

## INFORME ANUAL DE EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS FÍSICOS Y FINANCIEROS 2018

### I. ANALISIS INSTITUCIONAL

La Defensoría de los Habitantes de la República (DHR), en concordancia con el artículo 1 de su ley constitutiva, ha establecido en su misión “Proteger a las habitantes y los habitantes frente a las acciones y omisiones del Sector Público, mediante un control de legalidad, justicia y ética por medio de la prevención, defensa, promoción y divulgación de sus derechos e intereses.”, este mandato se ha convertido en la guía del accionar institucional.

Como es de conocimiento la mayor parte de las intervenciones institucionales se realizan a partir de la demanda de sus servicios que realizan las y los habitantes cuando consideran que uno(s) de su(s) derecho(s) están siendo vulnerado(s) por alguna entidad del conglomerado institucional del sector público. Una vez presenta ante la institución una consulta, queja o denuncia se establece bajo el formato de Solicitud de Intervención (SI), una vez recibida y registrada se procede a valorarla y, dependiente de la gravedad del asunto o el daño que pueda provocar la vulneración se establece la estrategia de defensa más efectiva en la búsqueda de la solución al hecho denunciado.

Durante el año 2018 la Defensoría recibió un total de 22615 Solicitudes de Intervención, el

<b>Cuadro N° 1 Estructura Formas de Intervención 2018</b>		
<b>Forma de Intervención</b>	<b>2018</b>	<b>%</b>
Orientación y Asesoría al Habitante	14928	56%
Gestión Sumaria de Defensa	4112	15%
Gestiones Previas al Habitante	3588	13%
Investigación por Denuncia	2601	10%
Mediación	550	2%
Hostigamiento Sexual	371	1%
Inadmisibilidades	251	1%
Omisión de Respuesta	135	1%
Atención Inmediata	37	0,1%
Investigación de Oficio	25	0,1%
Otras	17	0,1%
<b>Total</b>	<b>26615</b>	

cuadro 1 muestra las diferentes estrategias de defensa que se utilizaron para atender cada una de las Solicitudes de Intervención.

Del cuadro se desprende que un 56% de las personas que acuden a la Defensoría reciben orientación y asesoría en torno a los pasos a seguir cuando la SI no es de recibo o

se le guía para que culminen con su proceso de denuncia previo agotamiento de gestiones ante la entidad o funcionario(a) denunciado. En esta forma de intervención se destaca el aporte de las Oficinas Regionales, porque sus intervenciones privilegian ésta estrategia de defensa

que se caracterizan por ser más ágil y oportunas en la atención de las demandas de las poblaciones que se encuentran en las diferentes regiones donde se ubican.

Tal y como se desprende del cuadro 1, más de dos terceras partes de la demanda de servicios es atendida de manera pronta y oportuna, esta capacidad de respuesta se explica a partir de mejoras en los procesos de trabajo que priorizan que la gestión institucional cuente con dinámicas de trabajo más ágiles, oportunas, sumarias e informales, situación que permite que las intervenciones institucionales brinden respuesta pronta a las personas que acuden a la institución a denunciar un derecho vulnerado.

Con el propósito de profundizar en torno cómo la gestión institucional incide en la misión, se realiza una reseña de algunos de los derechos donde se ha logrado importantes avances en el campo de la defensa y educación en derechos humanos.

## **1. Equidad de Género.**

### **a. Exigibilidad de las Observaciones Finales emitidas por el Comité para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW).**

Durante el 2018 se concluyó el proceso iniciado en el II semestre de 2017, relativo a la construcción de una Agenda de las mujeres para la exigibilidad de las recomendaciones emitidas por el Comité para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW) con ocasión al séptimo examen periódico efectuado al país, y su relación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (Agenda 2030 ODS). Las actividades efectuadas convocaron a 35 organizaciones de mujeres representantes de diversos sectores de la sociedad civil, que trabajan activamente para el avance de los derechos de las mujeres.

El 5 de diciembre del 2018 se realizó la presentación de la Agenda CEDAW para lo cual las participantes efectuaron un análisis de los temas que consideran que deben atenderse en forma prioritaria por parte de las instituciones estatales: violencia contra las mujeres, norma técnica de aborto impune, discriminación hacia las mujeres migrantes, refugiadas y solicitantes de asilo; y el acceso a la tierra de las mujeres indígenas y las mujeres rurales.

Con base en el trabajo efectuado, las participantes expusieron los temas citados ante las autoridades institucionales y solicitaron acciones concretas para su atención.

El proceso descrito es fundamental para generar en las mujeres el conocimiento y apropiación de la Convención CEDAW, del informe del Comité y de los ODS. También para que se construyan procesos de seguimiento y monitoreo desde los grupos de mujeres con el acompañamiento de la Defensoría, y se consoliden los diferentes ejes y planes de trabajo de las diferentes organizaciones, en una agenda común.

b) Salud de la Mujeres

b.1. Salud y Violencia Obstétrica

En el 2015 la Defensoría emitió un informe con recomendaciones dirigido a la CCSS con el objetivo de que realizara acciones específicas para erradicar la violencia obstétrica de las salas de maternidad. En el seguimiento a esas recomendaciones se constató que durante los años 2016 y 2017 se destinaron casi 2.000.000.000 colones para la readecuación de las salas de maternidad, el mejoramiento de infraestructura en salas de maternidad y cirugía, compras de equipos como doplex y ultrasonidos fetales, mobiliario además de que se realizaron acciones para mejorar la dotación del recurso humano necesario que responda a las necesidades de la población y se realizaron actividades de capacitación y sensibilización dirigidas al personal de salud en varios Hospitales con el objetivo de que conozcan y respeten los derechos humanos de las mujeres antes, durante y después del parto.

Sin embargo, pese a estos avances, las mujeres embarazadas o en labor de parto continúan siendo víctimas de regaños, burlas, insultos y violación a sus derechos humanos en las salas de maternidad en algunos centros hospitalarios, por lo que nuevamente la Defensoría consideró necesario emitir recomendaciones, las cuales vertió en un informe de noviembre del 2018, reiterando la necesidad de continuar con las actividades de capacitación y sensibilización en normativa institucional, nacional e internacional de respeto de los derechos humanos de las mujeres, y ampliando a la necesidad de investigar las denuncias que se reciban, mediante la apertura de procedimientos administrativo disciplinarios de manera que no se favorezca la impunidad de estas conducta.

b.2. Denegación de seguro por el Estado a Mujeres embarazadas morosas con la CCSS

La Defensoría de los Habitantes reiteró la obligación establecida en las normas nacionales e instrumentos internacionales de derechos humanos, de garantizar la atención prenatal a las mujeres embarazadas que no pueden sufragar ninguna modalidad de aseguramiento; otorgándoles el seguro por el Estado.

Esta solicitud de la Defensoría se da como resultado de una investigación<sup>1</sup> en la que se constató que la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) ha incurrido en una serie de omisiones que violentan los derechos humanos de las mujeres embarazadas y de los niños y niñas por nacer.

---

<sup>1</sup> Oficio N° OFICIO 12414-2016-DHR del 12 de diciembre de 2016. Solicitud de Intervención N° 194752-2015 SI.

La CCSS ha denegado el aseguramiento por el Estado a mujeres embarazadas por encontrarse morosas con el seguro voluntario; se ha negado a realizar exámenes médicos y a entregar la licencia de maternidad a mujeres trabajadoras migrantes, por encontrarse en situación migratoria irregular, aun cuando se encuentran empadronadas en la CCSS en la modalidad de trabajadoras asalariadas.

Se emitieron recomendaciones específicas a la CCSS con el objetivo de que se garantice el principio del interés superior de la persona menor de edad y lo dispuesto en el Código de la Niñez y la Adolescencia, los instrumentos internacionales de derechos de derechos humanos de las mujeres ratificados por Costa Rica; lo estipulado en la Constitución Política, el Código de Trabajo y lo indicado en los reglamentos de la CCSS.

Se recomendó a la CCSS garantizar el otorgamiento del seguro por el Estado a todas las mujeres embarazadas que no pueden sufragar ninguna modalidad de aseguramiento y para ello, se proceda a la realización estudios socioeconómicos que comprueben su imposibilidad de cancelar facturas a su nombre por los servicios de atención prenatal brindada.

En cumplimiento de las recomendaciones emitidas por la Defensoría, en agosto del 2018 las autoridades de la CCSS comunicaron a la Defensoría que había emitido una directriz dirigida a todas las personas Directoras Médicas de los Hospitales a las Direcciones Regionales y las Áreas de Salud así como de Validación de Derechos y otros, en la que garantizar la atención prenatal a todas las mujeres embarazadas y para ello cuando se requiera, realizar los estudios socioeconómicos para otorgar el seguro por el Estado a las mujeres que no cuentan con ninguna categoría de aseguramiento, o no pueden ponerse al día con las deudas que sostienen con esa Institución, por no contar con recursos económicos.

c. Pensiones alimentarias:

c.1. Trámite de las órdenes de apremio por parte de las delegaciones policiales. Ministerio de Seguridad Pública.

A partir de las recomendaciones emitidas por la Defensoría mediante oficio número 12615-2018-DHR, se emitió la circular MSP-DM-DVURFP-440-2018 de fecha 16 de noviembre de 2018 suscrita por el señor Luis Carlos Castillo Fernández, Viceministro de Seguridad Pública, relativa al trámite de las órdenes de apremio.

La circular ordena a las direcciones regionales y al personal comisionado que deben implementar el *"Protocolo para la Actuación Policial en materia de Pensiones Alimentarias"*, consultar cualquier duda respecto a su aplicación con la asesoría legal en servicio, fortalecer la calidad de los registros e información que se remite a los juzgados y a las personas usuarias, y

la obligación de enviar un informe mensual sobre los casos de apremio corporal y su seguimiento al Despacho del señor Castillo Fernández, con copia a la Contraloría de Servicios, en los primeros 5 días del mes.

Además de recordar las obligaciones contenidas en el Protocolo, la circular genera la obligación de emitir un informe mensual que permitirá a las autoridades monitorear el cumplimiento de la ejecución de las órdenes y los reportes que se remiten a los juzgados correspondientes. Todo ello permitirá verificar si existe o no falta de atención a estas órdenes, tema que se reitera en las denuncias recibidas en la Defensoría sobre la materia de pensiones alimentarias.

d. Violencia contra las Mujeres:

d.1. Hostigamiento Sexual.

La Defensoría de los Habitantes mediante la Defensoría de la Mujer forma parte del Sistema Unificado de Mediación Estadística de la Violencia de Género en Costa Rica logrando elaborar los indicadores 2017 y dos publicaciones durante cada semestre del año 2018 exclusivas en la materia; esta tarea la realiza, mediante el trabajo que se efectúa en los casos de Hostigamiento Sexual (HS) que son reportados por ley a la Institución. A partir de ello ha logrado extraer datos relevantes para la elaboración de estadísticas nacionales en el tema de violencia contra las mujeres, lo anterior en cumplimiento con leyes nacionales y de las recomendaciones de la CEDAW y Belem do Pará, estos datos se obtienen a partir de la información que ingresa a la institución y que se sistematizan en estadísticas que reflejen la realidad del Hostigamiento Sexual en el sector público.

Durante el año 2018 la Defensoría logro sistematizar y completar la entrega de los datos nacionales de hostigamiento sexual en el sector público del año 2017. Asimismo, en este tema se logró, junto a las instituciones públicas, la recolección estratégica de los datos de Hostigamiento sexual, no solo para tener los datos como tales, sino que además puedan sentar las bases para la prevención de este tipo de violencia y discriminación en la institucionalidad.

e. Mujeres Privadas de Libertad.

En las quejas de Salud que interponen las Mujeres Privadas de libertad la Defensoría de los Habitantes ha actuado durante el año 2018 en la protección del derecho a la salud por medio de gestiones formales e informales "Boleta de atención Inmediata" ante la Dirección y Área Médica del CAI El Buen Pastor, la Defensoría de los Habitantes a denunciado de forma sencilla

y ágil los problemas de salud de gran parte de la población femenina privada de libertad a fin de que se atiendan sus padecimientos de salud.

## **2. Igualdad y No Discriminación de Poblaciones en Condición de Vulnerabilidad.**

### **a. Derechos de los Pueblos Indígenas.**

#### **a.1. Verificación de la intervención diferenciada a personas indígenas privadas de libertad.**

Como parte de su mandato de velar porque se respeten los derechos de las personas la Defensoría visitó el Centro de Atención Institucional Antonio Bastida de Paz y en la Unidad de Atención Integral Pabru Presberi, con la finalidad de verificar la aplicación de la directriz 05-2016 del Instituto Nacional de Criminología, acerca de la "Estrategia de Intervención a Personas Indígenas Privadas de Libertad". La visita fue coordinada con el Director General de Adaptación Social, participaron además, el Director del Centro y la supervisora de la atención a personas indígenas de la Defensa Pública. Asimismo, se replicó la actividad en el Centro de Atención Institucional Carlos Luis Fallas y en el Centro de Atención Institucional Marcus Garvey. A partir de las visitas efectuadas se abrió una investigación para monitorear la aplicación de dicha circular.

#### **a.2. Defensa del derecho al servicio público de transporte a personas indígenas Bribri de Talamanca.**

A la Defensoría de los Habitantes acudió un grupo de representantes de la Asociación de Desarrollo Integral del Territorio Indígena Talamanca Bribri (ADITIBRI) quienes plantearon varias preocupaciones que aquejan a la comunidad indígena del territorio, las cuales se canalizaron a través de una investigación que se encuentra en trámite y de gestiones sumarias de defensa. Posteriormente, y como parte de las constantes visitas ADITIBRI solicitó la intervención de la institución para que se les brindara información sobre el estado actual del expediente que se tramita contra el CTP donde, adicionalmente, brindaron detalles sobre la manifestación pacífica que realizarán a la altura del puente de Home Creek el lunes 19 de marzo. En atención a lo anterior, se envió una alerta temprana al Presidente de la República con la finalidad de que, en este caso, no fuera la Policía la que tuviera que enfrentar un problema social desatendido, sino que las autoridades de transporte público atendieran de manera prioritaria y urgente la denuncia del pueblo indígena Bribri de Talamanca.

a.3. Observación del proceso de consulta del Mecanismo General de Consulta Indígena.

Durante los primeros días del mes de febrero del 2018 se realizó el II Encuentro Nacional de Consulta Indígena, donde se revisó la última versión del documento "Mecanismo de Consulta a Pueblos Indígenas". En dicho encuentro la Defensoría participó como observadora del diálogo, entre las autoridades gubernamentales y las y los delegados indígenas, revisó en conjunto, con el Sistema de Naciones Unidas el documento final y presentó las observaciones en el espacio de trabajo de la Comisión Redactora y a la Viceministra de la Presidencia. Posteriormente, en el mes de abril. Adicionalmente, participó en un taller de seguimiento a la implementación del Mecanismo General de Consulta Indígena, convocado por el Viceministerio de la Presidencia en Asuntos Políticos y Diálogo Ciudadano y el Sistema de Naciones Unidas en Costa Rica, con líderes y lideresas indígenas que han estado trabajando en ese proceso. Se realizaron valoraciones sobre las acciones a seguir y las necesidades de los pueblos indígenas en el proceso de implementación.

a.4. Seguimiento a la implementación de la Medida Cautelar N° 321-12 emitida por la CIDH al Estado costarricense para la protección de la integridad de los pueblos indígenas de Térraba y Salitre.

A mediados de marzo de 2018 se realizó una visita in situ, a los territorios indígenas Salitre y Térraba para verificar el proceso de implementación de las acciones concertadas por estos pueblos con el Gobierno de la República, con tal finalidad se dialogó con algunos de los peticionarios y peticionarias de la Medida. Durante el mes de noviembre se sostuvo una reunión con los peticionarios de la Medida Cautelar 321-12 de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos de los territorios indígenas Térraba y Salitre, acompañados por representante de la organización *Forest Peoples Programme*, con quienes se dialogó sobre el estado actual de la implementación de las medidas. La Defensoría, en su condición de Institución Nacional de Derechos Humanos, procederá a presentar un informe de seguimiento a la Comisión Interamericana para lo correspondiente.

a.5. Seguimiento a los procesos de recuperación de tierras en Térraba.

El 19 de marzo la Defensoría tuvo conocimiento de que un grupo de personas indígenas térraba, tomaron la finca Potomac ubicada dentro del Territorio Indígena Térraba. La institución ha estado coordinando con las autoridades de la Fuerza Pública, la atención de la situación para resguardar la seguridad e integridad de las personas y envió una nota al Presidente de la República solicitando la intervención urgente de las instancias gubernamentales competentes.

Los días 26/04, 06 y 13/06/18 se visitó la finca Potomac (Crun Shurin), se conversó con las personas que realizaron el proceso de recuperación, y se realizó una observación de las condiciones de estancia para realizar las gestiones institucionales correspondientes. El 04 de octubre se le solicitó a Magistrada Carmenmaría Escoto Fernández, en su condición de Coordinadora de la Subcomisión de Acceso a la Justicia de Pueblos Indígenas, la interposición de sus buenos oficios ante el conflicto de tierras en el territorio indígena Térraba, con el propósito de que se le brinde pronta atención a las causas judiciales que están en trámite.

a.6. Apoyo al estudio de la genealogía del pueblo Térraba.

A partir de una solicitud de un equipo de investigación de la Escuela de Antropología de la UCR ante la Defensoría para que coadyuvara en la realización de una reunión con la Asociación de Desarrollo Indígena de Térraba, para obtener su aprobación en la realización de un proyecto de investigación mediante el cual se sistematiza la experiencia de elaboración de la nómina de personas indígenas de ese territorio. La misma se efectuó y en ella se les explicó el objetivo, importancia y utilidad de la investigación genealógica a realizar, obteniéndose su anuencia. En la reunión además se trataron varios temas de interés de la asociación en relación con el quehacer de la Defensoría. Luego, el 20 de noviembre se participó en la reunión convocada por el Tribunal Supremo de Elecciones en Térraba con el propósito de presentar y entregar a la comunidad la actualización de la base de datos.

a.7. Apoyo y asesoría a diferentes comunidades indígenas.

i) La Defensoría de los Habitantes ha estado presente en diferentes momentos en la comunidad de Bajo Los Indios en el territorio indígena Abrojo Montezuma para dar seguimiento a la construcción de los puentes sobre Quebrada Umaña y río Corredor, con la presencia de la funcionaria de la Unidad Técnica de Gestión Vial de la Municipalidad que brindó un informe detallado sobre el proceso de adjudicación.

Una vez adjudicada la obra se participó en la reunión de seguimiento a la que fueron invitados los representantes de las empresas constructoras que ganaron las licitaciones y los ingenieros de las instituciones responsables del proyecto (Municipalidad de Corredores e Instituto de Desarrollo Rural), con el propósito de generar un diálogo intercultural que coadyuvara a que el proceso constructivo se desarrolle de la mejor manera y con la participación activa de la comunidad beneficiaria. Durante el segundo semestre de 2018 se realizaron una serie de reuniones con personal de la Unidad Técnica de Gestión Vial de la Municipalidad de

Corredores y del Instituto de Desarrollo Rural, y con representantes de la Empresa Codocsa y de la comunidad indígena para conocer el avance del proyecto, así como los derechos de los pueblos indígenas, con el propósito de que las instituciones y la empresa cuenten con información básica del territorio de previo a su ingreso para construir el puente y minimizar los conflictos o efectos negativos de su estancia en el lugar.

ii) Dentro de las diferentes intervenciones en materia de los pueblos indígenas la Defensoría efectuó una serie de acciones para facilitar el acceso del pueblo indígena Maleku a la laguna sagrada de Caño Negro, así como a los recursos y gestión del Refugio Nacional de Vida Silvestre Mixto Caño Negro, en las instalaciones del Área de Conservación Arenal Huetar Norte, ubicadas en Caño Negro. Dentro de estas acciones se ha participado en reuniones con miembros del pueblo Maleku, de la comunidad de Caño Negro y de varias instituciones públicas, así como del Sistema de Naciones Unidas.

Producto de las acciones emprendida por la institución se acordó mantener la comunicación y coordinación, primero se realizará una reunión entre la comunidad de Caño Negro y el pueblo Maleku para compartir las actividades que realiza cada grupo con la finalidad de comprender la complementariedad y apoyo que se pueden dar y así generar sinergias que faciliten la cooperación entre ambas comunidades

iii) Apoyo y asesoría a la comunidad indígena Maleku en el proceso de acceso al agua potable. El 18 de marzo se atendió a funcionarios del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (ICAA) en seguimiento al conflicto en el territorio indígena Maleku (sobre la ampliación del acueducto y el funcionamiento de la ASADA). Se les brindó asesoría y orientación. El 20 de marzo siguiente, se brindó asesoría y orientación a los señores Odir Blanco, miembro del pueblo indígena Maleku y Clementino Villanueva, Director Ejecutivo de la CONAI, quienes solicitaron la intervención de la Defensoría ante el conflicto existente en la comunidad Maleku sobre el proyecto de ampliación del acueducto y el funcionamiento de la ASADA.

iv) Seguimiento al plan de mejoramiento de los servicios públicos en la comunidad Ngöbe de Conte-Burica. En el mes de febrero se realizó una reunión en la comunidad de Alto Comte, para analizar el trabajo efectuado por las instituciones públicas, en cumplimiento al Voto 202-12 de la Sala Constitucional. Durante el mes de marzo, se participó en una reunión, en Alto Conte, con los miembros de la Comisión de

Seguimiento para analizar las acciones de cumplimiento. En seguimiento al voto de la Sala IV se participó en la reunión de seguimiento en el GAT Sur en Rio Claro para impulsar las obras que se están realizando en la carretera a la comunidad indígena de Alto Comte.

Durante el segundo semestre se realizaron diversas reuniones tendientes a conocer el estado de las obras realizándose inspecciones de seguimiento en coordinación con el Viceministerio del MOPT. El 27 y 28 de noviembre se efectuó una gira a Alto Comte con la finalidad de dar seguimiento al proyecto de construcción de los 4 puentes y el camino hasta Alto Comte. Además de coordinar las acciones a seguir respecto a las mejoras de la superficie de ruedo de la ruta. El 3 de diciembre se participó en una reunión convocada por la Presidencia Ejecutiva del IFAM con el Ministro de Seguridad Pública, funcionarios del INDER y del Ministerio de Relaciones Exteriores en la que expusieron la intención de emprender un proyecto para la construcción de una carretera hasta el extremo de punta Burica, la Defensoría emitió una serie de observaciones sobre la necesidad de respetar los derechos de los pueblos indígenas.

v) Acceso al agua potable en el Territorio Indígena Térraba. La Institución, en reunión con el Área de Salud del Ministerio de Salud de Buenos Aires, conoció el proyecto que tiene planeado realizar ICAA y el Ministerio de Salud para garantizar el acceso al agua potable en Térraba. El Ministerio de Salud solicitó la asesoría de la Defensoría, considerando la experiencia del trabajo institucional con las diferentes organizaciones de ese territorio y sobre el derecho a la consulta previa, para lo cual se acordó realizar una reunión entre las tres instituciones con el propósito de conocer el proyecto en su totalidad y determinar las etapas en las que se puede brindar la asesoría solicitada.

Asimismo, se han sostenido reuniones con funcionarios de de la Unidad de Gestión Social y Participación Ciudadana de la Subgerencia de Ambiente, Investigación y Desarrollo del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (ICAA), con la finalidad de analizar el derecho a la consulta previa de los pueblos indígenas en el marco de varias acciones y proyectos que debe desarrollar ICAA en territorios indígenas. La Defensoría de los Habitantes brindó criterio técnico sobre este derecho y su proceso de implementación.

b) Derechos de las Personas Migrantes y Refugiadas.

b.1. Verificación de las condiciones de albergue para personas migrantes.

Durante el 2018 se realizaron una serie de visitas al Centro de Atención Temporal para extranjeros en tránsito, CATEM, Santa Cecilia, La Cruz; con el fin de verificar las condiciones en las que se mantienen las personas migrantes que reciben la asistencia humanitaria del Estado (flujos migratorios mixtos), además se aprovechó para sostener reuniones con el Jefe de la Oficina Regional de Migración en Liberia, con el fin de conocer el procedimiento establecido para dar curso a las solicitudes de residencia de permanente de las personas que se encuentran en el CATEM de Santa Cecilia.

También, se visitó las nuevas instalaciones del Centro de Aprehensión de la Región Central (CARC) ubicado en Los Lagos de Heredia, con capacidad para 176 personas, para evaluar las condiciones en que se encuentra, verificando que cumple con los requerimientos mínimos para la aprehensión de personas migrantes. Adicionalmente se colabora con las autoridades migratorias en la revisión del Protocolo de Aprehensión a Personas Extranjeras, en procura de que se ajuste a los estándares de protección internacional de las personas migrantes.

b.2. Acciones dentro Foro Permanente sobre Población Migrante y Refugiada.

A partir del cambio de las nuevas autoridades de la Dirección General de Migración y Extranjería, con el fin de conocer las instancias que integran el Foro y exponer sus principales preocupaciones y áreas de intervención prioritarias se efectuó una reunión con ellas dentro del marco del Foro.

Con motivo a las manifestaciones de xenofobia ocurridas días en el mes de agosto, el Defensor de los Habitantes en funciones, manifestó su preocupación y rechazo, ante las cuales reiteró el interés y obligación de la Defensoría de continuar dando seguimiento a los esfuerzos que está realizando el Estado costarricense para la atención de las solicitudes de refugio de personas nicaragüenses. Dentro de esa situación se realizó una actualización y sistematización de los servicios que las organizaciones de la sociedad civil que integran el Foro, tienen disponibles para la atención de personas nicaragüenses (albergues y hogares solidarios).

Durante el mes de septiembre se conocieron los avances en las gestiones realizadas por el Estado costarricense para la atención de las solicitudes de refugio de personas nicaragüenses y venezolanas (la DGME brindó información general sobre el estado en qué se encontraba el

Plan Nacional de atención de flujos migratorios y el apoyo brindado por la cooperación internacional para la contratación de personas y equipamiento del edificio, así como en relación con la regulación de la categoría de protección complementaria).

Asimismo, en el mes de octubre la Relatoría sobre los Derechos de los Migrantes de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos expuso las principales preocupaciones y mecanismos de atención de las organizaciones de la sociedad civil en relación con la población solicitante de refugio y refugiada proveniente de Nicaragua.

En el mes de noviembre se llevó a cabo la Sesión Ordinaria del Foro Permanente sobre Población Migrante y Refugiada. Como parte de esta reunión, la Dirección General de Migración y Extranjería brindó información actualizada acerca del estado de situación de las solicitudes de refugio presentadas, principalmente, por parte de población nicaragüense y venezolana, y las acciones que se estaban llevando a cabo por parte del Estado costarricense para garantizar la atención adecuada y oportuna de esas solicitudes de refugio.

c. Derechos de las Personas Mayores y de Personas con Discapacidad: Dilación de solicitudes de pensión el Régimen No Contributivo de Pensiones y sobre Necesidades de Cuido y Corresponsabilidad Social.

Siendo que las Solicitudes de Intervención, relacionadas con la situación de las pensiones del Régimen No Contributivo se han convertido en una de las mayores causas de la demanda institucional a continuación se realiza un relato de una serie de acciones que se han gestado desde la Defensoría para atender este tema.

i) El 13 de febrero se participó en una reunión con personeros del Área Gestión Pensiones del RNC de la CCSS en San José para revisión de historial administrativo y financiero del Programa RNC dentro del Sistema de Pensiones, recabando información para la investigación del RNC como parte de las acciones que se llevan a cabo dentro de la investigación en la que se participa en el Observatorio de Pobreza, así como el estado de situación de la casuística tramitada en relación con PAM.

ii) Los días 14 y 15 de febrero siguientes, se visitó la Dirección Regional de las Sucursal Chorotega de la CCSS en Puntarenas, para sostener reuniones con la Dirección y la Coordinación del Área de Gestión Técnica Regional, al igual que con las jefaturas administrativas y analistas de pensiones de la Sucursales adscritas a la región para la revisión de la gestión administrativa y financiera del RNC como respuesta a la población en situación de pobreza, dentro de la investigación que se realiza en el marco del Observatorio de Pobreza.

iii) El 4 y 5 de abril siguientes, se realizó una reunión con el Director Regional de la CCSS en la Región Brunca, la Jefatura de la Subárea de Pensiones y las Jefaturas Administrativas de las Sucursales de Pérez Zeledón, Palmar Norte, Ciudad Neilly y San Vito, la Asesora Legal y la Asistente Técnica de la Dirección Regional, para recabar información sobre el modelo de gestión de pensiones, y las limitaciones y fortalezas en la atención de la población en situación de pobreza.

iv) El 05/07/2018 se realizó una sesión de trabajo con la Dirección de Sucursales, Región Atlántica de la CCSS, sobre la gestión administrativa y financiera del RNC. El 13/07/2018 se realizó una reunión con la Dirección Ejecutiva de CONAPAM, para investigar sobre el estado actual de la Red de Cuido de PAM y el retraso en la atención de denuncias registradas en la DHR sobre el tema. El 23 de noviembre nos reunimos con la Subdirección y Jefatura de Presupuesto de FODESAF-MTSS para conocer estado y gestión de transferencias al RNC de la CCSS.

v) El 28, 29 y 30 de noviembre se realizó una gira a San Vito de Coto Brus y Ciudad Neilly para celebrar reuniones con autoridades de las Sucursales de CCSS, representantes de Sociedad Civil para conocer el Programa: "La CCSS en su comunidad" y su posicionamiento a nivel local y regional, visita a la ULDS del IMAS de San Vito para coordinación de casos concretos y visita al Hogar de Ancianos de Coto Brus y Red de Cuido de PAM con el fin de incorporar a PAM.

d) Derechos de las Personas LGTBI.

d.1. Seguimiento a la implementación de la OC/24-17.

A partir del pronunciamiento de la Corte Interamericana de Derechos Humanos se realizó un análisis del contenido de la OC/24-17 sobre el reconocimiento de la identidad de género de las personas tras y de los efectos que se deben reconocer al vínculo entre parejas del mismo sexo, para determinar las acciones que deben realizarse para su implementación. Con tal finalidad se han realizado las siguientes gestiones:

i) Solicitudes de información al Tribunal Supremo de Elecciones y a la Dirección Nacional de Notariado para conocer las acciones que se estaban adoptando para la implementación de la Opinión.

ii) Presentación de un recurso de reconsideración con base en el acuerdo emitido por el Consejo Superior Notarial.

iii) Participó en la reunión con la Unidad de Género del Tribunal Supremo de Elecciones en el TSE, para tratar los temas relacionados con la implementación de la OC/24-17,

estableciendo los vínculos para el seguimiento de estas acciones una vez finalizado el proceso electoral.

iv)) Se presentó una coadyuvancia a la acción de inconstitucional planteada en contra del acuerdo adoptado por el Consejo Superior Notarial con respecto a la aplicación de la OC-24/17.

v) A partir del momento que el Tribunal Supremo de Elecciones acordó las acciones que se implementarían para cumplir con la OC-24/17, se procedió al estudio del documento y el análisis de su conformidad o no con lo señalado por la Corte IDH; con el propósito de contar con más información se mantuvo una reunión con la Oficina de Género del TSE, para conocer con mayor profundidad la definición de las acciones dictadas y como serían divulgadas a la población Trans, principalmente.

A partir del intercambio con el TSE se elaboró un documento de observaciones sobre el acuerdo que este ente dictó, señalando los aspectos que deben ser profundizados por dicha institución para el cabal cumplimiento de la OC-24/17. Luego dicho documento se difundió a la Sociedad Civil y al Comisionado para los Derechos de la Población LGBTI, las observaciones realizadas al Acuerdo dictado por el Tribunal Supremo de Elecciones con respecto a la OC/24-17.

### **3. Derecho a la salud, vivienda y un ambiente sano; derechos de una adecuada calidad de vida**

#### **a. Derecho a la Salud**

a.1. Atención médica en servicios de salud de personas privadas de libertad. La población privada de libertad recibe servicios de atención médica, en un primer nivel de atención con los recursos dispuestos por el Ministerio de Justicia para tal efecto y complementariamente en los demás niveles de atención, a partir de la prestación brindada por la CCSS. La dinámica institucional del Ministerio de Justicia y no siendo su eje central de acción, la prestación de servicios de salud, hace que dicho servicio sea brindado con múltiples oportunidades de mejora que se plasman en carencias para los usuarios de los servicios. No obstante, a través de gestiones puntuales de esta Defensoría, ejercicio de la magistratura de influencia, inspecciones y diálogo permanente con las autoridades médicas y administrativas del sistema penitenciario nacional se han logrado algunos alcances importantes en materia de satisfacción del derecho humano a la salud de las personas privadas de libertad, entre ellos:

- Atención médica pronta y oportuna para las personas privadas de libertad en los casos puntuales presentados.

- Otorgamiento de recursos humanos requeridos para el cumplimiento satisfactorio del servicio de salud.
- Mejoramiento en la satisfacción de los derechos de las personas privadas de libertad como usuarias de los servicios de salud.
- Uno de los temas más relevantes que generó multiplicidad de denuncias abordadas mediante diferentes investigaciones, tiene que ver con la prescripción y ejecución de dietas especiales –por prescripción médica- que requieren algunas personas privadas de libertad. Gracias a un informe emitido por la Defensoría de los Habitantes, mediante el cual se recomendó la necesidad de que exista en el Sistema Penitenciario Nacional una Guía Nutricional Unificada que integre criterios médicos, nutricionales, procedimientos, coordinaciones, consulta nutricional, información al usuario entre otros. A partir de los informes la administración activa elaboró un documento con fichas técnicas que incorpora las características requeridas en los productos alimenticios; asimismo, se estableció el “menú guía” que regirá en los centros penitenciarios y se planifican las coordinaciones necesarias entre las diferentes instancias involucradas. Adicionalmente se planifica para el 2019 un proceso de capacitación continua al personal de alimentación y se visualizan coordinaciones con el INA para los mismos efectos. Finalmente, se planifica la incorporación de mecanismos de seguimiento y monitoreo a las directrices nutricionales y protocolos institucionales correspondientes.
- Se lideró un proceso relacionado con la carencia de personal de mensajería en el servicio de salud del centro penitenciario la Reforma (este servicio era brindado por personal de seguridad). Dicho recurso humano, además de la realización de labores administrativas se ocupa de la gestión de citas médicas en la CCSS y la tramitación y recolección de medicamentos de la población. Posterior a sendas notas, ejercicio de presión, múltiples reuniones y gracias a la gestión institucional se logra la asignación de una persona para el cumplimiento definitivo de estas funciones, con lo que se resuelve el problema y se garantiza la satisfacción del derecho lesionado.

#### a.2. Seguimiento al caso del acceso al tratamiento de la enfermedad de Pompe.

Como resultado de un Recurso de Amparo interpuesto por la Defensoría, declarado con lugar por la Sala Constitucional dado que los pacientes con la enfermedad de Pompe no recibían el tratamiento debido a que la C.C.S.S. debía cumplir con los procedimientos legales y administrativos para su dotación y, en razón de tratarse de un tratamiento muy costoso, la inversión se realiza por tractos y en estricta relación con la evolución de las pacientes, el tratamiento dio inicio en el mes de mayo de 2018 por un periodo inicial de seis meses prorrogables por otros seis de conformidad con los resultados de las evaluaciones médicas a

las pacientes. En razón de que el tratamiento ha resultado efectivo para las pacientes según el criterio del médico tratante, para el mes de noviembre de 2018, la CCSS autorizó prorrogar el tratamiento por seis meses más. Actualmente, las pacientes reciben el tratamiento de forma regular asistidas de un equipo interdisciplinario de la CCSS. La Defensoría ha dado acompañamiento a las pacientes y ha logrado verificar el impacto positivo que ha producido el tratamiento en su salud, su calidad de vida y en general en el desarrollo de su vida diaria y expectativas de reorganización de su plan vital.

a.3. Seguimiento al caso de los hallazgos ante una Alerta no notificada: las válvulas cardíacas Björk-Shiley.

Cuando la Defensoría de los Habitantes rindió el primer informe sobre este asunto, la CCSS aún no había dado inicio al cumplimiento de las recomendaciones emitidas al respecto. Durante el segundo semestre del año 2018, la CCSS ha cumplido con algunas de las recomendaciones emitidas como lo son la realización de las evaluaciones médicas a los pacientes que solicitaron la intervención de la Defensoría, así como ofrecer información, responder a sus preguntas, y entregar un carné especial de identificación personal que portarán los pacientes como una medida de seguridad del paciente. Además, la CCSS ya asignó médicos cardiólogos de cabecera por adscripción de cada paciente que se ocuparán del seguimiento médico a los pacientes.

a.4. Proceso de observación durante la Huelga en los Servicios de Salud por la aprobación del Plan Fiscal.

A partir de la identificación de los servicios de salud como servicios esenciales, de conformidad con lo establecido por el Reglamento al artículo 375 del Código de Trabajo N° 38767-MP-MTSS-MJP y jurisprudencia constitucional sobre la materia, la Defensoría de los Habitantes procedió a efectuar un trabajo de observación en los principales centros hospitalarios del país. La generación del punto de contacto con la CCSS y el trabajo de observación efectuado por la Defensoría, permitieron la atención oportuna de denuncias presentadas por las y los habitantes en diferentes centros, tales como:

- Garantizar la atención adecuada de una mujer embarazada y agilizar el nacimiento de su bebé en el Hospital de Alajuela.
- Garantizar la entrega de medicamentos a un adulto mayor en el Hospital Calderón Guardia.
- Atención adecuada a una niña que requería un tratamiento cardíaco en el Hospital de Niños.

- Atención en cuidados paliativos a un adulto mayor en la Clínica Marcial Fallas e información clara a su familia.
- Realización de una cirugía de tumor cerebral a un paciente en el Hospital San Juan de Dios.
- Renovación de seguro para adulta mayor en la Clínica Clorito Picado.
- Atención adecuada a una adulta mayor en el Servicio de Neurología del Hospital México, quien había sufrido un derrame, además de facilitar información precisa a sus familiares.
- Inspecciones inmediatas ante posibles limitaciones de ingreso al Servicio de Emergencias en el Hospital México.
- Solicitar a la Gerencia Médica de la CCSS tomar medidas ante la autorización de ingreso a los hospitales, de ropa para los pacientes proveniente de sus viviendas.
- Coordinaciones para garantizar el Servicio de Radioterapia en el Hospital México.
- Implementación de medidas de acuerdo con el Plan de Contingencia definido, tratándose del Hospital del Golfito, especialmente el día 14 de setiembre, dados reportes de suspensión casi en todos los servicios.

#### a.5. Sobre materiales de un solo uso en los establecimientos de salud de la CCSS.

El sindicato UNDECA denunció en el año 2013 que en el Hospital San Vicente de Paul se estaban esterilizando materiales de un solo uso, sea descartables. En la investigación la Defensoría determinó que en realidad se hacía en la mayoría de los establecimientos de salud de la CCSS. Con las recomendaciones hechas, y a pesar del recurso de reconsideración que la CCSS interpuso, se pudo hacer el cierre en seguimiento, ya que se comenzó a eliminar esta práctica y lo más importante es que ya se presupuestó lo correspondiente para hacer las compras necesarias para no esterilizar los materiales desechables, mediante el cambio de materiales descartables por reutilizables.

#### a.6 Aseguramiento en la CCSS.

La Defensoría realizó una investigación de cuyo objetivo principal fue determinar el grado de cumplimiento del derecho de acceso a la seguridad social de poblaciones en situación de vulnerabilidad.

En el estudio realizado se evidenció que subsiste un grupo de población que no cuenta con una forma adecuada de aseguramiento que le permita acceder a los servicios de salud de forma oportuna e integral, como lo son las mujeres embarazadas, sus hijos, personas extranjeras en

condición legal regular, personas privadas de libertad, personas con requerimientos especiales por motivos de discapacidad y las personas con dificultades de cumplir con los requisitos que el sistema establece como necesarios para optar por una forma de aseguramiento.

Asimismo se determinó que la morosidad y el cobro de deudas pendientes ocupan un lugar importante en las causas de falta de aseguramiento, por lo que resulta necesario brindar información a los candidatos a las modalidades de Trabajo Independiente, asegurado voluntario y de Cuenta Propia en el sentido de que no se trata solo de formas distintas de asegurarse, sino que cada una de ellas trae consecuencias distintas en caso de falta de pago de cuotas.

La Defensoría de los Habitantes continuará brindando seguimiento a las recomendaciones emitidas con el objetivo de que las poblaciones en condición de vulnerabilidad de nuestro país, accedan al derecho que les asiste a la seguridad social en igualdad de condiciones al resto de la población.

b) Derecho a un ambiente sano y libre de contaminación

Existen temas de constante denuncia en los cuales a partir de la intervención de la institución se logra incidir en garantía del pleno disfrute del derecho humano a un ambiente sano y libre de contaminación: contaminación sónica; contaminación atmosférica, disposición de aguas negras y pluviales; inadecuado suministro de agua potable por parte de los diferentes operadores del servicio. En cada uno de estos temas se logra a partir de casos puntuales generar una mejor calidad de vida ya sea a habitantes en forma individual, así como a barrios y comunidades.

b.1) En materia de gestión de residuos sólidos, se constató el actuar del Ministerio de Salud en la supervisión de la operación del Relleno Sanitario de La Carpio (PTA La Uruca) y de la implementación de medida cautelar del TAA por un deslizamiento en dicho relleno sanitario. Asimismo, se constató el adecuado funcionamiento de Centro de Transferencia de Residuos Sólidos de Pérez Zeledón y el cumplimiento de la orden sanitaria respectiva.

b.2) En el campo de la gestión de los recursos marinos costeros se han identificado diferentes logros que se detallan a continuación:

- Se constató que se elaboró la estrategia de manejo del pez león y que está en proceso de oficialización.
- Se constató la entrada en operación de la terminal pesquera de INCOPECA para la descarga de productos pesqueros de parte de embarcaciones de bandera extranjera y las acciones realizadas para la regularización de los muelles privados en el Estero de Puntarenas.

- Se constató la actuación estatal en la implementación del decreto de zonificación pesquera y ordenamiento del aprovechamiento del atún, así como la importancia de continuar participando en la implementación del Plan de Acción de la Plataforma de Grandes Pelágicos (facilitada por el PNUD).

b.3) Protección de la biodiversidad: se logró la actualización del Plan de Manejo del Refugio Nacional de Vida Silvestre Maquenque con la participación de las comunidades e interesados, además, se constataron los avances en la implementación de pasos de fauna en carreteras, así como la necesidad de oficializar la norma voluntaria actual sobre la materia.

b.4) Suministro de agua potable en el cantón de Aserri: A partir del año 2013 la Defensoría tramitó varios casos relacionados con la problemática de agua en el cantón de Aserri y alrededores. Desde el año 2015 se le ha dado seguimiento a las recomendaciones para finalizar con una actividad de rendición de cuentas en setiembre del 2018 en la Municipalidad de Aserri.

El objetivo de la actividad era dar a conocer las labores del área del acueducto, administrada por la Dirección de Gestión Ambiental, para establecer el estado actual de este departamento y su accionar ante la comunidad; mostrando la problemática, las ejecuciones y los pendientes que involucran al cantón de Aserri. La Defensoría de los Habitantes reconoce el esfuerzo que ha venido haciendo la Municipalidad de Aserri para mejorar el suministro de agua potable en el cantón, lo anterior pese a las limitaciones económicas a las que se enfrenta el municipio por la gran cantidad de agua que no se cobra por falta de medidores. Y se insta a las autoridades municipales a continuar brindando un servicio de calidad y cantidad de agua potable a la población para así garantizar el derecho humano de ese cantón al agua potable.

c. Derecho a una vivienda adecuada

c.1. Resolución de conflictos entre COOPESANRAMÓN y BANHVI.

A inicios del año 2018 la Defensoría de los Habitantes llevó a cabo una serie de reuniones con el Banco Hipotecario de la Vivienda y con la entidad autorizada Coopesanramón debido a la falta de asesoría del Banco en la tramitación de varios bonos de vivienda y un accionar inadecuado por parte de la entidad autorizada. Gracias a varias reuniones llevadas a cabo entre las dos instituciones con la Defensoría de los Habitantes se logró resolver el problema y a la fecha únicamente 2 de las cinco solicitudes de intervención no se han concluido, pese a estar por iniciar la construcción de su vivienda.

c.2. Observando el cumplimiento de las obligaciones del Estado costarricense frente al derecho de vivienda adecuada - sector vivienda de interés social.

Mediante una investigación la Defensoría de los Habitantes logró determinar que, si bien el Sistema Financiero Nacional para la Vivienda constituye un instrumento efectivo para erradicar la pobreza y, que el Ministerio de Vivienda y Asentamiento Humanos y el Banco Hipotecario de la Vivienda deben promover un nuevo modelo de gestión para la tramitación de bonos de vivienda de interés social que, garantice el rol activo y protagónico del Estado en la definición de las y los beneficiarios del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, priorizando en familias en extrema pobreza y de conformidad con la información suministrada por el programa SINIRUBE, esto no se estaba garantizando de manera plena. Con este aspecto, considerado una debilidad de la arquitectura institucional en la dotación de vivienda de interés social, se procedió a realizar una estrategia de defensa en aras de establecer los lineamientos necesarios para que se cuente con un registro real y actualizado a nivel país, donde se ubique en forma espacial la mayor necesidad de vivienda para familias en extrema pobreza; así como un registro actualizado del número exacto de precarios a nivel urbano y rural con identificación de prioridad en intervención.

Gracias a esta investigación se ha logrado generar mesas de trabajo tendientes a establecer líneas de actuación de parte de los actores para que el modelo de gestión permita que las familias que así lo requieran puedan contar con una institucionalidad que les permita acceder a una vivienda.

#### **4. Derecho al Desarrollo, Gobernanza y Gestión Pública.**

##### **a. Infraestructura y capacidad de gestión**

A partir de una investigación relacionada con el análisis de los informes de avance del Primer Programa de Infraestructura Vial, conocido como PIV-I, se recomendó al Ministro de Obras Públicas y Transportes realizada por la Defensoría se emitió un informe con recomendaciones al concluir una investigación lo siguiente:

#### a.1. Recomendaciones

Establecer y aplicar un protocolo por escrito que permita el desarrollo ordenado de todos los elementos que componen los proyectos de infraestructura de obra pública, para ser utilizado por el MOPT-CONAVI y sus Unidades Ejecutoras. De manera, que se garantice la adecuada y transparente planificación de estos proyectos, mediante la aplicación de los conceptos relacionados con la Dirección de proyectos que permitan agrupar los procesos que los componen de manera lógica, y en diferentes áreas de conocimiento relacionadas con las actividades propias de los proyectos, tales como: integración, alcance, tiempo, costos, calidad, recursos humanos, comunicaciones, riesgos, adquisiciones e interesados, entre otras.

- Realizar un estudio de análisis por parte del MOPT-CONAVI y sus Unidades Ejecutoras, que permita identificar los problemas que se presentan en la actualidad con la aplicación de la Ley No. 9286, *“Reforma Integral de la Ley N° 7495, Ley de Expropiaciones”*, con el objetivo de proponer planes de mejora que permitan agilizar los procesos de disposición, gestión y adquisición de los derechos de vía, mediante el mecanismo de la expropiación de terrenos, de manera que éstos no se conviertan en un obstáculo en la ejecución de los proyectos de infraestructura vial, pero que a la vez aseguren el respeto a las garantías al derecho a la propiedad, la indemnización y el debido proceso.
- Hacer un análisis por parte del MOPT-CONAVI y sus Unidades Ejecutoras, que permita evaluar los procedimientos relacionados con los controles requeridos sobre las empresas supervisoras de los proyectos de infraestructura vial, para que se elabore una propuesta de mejora sobre estos procesos que permitan garantizar la calidad de las obras construidas y el correcto manejo de los fondos públicos.
- Garantizar por parte del MOPT-CONAVI y sus Unidades Ejecutoras, que las especificaciones técnicas de los proyectos de infraestructura vial sean al menos igual de rigurosas que las establecidas en la normativa nacional vigente (CR-2010), para que aseguren la calidad de las obras construidas y el correcto manejo de los fondos públicos.
- Detallar las acciones llevadas a cabo para lograr la implementación de un sistema de Administración de Mantenimiento (SAM), de acuerdo a los recursos destinados en el componente No. 2 del Programa PIV-I, remitiendo para esto el cronograma, la ruta crítica y los responsables para lograr esta implementación.

a.2. Estado de situación de las recomendaciones.

- El Despacho del Ministro emitió una directriz mediante la cual se instruyó a la Unidad de Planificación institucional del MOPT para la revisión de la información contenida en el Sistema de Información Organizacional (SIOR) para elaborar un protocolo que permita el desarrollo ordenado de todos los elementos que componen los proyectos de infraestructura de obra pública.
- En cuanto a las expropiaciones, poco después de la notificación del informe con recomendaciones al MOPT, se aprobó una reforma a la Ley de Expropiaciones y Notificaciones Judiciales, reforma que permite al MOPT entrar en posesión de los bienes inmuebles que requiera para construir obra pública en un plazo menor al que contemplaba la normativa anterior. Asimismo, se redujeron los plazos del trámite de los procesos expropiatorios y en la comunicación de avalúos. Se espera que esos cambios agilicen el proceso constructivo para puentes y carreteras.
- En cuanto a los controles de calidad sobre las obras, el Ministro en su momento informó que el control de la obra y la aplicación de la normativa técnica es de aplicación obligatoria en todos los proyectos de obra vial que se ejecutan en el país y ello debe ser cumplido por las empresas contratadas para la ejecución de las obras. En todo caso, para dar efectivo cumplimiento a lo recomendado por la Defensoría se instruyó a la Jefatura del Programa de Infraestructura de Transporte y a la Dirección de la División de Obras Públicas que analizaran los procedimientos relacionados con los controles requeridos sobre las empresas supervisoras de los proyectos de infraestructura vial para que se hagan propuestas de mejora.
- Se presentó a la Defensoría el cronograma elaborado por el CONAVI para el cumplimiento de las disposiciones de la Contraloría General de la República sobre el Sistema de Administración de Pavimentos y el Sistema de Administración de Carreteras.

b. Eficiencia en la gestión pública:

A continuación se realiza un breve recuento de una serie de intervenciones que ha realizado la Defensoría de los Habitantes que evidencia la dinámica de las denuncias puntuales que se presentan por problemas de una gestión deficiente.

b.1. Implementación de la Política Nacional de Gestión del Riesgo por parte de las Municipalidades, que ha permitido determinar los Gobiernos Locales con mayor rezago en la incorporación de políticas de gestión del riesgo, creación de comisiones locales de emergencia. Esto dirige la intervención de la Defensoría hacia aquellas municipalidades que requieren una fiscalización mayor en aras de promover cantones gestores del riesgo.

b.2. Informe Especial sobre la Gobernanza en el sector Pobreza y Exclusión Social: como parte del Programa Pobreza iniciado por la Defensoría de los Habitantes, la Dirección realizó un informe que aborda a profundidad las debilidades existentes a nivel institucional en la Gobernanza del Sector Pobreza y Exclusión Social, mismo que fue puesto en conocimiento de las autoridades de Gobierno y que ha suscitado una serie de reuniones a efectos de determinar las acciones a tomar por parte de los jefes de las instituciones involucradas.

b.3. Informe sobre los mecanismos de control utilizados por el IMAS en aras de cumplir con la debida respuesta a los requerimientos formulados por las personas usuarias de sus servicios. Se emiten recomendaciones al IMAS sobre la necesaria instauración de sistemas de control y verificación de las respuestas ciudadanas.

b.4. Informe final sobre el Control del comercio de armas de fuego privadas, procurando contribuir a la cultura de paz en el país a través de las acciones correctivas propuestas para el tema.

b.5. Informe final con recomendaciones sobre el subsidio relacionado con el mejoramiento de vivienda por parte del IMAS y pertinencia con la política pública de lucha contra la pobreza y la protección de los derechos de las personas usuarias del subsidio.

b.6. Por otra parte, con ocasión de la casuística atendida, se enumeran algunos logros obtenidos, no sin antes indicar que mensualmente se logra mover el engranaje institucional y hacer que las cosas pasen:

- Se logra el acceso a justicia pronta y cumplida para decenas de casos presentados ante la Defensoría de los Habitantes por omisión de respuesta por parte de la CCSS con ocasión de solicitudes de Pensión del Régimen No Contributivo.
- El INDER realiza las acciones recomendadas por la Defensoría en el Asentamiento Las Indias tales como levantamiento topográfico, un censo general de los habitantes, una reunión los vecinos del Asentamiento Indianas, comités locales, Asociación de Desarrollo

de Indianas, personal de la Municipalidad de Siquirres y coordinación con el ICAA, el ICE, el Gobierno Local que permita la tutela y titulación de las tierras.

- Se remite denuncia por aparente irregularidades administrativas de la Alcaldía de Limón a la Contraloría General de la República y al Ministerio Público a efecto de determinar la posible comisión de un acto constitutivo de delito.
- Se hace intervención con la Municipalidad de Sarapiquí a fin de que dicha institución le brinde el mantenimiento a la vía pública que comunica Finca 7 de Río Frío, dichas acciones generaron que el Gobierno Local hiciera las mejoras necesarias a la ruta.
- Se logra que el Instituto de Desarrollo Rural (INDER) realice una serie de acciones en la Franja Fronteriza efectuando coordinaciones interinstitucionales que permita la tutela de la franja y su posterior otorgamiento de concesiones en dicha zona. Asimismo se logra que el INDER proceda a coordinar en su etapa de seguimiento, las acciones interinstitucionales necesarias que permitan la titulación del Asentamiento Las Palmas en Batán.
- A partir de una serie de denuncias con respecto a problemas de inundación a viviendas en Barrio Santa Margarita de Daniel Flores de Pérez Zeledón, producto de trabajos realizados por CONAVI se realizaron las gestiones correspondientes ante el CONAVI para la construcción de un alcantarillado y colocación de una rejilla, obra que ha solucionado el problema de aguas que tenían.
- Se logró ante gestión de la Defensoría, la intervención de la calle hacia Pacuarito, Siquirres, con la participación de la Municipalidad de Siquirres y la Comisión Nacional de Emergencias (mediante Decreto), que consistió en la construcción de pasos de alcantarilla, que garantizan mejor movilidad a los vecinos de la comunidad y seguridad vial tanto a peatones como a conductores.
- Ante una denuncia acerca de las malas condiciones en la que se encuentra el camino que se ubica sobre el puente del río Subres y la carretera de Lourdes. La Municipalidad de Parrita realizó la intervención que incluyó la limpieza mecanizada de todo el derecho de vía, la conformación de la subrasante que tiene muy poco lastre, la colocación y conformación de una capa entre 15 y 25 cm de espesor de lastre compactado, así como la construcción de cunetas en tierra y salidas de agua para el control del agua de escorrentía superficial.
- Por la intervención de la Defensoría, la Municipalidad de Pococí, acogió el criterio de inversión en infraestructura en una zona de población pequeña, cuando la misma no cuenta con acceso a servicios básicos, siendo que bajo ese criterio se procedió a la construcción de un puente vehicular que beneficia un pequeño asentamiento del INDER.

## **5. Incidencia Legislativa.**

Además de las diferentes Solicitudes de Intervención que realizan las y los habitantes, al ser la Defensoría un órgano auxiliar de la Asamblea Legislativa constantemente está siendo consultada por las diferentes comisiones legislativas en torno a un sin número de proyectos de ley. Continuación se menciona algunos de los más de 100 proyectos que fueron sometidos a consulta a la Defensoría de los Habitantes.

- Ley de protección del derecho a la nacionalidad de la persona indígenas y garantía de integración de la persona indígena transfronteriza:

Se elaboró el dictamen del proyecto de ley N° 20.554, a criterio de la Defensoría este proyecto legislativo debe revisarse, para lo cual se recomendaron a la Comisión Permanente Ordinaria de Asuntos Sociales algunas modificaciones al texto. El 07 de septiembre se elaboró el criterio institucional sobre el texto sustitutivo del Proyecto de Ley. El 01 de noviembre se envió al Presidente de la Comisión de Derechos Humanos de la Asamblea Legislativa las observaciones de la Defensoría sobre el proceso de consulta a Pueblos Indígenas en relación con este Proyecto de Ley.

- Ley Marco contra la Discriminación y el Racismo:

Entre el 15 y el 20 de marzo de 2018 se analizaron las mociones presentadas por los y las diputadas al proyecto de Ley No. 20174. A partir de los resultados de dicha reunión, se procedió a la redacción y envió de las mociones acordadas. El 20 de abril se revisaron las últimas mociones que serían presentadas por los diputados salientes de la Comisión Especial Permanente de Derechos Humanos. El 28 de junio se coordinó con el Dip. Enrique Sánchez, para continuar la asesoría y apoyo a la Comisión Especial Permanente de Derechos Humanos con respecto al Proyecto de Ley Marco contra la Discriminación. El 18/07/2018 se mantuvo una reunión con las asesoras del diputado Sánchez, para conversar sobre el proceso de acompañamiento y apoyo técnico brindado por la Defensoría al proyecto de ley. El 10 de agosto se remitieron observaciones técnicas al diputado Sánchez sobre el texto sustitutivo del proyecto, posteriormente, el 23 de agosto en reunión con las asesoras se presentaron las objeciones a la propuesta de cambio y les fueron remitidas por escrito el 27 de agosto, junto con un documento elaborado sobre las observaciones realizadas por el Sistema Universal al país y otros documentos de apoyo a la iniciativa. El 9 de octubre nos reunimos con el diputado Sánchez para analizar la propuesta y exponer las observaciones a la iniciativa del texto sustitutivo del Proyecto

remitido el 29 de setiembre por las asesoras del diputado; las cuales, asumieron la realización de los cambios. El 31/10/2018 se procedió al análisis de los cambios realizados al texto sustitutivo remitido el 10 de octubre y mediante oficio DH-0905-2018 se enviaron las observaciones al mismo.

- Ley para la ampliación de la base impositiva del ingreso al territorio nacional por la vía terrestre, marítima y fluvial para la consolidación y el fortalecimiento permanente de las áreas silvestres protegidas:

El 20 de marzo se elaboró la propuesta de dictamen del proyecto de ley N° 20.576, a criterio de la Institución este proyecto legislativo debe incluir entre las poblaciones exentas del pago del impuesto a las personas extranjeras que realizan un cruce transfronterizo diario (trabajadoras transfronterizas, personas con un permiso vecinal fronterizo) y a aquellas personas que cuentan con una permanencia regular emitida por la Dirección General de Migración y Extranjería y cuya condición económica les dificulta pagar un impuesto para ingresar al país (servidoras domésticas, estudiantes, trabajadores con ocupación específica, categoría especial por razones de humanidad, por citar algunos casos).

- Ley de Creación del Sistema Nacional para la Protección de las personas en situación de calle y de abandono:

El 18 de julio se elaboró el dictamen del Proyecto de Ley No. 20165, previa consulta a la Política Nacional vigente y propuestas de derecho comparado.

- Ley de Reforma de los artículos 33, 78, 80, 91, 164 y 170 de la Ley N° 8764, Ley General de Migración y Extranjería:

El 07 de noviembre se elaboró el criterio de este proyecto de ley, expediente legislativo N° 20.429. Se señaló que contempla un aumento desproporcionado e injustificado en el monto de la multa que se pretende imponer a las personas extranjeras que permanezcan en condición irregular y que requieren salir del territorio nacional y establecimiento de la misma multa para las empresas que incumplan las condiciones para salir de país.

- Ley de Reforma a la Ley General de Salud:

El 13 de noviembre se elaboró el criterio para este Proyecto de ley, No. 20970.

- Proyecto de Ley acerca de Uniones Civiles entre parejas del mismo sexo:

Se presentó la posición institucional en torno a este proyecto.

- Proyecto de Ley 20.267: Modificación Parcial de la Ley de Conservación de la Vida Silvestre, No. 7317, de 7 de diciembre de 1992, y sus Reformas, Prohibición de Zoológicos:

Se emitió criterio apoyando parcialmente lo dispuesto, ya que se considera que no se puede prohibir la existencia de los zoológicos actuales pero sí es necesario restringir la entrada de animales exóticos para ubicarlos en estos lugares y mantener un mayor control sobre las condiciones físicas, sanitarias y de bienestar general en que se encuentran los animales. Este proyecto pretende prohibir la existencia de zoológicos en el país, dando un plazo de sesenta meses, es decir, cinco años, para cambiar el modelo de gestión a cualquier otro de los establecidos dentro de los sitios de manejo de vida silvestre, en los cuales se trasladará a los animales que se encuentran en los recintos actuales.

- Proyecto de Ley 20.465: Ley para la Modificación de Límites de la Reserva Biológica Lomas de Barbudal para el Desarrollo del Proyecto de Abastecimiento de Agua para la Cuenca Media del Río Tempisque y Comunidades Costeras:

Este proyecto pretende modificar los límites de la Reserva Biológica Lomas de Barbudal con el fin de impulsar el desarrollo de un proyecto para el abastecimiento de agua para la cuenca media del río Tempisque y comunidades costeras, denominado Paacume, el cual consiste en la construcción de una presa sobre el río Piedras con un espejo de agua de 850 hectáreas, de las cuales 113 hectáreas se encuentran dentro de la reserva, que serían inundadas. El Servicio Nacional de Aguas Subterráneas, Riego y Avenamiento (SENARA) sería el encargado de realizar el estudio ambiental. La Defensoría de los Habitantes no estuvo de acuerdo con lo indicado en el proyecto de ley 20.447, ya que el país debe tomar decisiones contundentes para cumplir con el Acuerdo de París y avanzar en la lucha contra el cambio climático. Costa Rica debe impulsar políticas claras al respecto y contribuir a mejorar la vida en el planeta e impulsar legislación que se adapte a las necesidades actuales y no retroceder en políticas tomadas, años atrás, para la conservación y protección del patrimonio natural y forestal del Estado.

- Proyecto N° 20.178. Ley para defender a los usuarios de la Caja Costarricense de Seguro Social:

El proyecto de ley surge a raíz de dos estudios de percepción, sobre los servicios de salud prestados por la CCSS, el primero del año 2007 realizado por la Universidad de Costa Rica y el segundo efectuado en el año 2014, elaborado por la Contraloría General de la República. Ambos estudios reflejan una disconformidad de la población, hacia la atención de la salud, principalmente en aspectos como tiempo de espera y atención a los usuarios. Lo cual también se evidencia en el número de quejas tramitadas por la Contraloría de Servicios de la CCSS. Ante este panorama es que el legislador busca que, a través de la participación ciudadana organizada, en diversas instancias de la Institución, puedan los asegurados participar de la toma de decisiones y tengan mayor control del servicio de salud que se brinda, empoderando a los asegurados para garantizar la defensa de los derechos de los usuarios de los servicios de salud. La Defensoría de los Habitantes se manifiesta conforme con el presente proyecto de ley por ser acorde con los principios de Buen Gobierno, promoviendo la participación ciudadana en instancias de toma de decisiones, así como de las nuevas exigencias de Derechos Humanos, Bioética y Salud Pública.

- Proyecto N° 20.356. Ley de Derechos y Garantías a la Atención por Salud Reproductiva y Responsabilidad Ética y Profesional de los profesionales en Salud, Reforma a la Ley General de Salud y Leyes Conexas:

La propuesta constituye una iniciativa para crear un régimen jurídico a partir de reformas a la Ley General de Salud. Las modificaciones propuestas se encuentran ya vigentes en el ordenamiento jurídico nacional, o pendientes de aprobación en el proyecto N° 16887 *“Adición de un nuevo Capítulo III referente a los Derechos en Salud Sexual y Salud Reproductiva, al Título I del Libro I de la Ley General de Salud, N° 5395 del 30 de octubre de 1973”*, de avanzado trámite en la Asamblea Legislativa. La Defensoría de los Habitantes de Costa Rica expresa su inconformidad con la eventual aprobación del proyecto de ley en los términos consultados.

- Proyecto N°. 20,970. Ley de Adición de los artículos 35, 68 bis, 384 bis y de un inciso e) al artículo 260 de la Ley General de Salud, N° 5395, de 30 de octubre de 1973 y sus reformas, expediente legislativo 20615:

El proyecto de ley tiene como objetivo la actualización de la Ley General de Salud con el desarrollo que en materia de derechos humanos y avance científico se ha presentado en las últimas décadas, en relación con la orientación sexual y la identidad de género. En esta

línea, reconoce la discriminación histórica que ha sufrido este sector de la población y que ha permeado el cumplimiento de las obligaciones de los Estados en relación con el derecho a la salud. Se concentra en la modificación de una visión de la orientación sexual y la identidad de género que, sustentada en un supuesto conocimiento científico, las catalogaba como patologías y sometía a las personas LGBTI a procesos médicos contrarios a la dignidad humana. La Defensoría de los Habitantes de Costa Rica expresa conformidad con la eventual aprobación del proyecto de ley en los términos consultados.

- Proyecto N° 20.665. Ley sobre Espacios Cardioprottegidos:

El proyecto de ley pretende ampliar los espacios en los cuales se debería colocar desfibriladores en razón del decreto vigente en esta materia autoriza únicamente su ubicación en ambientes relacionados con los servicios pre- hospitalarios para ser empleado solo por personal médico calificado. Se prevé su ubicación en sitios públicos como estadios, discotecas o terminales de autobuses y que su utilización, en caso de emergencia, por cualquier persona que no sea de la profesión médica pero que si cuenta con algunas nociones básicas sobre su empleo, para lo cual se prevé que las personas reciban entrenamiento para la utilización de estos equipos y para realizar otras maniobras de auxilio en caso de que una persona esté enfrentando una crisis de muerte súbita cardiaca. La Defensoría cree en la importancia de un cambio en el paradigma de la atención de la urgencia cardiaca con lo cual la creación de forma obligatoria para algunos espacios cardioprottegidos en el ámbito públicos y privados es no solo una necesidad sino un imperativo de Derechos Humanos y de Salud Pública, impactando positivamente los indicadores de mortalidad por infarto y posiblemente sea costo–efectiva, en términos de contribuir a evitar muertes y reducir costos sanitarios.

- Proyecto N° 19.243 Ley Integral a la Ley General de VIH:

La presentación a la corriente legislativa de esta iniciativa de ley, resulta una valiosa oportunidad para entablar un diálogo que dé como resultado la construcción de un cuerpo normativo de tal solidez técnica, que posibilite la respuesta integral, eficiente y oportuna a la epidemia del VIH, en una realidad nacional y mundial cada vez más compleja y desafiante, pero también con grandes oportunidades de mejora que hay que aprovechar. Este proyecto de ley hace un uso correcto de la terminología y conceptos en torno a la epidemia del VIH, poniendo a tono el lenguaje y utilizando los conceptos de manera correcta, cumpliendo así una válida aspiración de los muy diversos sectores que trabajan el tema desde la academia hasta las ONG´s defensoras de derechos humanos. De manera

muy positiva, observa la inclusión en este texto, lo relativo al ejercicio y respeto de los derechos sexuales y reproductivos, así como lo relacionado a la promoción y protección de los derechos laborales de las personas que viven con VIH. La Defensoría de los Habitantes de la República emite criterio favorable parcialmente en relación con el presente proyecto. Se sugiere analizar si la eliminación del capítulo de delitos coloca en riesgo la protección de algunos bienes jurídicos a favor de las personas con VIH como la salud, la intimidad, la dignidad y la libertad de determinación. La versión vigente de este proyecto de ley incorpora todas las observaciones emitidas por esta Defensoría tanto de forme escrita como en cuanto a las que han sido planteadas cuando se ha atendido a la respectiva comisión legislativa a ofrecer criterio oral al respecto.

- Proyecto de Ley N° 20547 “Responsabilidad de las personas jurídicas por actos de soborno transnacional y cohechos domésticos”.
- Proyecto de Ley N° 20241 “Derechos de los Usuarios de Internet”
- Proyecto de Ley N° 20089 “Adiciónese un artículo 9 bis a la Ley de Protección al Ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos, No. 8220, del 4 de marzo 2002”
- Proyecto de Ley N° 20460 “Reforma al Sistema de Banca para el Desarrollo”
- Proyecto de Ley N° 20493 “Ley para establecer un régimen jurídico especial para el Refugio Nacional de Vida Silvestre Corredor Fronterizo Norte”
- Proyecto de Ley 20705 Ley para la regulación de la educación o formación profesional-técnica en la modalidad dual en Costa Rica
- Proyecto de Ley N° 20786 Ley sobre Educación Dual
- Proyecto de Ley N° 20972 Reformas al Código Penal. Criterio elaborado en conjunto con la Dirección de la Defensoría de la Mujer.
- Proyecto de Ley N° 19708 Participación adolescentes Comités Cantonales Deportes. Elaborado en coordinación con la Dirección de Control de Gestión Administrativa
- Proyecto de Ley N° Proy. 20670: Reforma al artículo 95 del Código de Trabajo, Ley N°2 del 27 de agosto de 1943 tendiente a incorporar la licencia de paternidad.

## II. APARTADO GESTIÓN FINANCIERA

Con la promulgación de la Ley de la Administración Financiera y Presupuestos Públicos, (LAFRPP), el país ha avanzado significativamente en la implementación de una gestión presupuestaria orientada a los resultados, a través del establecimiento de una metodología que homogeniza los elementos de la programación presupuestaria cuyo objetivo de evaluación es “transparentar” los actos del Gobierno mediante el uso de los recursos públicos hacia las prioridades político-programáticas.

Con el propósito de llevar a cabo los objetivos estratégicos del programa a través de los productos: “*Formas de Intervención en defensa de los derechos e intereses de los y las habitantes ante una vulneración de instituciones del sector público; e Intervenciones en educación en derechos humanos*”, la Defensoría de los Habitantes dispuso de recursos para el Ejercicio Económico del 2018”, asignados en el programa 808: Defensoría de los Habitantes, por ¢6,172.76 millones; con una ejecución total de ¢5,543.22 millones, lo que implica el 90% del total de los recursos y que se detallan en el cuadro No. 1

Cuadro N° 1  
Informe de Evaluación Anual 2018  
Ejecución Financiera del Presupuesto con recursos internos por Programa y/o Subprograma  
Al 31 de diciembre 2018  
(datos en millones de colones)

Partida	Presupuesto Inicial 2018 <sup>1</sup>	Presupuesto Actual 2018 <sup>2</sup>	Presupuesto Ejecutado 2018 <sup>3</sup>	Porcentaje de Ejecución
<b>TOTAL</b>	<b>6.361.000.000,0</b>	<b>6.172.759.670,0</b>	<b>5.542.221.256,7</b>	<b>89,8%</b>
Defensoría de los habitantes de la República	6.361.000.000,0	6.172.759.670,0	5.542.221.256,7	90%

Fuente: Módulo de Poderes

1/ Corresponde al presupuesto aprobado por la Asamblea Legislativa para el ejercicio presupuestario 2018

2/ Corresponde al presupuesto inicial incluyendo las modificaciones presupuestarias realizadas durante el 2018

3/ Se refiere al devengado, que es el reconocimiento del gasto por la recepción de bienes y servicios independientemente de cuando se efectúe el pago de la obligación.

El cuadro N° 2 muestra el comportamiento de la ejecución financiera del presupuesto durante el 2018, como se observa, en la partida de Remuneraciones se alcanzó una ejecución efectiva del 90% del presupuesto asignado; lo anterior influenciado en gastos de remuneraciones aplicados fundamentalmente en la Defensa de Derechos, la Promoción y Divulgación de los mismos y la Gestión Administrativa. En la partida de Servicios la ejecución fue de 85% correspondiente a todos los servicios de alquileres, Servicios Públicos, Viáticos, Servicios de Seguridad y Limpieza, Seguros, Mantenimiento y otros. Con respecto a los Materiales y

Cuadro N° 2  
Defensoría de los Habitantes de la República: Informe de Evaluación Anual 2018  
Ejecución Financiera del Presupuesto por Clasificación Objeto del Gasto  
Al 31 de diciembre 2018  
(datos en millones de colones)

Partida	Presupuesto Inicial 2018	Presupuesto Actual 2018	Presupuesto Ejecutado 2018	Porcentaje de Ejecución
<b>TOTAL</b>	<b>6.361.000.000,0</b>	<b>6.172.759.670,0</b>	<b>5.542.221.256,7</b>	<b>90%</b>
Recurso Externo	-	-	-	
<b>SUBTOTAL</b>	<b>6.361.000.000,0</b>	<b>6.172.759.670,0</b>	<b>5.542.221.256,88</b>	<b>90%</b>
Remuneraciones	5.492.965.000,00	5.283.640.623,00	4.764.462.410,34	90,2%
Servicios	553.249.000,00	518.199.000,00	442.655.798,53	85,4%
Materiales	48.550.000,00	52.850.000,00	49.841.241,43	94,3%
Intereses	-	-	-	
Activos Financieros	-	-	-	
Bienes Duraderos	154.030.000,00	169.030.000,00	161.085.934,53	95,3%
Transf Corrientes	112.206.000,00	149.040.047,00	124.175.871,9	83,3%
Transf de Capital				
Amortización				
Cuentas Especiales				

Fuente: Módulo de Poderes

1/ Corresponde al presupuesto aprobado por la Asamblea Legislativa para el ejercicio presupuestario 2018

2/ Corresponde al presupuesto inicial incluyendo las modificaciones presupuestarias realizadas durante el 2018

3/ Se refiere al devengado, que es el reconocimiento del gasto por la recepción de bienes y servicios independientemente de cuando se efectúe el pago de la obligación.

Suministros, esta partida alcanzó una ejecución total de un 94%, la inversión en Bienes Duraderos 95%, y las Transferencias Corrientes una ejecución real del 84.0%.

Como complemento al cuadro anterior No. 2, el siguiente cuadro muestra el comportamiento Institucional por partida presupuestaria, mostrándose el nivel de ejecución en términos nominales y relativos vinculados al total autorizado y ejecutado.

**Cuadro N° 3**  
**Defensoría de los Habitantes**  
**Recursos autorizados y ejecutados.**  
**al 31-12-2018**  
**(datos en millones de colones)**

<b>Partida</b>	<b>Presupuesto Autorizado</b>	<b>% del total autorizado</b>	<b>Ejecutado</b>	<b>% del total ejecutado</b>	<b>% Ejecución</b>	<b>Ponderado</b>
Remuneraciones (1)	5.283.640.623,00	85,60	4.764.462.410,34	85,95	90,17	77,19
Servicios	518.199.000,00	8,39	442.655.798,53	7,99	85,42	7,17
Materiales y Suministros	52.850.000,00	0,86	49.841.241,43	0,90	94,31	0,81
Bienes Duraderos	169.030.000,00	2,74	161.085.934,53	2,91	95,30	2,61
Transferencias	149.040.047,00	2,41	125.175.871,85	2,26	83,99	2,03
<b>TOTALES</b>	<b>6.172.759.670,00</b>	<b>100,00</b>	<b>5.543.221.256,68</b>	<b>100,00</b>	<b>89,84</b>	<b>89,80</b>

(1) Incluye Partida Salarios, Asociación Solidarista, Obligaciones Patronales C.C.S.S. y Bco Popular

Es importante resaltar las siguientes observaciones en cada una de las partidas que influyeron en la mencionada ejecución:

**Partida 0: Remuneraciones**

<b>PRESUPUESTO AUTORIZADO</b>	<b>DEVENGADO AL 31 DE DICIEMBRE 2018</b>	<b>% EJECUCION</b>	<b>% PONDERADO</b>
¢5,283,640,623.0	¢4,764,462,410.34	90.17	77.18

- Es importante resaltar que la Defensoría de los Habitantes es una institución que presta servicios de Defensa y Promoción de Derechos Humanos y que para el periodo económico del 2018, concentró un 86% de sus recursos presupuestarios en el Capital Humano, lo que representa un valor de ¢5,283.64 millones y son asignados para el pago de salarios y demás pluses, como lo son: anualidades, prohibición, tiempo extraordinario, incentivo salarial, carrera profesional, asociación solidarista, contribución patronal a la CCSS entre otros.
- No obstante se tuvo un 10% de ahorros de esos recursos, esta diferencia se originó principalmente al disponer de plazas de Profesionales vacantes a lo largo del año, especialmente las plazas aprobadas para el Mecanismo de Supervisión de la

Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad por el Estado Costarricense, de personas que se jubilaron y otras que renunciaron.

**Partida 1: Servicios**

<b>PRESUPUESTO AUTORIZADO</b>	<b>DEVENGADO AL 31 DE DICIEMBRE 2018</b>	<b>% EJECUCION</b>	<b>% PONDERADO</b>
₡518,199,000.00	₡442,655,798.53	85.42	7.17

- En lo que corresponde a las Subpartidas de Servicios (Partida 1), en especial las relacionadas con Alquileres, Servicio de Agua y Alcantarillado, Correos, Telecomunicaciones, Energía Eléctrica, Información y Otros servicios básicos, estas mantienen una ejecución efectiva en promedio del 91%.
- En la subpartida 10405: Servicios de Desarrollo en Sistemas Informáticos, se presupuestó la suma de ₡96.0 millones de los cuales ₡90.0 millones se programaron con el objetivo de iniciar con la ejecución del proyecto Análisis, rediseño, desarrollo e implementación del sistema de gestión de contenido Documental. En lo que respecta a la ejecución de este proyecto, el Jerarca determinó y comunicó mediante oficio No. DH-468-2018 del 13 de junio 2018: " no continuar con dicho proceso licitatorio del Sistema de Defensa", decisión que se fundamenta en una valoración de riesgos realizada por el Jerarca y sometida a conocimiento de la Asesoría Legal de la Institución. Se concluye que "sacar a licitación dicho proyecto resulta un riesgo inminente de incumplimiento contractual para la administración". Por lo tanto ordena "reformular el proyecto para que el mismo sea viable y se superen los aspectos especificados" y redirigir los recursos a otras necesidades institucionales." Por lo anterior se aplicaron rebajas para la atención de gastos en servicios públicos, en inversión en bienes duraderos y una devolución a través de presupuesto extraordinario al Ministerio de Hacienda por ₡25.0 millones. Del remanente por ₡46.3 millones se ejecutó el 43% de los recursos.
- En relación con la subpartida 10406, Servicios Generales, que contiene el 20% del presupuesto de la partida, reflejó una ejecución efectiva del 98% lo que implica una apropiada planificación de los contratos de Limpieza y Seguridad y Vigilancia y otros gastos menores.
- Los gastos de viajes y de transportes, que contienen las subpartidas viáticos tanto al interior como la exterior del país presentaron una ejecución efectiva de un 87%, lo que

esto demuestra que se siguen manteniendo estrategias de uso racional de estos recursos. El remanente de este presupuesto se da porque los organismos internacionales han estado aportando los gastos de los funcionarios en las actividades que asisten y porque se ha restringido a lo interno la utilización de estos recursos.

- El ítem de Seguros (10601) reporta un porcentaje de ejecución efectiva de un 95%, correspondiente al pago de las pólizas de seguros de los vehículos institucionales, seguro póliza de riesgos de trabajo, seguro contra robo, seguro viajero entre otros.
- La subpartida de capacitación (10701) alcanzó un 90% de ejecución efectivo para este periodo, debido a que otras instituciones y organizaciones no gubernamentales han hecho aportes a los gastos de las actividades programadas.
- En lo relativo a la Subpartida de Actividades Sociales y Protocolarias (10702) su ejecución total fue de 73%, dado que la ejecución que presentó la subpartida 10701 están íntimamente relacionadas con respecto a las actividades que desarrolla la Institución.
- En el caso de las Subpartidas de Mantenimiento (10801, 10804, 10805, 10806, 10807 y 10808) en promedio alcanzaron para este año una ejecución de un 73%, esto permitió realizar trabajos de restauración del edificio, y trabajos de pintura; como los servicios de mantenimientos ordinarios y remodelación de oficinas. Un aspecto que incidió negativamente en la ejecución fue el incumplimiento de un contratista para la remodelación de oficina del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura , por la suma de ₡8.6 millones, lo que representa un 17% de ese grupo de gasto. Estos recursos se trasladaron como compromisos no devengados para el año 2019

**Partida 2: Materiales y Suministros**

<b>PRESUPUESTO AUTORIZADO</b>	<b>DEVENGADO AL 31 DE DICIEMBRE 2018</b>	<b>% EJECUCION</b>	<b>% PONDERADO</b>
₡52,850,000.00	₡49,841,241.43	94.31	0.81

- Referente a las Subpartidas del grupo de Materiales y Suministros (Partida 2), la ejecución efectiva total fue de 94%. Es importante resaltar que los ítems de mayor recurso en este grupo son: Los Combustibles (20101), las Tintas Pinturas y Diluyentes

(20104), Productos de Papel, Cartón e Impresos (29903) y Materiales y Productos Eléctricos (20304), las cuales tienen un porcentaje de ejecución efectivo de un 98%.

- En resumen, la partida 2 es la que corresponde al ítem de los inventarios de la Institución, o sea a los consumos de materiales, por lo tanto se procura que su ejecución sea lo más efectiva posible, con el fin de mantener en existencias suficientes materiales y suministros que permitan gestionar de forma ágil y oportuna las áreas que componen la Institución.

#### **Partida 5: Bienes Duraderos**

<b>PRESUPUESTO AUTORIZADO</b>	<b>DEVENGADO AL 31 DE DICIEMBRE 2018</b>	<b>% EJECUCION</b>	<b>% PONDERADO</b>
₡169,030,000.00	₡161,085,934.53	95.30	2.61

- Con respecto a las Inversiones de Capital en Bienes Duraderos (Partida 5) su ejecución fue de un 95.3% y se logró adquirir todo lo planificado.
- Entre los logros obtenidos en esta partida, se continuó con la construcción de las Oficinas Administrativas, la adquisición de nuevos paneles modulares (escritorios) para varias oficinas de la Institución, la adquisición de computadores portátiles que sustituyen equipo obsoleto, y la adquisición de 4 vehículos adicionales que sustituyen los vehículos adquiridos con más de 12 años de uso, renovación y adquisición de nuevas licencias informáticas.

#### **Partida 6: Transferencias Corrientes**

<b>PRESUPUESTO AUTORIZADO</b>	<b>DEVENGADO AL 31 DE DICIEMBRE 2018</b>	<b>% EJECUCION</b>	<b>% PONDERADO</b>
₡149,040,047.00	₡125,175,871.85	84.0	2.03

- En lo que respecta a la partida de transferencias corrientes, (Partida 6) su ejecución efectiva fue de 84%. El mayor porcentaje de recursos en este ítem lo tiene la subpartida de Prestaciones Legales, (Subpartida **60301**) que para este año tuvo una asignación presupuestaria de ₡51.58 millones y se ejecutó ₡39.0, un 76% de ejecución efectiva. Se logró cancelar las prestaciones legales de varios funcionarios que se acogieron al beneficio de la pensión, como aquellos funcionarios que renunciaron y los

que fueron despedidos por el retorno de los propietarios a la Institución. A una persona se le tenía programado prestaciones, sin embargo, se mantuvo en la Institución, lo que generó el remanente en la subpartida.

- Con respecto a la subpartida de Incapacidades (60399) se presupuestó ₡21.95 millones, y se ejecutaron ₡11.8.0 millones. Es importante destacar que esta subpartida no es programable y la Institución debe disponer de recursos suficientes para atender las obligaciones que surjan.
- También en la partida de transferencias, tenemos los recursos al CONARE (Subpartida **60103**), por ₡5,580,000 por la participación de la Defensoría en el Proyecto “Estado de la Nación, que es un insumo relevante para la actividad de defensa que lleva a cabo la Institución, este se ejecutó totalmente en el segundo semestre.
- De igual forma la Transferencia a la Universidad de Costa Rica por el Convenio de Funcionamiento del Consultorio Jurídico, por un monto de ₡12,980,000.00 se ejecutó totalmente y tiene un impacto en la sociedad civil en la defensa de sus derechos y las transferencias de Cuota Estatal a la Caja Costarricense de Seguro Social; estos tres rubros alcanzaron un nivel de ejecución de un 100%.
- Por último la transferencia a GANHRI por el pago de membresía anual de ₡3 millones, para mantener la categoría “A” por el cumplimiento de los Principios de París y formar parte del Comité Internacional de Coordinación de las Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos CIC.

A continuación se detallan las situaciones más relevantes que se presentaron en la partida 1 y la partida 6 que obtuvieron una ejecución global menor al 90%.



	contrato es por la suma de ¢8.6 millones, lo que representa un 17% de ese grupo de gasto. Estos recursos se trasladaron como compromisos no devengados para el año 2019		
<b>TRANSFERENCIAS CORRIENTES</b>	Las subpartidas que incidieron en un menor nivel de ejecución fueron: Prestaciones Legales y Otras Prestaciones. Lo anterior se fundamenta en que las Incapacidades no son proyectables por lo que presentan remanentes. Y en las estimaciones en Prestaciones Legales, una persona se mantiene en la Institución.	Orientar los recursos dentro lo programable hacia otras subpartidas que lo requieran.	

Nombre del máximo jerarca: Catalina Crespo Sancho

Firma del máximo jerarca



Sello:

### III. APARTADO PROGRAMÁTICO

#### Código y nombre del Programa 103 Defensoría de los Habitantes

#### ANÁLISIS DE LOS LOGROS OBTENIDOS

*Para el caso de los programas y/o subprogramas con producción no cuantificable, deberán aplicar únicamente lo que se solicita en los puntos a) y b).*

- a. Comente ¿cómo la gestión desarrollada contribuyó con la misión institucional?

Coloque en este apartado, la información del archivo remitido cuya hoja se llama "Programación" una vez que haya sido completada, la cual contiene los productos, unidades de medida e indicadores de producto para cada uno de los programas y/o subprogramas incluidos en la Ley de Presupuesto Nacional 2018 y sus modificaciones de su representada.

**Cuadro 5**  
Defensoría de los Habitantes de la República  
Cumplimiento de unidades de medida  
Al 31 de diciembre 2018

Nombre del Programa o Subprograma	Nombre del Producto	Nombre de la Unidad de Medida	Programado	Alcanzado	Porcentaje Alcanzado
Defensoría de los Habitantes de la República.	Defensa de derechos de los (as) habitantes de la República.	Intervención realizada.	3000	6191	206
Defensoría de los Habitantes de la República.	Promoción y divulgación de los derechos de los (as) habitantes de la República.	Actividad de promoción y divulgación.	350	375	107

Fuente: Dirección de Planificación Institucional

**Cuadro 6**  
**Defensoría de los Habitantes de la República**  
**Cumplimiento de indicadores de producto**  
**Al 31 de diciembre 2018**

Programa o Subprograma	Nombre del Producto	Nombre del Indicador	Programado	Alcanzado	Porcentaje Alcanzado	Fuente de datos de los indicadores
Defensoría de los Habitantes de la República.	Defensa de derechos de los (as) habitantes de la República.	Porcentaje del total de habitantes que solicitaron la intervención de la Defensoría durante el año y que recibieron una resolución final durante su transcurso.	50	57	114	Dirección de Planificación Institucional
Defensoría de los Habitantes de la República.	Defensa de derechos de los (as) habitantes de la República.	Porcentaje del total de Investigaciones por Denuncia (ID) con menos de un año de abiertas.	83	83	100	Dirección de Planificación Institucional
Defensoría de los Habitantes de la República.	Defensa de derechos de los (as) habitantes de la República.	Porcentaje del total de Investigaciones por Denuncia, que son abiertas en un plazo máximo de tres días.	82	85	103	Dirección de Planificación Institucional
Defensoría de los Habitantes de la República.	Promoción y divulgación de los derechos de los (as) habitantes de la República.	Porcentaje del total de talleres en derechos humanos, que son impartidas por la Defensoría de los Habitantes a líderes, grupos organizados y poblaciones en condición de vulnerabilidad.	35	37	105	Dirección de Planificación Institucional
Defensoría de los Habitantes de la República.	Promoción y divulgación de los derechos de los (as) habitantes de la República.	Porcentaje de actividades de divulgación en educación en derechos humanos.	30	33	110	Dirección de Planificación Institucional

Fuente: Dirección de Planificación Institucional.

Con la información anterior:

De acuerdo con los parámetros establecidos en la siguiente tabla relacionada con el cumplimiento alcanzado para las unidades de medida e indicadores, desarrolle los puntos c) y d).

Parámetros de cumplimiento	Rango
<b>Cumplimiento Alto (CA)</b>	<i>Mayor o igual a 90%</i>
<b>Cumplimiento Medio (CM)</b>	<i>Menor o igual a 89,99% o igual a 50%</i>
<b>Cumplimiento Bajo (CB)</b>	<i>Menor o igual a 49,99%</i>

- b. En relación con las unidades de medida, para los casos con porcentajes de cumplimientos bajo y medio, indique las razones que incidieron para ubicarse en determinado nivel y las acciones correctivas que desarrollará el programa y/o subprograma con la fecha de implementación de las mismas, así como el nombre de la unidad o departamento que las llevará a cabo y dará seguimiento para efectuar una mejor gestión.

Todos los indicadores alcanzaron el 100% por lo que no se ejecutaran acciones correctivas.

- c. Elabore un análisis amplio de los resultados de cada indicador de producto del programa y/o subprograma, considerando los siguientes aspectos:

- De los indicadores con un cumplimiento alto (mayor o igual a 90,0%), indique los beneficios brindados a la población objeto. En caso de existir metas con resultados mayores a lo programado, se deberá justificar las razones que lo generaron.

a.1.) El producto “Formas de Intervención en defensa de los derechos e intereses de los y las habitantes ante una vulneración de instituciones del sector público.”, representa uno de los dos pilares del mandato institucional en la defensa y educación de los derechos e intereses de los y las habitantes. Este se refleja mediante las denominadas Solicitudes de Intervención (SI) que se reciben anualmente en la Defensoría de los Habitantes, las que para el 2018 alcanzaron un total de 26615 Solicitudes de Intervención, mostrando una tasa de crecimiento cercana al 11% en comparación con el 2017.

La Defensoría de los Habitantes ha emprendido una revisión de su proceso de Defensa y ha establecido una serie de estrategias de intervención en este campo en aras de disminuir los tiempos de respuesta a las y los habitantes en la protección de sus derechos e intereses.

Para efectos del análisis del producto mencionado, es importante señalar que las Intervenciones realizadas se concentran en las denominadas Investigaciones por Denuncia (ID) o las Investigaciones de Oficio (IO) y las Gestiones Sumarias de Defensa (GSD) ya que si bien las ID e IO son intervenciones desembocan en informes finales con recomendaciones y, por ende, requieren mayores tiempos para brindar respuesta al o la habitante, las GSD se están convirtiendo en una estrategia de defensa que no solo es más eficiente, sino que muestran un nivel de eficacia del 100% ya que se cierran cuando el o la habitante le han verificado a la Defensoría que la pretensión planteada ha sido resuelta a su entera satisfacción.

Adicionalmente es necesario clarificar que en el pasado reciente solo se tomaban como intervenciones las que se realizaban desde las Direcciones de Defensa, esta situación evidenciaba solo el 50% del trabajo institucional ya que no se incorporaba el trabajo que están haciendo cuando en conjunto reciben cerca de la mitad del total de Solicitudes de Intervención que entran a la Defensoría. Asimismo, la Dirección de Admisibilidad ha venido asumiendo un mayor protagonismo en el campo de la defensa de derechos al convertirse en la primera unidad de respuesta ante la SI de un habitante, donde cuando el asunto se puede resolver en ese nivel, se actúa en aras de corregir el derecho vulnerado.

En ese sentido, el análisis en el campo de las intervenciones realizadas incluyen las señaladas en el párrafo anterior, este hecho explica el por qué las intervenciones duplican las establecidas originalmente; en síntesis: la incorporación de las Oficinas Regionales y de la actividad de Defensa que realiza la Dirección de Admisibilidad explican esta diferencia y, esto se debe que al existir cambios en los procesos ellas pueden realizar actividades de defensa que anteriormente no podían llevar a cabo de manera independiente.

Aclarado el motivo del crecimiento de más de un 100% de las intervenciones, durante el 2018 la Defensoría 6191 intervenciones las cuales fueron atendidas por las Direcciones de Defensa, Oficinas Regionales y la Dirección de Admisibilidad, que son las unidades administrativas que atienden cada una de las denuncias dependiendo del tema o el derecho humano vulnerado.

Desagregando el producto mediante los tres indicadores de gestión vinculados estrechamente con el tema de las intervenciones, con lo que en la jerga institucional se denomina "casuística". Como se desprende del cuadro 6 las tres metas establecidas se cumplieron a cabalidad, mismas que se detallan a continuación.

i) El indicador denominado "Porcentaje del total de habitantes que solicitaron la intervención de la Defensoría durante el año que recibieron una resolución final durante su transcurso.", superó en un 14% la meta programada, esto se explica porque dentro de la revisión de los procesos de trabajo interno se están potenciando las estrategias de defensa que privilegien la sumariedad e informalidad en la atención de las y los habitantes, tal y como lo establece la ley de creación de la institución.

ii) El indicador "Porcentaje del cierre total de Investigaciones por Denuncia (ID) con más de un año de abiertas.", busca disminuir el nivel de mora institucional de las investigaciones que tienen más de un año de abiertas y se encuentran en fase de trámite, este

análisis se realiza comparando el estado de las investigaciones en trámite al 31 de diciembre del 2018.

De acuerdo con los datos institucionales al último día hábil del 2018 quedaron en trámite 3295 ID, de las cuales 2732 correspondían al 2018, por lo que el indicador se cumple al 100% tal y como se formuló.

iii) El último indicador vinculado del producto 1, "Porcentaje del total de Investigaciones por Denuncia (ID) que son abiertas en un plazo máximo de tres días.", refleja la capacidad de respuesta institucional para abrir una estrategia de defensa cuando esta trae consigo todos los requisitos establecidos por ley y así disminuir el momento en que se realiza la primera solicitud de información a la entidad denunciada cuando es asunto es admitido, este indicador tiene el propósito de acortar los tiempos de respuesta al o la habitante.

Este indicador superó en un 3%, el compromiso establecido en la meta, muestra evidente que los criterios de admisión y, el establecimiento de parámetros de atención, están generando mejoras en las respuestas que se obtienen de parte de las entidades denunciadas, con lo que se mejora el servicio al o la habitante al contar con respuestas más prontas a la vulneración del derecho denunciado.

Un análisis global de los tres indicadores evidencian que las metas vinculadas al producto 1, evidencia que las mejoras en los procesos de trabajo a partir del establecimiento de prioridades en la atención de los asuntos que ingresan por primera vez aunado, a un compromiso institucional de disminuir de los que tienen mayor antigüedad para, concentrar esfuerzos en los más nuevos, han permitido no solo atender en un menor tiempo al o la habitante, sino que reciba una respuesta pronta y efectiva.

a.2.) El producto "Intervenciones en educación en derechos humanos" vinculado a la educación en derechos humanos se orienta, tal y como se visualiza en los indicadores, a fortalecer las capacidades cognitivas de los grupos o poblaciones en condición de vulnerabilidad y, en esa línea se han establecido las acciones y actividades para empoderar a las personas que se encuentran en esta condición.

De acuerdo con lo programado, se estableció como meta realizar 350 actividades de promoción y divulgación para el 2018, lográndose al final del año alcanzar un total de 436 actividades realizadas. Los siguientes dos indicadores de gestión en el campo de la formación

y divulgación se concentran en las actividades orientadas a las personas en condición de vulnerabilidad.

i) El indicador "Porcentaje del total de talleres en derechos humanos, que son impartidos por la Defensoría de los Habitantes a facilitadores, grupos organizados y poblaciones en condición de vulnerabilidad.", permitió ejecutar una serie de estrategias de intervención tendientes a formar, informar y divulgar la importancia de conocer los derechos como una forma de empoderamiento. La estrategia de trabajo establecida permitió que la meta se alcanzara en un 105%, esto se explica por la demanda de capacitaciones orientadas a las poblaciones sexualmente diversas, dentro de un marco de cooperación con diferentes organizaciones no gubernamentales que trabajan en el tema.

ii) En cuanto al indicador "Porcentaje de actividades de divulgación en educación en derechos humanos" tuvo una fuerte orientación a las organizaciones de la sociedad civil las que, como aliadas estratégicas de la Defensoría de los Habitantes en la defensa y protección de los derechos e intereses de todas las personas que habitamos en el país se estableció como prioridad fortalecerla para que conozcan sus derechos y se conviertan en los primeros defensores de los mismos. Tal y como se desprende del cuadro 6 el indicador alcanzó un 33%, sobrepasando el compromiso adquirido en un 10%, explicado por la posición institucional de fortalecer a grupos organizados de la sociedad civil como estrategia dentro del marco de la educación en derechos humanos a este sector de la población.

La Defensoría de los Habitantes en consonancia con su mandato mediante la defensa educación de los derechos humanos establece su estrategia mediante dos ejes de actuación: uno que se orienta a atacar las vulneraciones en materia de derechos humanos y otro, educación en derechos para dotar de capacidades a la población, en este eje busca, mediante diversas estrategias de educación popular, formar a líderes y lideresas de la sociedad civil que día a día luchan en sus comunidades o sectores por hacer valer sus derechos.

- De los indicadores con un **cumplimiento medio y bajo** (menor o igual a 89,99%), refiérase a cómo esto afectó a la población objeto por los beneficios que dejó de recibir. Señalar las causas que propiciaron el incumplimiento y las medidas correctivas que la institución llevará a cabo con la fecha de implementación de las mismas, así como el nombre de la unidad o departamento que las ejecutará y dará seguimiento para efectuar una mejor gestión. En los casos que sean reincidentes, referirse a las acciones que ha llevado a cabo la entidad para mejorar la situación.

Tal y como se señaló en el punto b) del presente acápite, las metas se cumplieron tal y como fueron formuladas.

- Informe sobre los resultados de la aplicación de las acciones correctivas indicadas en el Informe de Seguimiento Semestral.
- d. Refiérase a los recursos ejecutados del programa y/o subprograma en relación con los logros alcanzados.

b. Refiérase a los recursos ejecutados en relación con los logros alcanzados.

De acuerdo con los datos mostrados la Defensoría muestra un cumplimiento de sus metas e indicadores, algunos incluso superan el 100%; en ese sentido siguiendo los parámetros de cumplimiento se puede ubicar a la institución en un nivel de "Cumplimiento Alto" ya que muestra un nivel de ejecución presupuestario del 90% y un cumplimiento de las unidades de medidas e indicadores superior al 100%; esto se explica en la orientación a el uso de modalidades de trabajo diferentes que permitieron incrementar la eficiencia institucional en la atención de la "casuística" y un excelente trabajo en la educación en el campo de los derechos humanos, lo que explica que relación ejecución-planificación muestre un CA alto, un excelente cumplimiento institucional en la parte programática vinculada con los recursos ejecutados, lo que genera un uso más eficiente de los recursos gastados durante el período sujeto a evaluación.

**Datos del (la) Director (a) del Programa o Subprograma:**

**Nombre:** Catalina Crespo Sancho

**Dirección de correo electrónico:** [ccresposancho@dhr.go.cr](mailto:ccresposancho@dhr.go.cr)

**Número telefónico:** 2248-2258

**Firma:**

**Sello:**

