



## Presentación

Hacer un recuento del trabajo de la Defensoría durante estos quince años, es una tarea ardua; sin embargo, lo que resulta más evidente, es que se trata de una construcción que ha venido desde el principio tomada de la mano de las y los habitantes, asumiendo su defensa, su voz y su principal trinchera para la exigibilidad de sus derechos humanos. Además, durante todos estos años, la Defensoría ha evolucionado y con ello, ha logrado posicionarse dentro de la sociedad civil, la cual hoy es una colectividad mucho más informada y educada sobre sus derechos y las posibilidades reales de hacerlos valer frente al Estado, responsable directo de su cumplimiento efectivo.

Quizás por esta evolución señalada, es que los primeros informes de la Defensoría se presentaron como un “Estado de la Población”, y ahora preferimos reforzar la visión de los derechos y los presentamos como “Observatorios de Derechos Humanos”. Esta transformación es testimonio de un aprendizaje construido con las y los habitantes; con las mujeres, los niños, las niñas y los adolescentes, las personas privadas de libertad, las adultas mayores, los migrantes, los pueblos indígenas y otras poblaciones históricamente vulnerabilizadas.

La esencia de nuestro trabajo no es otra que la Dignidad Humana, entendida como el principio de la solidaridad y la convivencia; y por eso, defendemos los derechos humanos de las personas, desde el fuero personal, hasta su riqueza cultural y ambiental. ¿Y cómo hacerlo desde el punto de vista de un mundo globalizado que por su lógica y rápida expansión implica diversidades económicas, étnicas, culturales, sociales y políticas? De ahí, se desprende nuestro compromiso de continuar con una labor que día a día, busca aumentar el nivel de reconocimiento de los

derechos de las y los habitantes, soñando con aquella sociedad henchida de “colores humanos”.

Este Informe Anual, se configura como el recuento final de la labor realizada por la presente administración en la Defensoría de los Habitantes. Al ser el Cuarto Observatorio de Derechos Humanos y como ha sido costumbre en los anteriores, se plantearon distintos temas, desarrollados desde una perspectiva de seguridad humana que luego veremos con detalle.

La situación mundial actual, es la consecuencia de distintos eventos (que no son únicos a lo largo de la historia), como la escasez de alimentos, la degradación ambiental, la pérdida de valor adquisitivo de la moneda, el aceleramiento de los movimientos migratorios, la globalización de las comunicaciones y la posibilidad de acceso rápido y fácil, a todos los objetos de consumo deseados, pero que también deja en evidencia la fragilidad de la seguridad humana en todos los aspectos de la sociedad.

Por estas razones, el Informe Anual de la Defensoría de los Habitantes este año se centra en el tema de la Seguridad Humana. Y es que antes, el concepto que se tenía siempre presente era el de “seguridad ciudadana”, el cual se concibe como aquel en el que la policía y los sistemas represivos eran fundamentales para que la sociedad se sintiera tranquila en sus casas y lo que prevalecía era la seguridad del Estado. El concepto de Seguridad Humana es diferente, busca el desarrollo del ser humano en toda su extensión, de manera que la persona se libere de miedos e inseguridades y logre su máximo crecimiento en todos los campos: educación, vivienda, acceso a oportunidades de empleo, posibilidad económica de obtener lo necesario para su subsistencia, etc.

Con base en ese concepto, es que en el primer capítulo de este Informe se contemplarán diversos temas, a partir de la labor de las distintas Áreas de Defensa, que tienen como hilo conductor el concepto de Seguridad Humana.

El Área de Admisibilidad se concentra, precisamente, en el tema de la Defensa Inmediata. Este concepto de defensa se ha acuñado en la Defensoría desde sus inicios, y se basa en el principio de que existen determinadas denuncias que por su naturaleza deben ser atendidas en el momento en que se presentan ante la institución y que mediante gestiones informales (una llamada telefónica o incluso una visita a la entidad que está generando el problema), pueden ser resueltas de manera rápida y eficaz. Sin embargo, es importante también que la identificación de estas situaciones sea precisa de manera que no se entorpezca el procedimiento o se complique la situación con trámites que no colaborarán con la resolución del problema.

Por otra parte, la Dirección de Oficinas Regionales se centra en diversos temas: las dificultades en el acceso a los servicios de salud, el retraso en el otorgamiento de pensiones, la creciente sensación en la población de que la seguridad ciudadana no se percibe, problemas con el acceso a un recurso vital como lo es el agua potable, contratiempos para ser partícipe de los programas gubernamentales contra la pobreza; y todo ello englobado en el grave problema que representa para las personas que residen en lugares alejados de la capital el que las promesas y los planes que el Estado propone se les conviertan en una realidad.

Desde el punto de vista de la Defensoría de la Mujer, la seguridad humana se traduce en el derecho de las mujeres a vivir libre de violencia. Pero esta violencia no debe verse solo como la que se traduce en golpes, gritos o incluso en la muerte de decenas de mujeres a manos de sus compañeros, hijos o esposos, sino también en la poca sensibilidad que a veces manifiestan los oficiales de policía encargados de protegerlas en el caso de un episodio de agresión, en la discriminación que se hace de la mujer embarazada en su trabajo por el hecho de estar embarazada, en la persecución de mujeres que huyen de su país porque son maltratadas y luego son encarceladas por haber sacado a sus hijos del país sin el permiso de su padre, sin que se tome en cuenta que con este hecho los alejó de la violencia patrimonial y/o sexual de que podían, si ni lo eran ya, ser objeto.

En cuanto al Área de Protección Especial, se valora la continua necesidad que las y los habitantes expresan de que se aumente la cantidad de policías en procura de incrementar la percepción de seguridad frente a

los atropellos que encaran aquellos miembros de la sociedad que no son tan “deseados” por esta, como el caso de los y las indigentes, los y las trabajadores del sexo, travestis, etc. Estas poblaciones se ven constantemente agredidas por la sociedad en general, de manera que son considerables las manifestaciones de discriminación hacia ellos, lo que contribuye a que los miembros de estos sectores vean en las figuras que supuestamente se encuentran dentro del entramado social para protegerlos, un motivo más para temer.

Desde el Área de Calidad de Vida, se observa la seguridad humana con el matiz de la prevención que el ser humano y el Estado deben observar ante los desastres naturales. Es conocido que el ser humano ha dejado su marca en el delicado balance que existe en nuestro planeta y, que si no se controla, será una marca que amenaza con generar una serie de eventos que desembocarán en la destrucción del planeta y de la vida como la conocemos. De hecho, la gran cantidad de eventos naturales que en pocos años se han desencadenado (terremotos, tsunamis, inundaciones, escasez de agua potable, por citar algunos) han sido consecuencia de la irresponsabilidad del ser humano y, en este momento, es su obligación el prevenir nuevos desastres que provoquen más daños así como de mitigar aquellos que se susciten. Es así como se menciona el hecho de que es primordial que se implementen medidas para tratar de restituir las condiciones que existían anteriormente para que nuestro planeta pueda recuperarse del daño que le hemos generado. Y por ello, el Estado debe implementar métodos que le permitan prevenir y controlar los daños que los desastres naturales producen en sus comunidades mediante planes de control de emergencias y de reconstrucción de las zonas afectadas (cuando ello es posible), para solidariamente enfrentar los estragos de la fuerza de la naturaleza.

Además de lo anterior, en un acápite aparte se hace referencia a la ayuda que la Defensoría de los Habitantes prestó durante el desastre que generó el terremoto del 8 de enero del 2009 en la localidad de Cinchona. Durante esa emergencia nacional, la Defensoría de los Habitantes procedió a colaborar con la clasificación, empaque y distribución de las donaciones, así como con su participación en diversas comisiones que buscan ayudar con el bienestar físico (relacionado con vivienda, alimentación, ayuda económica, entre otros) y el bienestar emocional de los afectados por este desastre natural.

En el Área de Control de Gestión Administrativa, se evalúa la afectación a la seguridad humana desde el punto de vista de los problemas administrativos que se presentan en un servicio tan importante en el ma-

nejo de emergencias como lo es el servicio del 911. Se evidencia que las personas que laboran en dicho servicio no solamente deben hacer frente a jornadas laborales extenuantes, sino que tampoco existe uniformidad en relación con el otorgamiento de días libres, incapacidades, cantidad de personal para atender las necesidades del servicio; y ello genera mal servicio e incluso llamadas que no son atendidas, lo cual puede desembocar en la no atención de una situación en la que se pueden ver comprometidas vidas humanas.

La seguridad alimentaria, es el tema desarrollado por el Área de Asuntos Económicos, entendida ésta como la capacidad del ser humano para tener acceso a los alimentos que requiere para subsistir. En este apartado se evalúan problemas tan actuales como el hecho de que muchos países, incluido el nuestro, no son capaces de producir lo que su población consume, no por el hecho de que no haya tierra, sino porque se han reducido los incentivos a los agricultores o se les han dado incentivos pero para producir materia prima para biocombustibles. Asimismo, se evalúa el fenómeno de la reducción en la capacidad económica del ser humano para enfrentar el aumento de precio en los servicios básicos o de la canasta básica, lo cual ha generado un fenómeno de desnutrición o, por el contrario, problemas de sobrepeso, al consumirse una dieta inapropiada. Es prioritario que los Estados velen no solo por el abastecimiento alimentario de sus habitantes, sino también que éste se produzca en la cantidad y calidad necesaria para que su salud permita el desarrollo de todos y cada uno de sus ciudadanos.

Finalmente, el Área de Niñez y Adolescencia examina el problema del consumo de drogas por parte de los niños, niñas y adolescentes y cómo han respondido las instituciones responsables de su protección a esta realidad. Como se indicó anteriormente, la globalización ha generado la posibilidad de que cualquier persona pueda tener acceso rápido y fácil a infinidad de cosas, entre ellas las drogas, mercado que se enfoca rápida y fácilmente en las personas menores de edad, permitiendo que sean revictimizados cuando se los involucra en la actividad delictiva asociada. Se apunta que la adicción es multicausal y no podemos centrarla en la carencia de recursos materiales, sino en la violación particular o sistemática a derechos fundamentales, incluyendo el derecho humano a contar con una familia que brinde el apoyo afectivo necesario para crecer y desarrollarse en un ambiente sano. Son múltiples los factores que pueden colocar a los niños, niñas y adolescentes en condiciones de vulnerabilidad y riesgo a su integridad física, emocional y su vida, correspondiéndole al Estado promover todas las acciones de prevención, garantía, protección y defensa para resguardar en todo momento su dignidad como

persona humana. Debemos a cada uno y cada una de las personas menores de edad la atención, el apoyo y el resguardo que su condición de desarrollo requiere, por lo que desde el punto de vista de la protección integral y de la seguridad humana de esta población, las soluciones a medias, no son soluciones.

Una de las novedades en este informe, además del recuento que se hace de la labor de cada una de las Sedes Regionales de la Institución, es la creación de la Dirección de Asuntos Laborales, a la cual se le encarga la tarea de tramitar todas aquellas denuncias que tengan que ver con la violación de los derechos laborales de las y los habitantes, así como la actuación estatal en su protección.

Asimismo, es de suma importancia señalar que en el presente año se crea la Unidad del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura con el fin de cumplir con la designación que se hiciera en el 2007, de la Defensoría de los Habitantes en tal calidad. Este mecanismo se encarga de realizar visitas a centros de atención institucional, delegaciones policiales y otros sitios de detención con el propósito de comprobar las condiciones y el respeto a los derechos de las personas privadas de libertad.

En cuanto a la Promoción y Divulgación de los Derechos Humanos, el presente informe es prolijo en la descripción de las actividades que se han generado en ese campo ya que este es uno de los ejes de acción de la presente administración, entre las que se destaca las presentaciones que se han ofrecido en el Teatro Melico Salazar de la obra “Un Enemigo del Pueblo” del dramaturgo noruego Henrik Ibsen, así como diversos talleres y presentaciones de títeres que se han realizado en escuelas del país. Asimismo, y debido a que en el año 2008 se cumplieron 15 años de la creación de la Defensoría, se da cuenta de la realización de las actividades conmemorativas alusivas.

Con el propósito de cumplir de manera más amplia con el Principio de Transparencia y Rendición de Cuentas de toda institución pública, se informa sobre la gestión administrativa, resaltando de manera particular el proceso interno de dotar de estabilidad laboral a un importante grupo de funcionarios y funcionarias que se encontraban interinas o en condiciones laborales que podían ser mejoradas, así como la reclasificación de los Oficiales de Admisibilidad a Profesionales de Admisibilidad, con lo que se reconoce debidamente su nivel profesional. Asimismo, se realizaron una serie de reformas estructurales a las instalaciones con el fin de que brinden mayor accesibilidad a las personas con discapacidad así como la construcción de dos aulas de

capacitación que amplían las posibilidades de impartir cursos y realizar reuniones.

Además, se informa acerca del fortalecimiento de la unidad médica de la institución, el mantenimiento y renovación constante de la página web de la institución, el proceso de formación continua del personal por medio de programas de Maestría –específicamente en las Áreas de Seguridad Humana y Legislación Ambiental-, la capacitación de un grupo de funcionarios en el manejo del Lenguaje de Señas Costarricense (LESCO); así como el desarrollo de diversos talleres por parte de la Comisión Institucional de Valores para mejorar las capacidades de nuestros funcionarios/as para trabajar en equipo y mejorar sus relaciones interpersonales.

Muchas de las críticas que se han hecho al concepto de seguridad humana es que éste es bastante vago y poco efectivo; sin embargo, si se evalúa el trabajo

de la Defensoría desde sus inicios, esta institución lo que ha hecho y sigue haciendo es defender los derechos de todas las personas que habitan este país. La Defensoría de los Habitantes, durante los quince años que tiene de existencia, ha colocado como eje de su actuar, materializar lo que una de las tantas definiciones de seguridad humana rescata, que es centrarse en el ser humano.

A lo largo de estos quince años, hemos sido testigos del nacimiento y de la consolidación de una institución con profundo arraigo popular. La Defensoría es los ojos, las manos y la garganta de un pueblo que reclama sus derechos y que aprende de los signos de los tiempos, como aprende de sus luchas, de sus errores y sus aciertos.

San José, 5 de junio del 2009.

Ciudadana Lisbeth Quesada Tristán  
Defensora de los Habitantes

Daniel Soley Gutiérrez  
Defensor Adjunto de los Habitantes