

Otras Intervenciones Especiales

I. El Terremoto de Cinchona: un llamado a la solidaridad y una tarea aún pendiente

Primeras Intervenciones.

El terremoto de Costa Rica de 2009 (también conocido como “Terremoto de Cinchona”), ocurrido el pasado 8 de enero tuvo una intensidad de 6,2 M_w y sacudió principalmente a las provincias de Heredia y Alajuela.

Un sismo que movió no solo la tierra, removió las fibras más íntimas de nuestros sentimientos de solidaridad y entrega al prójimo; a los cuales esta Defensoría acudió desde las primeras 24 horas por el clamor de las personas damnificados.

Ante el ofrecimiento de colaboración de la Defensora de los Habitantes al Presidente de la República y a otras autoridades de Gobierno, se convocó a la Defensoría a una reunión de alto nivel en la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Emergencias el viernes 9 de enero de 2009.

A dicha reunión acudieron las Ministras de Salud, de Seguridad y Gobernación, del Ministerio de Obras Públicas y Transportes, de Información, de Vivienda; el Ministro de Turismo; el entonces Presidente Ejecutivo de la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Emergencias, del Instituto Costarricense y Electricidad, la Defensora y el Defensor Adjunto de los Habitantes.

La Defensoría se constituyó en Centro Nacional de Acopio con turnos de 24 horas, a lo cual su personal acudió al llamado, organizando las ayudas para llevarlas a las personas damnificadas en los albergues, centros de Cruz Roja, centros comunales y educativos de las zonas afectadas. Se establecieron los grupos

y roles de trabajo del personal que se ofreció para colaborar con las labores encomendadas.

Además la Defensoría coordinó una parte muy importante de la atención psicológica a los familiares de las víctimas de la catástrofe, así como a las personas damnificados.

El Defensor Adjunto de los Habitantes realizó, el sábado 10 de enero, un recorrido, por la zona afectada con el entonces Presidente de la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Emergencias y el Presidente Ejecutivo del Instituto Costarricense de Electricidad para determinar las estrategias más inmediatas para atender las necesidades de los y las habitantes afectados por el terremoto. De igual forma el Defensor Adjunto de los Habitantes intervino junto con el Director del Organismo de Investigación Judicial para convencer a 10 habitantes, empleados de la fábrica El Ángel, para que abandonaran la zona afectada.

La Defensora de los Habitantes, Doctora Lisbeth Quesada Tristán, en función de la emergencia que ocasionó el terremoto, realizó una intervención psico-social. Dicha intrusión, fue llevada a cabo, durante el período de tiempo comprendido entre los días 10 de enero y el 18 de enero del 2009.

Dentro de las 48 horas posteriores al terremoto de Cinchona la Defensora realizó recorridos por los albergues de la zona de Poasito, Fraijanes y Vara Blanca, junto con el equipo experto de psicología y cuidados paliativos.

Durante dos semanas la Defensoría de los Habitantes continuó recibiendo las contribuciones, las cuales se clasificaban y preparaban para su envío.

Es importante destacar, que acaecieron factores sociales, psicológicos, biológicos e inclusive espirituales, que interactuaron e influyeron, en la manera en que las personas y comunidades enfrentaron la emergencia.

En un primer momento, para organizar y complementar las acciones, se estructuró un plan de intervención inmediato, en el que los representantes de las instituciones que estaban colaborando en ese momento, tales como la Cruz Roja, Comisión Nacional de Emergencia, Colegio Profesional de Psicólogos y Caja Costarricense del Seguro Social, se comprometieron a asumir funciones específicas. El día en que se iniciaron las acciones, se realizó una reunión en la que se encontraban presentes 7 profesionales en Psicología, 9 profesionales en Trabajo Social y 3 médicos.

Apoyo Psicológico:

En un acto de solidaridad, el Colegio de Psicólogos de Costa Rica, decidió invitar a sus agremiados y agremiadas, para que, voluntariamente, brindaran atención a las necesidades psicológicas inmediatas, de las personas afectadas de una forma directa por el terremoto.

En esta intervención, el grupo de profesionales que ofreció asistencia, brindó atención en primeros auxilios psicológicos. Asistencia que consiste, en proporcionar alivio emocional y ayuda para resolver problemas, inmediatamente después de un desastre y que se practica, como parte de las operaciones que sirven para clasificar el grado de necesidades de las personas afectadas por la emergencia. (Cohen, 1999 Salud Mental en Situaciones de Desastre Reconstruyendo Emociones)

En el período inmediato a una situación de emergencia por un desastre natural u otro tipo de emergencia, se produce un estado de desorganización y desequilibrio, que produce un trastorno del enfrentamiento de las dificultades. Lo que conlleva una mayor vulnerabilidad y una reducción de las defensas que usualmente se utilizan, al enfrentar las situaciones cotidianas que implican alguna dificultad, lo que ocasiona una situación de crisis. Para Slaikou (1996, la intervención de las personas en crisis), esta condición puede ser definida como:

Un estado temporal de trastorno y desorganización, caracterizado principalmente por una incapacidad del individuo para manejar situaciones particulares utilizando métodos acostumbrados para la solución de problemas,

y por el potencial para obtener un resultado radicalmente positivo o negativo (pág. 16).

Durante el proceso, se capacitó a los profesionales que brindaron asistencia y para ello, se ofreció a la gran mayoría, un curso de inducción sobre cómo hacer intervenciones en crisis, tratamiento del duelo, tanatología y manejo del estrés.

Además, se brindaron observaciones de orden psicoeducativo para favorecer:

- Un cuidado integral, de la persona o personas afectadas.
- El inicio del “trabajo” de duelo, mediante la realización de ritos funerarios y actos que promovieran la elaboración simbólica de pérdidas para aquellas personas que habían perdido sus familiares.
- La coordinación para la atención psicológica posterior, con el fin de dar seguimiento a su condición desde esta área.

Durante el proceso de intervención realizado, brindaron servicio voluntario un grupo de profesionales en psicología que laboran en Cuidados Paliativos y Psicología, coordinados por el Colegio de Psicólogos.

Una vez sistematizada la información de las intervenciones realizadas por estos profesionales, resulta posible advertir, que se brindó atención psicológica inmediata a 421 personas y a 32 familias. A partir de las intervenciones realizadas, se puede ofrecer las siguientes observaciones:

1. Aunque no se intervino en este proceso específico, a nivel comunitario, se detectaron problemas por relaciones de poder, que en ocasiones interfería con el proceso de ayuda.
2. En algunas comunidades se detectaron mitos e imaginarios grupales, que aumentaban las reacciones de angustia.
3. Un número significativo de personas, mostraron necesidad de atención Psicológica.
4. Los problemas detectados fueron en su gran mayoría: reacciones de ansiedad, angustia, sentimientos depresivos, problemas en los ciclos del sueño y culpa.
5. Las intervenciones en crisis realizadas con los familiares de las personas fallecidas por el desastre, permitió realizar un abordaje biopsicosocial y espiritual, de las necesidades inmediatas de estas personas, condición que agradecieron.
6. A nivel grupal, en los albergues se

presentaban problemas en el manejo de límites interpersonales, conflictos entre familias y relaciones interpersonales disfuncionales, entre éstos, vecinos que no se hablaban.

7. Se encontraron problemas en la coordinación de los centros o albergues (El Roble, La Esperanza 1 y 2). Así como anarquía en el rol de mando.

Cabe señalar además, que durante los días 17 y 18 de enero en la intervención realizada, también brindaron servicios profesionales voluntarios: 3 médicos en Psiquiatría y una psicóloga clínica, de la Caja Costarricense de Seguro Social. Sin embargo, no se posee el reporte correspondiente de las intervenciones realizadas por estos profesionales.

Resulta importante advertir, que en un momento de desastre, tanto las personas que brindan ayuda, como las personas afectadas directamente por el fenómeno, encuentran cuestionado su sentido de vida.

En momentos de intenso sufrimiento humano, la lucha por la sobrevivencia, va más allá de lo material y alcanza aspectos profundos, que aunque intangibles, se encuentran relacionadas con aquellos cuestionamientos, que desde el deseo humano, intervienen en que la persona desee continuar viviendo o deje de luchar. Lo que afecta a todo aquel que se enfrenta con tal situación.

Como señala Viktor E. Frank, “el padecimiento de una vida sin propósito” es la enfermedad de nuestra época, por lo tanto, para ser dueño de su destino, el ser humano necesita encontrar significado a su propia vida. (El padecimiento de una vida sin sentido 1977)

MAS ACCIONES:

Ante la urgente necesidad de realizar más gestiones para velar por las condiciones de las personas damnificadas del terremoto varios funcionarios y funcionarias de la Defensoría realizaron tres inspecciones a las zonas afectadas.

Las visitas se realizaron durante el mes de marzo de 2009, donde fue posible percatarse de varias necesidades urgentes de las personas damnificadas y que según las manifestaciones de las mismas, no estaban siendo atendidas íntegramente.

Ejemplo: En una visita realizada por funcionarios y funcionarias de la Defensoría, se encontró en el salón

de una iglesia cristiana de Fraijanes a una familia migrante de 12 miembros sin documentación, los cuales precisaban alimentación, formalizar sus documentos, necesitaban ser reubicados y los niños, niñas y adolescentes debían de incorporarse al sistema educativo.

En el Albergue de Transición de Poasito, las personas damnificadas tenían déficit de alimentos, las letrinas sanitarias se encontraban en condiciones insalubres, no habían suficientes duchas de baño ni pilas y los y las habitantes de dicho lugar ya exteriorizaban su malestar por carecer de una oportuna y eficiente solución a su problema de vivienda.

Además se visitaron las escuelas de las zonas afectadas por el terremoto y fue posible confirmar, según conversaciones con las diferentes direcciones de los centros de enseñanza, que el Ministerio de Educación Pública estaba brindando colaboración para la reconstrucción o reubicación de los centros afectados.

Ante todo lo anterior esta Defensoría se abocó a realizar varias gestiones escritas y telefónicas ante las entidades que les correspondía la adecuada atención de estas necesidades, tales como Instituto Mixto de Ayuda Social, Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias, Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos, Comisión de Reconstrucción, Ministerio de Coordinación Interinstitucional y Patronato Nacional de la Infancia.

De la información remitida por las instituciones mencionadas se obtuvieron los datos de las personas damnificadas, las acciones tomadas para su atención y el desglose de los subsidios aportados por el Instituto Mixto de Ayuda Social y la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias.

Dicha Comisión realizó valoraciones de las zonas afectadas para determinar la viabilidad de reconstruir viviendas, así como la permanencia en otras casas. Los informes de geología fueron aportados a esta Defensoría para brindarle un debido seguimiento a la reubicación de las zonas afectadas por el terremoto.

La Comisión de Reconstrucción envió el documento oficial sobre el Plan de Reconstrucción, el cual contiene los objetivos del Gobierno de la República los cuales consisten en: evitar la reconstrucción de riesgos, reactivar la infraestructura, el tejido económico y social y la generación de empleo, mejorar las condiciones de vida de las comunidades y asignar recursos disponibles de acuerdo a las prioridades. Además se remitió de listado de los proyectos habitacionales que hasta la fecha el Ministerio de Vivienda y Asentamientos

Humanos había identificado para la atención eficaz de la emergencia, hechos que se encuentran en seguimiento por parte de esta Defensoría.

LA DEFENSORÍA EN LA COMISIÓN IINTERINSTITUCIONAL DE SALUD MENTAL.

En vista de la intervención de la Defensoría en los hechos acaecidos por el terremoto de Cinchona, la Comisión interinstitucional de Salud Mental, invitó a esta Defensoría a asistir a una reunión finales del mes de marzo del 2009 y la presencia de la Defensoría ha sido constante hasta la fecha, como observador.

En el marco del terremoto del 8 de enero de 2009 el Ministerio de Salud, órgano rector en materia de salud y miembro del COE de la Comisión Nacional de Emergencia, nombra la Comisión Interinstitucional de Salud Mental para elaborar un plan de atención en la etapa de rehabilitación y reconstrucción para la población afectada.

Dentro de este plan esta contemplada la recuperación psico-afectiva de niños, niñas y adolescentes (NNA) desde un enfoque de derechos, según los lineamientos internacionales y nacionales de UNICEF.

La Cruz Roja y la Universidad de Costa Rica forman parte de la Comisión Interinstitucional, y en forma conjunta con el Ministerio de Salud, Caja Costarricense de Seguro Social, Patronato Nacional de la infancia (entre otras) unen esfuerzos para velar porque la atención de la Salud Mental a la población afectada por el terremoto de Cinchona esté basada desde un enfoque de derechos. Así, desde este mismo enfoque la dirección y coordinación del proyecto debe velar por:

- Promover la participación de niños, niñas y adolescentes en la gestión del riesgo con enfoque de derechos.
- Promover la organización de niños, niñas y adolescentes en la prevención y la atención de las emergencias desde un enfoque de derechos.
- Velar por la promoción de la Salud Mental como un derecho de los niños, niñas y adolescentes en situaciones de desastre.
- Brindar atención en Salud Mental a niños, niñas y adolescentes con un enfoque de derechos en atención de desastres.
- Sensibilizar a los equipos interdisciplinarios que atienden la zona afectada en el enfoque de derechos para la atención en Salud Mental de

niños, niñas y adolescentes.

- Sensibilizar agentes comunitarios de la zona afectada en el enfoque de derechos para la atención de la salud mental de niños, niñas y adolescentes.
- Capacitar en metodología del proyecto “Retorno de la Alegría” a facilitadores y facilitadoras y promotores de las cerca de 15 comunidades afectadas directamente por el terremoto.

El proyecto “Retorno de la Alegría” es una propuesta de intervención en crisis de primer orden, orientado a brindar primeros auxilios psicológicos a niños, niñas y adolescentes impactados por eventos naturales.

Por último, esta Defensoría se mantendrá vigilante de las acciones gubernamentales que se ejecuten en relación con el reestablecimiento de las condiciones óptimas en que deben de estar las personas afectadas por el terremoto, ya que se debe denotar la seriedad con la cual se están realizando las labores de reconstrucción de la zona afectada y de la salud mental de las personas damnificadas, teniendo claro que la principal misión es evitar la reconstrucción de riesgos, recuperar los avances sociales y económicos de la zona afectada.

II. Plan Escudo: monitoreo a su cumplimiento

En enero de este año, la Presidencia de la República anunció la implementación del Plan Escudo con el objetivo de aminorar el impacto de la crisis económica mundial en la economía nacional.

Resaltó que desde el primer día de la actual administración, se tomaron acciones dirigidas a prevenir esta situación con ecuanimidad, argumentando las sanas prácticas de política fiscal y economía responsable.

Con respecto a lo anterior esta Defensoría, como parte de su ámbito de competencia, la cual es la defensa de los derechos e intereses de las y los habitantes, consecuentemente con el párrafo primero del artículo 12 de la Ley de la Defensoría de los Habitantes, realizó una serie de gestiones para brindar un seguimiento efectivo a la ejecución de dicho Plan, valorando el hecho de que son múltiples las instituciones involucradas y en diversos casos, varias de ellas intervienen sobre una misma materia.

- **Acciones Bancarias.** En primera instancia, se realizaron gestiones ante el sistema-bancario nacional, en razón del llamado del Señor Presi-

dente a que se efectuara una reducción temporal del 2% en las tasas de interés en todos los préstamos de vivienda menores a los 50 millones de colones, hasta el año 2010.

- Banco Central de Costa Rica
- Se consultó al Banco Central sobre los avances en dos medidas contenidas en el Plan Escudo: a) Capitalización de los bancos comerciales del Estado por US\$117,5 millones y, b) situación de un préstamo con el BID por US\$500 millones para fortalecer al Banco Central en su capacidad de respaldar a los bancos comerciales. Asimismo, se consultó sobre los mecanismos de monitoreo que aplicaría el Banco Central para observar la efectividad de las medidas tomadas.
- Sobre la capitalización de los bancos del Estado, el Banco Central indicó que esta se llevó a cabo por parte del Gobierno en su carácter de accionista, haciéndose efectiva por medio del IV presupuesto extraordinario del ejercicio económico 2008, aprobado por la Asamblea Legislativa, mediante la Ley 8703 publicada en el Alcance 55 de la Gaceta 248 del 23 de diciembre de 2008.
- Sobre el préstamo con el BID por US\$500 millones para evitar problemas de liquidez en moneda extranjera, se indicó que el mismo fue aprobado por el BID en el mes de diciembre de 2008 y que los documentos para su formalización se suscribieron por ambas partes el 15 de febrero de 2009.
- Sobre el seguimiento de la efectividad de las medidas, el Banco Central indicó que correspondía a cada entidad financiera y en gran medida a la Sugef.

Banco Nacional de Costa Rica

1. Se consultó al Banco Nacional sobre la aplicación de la reducción temporal de dos puntos porcentuales de la tasa de interés en los préstamos de vivienda menores a los 50 millones de colones, anunciada en el Plan Escudo.
2. En relación con las medidas del Plan Escudo, el Banco Nacional indicó que el martes 3 de febrero de 2009 su Junta Directiva acordó lo siguiente:
 - a) Rebajar dos puntos porcentuales de las tasas de interés en créditos de vivienda menores a ₡50 millones.

- b) Rebajar dos puntos porcentuales de las tasas de interés en la cartera de BN Desarrollo.
- c) Rebajar en tres puntos porcentuales de las tasas de los créditos formalizados a partir del mes de abril de 2008, cuando la TBP era del 4,25%.
- d) Adoptar una política de trámite especial de créditos generalizados a todos los sectores, poniendo a disposición del cliente un “arsenal” de instrumentos como arreglos de pago, prórroga de vencimientos, cambios de períodos de gracia, modificación de forma y monto de amortización, reducción de tasas, reexpresión de deudas en diferentes monedas, vigentes por 24 meses.

Banco de Costa Rica

1. Se consultó al Banco de Costa Rica sobre la aplicación de la reducción temporal de dos puntos porcentuales de la tasa de interés en los préstamos de vivienda menores a los 50 millones de colones, anunciada en el Plan Escudo.
2. En relación con las medidas del Plan Escudo, el Banco de Costa Rica indicó que tomó las siguientes acciones:
 - a) A partir del 1 de febrero de 2009 reducir la tasa de interés de vivienda en 200 puntos base (2%) por un período de 24 meses para todos los créditos vigentes en moneda nacional.
 - b) A partir del 1 de marzo, para mitigar la volatilidad de la TBP se dispuso aplicar una tasa techo de un 15% por 12 meses para todos los programas de vivienda en moneda nacional, sin sujeción y monto.
 - c) A partir del 1 de febrero de 2009, disminuir la tasa de interés para las PYMES en 200 puntos base (2%) para todos los programas vigentes en moneda nacional sin sujeción de monto y por un plazo de 24 meses.
 - d) A partir del mes de febrero de 2009, establecer líneas de crédito para vivienda y PYMES con mejores condiciones que las líneas actuales para los solicitantes.

Banco Popular y de Desarrollo Comunal

1. Se consultó al Banco Popular y de Desarrollo Comunal (BPDC) sobre la aplicación de la re-

ducción temporal de dos puntos porcentuales de la tasa de interés en los préstamos de vivienda menores a los 50 millones de colones, anunciada en el Plan Escudo.

2. En relación con las medidas del Plan Escudo, el Banco Popular indicó que su Junta Directiva en Sesión Ordinaria 4638 del 5 de febrero de 2009, acordó que a partir del 1 de marzo de 2009 y por un período de dos años, reducir en dos puntos porcentuales la tasa de interés del programa “Vivienda con Tasa Preferenciada”, estableciendo un piso del 12,75%.

Banco Crédito Agrícola de Cartago

1. Se consultó al Banco Crédito Agrícola de Cartago (Bancrédito) sobre la aplicación de la reducción temporal de dos puntos porcentuales de la tasa de interés en los préstamos de vivienda menores a los 50 millones de colones, anunciada en el Plan Escudo.
2. En relación con las medidas del Plan Escudo, el Banco Bancrédito indicó que su Junta Directiva en Sesión 8209/09, artículo 22 del 3 de febrero de 2009, aprobó una rebaja de dos puntos porcentuales en la tasa de interés de todos los créditos en colones de vivienda y MIPYMES con saldos actuales menores de ₡50 millones, y se estableció una tasa piso del 11,25%. La medida entró a regir a partir del 15 de febrero de 2009 por un plazo de 24 meses.

Banco Hipotecario de la Vivienda

1. Se consultó al Banco Hipotecario de la Vivienda (Banhvi), sobre las siguientes acciones indicadas en el Plan Escudo: a) la condonación de deudas atrasadas a 2.100 familias de escasos recursos, que estuvieron a punto de perder sus hogares; b) el incremento de ₡335.000 en el monto máximo del Bono Familiar de Vivienda, llevándolo a más de 5 millones de colones.
2. En relación con la condonación de deudas por medio de la “Ley de Condonación de deudas de los fideicomisos del Banhvi correspondientes a operaciones de la disuelta Comisión Especial de Vivienda, Covivienda R.L., Vivierendacoop R.L., y Mutual Guanacaste”, Ley 8693, el Banco inició el análisis de las opciones y procedimientos para lograr la pronta aplicación de esa ley a partir de su vigencia el pasado 10 de febrero de 2009.

3. Respecto al incremento del bono familiar de vivienda, la Junta Directiva del Banhvi, mediante acuerdo 2 de la Sesión 01-2009 del 7 de enero de 2009, aprobó un incremento del bono por ₡355 mil, pasando el bono máximo de ₡4.690.000 a ₡5.025.000, para los núcleos familiares con ingresos inferiores a ₡167.596. El incremento rige a partir de la fecha del acuerdo.

Caja Costarricense de Seguro Social

1. Se consultó a la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) sobre la aplicación de la reducción temporal de dos puntos porcentuales de la tasa de interés en los préstamos de vivienda, según lo solicitado en el Plan Escudo del Poder Ejecutivo.
2. En relación con las medidas del Plan Escudo, la CCSS indicó que su Junta Directiva en artículo 17 de la Sesión 8323 celebrada el 12 de febrero de 2009, acordó rebajar la tasa de interés en dos puntos porcentuales sobre la tasa contractual para todos los créditos hipotecarios vigentes, con la limitante de que ningún crédito tenga una tasa de interés inferior a la tasa básica pasiva. El acuerdo entró a regir a partir del 1 de marzo del año 2009 hasta el 31 de diciembre del año 2010.

Instituto Nacional de Fomento Cooperativo

1. Se consultó al Instituto Nacional de Fomento Cooperativo (Infocoop) sobre la aplicación de la reducción temporal de dos puntos porcentuales de la tasa de interés en los préstamos de vivienda, según lo solicitado en el Plan Escudo del Poder Ejecutivo.
2. En relación con las medidas del Plan Escudo, el Infocoop indicó que su Junta Directiva mediante acuerdo J.D. 725-2008, tomado en Sesión 3.727 de fecha 9 de diciembre de 2008, aprobó una nueva estructura de tasas de interés de la cartera crediticia, la cual se rebajó en 2,5% la tasa de interés de los créditos actuales de vivienda. La rebaja en las tasas de interés se aplica a partir de la fecha en que cada cooperativa reciba la transcripción del acuerdo del Consejo de Administración.

Como parte del seguimiento de las medidas financieras adoptadas por la Banca Comercial pública según lo indicado en el Plan Escudo, se procedió a remitir una nueva consulta a las instituciones financieras indicadas en el primer informe. Concretamente, se consultó sobre los siguientes aspectos:

Banco Central de Costa Rica

1. Se consultó si el Banco Central ha adoptado o piensa adoptar políticas y acciones adicionales a las señaladas en el Plan Escudo para colaborar con las personas morosas en los programas de financiamiento de vivienda del Sistema Bancario Nacional, que se han visto imposibilitadas para cumplir con sus obligaciones debido a la crisis financiera actual y al incremento en los tipos de interés.
2. Se consultó al Banco sobre su apreciación o valoración general de la bondad de las medidas establecidas para el sistema financiero en el Plan Escudo en cuanto a su efectividad para paliar los efectos de la crisis financiera sobre los deudores en vivienda y qué otras medidas complementarias de corto plazo, considera el Banco Central de Costa Rica se podrían aplicar mientras perdure la crisis financiera, para acompañar las medidas ya tomadas.

A los Bancos Comerciales del Estado (BNCR, BCR, BPDC, BCAC), al Banhvi, a la CCSS y al INFOCOOP se solicitó lo siguiente:

1. Si han pensado aplicar políticas y acciones adicionales a las señaladas en el Plan Escudo para colaborar con las personas morosas en los programas de financiamiento de vivienda del Sistema Bancario Nacional, que se han visto imposibilitadas para cumplir con sus obligaciones debido a la crisis financiera actual y al incremento en los tipos de interés.
2. Valoración general de la bondad de las medidas establecidas para el sistema financiero en el Plan Escudo en cuanto a su efectividad para paliar los efectos de la crisis financiera sobre los deudores en vivienda y qué otras medidas complementarias de corto plazo se podrían aplicar mientras perdure la crisis financiera, para acompañar las medidas ya adoptadas
3. Como parte del informe solicitado y para efectos de evaluación de la efectividad de las medidas financieras en relación con vivienda, aplicadas según el Plan Escudo, se pidió la siguiente información:
 - a) El número mensual de los créditos para vivienda otorgados en todos sus programas en el período 2007 a la fecha.

- b) La tasa de interés, montos y plazos de financiamiento vigentes en los diferentes programas de vivienda que administra.
- c) El total mensual en colones de la cartera colocada en vivienda en cada programa y moneda en el período 2007 a la fecha.
- d) Total de la cartera en vivienda por estado: normal, vencida y cobro judicial.
- e) La mora legal (todo el atraso) y la mora a más de 90 días en vivienda por moneda con corte a cada mes, en el período 2007 a la fecha, y su relación con la morosidad de los otros sistemas de crédito que administra.
- f) Total general y mensual de viviendas en remate y adjudicadas por el Banco debido a morosidad en cada programa de financiamiento para el período 2007 a la fecha.
- g) Evolución de la utilidad promedio de la cartera de vivienda por programa y moneda y su relación con la utilidad de los otros programas crediticios del Banco para el período 2007 a la fecha.
- h) Acciones que ha implementado o planea implementar el Banco para colaborar con las personas morosas en todas sus líneas de crédito y en especial, para los créditos de vivienda, las cuales se han visto imposibilitadas o insolventes para cumplir con sus obligaciones debido a la crisis financiera actual y al incremento en los tipos de interés.

Acciones a seguir.

La Defensoría procederá a solicitar a la SUGEF y cada banco comercial un informe sobre los resultados y forma de evaluación de la capitalización aplicada por el Banco Central a cada banco y sobre el uso del crédito obtenido en el BID. Esto por cuanto el Banco Central indicó que corresponde a dichos entes establecer los mecanismos de monitoreo y evaluación.

Acciones contra el desempleo. En otro aspecto el Plan Escudo contenía una serie de acciones para capacitar a aquellos empleados /as en riesgo de ser despedidos, con la condición de que el patrono cumpliera con ofrecer infraestructura para impartir las lecciones, el pago de las cargas sociales y la estabilidad de los empleados/as que formen el programa de capacitación. Al respecto esta Defensoría, en dos oportunidades dirigió su solicitud de información, el

Instituto Nacional de Aprendizaje, el cual requirió una prórroga para presentar la información solicitada. No obstante, en ninguna de las dos oportunidades el Instituto en cuestión cumplió con la gestión, motivo por el cual esta Defensoría estima que la medida del Plan Escudo, concerniente al **Programa de Becas para personal de empresas en riesgo de despido** no se ha implementado, por lo cual lógicamente no existen resultados de su ejecución.

En vista de la situación anterior, esta Defensoría ha optado por concluir que, el I.N.A. no cuenta con dicha información o, por otra parte, se ha negado a proporcionarla, en cuyo caso, se le recordó en un último oficio su obligación de brindar colaboración preferente a la Defensoría, de conformidad con el **artículo 24 de la Ley N° 7319, de la Defensoría de los Habitantes de la República**.

Acciones para el sector empresarial. En el nivel empresarial se acordó que se firmaría un decreto para establecer una medida temporal durante el año 2009 prorrogable al año 2010, para ampliar una depreciación acelerada de activos.

A este respecto, el Ministro de Hacienda informó que el beneficio de depreciación acelerada se estableció primeramente en el 2002. Para efectos del Plan Escudo, se pretende retomar, aplicando un factor de depreciación del 60%. Aclara que esta opción es una alternativa voluntaria para las empresas, por medio de la cual esperan incentivar la adquisición de activos fijos, estimular el mercado de bienes, recaudar más por el impuesto de venta y estimular la actividad empresarial en general, protegiendo el empleo existente e, incluso, creando nuevos empleos.

El contribuyente debe acreditar a la Administración que los activos adquiridos son de su propiedad y que fueron adquiridos durante el presente año. Este procedimiento se regula por medio de la **Resolución N° DGT-04-2009**, de las ocho horas del 27 de febrero de 2009, Sr. Guillermo Zúñiga Chavez, Ministro de Hacienda.

Pretenden efectuar una posterior evaluación de los alcances de dicha medida, para determinar la conveniencia o no de extenderla al año 2010.

Zonas Francas. Otro aspecto que la Defensoría consideró oportuno intervenir fue en la Reforma de zonas francas. Al respecto el jerarca del Ministerio de Hacienda explicó que, en virtud de que Costa Rica es uno de los países integrantes de la OMC, adquirió una serie de compromisos en el nivel internacional, en relación con el finiquito, a partir del 2015, de regímenes

especiales, como el de las zonas francas, que conceden ciertos incentivos supeditados a resultados de exportación, particularmente, en el sector manufacturero. Esto obliga a los Ministerios responsables a plantear las reformas necesarias, para ajustar el régimen a las nuevas exigencias, procurando conservar las inversiones existentes, atraer nuevas inversiones y volver tributariamente competitivas las empresas del ramo. En concreto, la propuesta va dirigida a cumplir con el Acuerdo de Subsidios y Medidas Compensatorias de la OMC.

Asimismo, estima el Despacho de Hacienda que, con estas reformas, no se afectaría la recaudación impositiva y, por el contrario, se obtendrían ingresos adicionales.

Flexibilización Laboral. Un punto que ha generado cuestionamientos en la opinión pública ha sido el tema de la flexibilidad laboral, en el cual esta Defensoría se ha involucrado emitiendo sus consideraciones al proyecto de ley de protección al empleo en momento de crisis, expediente legislativo 17315, el cual se encuentra pendiente en la corriente legislativa.

El proyecto de ley tiene como propósito garantizarles a los trabajadores y trabajadoras en las relaciones de empleo privado que se rigen por el Código de Trabajo, que ante la crisis, previo a que el patrono proceda con el despido, contará con otras alternativas y así el trabajador se mantendrá laborando.

El proyecto dispone de la aplicación de medidas temporales, que son excepcionales y aplicables en épocas de crisis, con el propósito de proteger el empleo y que podrán implementarse únicamente por aquellos patronos autorizados que se encuentren al día o con arreglo de pago aprobado de los impuestos nacionales, municipales y obligaciones obrero patronales.

Asimismo, si el trabajador al que se le apliquen las medidas temporales no acepta la modificación temporal del contrato, podrá darlo por terminado de forma unilateral sin responsabilidad de su parte y sin que se extingan sus derechos para obtener las indemnizaciones que le pudieran corresponder conforme lo establece el Código de Trabajo en los artículos 28 y 29 y sin necesidad de acudir a la sede jurisdiccional para su efectivo pago.

Además esta Defensoría realizó un breve indagación sobre las instituciones públicas que estaban aplicando la modalidad de teletrabajo, un aspecto a valorar del Plan Escudo y se obtuvo información, concretamente del Instituto Costarricense de Electricidad.

El jerarca del ICE expuso a la Defensoría que, para poner en práctica el Programa de Teletrabajo, primero realizaron un estudio técnico que comprendió varias etapas, la primera de las cuales consistió en integrar un equipo interdisciplinario, encargado de analizar distintas variables, relacionadas con tecnología, ambiente laboral, etc.

Posteriormente, desarrollaron un plan piloto, con el fin de analizar en la práctica el comportamiento de dichos factores y obtener referencias para valorar su viabilidad. Los resultados obtenidos mostraron una serie de beneficios, lo cual los llevó a poner en práctica un programa de cobertura institucional. Han logrado identificar los siguientes beneficios, entre otros: mejora la calidad de vida de los y las trabajadores, mejora su desempeño, reduce costos a los trabajadores y a la institución, reduce el impacto en el medio ambiente, etc.

En cuanto a la valoración costo-beneficio, han efectuado estudios preliminares que indican que cada persona incorporada al programa ahorra a la institución cerca de ¢250.000.00 mensuales. Como los costos en los cuales se incurre para incorporar a cada trabajador suman aproximadamente ¢50.000.00 mensuales, el ahorro neto es de ¢200.000.00 mensuales por cada trabajador. En la actualidad, hay cerca de 48 funcionarios incorporados al Programa, los cuales pertenecen a distintas áreas de la institución. Es criterio de esta Defensoría que se podría adaptar el modelo de dicha institución a otros sectores de la Administración Pública

Pensiones del Régimen No Contributivo. En el Plan que nos ocupa, un aspecto que fue de particular mención por el Gobierno de la República fue el aumento del 15% en las pensiones del régimen no contributivo de la C.C.S.S.

La CCSS informó a esta Defensoría que el incremento del 15% al RNC propuesto como parte del Plan Escudo, fue aprobado por la Junta Directiva de la CCSS, según el **artículo 16 de la Sesión N° 8323, celebrada el 12 de febrero de 2009.**

Con respecto a la información solicitada por la Defensoría, durante el período 2008, la cantidad de pensiones del RNC ascendió a 7558, distribuidas mensualmente por Unidad Administrativa. En cuanto a la cantidad actual de solicitudes en trámite, a la fecha ésta suma 12943 solicitudes. No obstante, este último dato varía diariamente, dada la constante recepción, aprobación y denegatoria de casos.

Para el período 2008, se aprobaron 630 pensiones mensuales en el nivel nacional. Asimismo, las cifras recientes del nivel central indican que se deniegan alrededor de 4 a 6 solicitudes por cada una aprobada, por lo que se podría estimar que, en un mes, se tramitan cerca de 3780 solicitudes. A partir de las estadísticas dadas y la duración de cada etapa dentro del proceso del trámite de una pensión, se puede inferir que, para los casos de solicitudes que no requieren informe social ni evaluación médica, el plazo podría ser de, aproximadamente, tres meses.

Brigadas Municipales. Dentro del seguimiento que está brindando la Defensoría al Plan Escudo se encuentran además las brigadas municipales, las cuales tienen establecidos dos objetivos muy puntuales:

a.- Brindar con carácter prioritario un soporte técnico interinstitucional y multidisciplinario a los Gobiernos Locales, para facilitarles la ejecución de los recursos provenientes del Fondo Solidario conferido por el Gobierno de la República por un monto de ¢26,000,000,000 millones de colones, de los cuales al 31 de diciembre del 2008 se encuentran pendientes de girar en caja única del Estado la suma de ¢21.961.313.141,27 millones de colones, para cuyo giro se requiere el cumplimiento de requisitos técnicos que deben presentar los Gobiernos Locales.

b.- Apoyar con este soporte técnico interinstitucional y multidisciplinario, la ejecución de los otros recursos disponibles en caja única del Estado para los Gobiernos Locales, por un monto global al 31 de diciembre del 2008, de 9.863.581.334,60 millones de colones, que corresponden a impuestos específicos (Ley N° 8114) Impuesto a los Combustible, Ley N° 8316 Impuesto de salida del país (Municipalidad de Alajuela), Ley N°7313 Impuesto al Banano, Ley N° 7755 (Partidas Específicas) y a transferencias del Gobierno vía Presupuesto de la República.

Es importante señalar que la Defensoría ha participado, en calidad de observadora, en las reuniones de la estrategia de implementación de las mismas con el fin de conocer el planteamiento de trabajo que se propone y a la vez dar seguimiento a las acciones que se pretenden poner en práctica de conformidad con las competencias asignadas por ley. Los objetivos planteados surgen con base en el Informe INFO DFOE-SM-17-2007 – Análisis y opinión sobre la gestión de los Gobiernos Locales en el período 2006, emitido por la Contraloría General de la República y un cuestionario que aplicó el Proyecto de Fortalecimiento Municipal y Descentralización de la Unión Europea (FOMUDE), a las 81 municipalidades del país y a los 8 Concejos de Distrito.

En el informe emitido por la Contraloría General de la República se estableció que dentro de los factores que inciden en la subejecución presupuestaria, se encuentran las siguientes:

- Diferencias políticas
- Mala planificación
- Deficiente ejecución de gastos por desconocimiento de procesos (sobre todo contratación)

Con base en lo anterior, en el cuestionario emitido por FOMUDE se les planteó a los gobiernos locales una pregunta de forma abierta a las municipalidades sobre los obstáculos y requerimientos relacionados con la ejecución presupuestaria, teniendo como resultado lo siguiente:

- Apoyo en contratación administrativa.
- Ingenieros para formulación de proyectos, generación de carteles de licitación
- Apoyo de ingenieros y no ingenieros en el seguimiento de proyectos
- Poco apoyo en el proceso de planificación

Las políticas de inversión establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo (PND 2006-2010) se orientan a crear y retomar las capacidades de reinversión en las instituciones, con el propósito de mejorar la calidad de los proyectos y resolver los problemas de programación y ejecución de la inversión, mediante una mayor asignación y eficiencia en el uso de los recursos públicos que se puedan destinar a la inversión pública.

Según Tesorería Nacional existe a la fecha montos importantes sin ejecutar por parte de los gobiernos

locales, existiendo además concentración importante en algunas municipalidades, lo cual puede atribuirse a diferencias importantes en la gestión que se lleva a cabo.

A través del mecanismo de Caja Única que se ha establecido, se pretende que las municipalidades no tengan que recurrir al endeudamiento público, el cual es una alternativa de financiamiento de inversión, adicional a la capacidad de ahorro nacional para atender las necesidades y demandas por bienes y servicios de la sociedad, empero se ha establecido que la misma requiere ser valorada, con el propósito de no ir más allá de la capacidad del Estado y de las instituciones de responder al compromiso de pago a los acreedores, lo anterior porque podría convertirse en una fuerte carga sobre la sociedad y contrarrestar el efecto esperado de la inversión sobre la economía e incluso generar situaciones adversas sobre las finanzas públicas.

Los proyectos de inversión requieren la aplicación de las herramientas de control y seguimiento tanto en lo que respecta a la obra que se está desarrollando como de los recursos y erogaciones que se realicen, con el fin de lograr que el mismo pueda ser calificado como un proyecto exitoso. Por lo que, las brigadas municipales pretenden brindar ese apoyo a los gobiernos locales en cuanto a los requerimientos establecidos por ellas mismas para lograr mayor eficiencia en relación con la ejecución presupuestaria.

Finalmente esta Defensoría continuará dando seguimiento a las estrategias que el Gobierno de la República implementó para enfrentar la crisis económica, las cuales no se contradicen con las políticas establecidas en el Programa de Gobierno, y en el Plan Nacional de Desarrollo.