

San José, 18 de febrero 2024
DH-0141-2024

**INFORME DE GESTION
DEFENSORA ADJUNTA DE LOS HABITANTES
TATIANA MORA RODRIGUEZ**

Estimada Señora Defensora
Angie Cruickshak Lambert

Reciba un cordial saludo. En atención a la conclusión de mi período de nombramiento como Defensora Adjunta de los Habitantes, de conformidad con el Acta No. 6781-19-20, Sesión Ordinaria N° 136 de la Asamblea Legislativa, procedo a rendir informe sobre cada una de las principales gestiones que me fueron delegadas por la jerarquía institucional:

DURANTE LA GESTION DE LA SEÑORA CATALINA CRESPO SANCHO

1. Coordinación de lo correspondiente para la atención de la emergencia por COVID, garantizando la prestación del servicio de la Defensoría de los Habitantes.

En atención a la pandemia por COVID 19, la jerarca institucional me solicitó la atención de todo lo necesario para garantizar el servicio público ofrecido y por supuesto la salud del personal de la institución. Ante lo cual se creó la Comisión Interna de Seguimiento, coordinada por mi persona, la cual tuvo entre sus principales funciones, con el apoyo de la Dirección Administrativa, de la Unidad de Medicina y Salud Ocupacional y la Dirección de Asuntos Jurídicos, lo siguiente:

- Elaboración de los protocolos institucionales para la atención de los casos por COVID 19 del personal institucional, la atención al público y la realización de giras institucionales. (En el oficio DH-1449-2021 se detalla todo el proceso efectuado para su elaboración).
- Redacción de las instrucciones internas para la implementación del teletrabajo con ocasión de la pandemia; se realizaron un total de 12 instrucciones internas durante el año 2020 y 2021.
- Coordinación para la adquisición de los bienes necesarios para garantizar la implementación de las medidas sanitarias a lo interno de la institución.
- Coordinación del proceso de apertura de las instalaciones de la Defensoría para retomar la atención presencial, en octubre 2021.
- Seguimiento a los casos del personal institucional reportados por COVID 19.
- Presentación de los reportes semanales ante las autoridades del Ministerio de Salud, de los casos de personas funcionarias que contrajeron COVID 19.
- Elaboración de material infográfico para el personal institucional, promoviendo la implementación de las medidas sanitarias definidas por las autoridades de salud.

2. Seguimiento investigaciones estructurales/temáticas

De conformidad con el Reglamento para la atención, trámite y registro de las quejas, reclamos y consultas de las y los habitantes de la República, vigente, se definió entre las formas de intervención de la Defensoría, las siguientes:

- Investigación Estructural: son investigaciones que tienen como fin analizar y evaluar los componentes sustanciales de la vulneración del derecho(s) bajo un contexto holístico para realizar, a partir de los resultados encontrados, las recomendaciones de cambio estructurales que incidan en la mejora progresiva del ejercicio y protección del derecho y el cese de su vulneración.
- Investigaciones Temáticas. Las investigaciones temáticas abordarán las vulneraciones de derechos vinculadas a un tema concreto definido en tiempo, lugar y espacio, con un alcance predeterminado orientado a identificar la causa específica de la violación y la reivindicación, reparación y/o restitución del derecho. Estas pueden ser por denuncia o de oficio.

A partir de mi nombramiento como Defensora Adjunta, la Defensora Catalina Crespo me solicitó presentar, de forma mensual, un informe sobre el avance de estas investigaciones abiertas en las diferentes direcciones de defensa, con el objetivo de contar con el informe final de la investigación en el menor tiempo posible. Puntualmente se presentó un informe mensual, siendo la última entrega en fecha 08 de diciembre del 2022. Al asumir la señora Angie Cruickshank Lambert la jerarquía de la institución en marzo 2023, este reporte ya no me fue delegado.

3. Coordinación de la Comisión de Personas Defensoras de Derechos Humanos

Durante el año 2021, se me solicitó constituir y convocar una comisión interna sobre esta temática, creándose en su momento la Comisión Interna de Protección de Personas Defensoras de Derechos Humanos, integrada por representantes del Instituto de Educación en Derechos Humanos, la Dirección de Igualdad y No Discriminación, la Defensoría de la Mujer y la Dirección de Calidad de Vida. En su momento se elaboró un informe final donde además de los antecedentes sobre el tema, se define una estrategia de intervención de la Defensoría de los Habitantes. A principios del año 2021, la jerarca institucional suspendió dicho proceso y no se volvió a retomar.

4. Acuerdo 2285: A cargo del Proceso de Atención y Contraloría de los Habitantes para el Control Participativo de la Gestión de los Servicios que presta la Defensoría, responsabilidad administrativa del Defensor/a Adjunto/a.

En dicho acuerdo se definió que el Proceso de Atención y Contraloría de los Habitantes para el Control Participativo de la Gestión de los Servicios que presta la Defensoría, que se ubicaría bajo la responsabilidad administrativa del Defensor/a Adjunto/a, con las funciones de evaluar la calidad y oportunidad con que se brindan los servicios en la institución, velando siempre por que respeten los derechos de los usuarios; establecer instrumentos de información y procedimientos accesibles a los usuarios para formular quejas o sugerencias; elaborar estudios que permitan consultar en forma regular y sistemática, la opinión de los usuarios acerca de los servicios que presta la institución; elaborar una Guía de Servicios a los Usuarios y velar por que se establezcan sistemas permanentes de información sobre los servicios que se prestan; establecer un sistema de control, seguimiento, resolución y respuesta oportuna de las quejas presentadas por los usuarios y elaborar propuestas para que se adopten políticas, normas y procedimientos en procura de una prestación de servicios oportuna y eficaz.

En algún momento el proceso fue asumido con el apoyo de la Jefatura de Planificación Institucional, en otro momento, directamente por mi persona. Sobre las labores desempeñadas, oportunamente se presentaron ante la jerarquía institucional los informes anuales de labores correspondientes.

Incluso en oficio DH-DPDI-0553-2022 se entregó un informe trianual solicitado por el Despacho de la Defensora.

5. Realización de diagnóstico sobre el estado de situación y necesidades de las Sedes Regionales de la Defensoría de los Habitantes de la República.

En la solicitud incorporada en la reforma parcial del Acuerdo No. 2279 "g) Realizar una gira trimestral a todas las oficinas regionales, a efectos de supervisar la buena marcha de tales dependencias defensoriles. Entregando un reporte trimestral de la actividad institucional desarrollada", teniendo como el objetivo de las visitas por realizar:

- 1.- El tema de infraestructura de cada sede incluyendo salud ocupacional, mantenimiento, y condiciones laborales en las que se encuentran nuestros funcionarios.*
- 2. Temas de seguridad de la sede.*
- 3. Revisión del soporte informático: equipo, impresoras, fax, tipo de conectividad de Internet y otros.*
- 4. Estado del vehículo y necesidades propias del vehículo para la zona en la que se encuentra la sede*
- 5. Necesidades propias que los mismos funcionarios le planteen.*

A partir de la instrucción recibida por la Señora Catalina Crespo Sancho, procedí a efectuar una primera visita a las 6 sedes regionales de la Defensoría de los Habitantes con el apoyo de la Unidad de Salud Ocupacional, en las siguientes fechas:

- Sede de Pérez Zeledón: 28 de febrero 2022
- Sede de Ciudad Neily: 01 de marzo 2022
- Sede de Liberia: 08 de marzo 2022
- Sede de Puntarenas: 09 de marzo 2022
- Sede de San Carlos: 15 de marzo 2022
- Sede de Limón: 21 de marzo 2022

Luego de la conversación con las y los funcionarios y la información recopilada de la revisión de los inmuebles donde se ubican las oficinas, se notificó el oficio DH-0821-2022 de fecha 31 de marzo del 2022, en el cual se adjunta documento con los principales temas analizados con las y los funcionarios, la tabla de revisión del inmueble y el índice fotográfico.

A partir de los hallazgos, se generaron oficios y reuniones de coordinación con la Dirección Administrativa, la entonces Dirección de Oficinas Regionales, la Jefatura de Tecnologías de la Información y la Unidad Médica y de Salud Ocupacional, para su debida atención y seguimiento.

Posteriormente, se realizó nueva visita de seguimiento a las sedes regionales de la institución en las siguientes fechas:

- Sede de Pérez Zeledón: 22 de agosto 2022
- Sede de Ciudad Neily: 23 de agosto 2022
- Sede de Liberia: 9 de agosto 2022
- Sede de Puntarenas: 10 de agosto 2022
- Sede de San Carlos: 19 de julio 2022
- Sede de Limón: 27 de julio 2022

Por medio de oficio DH-1778-2022 de fecha 13 de setiembre 2022, se rindió informe a la Defensora sobre dichas visitas, adjuntando las minutas de cada una de las visitas, con el detalle de las necesidades atendidas a partir del diagnóstico elaborado para cada oficina y otros requerimientos identificados.

6. Firma de contratos en SICOP y recursos interpuestos.

Estuve a cargo de la aprobación de los procesos de contratación administrativa efectuados en el SICOP, función delegada en el acuerdo respectivo, a partir de marzo 2020 y hasta febrero 2023 estando "en funciones".

Es relevante acá mencionar que, con ocasión del Informe No. DFOE-GOB-IF-00009-2022 de fecha 17 de junio de la Contraloría General de la República titulado "Informe de la Auditoría de carácter especial acerca de la gestión de los procesos de contratación administrativa para adquisición de bienes que realiza la Defensoría de los Habitantes de la República" en coordinación con la Jefatura de Servicios Generales – Dirección Administrativa, se actuó de conformidad con lo definido por el ente contralor.

En relación con las disposiciones del mismo, en DFOE-SEM-1673 de fecha 03 de octubre del 2023, la Contraloría General de la República, comunicó a su persona, la finalización del proceso de seguimiento al informe indicado en atención al efectivo cumplimiento de las disposiciones de mejora giradas a la institución.

DURANTE AMBAS ADMINISTRACIONES

7. Seguimiento al cumplimiento del Acuerdo No. 2291 Sistema Único de Oficios

Tal y como es de su conocimiento, el Sistema Único de Oficios Institucionales consiste en la unificación de toda comunicación interna y externa de la Defensoría de los Habitantes en el módulo del Correspondencia del Despacho en el Sistema SOL. Por lo tanto, a partir de la emisión de presente Acuerdo en agosto del 2020, para toda comunicación escrita interna o externa que se origine desde la Defensoría de los Habitantes, sean estas desde el Despacho, Auditoría, Direcciones de Defensa, Dirección Administrativa, Departamentos Administrativos, Dirección de Planificación, Oficinas Regionales, Dirección Jurídica, el Instituto de DDHH, se ha utilizado únicamente y exclusivamente el Sistema de Control de Correspondencia del Despacho.

Por lo tanto, fue solicitado a mi persona dar el debido seguimiento para su efectivo cumplimiento. Al respecto cada tres meses se han girado recordatorios a todas las Jefaturas/Direcciones para que se actué de conformidad con lo definido. La última gestión al respecto fue efectuada en enero 2024 y por lo tanto bajo mi coordinación, el Sistema Único de Oficios ha quedado actualizado hasta dicha fecha.

8. Representación en la Comisión Nacional de Mejoramiento de la Administración de Justicia (CONAMAJ).

En oficio DH-1125-2022 de fecha 11 de mayo de 2022, se rindió informe sobre las actuaciones realizadas en la CONAMAJ hasta ese momento, detallando lo siguiente:

"PRIMERO: Acciones previa al 2022.

Tal y como se le informó en su momento, se participó en las Jornadas de Reflexión, donde se abordaron los efectos de la pandemia COVID-19 en el sector justicia costarricense, partiendo de las experiencias de las instituciones que conforman la Comisión y centrándose en tres ejes medulares: transparencia, servicio público e innovación.

El diálogo crítico y los aprendizajes de cada organización fueron los ejes que moderaron cada una de las discusiones. Para cada sesión se hizo llegar a las instituciones una guía de preguntas para la preparación de la exposición correspondiente.

La Defensoría de los Habitantes estuvo presente en cada uno de los espacios generados para la exposición de los temas indicados: Las exposiciones sobre transparencia y servicio público fueron impartidas por mi persona, según su definición. Tratándose de la exposición sobre innovación, inicialmente iba ser compartida por Eugenia Fernández, sin embargo, ante su ausencia de la institución de su parte se definió que fuera impartida por Fabricio Chavarría, tal y como se efectuó.

Además, se participó en la elaboración de la Agenda CONAMAJ 2022, la cual estuvo focalizada en el tema "Igualdad de Género en el Sector Justicia"; se colaboró en la Subcomisión de acceso a la justicia para la población migrante y refugiada, en atención a la elaboración de material de divulgación.

Se participó en las charlas impartidas durante las sesiones sobre los siguientes temas:

- *Informe de avances de Justicia Abierta a cargo de Pablo Morales Rivera y Stephanie Pérez Gutiérrez, Profesionales de Conamaj.*
- *Presentación del folleto N°16 "Justicia Abierta" de la serie Facilitando Justicia en nuestra Comunidad, a cargo de la Coordinadora del Programa de Participación Ciudadana a.i. Daniela Guevara W.*
- *Presentación de la Sinopsis de Conamaj a cargo de Aurelia Bolaños Castro, Profesional de Conamaj.*
- *Presentación "Protección de datos en el Poder Judicial, el camino para lograr su cumplimiento en armonía con otros derechos" a cargo de la Licda. Patricia Bonilla Rodríguez, Jefa del Centro de Información Jurisprudencial.*
- *Presentación de la plataforma "Observatorio Judicial", a cargo de equipo responsable, señoras Laura Soley, Graciela Lugo y Meizel Mora. Acompañan doña Kattia Morales (Directora DTI), don Carlos Alberto Chacón (DTI) y don Allan Pow (D. PLA).*
- *Presentación del "Convenio de Amparo Gremial Internacional", señor Álvaro Sánchez González, Presidente del Colegio de Abogados y Abogadas de Costa Rica.*
- *Presentación "Alianzas para la Paz, Agenda Nacional de Prevención de la Violencia y Promoción de la Paz Social", a cargo del Viceministro Jairo Vargas Agüero, Ministerio de Justicia y Paz.*

- *Presentación Producción audiovisual reciente para la información y capacitación, a cargo de Aurelia Bolaños Castro y Mayrem Vargas Araya, profesionales de CONAMAJ.*

El material facilitado en dichos espacios fue compartido en su momento a lo interno.

SEGUNDO: Acciones 2022

Durante el presente año 2022, se trabaja en la realización de las Jornadas de Reflexión Conamaj 2022 Cerrando brechas en el Sector Justicia Costarricense.

Las sesiones de reflexión Conamaj 2022 consistirán en tres espacios en donde se abordarán los desafíos derivados de la crisis múltiple que ha generado la pandemia en el mundo y en particular en el país, tomando en cuenta el factor pobreza y ruralidad, con miras a buscar abordajes y respuestas para contribuir desde el sector justicia costarricense a disminuir los impactos negativos en materia de acceso a la justicia y a los derechos. Se parte de un incremento en las necesidades jurídicas insatisfechas de la población en condición de pobreza y ruralidad, a partir de tres enfoques: políticas públicas, pobreza y presupuestos públicos; mecanismos efectivos de acceso a la justicia; poblaciones en condición de vulnerabilidad. A partir de estos enfoques se identificarán brechas en el acceso a la justicia de las personas en condición de pobreza y ruralidad, así como conjuntamente conocer y/o fortalecer iniciativas que lleven a la disminución de estas brechas, a partir del trabajo que realizan las distintas instituciones que conforman la Conamaj.

Tomando en cuenta la importancia de generar conocimientos y reflexionar sobre las acciones que pueden llevarse a cabo en estos temas, se propuso el siguiente documento que sintetiza las discusiones, que retome el análisis de la evidencia que se presente y los aportes que surjan en cada una de las sesiones.

La primera sesión ya fue realizada el pasado 04 de mayo 2022; la Defensoría realizó la exposición correspondiente según le había sido informado en correo de 04 de febrero 2022 y Reporte de la Semana del 28 de marzo al 01 de abril 2022.

TERCERO: Compromisos pendientes:

- *Participación en las sesiones mensuales, que se efectúan cada primer miércoles de mes por la tarde; previamente se envía la agenda correspondiente.*
- *Participación en las siguientes sesiones de reflexión establecidas para las fechas 01 de junio 2022 y 06 de julio 2022. Es preciso definir por parte de la Defensoría de los Habitantes, quien(es) estarán realizando la exposición correspondiente.*
- *Para la sesión de reflexión del 01 de junio 2022 se me había solicitado ser la moderadora; será preciso informales a la brevedad si usted realizará la moderación o no.*
- *Colaboración en el proceso de elaboración de la Agenda 2023 sobre "Datos Abiertos", ya se había coordinado la colaboración por parte de la Dirección de Gobernanza Pública.*

- *Se definió la sesión del mes de setiembre 2022 (07 de setiembre), para que la Defensoría de los Habitantes comparta sobre su trabajo institucional (podría ser la exposición del Informe Anual 2021-2022). "*

Agregar que, a partir de mayo del 2022, la entonces Defensoría delegó en varios otros funcionarios la asistencia a dicho espacio. Fue a partir de enero 2023 y hasta febrero 2024, que lo retomé.

Tratándose de las acciones desempeñadas durante el año 2023, el eje temática del plan de trabajo se acordó para la reflexión interinstitucional sobre la no violencia y la no discriminación, especialmente sobre la prevención de la violencia política en contra de las mujeres y los discursos de odio, esto a partir de dos hitos fundamentales: la publicación de la "Guía jurídica para prevenir y erradicar los discursos de odio y la discriminación en Costa Rica", realizada por Naciones Unidas y el Colegio de Abogados y Abogadas (2022), y la ley N° 10235 "Ley para prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en la política.

Una de las actividades principales del plan de trabajo del 2023 fue la realización de tres jornadas de análisis jurídico, las cuales tuvieron como objetivo "generar un espacio de reflexión crítica sobre la violencia política en contra de las mujeres y los discursos de odio, a partir de experiencias nacionales e internacionales que permitan orientar acciones para su prevención".

Estas jornadas fueron estructuradas de la siguiente manera:

- Jornada I: El contexto nacional e internacional sobre la no violencia y no discriminación.
- Jornada II: ¿Cómo prevenir los discursos de odio y la discriminación en las instituciones públicas?
- Jornada III: Aspectos generales de la ley N° 10235 "LEY PARA PREVENIR, ATENDER, SANCIONAR Y ERRADICAR LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES EN LA POLÍTICA"

En dichas jornadas, tanto mi persona como la profesional Ivania Solano de la Defensoría de la Mujer, tuvimos una participación activa, así como en la elaboración de la Agenda 2024, que fue oficialmente presentada en fecha 06 de febrero 2024.

Como parte de los pendientes en este proceso, para este año en la sesión de febrero 2024 se definió que la temática transversal a trabajar será "Rendición de Cuentas". Por lo que corresponde esperar la remisión de la propuesta de plan de trabajo con el abordaje del tema y definir la colaboración de la Defensoría de los Habitantes para este año.

Además, está como pendiente, la coordinación con la Dirección de Admisión y Defensa Sumaria, para retomar el trabajo conjunto con las Sedes Regionales, tratándose del proyecto de "Facilitadores Judiciales". Años atrás se logró trabajar conjuntamente obteniendo excelentes resultados, y existe total disposición de ambas instancias en retomarlos.

9. Representación en la Comisión GICA – Justicia.

La Comisión SINCA-Justicia, coordinada por el Poder Judicial, fue creado por medio del Decreto Ejecutivo N° 35839-MP-J y su misión es la de acreditar los sistemas de gestión de calidad de las organizaciones nacionales o internacionales que realicen actividades relacionadas con la Administración de Justicia y que cumplan con los requerimientos mínimos establecidos en la Norma GICA o de alguna otra normativa nacional o internacional aplicable. Además, velará porque

los mismos mantengan la calidad bajo la cual fue reconocida su acreditación, y promoverá y estimulará la cooperación entre ellos. La periodicidad de las reuniones es una vez al año o cada seis meses, siendo que desde el año 2020 se ha venido participando en forma activa. En el año 2021 se designó nuevamente mi nombre como representante de la Defensoría en esta comisión por un período de seis años.

10. Coordinación del proceso de preparación institucional ante la entrada en vigencia de la nueva Ley de Contratación Pública y acciones posteriores.

Como parte de la auditoría de carácter especial realizada por la Contraloría General de la República, acerca de la gestión de los procesos de contratación administrativa para adquisición de bienes que realiza la Defensoría de los Habitantes, se atendió la "Herramienta del Nuevo Modelo de Gestión de Compras Públicas", que permitió medir el nivel de preparación institucional para la implementación del citado modelo de gestión de compras públicas, a partir de la entrada en vigencia de la Ley General de Contratación Pública, N° 9986 el 1° de diciembre de 2022.

Para su atención se creó un equipo de trabajo interno, liderado por mi persona, el cual atendió cada una de las disposiciones dadas por la Contraloría General de la República, lográndose la preparación institucional requerida. De ahí que en oficios DFOE-SEM-1862 de fecha 21 de noviembre de 2022 y DFOE-SEM-1977 de fecha 09 de diciembre de 2022, la División de Fiscalización Operativa y Evaluativa, Área de Seguimiento para la Mejora Pública de la Contraloría General de la República, informó sobre la conclusión del proceso de seguimiento en atención al cumplimiento de las disposiciones giradas.

Dichas disposiciones se enfocaron fundamentalmente en establecer y ejecutar las acciones requeridas que permitieran asegurar razonablemente que la Defensoría estaría preparada para la entrada en vigencia de la Ley General de Contratación Pública, N° 9986, incluyendo al menos: actividades específicas, responsables de la ejecución, control y seguimiento de cada actividad y la estimación de fechas de inicio y finalización de las actividades definidas; para iniciar y finiquitar el proceso de implementación de la citada Ley. Así como la remisión a la Contraloría General, a más tardar el 29 de julio de 2022 una certificación en la cual se acredite las acciones establecidas; y, a más tardar el 30 de noviembre de 2022 una certificación donde conste la implementación de dichas acciones; lo cual así fue atendido.

Con la entrada en vigencia de dicha ley y la publicación de su reglamento, ha sido necesario actualizar alguna normativa interna, entre ellas las disposiciones internas sobre el manejo de la "caja chica" y Reglamento de Proveeduría. La normativa sobre caja chica ya fue trasladada a su persona para revisión y aprobación final. Tratándose del nuevo Reglamento de Proveeduría, ha sido remitido a la Dirección de Asuntos Jurídicos y a la Dirección Administrativa, para el posterior traslado a su persona para revisión y aprobación final.

11. Coordinación del proceso para la selección del representante de sociedad civil en el Comité de Seguimiento al Fideicomiso de la Ruta San Ramón (DH-0101-2424).

El 24 de abril de 2015 entró en vigencia la Ley N° 9292 del "*Desarrollo de Obra Pública Corredor Vial San José-San Ramón y sus Radiales, mediante Fideicomiso*", publicada en La Gaceta N° 71 del 14 de abril de 2015, mediante la cual se facultó al Poder Ejecutivo para que, por medio del Ministerio de Obras Públicas y Transportes (MOPT) y del Consejo Nacional de Vialidad (CONAVI), constituyera un

fideicomiso a efecto de planificar, diseñar, financiar, construir, operar y dar mantenimiento a la obra pública con servicio público denominada "*Corredor vial San José-San Ramón y sus radiales*", la cual comunica a la ciudad de San José con la ciudad de San Ramón.

En el artículo 11 de dicho cuerpo normativo se dispuso la creación de una estructura de fiscalización, supervisión y vigilancia del fideicomiso, integrada por profesionales con idoneidad técnica y de reconocida solvencia moral, así como por dos personas representantes de las organizaciones ciudadanas. En este sentido, se le asignó a la Defensoría la competencia expresa para llevar adelante el proceso de elección de las personas representantes de las organizaciones ciudadanas.

En tal virtud, mediante Acuerdo N° 2038 del día 7 de diciembre de 2016, publicado en el Alcance N° 319 a La Gaceta N° 246 del 22 de diciembre de 2016, la Defensoría de los Habitantes emitió el Reglamento de Procedimiento para la Designación de las Personas Representantes de Organizaciones Ciudadanas en la Estructura de Fiscalización, Supervisión y Vigilancia del Fideicomiso de Interés Público para el Desarrollo de la Obra Pública con Servicio Público "*Corredor Vial San José-San Ramón y sus Radiales*", indicándose expresamente que el o la Defensora de los Habitantes sería la máxima autoridad en la interpretación y ejecución de dicho reglamento.

Asimismo, en el artículo 12 de dicho cuerpo normativo se estableció que el plazo de nombramiento de las dos personas que resultaran designadas como representantes de las organizaciones ciudadanas en la estructura de fiscalización sería de cuatro años, con una excepción que regiría para el primer período, en el que una de las dos representaciones sería nombrada por dos años, a efecto de que uno de los miembros pudiera asistir al nuevo representante a partir de su designación.

Con base en lo anterior, en el año 2017 la Defensoría de los Habitantes llevó a cabo el primer proceso de selección de los representantes de sociedad civil, designando a dos miembros titulares y dos suplentes, para que se integraran al trabajo de la estructura de fiscalización.

Posteriormente, habiendo sido la suscrita designada como Defensora Adjunta, la señora Catalina Crespo Sancho emitió el Acuerdo N° 2377 del 28 de setiembre de 2021, en el cual dispuso "*delegar en la Defensor(a) Adjunto de los Habitantes la coordinación de lo que a nivel institucional, técnica y legalmente sea requerido para proceder a la convocatoria de un nuevo proceso de nombramiento del representante de sociedad civil ante el Comité de Seguimiento al Fideicomiso de la Ruta 1 (Ruta San Ramón), así como la atención de otras vicisitudes que al respecto surjan, lo anterior de conformidad con lo establecido en la Ley N° 9292 del 23 de febrero de 2015, antes referida*".

En esta misma línea, en modificación parcial al Acuerdo mediante el cual se me delegaron una serie de funciones, (reforma al Acuerdo N° 2279 de fecha 13 de enero de 2022), la señora ex Defensora me asignó en el punto primero, inciso k, la siguiente labor: "*Asumir como titular subordinada- y responsable del proceso relacionado con procedimiento para la designación de las personas representantes de organizaciones ciudadanas en la estructura de fiscalización, supervisión y vigilancia del fideicomiso de interés público para el desarrollo de la obra pública con servicio público "Corredor Vial San José-San Ramón y sus radiales". Toda decisión final debe contar con el visto bueno de la Jerarca Institucional*".

A partir de lo anterior, se procede a realizar un recuento de acciones realizadas en torno a este tema, a fin de dejar constando formalmente el cierre de mi intervención en el proceso.

a) Acciones puntuales realizadas:

- Mediante oficio N° UESR-03-2020-0591 del 28 de octubre de 2020, la Unidad Ejecutora del Corredor Vial San José – San Ramón del CONAVI, informó a la Defensoría sobre el vencimiento del plazo de nombramiento de un titular y un suplente del Comité de Fiscalización.

A partir de lo anterior, la suscrita convocó a las personas que estuvieron involucradas en el proceso de selección anterior, y coordinó la elaboración de una propuesta para atender esta situación, misma que se abordó a partir de la emisión del Acuerdo N° 2301 del 19 de noviembre de 2020, en el cual la señora ex Defensora de los Habitantes dispuso la prórroga de la vigencia de los nombramientos que estaban por vencer, en razón de la emergencia sanitaria que atravesaba el país en ese momento producto del COVID-19.

- Mediante correo electrónico de fecha 25 de mayo de 2021, la señora Yerling Ruiz Vásquez informó a esta Defensoría su renuncia como miembro titular del Comité de Fiscalización, Supervisión y Vigilancia de la Ruta 1.

A partir de lo anterior, suscribí los siguientes oficios: **DH-0823-2021** del 03 de junio de 2021, acusando recibo de la renuncia y solicitándole remitir un informe final donde se detallaran las acciones adoptadas durante su permanencia en el Comité, **DH-0824-2021** del 7 de junio de 2021, informando a la persona suplente, señora Xinia Rodríguez Carballo, sobre su deber de asumir las funciones, atribuciones obligaciones y deberes propios del cargo, y **DH-0825-2021** del 7 de junio de 2021, mediante el cual se informó al CONAVI sobre la entrada en funciones de la suplente en el comité de fiscalización.

- Mediante oficio de fecha 1º [sic] de junio de 2021, la señora Xinia Rodríguez Carballo informó a esta Defensoría sobre la imposibilidad de asumir las funciones dentro del Comité de Fiscalización, alegando motivos personales y laborales. De igual forma, en fecha 15 de junio de 2021, el presidente del Comité expuso dicha situación ante la Defensoría vía correo electrónico, en aras de procurar una solución.

En esta misma línea, mediante oficio N° CFSV-FR1 24-2021 de fecha 16 de junio del 2021 el señor Edwin Montes de Oca Jiménez, Presidente del Comité de Vigilancia, planteó formalmente esta situación ante la Defensoría, y solicitó la interpretación de los artículos 18 y 19 del Reglamento de designación del Comité emitido por este órgano, a efecto de determinar si era posible que la otra persona designada como suplente asumiera la titularidad en el órgano.

A partir de las anteriores consultas, solicité criterio a la Dirección de Asuntos Jurídicos, solicitud que fue atendida mediante oficio DH-DAJ-0898-2021 del 21 de junio de 2021, donde el Lic. Fabricio Chavarría Bolaños, quien en ese momento fungía como Director legal, indicó que era factible designar al segundo suplente como miembro titular del Comité, en aras de brindar continuidad a la participación ciudadana.

En razón de lo anterior, se coordinaron y emitieron los oficios correspondientes (N° DH-0924-2021 y DH-0924-2021 del 28 de junio de 2021), informando tanto al segundo suplente como al CONAVI acerca de la nueva designación.

- Siendo que el Comité de Fiscalización quedó sin personas suplentes, se revisó la minuta levantada el día de la elección de los representantes de las organizaciones ciudadanas efectuada en el año 2017, a fin de extraer el nombre de las personas que obtuvieron mayor número de votos, siendo quienes efectivamente resultaron electos.

A partir de lo anterior, se emitieron los oficios DH-1767-2021 y DH-1768-2021, ambos de fecha 20 de diciembre de 2021, informando a las personas que participaron en el proceso de elección, sobre la posibilidad de ser designadas como miembros del Comité, hasta tanto no se realizara el nuevo proceso de elección, no obstante, ninguna estaba en condiciones de ser designada.

A partir de lo anterior, mediante oficio DH-0768-2022 del 29 de marzo de 2022 informé al CONAVI y al Comité de Fiscalización que la Defensoría se encontraba en proceso de revisión del reglamento para la designación de los miembros de dicha estructura, con miras a realizar la convocatoria a finales del año 2022.

b) Proceso de designación de nuevos miembros del Comité de Fiscalización:

- **Definición de hoja de ruta y conformación de equipo de trabajo:**

A partir de lo dispuesto en el Acuerdo N° 2377 en el cual se me delegó la coordinación del proceso de nombramiento de los representantes de sociedad civil, me aboqué a la conformación de un equipo de trabajo, el cual estuvo inicialmente integrado por las siguientes personas funcionarias: Andrea Hidalgo, Carlos León, Cristina Constenla, Evelyn Alfaro, Gabriela Bolaños, Gabriela Mora y Lorena Montero.

Dicho equipo fue convocado a una primera sesión en fecha 8 de setiembre de 2021, a fin de definir los roles de cada miembro del equipo, revisar y actualizar la hoja de ruta (ver anexo 1), y conocer los avances de la Dirección de Asuntos Jurídicos respecto a los temas consultados.

- **Propuesta de reforma al reglamento**

A partir de la distribución de roles y tareas, dispuse la conformación de un subcomité de trabajo, integrado por Andrea Hidalgo, Carlos León y Gabriela Bolaños, al cual le correspondería revisar y proponer reformas al Reglamento de elección del comité de fiscalización.

Asimismo, mediante oficio DH-1455-2021 de fecha 13 de octubre de 2021, informé tanto a la Unidad Ejecutora San José-San Ramón como al Comité de Fiscalización, del proceso de revisión del reglamento que llevaría a cabo la Defensoría, a fin de que remitieran sus observaciones y sugerencias. Dicha solicitud fue atendida por parte de la Unidad Ejecutora mediante oficio UESR-04-2021-779 de fecha 15 de octubre de 2021.

En este sentido, el subcomité de trabajo, bajo mi coordinación, se encargó de analizar detalladamente el reglamento vigente, y de elaborar una propuesta de reforma, misma que fue puesta en consideración y valoración de la Dirección Jurídica mediante oficio DH-1600-2021 de fecha 11 de noviembre de 2021.

Una vez revisada nuevamente la propuesta, la misma fue remitida al Despacho de la señora Catalina Crespo, mediante oficio N° DH-0598-2022 del 7 de marzo de 2022.

Finalmente, la reforma al *"Reglamento de Procedimiento para la Designación de las Personas Representantes de Organizaciones Ciudadanas en la Estructura de Fiscalización, Supervisión y Vigilancia del Fideicomiso de Interés Público para el Desarrollo de la Obra Pública con Servicio Público "Corredor Vial San José-San Ramón y sus Radiales"*; fue emitida mediante Acuerdo N° 2451 de fecha 24 de mayo de 2022.

Dicha modificación reglamentaria fue puesta en conocimiento del CONAVI y de la Estructura de Fiscalización, mediante oficio DH-1416-2022 del 10 de junio de 2022.

- **Proceso de selección de los nuevos miembros de la Estructura de Fiscalización**

Tal como fue informado a la anterior jerarca mediante correo electrónico de fecha 21 de noviembre de 2022, el 16 de noviembre de ese mismo año se efectuó en forma virtual la sesión de presentación de los postulantes para optar por la representación de sociedad civil ante la estructura de seguimiento al fideicomiso de la Ruta No. 1, así como de quienes fueron definidos como votantes en el proceso; todos los anteriores al cumplir con los requisitos establecidos por la normativa vigente. Además, se aprovechó el espacio para efectuar un recordatorio sobre las reglas de la sesión de votación y aclarar dudas.

El sábado 19 de noviembre 2022, en las aulas de la Defensoría de los Habitantes de la Sede Central en San José, al ser las 9 a.m. y contando con el quorum correspondiente, se dio inicio al proceso de selección de los cuatro puestos:

Se efectuó la presentación del equipo de trabajo de la Defensoría, así como de la señora Ana Patricia Rodríguez Rodríguez Regidora de la Municipalidad de Heredia, quien fungió como observadora del proceso. Asimismo, se refirieron nuevamente las reglas para la votación, según lo establecido en los Acuerdos No. 2038-2016 y No. 2451-2022.

En la primera votación para "Representante Titular" fue elegida la señora María del Milagro Arguedas Delgado (cédula 2-0406-0306) - Asociación de Desarrollo Integral del Barrio San José de San Ramón.

En la segunda votación para segundo "Representante Titular" fue elegido el señor Alexander Rodríguez Chaves (cédula 1-0967-0546) - Asociación de Desarrollo Integral de San Isidro de San Ramón de Alajuela.

En la tercera votación fue elegido como "Representante Suplente" el señor José Alberto Vásquez Fernández (cédula 9-0052-0887) - Asociación de Desarrollo Integral de La Granja de Palmares de Alajuela.

Y en la cuarta votación para segundo "Representante Suplente" fue elegida la señora Kattia Murillo Jiménez (cédula 1-1051-0734) - Asociación de Desarrollo Integral de San Isidro de San Ramón de Alajuela.

De este modo, se dio por concluido de manera satisfactoria el proceso de selección, en cumplimiento a los principios rectores de transparencia, participación abierta y democrática, pluralidad, igualdad, paridad de género y diversidad.

Esta nueva designación fue puesta en conocimiento del MOPT, mediante oficio DH-033-2023 del 12 de enero de 2023.

- c) Sobre el Acuerdo de terminación anticipada del contrato de fideicomiso**

En fecha 14 de noviembre de 2023 se apersonaron en la Defensoría de los Habitantes los señores Juan José Madriz Quirós, Gerente General de la Unidad Ejecutora San José- San Ramón, Andrés Henao Fernández, Director de Carreteras del CONAVI y Erick Marín Granados, Gestor de Calidad del CONAVI.

En dicha reunión los funcionarios me informaron respecto a las razones para dar por terminado el fideicomiso, el mutuo acuerdo suscrito para cambiar el modelo del proyecto, y sobre el rol de ejecutor que asumiría en adelante el CONAVI, entre otras cosas.

Posteriormente remitieron copia del Acuerdo de terminación anticipada suscrito por el MOPT y el BCR, el cual expresamente refiere en el punto 4.2 lo siguiente:

4.2 Disolución del Comité de Fiscalización Supervisión y Vigilancia (CFSV).

a. Una vez firmado el acuerdo de terminación anticipada, se procederá al cierre o finalización del Comité de Fiscalización, Supervisión y Vigilancia.

b. Verificar con el área financiera de la UAP que no haya pagos pendientes para los miembros del CFSV.

c. Notificar a la Defensoría de los Habitantes sobre la disolución del Comité de Fiscalización Supervisión y Vigilancia (CFSV).

En razón de lo anterior, habiendo concluido el fideicomiso para la construcción de la carretera San José – San Ramón, se procedió con la disolución del Comité de Fiscalización. Lo anterior conlleva al cierre de la intervención de la Defensoría en el proceso de designación de los representantes de sociedad civil en el Comité, en los términos en que fue definido en su momento.

Valga indicar que en la reunión efectuada en fecha 14 de noviembre de 2023, le recordé a los personeros del CONAVI la importancia de incorporar en el nuevo proceso mecanismos de participación de la ciudadanía, considerando la relevancia y necesidad de la obra.

12. Ejercer la coordinación institucional ante el Programa Estado de la Nación, tratándose de los aportes institucionales ante dicha instancia – Estado de la Justicia.

Fundamentalmente el apoyo dado deviene como miembro del Consejo Académico Asesor Informe Estado de la Justicia, donde se colaboró a partir de un análisis crítico y aportes en el campo de los derechos humanos, en la propuesta metodológica del Cuarto Estado de la Justicia, así como en la revisión del texto elaborado, a partir de la guía definida por el equipo coordinador del Estado de la Nación.

Actualmente, con ocasión de la elaboración de la versión número cinco del Estado de la Justicia, se trabaja en el proceso de investigación 2024, generándose durante el presente año un primer taller metodológico para el estudio “Principios jurídicos en la jurisprudencia de la Sala Constitucional”, que está a cargo del investigador Julio Jurado. El propósito del taller fue consultar al Consejo Académico Asesor sobre la metodología que se seguirá en este estudio, el cual utilizará herramientas de ciencias de datos para determinar cómo aplica la Sala Constitucional los principios jurídicos en el dictado de sus sentencias. Se estará atendiendo a una nueva convocatoria para continuar con este apoyo.

Otro de las coordinaciones efectuadas con el apoyo del Instituto de Educación en Derechos Humanos, fue concretar el Ciclo de Conversatorios: “Gobiernos locales, derechos humanos y territorios en Costa Rica”, iniciativa efectuada en noviembre 2023 con el apoyo del Programa Estado de la Nación y la Universidad Estatal a Distancia, para contribuir a la discusión sobre las necesidades y propuestas para la garantía de los derechos humanos en los distintos territorios de Costa Rica, desde la

participación de las personas habitantes y el reconocimiento de las responsabilidades de los gobiernos locales; ello en el marco de las elecciones municipales de febrero 2024.

Asimismo, se han generado espacios para compartir con el personal de la Defensoría, los resultados del Estado de la Justicia y del Estado de la Educación.

13. Encargarse del manejo y administración del Digesto Institucional.

El Digesto Institucional es una plataforma que incorpora un compendio de documentos de relevancia institucional con el fin de establecer la línea de acción de la institución, ya que define la posición y el abordaje institucional ante las diferentes vulneraciones de derechos y en general, en temas vinculados a los derechos humanos respecto a las cuales se pronuncia la institución. Esta herramienta proporciona un acceso ágil y específico a las funcionarias y los funcionarios, a la jurisprudencia institucional con la finalidad de apoyar y alinear la gestión integral de la institución en el ejercicio de sus competencias sustantivas de protección, defensa, promoción y divulgación de derechos humanos y en el control de legalidad respecto al funcionamiento del sector público costarricense.

Para la implementación y funcionamiento del Digesto Institucional se realizó una integración de la herramienta dentro del sistema informático de la institución, mediante la cual, a través del proceso de aprobación de documentos se incorpora la posibilidad de postulación de los mismos para formar parte del repositorio; asimismo, como parte de la herramienta se desarrolla una aplicación que provee a las personas usuarias de un espacio de acceso y búsqueda de documentos de forma ágil.

En el mismo sentido, proporciona al Defensor Adjunto - Acuerdo DH-A-2598-2023 - la posibilidad de cumplir con el mandato expreso que le fue asignado en el artículo 12 inciso d) del Reglamento a la Ley de la Defensoría de los Habitantes de "Supervisar la creación, funcionamiento y actualización de un centro de información y documentación que sirva de apoyo para la labor de la institución" y asegurarse de que todos los insumos que integre esta herramienta proporcione coherencia y unidad en la línea de actuación de la institución. Al día de hoy, el Digesto cuenta con 169 documentos incorporados, en su mayoría inadmisibilidades.

Recientemente se trabajó en el borrador de la versión No. 2 del Manual para la postulación de documentos al Digesto Institucional, incorporando modificaciones que obedecen a un proceso de consulta efectuado a nivel interno a partir de las observaciones recibidas por quienes han operado el sistema.

Las modificaciones incorporadas fundamentalmente se refieren a:

1.- Se abre la posibilidad de incorporar en el Digesto Institucional todo tipo de documento relevante, sean inadmisibilidades, informes finales con o sin recomendaciones, resoluciones de recursos de reconsideración, criterios de proyectos de ley, acciones judiciales entre otras. Aclarar que el plan piloto inicial estuvo circunscrito a la incorporación solamente de informes finales con recomendaciones, inadmisibilidades y criterios de proyectos de ley.

2.- La elaboración del documento paralelo con el ocultamiento de la información sensible, así como la elaboración del resumen del documento e inclusión de predictores de búsqueda, será solicitado a la persona profesional responsable de su elaboración una vez que la incorporación del mismo en el Digesto Institucional ya hubiere sido aprobada por el Defensor(a) Adjunto. La anterior modificación

se avaló considerando que, previamente los documentos aún no se encontraban en firme y además en el proceso de revisión en el sistema pueden sufrir modificaciones.

3.- Para facilidad del usuario, se incluye el flujo (pases a seguir) tratándose de documentos a ser incorporados en el Digesto Institucional y que cuentan con expediente en el sistema, asimismo el flujo para documentos que si bien se encuentran en el sistema ya han sido archivos y por último el flujo para documentos que no cuentan con expediente en el sistema.

En fecha 30 de enero 2024, por medio de correo interno, su persona aprobó dichas modificaciones, por lo que se está a la espera de la realización de las modificaciones en el sistema, por parte de la Jefatura de Tecnologías de la Información, a quien ya se hizo la solicitud correspondiente.

Una vez efectuados dichos cambios en el sistema, se debe hacer la comunicación oficial al personal institucional y compartir el nuevo manual.

Posteriormente quien continúe a cargo de este proceso, debe retomar espacios con las diferentes direcciones de defensa para continuar con el proceso de inclusión de documentos en el Digesto Institucional, incluyendo al grupo de asesores del Despacho para la realización de las propuestas de inclusión en el sistema informático institucional

El proceso del Digesto Institucional coordinado por mi persona, se ha trabajado con el apoyo de Hugo Escalante, Ana Laura López y Gabriela Bolaños.

14. Revisión y aprobación de las inadmisibilidades en el sistema.

En el transcurso de mi gestión como Defensora Adjunta, se han aprobado en el sistema poco más de 500 documentos correspondientes a resoluciones de inadmisión, tratándose de denuncias remitidas a la institución, que no corresponden al campo de competencias de la Defensoría de los Habitantes.

En cada una de ellas se hace un análisis legal de las razones que justifican la inadmisión y se da orientación al habitante, sobre las instancias a las cuales podría acudir, gestiones por realizar y otros.

Tal y como se lo he previamente manifestado, el formulario utilizado para la realización de las inadmisibilidades, debe ser modificado a partir de un lenguaje de más sencillo entendimiento para las y los habitantes. Este tema ya fue conversado con la Dirección de Admisión y Defensa Sumaria, es importante darle seguimiento.

15. Coordinar el proceso de actualización de la página web de la Defensoría de los Habitantes.

En setiembre del 2021 se procedió a la firma del convenio entre la Unión Nacional de Gobiernos Locales y la Defensoría de los Habitantes cuyo objetivo ha consiste en definir las condiciones y áreas de cooperación entre las que permitan colaborar, desarrollar, capacitar y potenciar oportunidades de mejora en aquellas Municipalidades, Concejos Municipales de Distrito y Federaciones de Municipalidades; así como la mejora y actualización de la página web de la Defensoría de los Habitantes de la República de Costa Rica, con el propósito de garantizar mayor calidad y eficiencia en la prestación de sus servicios.

Se creó una comisión interna que dará seguimiento a las propuestas planteadas para la mejora de la página web de la Defensoría, garantizando oportunidad de respuesta y criterios finales con el aval de la Defensora de los Habitantes; estando la coordinación a cargo de mi persona.

Si bien este proceso de actualización de la página fue creado más que todo pensando en mejorar la accesibilidad, los técnicos de la Unión Nacional de Gobiernos Locales no tenían conocimiento al respecto. No obstante, se continuó el proceso haciendo que la página fuera visualmente más agradable, mejorando el menú y la modificación del lenguaje informático utilizado, trasladándose a JOOMLA versión 3.

Aclarar que es la Unión Nacional de Gobiernos Locales quien cuenta con los componentes y la experiencia en dicho proceso. Por lo tanto, ha sido necesario realizar un proceso de capacitación a las personas funcionarias de la Defensoría de los Habitantes sobre la nueva versión y las herramientas para crear páginas (Gabriela Mora, Osvaldo Ramírez, Kalina Quirós). Recientemente, sea el día 12 de febrero 2024, se efectuó una capacitación a un número aproximado de 15 funcionarios de la institución, por parte del técnico de la Unión Nacional de Gobiernos Locales, de tal forma que en cada dirección/jefatura se cuente con personal capaz de efectuar actualizaciones de la información ubicada en la página web institucional.

Efectuado dicho proceso de capacitación, es procedente que la Defensoría de los Habitantes pueda dar por finalizada la colaboración por parte de la Unión Nacional de Gobiernos Locales. Lo anterior teniendo presente que la institución queda a disposición para atender el compromiso de efectuar procesos de capacitación en derechos humanos para los gobiernos locales que así los requieran, a partir de una hoja de trabajo programado entre ambas instituciones.

16. Velar por el cumplimiento del Programa Institucional de Vacaciones – Aprobación de vacaciones de quienes ocupan puestos de Dirección.

En coordinación con la Jefatura de Recursos Humanos – Dirección Administrativa, se dio seguimiento al “Plan Anual de Vacaciones”, de forma tal que su disfrute estuviera apegado a derecho, de conformidad con el criterio emitido por la Dirección de Asuntos Jurídicos en oficio DH-DAJ-1622-2021 del 23 de noviembre de 2021. Recientemente la Dirección Administrativa le remitió por correo interno la versión final del Plan Anual de Vacaciones 2024.

17. Resolver las solicitudes de ampliación de plazo de los dos meses en los procesos de defensa que efectúen las Direcciones de Defensa.

En el desempeño de la función que me fue delegada, de atender las solicitudes de ampliación del plazo remitidas por las diferentes direcciones de defensa, para su análisis y aprobación sí así correspondiera, los datos registrados indican que durante los años 2022 y 2023 se recibieron 218 solicitudes de ampliación del plazo, de las cuales en un 98 % fueron aprobados para una extensión del plazo de gestión especialmente por uno o dos meses más, correspondiendo a un total de 214 registros de intervención.

En relación con los factores identificados que justificaron la aprobación de dichas solicitudes de ampliación del plazo de gestión, especialmente se tiene complejidad temática o de coordinación interinstitucional de las intervenciones, dilación en la obtención de la información requerida por parte

de las autoridades competentes, altas cargas de trabajo de los profesionales responsables en su tramitación que limitan su resolución en menor tiempo, entre otras.

Durante el 2022 y 2023 un total de 10.141 registros de intervención fueron trasladados a las direcciones de defensa para su tramitación, siendo que 214 registros de intervención requirieron de la ampliación del plazo de gestión, lo cual representa un 2,11 % del total de los casos admitidos. Si bien se debe entender en principio, que un 97,89% % de los casos ha sido concluido en el plazo de dos meses, debe acá valorarse que, la posibilidad de contar con un tiempo adicional favorecerá informes/cierres de gestión con un abordaje más integral que incorpore mayores variables de intervención y reparación en derechos humanos, no solamente limitarse al caso puntual.

Agregar que, durante la Administración Crespo Sancho, presenté mensualmente a la Defensora un informe sobre los registros de intervención a los cuales se aprobó la ampliación del plazo de los meses, con el detalle de las razones que los justificaban; asimismo se generaban reuniones con las direcciones de defensa para analizar la dilación en algunos casos puntuales y buscar estrategias para una pronta resolución.

Durante la Administración Cruickshank Lambert, si bien continué con la aprobación de las solicitudes de ampliación del plazo de los dos meses remitidas por las diferentes direcciones de defensa, la elaboración y envío del informe mensual fue suspendido a solicitud de la Defensora en reunión el día 25 de julio 2023, al ser un tema objeto de revisión.

18. Coordinación de las siguientes comisiones internas: Comisión de Elaboración e Implementación del Plan de Gestión Ambiental de la Defensoría de los Habitantes (PIGA), Comisión de Teletrabajo, Comisión Institucional de Valores.

Comisión PIGA: Dentro del marco de lo establecido por la Ley de la Defensoría de los Habitantes de la República No. 7423 del 18 de julio de 1994 y sus reformas, y con el firme propósito de dar efectivo cumplimiento al Decreto Ejecutivo N°36499-MINAET-MS en cual se establece la obligación de las entidades del sector público de elaborar y poner en marcha un Programa de Gestión Ambiental Institucional (PGAI) para la gestión de la calidad ambiental, de la energía y del cambio climático, desde el año 2014 se cuenta con el mismo, siendo que desde que asumí la coordinación de esta comisión, se han venido definiendo acciones de prevención y mitigación de los impactos ambientales propios de la acción institucional cotidiana, así como procesos de capacitación y sensibilización al personal a partir de prácticas ambientales sostenibles. Todos los años como parte de la planificación anual institucional se definen acciones puntuales para disminuir el consumo en agua, papel, electricidad, combustible y la generación de desechos sólidos.

En varias ocasiones DIGECA ha otorgado el reconocimiento de "Excelencia Ambiental" a la institución. Actualmente estamos participando para obtener el certificado de "Bandera Azul Ecológica" en la categoría de cambio climático – Año 2022.

Comisión de Teletrabajo: su actuar se ha enfocado en la promoción de espacios de capacitación e información para los funcionarios y funcionarias teletrabajadoras, así como para las personas responsables de realizar la supervisión de esta modalidad de trabajo. Asimismo, se ha trabajado en la elaboración y revisión del formulario de solicitud de incorporación a la modalidad de Teletrabajo, el Contrato Marco de Teletrabajo (CMT) y promover reformas a la normativa interna sobre teletrabajo, de conformidad con innovaciones en la materia y solicitudes de la jerarquía institucional. Además,

se han realizado procesos de retroalimentación con todas las áreas para asegurar la ejecución satisfactoria de la normativa interna vigente en materia de teletrabajo.

Tal y como es de su conocimiento, recientemente se ha trabajado en el borrador de una nueva normativa interna sobre teletrabajo, la cual fue sometida a consulta de todo el personal; las observaciones fueron analizadas, realizados los ajustes correspondientes y está pronta a ser oficializada por la jerarquía institucional.

Comisión Institucional de Valores: Al formar parte del Sistema Nacional de Rescate de Valores, como coordinadora de la comisión ha tenido participación en las reuniones mensuales de la Comisión Nacional de Rescate de Valores durante los últimos tres años. La información compartida en dicho espacio en el campo de la ética, la probidad y la identificación de valores en el actuar institucional, ha sido oportunamente compartida. Todos los años como parte de la planificación anual institucional se definen acciones puntuales para capacitar al personal en temas afines, realizándose además actividades durante la "Semana de Rescate de Valores" usualmente llevada a cabo en octubre de cada año.

Durante los últimos años, se ha trabajado en la elaboración del borrador del Marco ético y de valores de las personas funcionarias de la Defensoría de los Habitantes de la República, documento que fue concluido y remitido para su revisión en oficio DH-CIV-0082-2024 por medio de correo interno de fecha 01 de febrero 2024, luego de un proceso de consulta efectuado a todo el personal de la Defensoría de los Habitantes. Además, el texto fue enviado de previo a la Dirección de Asuntos Jurídicos y se han incorporado muchas de sus observaciones. El contar con este marco ético y de valores es un gran pendiente institucional, altamente recomendado por la Comisión Nacional de Rescate de Valores a partir de criterios definidos por la Procuraduría de la Ética Pública – Oficio DH-CIV-0082-2024.

Recientemente se ha trabajado en el borrador del Reglamento de Funcionamiento de la Comisión Institucional de Valores de la Defensoría de los Habitantes. La versión que se envía incorpora las modificaciones efectuadas a partir de las observaciones recibidas de su parte en correo de fecha 07 de diciembre del 2023. Asimismo, este documento fue trasladado previamente a la Dirección de Asuntos Jurídicos. La propuesta entregada obedece a la necesidad de integrar y definir funciones de dicha comisión a partir de criterios objetivos y acorde con las necesidades institucionales, por supuesto teniendo como base la información compartida desde la Comisión Nacional de Rescate de Valores - Oficio DH-CIV-0082-2024. Dicho documento fue trasladado para su revisión en fecha 01 de febrero 2024.

Y tratándose del Acuerdo mediante el cual la Defensoría acoge la Directriz N° 022-PLAN, para la Implementación de medidas inmediatas para fortalecer la integridad en la función pública, el borrador elaborado ya fue trasladado a la Dirección de Asuntos Jurídicos para su revisión. Ya contando con el visto bueno de dicha dirección, fue trasladado a su persona para revisión y aprobación final el día de hoy.

DURANTE LA GESTIÓN DE LA SEÑORA ANGIE CRUICKSHANK LAMBERT

19. Coordinar la elaboración del Plan Estratégico Institución 2024-2028.

Desde el mes de julio 2023, en coordinación con la Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional de la Defensoría de los Habitantes, se dio inicial al proceso de revisión y actualización del Plan

Estratégico Institucional (PEI) 2024-2028) mediante el desarrollo de talleres participativos con las diferentes direcciones y unidades que las componen.

El proceso de elaboración del PEI 2024-2028 se fundamentó en contar con un instrumento de planificación que guíe, durante los próximos cinco años, el accionar institucional mediante la articulación de las principales acciones estratégicas orientadas a mejorar y fortalecer los servicios de defensa y educación en derechos humanos, así como los procesos de trabajo interno que coadyuven con la modernización y fortalecimiento institucional; se promovió el establecimiento de estrategias para la mejora del clima organizacional, tendientes al desarrollo del talento humano dentro de un ambiente laboral que permita optimizar todas sus capacidades y habilidades tanto desde el ámbito profesional como personal.

Es por ello que, en aras de que el proceso de revisión y actualización del PEI fuera llevado a cabo de la mejor manera, se establecieron tres principios como marco orientador:

- Innovación: representa la búsqueda constante de soluciones y mejoras.
- Participación: representa el involucramiento del personal de la Defensoría en todas sus aristas.
- Integración: representa la articulación y trabajo unido del accionar de la Defensoría.

Se promovió que durante el proceso existiera una participación amplia de todas y todos los funcionarios, a través de grupos de trabajo integrados por participantes de diferentes jefaturas/direcciones, de tal forma que el producto final refleje de la mejor manera la visión del colectivo con la Defensoría del 2028; asimismo velando porque cada una de las personas funcionarias cuenten con las condiciones para su efectiva participación.

Para el mes de diciembre 2023, este proceso concluyó y el PEI 2024-2028 contó con su aprobación.

20. Elaboración de Protocolo para la tramitación de denuncias en materia de pensiones.

Con ocasión de la entrada en vigencia en enero 2023 de la nueva Tipología Institucional se requiere de la elaboración de protocolos específicos para la tramitación de denuncias sobre temáticas específicas y especialmente complejas. De ahí que en setiembre del 2023 a partir de la solicitud efectuada por varias direcciones se ha coordinado la elaboración de un protocolo que facilite y de claridad a la tramitación de las denuncias relacionadas con el otorgamiento de pensiones, tratándose fundamentalmente de aquellas correspondientes al régimen no contributivo.

Este proceso ha implicado reuniones varias con las direcciones involucradas, intercambio de criterios hasta contar con una versión final del mismo que le fue traslado en fecha 16 de febrero 2024 a su Despacho para su valoración, aprobación final y posterior divulgación.

La elaboración e implementación de este protocolo, se visualiza como un "protocolo modelo" que pueda ser replicado posteriormente tratándose de otras temáticas asimismo complejas y reiteradas abordadas por la institución.

21. Coordinación del equipo de trabajo institucional a cargo de la elaboración de las propuestas de reforma a la Ley N° 7319 de la Defensoría de los Habitantes, así como del proyecto para darle rango constitucional a la institución.

Este proceso de elaboración normativa dio inicio en el mes de setiembre del 2023, esperando poder contar lo más pronto posible con los borradores respectivos para la realización del proceso de consulta.

Se continuará con el cronograma de trabajo establecido, esperando poder presentar las propuestas normativas a la Asamblea Legislativa a la brevedad.

22. Coordinación del proceso de observación, tratándose de las elecciones municipales, febrero 2024.

Con ocasión de las pasadas elecciones de los gobiernos locales, la Defensoría de los Habitantes participó como observador del mismo. A partir de una matriz de veeduría en el campo de los Derechos Humanos, se contó con un equipo de aproximadamente 15 profesionales que estuvieron visitando aproximadamente 45 centros de votación para identificar especialmente aspectos de accesibilidad, condiciones sanitarias de los establecimientos, requerimientos especiales y otros. Existió una coordinación fluida y efectiva con las autoridades del Tribunal Supremo de Elecciones, tratándose de situaciones que se presentaron en el momento y debían ser atendidas.

Actualmente se trabaja en la elaboración de un informe institucional sobre este proceso de observación, el cual será oportunamente trasladado al Tribunal Supremo de Elecciones.

23. Conclusión de los procesos administrativos disciplinarios en curso, que fueron iniciados durante la Administración Crespo Sancho.

Como es de su estimable conocimiento, la suscrita atendió el encargo encomendado mediante Acuerdo delegatorio N° DH-A-2598-2023 del 23 de marzo de 2023, específicamente en lo referido a la conclusión de los procedimientos administrativos disciplinarios que fueron iniciados durante la Administración anterior. La información concreta sobre los mismos fue compartida en el oficio DH-097-2024 de fecha 06 de febrero de 2024. Por ser información confidencial no se incorporan los detalles.

Dicho lo anterior, solamente agregar que a partir del 13 de diciembre del 2022 y hasta su nombramiento como Defensora de los Habitantes, estuve a cargo de la institución atendiendo la funciones ordinarias y extraordinarias de la jerarquía institucional.

Resumo así las principales acciones y quedo atenta a cualquier consulta adicional o requerimiento de mayor información. Atentamente,

Tatiana Mora Rodríguez
Defensora Adjunta de los Habitantes

cc: Sr. Rodrigo Arias Sánchez, Presidente Asamblea Legislativa
Sr. Hernán Rojas, Jefatura de Recursos Humanos, Defensoría de los Habitantes