



30 de enero de 2020
DH-DPDI-0054-2020

Lic.
José Luis Araya
Director General
Dirección General de Presupuesto Nacional
Ministerio de Hacienda.

Estimada señor:

Sirva la presente para saludarle y por este medio, en apego a los artículos 55 de la Ley de Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos y 74 de su Reglamento y en cumplimiento de los principios de control interno y de rendición de cuentas, remito para su valoración el **“Informe de Evaluación Anual de la Gestión Presupuestaria del 2019”** ejecutado por la Defensoría de los Habitantes.

Cualquier duda o consulta en torno al documento enviado favor realizarla a Geovanny Barboza Ramírez, Director de la Dirección de Planificación Institucional al teléfono 2248-4560, al correo electrónico gbarboza@dhr.go.cr, o a Ronald Retana Pérez Director Administrativo al rretana@dhr.go.cr al teléfono 2248-2517.

Se suscribe cordialmente

Catalina Crespo Sancho. PhD.
Defensora de los Habitantes de la República

2015-2024 Decenio Internacional de las Personas Afrodescendientes

Tel. (506) 4000-8500 • Fax (506) 4000-8700 • Apdo. 686-1005 San José, Costa Rica • Correo: correspondencia@dhr.go.cr • Calle 22, Ave. 7, Barrio México

I. ANALISIS INSTITUCIONAL

La Defensoría de los Habitantes de la República (DHR), en línea con lo que establece el artículo 1 de su ley constitutiva tiene como 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."; para llevar a cabo este mandato sus intervenciones se realizan, mayoritariamente, a partir de la demanda de sus servicios cuando el o la habitante consideran que uno(s) de su(s) derecho(s) están siendo vulnerado(s) por alguna entidad del conglomerado institucional del sector público.

Durante el 2019 la Defensoría recibió un total de 26915 Solicitudes de Intervención, de ese total un 51% se recibieron en la sede central y un 49% en las Oficinas Regionales (OR). Dentro de las OR la ubicada en Puntarenas reportó alrededor un 25% del conjunto de las SI recolectadas en cada una de esas oficinas, seguida de la oficina ubicada en Pérez Zeledón; entre ambas oficinas recolectaron más del 45% del total de las OR's.

A nivel de las SI abordadas desde las diferentes direcciones de Defensa, durante el 2019 se trasladaron para investigaciones 4423 SI; del total de Solicitudes de Intervención cerradas durante el año (predominantemente clasificadas como investigaciones y gestiones sumarias de defensa) 4718 se cerraron en las direcciones de defensa, número que refleja que por cada SI abierta y trasladada a defensa se cerró más de una SI, este comportamiento se refleja no solo que se están cerrando SI con más de un año de abiertas sino que las que se abrieron durante el año un porcentaje importante también tuvieron una resolución durante el 2019, situación que hace que los tiempos de respuesta institucionales disminuyan en los asuntos que son trasladados a las direcciones temáticas.

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. Derecho humano a una vivienda digna.

A partir de una investigación especial que se realizó en torno al Funcionamiento Integral del Sistema Financiero para la Vivienda y, como éste puede mejorar su gestión a efectos de garantizar de manera efectiva el derecho humano a una vivienda digna se establecieron una serie de recomendaciones que permitieron alcanzar los siguientes resultados

a) Se creó una mesa de trabajo conformada por los diferentes actores del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda (SFNV) coordinada por la Directora de Vivienda y Asentamientos Humanos del MIVAH, para que estudie y recomiende sobre la forma más apropiada de aplicar lo dispuesto en la Directriz No. 54-MP-MIVAH sobre la utilización del SINERUBE como registro único de beneficiarios y evitar así duplicidades y filtraciones lo que dará mayor transparencia al proceso de otorgamiento de bonos, tal y como la Defensoría lo recomendó.

b) A partir de la exigencia que hizo la Defensoría de satisfacer el derecho a la información para los futuros beneficiarios del sistema, el MIVAH publicó en su página de facebook y el twitter institucional el video tutorial elaborado por el Ministerio, de la app "Mi bono en línea." Adicionalmente, el Departamento de Orientación y Verificación de Calidad del MIVAH ha realizado algunas acciones relacionadas con información dirigida a la ciudadanía como las siguientes:

c) En cuanto a una serie de recomendaciones vinculadas con la investigación mencionada se logró:

c.1) la agilización de trámites para aprobación de proyectos de vivienda, se creó la Comisión Interinstitucional mediante el Reglamento para el Trámite de Revisión de los Planos para la Construcción- Decreto Ejecutivo N°36550-MP-MIVAH-S-MEIC, en el que se tiene al BANHVI, como invitado, con el objetivo de identificar trámites que puede ser simplificados y plantear las recomendaciones correspondientes.

c.2) que se realizará un abordaje integral del déficit habitacional del país en materia de vivienda de interés social por lo que el MIVAH, en acatamiento está trabajando en la elaboración de la Estrategia para la Atención de Asentamientos Informales, que se construirá por varias dependencias del MIVAH y la cual se denomina: "Renovando Comunidades Estrategia de Intervención Integral de Asentamientos Informales", la cual se encuentra en las últimas revisiones con el objetivo de ser oficializada.

c.3) que se concluyera la elaboración por parte del MIVAH del documento "Renovando Comunidades Intervención Integral en Asentamientos Informales" mismo que sirve de base para la Estrategia Puente a la Comunidad y durante el año 2019 se seleccionaron 46 distritos prioritarios para la intervención de Planes Urbanos Integrales (PUI). Se planteó como meta para el 2020 el desarrollo de 30 análisis distritales territoriales. Adicionalmente se han suscrito convenios de cooperación con 69 municipalidades del país con el fin de oficializar la designación de los enlaces multinivel MIVAH-Municipalidad, para facilitar el intercambio de información actualizada entre ambas partes y la definición de prioridades conjuntamente, lo cual también ayuda a la transparencia.

Del análisis del estado de las recomendaciones emitidas se obtiene un balance positivo en relación con el cumplimiento de las recomendaciones giradas tanto al BANHVI como al MIVAH, aún quedan pendientes a los cuales la Defensoría dará seguimiento, como es el caso de la implementación al 100% de la plataforma del SINIRUBE.

2. Derecho a un ambiente sano y ecológicamente equilibrado.

a) Impacto del glifosato y plaguicidas sobre la salud humana y el ambiente.

Mediante una investigación realizada acerca de la regulación del uso del glifosato, plaguicida de mayor uso en Costa Rica y el mundo, la Defensoría de los Habitantes advirtió sobre el impacto que los plaguicidas tienen sobre la salud humana y el ambiente. En el informe se recomendó valorar su prohibición o restricción en atención del principio precautorio en salud, en vista de su posible impacto sobre la salud, particularmente en relación con el cáncer. A partir de las recomendaciones que el Estado se sometió a consulta pública una propuesta de reglamentación para la prohibición del uso no agrícola del glifosato y para la restricción de su uso agrícola, en búsqueda de limitar la exposición del público al producto y controlar mejor su uso.

Durante el proceso de consulta la Defensoría presentó las observaciones pertinentes promoviendo con ella las medidas que den la mayor protección posible a la salud pública con base en la aplicación del principio precautorio en salud. Asimismo, dentro de este tema se interpuso una acción de inconstitucionalidad en contra del Decreto Ejecutivo N° 40059-MAG-MINAE-S, Reglamento Técnico *"RTCR 484:2016. Insumos Agrícolas, Plaguicidas Sintéticos Formulados, Ingrediente Activo Grado Técnico, Coadyuvantes y Sustancias Afines de Uso Agrícola. Registro, Uso*

y Control”, la cual se encuentra en trámite en la Sala Constitucional bajo el expediente 2018-009107. En agosto de 2019 se presentó una solicitud de pronto despacho ante la Sala Constitucional.

b) Contaminación sónica.

Los casos de contaminación sónica representan el 20,57% de las denuncias recibidas por violación al derecho a la salud y a un medio ambiente sano, muestra de ello es que del año 2001 al 2019, la Defensoría ha recibido, aproximadamente, 1000 denuncias por contaminación por ruido, sin incluir las denuncias que ingresan por contaminación de una actividad, en la cual se incluye el ruido, pero se reporta como contaminación atmosférica –emisiones al aire y agua, vibraciones y ruido).

A partir de múltiples intervenciones institucionales, el Ministerio de Salud, trabaja en una reforma integral del Reglamento para el Control de la Contaminación por Ruido, se propone una reforma al artículo 14, con el fin de que cada área rectora de salud determine el tipo de receptor afectado por una contaminación por ruido, a partir del Plan Regulador. Asimismo, durante el 2019 se emitieron varios informes finales con recomendaciones y oficios recordando al Ministerio de Salud sus obligaciones en cuanto al derecho a la salud y a un ambiente sano, solicitando mayores medidas para la atención de los casos presentados y la emisión de directrices para que exista uniformidad entre las diferentes áreas rectoras de salud en cuanto a la aplicación de la normativa; a partir de lo anterior se emitieron dos directrices a todas las áreas rectoras de salud del país, DM-CB-1397-2019 y DM-CB-1610-2019, recordándoles ejercer las competencias que la ley les otorga en caso de denuncias por contaminación sónica.

3) Derecho a la estabilidad y al empleo

Se ha venido atendiendo una importante cantidad de denuncias de personas docentes, en contra del Ministerio de Educación Pública, debido a la inadecuada gestión que lleva a cabo la Dirección de Recursos Humanos en relación con la excesiva tardanza en el reconocimiento y pago de los diferentes incentivos salariales a los cuales tienen derecho. Estas denuncias son atendidas con el objetivo de proteger los derechos individuales de estas personas con respecto a la pronta respuesta que, como ciudadanos, deben recibir de parte de las instituciones públicas –en este caso del Ministerio de Educación Pública-, y con el propósito de garantizar oportunidad en el pago del salario como elemento esencial de la relación laboral.

Para la atención de estos casos, se procedió a la definición de una nueva estrategia de intervención, puesta en marcha desde el mes de julio del presente año, coordinándose un proceso de diálogo con el Ministerio de Educación Pública, la Dirección General de Servicio Civil y el Ministerio de Hacienda, favoreciendo la definición de acuerdos tendentes a la solución estructural del problema, así como la atención de los casos individuales con el objeto de continuar tutelando los derechos individuales de la población afectada, hasta que se regularice el proceso de reconocimiento y pago efectivo de los incentivos salariales al personal del Ministerio de Educación Pública. Todo lo anterior, de conformidad con el Acuerdo No. 2238 de las diez horas y treinta minutos del 22 de julio de 2019 de la Defensoría de los Habitantes de la República. A la fecha, la Defensoría tiene registrados aproximadamente 830 casos sobre esta problemática.

En relación con el análisis estructural de la problemática, desde el mes de setiembre a la fecha, se han efectuado cuatro sesiones de trabajo, la última el día 09 de diciembre del 2019 y la siguiente ha quedado programada para el 17 de febrero del 2020. Se ha venido trabajando en mejorar la tramitología de la gran cantidad de reclamos administrativos presentados por docentes ante el MEP, sobre la problemática en cuestión, buscando el mejoramiento de sus herramientas informáticas para garantizar una actualización y pago oportuno de dichos rubros. La expectativa es que, para los primeros meses del 2020, las mejoras informáticas que actualmente se están implementando, permitan un pago oportuno de los incentivos salariales de las y los docentes del MEP.

Asimismo, se da seguimiento a las dos operaciones coordinadas por el Ministerio de Hacienda, en el Sector Educación bajo el liderazgo del MEP con el BID y el BM. La operación con el BID se concentra en temas de educación en primera infancia, educación técnica o Dual y revisión curricular, mientras que la operación del BM se concentraría en temas de desarrollo profesional docente e incorporación tecnológica para la comunidad docente. Ambas operaciones bajo la figura de proyectos por resultados.

Debe agregarse que, producto de este proceso, se detectó la situación de aproximadamente 30 docentes a quienes no se les cancelaba su recargo del 50% en 11 lecciones asignadas a un Proyecto de Francés. Fue posible identificar cómo la falta de pago obedecía a un problema de parametrización del Sistema Integra y que, por ello, dichos docentes no estaban recibiendo el pago del recargo. Luego de diversas reuniones promovidas por la Defensoría, se logró un acuerdo de criterios entre las instituciones involucradas y ya los docentes vieron reflejado el recargo en su respectiva Acción de Personal que normaliza el pago, siendo que en la I quincena del mes de noviembre recibieron las diferencias salariales del año 2019.

4.- Procesos de Mediación y Diálogo Social

a) Diálogo social sobre el acuífero Sardinal

En el mes de diciembre de 2017 se presentó un conflicto social en la comunidad de Sardinal entre grupos: unos opuestos al proyecto de ampliación del acueducto, otros a favor del mismo y autoridades gubernamentales, ante lo cual la Defensoría propició un espacio de diálogo asumiendo el rol observadora y garante del proceso de diálogo.

Mediante el proceso de diálogo se creó mediante el Decreto Ejecutivo N° 41094-MINAE "La Comisión para el manejo integrado de acuíferos en el Distrito de Sardinal, Cantón de Carrillo, Guanacaste". A partir de la creación de la Comisión, la Defensoría se mantuvo pendiente de las obras de ampliación del acueducto, siendo que el 1 de marzo de 2019 se llevó a cabo la inauguración de la segunda fase del proyecto de ampliación y mejoramiento del acueducto Sardinal-El Coco-Ocotol.

De este modo, la Defensoría constató que se construyó y puso en funcionamiento el proyecto de mejoramiento del acueducto Sardinal-El Coco-Ocotol, beneficiando a una población estimada de 34.000 habitantes y garantizando la continuidad, calidad y cantidad del agua potable para los usuarios existentes y futuros en la zona de Sardinal y que se estableció la Comisión para el manejo integrado de los acuíferos del distrito de Sardinal, con participación tanto institucional como de la comunidad. A la vez, se instó al Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados a

implementar una serie de recomendaciones en futuros procesos de diálogo social con las comunidades, con el fin de establecer un modelo de participación comunitaria en la gestión del recurso hídrico que les permita a las comunidades ser actores activos en la toma de decisiones para su desarrollo social, económico y ambiental.

b) Diálogo social en Sector Pesquero.

La Defensoría de los Habitantes, en coordinación con la Oficina de la Representante Residente de Naciones Unidas, ha propiciado el diálogo en los conflictos socio-ambientales y durante el 2019 apoyando y participando como observador y garante de un proceso de diálogo social entre el Gobierno y el sector pesquero nacional, en el que se están tratando una variedad de temas relacionados con la actividad pesquera y acuícola, se busca con la participación de la Institución la construcción conjunta de soluciones entre la institucionalidad pública y el sector pesquero mediante el diálogo democrático, con el fin de brindar la sostenibilidad de la actividad, así como atender y resolver las diferentes necesidades que enfrentan las personas que se dedican al aprovechamiento de los recursos marinos. Este proceso busca mantener la paz social y la protección de los derechos humanos, y se mantiene activo en el 2020.

c) Mesa de diálogo tiempos de espera en la CCSS.

Durante el 2019 se implementó una estrategia de seguimiento más contundente en esta materia, que implicó, la ejecución de un programa de inspecciones, sin previo aviso, a 25 hospitales del país, con el objetivo de verificar la calidad en la atención de las personas usuarias, comprobar las necesidades y fortalezas de cada centro médico y así analizar en la integralidad su impacto sobre la problemática de las listas de espera

Durante diez meses se realizaron convocatorias mensuales a los jefes de la CCSS y del Ministerio de Salud, con el propósito de lograr avances y consenso en temas medulares: carencia de especialistas médicos; ejecución del Plan de Rompimiento de Redes, definición de criterios de priorización, garantizar participación ciudadana, la rectoría del Ministerio de Salud, accidentes de tránsito y su incidencia; considerar el envejecimiento de la población como una variable de gran peso; realización de campañas de comunicación, garantía de financiamiento. Además, se incorporó el seguimiento a la resolución de la Sala Constitucional No. 2019-55605 del 29 de marzo del 2019 sobre esta materia, siendo la Defensoría, garante de su cumplimiento.

Este proceso permitió una mejor gestión de los tiempos de espera en la CCSS, a partir de la elaboración de un diagnóstico integral, homogenización de procesos y actualización de tiempos mes a mes, definición de proyectos especiales para cada centro hospitalario e involucración de la sociedad civil. Incorporación del Ministerio de Salud bajo su rol de rectoría en materia de salud pública y definición de una política de transparencia y publicidad de la información tratándose de esta materia.

- d) Mesa de diálogo Asuntos de Ruralidad.

Atendiendo el llamado de un grupo de agricultores de la provincia de Limón que se acercaron a la Defensoría de los Habitantes, se convocó al Ministerio de la Presidencia a iniciar un proceso de diálogo con la institucionalidad costarricense, a partir de un ejercicio de la gobernabilidad participativa de los diferentes sectores involucrados.

Los temas objeto de diálogo de la mesa definida como "Mesa de Ruralidad", tuvieron incidencia directa en el pleno y efectivo disfrute de los derechos fundamentales, refiriéndose concretamente a los siguientes temas: deudas agrarias y remates; problemas de tenencia de uso de suelo ligados con el programa de servicios ambientales del Ministerio de Ambiente y Energía y conflictos en posesión de precarios en terrenos de INDER y JAPDEVA.

En este proceso convocado por la Defensoría de los Habitantes, tuvimos un rol de observadores y garantes del mismo, exigiendo la escucha activa y transparente de los diferentes actos, el compromiso por alcanzar acuerdos entre una gran diversidad de actores sociales y, ante todo, evitar el conflicto preservando la paz social.

5). En la tutela del derecho a la infraestructura pública y la eficiencia en la prestación de servicios públicos;

5.1. En materia de infraestructura pública la Defensoría procura, a partir de sus intervenciones, agilizar procesos en materia de infraestructura vial, sea construcción de calles, puentes, aceras, en general. Asimismo, infraestructura que permita llevar el servicio de energía eléctrica a comunidades o servicios de telecomunicaciones. En el ejercicio de la Gobernanza Pública, la Defensoría viene a jugar el rol de acercar a los sectores, de trasladar las necesidades de la población a las autoridades y generar y/o reconstruir canales de comunicación efectiva entre ambos y estar dándole seguimiento a las acciones concretas, o sea, no solo la propuesta de generar infraestructura, sino en qué plazos, quienes son los responsables, etc; y estar ahí dándole seguimiento al proceso. Con el propósito de ilustrar de mejor manera a continuación se reseñan algunas de las intervenciones realizadas en materia de obra pública:

- a) se logra que la Municipalidad de Goicoechea realice las obras para el desagüe de las aguas llovidas y evitar inundaciones en la comunidad de Barrio Independencia.
- b) se logra que la Municipalidad de Puntarenas garantice el derecho al libre tránsito en camino público en Chomes de Puntarenas.
- c) se logra que la Municipalidad de Puntarenas inicie la reparación de las siete calles de la ciudadela Juanito Mora.
- d) se logra que el ICE cumpla con el compromiso de construcción de la línea primaria monofásica en el sector barrio Irving II etapa, en La Cruz, Guanacaste, el cual se encuentra compuesto por 14 viviendas.

- e) se logra que el CONAVI concluya la construcción de sistemas pluviales sobre las rutas nacionales, solucionando de esta forma un problema que se venía presentando desde el año 2003.
- f) Intervención de Calle Minerva en Goicoechea. Se logra que la Municipalidad de Goicoechea intervenga la calle del Barrio Minerva. El problema fue resuelto en forma satisfactoria para la colectividad.
- g) Se logra que la Municipalidad de La Cruz intervenga el camino C-5-10-115, reparando el camino con la total satisfacción de la colectividad.
- h) se logra que la Administración realice obras de canalización de aguas pluviales que estaban generando deslizamientos en la zona, calle Los Barracones en Lomas del Zurquí.

5.2. En línea con la eficiencia en la prestación de los servicios públicos, la Defensoría de los Habitantes realizó una serie de intervenciones que han incidido en el mejoramiento de procesos o procedimientos en instituciones públicas que afectan derechos, se tienen los siguientes ejemplos de logros alcanzados:

a) El gran número de casos que se llegaron a conocer y resolver del Régimen No Contributivo en apelación fue muy significativo, siendo más de 100 denuncias resueltas por la Comisión de Apelaciones de la CCSS durante el 2019 y remitidas por la Defensoría de los Habitantes. Este significativo número de denuncias llevó a que se tuvieran reuniones con la institucionalidad (Comisión de Apelaciones de la CCSS) donde se conoció de primera mano cuáles eran los cuellos de botella existentes y sus posibles acciones de mejora. Se reconoce que la Administración ha asumido las recomendaciones brindadas por la Defensoría mejorando su desempeño en la resolución de los asuntos, lo cual es de vital importancia en la tutela del derecho de justicia pronta y cumplida de los habitantes que han iniciado procesos.

b) A partir de un informe final con recomendaciones emitido por la Institución y el seguimiento brindado se tuteló el derecho a la salud de las personas trabajadoras del servicio exterior, por cuanto la Caja Costarricense de Seguro Social, cumplió cada una de las recomendaciones emitidas por el Órgano Defensor, destacando la prórroga del convenio con el INS para la atención médica en el exterior, así como la inclusión de nuevos padecimientos cubiertos por la póliza y la valoración de la inclusión de terceras personas como beneficiarios del seguro de salud, tomando medidas en beneficio de los asegurados por el régimen de Servicio Exterior. Siendo de especial relevancia la inclusión en la póliza enfermedades como el estrés, el VIH SIDA y el Virus del Papiloma Humano, conforme lo solicitado por la Defensoría de los Habitantes.

6). Programa pobreza y exclusión.

La Defensoría de los Habitantes ha venido realizando una serie de investigaciones en materia de pobreza y desigualdad y su impacto en los derechos humanos de las personas, para ello ha emitido una serie de informes finales con recomendaciones, a continuación se presentan de manera sucinta los resultados obtenidos de algunas de las investigaciones efectuadas.

6.1. La Universalización del régimen de pensiones no contributivas para las personas mayores en situación de pobreza: No dejar a nadie atrás para cumplir con los compromisos de la agenda 2030

Se evaluó el proceso de gestión del Régimen No Contributivo, desde dos etapas diferentes: 1) el establecimiento de metas en los Planes Nacionales de Desarrollo, lo cual tiene incidencia en el número de pensiones que se otorgan, con un efecto directo sobre la duración en la resolución; y 2) la tramitología a la que se someten los posibles beneficiarios del RNC desde la presentación de la solicitud ante la Sucursal Administrativa de la CCSS correspondiente, hasta el agotamiento de la vía administrativa con la resolución de las apelaciones.

Los principales hallazgos de esta investigación fueron los siguientes:

- Vacíos en la definición de metas del RNC: principalmente por cuanto no existen criterios técnicos que amparen la definición de las mismas, siendo que el número de pensiones a otorgar no responde a la demanda real, dejando sin atención a gran parte de la población objetivo. Se debe destacar que en el establecimiento de metas existe una ausencia del personal técnico que administra el RNC.

- Existencia de dos formas de atención diferente de las solicitudes de pensión: las solicitudes de pensión se tramitan de forma diferente según sea la zona geográfica a la cual esté adscrita la persona usuaria, lo cual tiene incidencia en el tiempo de resolución y en la especialización de quien analiza la solicitud.

- Debilidad en la atención de las apelaciones: el RNC cuenta con dos instancias de apelación, la Comisión Calificadora de la Invalidez, que conoce los casos de apelación por motivos médicos y la Comisión Nacional de Apelaciones, la cual resuelve los recursos presentados por incumplimiento de requisitos administrativos.

- Es necesario que el CONAPAM participe, en su rol político y técnico, en el proceso de planificación y desarrollo relativo al RNC, para mejorar los resultados alcanzados a través de los planes respectivos e impulsar las decisiones procedentes en aras de revertir las condiciones de pobreza de las personas en la edad de la vejez e ir reduciendo las brechas de la desigualdad en lo tocante a esta población, considerando el cumplimiento de los objetivos de la agenda 2030.

- El Plan Nacional de Desarrollo debe ser revisado y elaborado a partir de esta perspectiva, con una efectiva intervención de todos los actores institucionales que tienen responsabilidad en la toma de decisiones relativas a la vejez y a la pobreza, mediante los criterios técnicos necesarios, que deben ser considerados por MIDEPLAN.

- El tránsito hacia la universalización de las pensiones del RNC para las personas mayores es situación de pobreza necesariamente requiere una transformación del modelo de gestión actual del RNC en los siguientes niveles:

- Procedimiento para la designación de beneficiarios.
- Estandarización del modelo de gestión.
- Digitalización del proceso.
- Regionalización de la Comisión Calificadora de la Invalidez
- Fortalecimiento de la CNA.

- Es posible financiar la universalización del RNC para las personas en situación de pobreza. Para ello, se simuló varios escenarios con diferentes opciones de políticas de aumento

en la cantidad de pensiones anuales para esta población, con nuevas fuentes de recursos a partir de las utilidades de la Junta de Protección Social de San José y de la recaudación del impuesto al valor agregado (IVA). Con base en ello se propuso un escenario que permita que para el año 2030 todas las personas mayores en situación de pobreza tengan derecho a acceder a una pensión del RNC. Para ello, es necesario hacer reformas a la ley de la Junta de Protección Social y de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas.

En virtud de los hallazgos encontrados durante la investigación se emitieron recomendaciones al Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica para que la determinación de metas del RNC en los planes nacionales de desarrollo tomen en consideración el cambio demográfico, el envejecimiento de la población, las necesidades de las personas mayores en pobreza básica y pobreza extrema y los compromisos suscritos por el Estado en materia de derechos humanos, para que de esta forma responda a criterios técnicos y objetivos. A la Caja Costarricense de Seguro Social, se realizaron recomendaciones en torno a la estructura en la gestión de pensiones, las cuales incluyen la homologación de procesos, el fortalecimiento de la Comisión Nacional de Apelaciones, la regionalización de la valoración médica, en el caso de la Comisión Calificadora de la Invalidez y acciones enfocadas al cumplimiento de la garantía del debido proceso, en la etapa de apelación, principalmente en los casos denegados por SINIRUBE.

Asimismo, se exploraron varios escenarios para iniciar el proceso de universalización de las pensiones del RNC para las personas que llegan a la vejez en condiciones de pobreza de cara a los compromisos de la Agenda 2030 y comportamiento demográfico que se espera tenga el país en los próximos años. Esto por las proyecciones del aumento de la población mayor y en particular de la cantidad de personas mayores en situación de pobreza en el futuro, obligan al Estado a reforzar la definición de políticas dirigidas a que las personas mayores puedan gozar de mejores condiciones de vida.

6.2. Sistema Banca para el Desarrollo.

En relación con el **Sistema de Banca para el Desarrollo**, se indagó sobre la colocación de recursos en sectores prioritarios que realizó el SBD en el período 2015-2018, en proyectos de las poblaciones del artículo 7 de la Ley del SBD, en el cual se incluyen proyectos impulsados por mujeres, adultos mayores, minorías étnicas, personas con discapacidad, jóvenes emprendedores, asociaciones de desarrollo, cooperativas, los consorcios pyme, en zonas de menor desarrollo relativo. Además, se analizaron las acciones del Sistema, no sólo desde la perspectiva de los fondos y recursos utilizados, sino también desde la perspectiva de transparencia respecto al otorgamiento de financiamiento, avales y la creación de capital semilla para diferentes emprendimientos: carteras, sectores y personas que se financian, qué tipo de actividades, términos, plazos, condiciones.

Asimismo, con el objetivo de conocer las experiencias y percepciones de personas que hubiesen tenido alguna relación con el SBD, se realizó un trabajo de campo que se apoyó en entrevistas, observación participativa y un sondeo de opinión, este último mediante correo electrónico.

Se realiza un análisis del Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD), llegando a los siguientes hallazgos:

a) La ley que crea al Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD) no hace referencia, en forma expresa, a la población en situación de pobreza; no obstante, se incorpora el mandato legal de dar

atención prioritaria a varios sectores vulnerables, así como proyectos viables promovidos en zonas de menor desarrollo.

b) Existe la oportunidad de un mayor aprovechamiento del sector de las microfinancieras para estimular la inclusión financiera de las poblaciones del artículo 7 del SBD. Al respecto, se realizaron recomendaciones en torno a la evaluación de las fortalezas, oportunidades de mejora y limitaciones de las microfinancieras costarricenses con miras a aumentar su participación en la colocación de recursos del Sistema.

c) A nivel normativo existe una diferenciación de regulaciones para créditos originados en el SBD, en relación con el resto del Sistema Financiero. No obstante, en relación con los créditos destinados a poblaciones del artículo 7 de la ley, no se observan regulaciones específicas para esos sectores de la población.

d) El trabajo de campo realizado sugiere que a nivel de las personas que participaron en éste, hubo una divergencia entre sus experiencias al intentar acceder a los recursos del SBD y la información que éste y sus operadores brindaron al público durante el período en estudio.

e) Transparencia en el SBD: Necesidad de una mayor transparencia en las estadísticas de los beneficiarios finales.

f) El interés público exige una mayor transparencia en las estadísticas de los beneficiarios finales del Sistema de Banca de Desarrollo. Al respecto, se recomendó al Consejo Rector incorporar en los informes del Consejo Rector y en la página web del SBD, los datos relacionados con la identificación de los beneficiarios finales dentro del Sistema, respecto al nombre y número de cédula de la persona física o jurídica, el monto del financiamiento, plazo, ubicación geográfica (distrito), sector de actividad, operador que colocó el crédito, fuente de financiamiento y si los mismos han obtenido avales, capital semilla o respaldo no financiero.

Asimismo, se recomendó con base en las competencias legales de control y fiscalización derivadas de la Ley N° 7319, remitir un listado actualizado que incluya los datos relacionados con la identificación de los beneficiarios finales dentro del SBD; los cuales son especificados en la recomendación anterior.

El informe de la Defensoría fue divulgado tanto a nivel de los medios de comunicaciones, como a las autoridades involucradas, lo cual ha generado un acercamiento con el SBD desde el enfoque de Derechos Humanos. Al momento se ha requerido por diversas partes capacitaciones sobre el informe, estando en el proceso de seguimiento.

7) Defensa de los derechos desde la Oficinas Regionales.

Como se mencionó, del total de SI recibidas durante el 2019 cerca del 50% corresponden a habitantes que acudieron a algunas de las seis Oficinas Regionales con que cuenta la Defensoría en diferentes lugares del país. Este acápite se divide en dos segmentos, el primero a reseñar algunos casos de atención puntual de habitantes con el propósito de mostrar desde una perspectiva diferente el trabajo que se hace en defensa de derechos desde las zonas rurales, el segundo ilustra estrategias de intervención más integrales y que responden a una planificación acerca de tema de interés institucional.

7.1. Defensa puntual de derechos

a) Regional Chorotega:

La gran cantidad de quejas que se planteaban contra el Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS), requirió necesariamente de una buena coordinación entre ambas instituciones, la cual mejoró ostensiblemente en 2019 con las instancias regional y locales del IMAS, factor al que se atribuye la reducción importante de quejas contra dicha entidad. Esto demuestra que la coordinación interinstitucional es fundamental para ejercer la magistratura de influencia de una mejor manera.

b) Regional Norte:

Una persona mayor, con una importante dolencia, presentó una queja porque un vecino cerró el paso de agua por una quebrada, lo que le impedía que las reses pudieran abrevar. La señora presentó su inconformidad ante la entidad correspondiente y, pese a sus gestiones reiteradas, no le respondía. No obstante que en la actualidad el caso se encuentra en trámite en el Tribunal Ambiental Administrativo, de no ser por la intervención de la Defensoría la habitante no hubiera tenido acceso a la entidad, pues no respondían ni le informaban nada sobre el seguimiento a su caso. Es un ejemplo de incidencia en relación con quejas de personas mayores.

c) Regional Atlántica:

A inicios de 2019, la Regional sostuvo una reunión con el Director del Hospital Dr. Tony Facio Castro, de Limón, en la cual se le expuso el crecimiento de denuncias por falta de asignación de citas en las distintas especialidades. Como consecuencia de esta reunión mejoró, en la mayoría de los casos, la asignación de citas relacionadas con las especialidades de Neurología, Ortopedia y Optometría, por ejemplo, lo que demuestra la incidencia que se tuvo en garantizar el derecho a la salud –una de las prioridades de la actual Administración– y los efectos de la coordinación interinstitucional.

d) Regional Brunca:

Una cocinera de una escuela de Pérez Zeledón denunció que, desde finales de octubre de 2018, se estaban presentando problemas de pago de salarios y, pese a que consultó a la autoridades competentes del Ministerio de Educación Pública (MEP), se le indicó que no había presupuesto disponible para el pago de salarios y que debía esperar, ya que se encontraban realizando consultas a lo interno, además de que verbalmente se le dijo que el Ministerio de Hacienda no había efectuado el depósito correspondiente.

- La situación se presentaba también en otros centros educativos. La Regional realizó varias gestiones de defensa y se reconoció que existían problemas con el giro de los recursos presupuestarios, específicamente en el rubro asignado a pago de salarios de las cocineras. La Dirección Regional del Ministerio de Educación Pública, en Pérez Zeledón, convocó una reunión en el Departamento de Juntas de Educación, en la que se conversó con las funcionarias que estaban presentando el problema en sus salarios; planteó que se estarían

girando lineamientos a fin de que, una vez se depositaran los montos, se procedería, a su vez, a realizar los depósitos bancarios a cada una de las Juntas de Educación para que estas cancelaran lo adeudado. El 30 de enero de 2019 la Regional de la Defensoría visitó de nuevo la Regional del MEP y se informó que los montos pendientes de depósito por el Ministerio de Hacienda ya habían sido girados y que el MEP había realizado el depósito en las distintas Juntas de Educación. Coadyuvar con gestiones para lograr que se cumpliera la petición de un grupo de habitantes, fue una importante incidencia en relación con la defensa de un derecho fundamental, la efectiva remuneración por el trabajo efectuado en este caso.

- También en la Regional Brunca se defendió el derecho a la salud de una habitante pues, según denunció su compañero, se presentó a una cita de control prenatal en el Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla, por embarazo de 37 semanas, de alto riesgo por presión alta e infección urinaria. Al momento de la consulta, la especialista decidió ingresarla y dejarla internada para abordar el problema de manera integral, decidiéndose inducir el parto, proceso que se demoró varios días sin que nadie explicara el procedimiento, vulnerándose el derecho a la información de la paciente, aunando a una aparente falta de sensibilidad al momento de evacuar las consultas realizadas, tanto por la paciente como por su compañero. Con motivo de las gestiones de la Regional, se proporcionó información sobre el particular y, con base en esta, se evacuaron las dudas del habitante. Cabe mencionar que este centro hospitalario es el más denunciado en la Defensoría, por lo que el caso demuestra una importante incidencia en el derecho a la información de las y los pacientes, lo que redundará en una mejora en la prestación de los servicios de salud.

e) Regional Pacífico Central:

Tal y como se reseñó para el caso de la Regional Chorotega, la alta afluencia y de características similares de solicitudes de intervención relativas al IMAS, condujo a que la Dirección de Regionales, y la misma Regional, debiesen articular, con mayor fuerza e inventiva, con las autoridades locales y regionales del IMAS. Así, se ha evidenciado un esfuerzo de esa institución por brindar una atención más integral a las familias en pobreza y pobreza extrema de la región, lo que claramente redundará en mejores condiciones de vida para ellas y en un menor requerimiento de la intervención de la Defensoría.

f) Regional Sur:

- Un habitante de 94 años de edad, de nacionalidad nicaragüense, que llegó hace muchos años a Costa Rica para trabajar en la compañía bananera, no recuerda siquiera en qué año llegó al país. En 1950 se le otorgó residencia pero, por diversas circunstancias, su documento venció, no lo renovó y no conservaba el vencido, con lo cual su situación jurídica se complicaba porque prácticamente no existía para el ordenamiento, de manera que se le dificultaba la atención en un centro de salud, tramitar alguna ayuda socioeconómica o asegurarse, por ejemplo. El señor recurrió a la Regional de la Defensoría con el fin de buscar apoyo para ser atendido en el Hospital pues, cuando se presentaba, no lo atendían por falta de documento (solo en casos de emergencia).

La Regional tuvo conocimiento, además, de que el habitante vivía en el patio de una casa, junto a sus objetos más preciados (sacos con botellas y cosas que iba acumulando como tesoros) y que, pese a su edad, se estaba bañando en el río, que es muy peligroso y no tenía a nadie que lo ayudase. Al notar todos los problemas que la falta de documento le generaba, la Regional coordinó con la Dirección General de Migración (DGME) de Paso Canoas, la Unidad Local del IMAS de Corredores, el Área de Salud de Corredores y el Hogar de Protección de Personas Adultas Mayores de Ciudad Neily, logrando que se elaborase una hoja de ruta interinstitucional para ayudarlo a tramitar su cédula de residencia (DIMEX). Gracias al trabajo conjunto, liderado por la Defensoría, y a la mística de las funcionarias de las diversas instituciones que intervinieron, el señor logró tramitar el documento. También se le brindó seguro médico por cuenta del Estado y el Hogar de Personas Adultas Mayores lo recibió para seguirle atendiendo en sus necesidades. Este es un claro ejemplo de las coordinaciones interinstitucionales que logra la Defensoría, gracias al respeto que tiene en el marco de la institucionalidad regional.

- Un habitante del Territorio Indígena Altos de San Antonio, en varias ocasiones había visitado el EBAIS Sur de Ciudad Neily, al cual está adscrito, para intentar obtener una cita de odontología, pero no lo había logrado ya que, por más temprano que saliera de su casa, no llegaba lo suficientemente temprano. Por ejemplo, el 8 de abril el señor salió a las tres de la mañana de su casa y tuvo que caminar una hora y media aproximadamente para llegar a tomar el autobús que llega a las 6:30 a.m. a Ciudad Neily, pero otra vez no obtuvo cita, por lo cual acudió al auxilio de la Defensoría. Teniendo conocimiento de las dificultades que enfrenta, no solo el denunciante sino los demás habitantes de los territorios indígenas en cuanto al acceso a la salud, la Regional coordinó inmediatamente con la Dirección de Áreas de Salud de la Región Brunca, desde donde se giraron instrucciones para la atención oportuna del habitante y demás pobladores del Territorio, tomando en consideración la distancia y las horas en las que se les facilita presentarse. Es un ejemplo de una importante incidencia para la adopción de acciones afirmativas para el ejercicio efectivo de sus derechos por las personas indígenas.
- La Regional Sur atendió a tres personas de nacionalidad cubana (entre ellas una mujer en estado de embarazo), quienes indicaban que, en las Oficinas de la DGME de Paso Canoas, les habían rechazado verbalmente la solicitud de refugio, sin brindarles justificación alguna. Ante dicha circunstancia, se coordinó inmediatamente con la Policía de Migración, lográndose una cita para la atención de la solicitud de refugio de cada una de las personas. Asimismo, se coordinó la atención inmediata y asesoría legal gratuita en la Sede Regional, por parte de la Organización Hebrea para Ayuda de Inmigrantes y Refugiados (HIAS), asociada al Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) en Costa Rica.

7.2. Estrategias de incidencia.-

Las estrategias de incidencia tienen como objetivo desarrollar proyectos en comunidades o con poblaciones específicas, o bien, en relación con alguna problemática concreta de particular incidencia dentro de la competencia territorial de una Sede Regional, con la cual se propicie que las instituciones públicas responsables adopten acciones efectivas que conduzcan a subsanar la situación violatoria de derechos humanos detectada y, de esa forma, impactar positivamente a la población, con la

característica especial de que han sido establecidas como estrategias que se formulan y ejecutan de manera trianual.

En 2019 concluyeron tres estrategias de incidencia cuyos resultados se indican a continuación:

a) Regional Atlántica:

En el marco de la estrategia de incidencia relacionada con la población Ngöbe-Buglé, se realizaron visitas a sus asentamientos en la comunidad de Sixaola; se participó de las reuniones de la Red Ngöbe-Buglé local con participación de la comunidad y diferentes instituciones; se implementaron acciones afirmativas tendientes al aseguramiento de niñas y niños de la comunidad; y se identificaron motivos culturales y legales que impiden que dichas poblaciones reciban atención primaria en los servicios de salud de Sixaola, siendo el detonante de su denegación el hecho de que son tratados como migrantes y no como indígenas.

Además, se logró incentivar el abordaje interinstitucional local del problema de acceso a los servicios de salud y se hicieron propuestas concretas orientadas a mejorar el acceso a esos servicios, lográndose así el mejoramiento de la calidad de vida de estas poblaciones, para que los servicios de salud se planeen y regulen tomando en cuenta las condiciones económicas, geográficas, sociales y culturales, así como sus métodos tradicionales. Al día de hoy, todos los Ngöbes pueden presentarse a los servicios de salud con cualquier tipo de documento que los identifique según sus condiciones socioeconómicas y culturales, y están recibiendo seguro por el Estado, por recomendación de la Sede Regional, en seguimiento a lo dispuesto por la Sala Constitucional en la sentencia n.º 11801-2017 de las 9:05 hrs. del 28 de julio de 2017. Se han girado directrices formales para que ello sea aplicado en los servicios de salud donde reciben atención las personas indígenas Ngöbes.

Además, hay un plan piloto que se está desarrollando en este momento para que, por medio del IMAS, se cancelen los costos económicos para la obtención de sus documentos en la DGME. Por otra parte, se está coordinando con UNICEF, para que las autoridades superiores de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) establezcan protocolos de atención para estas poblaciones, con pertinencia cultural, y que sean tomadas en cuenta al momento de su creación. De igual forma, se está dando seguimiento, por medio de la Dirección de Protección Especial de la Defensoría, en coordinación con la Sede Regional Atlántica y la Gerencia Médica de la CCSS, para que sean atendidas estas poblaciones mediante protocolos particulares que garanticen el acceso a los servicios de salud sin barrera alguna. En el curso de 2020, se proyecta continuar participando en las reuniones interinstitucionales, para garantizar que estos protocolos sean creados según lo indicado, y estar vigilantes del cumplimiento de la resolución de la Sala Constitucional.

b) Regional Brunca:

La Sede Regional Brunca también culminó la estrategia de incidencia, que estuvo enfocada en brindar, a las personas con discapacidad del distrito de San Isidro de El General, Pérez Zeledón, el conocimiento en sus derechos, así como los mecanismos existentes para brindar su adecuada defensa. Se realizaron actividades a fin de promover el respeto, la independencia, la dignidad, la integridad y la autonomía de la voluntad de ese segmento de la población, así como el reconocimiento de la igualdad de oportunidades y accesibilidad. Además, se hizo énfasis, no solo en la responsabilidad

del Estado Costarricense sobre el particular, sino también en el respeto de todas las personas hacia los derechos de las personas con discapacidad. En este caso la Defensoría facilitó y contribuyó con la coordinación de varias instituciones de la zona, incidiéndose en la promoción de la defensa y atención de los derechos e intereses de las personas con discapacidad y la inclusión de la administración activa en la promoción de la inclusión social.

c) Regional Pacífico Central:

A partir del decreto de veda girado en 2013, para la extracción de algunas especies de moluscos (con veda total en otras desde diciembre de 2012), se suscita una controversia social porque algunas de las personas dedicadas a esa actividad económica no habían sido consideradas en los procesos de valoración y calificación por parte del IMAS ni el Instituto Costarricense de Pesca y Acuicultura (INCOPECA) para posibilitarles el acceso a los subsidios del Estado durante el período que estaban impedidos de ejercer la actividad, así como por otras inconformidades igualmente relacionadas con el acceso y monto de esos subsidios.

De esta forma, en agosto de 2013 se da el involucramiento de la Regional de la Defensoría, fungiendo como facilitadora entre las y los molusqueros y las autoridades de la institucionalidad regional involucradas. Al respecto, se desarrollaron gestiones tendentes a garantizar el resguardo de los derechos de estas personas y para velar porque las instituciones competentes adoptaran las acciones correspondientes, en apego al ordenamiento jurídico, en consonancia con los principios de celeridad y efectividad.

Hasta 2019, la Regional de la Defensoría brindó seguimiento a la atención de los casos de los molusqueros en los períodos de veda, atendiendo aquellos que por alguna razón se quedaron sin el respectivo subsidio entregado por IMAS durante los meses en los que no pueden extraer moluscos, seguimiento que se realizó mediante la atención individual de cada caso que se tuvo conocimiento.

Tras dar por concluida la estrategia de especial acompañamiento a esta población, se cuenta como logros la incidencia en que el IMAS haya establecido un código especial de atención para este sector, una lista depurada de personas molusqueras de la zona (a disposición del IMAS e INCOPECA), el acompañamiento del grupo para su organización y constitución como cooperativa y asociación debidamente inscrita ante la Dirección Nacional de Desarrollo de las Comunidades (DINADECO), la coordinación de acciones ante el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) y el MEP para la oferta académica y técnica, y dejando, claro está, las puertas abiertas de la Defensoría para aquellos casos en que se requiera su intervención.

II. APARTADO FINANCIERO INSTITUCIONAL (CONSOLIDADO)

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 2019", asignados en el programa 808: Defensoría de los Habitantes, por ₡6,288.0 millones; con una ejecución de ₡5,277.69 millones, lo que implica el 83.9% del total de los recursos y que se detallan en el cuadro No. 1

CUADRO No. 1
Informe de Evaluación Anual 2019
Ejecución Financiera del Presupuesto con recursos internos por Programa y/o Subprograma
Al 31 de diciembre 2019
(datos en millones de colones)

Partida	Presupuesto Inicial 2019	Presupuesto Actual 2019	Presupuesto Ejecutado	Porcentaje de
TOTAL	6,288,000,000.0	6,288,000,000.0	5,277,698,667.0	83.9%
Defensoría de los	6,288,000,000.0	6,288,000,000.0	5,277,698,667.0	83.9%

Fuente: Módulo de Poderes

1/ Corresponde al presupuesto aprobado por la Asamblea Legislativa para el ejercicio presupuestario 2019

2/ Corresponde al presupuesto inicial incluyendo las modificaciones presupuestarias realizadas durante el 2019

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, como se observa en la partida de Remuneraciones se alcanzó una ejecución efectiva del 83.8% del presupuesto asignado; lo anterior influenciado por 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 es del 87.6% 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 Suministros, esta partida alcanzó una ejecución del 90.8%, la inversión en Bienes Duraderos 81.8%, y las Transferencias Corrientes una ejecución real del 76.4%.

CUADRO No. 2
Informe de Evaluación Anual 2019
Ejecución del Presupuesto 2019 por Clasificación objeto del gasto
Defensoría de los Habitantes de la República
Al 31 de diciembre 2019
(datos en millones de colones)

Partida	Presupuesto Inicial 2019 1	Presupuesto Actual 2019 2	Presupuesto Ejecutado 2019 ³	Porcentaje de Ejecución
TOTAL	6,288,000,000.0	6,288,000,000.0	5,277,698,667.0	83.9%
Recurso Externo	-	-	-	-
SUBTOTAL	6,288,000,000.0	6,288,000,000.0	5,277,698,667.0	83.9%
Remuneraciones	5,601,290,000.0	5,601,290,000.0	4,694,456,820.7	83.8%
Servicios	444,977,000.0	444,977,000.0	389,646,986.0	87.6%
Materiales	45,350,000.0	45,350,000.0	41,176,931.5	90.8%
Intereses	-	-	-	-
Activos Financieros	-	-	-	-
Bienes Duraderos	44,302,000.0	44,302,000.0	36,234,484.7	81.8%
Transf Corrientes	152,081,000.0	152,081,000.0	116,183,444.1	76.4%
Transf de Capital	-	-	-	-
Amortización	-	-	-	-
Cuentas Especiales	-	-	-	-

Fuente: Módulo de Poderes

1/ Corresponde al presupuesto aprobado por la Asamblea Legislativa para el ejercicio presupuestario 2019

2/ Corresponde al presupuesto inicial incluyendo las modificaciones presupuestarias realizadas durante el 2019

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.

Como complemento al cuadro anterior No. 2, el siguiente cuadro N° 3 muestra el comportamiento Institucional por partida presupuestaria, mostrándose el nivel de ejecución en términos nominal, relativos y ponderado, vinculados al total autorizado y ejecutado.

CUADRO No. 3
Informe de Evaluación Anual 2019
Ejecución del Presupuesto 2019 por Clasificación objeto del gasto
Defensoría de los Habitantes de la República
Al 31 de diciembre 2019
(datos en millones de colones)

Partida	Presupuesto Autorizado	% del total autorizado	Ejecutado	% del total ejecutado	% Ejecución	Ponderado
Remuneraciones (1)	5,601,290,000.00	89.08	4,694,456,820.70	88.95	83.81	74.66
Servicios	444,977,000.00	7.08	389,646,986.00	7.38	87.57	6.20
Materiales y Suministros	45,350,000.00	0.72	41,176,931.48	0.78	90.80	0.65
Bienes Duraderos	44,302,000.00	0.70	36,234,484.67	0.69	81.79	0.58
Transferencias	152,081,000.00	2.42	116,183,444.10	2.20	76.40	1.85
TOTALES	6,288,000,000.00	100.00	5,277,698,666.95	100.00	84.07	83.9

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

Por lo tanto procedemos a exponer las siguientes observaciones en cada una de las partidas que influyeron en la mencionada ejecución:

Partida 0: Remuneraciones

PRESUPUESTO AUTORIZADO	DEVENGADO AL 31 DE DICIEMBRE 2019	% EJECUCION	% PONDERADO
₡5,601,290,000.00	₡4,694,456,820.70	83.81	74.66

- 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 período ejecutó un 83.81% de sus recursos presupuestarios en Capital Humano, lo que representa un valor de ₡4,694.45 millones y que 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 dispuso de ahorros en esta partida esta diferencia se origina principalmente al disponer de plazas de Profesionales vacantes durante el 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. El nivel de empleo del tercer y cuarto trimestre fue del 85%. La institución ha realizado un gran esfuerzo por llenar sus plazas vacantes. El año anterior, luego de definir un plan de acción, en el mes de julio se inició el proceso para ocupar 15 plazas que se encontraban desocupadas. No obstante, dicho concurso resulto infructuoso y se tuvo que declarar sin efecto en vista de varias apelaciones de las que fue objeto el citado concurso. Luego de transcurridos cuatro meses la administración resuelve las apelaciones, suspende los concursos e inicia nuevamente en el mes de noviembre un nuevo proceso, el cual se encuentra en ejecución actualmente.

Partida 1: Servicios

PRESUPUESTO AUTORIZADO	DEVENGADO AL 31 DE DICIEMBRE 2019	% EJECUCION	% PONDERADO
₡444,977,000.00	₡389,646,986.00	87.57	6.20

- 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, Servicios comerciales y Financieros y Otros servicios básicos, estas tuvieron una ejecución efectiva en promedio del 87.08%.
- En el grupo de subpartidas 102: Servicios Básicos, los Servicios de Acueductos y Alcantarillados tuvieron un ahorro importante, que se fundamenta en trabajos de reparación que se hicieron en el sistema de bombeo de agua potable, cambios de fluxómetros de algunos inodoros para una menor descarga de agua y se maneja un control de fugas permanente. Se tiene instalados controladores automáticos de llaves con sensor

de movimiento en los lavatorios lo que permite la utilización de una cantidad determinada de agua. Estas acciones han generado una disminución del consumo de agua en las oficinas centrales, lo que generó un menor gasto durante el año.

- En las subpartidas del grupo de Servicios Comerciales y Financieros, la subpartida 10307: Servicios de transferencia electrónica de Información Servicios, es la que dispone de la mayor cantidad de recursos en ese grupo y se presentó un ahorro importante, lo anterior debido a que en el mes de Julio 2019, se inició con un nuevo contrato con un nuevo proveedor lo cual redujo los gastos previstos en un 33% de lo planificado, lo anterior impactó la ejecución de manera inversa.
- En la subpartida 10404: Servicios en Ciencias Económicas y Sociales se presupuestó la suma de ¢8.0 millones para la contratación de Servicios de Auditoría Externa y ¢6.0 millones el Índice de Transparencia. Cuando se realizó el estudio de mercado para la contratación de la Auditoría Externa, las empresas participantes indicaron precios de ¢6.0 millones, ¢8.0 millones y hasta ¢10.0; no obstante, al realizarse el concurso resultó con un precio inferior en un 50% de lo planificado. En relación con el Índice de Transparencia, por las negociaciones que se hicieron con la Universidad de Costa Rica para la ejecución del proyecto, se obtuvo un precio menor de lo programado.
- En relación con la subpartida 10406: Servicios Generales, que contiene el 24.4% del presupuesto de la partida, reflejó una ejecución efectiva del 97.6% lo que implica una apropiada planificación de los contratos de Limpieza y Seguridad y Vigilancia y otros gastos menores.
- Las subpartidas del grupo 105: Gastos de Viajes y de Transportes, que contienen las subpartidas de viáticos tanto al interior como al exterior del país presenta una ejecución efectiva de un 96.5%, lo que demuestra que se siguen manteniendo estrategias de uso racional de estos recursos. Una menor ejecución se dió en la subpartida 1.05.04: Viáticos al Exterior, 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 96.6%, correspondiente al pago de las pólizas de seguros de los vehículos institucionales, seguro póliza de riegos de trabajo, seguro contra robo, seguro viajero entre otros.
- La subpartida de capacitación (**10701**) alcanzó un 62.8% de ejecución efectiva, debido a otras instituciones y organizaciones no gubernamentales han hecho aportes a los gastos de las actividades en Defensa de Derechos y Promoción y Divulgación, programadas durante el año.
- En lo relativo a la Subpartida de Actividades Sociales y Protocolarias (**10702**) alcanzó un 98.6% de ejecución, estos recursos se asignan para la atención de la presentación del Índice de Transparencia y al Premio Calidad de vida.
- En lo que respecta al grupo 108: Mantenimiento y Reparación, las Subpartidas (10801, 10804, 10805, 10806, 10807 y 10808) en promedio alcanzaron una ejecución de un 80.0%, esto ha permitido realizar trabajos de restauración del edificio, mantenimientos de los aires acondicionados, mantenimiento de vehículos, de la planta eléctrica, bomba de agua; así como otros servicios de mantenimientos ordinarios. Un aspecto que afectó negativamente la ejecución fue el incumplimiento de la empresa SOSEINDA S.A. contratada

para la remodelación de oficina del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura, mediante contrato No. 0432018000100059-00 por la suma de ¢8.86 millones, lo que representa un 23% de ese grupo de gastos. Estos recursos se mantuvieron como compromisos no devengados hasta el 04 de octubre 2019, fecha en que se comunicó la Resolución No. 18. A partir de esa fecha se hizo imposible ejecutar los recursos en otras actividades debido al tiempo disponible para llevar a cabo las gestiones administrativas.

Partida 2: Materiales y Suministros

PRESUPUESTO AUTORIZADO	DEVENGADO AL 31 DE DICIEMBRE 2019	% EJECUCION	% PONDERADO
¢45,350,000.00	¢41,176,931.48	90.80	0.65

- Referente a las Subpartidas del grupo de Materiales y Suministros (Partida 2), la ejecución efectiva fue del 90.8%. 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), Repuestos y Accesorios.
- 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

PRESUPUESTO AUTORIZADO	DEVENGADO AL 31 DE DICIEMBRE 2019	% EJECUCION	% PONDERADO
¢44,302,000.00	¢36,234,484.67	81.79	0.58

- Con respecto a las Inversiones de Capital, Bienes Duraderos (Partida 5) su ejecución refleja un 81.8%. Dentro de estos ítems se destacan las Subpartidas 5.01.03: Equipos de Comunicación, 5.01.99: Maquinaria y Equipo Diverso, 5.02.99: Otras Construcciones Adiciones y Mejoras, y 5.99.03 Bienes Intangibles; que contienen el 100% de los recursos presupuestados.
- En la subpartida 5.01.03: Equipos de Comunicación, el presupuesto asignado fue de ¢2.25 millones y se ejecutó el 88% de los recursos.
- En la subpartida 5.01.04: Mobiliario y Equipo de Oficina, el presupuesto modificado fue de ¢7.25 millones y se ejecutó el 82.5% de los recursos. Parte de los recursos remanentes obedecen a precios favorables en la adjudicación de los contratos.
- 5.01.99: Maquinaria y Equipo Diverso, se ejecutó el 91.4% de los recursos en la adquisición de: Secadores de Manos, Bomba para trasegar Diesel y compra de Extintores.

- La subpartida 5.02.99: Otras Construcciones Adiciones y Mejoras, en la modificación H-6 se trasladaron ₡7.25 millones hacia la subpartida 5.01.04: MOBILIARIO Y EQUIPO DE OFICINA; el remanente se utilizó en mejora del Suministro e Instalación de Sistema de Bombeo de Agua. También se indica que quedó un remanente por ₡1.97 millones por la ejecución de una multa y el traslado del Contrato No. 0432019000100120-00 a nombre de SOPORTE CRITICO SOCIEDAD ANÓNIMA por ₡ 698.269,00 como compromisos no devengados al período económico 2020, lo cual influyó en que solo se alcanzara una ejecución del 68.6% de los recursos programados.
- Por último, en lo que respecta a la subpartida 5.99.03 Bienes Intangibles, se alcanzó una ejecución del 85.3%, se adquirió la Renovación de la Plataforma de Correo Electrónico en la Nube, se desarrolló nuevos requerimientos del Sistema Informático, Renovación de Licencia Software Corporativo Antivirus y Antispyware, VIP Government Creative Cloud, suscripción anual de AutoCad, renovación anual de Apeon Power Builder, renovación Licencia Anual de Datos Abiertos y licencia Zoo Pro Anual. Los recursos programados son los gastos permanentes anualmente. El remanente obedeció a precios más favorables y tipos de cambio más bajos que los proyectados. Por otra parte, la última prórroga del contrato por la Renovación de la Plataforma de Correo Electrónico en la Nube vence en mayo 2020 y se sacará a concurso. Lo anterior permitió ejecutar el 50% de los recursos programados, dado que en el mes de noviembre no se canceló el año completo.

Partida 6: Transferencias Corrientes

PRESUPUESTO AUTORIZADO	DEVENGADO AL 31 DE DICIEMBRE 2019	% EJECUCION	% PONDERADO
₡152,081,000.00	₡116,183,444.10	76.40	1.85

- En lo que concierne a la partida de Transferencias Corrientes, (Partida 6) su ejecución efectiva es del 76.4%. Una de las subpartidas con una mayor cantidad de recursos corresponde a Prestaciones Legales, (Subpartida 60301) que tuvo una asignación presupuestaria de ₡43.0 millones, sin embargo, sólo se ejecutó el 64% de esos recursos programados. 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 dos personas se les hicieron estimaciones por ₡47.2 millones y se les hizo una programación parcial de recursos, sin embargo, se mantuvieron en la Institución, lo que generó el remanente en la subpartida.
- También en la partida de transferencias, tenemos los recursos al CONARE (Subpartida 60103), por ₡5,870,000 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 ₡13,500,000.00 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 por el Seguro de Pensiones y de Salud, alcanzó un 83.7% de ejecución. El ahorro presentado obedece a las plazas vacantes durante el año.

- Con respecto a la subpartida de Incapacidades (60399) se presupuestó ¢20.0 millones, y se ejecutaron ¢10.5 millones. Es importante destacar que esta subpartida no es programable y la Institución debe disponer de recursos suficientes para atender las obligaciones que surjan.
- Por último se ejecutó la transferencia a GANHRI por el pago de membresía anual de ¢2.94 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.

MODIFICACIONES PRESUPUESTARIAS 2019

Cuadro 4

DEFENSORIA DE LOS HABITANTES
 Modificaciones Presupuestarias tramitadas al 31 de
 diciembre 2019
 (en millones de colones)

Modificación	Programada /1	No Programada	Monto	Necesidad Institucional
H-003	X		¢6.000,000.00	Aumento en la coetilla 180 para dar financiamiento a resoluciones de reasignaciones y coetilla 87 "Recargo de funciones"
H-006	X		¢17.052.000,60	Asignados fundamentalmente para mantenimiento de edificio y compra de aire acondicionado y mobiliario para las oficinas de la Institución.
H-007	X		¢17.100.000,00	Recursos asignados prioritariamente para cubrir faltantes en Suplencias, Tiempo Extraordinario, ASOFUNDE y para la obtención de evidencias de los correos enviados mediante web services.

Fuente: Depto. Financiero Contable

/1 En los casos de modificaciones programadas que por norma 10 debieron presentarse adicionalmente para aprobación de la Asamblea Legislativa, se deben calificar como programadas.

Cuadro 5
DEFENSORIA DE LOS HABITANTES
Factores y acciones correctivas para resultados
inferiores a 90,0% de ejecución
Al 31 de diciembre 2019

Nombre de la Partida	Porcentaje de ejecución al 30/06//2019 ^{1/2}	Porcentaje de ejecución al 31/12/2019 ²	Factores al 31/12/2019	Acciones correctivas para mejorar el resultado de ejecución al 31/12/2019	Plazo de implementación ³	Responsable ⁴
Remuneraciones	42,2%	83,8%	10	Se sacaron las plazas a concursos en el mes de junio y el proceso fue impugnado. En el mes de noviembre se volvió a publicar los concursos y en este momento estamos en el proceso.	Al 13/12/2020	Despacho Defensora, Dirección Administrativa, Departamento Recursos Humanos
Servicios	33,7%	87,5%	3 y 7	Darle seguimiento permanente a la ejecución a fin de utilizar los recursos remanentes.	Mensual durante el primer semestre del año 2020	Dirección Administrativa
Bienes Duraderos	1.4%	81.8%	3 y 7	Darle seguimiento permanente a la ejecución a fin de utilizar los recursos remanentes.	Mensual durante el primer semestre del año 2020	Dirección Administrativa, Depto. Informática y Depto. Proveeduría
Transferencias Corrientes	45.6	76.4%	7	Ajustar la programación de los recursos en prestaciones legales	Anteproyecto de Presupuesto 2021	Dirección Administrativa, Depto. Recursos Humanos.

Fuente: Departamento Financiero, Departamento Recursos Humanos, Dirección Administrativa

1/ Esta información se obtiene del informe semestral

2/ Esta información se obtiene del archivo Excel remitido por la DGPN, de la hoja "Liquidación"

3/ Indicar la fecha del 2020 en que iniciará la implementación de la acción correctiva, ejemplo: dd/mm/aaaa.

4/ Se refiere a la persona responsable directa de ejecutar la acción, no necesariamente debe ser el (la) Director (a) del programa o subprograma.

Remuneraciones: Factor 10 (Dificultad para llevar a cabo los nombramientos de personal durante el período 2019). La Institución ha tenido dificultad para llevar a cabo los nombramientos de personal durante el período 2019. El día 26 de junio del 2019 se sacaron a concurso 15 plazas. Dichos concursos son impugnados y al final el Despacho acoge los recursos y se dejan sin efecto todos los concursos. La institución ha realizado un gran esfuerzo por llenar sus plazas vacantes. El año anterior, luego de definir un plan de acción, en el mes de julio se inició el proceso para ocupar 15 plazas que se encontraban desocupadas. No obstante, dicho concurso resulto infructuoso y se tuvo que declarar sin efecto en vista de varias apelaciones de las que fue objeto el citado concurso. Luego de transcurridos cuatro meses la administración resuelve las apelaciones, suspende los concursos e inicia nuevamente en el mes de noviembre un nuevo proceso, el cual se encuentra en ejecución actualmente.

Servicios: Factor 3: Gestión Administrativa Institucional (que generen ahorro o mayor gasto)

Las situaciones que se presentaron en la ejecución de la partida 1: Servicios, que permitió una ejecución del 87.5% obedecen a Gestión Administrativa Institucional que generaron ahorros de los gastos. En el grupo de subpartidas 102: Servicios Básicos, los Servicios de Acueductos y Alcantarillados tuvieron un ahorro importante, que se fundamenta en trabajos de reparación que se hicieron en el sistema de bombeo de agua potable, cambios de fluxómetros de algunos inodoros para una menor descarga de agua y se maneja un control de fugas permanente. Se tiene instalados controladores automáticos de llaves con sensor de movimiento en los lavatorios lo que permite la utilización de una cantidad determinada de agua. Estas acciones han generado una disminución del consumo de agua en las oficinas centrales, lo que generó un menor gasto durante el año.

En este mismo sentido, las subpartidas del grupo de Servicios Comerciales y Financieros, la subpartida 10307: Servicios de transferencia electrónica de Información Servicios, es la que dispone de la mayor cantidad de recursos en ese grupo y se presentó un ahorro importante, lo anterior debido a que en el mes de Julio 2019, se inició con un nuevo contrato con un nuevo proveedor lo cual redujo los gastos previstos en un 33% de lo planificado, lo anterior impactó la ejecución de manera inversa.

En la subpartida 10404: Servicios en Ciencias Económicas y Sociales se presupuestó la suma de ₡8.0 millones para la contratación de Servicios de Auditoría Externa y ₡6.0 millones el Índice de Transparencia. Cuando se realizó el estudio de mercado para la contratación de la Auditoría Externa, las empresas participantes indicaron precios de ₡6.0 millones, ₡8.0 millones y hasta ₡10.0. Al realizarse el concurso resultó con un precio inferior en un 50% de lo planificado. En relación con el Índice de Transparencia, por las negociaciones que se hicieron con la Universidad de Costa Rica para la ejecución del proyecto, se obtuvo un precio menor de lo programado.

En lo que respecta al grupo 108: Mantenimiento y Reparación, la subpartida 10801: Mantenimiento y Reparación de Edificios y Locales presentó una situación particular que afectó negativamente la ejecución fue el incumplimiento de la empresa SOSEINDA S.A. contratada para la remodelación de oficina del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura, mediante contrato No. 0432018000100059-00 por la suma de ₡8.86 millones, lo que representa un 23% de ese grupo de gastos. Estos recursos se mantuvieron como compromisos no devengados hasta el 04 de octubre 2019, fecha en que se comunicó la Resolución No. 18. A partir de esa fecha se hizo imposible ejecutar los recursos en otras actividades debido al tiempo disponible para llevar a cabo las gestiones administrativas.

La partida de Servicios alcanzó una ejecución del 87.6%, y la Gestión Administrativa Institucional sobre estas 4 subpartidas generó un ahorro del 5% del presupuesto asignado a Servicios, lo cual consideramos muy positiva en la utilización racional de los recursos.

Bienes Duraderos: Factor 7: Desviaciones entre lo planificado y lo ejecutado

El presupuesto asignado en Bienes Duraderos fue de ₡44.3 millones y se ejecutó el 81.8% de los recursos. La última prórroga del contrato por la Renovación de la Plataforma de Correo Electrónico

en la Nube vence en mayo 2020 y se sacará a concurso. Lo anterior permitió ejecutar el 50% de los recursos programados.

Transferencias Corrientes: Factor 7: Desviaciones entre lo planificado y lo ejecutado

Esta partida tiene recursos correlacionados con la partida de remuneraciones, por lo cual una menor ejecución en remuneraciones incidió en la planificación del presupuesto de las transferencias de Cuota Estatal a la Caja Costarricense de Seguro Social por el Seguro de Pensiones y de Salud, que alcanzó un 83.7% de ejecución

Por otra parte, una de las subpartidas con una mayor cantidad de recursos corresponde a Prestaciones Legales, (Subpartida 60301) que tuvo una asignación presupuestaria de ₡43.0 millones, sin embargo, sólo se ejecutó el 64% de esos recursos programados. 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. No obstante, a dos personas se les hicieron estimaciones por ₡47.2 millones y se les hizo una programación parcial de recursos, sin embargo, se mantuvieron en la Institución, lo que generó el remanente en la subpartida.

Finalmente con respecto a la subpartida de Incapacidades (60399) se presupuestó ₡20.0 millones, y se ejecutaron ₡10.5 millones. Es importante destacar que esta subpartida no es programable y la Institución debe disponer de recursos suficientes para atender las obligaciones que surjan.

Nombre del máximo jerarca: Catalina Crespo Sancho

Firma del máximo jerarca: _____

III. APARTADO PROGRAMÁTICO

ANÁLISIS DE LOS LOGROS OBTENIDOS

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

La Defensoría de los Habitantes posee un único programa por lo que los aspectos señalados en el apartado correspondiente al “Análisis Institucional”, se mantienen para este acápite denominado “apartado programático”, se profundizará en el análisis de los indicadores de producto y de las metas de gestión para mostrar los resultados obtenidos a partir de cada uno de ellos.

Los datos del cuadro 2 muestran como en los productos establecidos, la unidad de medida fue superada en ambos casos. En lo referente a las intervenciones realizadas la meta se superó en un 32%, este comportamiento se explica a partir de incorporar los asuntos atendidos en la Dirección de Admisibilidad a partir de las Solicitudes de Intervención resueltas desde esa unidad y que no eran incorporadas en la estadística institucional en el pasado reciente; este cambio surge a partir de modificaciones en el Manual del Macroproceso de Defensa así como en la búsqueda institucional de brindar respuestas más céleres y oportunas a las personas que llegan a la Defensoría a plantear alguna queja, consulta o denuncia ante una vulneración de sus derechos. Con respecto a las actividades de promoción y divulgación se programaron 400 para el 2019 realizándose 426 durante el año lo que permitió rebasar en un 6,5% la meta planteada y donde a partir de ello se ha logrado cumplir a cabalidad la programación establecida.

b. En caso de que corresponda, refiérase a la vinculación de los logros del programa y/o subprograma con lo establecido en el PNDIP 2019-2022.

NO APLICA

Cuadro 6
Defensoría de los Habitantes de la República
Cumplimiento de unidades de medida
Al 31 de diciembre 2019

Nombre del producto	Nombre de la Unidad de Medida	Programado	Alcanzado	Porcentaje alcanzado al 31/12/2019	Porcentaje alcanzado al 30/06/2019 ^{1/}
Defensa de los derechos de los(as) habitantes de la República.	Intervención realizada	3200	4223	132%	68%
Promoción y divulgación de los derechos de los (as) habitantes de la República.	Actividad de promoción y divulgación	400	426	106,5%	54%

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional
^{1/}Esta información se obtiene del informe semestral

Cuadro 7 Defensoría de los Habitantes de la República Cumplimiento de indicadores de producto Al 31 de diciembre 2019						
Nombre del producto	Nombre del Indicador	Programado	Alcanzado	Porcentaje alcanzado al 31/12/2019	Porcentaje alcanzado al 30/06/2019	Fuente de datos de los indicadores
Defensoría de los 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	45,0%	46,4%	103,1%	19,0%	Dirección de Planificación Institucional
	Porcentaje del total de Investigaciones por Denuncia (ID) con menos de un año de abiertas	83,0%	78,0%	94,0%	52,0%	Dirección de Planificación
	Porcentaje del total de Investigaciones por Denuncia que son abiertas en un plazo máximo de tres días	80,0%	78,7%	98,4%	79,0%	Dirección de Planificación Institucional
	Porcentaje del total de talleres en derechos humanos que son impartidos por la Defensoría de los Habitantes a líderes, grupos organizados y poblaciones en condición de vulnerabilidad	30,0%	34,9%	116,3%	24,1%	Dirección de Planificación Institucional
	Porcentaje de actividades de divulgación en educación en derechos humanos	30,0%	38,3%	127,7%	26,8%	Dirección de Planificación Institucional
Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional						
1/Esta información se obtiene del informe semestral						
2/ Acorde a lo establecido en la ficha técnica del indicador						

A partir de los datos del cuadro 3 se elaborará el análisis en torno a los resultados alcanzados de cada indicador de producto planteado por la Defensoría de los Habitantes.

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.”, es un indicador de eficiencia de la gestión interna ante las solicitudes que planteen las y los habitantes ya que lo que muestra es un nivel alto de respuesta para las SI presentadas durante el año.

El indicador programado se ubicó en un 45% alcanzando a final de año un 46,6%, este resultado muestra como la decisión institucional de generar estrategias de defensa más céleres está teniendo un impacto positivo en el servicio que presta la institución, 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 menos 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 2019.

De acuerdo con los datos institucionales al 31 de diciembre del 2019 quedaron en trámite 2828 SI, de ellas 2262 correspondían al 2019, por lo que la meta programada del 80% de investigaciones ubicadas en el año calendario se cumplió a cabalidad. Es importante evidenciar como, a pesar de

que se abrieron más investigaciones en el 2019, incluso una cifra que nunca se había alcanzado en la Defensoría, el esfuerzo institucional para que el acumulado con más de un año no aumentará, fue notable y esto permitió no solo cumplir con el indicador P.01.02 sino también con el P.01.01, aspecto que muestra como los ajustes realizados en materia de los procesos de defensa permitieron brindar no solo un servicio más eficiente, sino más eficaz de cara a las y los habitantes.

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. Este indicador busca disminuir los tiempos respuestas a partir del momento en que se le asigna al o la profesional la SI y procede realizar la primera solicitud de información a la entidad denunciada una vez admitido el asunto, con ello se busca a la vez acortar los tiempos de respuesta al o la habitante.

Este indicador se alcanzó en un 98,4% con respecto al compromiso establecido en la meta, este dato es reflejo del incremento de los asuntos trasladados a las direcciones de defensa y de no contar con mayor personal para estar acorde con el crecimiento de la demanda, pero a pesar de ello del total de asuntos abiertos se trasladaron en el plazo establecido 3323 SI, con ello se refuerza el hecho de que los cambios en los procesos internos de trabajo 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.

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; con estos ejes de acción busca, a partir de los indicadores, fortalecer las capacidades y habilidades de las y los habitantes a partir de procesos de formación orientado a grupos o poblaciones en condición de vulnerabilidad, para que cuenten con conocimiento acerca de sus derechos y los puedan defender cuando estos son vulnerados.

De acuerdo con lo programado, se estableció como meta realizar 400 actividades de promoción y alcanzando un total de 426 actividades realizadas. Los dos indicadores establecidos se orientan a la identificación de los procesos de educación en derechos humanos a grupos o personas en condición de vulnerabilidad.

iv) 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.”, se realizó mediante diferentes estrategias de intervención tendientes a crear capacidades mediante la formación, información y divulgación en derechos humanos. El plan de trabajo realizado permitió que la meta se superara en más de un 6%, donde una de las poblaciones que más se empoderó dentro de este proceso fue la población sexualmente diversa, en conjunto con diferentes organizaciones no gubernamentales que trabajan en el tema.

v) El 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 muestra en el cuadro 3 la meta se sobrepasó en ocho puntos porcentuales para dar un crecimiento del 27% más allá de lo programado y con ello fortalecer el proceso de educación en derechos humanos mediante las diferentes actividades de promoción que realizó la Defensoría tanto en el área metropolitana como en las diferentes zonas rurales del país.

c. Refiérase a los recursos ejecutados del programa y/o subprograma en relación con los logros alcanzados.

De acuerdo con los datos mostrados, a nivel programático la Defensoría muestra un cumplimiento de sus metas e indicadores, donde algunos superan el 100% de cumplimiento; en ese sentido siguiendo los parámetros establecidos se puede ubicar a la institución en un nivel de “Cumplimiento Alto” en cuanto los indicadores.

Los resultados alcanzados son producto de mejoras en los procesos de Defensa y en la decisión Institucional de centrar su labor, de manera predominante, en las denuncias presentadas por las y los habitantes, esto ha traído consigo que otras estrategias de defensa tales como: Audiencias Públicas, Proyectos de Ley, Acompañamiento de procesos de negociación, participación en solicitudes de comunidades para realizar trabajos inter-institucionales hayan tenido que disminuirse para, de esta manera, hacer frente a la dificultad de realizar los nombramientos en las plazas que no han sido ocupadas hasta la fecha. Adicionalmente a esta medida, también ha habido un recargo en las labores de la Dirección de Admisibilidad en la atención de aquellos asuntos que presentan un menor nivel de complejidad y que pueden ser resueltos con intervenciones sumamente sumarias.

Estas medidas extraordinarias han sido adoptadas con el propósito de hacer frente a la coyuntura actual vinculada con la dificultad de realizar los nombramientos de las plazas tal y como fue explicado en el acápite vinculado al análisis financiero.

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

Nombre: Catalina Crespo Sancho

Dirección de correo electrónico: ccresposancho@dhr.go.cr

Número telefónico: 2248-2258

Firma: