

## **El tiempo del COVID-19 y el trabajo de la Defensoría de los Habitantes**

*Phd. Catalina Crespo Sancho*

*Defensora de los Habitantes de Costa Rica*

El año 2020 tuvo la particularidad de la atención de la pandemia por COVID-19. Por lo tanto, un número importante de las intervenciones se circunscribieron al establecimiento de los derechos fundamentales de las y los habitantes en el marco de la pandemia.

Este trabajo de defensa se alcanzó gracias, gracias al fortalecimiento de una alternativa virtual para la atención de los habitantes a través de la página web y la instauración de un centro de llamadas que entró en funcionamiento a finales de marzo de marzo del 2020.

Ante la obligación de cerrar las puertas por el Covid 19, mediante el centro de llamadas la Defensoría mantuvo abierta la recepción denuncias a las Direcciones de Admisibilidad y Regionales quienes, mediante el centro de llamadas atendían de forma telefónica todas las denuncias de los habitantes en pandemia. Esta situación demostró la capacidad, en menos de una semana de adaptar la atención del público presencialmente, a un sistema eficiente de registro de denuncias de quien más nos necesita, "todos los habitantes de este país."

En línea con lo anterior el trabajo efectuado tuvo como ejes principales de intervención, la evaluación y análisis de las medidas adoptadas en atención a la emergencia sanitaria a nivel nacional bajo un enfoque en derechos humanos, adicionalmente con ello se efectuó un abordaje de la problemática global de la atención pospuesta por la pandemia en la prestación de los servicios públicos y su impacto en los tiempos de respuesta.

Esta forma de atención permitió que, durante el 2020, la Defensoría registrará un total de 34.925 intervenciones<sup>1</sup>, de ellas un 67% se

atendieron en la Sede Central y el 33% restante en las diferentes oficinas regionales. De ellas 3759 se convirtieron en intervenciones, dato que supera en un 12,22% el indicador de producto establecido. Asimismo, durante ese año se cada queja, reclamo, denuncia que es presentada a la Defensoría personalmente, por carta, fax, teléfono o correo electrónico, en la cual una persona o grupo denuncia actos, omisiones y actuaciones materiales del sector público que considera lesivos a sus derechos e intereses, y cuya pretensión es que la institución intervenga para su tutela, conforme a los artículos 17 de la Ley y 37 del Reglamento.

Se cerraron un total 4869 investigaciones entre trámite y seguimiento, situación que se logra gracias a una directriz que busca disminuir la cantidad de investigaciones en estado de trámite. En el campo de la educación en derechos humanos, tal y como se amplía en la evaluación programática (tanto para defensa como para este rubro), a pesar de la aparición del COVID 19, la Defensoría logró cumplir con la cantidad de actividades en educación en derechos humanos, esto gracias a una utilización de la virtualidad para realizar tanto las actividades de capacitación como de promoción y divulgación establecidas.

Un mayor detalle y profundidad de las competencias de la ley y como se logró el cumplimiento de la misión institucional se encontrarán en la evaluación del componente programático.

### **Algunos ejemplos de trabajo en tiempos de Pandemia**

En cumplimiento a la recomendación de la Defensoría, el TSE aprobó la adición del artículo 119 bis al Reglamento relativo a los trámites, requisitos y criterios de resolución en materia de naturalizaciones (Oficio N° STSE-1678-2020), lo que permite exonerar a una persona extranjera, que haya solicitado la naturalización costarricense, de la presentación de certificaciones de nacimiento y antecedentes penales, cuando existe imposibilidad material de hacerlo.

En julio 2020, ante gestión de la Defensoría, la Dirección de Educación Vial prorrogó la vigencia de las autorizaciones para conducir de personas

no residentes y la homologación de las licencias (Resolución N° 2020-000818).

Durante el año se brindó seguimiento a las acciones llevadas a cabo por la **Dirección General de Migración y Extranjería** para atender siguientes situaciones:

Personas nicaragüenses que se encontraban en la frontera con Peñas Blancas a la espera de que las autoridades de ese país les permitiera su ingreso, y se revisaron las diferentes resoluciones que se han emitido por parte del Gobierno de Nicaragua, la Dirección General de Migración y Extranjería, el Consejo de Transporte Público y el Ministerio de Salud;

Personas haitianas que se encontraban en la frontera con Paso Canoas y en el CATEM Sur, así como cuando un grupo de ellas decidió movilizarse para intentar llegar a Peñas Blancas; y Personas cubanas que se encontraban en la frontera con Peñas Blancas (traslado de estas personas al CATEM norte).

## **Personas Mayores**

### **Listas de Espera en materia de PAM.**

Este proceso estuvo a cargo de una comisión interinstitucional (DHR-CCSS-MSalud), desde la cual se estaba dando seguimiento a los planes remediales específicos de cada hospital y a los resultados alcanzados con las jornadas de producción para atención de citas en especialidades, procedimientos y cirugías, sin embargo, debido a la emergencia provocada por la pandemia del Covid-19 este proceso quedó suspendido.

Atención Preferencial de PAM en las instituciones públicas ante los impactos diferenciados del COVID-19:

Se monitorearon las acciones del Ministro de Salud dirigidas a las personas mayores contagiadas con Covid-19 en los Hogares de Ancianos, la supervisión realizada al cumplimiento de los lineamientos dispuestos para atención del Covid-19 y el apoyo a las organizaciones prestatarias de servicios en coordinación con CONAPAM. En vista de que durante el segundo semestre del año la pandemia se agravó en el país,

y aumentaron los casos en los Hogares, se requirió información puntual al CONAPAM y al MINSA sobre cómo estaban aplicando las disposiciones en los Hogares para Personas Mayores; en los informes de respuesta dieron cuenta del gran esfuerzo realizado para supervisar la protección de la salud de las personas mayores que permanecen en estos establecimientos.

## **Derecho al Trabajo, al empleo digno y al respeto de los derechos laborales**

### a) Impacto en las condiciones laborales con ocasión de la pandemia

A partir del establecimiento del COVID 19 en el país y, el establecimiento de una serie de medidas sanitarias durante el mes de marzo, la Defensoría de los Habitantes tuvo conocimiento de una serie de vulneraciones que implicaron la apertura de una serie de investigaciones, mismas que a continuación reseñan los aspectos más importantes abordados a partir de ellas.

### **Investigaciones sobre COVID 19.**

En esta investigación un funcionario de una entidad pública que se encuentra prestando servicios de outsourcing en otra institución denuncia que no se están tomando ni acatando las medidas ni las herramientas necesarias para hacer frente a la emergencia nacional por COVID-19. Al respecto la Administración de la entidad de donde proviene la persona informó a esta Defensoría que en el contexto de la emergencia que se vive a raíz del COVID-19, las medidas tomadas han sido oportunas, razonables y en estricto seguimiento a las directrices emanadas de las autoridades competentes, mismas que una vez hechas públicas se han adoptado de forma inmediata. Han entregado a los funcionarios en dos ocasiones un Kit de seguridad que incluye mascarillas, alcohol en gel y guantes de latex. Además, informan que se realizan asignaciones de grupos en 3 diferentes salas para mantener la distancia y aislamiento entre colaboradores de la mensajería y se implementan barras de seguridad, cadenas, ventanales y líneas de

distancia en el área de recepción para mantener la distancia entre mensajeros y personal interno.

### **Acceso al agua potable.**

Durante el año 2020, la Defensoría tuvo un papel protagónico en la atención de denuncias sobre limitaciones en el acceso al agua potable en diferentes comunidades a lo largo de todo el país, debido a constantes faltantes en medio de la pandemia, limitándose la implementación de las medidas de desinfección necesarias. Por lo tanto, la intervención de la Defensoría fue inmediata, promoviendo en el corto plazo la restitución del servicio de agua potable. En el cuadro adjunto se detallan las comunidades en las cuales se intervino dadas limitaciones en el acceso al preciado líquido.