, DEP. Y RECREATIVO	0,00		0,00		-							
50199 MAQUINARIA Y EQUIPO DIVERSO	0,00		0,00		-							
502 CONSTRUCCIONES, ADICIONES Y MEJORAS	0,00		0,00		-							
50201 EDIFICIOS			0,00									
50207 INSTALACIONES			0,00									
50299 OTRAS CONSTRUCCIONES, ADICIONES Y MEJORAS	0,00		0,00		-							
599 BIENES DURADEROS DIVERSOS												
59903 BIENES INTANGIBLES	36 714 840,00	36 699 679,27	15 160,73		38 823 999,85	36 664 640,59	2 169 359,26		41 000 000,00		41 000 000,00	
59999 OTROS BIENES DURADEROS			0,00									
<b>08 TRANSFERENCIAS CORRIENTES</b>	<b>143 705 844,00</b>	<b>118 183 139,87</b>	<b>25 522 704,13</b>	<b>82,24%</b>	<b>132 986 185,00</b>	<b>111 274 591,88</b>	<b>21 711 593,12</b>	<b>83,67%</b>	<b>90 525 246,00</b>	<b>29 653 836,45</b>	<b>60 871 409,55</b>	<b>32,76%</b>
801 TRANSFERENCIAS CORRIENTES AL SECTOR PUBLICO												
80103 TRANSFERENCIAS CORRIENTES A INS. DESCEN	76 063 939,00	61 860 915,8	14 203 023,22		74 513 947,00	62 170 719,36	12 343 227,64		75 775 246,00	16 479 618,90	59 295 627,10	
802 TRANSFERENCIAS CORRIENTES A PERSONAS												
80201 BECAS A FUNCIONARIOS			0,00									
80202 BECAS A TERCERAS PERSONAS	0,00		0,00		-							
80299 OTRAS TRANSFERENCIAS A PERSONAS			0,00									
803 PRESTACIONES												
80303 PRESTACIONE LEGALES	44 500 000,00	34 590 560,87	9 909 439,13		30 210 845,00	21 310 339,92	8 900 505,08		7 000 000,00	6 952 706,55	47 293,45	
80399 OTRAS PRESTACIONES A TERCERAS PERSONAS	19 441 905,00	18 331 703,89	1 110 201,11		24 561 393,00	24 293 532,60	267 860,40		7 000 000,00	6 221 511,00	778 489,00	



EJECUCION PRESUPUESTARIA POR OBJETO DEL GASTO ( O SUBPARTIDA )	AÑO 2021				AÑO 2022				AÑO 2023			
	PRESUPUESTO	GASTO REAL	SALDO SIN	%	PRESUPUESTO	GASTO REAL	SALDO SIN	%	PRESUPUESTO	GASTO REAL	SALDO SIN	%
	FINAL		EJECUTAR	EJECUCIÓN	FINAL		EJECUTAR	EJECUCIÓN	FINAL		EJECUTAR	EJECUCIÓN
PROGRAMA 808: DEFENSORIA DE LOS HABITANTES DE LA REPUBLICA												
804 TRANSF.CORR. A ENTIDADES PRIV. SIN FINES DE LUCRO			0,00				-				-	
80402 TRANSFERENCIAS CORRIENTES A FUNDACIONES			0,00				-				-	
805 OTRAS TRANSFERENCIAS CORRIENTES AL SECTOR PRIVADO												
80501 INDEMNIZACIONES	300 000,00		300 000,00		200 000,00		200 000,00		250 000,00		250 000,00	
807 TRANSFERENCIAS CORRIENTES AL SECTOR EXTERNO												
80701 TRANSF. CTES A ORGANISMOS INTERNACIONALES	3 400 000,00	3 399 959,93	40,07		3 500 000,00	3 500 000,00	-		500 000,00		500 000,00	
<b>TOTAL PRESUPUESTO</b>	<b>5 987 279 954,00</b>	<b>5 002 394 746,78</b>	<b>984 870 046,49</b>	<b>83,55%</b>	<b>5 899 833 477,00</b>	<b>4 921 901 956,33</b>	<b>977 931 520,67</b>	<b>83,42%</b>	<b>5 801 400 000,00</b>	<b>1 263 672 571,57</b>	<b>4 537 727 428,43</b>	<b>21,78%</b>





# Anexo 2

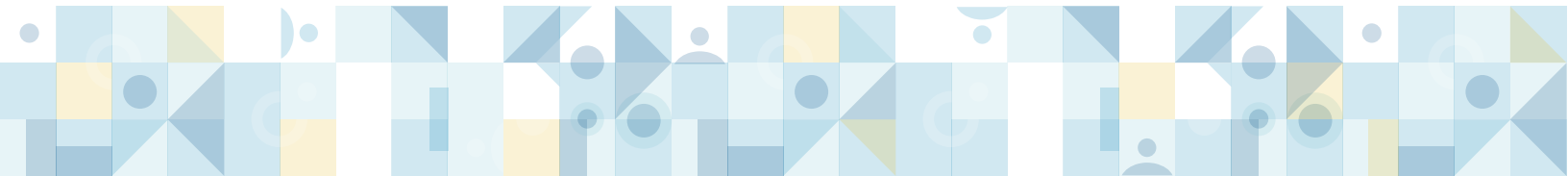


## Listado de plazas vacantes al 16 de abril de 2023

Nº	Ubicación Presupuestaria	Puesto N°	Clase de puesto	Nombre Ocupante	Tipo Nombramiento	Fecha vence	Nombre de Titular	Observaciones
1	DESPACHO	14209	Director/a de Despacho		Plazo fijo		<b>CONFIANZA</b>	
2	D. ASESORIA JURIDICA	360275	Profesional de Defensa 3		-		<b>VACANTE</b>	Vacante desde 01-08-2019 por renuncia de Álvaro Herrera Valverde
3	U. PLANIF. INST.	14218	Contralor/a de Servicios		-		<b>VACANTE</b>	Vacante desde el 16-11-2018 por jubilación de Flor Moya Álvarez
4	U ASUNTOS INTERN.	14208	Profesional de Asuntos		-		<b>VACANTE</b>	Vacante desde 07-11-2022 por anulación de la permuta de
5	MECANISMO NAL. SUPERVISION CONVENCIÓN DD PERSONAS CON DISCAPACIDAD	372405	Profesional de Admisibilidad		-		<b>VACANTE</b>	Plaza nueva disponible desde el 01-09-2016
6		372406	Profesional de Defensa 2		-		<b>VACANTE</b>	Plaza nueva disponible desde el 01-09-2016
7		372407	Profesional de Defensa 2		-		<b>VACANTE</b>	Plaza nueva disponible desde el 01-09-2016
8		372408	Secretaria/o		-		<b>VACANTE</b>	Plaza nueva disponible desde el 01-09-2016
9	D. ADMINISTRATIVA	18891	Secretaria/o		-		<b>VACANTE</b>	Vacante desde el 01-01-2023 por jubilación de Lilliana Solano Rodríguez
10	DEPTO. FINANCIERO C.	14163	Profesional Administrativo		-		<b>VACANTE</b>	Vacante desde el 01-06-2020 por jubilación de Juanita Lee Cerdas
11	DEPTO. RRHH	371733	Profesional Administrativo		-		<b>VACANTE</b>	Vacante desde el 01-01-2021 por jubilación de Julio Arana Garay
12	DEPTO. PROVEEDURIA Y SERVICIOS GENERALES	14189	Chofer		-		<b>VACANTE</b>	Vacante desde el 01-10-2019 por jubilación de Luis Guillermo Quesada García
13		14183	Chofer		-		<b>VACANTE</b>	Vacante desde el 01-01-2023 por jubilación de Carlos Álvarez Prendas
14		105587	Oficinista		-		<b>VACANTE</b>	Vacante desde el 03-12-2016 por renuncia de Marisela López Álvarez
15		55745	Oficinista	<b>VACANTE</b>	-		Álvarado Laura	Ascenso interino desde 22-02-2016
16		36282	Profesional Administrativo	Álvarado Porras	Ascenso interino	30/6/2023	<b>VACANTE</b>	Vacante desde el 01-03-2019 por ascenso en propiedad de Karen Román Guerrero
17		14183	Trabajador/a Misceláneo/a		-		<b>VACANTE</b>	Vacante desde el 01-11-2022 por jubilación de Ana María Serrano Serrano

Nº	Ubicación Presupuestaria	Puesto N°	Clase de puesto	Nombre Ocupante	Tipo Nombramiento	Fecha vence	Nombre de Titular	Observaciones
18	DEPTO. ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	14211	Notificador/a				<b>VACANTE</b>	Vacante desde el 01-04-2023 por jubilación de Jorge Marín Azofeifa
19		14212	Notificador/a				<b>VACANTE</b>	Vacante desde el 19-11-2016 por renuncia de Jéssica Vindas Portuguéz
20		14198	Trabajador/a Misceláneo/a				<b>VACANTE</b>	Vacante desde el 01-01-2023 por jubilación de Manuel Aguilar Brenes
21		93939	Trabajador/a Misceláneo/a	<b>VACANTE</b>	Ascenso Interino		Álvarez María Fda.	Acuerdo N° 2518 (Nomb. en propiedad, Concurso Interno #9-2022). Suspendido período de prueba
22	U. MEDICA	103443	Médico Asistente General O-1	Marín Rojas Pego	Nomb. Interino	30/6/2023	<b>VACANTE</b>	Nombramiento Interino desde el 11-05-2015
23	DIRECCION DE ADMISIBILIDAD	8780	Defensor/a Especial				<b>VACANTE</b>	Vacante desde el 01-12-2021 por jubilación de Jenny Phillips Aguilar
24		87814	Profesional de Admisibilidad					Vacante desde el 09-02-2023 por ascenso en propiedad de Susana Calvo Sánchez
25		14268	Profesional de Admisibilidad				<b>VACANTE</b>	Vacante desde el 01-06-2019 por ascenso en propiedad de Mariela Matarrita Villalobos
26		18913	Profesional de Admisibilidad				<b>VACANTE</b>	Vacante desde el 24-11-2017 por renuncia de Alejandra Vargas Garbanzo
27		17255	Profesional de Admisibilidad				<b>VACANTE</b>	Vacante desde el 16-02-2020 por ascenso en propiedad de Martha Gamboa García
28		87819	Profesional de Admisibilidad	Calvo Meza Mau	Nomb. Interino	15/5/2023	<b>VACANTE</b>	Vacante desde el 22-10-2022 por jubilación de Zaida Quesada Barrantes
29		4389	Profesional de Admisibilidad	Sáenz Meléndez	Nomb. Interino	30/5/2023	<b>VACANTE</b>	Vacante desde el 09-09-2022 por fallecimiento de Francini Álvarez Viquez
30	DIRECCIONES DE DEFENSA	14200	Defensor/a Especial				<b>VACANTE</b>	Vacante desde el 21-11-18 por renuncia de Roxana Chacón Artavia
31		14202	Defensor/a Especial				<b>VACANTE</b>	Vacante desde el 07-03-2022 por renuncia de Juan Manuel Cordero González
32		14206	Defensor/a Especial	<b>VACANTE</b>			Paniagua Álvaro	Permiso sin sueldo desde el 1/3/2023 y hasta el 30/8/2023
33		14222	Defensor/a Especial	<b>VACANTE</b>			Mora Alejandra	Acuerdo N° 2368 permiso sin sueldo. Rige 16-08-2019 hasta el 15-08-2023
34		14230	Profesional de Defensa 3				<b>VACANTE</b>	Vacante desde el 18-01-2023 por jubilación Guillermo Bonilla Almanza
35		94338	Profesional de Defensa 3	<b>VACANTE</b>			Zamora Mario	Acuerdo N° 2531, permiso sin sueldo del 10-12-2022 al 09-06-2023

N°	Ubicación Presupuestaria	Puesto N°	Clase de puesto	Nombre Ocupante	Tipo Nombramiento	Fecha vence	Nombre de Titular	Observaciones
36	DIRECCIONES DE DEFENSA	14282	Profesional de Defensa 3	VACANTE	-		Mora Tatiana	Nombramiento a plazo fijo como Defensora Adjunta desde el 19/02/2020 y hasta el 18/02/2024
37		107719	Profesional de Defensa 3		-		VACANTE	Vacante desde el 01-03-2021 por jubilación de Roxana Quirós Cavallini
38		101412	Profesional de Defensa 3		-		VACANTE	Vacante desde el 01-07-2016 por jubilación de Rodney Lazo Murillo
39		14233	Profesional de Defensa 3		-		VACANTE	Vacante desde el 01-01-2021 por jubilación de Patricia Villalobos Osés
40		18903	Secretaria/o		-		VACANTE	Vacante a partir del 03-08-2019 por renuncia de Roxana Chavarría Rodríguez
41	INSTITUTO DE EDUCACION EN DDHH	14215	Defensor/a Especial		-		VACANTE	Vacante a partir del 14-01-2021 por jubilación de Janet Carrillo Madrigal
42		38120	Profesional de Promoción		-		VACANTE	Vacante desde el 01-05-2018 por renuncia de Ivannia Monge Naranjo
43		55749	Profesional de Promoción		-		VACANTE	Vacante desde el 01-04-2020 por jubilación de Hannia Silesky Jiménez
44		97218	Profesional de Promoción		-		VACANTE	Vacante desde el 01-01-2023 por jubilación de Ana Lorena Montero Badilla
45	DIRECCION DE OFICINAS REGIONALES	87813	Jefa/a de Sede Regional		-		VACANTE	Vacante desde el 01-01-2021 por jubilación de Marvin Alpizar Blanco
46		371737	Profesional de Defensa 3		-		VACANTE	Plaza nueva disponible desde el 2016
47		100956	Profesional de Admisibilidad		-		VACANTE	Vacante desde el 03-06-2016 por renuncia de Nelci Pérez Barrantes
48	MNPT	55747	Director/a Ejecutivo/a		-		VACANTE	Vacante desde el 01-01-2023 por jubilación de Roger Viquez Gairaud



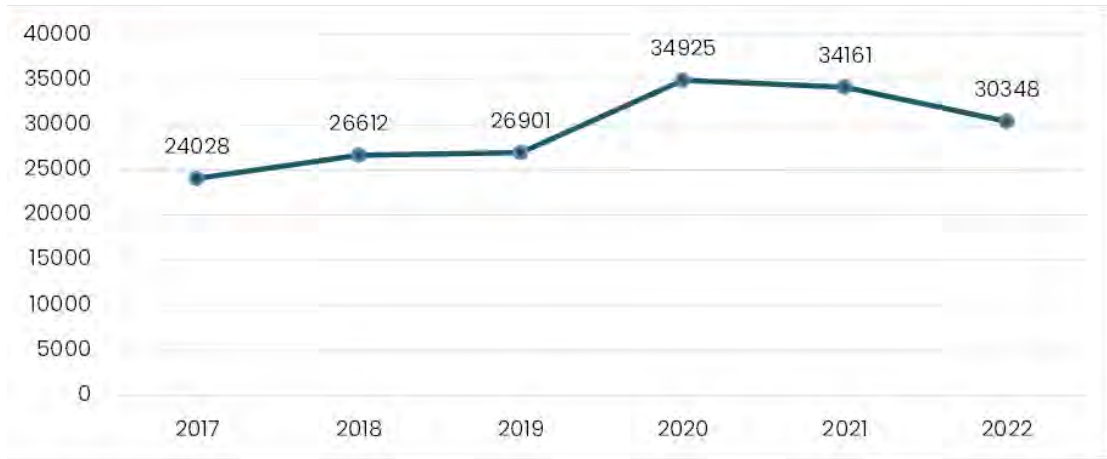


# Anexo 3



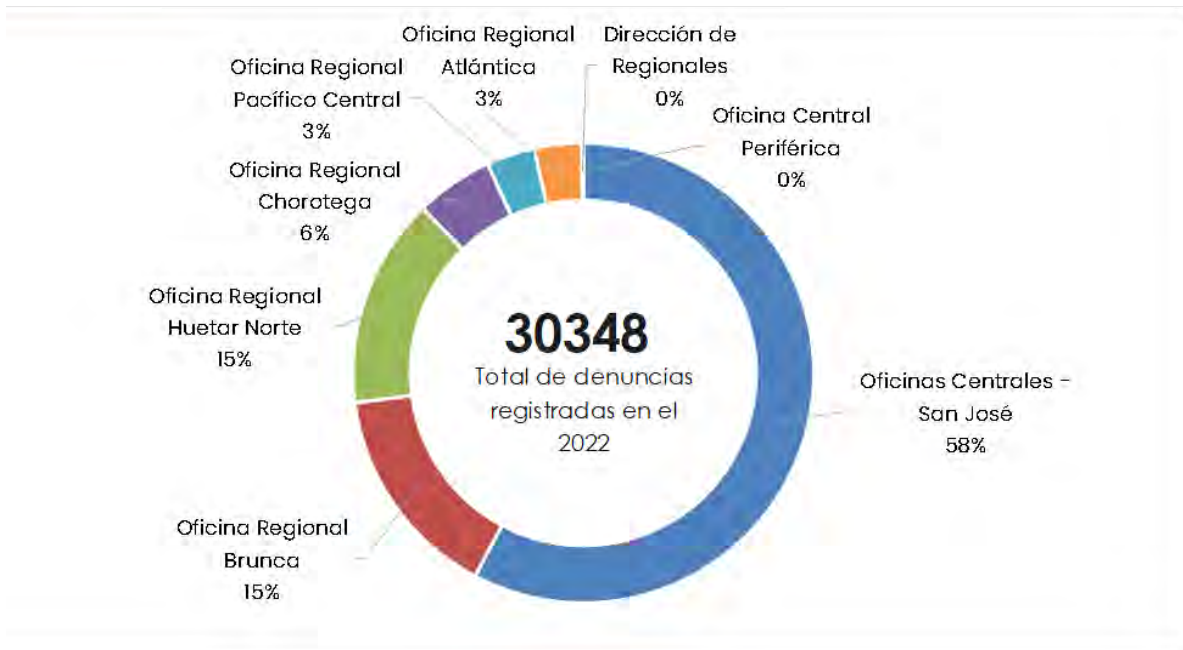
## Datos Estadísticos Informe Anual 2022

**Ilustración A3.1** Histórico: Registros de Intervención 2017-2022

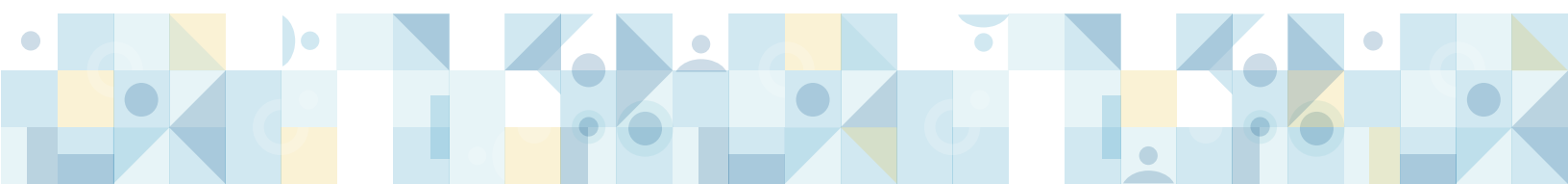


Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional con datos del Sistema de Gestión Documental Defensoría de los Habitantes

**Ilustración A3.2** Distribución Registro de Denuncias por Oficina Receptora durante el 2022

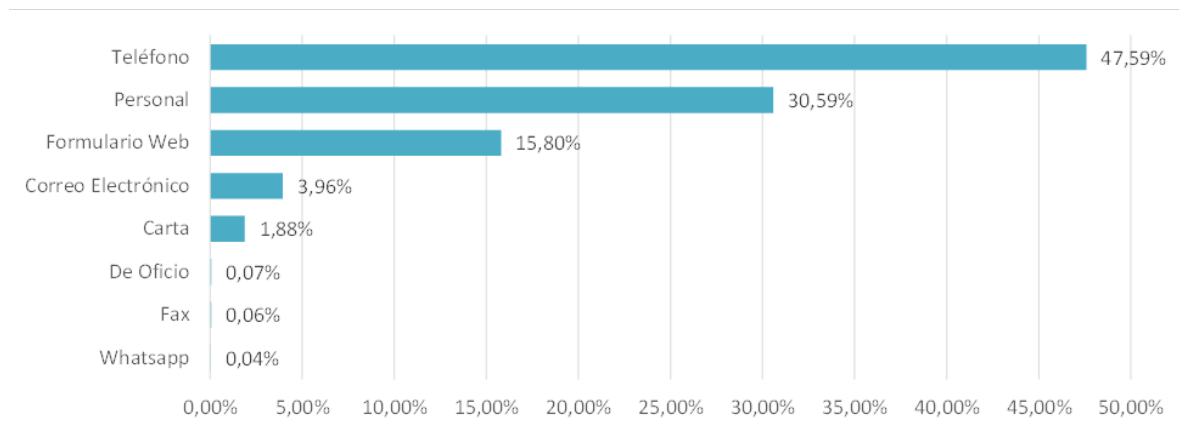


Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional con datos del Sistema de Gestión Documental Defensoría de los Habitantes





**Ilustración A3.3** Distribución porcentual del Registro de Denuncias por Forma de Recepción durante el 2022



Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional con datos del Sistema de Gestión Documental Defensoría de los Habitantes

**Ilustración A3.4** Estructura Estrategias de Defensa año 2022

ESTRATEGIAS DE DEFENSA	2022	%
Orientación y Asesoría al Habitante	22970	75,69%
Intervención por Denuncia	4026	13,27%
Intervención Informal	2625	8,65%
Hostigamiento Sexual	466	1,54%
Inadmisibilidades	96	0,32%
Atención Inmediata	99	0,33%
Intervención de Oficio	27	0,09%
Traslado Institucional	18	0,06%
Acción Judicial	10	0,03%
Acompañamiento y Trabajo Interinstitucional	6	0,02%
Investigación Temática	1	0,00%
<b>Total general</b>	<b>30348</b>	<b>100%</b>

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional con datos del Sistema de Gestión Documental Defensoría de los Habitantes

**Ilustración A3.5** Distribución de las Denuncias por Provincia en el año 2022



Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional con datos del Sistema de Gestión Documental Defensoría de los Habitantes

**Ilustración A3.6** Distribución de las Denuncias por Sexo y Rango Etario en el año 2022

RANGO ETARIO	HOMBRE	MUJER	OTRO	(en blanco)	TOTAL
<b>-12</b>	3				3
<b>13-14</b>	3	4			7
<b>15-17</b>	7	17		4	28
<b>18-24</b>	531	679	1	4	1215
<b>25-34</b>	3125	2686	2	25	5838
<b>35-44</b>	3519	3374		42	6935
<b>45-54</b>	2197	2417		22	4636
<b>55-64</b>	2078	2068		19	4165
<b>65+</b>	2113	1059		14	3186
<b>(en blanco)</b>	1064	1491	10	1770	4335
<b>Total general</b>	<b>14640</b>	<b>13795</b>	<b>13</b>	<b>1900</b>	<b>30348</b>
<b>%</b>	48,24%	45,46%	0,04%	6,26%	100%

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional con datos del Sistema de Gestión Documental Defensoría de los Habitantes

### Ilustración A3.7 Distribución por Derechos Específicos Año 2022

<b>DERECHO ESPECIFICO</b>	<b>2022</b>
PRIVADO	11038
DERECHO A LA SALUD	5232
DERECHO A LA EFICIENCIA EN LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS PUBLICOS	4677
DERECHO A LA SEGURIDAD SOCIAL	1814
DERECHO A LA INTEGRIDAD PERSONAL	1130
ACCESO A BENEFICIO O TRANSFERENCIA ECONOMICA COVID-19	932
DERECHO A UN AMBIENTE SANO	882
DERECHO A LA EDUCACION	781
DERECHO AL DEBIDO PROCESO	688
DERECHO AL TRABAJO Y ESTABILIDAD EN EL EMPLEO	601
DERECHO A LA DOCUMENTACION PERSONAL	587
DERECHO A LA CONSTITUCION Y PROTECCION DE LA FAMILIA	497
DERECHO A LA JUSTICIA	481
DERECHO A LA PROTECCION ESPECIAL	472
En blanco	209
DERECHO A VIVIENDA DIGNA	131
DERECHO DE PETICION Y PRONTA RESPUESTA	82
DERECHO A LA SEGURIDAD CIUDADANA	39
DERECHO A LA PROPIEDAD	33
DERECHO AL EJERCICIO DE LA LIBERTAD DE TRANSITO	8
DERECHOS DE LA PERSONALIDAD	8
DERECHO A LA LIBERTAD PERSONAL	7
DERECHO A LOS BENEFICIOS DE LA CULTURA	5
DERECHO A LA PARTICIPACION EN ASUNTOS POLITICOS	5
DERECHO A LA LEGALIDAD	3
DERECHO A LA PRIVACIDAD PERSONAL	3
DERECHO A LA VIDA	1
DERECHO A LA CIUDADANIA	1
DERECHO A LA PROPIEDAD INTELECTUAL	1
<b>Total general</b>	<b>30348</b>

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional con datos del Sistema de Gestión Documental Defensoría de los Habitantes

### Ilustración A3.8 Hechos Violatorios más Denunciados en el año 2022

#	HECHO VIOLATORIO	2022	%
1	PRIVADO	11038	36,37%
2	Denegación, deficiencia o mal trato en la prestación del servicio de salud.	4859	16,01%
3	Dilación o negativa injustificada en trámites administrativos	2741	9,03%
4	Problemas asociados con el otorgamiento de subsidios económicos diferentes a bono proteger (ordinarios)	927	3,05%
5	Restringir o impedir el acceso a la seguridad social	773	2,55%
6	Restringir o impedir el acceso a la seguridad social de la CCSS	654	2,16%
7	Medidas administrativas arbitrarias por parte de autoridades penitenciarias	607	2,00%
8	Hostigamiento sexual o abuso en el sector público	465	1,53%
9	Problemas en la prestación del servicio de agua potable	420	1,38%
10	Inacción o negligencia de la Comisión Nacional del Consumidor ante el incumplimiento de los derechos del consumidor	411	1,35%
11	Problemas en el cobro del servicio de agua potable	376	1,24%
12	Negación, retardo injustificado en la expedición o destrucción de documentación personal	351	1,16%
13	No ejercicio del deber de fiscalización por parte de las Municipalidades	249	0,82%
14	Afectaciones a la permanencia en el sistema educativo de personas menores de 18 años	239	0,79%
15	Afectación de la calidad de la educación e igualdad de oportunidades para personas menores de 18 años	234	0,77%
16	Acciones u omisiones de los centros penitenciarios que atenten contra la reunificación familiar	225	0,74%
17	Despidos ilegales o violaciones a normas laborales en el sector público	187	0,62%
18	Discriminación en el ingreso, permanencia, trato, o remuneración en el empleo	179	0,59%
19	Atraso o disconformidad en el pago de pensiones	175	0,58%
20	Otros	5238	17,26%
<b>Total</b>		<b>30348</b>	<b>100%</b>

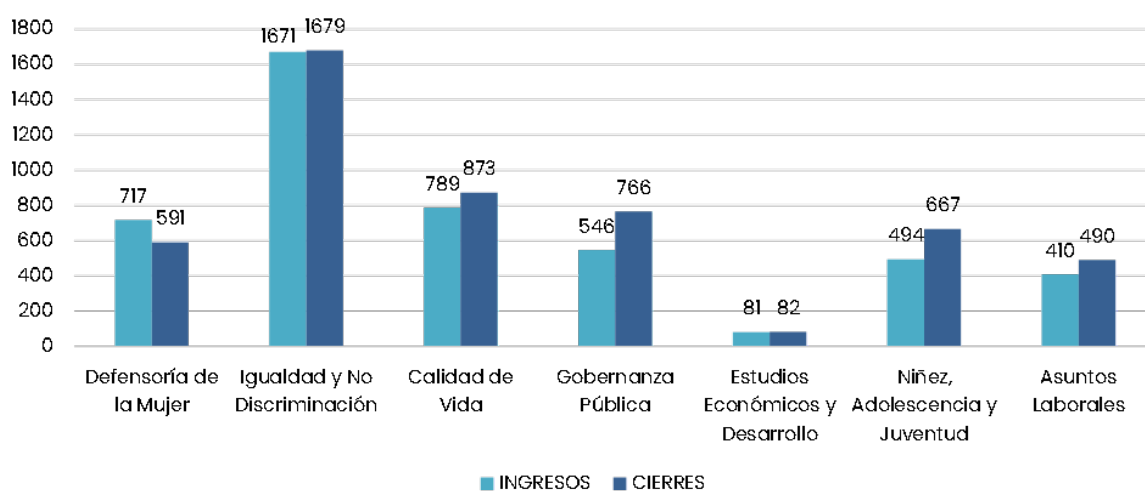
Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional con datos del Sistema de Gestión Documental Defensoría de los Habitantes

### Ilustración A3.9 Instituciones más Denunciadas en el año 2022



Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional con datos del Sistema de Gestión Documental Defensoría de los Habitantes

### Ilustración A3.10 Comportamiento de Aperturas y Cierres de las Direcciones de Defensa año 2022



Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional con datos del Sistema de Gestión Documental Defensoría de los Habitantes





**(506) 4000-8500**

**[defensoria@dhr.go.cr](mailto:defensoria@dhr.go.cr)**

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

**686-1005,**

**Barrio México-Costa Rica**

**Defensoría de los Habitantes**

**Dirección: calle 22, Avenida,7**

**Barrio México, San José, Costa Rica**