

OBJETIVO ESTRATEGICO 1

1. Incrementar el impacto en la defensa de los derechos e intereses de las y los habitantes a través de Estrategias de Intervención eficientes, eficaces, oportunas e integrales para elevar su ejercicio pleno.

INICIATIVAS ESTRATÉGICAS

1.1 Proceso Defensa

Atención de las solicitudes de intervención presentadas por las y los habitantes bajo las facultades que la ley otorga y los compromisos de gestión adquiridos.

1.2 Investigaciones Oficio

Utilización de estrategias de defensa que optimicen las facultades que la ley otorga a la DHR para intervenir de oficio en situaciones que amenacen o lesionen derechos e intereses de los y las habitantes.

1.3 Innovación de Formas de Intervención

Evaluación, diseño, desarrollo y empleo de estrategias de defensa innovadoras que potencien el impacto de nuestra intervención.

1.4 Evaluación del Modelo de Regionalización

Evaluación y rediseño del modelo de gestión de las estrategias de defensa, en relación con su impacto en la zona de incidencia, de las oficinas regionales.

1.5 Rango Constitucional

Fortalecimiento de la protección de derechos humanos a nivel nacional mediante el otorgamiento del rango constitucional y creación de su ley orgánica.

1.6 Mecanismo Nacional de la Prevención

Fortalecimiento de un sistema de monitoreo de centros de detención para la prevención de la tortura y los malos tratos.



**PLAN ANUAL OPERATIVO 2015
DEFENSORIA DE LOS HABITANTES DE LA REPUBLICA DE COSTA RICA**

1. Incrementar el impacto en la defensa de los derechos e intereses de las y los habitantes a través de Estrategias de Intervención eficientes, eficaces, oportunas e integrales para elevar su ejercicio pleno.

1.1 Atención de las solicitudes de intervención presentadas por las y los habitantes bajo las facultades que la ley otorga y los estándares de calidad que exige la población costarricense.

DIRECCIÓN DE ADMISIBILIDAD, OFICINAS REGIONALES Y DIRECCIONES DE DEFENSA

OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE
1.1.1 Atender y resolver en forma oportuna y eficiente las Solicitudes de Intervención presentadas por las y los habitantes, mediante estrategias de defensa ágiles y sumarias para restaurar el derecho vulnerado.	1.1.1.1. Al 31 de diciembre de 2015, el 80% de las SI, con certeza que son admisibles, cumplieron con el plazo máximo de tres días para ser admitidas y trasladadas a las Direcciones de Defensa.		Anual	1.1.1.1.1. Porcentaje de SI admitidas y trasladadas a las direcciones de defensa en el plazo de los 3 días.	$((\text{Total SI admitidas y trasladadas en 3 días}) / (\text{Total de SI con certeza de ser admisibles})) * 100$	DIRECCIÓN DE ADMISIBILIDAD, OFICINAS REGIONALES Y DIRECCIONES DE DEFENSA
	1.1.1.2 Al 31 diciembre del 2015, el 80% del total de SI asignadas a la Dirección, contaron con la primera solicitud de información en un período máximo de cinco días hábiles.		Anual	1.1.1.2 Porcentaje de solicitudes de información realizadas por primera vez en un período menor o igual de cinco días.	$((\text{Total traslados en 5 días o menos}) / (\text{Total de traslados realizados durante el mes})) * 100$	DIRECCIÓN DE ADMISIBILIDAD, OFICINAS REGIONALES Y DIRECCIONES DE DEFENSA
	1.1.1.3 Al 31 de diciembre de 2015, el 85% de las Investigaciones por Denuncia (ID) tengan como máximo 9 meses de haberse abierto.		Anual	1.1.1.3 Porcentaje de ID en trámite con máximo 9 meses de haberse abierto.	$((\text{Total de ID en trámite abiertas en el 2015}) / ((\text{Total de ID al 31 de diciembre de 2015})) * 100$	DIRECCIÓN DE OFICINAS REGIONALES Y DIRECCIONES DE DEFENSA
	1.1.1.4 Al 31 de diciembre de 2015 del total de SI abiertas en el transcurso del año, al menos un 35% de ellas cerradas por la dirección.		Anual	1.1.1.5 Porcentaje de SI abiertas en el 2015 cerradas por la dirección.	$((\text{Total de SI 2015 cerradas por la dirección}) / ((\text{Total de SI 2015 en trámite al 31 de diciembre de 2015})) * 100$	DIRECCIÓN OFICINAS REGIONALES Y DIRECCIONES DE DEFENSA
	1.1.1.5 Al 31 de diciembre de 2015 del circulante activo máximo el 20% corresponde a investigaciones en fase de seguimiento.		Anual	1.1.1.6 Porcentaje de investigaciones en fase de seguimiento.	$((\text{Total de ID en Seguimiento}) / (\text{Total de circulante activo})) * 100$	DIRECCIÓN DE OFICINAS REGIONALES Y DIRECCIONES DE DEFENSA
	1.1.1.6 Al 31 de diciembre de 2015 del total de Estrategias de Defensa ejecutadas lograr que al menos un 35% hayan satisfecho la pretensión del habitante.		Anual	1.1.1.7 Porcentaje de Estrategias de Defensa que fueron favorable al habitante	$((\text{Total de SI favorables al habitante}) / ((\text{Total SI cerradas en el 2015})) * 100$	DIRECCIÓN DE ADMISIBILIDAD, OFICINAS REGIONALES Y DIRECCIONES DE DEFENSA

DIRECCIÓN DE ADMISIBILIDAD

OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE
----------------------	-------	----------	-------------------	-----------	---------	-------------

OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE
1.1.1 Atender y resolver en forma oportuna y eficiente las Solicitudes de Intervención presentadas por las y los habitantes, mediante estrategias de defensa ágiles y sumarias para restaurar el derecho vulnerado.	1.1.1.7 Al 31 de diciembre de 2015, el 85% de las intervenciones cerradas por la Dirección de Admisibilidad fueron atendidas en el plazo de los dos meses.	Revisión mensual de informe rendido por los profesionales de Admisibilidad. Reunión mensual	Anual	Porcentaje de ID en trámite con máximo 9 meses de haberse abierto.	$\frac{((\text{Total de ID en trámite abiertas en el 2015}))}{((\text{Total de ID al 31 de diciembre de 2015}))} * 100$	Dirección de Admisibilidad

DEFENSORÍA DE LA MUJER

OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE
1.1.1 Atender y resolver en forma oportuna y eficiente las Solicitudes de Intervención presentadas por las y los habitantes, mediante estrategias de defensa ágiles y sumarias para restaurar el derecho vulnerado.	1.1.1.8 Al 31 de diciembre de 2015 del total de las SI por hostigamiento sexual que están debidamente cerradas por la administración y notificadas a la Defensoría se cerrará un 50%.	Identificar la cantidad de expedientes, priorizar los expedientes más antiguos y diseñar las estrategias y dar seguimiento trimestral al avance.	Anual	Porcentaje de HS cerradas de la totalidad de las que están listas para cerrar.	$\frac{\text{Total de cierres}}{\text{Total de SI listos para cierre}}$	Dirección de Mujer Equipo de Trabajo.

OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE
DIRECCIÓN DE CONTROL DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA						
OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE
1.1.1 Atender y resolver en forma oportuna y eficiente las Solicitudes de Intervención presentadas por las y los habitantes, mediante estrategias de defensa ágiles y sumarias para restaurar el derecho vulnerado.	1.1.1.9 Al 31 de diciembre de 2015 haber cerrado el 15 % de casos en monitoreo.	Hacer una revisión trimestre respecto a las casos trasladados a monitoreo	Anual	1.1.1.7.1.1. Porcentaje de investigaciones en fase de monitoreo.	$((\text{Total de ID en monitoreo.} / (\text{Total de circulante activo})) * 100$	Director y profesionales
		Al 31 de diciembre de 2015 el 100% de casos de en monitoreo del año 2008 serán cerrados.	Anual	1.1.1.7.2.1. Porcentaje de investigaciones en fase de monitoreo.	$((\text{Total de ID en monitoreo.} / (\text{Total de circulante activo})) * 100$	Director y profesionales
		Al 31 de diciembre de 2015 el 50% de casos en monitoreo del año 2009 serán cerrados.	Anual	1.1.1.7.3.1 Porcentaje de investigaciones en fase de monitoreo.	$((\text{Total de ID en monitoreo.} / (\text{Total de circulante activo})) * 100$	Director y profesionales
		Al 31 de diciembre de 2015 el 25% de casos en monitoreo del año 2010 serán cerrados.	Anual	1.1.1.7.4.1 Porcentaje de investigaciones en fase de monitoreo.	$((\text{Total de ID en monitoreo.} / (\text{Total de circulante activo})) * 100$	Director y profesionales
		Al 31 de diciembre de 2015 el 15% de casos en monitoreo del año 2011 serán cerrados.	Anual	1.1.1.7.5.1 Porcentaje de investigaciones en fase de monitoreo.	$((\text{Total de ID en monitoreo.} / (\text{Total de circulante activo})) * 100$	Director y profesionales
DIRECCIÓN DE ASUNTOS ECONÓMICOS						
OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE
1.1.1 Atender y resolver en forma oportuna y eficiente las Solicitudes de Intervención presentadas por las y los habitantes, mediante estrategias de defensa ágiles y sumarias para restaurar el derecho vulnerado en materia de TRANSPORTE PUBLICO	1.1.1.10 Al 31 de diciembre de 2015, el 80% del total de SI asignadas a la Dirección, contaron con la primera solicitud de información en un período máximo de cinco días.	Canalizar todas las solicitudes de información a la Dirección Ejecutiva del CTP, según lo acordado al inicio de esta Administración.	ANUAL			LAURA NAVARRO RODNEY LAZO ANA KARINA ZELEDON
	1.1.1.11 Al 31 de diciembre de 2015, el 65% de las Investigaciones por Denuncia (ID) tengan como máximo 9 meses de haberse abierto.	Mantener informados a las y los habitantes sobre los avances de sus asuntos.	ANUAL			LAURA NAVARRO RODNEY LAZO ANA KARINA ZELEDON
	1.1.1.12 Al 31 de diciembre de 2015 del total de SI abiertas en el transcurso del año, al menos un 20% de ellas cerradas por la dirección.	Planificar sesiones mensuales de trabajo tipo "encerrona" para agilizar la elaboración de informes finales.	ANUAL			LAURA NAVARRO RODNEY LAZO ANA KARINA ZELEDON
	1.1.1.13 Al 31 de diciembre de 2015 del circulante activo máximo el 20% corresponde a investigaciones en fase de seguimiento.	Planificar inspecciones <i>in situ</i> para observar la realidad de los hechos denunciados	ANUAL			LAURA NAVARRO RODNEY LAZO ANA KARINA ZELEDON
	1.1.1.14 Al 31 de diciembre de 2015 del total de Estrategias de Defensa ejecutadas lograr que al menos un 35% hayan satisfecho la pretensión del habitante.			ANUAL		

OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE
DIRECCIÓN DE OFICINAS REGIONALES						
OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE
	1.1.1.15 Al 31 de diciembre de 2015, el 80% de las SI, con certeza que son admisibles, cumplieron con el plazo máximo de tres días para ser admitidas y trasladadas a las Direcciones de Defensa.	1. Involucrar a la Profesional Itinerante en el trámite de SI de las oficinas regionales; 2. Gestionar mejoras en el sistema de alertas; 3. Gestionar formas ágiles de medir el cumplimiento de esta meta; 4. Planificar y realizar encerronas de trabajo que resulten necesarias en cada oficina regional; 5. Revisión mensual de SI registradas en cada oficina regional por parte del respectivo Coordinador/a; 6. Revisión mensual de SI asignadas a Coordinadores/as de las oficinas regionales por parte del Director de Regionales (aleatoriamente)	Anual	1.1.1.1.1. Porcentaje de SI con certeza de ser admisibles trasladadas a las direcciones de defensa en el plazo de los 3 días.	$((\text{Total de SI que cumplen elementos necesarios para ser admitidos con resolución de admisibilidad aprobada en 3 días hábiles}) / (\text{Total de SI con elementos necesarios para ser admitidos con resolución de admisibilidad aprobada})) * 100$	Cada profesional de Sedes Regionales en cuanto a análisis y elaboración de borrador de admisibilidad; cada Coordinador en la fiscalización de plazos y en la aprobación del proyecto de admisibilidad respectivo; el Director de Regionales en cuanto a fiscalización de plazos de las SI asignadas a los Coordinadores
	1.1.1.16 Al 31 diciembre del 2015, el 80% del total de SI asignadas a la Dirección, contaron con la primera gestión en un plazo máximo de cinco días hábiles.	1. Involucrar a la Profesional Itinerante en el trámite de SI de las oficinas regionales; 2. Gestionar mejoras en el sistema de alertas; 3. Gestionar formas ágiles de medir esta meta; 4. Planificar y realizar encerronas de trabajo que resulten necesarias en cada oficina regional; 5. Revisión mensual de SI registradas en cada oficina regional por parte del respectivo Coordinador/a; 6. Revisión mensual de SI asignadas a Coordinadores/as de las oficinas regionales por parte del Director de Regionales (aleatoriamente)	Anual	1.1.1.2.1. Porcentaje de primeras gestiones realizadas a las SI en el plazo máximo de cinco días hábiles	$((\text{Total primeras gestiones en plazo máximo de cinco días}) / (\text{Total primeras gestiones a SI})) * 100$	Cada profesional de Sedes Regionales en cuanto a cumplimiento de plazos; cada Coordinador en la fiscalización de plazos de sus colaboradores; el Director de Regionales en cuanto a plazos de SI asignadas a las y los Coordinadores

OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE
<p>1.1.1 Atender y resolver en forma oportuna y eficiente las Solicitudes de Intervención presentadas por las y los habitantes, mediante estrategias de defensa ágiles y sumarias para restaurar el derecho vulnerado.</p>	<p>1.1.1.17 Al 31 de diciembre de 2015, el 85% de las Investigaciones por Denuncia (ID) tengan como máximo 9 meses de haberse abierto.</p>	<p>1. Involucrar a la Profesional Itinerante en el trámite de SI de las oficinas regionales; 2. Gestionar mejoras en el sistema de alertas; 3. Planificar y realizar encerronas de trabajo que resulten necesarias en cada oficina regional; 4. Revisión mensual de SI registradas en cada oficina regional por parte del respectivo Coordinador/a; 5. Revisión mensual de SI asignadas a Coordinadores/as de las oficinas regionales por parte del Director de Regionales (aleatoriamente); 6. Gestionar formación-capacitación sobre elaboración de investigaciones por denuncia</p>	<p>Anual</p>	<p>1.1.1.3.1. Porcentaje de ID en trámite con máximo 9 meses de haberse abierto.</p>	<p>$\frac{((\text{Total de ID en trámite abiertas en el 2015}))}{((\text{Total de ID al 31 de diciembre de 2015}))} * 100$</p>	<p>Cada profesional de oficinas regionales en cuanto a tramitar las ID en el plazo previsto, Coordinadores y Director en cuanto a fiscalización de plazos</p>
	<p>1.1.1.18 Al 31 de diciembre de 2015 del total de SI abiertas en el transcurso del año, al menos un 35% de ellas cerradas por la dirección.</p>	<p>1. Involucrar a la Profesional Itinerante en el trámite de SI de las oficinas regionales; 2. Gestionar mejoras en el sistema de alertas; 3. Planificar y realizar encerronas de trabajo que resulten necesarias en cada oficina regional; 4. Revisión mensual de SI registradas en cada oficina regional por parte del respectivo Coordinador/a; 5. Revisión mensual de SI asignadas a Coordinadores/as de las oficinas regionales por parte del Director de Regionales (aleatoriamente)</p>	<p>Anual</p>	<p>1.1.1.4.1. Porcentaje de SI abiertas en el 2015 cerradas por la dirección.</p>	<p>$\frac{((\text{Total de SI 2015 cerradas por la dirección}))}{((\text{Total de SI 2015 en trámite al 31 de diciembre de 2015}))} * 100$</p>	<p>Cada profesional de oficinas regionales en cuanto a tramitar las ID en plazo que permitan cumplir la meta, Coordinadores y Director en cuanto a revisión oportuna de cierres</p>

OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE
	1.1.1.19 Al 31 de diciembre de 2015 del circulante activo máximo el 20% corresponde a investigaciones en fase de seguimiento.	1. Involucrar a la Profesional Itinerante en el trámite de SI de las oficinas regionales; 2. Gestionar mejoras en el sistema de alertas; 3. Planificar y realizar encerronas de trabajo que resulten necesarias en cada oficina regional; 4. Revisión mensual de SI registradas en cada oficina regional por parte del respectivo Coordinador/a; 5. Revisión mensual de SI asignadas a Coordinadores/as de las oficinas regionales por parte del Director de Regionales (aleatoriamente); 6. Gestionar formación-capacitación sobre desarrollo de ID	Anual	1.1.1.5.1. Porcentaje de investigaciones en fase de seguimiento.	$((\text{Total de ID en Seguimiento}) / (\text{Total de circulante activo})) * 100$	Cada profesional de oficinas regionales en cuanto a tramitar las ID en plazos que permitan cumplir la meta, Coordinadores y Director en cuanto a fiscalización
	1.1.1.20 Al 31 de diciembre de 2015 del total de Estrategias de Defensa ejecutadas lograr que al menos un 35% hayan satisfecho la pretensión del habitante.	1. Gestionar para que el sistema ofrezca las alternativas para medir esta meta; 2. En el tanto se cuente con esta alternativa informática se aplicará en cada expediente. NOTA ACLARATORIA: En el tanto el sistema no ofrezca las alternativas no se podrá cumplir con esta meta.	Anual	1.1.1.6.1. Porcentaje de Estrategias de Defensa que fueron favorable al habitante	$((\text{Total de SI favorables al habitante}) / ((\text{Total SI cerradas en el 2015})) * 100$	Cada profesional de oficinas regionales en cuanto a seleccionar la opción que permita documentar la meta; Coordinadores y Director en cuanto a fiscalización
1.1.2. Colaborar con las Áreas de Defensa en el trámite de SI a ellas asignadas mediante la realización de inspecciones, representación institucional en reuniones o audiencias públicas y ubicación de datos puntuales, con el fin de coadyuvar en una efectiva y oportuna restauración de derechos vulnerados.	1.1.2.1 Al 31 de diciembre de 2015, el 60% de las solicitudes de colaboración que las Áreas de Defensa realizan, han sido atendidas por las oficinas regionales en el plazo máximo de cinco días hábiles.	1. Llevar un registro de las solicitudes de colaboración que plantean las Áreas de Defensa; 2. Realizar las gestiones requeridas o plantear a Director de Regionales imposibilidad o improcedencia de colaboración solicitada; 3. Consignar mediante documento escrito la realización de actividades para brindar la colaboración y su fecha respectiva; 4. Comunicar por escrito a las respectivas Áreas la realización y resultados de su gestión	Anual	1.1.2.1.1. Porcentaje de solicitudes de colaboración atendidas en cinco días o menos	$((\text{Total de colaboraciones realizadas en cinco o menos días hábiles}) / (\text{Total de colaboraciones realizadas})) * 100$	Coordinadores de regionales en cuanto a atender, valorar y responder la solicitud de colaboración; profesionales de regionales en cuanto a realizar la actividad específica si así lo dispone el Coordinador; Director de Regionales en cuanto a valorar posible improcedencia o imposibilidad para atender solicitud y dirimir asunto con la Dirección solicitante

1. Incrementar el impacto en la defensa de los derechos e intereses de las y los habitantes a través de Estrategias de Intervención eficientes, eficaces, oportunas e integrales para elevar su ejercicio pleno.

1.2. Utilización de estrategias de defensa que optimicen las facultades que la Ley otorga a la DHR para intervenir de oficio en situaciones que amenacen o lesionen derechos e intereses de los y las habitantes.

DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN ESPECIAL

OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE
1.2.1 Realizar de oficio inspecciones a diferentes instituciones o localidades para verificar que en los servicios y programas públicos se respeten los derechos de las Personas en Situación de Vulnerabilidad.	1.2.1.1 Al 31/12/2015 haber realizado 22 visitas a diferentes instituciones o localidades.	Una visita ordinaria trimestral a lugares de detención de personas extranjeras en situación irregular.	TRIMESTRAL	Número de visitas realizadas a diferentes instituciones o localidades	$(N^{\circ} \text{ de visitas realizadas} / 22) * 100$	Dirección y Profesional asignado
		Una visita ordinaria trimestral a los Centros Penitenciarios.	TRIMESTRAL			Dirección y Profesional asignado
		Una visita ordinaria trimestral para atender asuntos relacionados con Personas Adultas Mayores.	TRIMESTRAL			Dirección y Profesional asignado
		Una visita ordinaria trimestral para atender asuntos relacionados con Personas con Discapacidad.	TRIMESTRAL			Dirección y Profesional asignado
		Una visita ordinaria bimensual a los Territorios Indígenas.	TRIMESTRAL			Dirección y Profesional asignado

DIRECCIÓN DE CALIDAD DE VIDA

OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE	
1.2.2 Revisar, en una primera etapa, los planes municipales de Gestión Integral de residuos (PMGIR) de las cabeceras de provincia, mediante un análisis de cumplimiento de la normativa para determinar los resultados de su aplicación y su efecto en la mejora de la gestión de los residuos.	1.2.2.1 Al 31 de marzo de 2015 contar con los planes de los siete cantones revisados e identificados los criterios base de la normativa para el análisis.		1.1 Trimestre			Pablo Fernández y Lisette Solís	
	1.2.2.2 Al 30 de setiembre de 2015 aplicar el total de los criterios establecidos en los PMGIR y visitados el 100% de los cantones seleccionados, para determinar el resultado de la aplicación de la normativa base.			2. III Trimestre			Pablo Fernández y Lisette Solís
	1.2.2.3 Al 31 de diciembre de 2015, contar con el análisis de los resultados e identificado el nivel cumplimiento de los PMGIR y su efecto en la gestión integral de los residuos.			3. IV Trimestre			Pablo Fernández y Lisette Solís
1.2.3 Identificar las soluciones tecnológicas dirigidas a mitigar el cambio climático mediante el análisis de información documental y bibliográfica de las políticas, programas y proyectos públicos, para dotar a los habitantes de herramientas de defensa y protección ante dicho fenómeno.	1.2.3.1 Al 30 de agosto del 2015 haber identificado y registrado las soluciones tecnológicas del país para mitigar el cambio climático provenientes del sector hídrico.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Programar reuniones con la Dirección de Cambio Climático del MINAE; el MICIT; el PND, las universidades y en el Estado de la Nación. 2. Identificar en las políticas, programas y proyectos públicos las acciones previstas o llevadas a cabo en relación con las soluciones tecnológicas para la mitigación. 3. Concluir investigación documental. 4. Diseñar y aplicar guías de entrevistas a entes competentes o involucrados. 5. Revisar bitácoras. 6. Organizar y analizar la información. 	Enero a julio del 2015	Registro de las tecnologías de mitigación elaborado y a disposición de habitantes e interesados.	$1 \times a$ a = Factor de eficiencia que descuenta un porcentaje por el no cumplimiento de la programación establecida. Si no existe atraso a=0	Lorelly Arce, Coordinar con Asuntos Económicos	
	1.2.4.1 Al 31 de marzo del 2015 haber elaborado la política institucional sobre DDHH y VIH	<ol style="list-style-type: none"> 1.1 Reuniones de coordinación entre equipo de salud. 1.2 Revisión de documentación relacionada con el tema 1.3 Promover la creación de un equipo de trabajo para la elaboración de la política. 1.4 Realizar un taller con demás área de defensa para análisis, discusión y elaboración de la política 1.5 Validación de la política con las demás área de defensa. 1.6 Presentación de la política al Despacho. 	trimestral	política elaborada		Sandra, Nathalie, Carlos Equipo de Trabajo Salud	

1.2.4 Coadyuvar en la construcción de un abordaje transversal del tema VIH Sida en la DHR, mediante la generación de un proceso de integración y articulación en la atención del tema -tanto en Defensa como en Educación en Derechos- para que responda a las demandas de los habitantes.	1.2.4.2 Al 30 junio del 2015 haber elaborado el Plan Institucional sobre DDHH y VIH	2.1 Reuniones de coordinación entre equipo de salud. 2.2 Revisión de documentación relacionada con el tema 2.3 Promover la creación de un equipo de trabajo para la elaboración de la política. 2.4 Realizar un taller con las demás área de defensa para análisis, discusión y elaboración del Plan Estratégico en DDHH y VIH Promover la creación de un equipo de trabajo para la elaboración final de la política 2.5 Validación de la política con las demás área de defensa. 2.6 Presentación de la política al Despacho	trimestral	Plan Estratégico Elaborado		Sandra, Nathalie, Carlos	
	1.2.4.3 Al 31 de diciembre del 2015 haber ejecutado al menos ocho capacitaciones en DDHH y VIH a funcionarios públicos y a ONGs	3.1 Acciones de coordinación con la Dirección de Promoción y Divulgación. 3.2 Reuniones con instancias identificadas como actores claves para ser capacitados en el tema. 3.3 Ejecutar Capacitaciones		anual	capacitaciones ejecutadas / numero de capacitaciones definidas	total de capacitaciones ejecutadas/total de capacitaciones planificadas	Carlos Nathalie
	1.2.4.4 Al 31 de diciembre del 2015 haber participado en el proceso de reforma de la Ley Sobre VIH Sida	4.1 Convocar a reunión a actores claves para la discusión del proyecto de Ley 4.2 Emitir criterios y presentarlos ante las autoridades correspondientes. 4.3		anual			Carlos

DIRECCIÓN DE ASUNTOS ECONÓMICOS

OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE
1.2.5 Evaluar propuestas de modificación de tarifas de los servicios públicos regulados por la ARESEP o SUTEL y convocadas a audiencia pública en procura de defender los intereses de las y los habitantes más vulnerables.	1.2.5.1 Al 31 de diciembre 2015 se han analizado 10 solicitudes de revisión de tarifas de electricidad que hayan sido convocadas por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.	1. Analizar desde la perspectiva técnica correspondiente, las propuestas tarifarias o metodológicas de interés, convocadas a audiencia pública por la ARESEP o SUTEL . 2. Según el resultado del análisis, determinar si la DHR debe oponerse, coadyuvar o no apersonarse a la audiencia convocada. 3. Según se determine que debe ser la posición de la DHR, elaborar el documento que corresponda. 4. Remitir el documento a la Autoridad Reguladora en el plazo establecido. 5 . Si las circunstancias lo permiten, asistir a la audiencia. 6. Un vez que ARESEP notifique la resolución final, evaluar la incidencia de los argumentos planteados por la DHR en la decisión final de la ARESEP o SUTEL	ANUAL	Número de solicitudes de revisión de tarifas y metodologías analizadas en relación con el número de solicitudes de revisión de tarifas y metodologías programadas		Ana Karina Zeledón Xinia Herrera José Rodolfo Castillo José Fulvio Sandoval Rodney Lazo
	1.2.5.2 Al 31 de diciembre 2015 se han analizado 2 solicitud de revisión de tarifas de acueductos Y-O alcantarillado que hayan sido convocadas por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.		ANUAL	Número de solicitudes de revisión de tarifas y metodologías analizadas en relación con el número de solicitudes de revisión de tarifas y metodologías programadas		Ana Karina Zeledón Xinia Herrera José Rodolfo Castillo José Fulvio Sandoval Rodney Lazo
	1.2.5.3 Al 31 de diciembre 2015 se han analizado 1 de las solicitudes de revisión de tarifas de telecomunicaciones que hayan sido convocadas por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.		ANUAL	Número de solicitudes de revisión de tarifas y metodologías analizadas en relación con el número de solicitudes de revisión de tarifas y metodologías programadas		Ana Karina Zeledón Xinia Herrera José Rodolfo Castillo José Fulvio Sandoval Rodney Lazo
	1.2.5.4 Al 31 de diciembre 2014 se han analizado 2 de las solicitudes de revisión de tarifas de combustibles que hayan sido convocadas por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.		ANUAL	Número de solicitudes de revisión de tarifas y metodologías analizadas en relación con el número de solicitudes de revisión de tarifas y metodologías programadas		Ana Karina Zeledón Xinia Herrera José Rodolfo Castillo José Fulvio Sandoval Rodney Lazo
1.2.6 Evaluar las propuestas de	1.2.6.1 Al 31 de diciembre 2015 se han analizado al menos dos de las propuestas de revisión de metodologías tarifarias en materia de electricidad que hayan sido convocadas por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.	1. Analizar desde la perspectiva técnica correspondiente, las propuestas tarifarias o metodológicas de interés, convocadas a audiencia pública por la ARESEP o SUTEL . 2. Según el resultado del análisis, determinar si la DHR debe oponerse, coadyuvar	ANUAL	Número de solicitudes de revisión de tarifas y metodologías analizadas en relación con el número de solicitudes de revisión de tarifas y metodologías programadas		Ana Karina Zeledón Xinia Herrera José Rodolfo Castillo José Fulvio Sandoval Rodney Lazo
	1.2.6.2 Al 31 de diciembre 2015 se han analizado al menos 1 de las propuestas de revisión de metodologías tarifarias en materia de acueductos que hayan sido convocadas por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos .		ANUAL	Número de solicitudes de revisión de tarifas y metodologías analizadas en relación con el número de solicitudes de revisión de tarifas y metodologías programadas		Ana Karina Zeledón Liliana Solano Xinia Herrera José Rodolfo Castillo José Fulvio Sandoval Rodney Lazo

1.2.6 Evaluar las propuestas de revisión de metodologías tarifarias de los servicios públicos regulados por la ARESEP o SUTEL en procura de defender los intereses de las y los habitantes más vulnerables.	1.2.6.3 Al 31 de diciembre 2015 se han analizado las propuestas de revisión de metodologías tarifarias en materia de transporte público modalidad autobús que hayan sido convocadas por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.	o no apersonarse a la audiencia convocada. 3. Según se determine que debe ser la posición de la DHR, elaborar el documento que corresponda. 4. Remitir el documento a la Autoridad Reguladora en el plazo establecido. 5. Si las circunstancias lo permiten, asistir a la audiencia.	ANUAL	Número de solicitudes de revisión de tarifas y metodologías analizadas en relación con el número de solicitudes de revisión de tarifas y metodologías programadas		Ana Karina Zeledón Xinia Herrera José Rodolfo Castillo José Fulvio Sandoval Rodney Lazo	
	1.2.6.4 Al 31 de diciembre 2015 se han analizado al menos 1 de las propuestas de revisión de metodologías tarifarias en materia de telecomunicaciones que hayan sido convocadas por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.	6. Un vez que ARESEP notifique la resolución final, evaluar la incidencia de los argumentos planteados por la DHR en la decisión final de la ARESEP o SUTEL		ANUAL	Número de solicitudes de revisión de tarifas y metodologías analizadas en relación con el número de solicitudes de revisión de tarifas y metodologías programadas		Ana Karina Zeledón Xinia Herrera José Rodolfo Castillo José Fulvio Sandoval Rodney Lazo
	1.2.6.5 Al 31 de diciembre 2015 se han analizado al menos 1 de las propuestas de revisión de metodologías tarifarias en materia de combustibles que hayan sido convocadas por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.			ANUAL	Número de solicitudes de revisión de tarifas y metodologías analizadas en relación con el número de solicitudes de revisión de tarifas y metodologías programadas		Ana Karina Zeledón Xinia Herrera José Rodolfo Castillo José Fulvio Sandoval Rodney Lazo
1.2.7 Evaluar el avance de FONATEL durante el año 2015 en la ejecución de los recursos destinados a garantizar el derecho al acceso de las y los habitantes universal a las telecomunicaciones.	1.2.7.1 Al 31 de diciembre del 2015 Elaborado un informe sobre el avance en la universalización de las comunicaciones focalizadas en la banda ancha de las telecomunicaciones acceso a banda ancha en centros educativos y el sistema de la CCSS.	1-Analizar los proyectos que tiene el MEP para llevar Banda Ancha a los Centros Educativos que ya cuentan con conexión de internet. 2- Evaluar avances en la CCSS en cuanto a interconexión de todos los Centros de Salud, con participación de FONATEL. 3- Analizar los avances de cumplimiento de FONATEL en cuanto al Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones	ANUAL	Informe de estado de situación elaborado		Xinia Herrera Ana Karina Zeledón	
1.2.8 Identificar situaciones que, en el largo plazo, puedan poner en riesgo la sostenibilidad del régimen IVM administrado por la CCSS.	1.2.8.1 Al 31 de julio 2015 elaborado informe de estado de situación del estudio actuarial contratado por la CCSS y la SUPEN en relación con la sostenibilidad del Régimen de Invalidez Vejez y Muerte.	1. Solicitar periódicamente información a la CCSS y SUPEN 2. Una vez que el estudio esté disponible, analizar el estudio y valorar las acciones por seguir, si corresponde.	SEMESTRAL	Informe de estado situación elaborado		Xinia Herrera	
1.2.9 Incidir positivamente en el reconocimiento a nivel legal del Derecho Humano a la Alimentación y Nutrición.	1.2.9.1 Al 31 de diciembre del 2015 elaborado informe de estado de situación sobre las políticas y estrategias de la actual Administración en materia de seguridad alimentaria y nutricional.	1- Indagar si el nuevo gobierno a elaborado un plan para garantizar la seguridad alimentaria del país (MAC-CNP). 2- Valorar y dar seguimiento a las políticas estatales para garantizar la seguridad alimentaria del país en el largo plazo (comedores escolares, CENCINAIS). 3- Valorar y dar seguimiento a las políticas estatales de apoyo al sector agrícola nacional con miras al abastecimiento interno. 4- Investigar la situación nutricional del país como insumo para construir concepto del derecho a la alimentación y plantear una propuesta de proyecto de ley para su protección y promoción	ANUAL	Informe de estado de situación elaborado			
1.2.10 Identificar y evaluar los factores que inciden en los niveles de costos y Tarifas de los servicios de electricidad y de combustibles.	1.2.10.1 Al 31 de diciembre del 2015 elaborado informe de estado de situación sobre la estructura tarifaria existente en materia de electricidad y sobre los principales componentes de la estructura de costos de los servicios de electricidad y combustibles.	1-Fungir como contraparte en la consultoría "Estudio de las estructuras tarifarias que aplican a las empresas distribuidoras de electricidad y el establecimiento de subsidios entre sectores consumidores" contratado con la UNA. 2- Revisar los componentes de costos de ambos servicios. 3- Participar en las mesas de diálogo sobre energía eléctrica y combustibles. 4- Valorar las propuestas para el Plan Energético Nacional	ANUAL	Informe de estado elaborado		Fulvio/José Rodolfo/Ana Karina	

<p>1.2.11 Dar seguimiento a las acciones del CTP para generar las condiciones necesarias para aplicar la evaluación de la calidad del servicio de buses, según decreto N° 28833 y su reciente reforma.</p>	<p>1.2.11.1 Al 31 de julio 2015 Elaborado un informe de situación sobre el avance de las disposiciones técnicas que debe aprobar el CTP.</p>	<p>1- Solicita información al CTP sobre matrices de evaluación, criterios estadísticos y condiciones para la contratación de los peritos que harán los estudios. 2- Evaluar esos instrumentos a la luz del Decreto 28333. 3- Eventualmente, participar en la Comisión que establece el Decreto. 4-Preparar demanda en la vía Contenciosa si se comprueba incumplimiento injustificado de los plazos recientemente aprobado por el Poder Ejecutivo.</p>	<p>SEMESTRAL</p>	<p>Informe de estado elaborado</p>		<p>Laura/Rodney/Ana Karina</p>
<p>1.2.12 Evaluar los avances en la solución de los problemas en los temas estructurales de la CCSS planteadas en el informe Especial del año 2011.</p>	<p>1.2.12.1 Al 31 de diciembre del 2015 Elaborado un informe de estado de situación sobre el avance de los procesos de re-estructuración, revisión de estructura salarial y la implementación de un sistema informático interconectado institucional.</p>	<p>1.Analizar el último informe presentado por la Gerencia Administrativa de la CCSS. 2- Realizar consultas periódicas de avance según la temática. 3- Procesar la información solicitada a los Hospitales en el año 2014 para valorar tendencias.</p>	<p>ANUAL</p>	<p>Informe de estado elaborado</p>		<p>José Rodolfo y Xinia</p>
<p>1.2.13 Evaluar el impacto en la capacidad de acción del Estado para la atención de sus obligaciones en materia de Derechos Humanos, debido a recortes presupuestarios ordenados por la Asamblea Legislativa.</p>	<p>1.2.13.1 Al 31 de agosto 2015 Elaborado un informe estado de situación del impacto de los recortes en gobierno central y en instituciones destinatarias de recurso del presupuesto nacional</p>	<p>1- Solicitar información al gobierno central y otras instituciones que se requiera sobre el potencial impacto de los recortes presupuestarios en aquellas funciones que tengan vinculación con los Derechos Humanos.</p>	<p>SEMESTRAL</p>	<p>1- Informe de estado de situación elaborado. 2- Evaluar cada 3 meses esos impactos.</p>		<p>José Rodolfo, Laura, Ana Karina</p>
<p>1.2.14 Construir un criterio DHR en materia de salarios del sector público que valore el tema desde una perspectiva económico-fiscal</p>	<p>1.2.14.1 Al 31 de diciembre del 2015 elaborado un informe de estado de situación sobre los diferentes esquemas salariales del sector público</p>	<p>1. Continuar con los análisis que se iniciaron en 2013 y actualizarlos. 2. Comparar los esquemas salariales "tradicionales" del Poder Ejecutivo con los que se han creado para SUTEL, ARESEP, Banco Central y otros.</p>	<p>ANUAL</p>	<p>Informe de estado de situación elaborado</p>		<p>José Fulvio</p>



**PLAN ANUAL OPERATIVO 2015
DEFENSORIA DE LOS HABITANTES DE LA REPUBLICA DE COSTA RICA**

1. Incrementar el impacto en la defensa de los derechos e intereses de las y los habitantes a través de Estrategias de Intervención eficientes, eficaces, oportunas e integrales para elevar su ejercicio pleno.

1.3 Evaluación, diseño, desarrollo y empleo de estrategias de defensa innovadoras que potencien el impacto de nuestra intervención.

DIRECCIONES DE DEFENSA

OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE
1.3.1 Velar que los derechos e intereses de las y los habitantes sean adecuadamente tutelados en los proyectos de ley u otras normativas que sean consultados o de interés para las labores de la Defensoría.	1.3.1.1 Al 31 de diciembre del 2015 analizados el 100% de los proyectos de ley asignados y emitido el criterio técnico en el plazo de ley.	1.3.1 Revisión, análisis y elaboración del criterio en el plazo establecido por ley.	ANUAL	1.3.1 Porcentaje de Proyectos de Criterios Técnico Emitido	$(\text{Total de solicitudes atendidas en plazo} / \text{Total de solicitudes recibidas}) * 100$	Direcciones de Defensa.

DESPACHO

1.3.2 Evaluar los niveles de incidencia mediante la evaluación el grado de aceptación de los criterios emitidos en el análisis de la normativa sometida a consideración por parte de la Asamblea Legislativa o de oficio.	1.3.2.1 Al 31 de diciembre del 2015 analizado del nivel de aceptación del 100% de los criterios técnicos priorizados.	<p>Verificación mensual de que los criterios de Proyectos de Ley solicitados fueron enviados en tiempo.</p> <p>Construir los criterios de priorización para dar seguimiento a los criterios de Proyectos de Ley elaborados.</p> <p>Seguimiento de la Agenda Legislativa de las Comisiones, Miniplenarios y Plenario, ubicando de manera prioritaria el lugar que ocupan los proyectos de Ley dictaminados por la Defensoría.</p> <p>Seguimiento y ejecución de acciones de incidencia para proyectos de Ley no consultados y que sean definidos como prioritarios por su nivel de impacto en la sociedad.</p>	Mensual y Anual	Porcentaje de Criterios Técnicos analizados	$(\text{Total de criterios analizados} / \text{Total de criterios emitidos}) * 100$	Cristina Constenla
---	---	---	-----------------	---	---	--------------------

DEFENSORÍA DE LA MUJER

OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE
----------------------	-------	----------	-------------------	-----------	---------	-------------

1.3.3 Contribuir en el progreso del disfrute de las mujeres a sus derechos sexuales y reproductivos mediante el impulso a temas de impacto general para el avance de sus derechos.	1.3.3.1 Al 31 de diciembre del 2015 haber presentado 2 informes a la Corte Interamericana de Derechos Humanos, para lo que se participará en los diferentes espacios de intercambio de información para levantar la prohibición de la Fertilización In Vitro en Costa Rica.	<ol style="list-style-type: none"> 1 Incidir ante la Asamblea Legislativa 2 Incidir ante el Ministerio de Salud como entre Rector 3 Incidencia ante la CCSS como prestatario de servicios 4 Propiciar Espacios de articulación con la ONG'S 5 Presentar informe de Seguimiento ante la Corte IDH 	Anual	Número de informes elaborados		Dirección de Mujer e Ivania Solano
1.3.4 Apoyar a la CCSS para que en el ejercicio de sus competencias se ajuste a las recomendaciones del Comité de la CEDAW mediante la interpretación de la Convencionalidad y así garantizar la salud sexual y reproductiva de las mujeres.	1.3.4.1 Al 31 de diciembre del 2015 haber brindado seguimiento a la aprobación de la Guía Aborto Terapéutico.	Elaborar cartas, documentos, participar en reuniones	Anual	Carta Documento Reunión		Dirección de Mujer e Ivania Solano
	1.3.4.2 Al 30 de junio del 2015 haber realizado 2 inspecciones al Hospital de las Mujeres (Exp 101251-2012-SI) para constatar que las mujeres no sean víctimas de la violencia obstétrica en ese nosocomio	Inspección, Documentos.	Semestral	Informe Elaborado		Dirección de Mujer y Alba Pascua
	1.3.4.3 Al 30 de junio 2015 haber verificado que no existan barrera que impidan a las mujeres con discapacidad gozar de los servicios de salud que otorga el Hospital de las Mujeres al resto de las usuarias del nosocomio.	Investigación Inspección Entrevistas Reuniones	Anual	Informe Elaborado		Dirección de Mujer y Alba Pascua
	1.3.4.4 Al 31 de diciembre 2015 realizar las gestiones necesarias ante las autoridades de salud en búsqueda de la aprobación de las guía de aborto terapéutico.	Investigación Inspección Entrevistas Reuniones	Anual	Informe Elaborado		Dirección de Mujer y Alba Pascua
1.3.5 Dar seguimiento al Art. 13 de la Ley 8688, el cual establece la obligación de	1.3.5.1 Al 31 de marzo del 2015 haber establecido una metodología de trabajo con las redes.	Reunión	Trimestral	Metodología Elaborada		Dirección de Mujer y Alejandra Vargas
	1.3.5.2 Al 31 de diciembre del 2015 haber participado en un 70 % con la redes del sistema PLANOVI	Reuniones	Anual	Porcentajes de Participación		Dirección de Mujer y Alejandra Vargas

<p>participación local de los Representantes de la Defensoría de los Habitantes en los lugares donde existan redes del Sistema PLANOVI (Sistema Nacional para la Atención y Prevención de la Violencia contra las Mujeres y la Violencia Intrafamiliar)</p>	<p>1.3.5.3 Al 31 de diciembre del 2015, haber realizado el trabajo en el marco del sistema PLANOVI y seguimiento a la Ley de Penalización.</p>	<p>1 Participación en la comisión de seguimiento 2 Participación en la comisión de Evaluación y Cumplimiento de Políticas 3 Participación en la comisión técnica de SUMEVIG 4 Participación en la comisión de Alto Nivel de seguimiento de la Ley de Penalización de la violencia contra las mujeres</p>	<p>Anual</p>	<p>Reuniones</p>		<p>Dirección de Mujer y Alejandra Vargas</p>
<p>1.3.6 Divulgar la Agenda Política de Mujeres con discapacidad en el acceso a la justicia, derecho a la salud y mayor participación en los espacios laborales mediante la emisión de recomendaciones a las instituciones involucradas: CCSS, Poder Judicial y Ministerio de Trabajo para que se visibilicen las necesidades de las mujeres con discapacidad.</p>	<p>1.3.6.1 Al 31 de diciembre del 2015 haber realizado 2 inspecciones, consultas y recomendaciones a la CCSS, Poder Judicial y Ministerio de Trabajo para garantizar el respeto a los derechos de las mujeres con discapacidad.</p>	<p>1 Reuniones</p>	<p>Semestral</p>	<p>Presentación de la Agenda Política de las Mujeres con Discapacidad</p>		<p>Dirección de Mujer y Alba Pascua</p>
	<p>1.3.7.1 Al 31 de diciembre 2015, participar y coordinar reuniones con las instituciones del sector público responsables en la prevención y sanción del Hostigamiento Sexual en el Marco de la Comisión interinstitucional de Hostigamiento Sexual.</p>	<p>1 Identificación de los temas estratégicos e instancias a convocar, facilitación del espacio y seguimiento de acuerdos</p>	<p>Anual</p>	<p>Reuniones</p>		<p>Dirección de Mujer y Alejandra Vargas</p>
<p>1.3.7 Evidenciar los obstáculos que promueven la impunidad en materia de Prevención, investigación y sanción del Hostigamiento sexual por medio de la coordinación con las diferentes instancias y la utilización de mecanismo que permitan</p>	<p>1.3.7.2 Al 31 de diciembre 2015, haber creado un mecanismo de recolección de datos en el sistema informático de la Defensoría, según la información obtenida por el sector público en los procedimientos de Hostigamiento sexual.</p>	<p>1 Reuniones de trabajo 2 Recolección de datos de los expedientes de Hostigamiento sexual ingresados desde el 2014</p>	<p>Anual</p>	<p>Sistema implementado</p>		<p>Dirección de Mujer Equipo de Trabajo. Coordinar con el Administrativo/Informática</p>

garantizar la eliminación de la violencia contra las mujeres en el ámbito laboral.	1.3.7.3 Al 31 de diciembre del 2015, haber cumplido con el 100% de requerimientos solicitados por el INEC, para la creación de un indicador Nacional de Hostigamiento Sexual en el Sector Público	Reuniones de trabajo	Anual	Porcentaje de requerimientos cumplidos		Dirección de Mujer y Alejandra Vargas, Roxana Chavarría
	1.3.7.4 Al 31 de diciembre del 2015, haber coordinado con la UNED, un curso sobre Hostigamiento Sexual en el Sector Público	Reuniones de trabajo	Anual	Curso Elaborado		Dirección de Mujer y Alejandra Vargas
1.3.8 Participar en la actualización del estudio de adecuación de los espacios para mujeres en el centro dormitorio de la Municipalidad de San José, mediante la coordinación interinstitucional para cumplir con lo ordenado a la Defensoría de la Mujer en la Resolución # 014040-2014 de la Sala Constitucional.	1.3.8.1 Al 30 de junio del 2015, haber elaborado junto al INAMU y a la Municipalidad de San José el informe actualizado con perspectiva de género para ser entregado a la Sala Constitucional.	Reuniones de trabajo	Semestral	Porcentaje de Participación		Dirección de Mujer y Alba Pascua
1.3.9 Coadyuvar en el avance del derecho de las mujeres privadas de libertad, para el mejoramiento de las condiciones de trabajo, salud, infraestructura, y servicios	1.3.9.1 Al 31 de diciembre del 2015 haber brindado seguimiento al Programa de Atención a Mujeres sujetas a Sanción Penal	Documentos Reuniones	Anual	Informe Elaborado		Dirección de Mujer y Mónica Castillo
	1.3.9.2 Al 31 de diciembre del 2015 haber brindado seguimiento a los Proyectos de Construcción para la ampliación de infraestructura para Mujeres Privadas de Libertad	Documentos Inspecciones	Anual	Informe Elaborado		Dirección de Mujer y Mónica Castillo
1.3.10 Identificar mediante una investigación que tome en cuenta los derechos laborales de las mujeres privadas de libertad con respecto a los hombres privados de libertad que permita evidenciar las desigualdades existentes para favorecer la igualdad en las condiciones laborales de las	1.3.10.1 Al 30 de marzo de 2015, haber sistematizado la información proveniente de las entrevistas, inspecciones y recolección de datos que muestran la realidad laboral de las Mujeres Privadas de Libertad con respecto a los hombres.					Dirección de Mujer y Mónica Castillo
	1.3.10.2 Al 30 de Junio del 2015, haber analizado la información recabada en la investigación.					Dirección de Mujer y Mónica Castillo

mujeres privadas de libertad.	1.3.10.3. Al 30 de septiembre del 2015, haber presentado el informe.					Dirección de Mujer y Mónica Castillo
1.3.11 Identificar mediante una investigación las citas médicas otorgadas y practicadas a las privadas de libertad en la clínica Marcial Fallas para garantizar el acceso a la salud y a la buena utilización de estos servicios, mediante la recolección de datos para valorar la situación que afecta la atención a la salud de las mujeres privadas de libertad como consecuencia de la ausencia a la cita otorgada por la Clínica.	1.3.11.1 Del 5 de julio al 31 de octubre del 2015, haber recolectado la información acerca de las citas otorgadas y practicadas a las mujeres privadas de libertad.		Anual			Dirección de Mujer y Mónica Castillo
	1.3.11.2 Al 30 de noviembre del 2015, haber realizado el estudio de los datos.		Anual			Dirección de Mujer y Mónica Castillo
	1.3.11.3 Al 15 de diciembre 2015, haber elaborado el informe final de la investigación.		Anual			Dirección de Mujer y Mónica Castillo
1.3.12 Verificar el cumplimiento de las circulares del Poder Judicial mediante la implementación de las nuevas prácticas en el ámbito judicial que agilicen los procesos alimentarios, para garantizar el respeto al derecho alimentario	1.3.12.1 Al 31 de diciembre del 2015 haber realizado inspecciones en los despachos judiciales y entrevistado a las acreedoras alimentarias para evaluar la eficacia de las circulares en la materia.	Recopilar de la casuística los datos. Elaborar el informe.	Anual	Informe Elaborado		Dirección de Mujer y Mónica Castillo
1.3.13 Brindar Seguimiento a la implementación de la Ley 8901 y la jurisprudencia constitucional relacionada con la conformación Paritaria de la Juntas Directivas	1.3.13.1 Al 31 de diciembre del 2015 haber dado seguimiento a las acciones efectuadas por los entes correspondientes	Documentos Solicitud de información a la Sala Constitucional	Anual	Informe Elaborado		Dirección de Mujer e Ivania Solano

1.3.14 Participar en Espacios Regionales de Intercambio de Experiencias y Buenas Prácticas para el Avance de los Derechos de la Mujeres.	1.3.14.1 Al 31 de diciembre del 2015, haber atendido el 100% de las solicitudes de la Red de las Defensorías de las Mujeres (FIO).	Envío de Información, comunicación vía electrónica, y participación en la reunión, periódicos, y revistas	Anual	Participación en reunión y Documentos		Dirección de Mujer
1.3.15 Investigar sobre el beneficios, extensiones y exoneraciones fiscales a mujeres por su condición de Jefas de Hogar	1.3.15.1 Al 31 de diciembre del 2015, haber generado los insumos, para si se procede la apertura de una IO.	Investigación	Anual	Reporte Elaborado		Dirección de Mujer y Alejandra Vargas

DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN ESPECIAL

OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE
1.3.16 Elaborar informes especiales sobre el estado de los derechos de las personas en situación de vulnerabilidad o sobre propuestas legislativas que incidan en sus derechos, solicitados por diferentes instituciones u organismos internacionales, regionales o nacionales.	1.3.16.1 Al 31/12/2015 haber elaborado los informes requeridos por instituciones u organismos internacionales (FIO u otras) y nacionales (Asamblea Legislativa, Ministerios, Sociedad Civil u otras) sobre los derechos de las poblaciones discriminadas	Elaboración de informes especiales.	ANUAL	Número de informes realizados	$(\text{Total de informes solicitados} / \text{Total de informes emitidos}) * 100$	Dirección y Profesional asignado

DIRECCIÓN DE CALIDAD DE VIDA

OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE
1.3.17 Realizar un taller de trabajo, con la participación de las instituciones del Sector Vivienda y desarrolladores de proyectos, para -a partir de los resultados de la VIII Auditoría de Calidad de las viviendas de interés social- establecer una	1.3.17.1 Al 31 de marzo de 2015, revisar el 100% de la VIII Auditoría de Control de Calidad de Vivienda de Interés Social y acordados los términos de realización del taller con el CFIA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Leer y analizar el documento de la VIII Auditoría de Control de Calidad de las Viviendas de Interés Social. 2. Reunirse con el CFIA para establecer la importancia de la elaboración del Taller. 3. Coordinar el taller 4. Convocar a las instituciones del Sector 	1. I Trimestre			Alejandra Vega y Milagro Mora
	1.3.17.2. Al 30 de junio de 2015 haber realizado al menos una reunión de trabajo con los actores involucrados en el proceso del taller para ir definiendo los términos de actuación a partir de los resultados del taller.		2. II Trimestre			Alejandra Vega y Milagro Mora

noja de ruta con tareas, acciones y responsables que sienten las bases de la mejora en el sistema mecánico de las viviendas de interés social.	1.3.17.3. Al 30 de noviembre de 2015 haber realizado el taller y determinada la hoja de ruta de cara a la IX Auditoría de Calidad.	Vivienda y Empresas Desarrolladoras 5. Llevar a cabo el taller 6. Realizar la Hoja de Ruta 7. Notificar la hoja de ruta	3. III Trimestre			Alejandra Vega y Milagro Mora
	1.3.17.4. Al 31 de diciembre de 2015 elaborado y socializado con los participantes un informe que contendrá entre otros aspectos la hoja de ruta.		4. IV Trimestre			Alejandra Vega y Milagro Mora

DIRECCIÓN DE CONTROL DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE
1.3.18 Fortalecer la estrategia de disminución de los niveles de omisión de respuesta de las municipalidades de Puntarenas, Liberia y Alajuela como un mecanismo que busca reivindicar la posición de la institución y principalmente generar la restitución del derecho vulnerado	1.3.18.1 Al 31 de diciembre del 2015 haber disminuido en 50% el nivel de omisión en cada una de las municipalidades.	1. Realizar visitas cada una de las municipalidades	Anual	1.3.2.1.1 Porcentaje de reducción de omisión de respuesta.	$(\text{Total de Respuestas obtenidas} / \text{Total de SI con omisión}) * 100$	Director y profesionales
1.3.19 Desarrollar una estrategia que permita valorar nuevos espacios de intervención en sede judicial en atención a los expedientes que están en la etapa de seguimiento y monitoreo.	1.3.19.1 A enero de 2015 tener identificados los expedientes que requieren la participación de la Dirección Jurídica.	1. Elaborar las relaciones de hechos 2. Realizar las coordinaciones pertinentes con la Dirección Jurídica 3. Valorar el impacto de estrategia	Anual	1.1.1.8.1.1 Porcentaje de casos identificados que requieren coordinación con Dirección Jurídica.	$((\text{Total de ID identificados.} / (\text{Total de circulante activo})) * 100$	Director y profesionales
	1.3.19.2 A febrero de 2015 trasladar a la Dirección Jurídica los casos para su análisis con copia a la Defensora de los Habitantes.		Anual	1.1.1.8.2.1 Porcentaje de casos trasladados a la Dirección Jurídica.	$((\text{Total de ID trasladados.} / (\text{Total de circulante activo})) * 100$	Director y profesionales
	1.3.19.3 Al 31 de diciembre de 2015 haber realizados las coordinaciones con la Dirección Jurídica para la citación de funcionarios por la omisión o incumplimiento	1. A diciembre de 2015 haber solicitado a la Dirección Jurídica al menos 3 citaciones a funcionarios	Anual	1.1.1.9.1.1 Porcentaje de citaciones solicitadas a la Dirección Jurídica.	$((\text{Total de solicitudes de citación trasladados.} / (\text{Total de citaciones realizadas})) * 100$	Director y profesionales

1.3.20 Establecer mecanismos de control del cumplimiento de la Política Pública en Gestión del Riesgo desde la perspectiva del Cambio Climático y los Derechos Humanos.	1.3.20.1 Al primer semestre de 2015 ejecutar una actividad de capacitación relacionadas con la normativa de los comités de emergencias dirigido a las comunidades más vulnerables.	Coordinar con la CNE y Dirección de Promoción y Divulgación	I semestre de 2015	1.3.3.1.1 Porcentaje de actividades realizadas	(Total de capacitaciones propuestas/Total de capacitaciones realizadas) * 100	Director y profesionales
	1.3.20.2 Elaborar una alerta temprana sobre el estado de conformación y capacitación de los comités de emergencia en los diferentes niveles de organización.	Coordinar con el Despacho y la Oficina de Prensa	I semestre de 2015	1.3.2.2.1 Porcentaje de alertas tempranas realizadas	(Total de alerta tempranas propuestas /Total de alerta temprana realizada) * 100	Director y profesionales
	1.3.20.3 Propiciar la modificación a la normativa y procedimientos relacionados con los Comités de Emergencia en todos los niveles de organización	Realizar solicitud de información a la CNE respecto al cambio de la normativa de emergencias	I semestre de 2015	1.3.2.3.1.1 Porcentaje de solicitudes realizadas	(Total de solicitudes de información propuestas /Total de solicitudes realizadas) * 100	Director y profesionales
	1.3.20.4 Al menos 2 funcionarios de la DHR participarán en el Foro Nacional de Gestión del Riesgo	Solicitar a la CNE la participación de la DHR en el Foro	I semestre de 2015	Funcionarios que participan en el Foro	Total de funcionarios invitados / Total de funcionarios que participaron	Director y profesionales
	1.3.20.5 Revisar los alcances y modificaciones del proyecto de ley Integración Normativa del Ordenamiento Territorial Exp. 18989	Coordinar con la Dirección de Calidad la revisión del Proyecto.	I semestre de 2015	Revisión del proyecto de ley	Proyecto de Ley dictaminado	Director y profesionales

DIRECCIÓN DE NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE
1.3.21 Innovación de formas de intervención. Evaluación, diseño, desarrollo y empleo de estrategias de defensa	1.3.21.1 Al 31 de diciembre de 2015 presentados el 100% de los recursos administrativos y judiciales necesarios para garantizar la efectividad de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.	1. Elaboración de los recursos administrativos y judiciales y presentación ante las instancias correspondientes. 2. Dar seguimiento a las iniciativas judiciales en temas de impacto para la niñez y adolescencia	Anual	100% de los recursos planteados		Todo el Personal del Área
	1.3.21.2 Dar seguimiento a las distintas iniciativas legislativas en temas de impacto para la población menor de edad (reuniones con diputados, acompañamiento de las Comisiones, participación de las actividades.	Emitir criterios de proyectos de Ley consultados por la Asamblea Legislativa (en el plazo otorgado por ese órgano legislativo)				Todo el Personal del Área

<p>estrategias de defensa innovadoras que potencien el impacto de nuestra intervención.</p>	<p>1.3.21.3 Cumplir con el 100% de criterios técnicos solicitados por organismos nacionales e internacionales al 31 de diciembre del 2015.</p>	<p>Elaborar informes técnicos ante organismos internacionales tales como FIO.</p> <p>Los informes técnicos consultados por el Comité de los Derechos del Niño.</p> <p>Los criterios e informes solicitados por el Instituto Interamericano del Niño.</p> <p>Asesorar, emitir criterio y orientar a las instituciones del sector público u organizaciones en materia de niñez y adolescencia.</p>	<p>Anual</p>	<p>100% de los criterios e informes</p>		<p>Todo el Personal del Área</p>
<p>1.3.22 Visibilizar la labor de la DHR en la temática de Niñez y Adolescencia mediante la participación y asesoría en los espacios en los que se discutan la promoción de derechos y la Defensa de derechos de las personas menores de edad como forma de intervención</p>	<p>1.3.22.1 Modelo de seguimiento al Cumplimiento del Código de la Niñez y Adolescencia; Coordinar desde la Secretaría Técnica las reuniones mensuales del Foro de seguimiento al Cumplimiento del CNA y demás gestiones que se deriven de éste. Revisión sistemática del sistema de indicadores del CNA; solicitud de informe anual a las instituciones y sistematización de la información .</p>	<p>12 actividades y elaboración de informe y un sistema de indicadores revisado. Cuatro giras a distintos cantones para verificar el funcionamiento de los Subsistemas Locales de Protección en el marco del art 7 del CNA</p>	<p>ANUAL</p>	<p>12 Actividades realizadas por el Foro</p>		<p>Dirección de Niñez y Adolescencia y el INEINA de la UNA</p>
	<p>1.3.22.2 Participar en el Consejo Nacional de Niñez y Adolescencia</p>	<p>12 sesiones del Consejo Nacional de Niñez y Adolescencia</p>	<p>ANUAL</p>	<p>12 participaciones en las sesiones del CNNA</p>		<p>Personal del Área</p>
	<p>1.3.22.3 Seguimiento al cumplimiento de la PNNA y el Plan de Acción de la Política Nacional de Niñez y Adolescencia 2010-2021</p>	<p>Actividades de seguimiento en el Comité Técnico, del Consejo Nacional de Niñez y Adolescencia y otras iniciativas.</p>	<p>ANUAL</p>	<p>Actividades</p>		<p>Personal del Área</p>
	<p>1.3.22.4 Participar en los espacios en los que se discutan los derechos de la Niñez y Adolescencia</p>	<p>Actividades organizadas por el sector público, sector no gubernamental, autoridades</p>				
	<p>1.3.22.5 Participar en el Comité Técnico Asesor del Consejo Nacional de la Niñez y la Adolescencia</p>	<p>12 sesiones del Comité Técnico</p>	<p>ANUAL</p>	<p>24 participaciones en las sesiones del Comité Técnico</p>		<p>Personal del Área</p>
	<p>1.3.22.6 Asesorar en la Comisión de Desnutrición</p>	<p>12 sesiones de la Comisión de Desnutrición del Ministerio de Salud</p>	<p>ANUAL</p>	<p>12 participaciones en las sesiones de la Comisión de Desnutrición</p>		<p>Personal del Área</p>

	1.3.22.7 Asesorar en la Coalición contra la Trata de personas y el tráfico ilícito de migrantes	4 sesiones de la Coalición contra la Trata de Personas y el Tráfico Ilícito de Migrantes	ANUAL	4 participaciones de la Coalición de Trata		Personal del Área
	1.3.22.8 Seguimiento a la Política Migratoria y de Integración Social	4 sesiones de seguimiento a la Política Migratoria e Integración Social	ANUAL	4 Sesiones de la Política Migratoria		Personal del Área
	1.3.22.9 Asesorar en el Comité de Estudio Integral del Niño Agredido del Hospital Nacional de Niños	48 sesiones del CEINA/HNN	ANUAL	25 sesiones del CEINA/HNN		Personal del Área
	1.3.22.10 Asesorar en la Comisión del Red Interinstitucional de la Niñez y Adolescencia RINA/UCR	12 actividades de la RINA	ANUAL	12 actividades de la RINA		Personal del Área
	1.3.22.11 Participar de la Comisión sobre Penal Juvenil	12 sesiones de la Comisión	ANUAL	25 sesiones de la Comisión		Encargado/a del tema
	1.3.22.12 Participar en la Comisión Nacional contra la Explotación Sexual Comercial	12 sesiones de la Comisión	ANUAL	Participación mensual		Encargado/a del Tema
1.3.23 Seguimiento a los resultados, denuncias y datos del Diálogo Nacional sobre VIH	1.3.23.1. Dar seguimiento a los casos derivados del Diálogo nacional sobre VIH Sida celebrado los días 28 y 29 de noviembre del 2012	Sesiones de seguimiento al Diálogo y casuística	ANUAL			Personal del Área

DIRECCIÓN DE ASUNTOS LABORALES

OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE
1.3.24 Agilizar el trámite de asuntos urgentes o sumarios mediante la creación de un Manual de Contactos de Gestiones Sumarias para atender de forma más eficiente a las y los habitantes que solicitan la intervención de la institución.	1.3.24.1 Al 31 de diciembre del 2015 haber elaborado a un 100% el Manual de Contactos para gestiones Sumarias.	1-Revisar el Procedimiento llevado a cabo en la DAL en la tramitación de Gestiones Sumarias de Defensa. 2-Desarrollar un enlace en todas las Instituciones del Sector Público, para agilizar el trámite de asuntos urgentes. 3. Las Profesionales de Defensa y el Profesional de Defensa de la DAL, en conjunto con la Dirección de Defensa construirán a lo largo del año los enlaces a contactar.	Anual	% de elaboración		Dirección de Asuntos Laborales y Profesionales de Defensa.

DIRECCIÓN DE OFICINAS REGIONALES

OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE
----------------------	-------	----------	-------------------	-----------	---------	-------------

1.3.25 Contribuir al desarrollo de acciones interinstitucionales mediante la participación en redes para la efectiva y oportuna defensa de derechos de las y los habitantes en cada región	1.3.25.1 Al 31 de diciembre de 2015 cada oficina regional ha participado regularmente en al menos una Red interinstitucional de su región	1. Participar en las sesiones ordinarias de cada Red y firmar la respectiva lista de asistencia; 2. Llevar al día un registro de las principales incidencias y acuerdos que se tomen en cada sesión de la Red;	Anual	1.2.1.1.1. Registros de asistencia a sesiones ordinarias; 1.2.1.1.2. Registro de convocatorias o cancelaciones de cada sesión ordinaria por parte del respectivo coordinador;	Toda la evidencia indicada en el indicador, debe estar visible en el AMPO que cada oficina regional lleve al efecto	Cara profesional que participe en una Red será responsable del cumplimiento de la meta; el Coordinador será responsable de la revisión periódica de cada AMPO; y el Director revisará al menos dos veces al año lo relacionado con esta meta
	1.3.25.2 Al 28 de febrero de 2015 las oficinas regionales que participan en redes consolidadas habrán gestionado o participado en la elaboración del Plan Anual de Trabajo de cada red (de no acogerse dicha gestión las oficinas regionales se retirarán de tales redes mediante comunicación formal y motivada dirigida al coordinador de la red)	1. Gestionar, y que conste en actas o comunicaciones formales, la elaboración de Planes Anuales de Trabajo en cada Red;	Anual	1.2.1.2.1. Registro escrito de la gestión que hizo la oficina regional para elaborar el Plan Anual de Trabajo de cada Red; 1.2.1.2.2. Plan Anual de Trabajo de la Red o carta de renuncia a la misma	Toda la evidencia indicada en el indicador, debe estar visible en el AMPO que cada oficina regional lleve al efecto	Cara profesional que participe en una Red será responsable del cumplimiento de la meta; el Coordinador será responsable de la revisión periódica de cada AMPO; y el Director revisará al menos dos veces al año lo relacionado con esta meta
	1.3.25.3 Al 31 de diciembre de 2015 cada Sede Regional ha participado en la realización de al menos un evento (taller, charla, feria de servicios, etc.) de cada Red según lo programado en el Plan Anual de la Red (en caso de que alguna red no articule un plan de trabajo la respectiva sede regional presentará su renuncia formal a la misma)	1. Apoyar al menos una de las actividades sustantivas incluidas en el Plan de Acción de cada Red; 2. Para el caso de la sede regional Sur participar en actividades de educación y otras propias de la conformación de la Red de Usuarios de Golfito	Anual	1.2.1.3.1. Archivo físico en el que cada oficina regional documentó su participación en al menos una actividad sustantiva de cada Red;	Toda la evidencia indicada en el indicador, debe estar visible en el AMPO que cada oficina regional lleve al efecto	Cara profesional que participe en una Red será responsable del cumplimiento de la meta; el Coordinador será responsable de la revisión periódica de cada AMPO; y el Director revisará al menos dos veces al año lo relacionado con esta meta

<p>1.3.26.1 Al 31 de diciembre de 2015 la SRA ha formulado y ejecutado una estrategia de incidencia con miras a garantizar una correcta y oportuna gestión de compra de alimentos por parte de comedores escolares en un sector de la Región Atlántica;</p>	<p>1. Formular una estrategia de incidencia; 2. En concordancia con la estrategia y su cronograma, realizar las acciones previstas durante 2015; 3. Realizar valoraciones mensuales sobre el avance de la estrategia; 4. Redactar un informe de cierre sobre la intervención realizada</p>	<p>Anual</p>	<p>1.2.2.1.1. Estrategia remitida por correo interno al Director de Regionales por parte del Coordinador regional; 1.2.2.1.2. Documentación de acciones realizadas en la respectiva SI; 1.2.2.1.3. Realimentación mensual por correo interno por parte del Director; 1.2.2.1.4. Informe de cierre en la SI, que enfatice en impacto logrado</p>	<p>Toda la evidencia consignada en el indicador, debe estar visible en la SI que la persona responsable lleve al efecto</p>	<p>Víctor Rojas</p>
<p>1.3.26.2 Al 31 de diciembre de 2015 la SRCh ha formulado y ejecutado parcialmente una estrategia de incidencia con miras a lograr la titulación de propiedades para las familias que habitan en el asentamiento Martina Bustos de Liberia</p>	<p>1. Formular una estrategia de incidencia; 2. En concordancia con la estrategia y su cronograma, realizar las acciones previstas durante 2015; 3. Realizar valoraciones mensuales sobre el avance de la estrategia; 4. Redactar un informe anual sobre el avance de la estrategia y resultados parciales</p>	<p>Plurianual, iniciando en 2015</p>	<p>1.2.2.2.1. Estrategia remitida por correo interno al Director de Regionales por parte del Coordinador regional; 1.2.2.2.2. Documentación de acciones realizadas en la respectiva SI; 1.2.2.2.3. Realimentación mensual por correo interno por parte del Director; 1.2.2.2.4. Informe anual sobre avances logrados incluido en la SI, que enfatice en impacto logrado</p>	<p>Toda la evidencia consignada en el indicador, debe estar visible en la SI que la persona responsable lleve al efecto</p>	<p>Marvin Alpizar</p>

<p>1.3.26 Intervenir sobre problemáticas regionales seleccionadas mediante el planteamiento y ejecución de estrategias de incidencia para impactar en el ejercicio de los derechos humanos en cada región de competencia</p>	<p>1.3.26.3 Al 31 de diciembre de 2015 la SRN ha formulado y ejecutado parcialmente una estrategia de incidencia con miras a que la CCSS provea los recursos humanos y materiales que necesita el Laboratorio del Hospital San Carlos;</p>	<p>1. Formular una estrategia de incidencia; 2. En concordancia con la estrategia y su cronograma, realizar las acciones previstas durante 2015; 3. Realizar valoraciones mensuales sobre el avance de la estrategia; 4. Redactar un informe anual sobre el avance de la estrategia y resultados parciales</p>	<p>Plurianual, iniciando en 2015</p>	<p>1.2.2.3.1. Estrategia remitida por correo interno al Director de Regionales por parte del Coordinador regional; 1.2.2.3.2. Documentación de acciones realizadas en la respectiva SI; 1.2.2.3.3. Realimentación mensual por correo interno por parte del Director; 1.2.2.3.4. Informe anual sobre avances logrados incluido en la SI, que enfatice en impacto logrado</p>	<p>Toda la evidencia consignada en el indicador, debe estar visible en la SI que la persona responsable lleve al efecto</p>	<p>Vivian Medina</p>
<p>1.3.26 Intervenir sobre problemáticas regionales seleccionadas mediante el planteamiento y ejecución de estrategias de incidencia para impactar en el ejercicio de los derechos humanos en cada región de competencia</p>	<p>1.3.26.4 Al 31 de diciembre de 2014 la SRPC ha formulado y ejecutado parcialmente una estrategia de incidencia con miras a que el Estado formalice la actividad de las y los molusqueros y genera alternativas laborales para esa población;</p>	<p>1. Formular una estrategia de incidencia; 2. En concordancia con la estrategia y su cronograma, realizar las acciones previstas durante 2015; 3. Realizar valoraciones mensuales sobre el avance de la estrategia; 4. Redactar un informe anual sobre el avance de la estrategia y resultados parciales</p>	<p>Plurianual, iniciando en 2015</p>	<p>1.2.2.4.1. Estrategia remitida por correo interno al Director de Regionales por parte del Coordinador regional; 1.2.2.4.2. Documentación de acciones realizadas en la respectiva SI; 1.2.2.4.3. Realimentación mensual por correo interno por parte del Director; 1.2.2.4.4. Informe anual sobre avances logrados incluido en la SI, que enfatice en impacto logrado</p>	<p>Toda la evidencia consignada en el indicador, debe estar visible en la SI que la persona responsable lleve al efecto</p>	<p>Nazareth Correa</p>



**PLAN ANUAL OPERATIVO 2015
DEFENSORIA DE LOS HABITANTES DE LA REPUBLICA DE COSTA RICA**

1. Incrementar el impacto en la defensa de los derechos e intereses de las y los habitantes a través de Estrategias de Intervención eficientes, eficaces, oportunas e integrales para elevar su ejercicio pleno.

1.5 Fortalecimiento de un sistema de monitoreo de lugares de privación de libertad y albergues para la prevención de la tortura y los malos tratos según lo establece el artículo 19 del Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes

MECANISMO NACIONAL DE PREVENCIÓN DE LA TORTURA

OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE
1.5.1. Definir e implementar el sistema de monitoreo que ejecutará el Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura para prevenir la tortura y los malos tratos	1.5.1.1 Al 31 de diciembre de 2015, realizar el 100% de las inspecciones programadas	Realizar el cronograma de monitoreo de centros de privación de libertad y ejecutar las inspecciones de monitoreo	Anual	Porcentaje de cumplimiento del cronograma de monitoreo	Total de inspecciones de monitoreo realizadas por el MNPT	MNPT
	1.5.1.2 Al 31 de diciembre de 2015 tener remitidas a la Dirección de Admisibilidad todas las denuncias recibidas durante las inspecciones	Remitir las boletas de denuncias a la Dirección de Admisibilidad	Anual	Porcentaje de boletas de denuncias remitidas a la Dirección de Admisibilidad	Total de boletas de denuncias remitidas a la Dirección de Admisibilidad	MNPT
	1.5.1.3 Al 31 de diciembre de 2015, tener redactados todos los informes de las inspecciones realizadas por el Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura en los centros de privación de libertad	Redacción de los informes de monitoreo del MNPT y notificación	Anual	Porcentaje de informes de monitoreo de cada una de las inspecciones realizadas	Total de informes de monitoreo de cada una de las inspecciones realizadas por el MNPT	MNPT
	1.5.1.4 Al 30 de diciembre de 2015, tener redactada y aprobada una herramienta de monitoreo para los albergues de las personas menores de edad	Elaboración y preparación de una herramienta de monitoreo para albergues de personas menores de edad	Anual	La herramienta de monitoreo para los albergues de personas menores de edad	La implementación de la herramienta de monitoreo para albergues de personas menores de edad	MNPT

1.5.2. Cumplir con el mandato del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura en realizar un Informe Anual de labores correspondiente al año 2014, según lo señala el Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y el artículo 11 de la Ley N°9204	1.5.2.1 Al 28 de febrero de 2015 tener completada la redacción del Informe Anual del MNPT correspondiente al año 2014	Definir los temas y estructura del Informe Anual del MNPT del año 2014	Bimensual	El Informe Anual del MNPT correspondiente al año 2014	Un Informe Anual del MNPT correspondiente al año 2014	MNPT
	1.5.2.2 Al 30 de marzo de 2015 realizar la divulgación y publicación del Informe Anual del MNPT correspondiente al año 2014	Realizar la redacción del Informe Anual del MNPT correspondiente al año 2014	Trimestral	Redacción del Informe Anual del MNPT correspondiente al año 2014	Un Informe Anual del MNPT correspondiente al período 2014	MNPT
1.5.3 Participar y brindar capacitaciones en materia de derechos humanos, prevención de la tortura y los malos tratos y función del MNPT, tanto a nivel nacional como internacional	1.5.3.1 Al 31 de diciembre de 2015 participar en las actividades de capacitación promovidas por instituciones nacionales e internacionales y por el MNPT	Las capacitaciones recibidas y brindadas por el MNPT a nivel nacional e internacional	Anual	Porcentaje de capacitaciones en las que participe el MNPT durante el período 2015	Total de capacitaciones recibidas y brindadas por el MNPT durante el período 2015	MNPT
1.5.4 Establecer estrategias de diálogo con las autoridades a cargo de los centros de privación de libertad	1.5.4.1 Al 31 de diciembre de 2015, formalizar las estrategias de trabajo con las instituciones a cargo de centros de privación de libertad	Establecer mesas de diálogo con las autoridades a cargo de centros de privación de libertad	Anual	Porcentaje de reuniones del MNPT con autoridades a cargo de centros de privación de libertad	Total de reuniones del MNPT con autoridades a cargo de centros de privación de libertad	MNPT
1.5.5 Realizar el seguimiento de las recomendaciones emitidas por el Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura	1.5.5.1 Al 31 de diciembre de 2015, realizar el seguimiento de las recomendaciones emitidas por el MNPT	Mantener una base de datos del cumplimiento de las recomendaciones emitidas por el MNPT	Anual	Porcentaje de acciones de seguimiento realizado por el MNPT	Total de recomendaciones en seguimiento que fueron cumplidas	MNPT
1.5.6 Análisis de normas y reglamentos en materia de prevención de la tortura y los malos tratos	1.5.6.1 Al 31 de diciembre de 2015 realizar observaciones y criterios a proyectos de ley en materia de prevención de la tortura y los malos tratos	Elaborar observaciones y criterios a proyectos de ley en materia de prevención de la tortura y malos tratos	Anual	1.1.6.3.	Total de criterios y observaciones emitidos por el MNPT a proyectos de ley en materia de tortura y malos tratos	MNPT

OBJETIVO ESTRATEGICO 2

2. Empoderar a los y las habitantes mediante procesos institucionales de comunicación, educación en Derechos Humanos y acompañamiento en iniciativas ciudadanas con la finalidad de construir y fortalecer el ejercicio de la ciudadanía activa y consciente.

INICIATIVAS ESTRATÉGICAS
2.1 Criterios de Coordinación y Priorización
Establecimiento de estrategias de trabajo a nivel institucional que prioricen el abordaje de temas en educación y defensa de DH de forma conjunta.
2.2 Estrategias de Promoción y Divulgación
Desarrollo de estrategias de información, capacitación, sensibilización y formación a los y las habitantes para que cuenten con los conocimientos necesarios para la defensa de sus derechos.
2.3 Participación de la Sociedad Civil
Desarrollo de programas orientados a fomentar la participación de la sociedad civil en educación y defensa de Derechos Humanos.
2.4 Capacitación
Capacitación e información en normativa de derechos humanos y rendición de cuentas a las comunidades, grupos e instituciones que lo soliciten.
2.5 Divulgación
Publicación y divulgación de materiales educativos relacionados con la defensa de los derechos humanos.
2.6 Cátedra de Derechos Humanos
Creación de la cátedra de derechos humanos para capacitar a actores internos y externos que socialice los productos e impactos de la institución.
2.7 Transparencia y Rendición de Cuentas en Sector Público
Fomentar una cultura de transparencia, tanto a lo interno como a lo externo de la institución, en el ejercicio de la función pública e involucre a la sociedad civil.



PLAN ANUAL OPERATIVO 2015 DEFENSORIA DE LOS HABITANTES DE LA REPUBLICA DE COSTA RICA

2. Empoderar a los y las habitantes mediante procesos institucionales de comunicación, educación en Derechos Humanos y acompañamiento en iniciativas ciudadanas con la finalidad de construir y fortalecer el ejercicio de la ciudadanía activa y consciente.

2.1 Criterios de Coordinación y Priorización. Establecimiento de estrategias de trabajo a nivel institucional que prioricen el abordaje de temas en educación y defensa de DH de forma conjunta.

DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN

OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE
2.1.1 Desarrollar una agenda regional-promoción consensuada para mejorar el impacto de las acciones de la Defensoría	2.1.1.1 Al 28 de febrero del 2015 diseñada la agenda regional y promoción consensuada.	1. Reuniones de trabajo para coordinar los procesos articulados. 2-Capacitación en el alcance técnico del significado de participar en Audiencias Publicas en dos Regiones del país, tres talleres. 3. Promover la articulación y dar información acerca del Decreto 2883-MOPT	I Semestre	Agenda Diseñada, Documento Elaborado, Equipo interno capacitado. Al menos 3 procesos de trabajo efectuados. Ver guía de indicador.		Dirección de Promoción y Divulgación, Dirección Oficinas Regionales, Dirección de Asuntos Económicos
2.1.2 Desarrollar criterios de selección de temáticas, poblaciones y regiones mediante la elaboración de una propuesta institucional que establezca el abordaje de la educación en DH.	2.1.2.1 Aprobación al primer trimestre de la definición de los criterios de priorización	1 Aprobación Dirección de Planificación y Despacho 2.Aplicación de criterios de Priorización y Coordinación.	I Trimestre	Documento de criterios de priorización aprobado y socializado a lo interno de la institución.		Promoción y Divulgación, Dirección de Planificación
	2.1.2.2 A agosto del 2015 haber aplicado los criterios para definir las prioridades temáticas, de población y regionales en materia de Educación en Derechos Humanos para el PAO 2016.	2.1.2.1 Definición y aplicación de la metodología para establecer las prioridades de la DHR.	julio-agosto	Metodología elaborada		Coordina Planificación con Despacho y participa DPDD

DIRECCIÓN DE NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE
-----------------------------	--------------	-----------------	--------------------------	------------------	----------------	--------------------

2.1.3 Utilización de estrategias de promoción que optimicen las facultades que la ley otorga a la DHR para educar en derechos de los y las habitantes.	2.1.3.1 Contribuir con los procesos de capacitación para la mejora de la atención y la información que se suministre en temas relacionados con los derechos de la Niñez y Adolescencia	2.1.3 Coordinar con las Direcciones de Promoción, Regionales y Admisibilidad la capacitación en temas específicos	ANUAL	8 capacitaciones		Todo el personal
--	--	---	-------	------------------	--	------------------

DIRECCIÓN DE ASUNTOS LABORALES

OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE
2.1.4 Las Profesionales de Defensa, El Profesional y la Directora de AL, realizarán el estudio de temas de derecho laboral de impacto a nivel nacional.	2.1.4.1 Se asignará un 1/4 de tiempo a nivel semanal para cada Profesional de Defensa y la Dirección, para el estudio profundo de temas de derecho laboral actuales en Costa Rica.	2.1. Se asignarán 2 temas por Profesional para estudio. 2.1.1.-Los temas a investigar: Teletrabajo, Hostigamiento Laboral, Convenciones Colectivas, Proyecto de Ley de Empleo Público, Flexibilización Laboral, Teletrabajo, Riesgos Laborales, Trabajadores Interinos, Pensiones, Otro tema nuevo.	Anual	Total del 100% de los temas de derecho laboral investigados en el 2015	De los 10 temas a investigar los 10 temas tendrán un documento escrito	Dirección de Asuntos Laborales y Profesionales de Defensa.

DIRECCIÓN DE OFICINAS REGIONALES

OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE
----------------------	-------	----------	-------------------	-----------	---------	-------------

<p>2.1.5. Construir agendas regionales de la Defensoría de los Habitantes mediante monitoreo de medios regionales, revisión de la casuística institucional y de los planes regionales de desarrollo, y recuperación de consultas anteriores a la ciudadanía, con el fin de ser consideradas en el PAO 2016 y así potenciar el impacto en la defensa y educación en Derechos Humanos en cada región</p>	<p>2.1.5.1 Al 31 de agosto de 2015 se han presentado a consideración de la Defensora de los Habitantes las propuestas de agendas regionales -excepto para la Región Central-</p>	<p>1. Monitoreo permanente de medios regionales e incorporación de temas recurrentes y de impacto en borrador de agenda regional; 2. Incorporación de asuntos relevantes de la casuística institucional en la propuesta de agenda; 3. Revisión de planes regionales de desarrollo e incorporación de asuntos atinentes a los Derechos Humanos en la propuesta de agenda; 4. Inclusión en la agenda de asuntos relevantes señalados por la ciudadanía en consultas recientes</p>	<p>Enero - Agosto 2015</p>	<p>2.1.1.1.1. Listado de asuntos relevantes extraídos de medios regionales durante el primer semestre de 2015; 2.1.1.1.2. Listado de asuntos relevantes extraídos del sistema SOL durante primer semestre del año; 2.1.1.1.3. Listado de asuntos atinentes a los Derechos Humanos extraído de planes regionales de desarrollo vigentes; 2.1.1.1.4. Listado de temas relevantes extraídos de consultas efectuadas en 2013 y 2014 por las oficinas regionales</p>	<p>No aplica</p>	<p>Cada Coordinador de Oficinas Regionales con el apoyo del Director</p>
	<p>2.1.6.1 Al 31 de diciembre de 2014 se ha participado en tareas sustantivas de educación en Derechos Humanos relativos a la participación ciudadana en Audiencias Públicas convocadas por ARESEP y seguimiento al Decreto 2883-MOPT sobre transporte público</p>	<p>1. Las acciones se precisarán una vez que las Direcciones de Asuntos Económicos y Promoción y Divulgación construyan el programa y calendarización respectiva</p>	<p>Anual</p>	<p>2.1.2.1.1. Se documentará por escrito toda actividad realizada en el marco de esa colaboración</p>	<p>No aplica</p>	<p>Coordinadores de oficinas regionales Atlántica y Sur</p>
	<p>2.1.6.2 Al 31 de diciembre de 2015 las Oficinas Regionales han colaborado con la Dirección de Promoción y Divulgación en la realización de tres talleres sobre derechos culturales y pluriétnicidad en Costa Rica</p>	<p>1. Las acciones se precisarán una vez que las Direcciones de Asuntos Económicos y Promoción y Divulgación construyan el programa y calendarización respectiva</p>	<p>Anual</p>	<p>2.1.2.1.1. Se documentará por escrito toda actividad realizada en el marco de esa colaboración</p>	<p>No aplica</p>	<p>Director y Coordinadores de oficinas regionales cuya colaboración sea requerida</p>

2.1.6 Colaborar con la Dirección de Promoción y Divulgación, mediante el apoyo que sea oportuno y formalmente solicitado, en actividades sustantivas encaminadas a construir una ciudadanía activa y consciente de sus Derechos en las regiones de competencia de las oficinas regionales	2.1.6.3 Al 31 de diciembre de 2015 las oficinas regionales han colaborado con la Dirección de Promoción y Divulgación en la difusión y en la recepción y envío de postulaciones para el premio "Aportes al Mejoramiento de la Calidad de Vida"	1. Regionales realizan actividades de apoyo; 2. Regionales documentan apoyos brindados en registros para tal fin	Anual	Registro de solicitudes de apoyo y Registro de actividades realizadas en apoyo a Promoción y Divulgación	No aplica	Coordinadores de Regionales en cuanto a valoración, registro y realización de actividades de apoyo; Profesionales de Regionales en cuanto a tareas específicas de apoyo según lo disponga el Coordinador
	2.1.6.4 Al 31 de diciembre de 2015 la Dirección de Regionales y la Sede Regional Atlántica han colaborado con la Dirección de Promoción y Divulgación en una actividad de rendición de cuentas y dos actividades de seguimiento como parte del proceso de capacitación de "Territorios Seguros" en Pococí	1. Dirección de Regionales y Regional Atlántica realizan actividades de apoyo; 3. Ambas unidades documentan apoyo brindado en registros para tal fin	Anual	Registro de solicitud de apoyo y Registro de actividades realizadas en apoyo a Promoción y Divulgación	No aplica	Director de Regionales y Coordinador de Regional Atlántica
	2.1.6.5 Al 31 de diciembre de 2015 la SRS ha colaborado con la Dirección de Promoción y Divulgación en la elaboración y negociación de la carta de petición ciudadana del cantón de Coto Brus	1. Regional Sur realiza actividades de apoyo; 3. Regional Sur documenta apoyo brindado para tal fin	Anual	Registro de solicitud de apoyo y Registro de actividades realizadas en apoyo a Promoción y Divulgación	No aplica	Coordinadora Regional Sur



**PLAN ANUAL OPERATIVO 2015
DEFENSORIA DE LOS HABITANTES DE LA REPUBLICA DE COSTA RICA**

2. Empoderar a los y las habitantes mediante procesos institucionales de comunicación, educación en Derechos Humanos y acompañamiento en iniciativas ciudadanas con la finalidad de construir y fortalecer el ejercicio de la ciudadanía activa y consciente.

2.2 Desarrollo de estrategias de información, capacitación, sensibilización y formación a los y las habitantes para que cuenten con los conocimientos necesarios para la defensa de sus derechos.

DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN

OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE
2.2.1 Consolidar la Red en Educación en Derechos Humanos con la participación de representantes de la sociedad civil e instituciones para crear un espacio de retroalimentación, innovación, facilitación en el campo de la educación no formal para la construcción de ciudadanía.	2.2.1.1 Al 31 de marzo de 2015 la REDH cuenta con su agenda anual consensuada de trabajo conjunto y los lineamientos de un Plan de Acción para la Educación en Derechos Humanos.	1. Establecimiento de actividades conjuntas con los integrantes de la Red . 2. Seguimiento y monitoreo de la agenda anual. 3. Construcción de los lineamientos para la propuesta de Plan de Acción para la Educación en Derechos Humanos mediante reuniones de la REDH. 4. Control de convencionalidad de 2 instrumentos internacionales en los ítems sobre EDDHH.	Anuual	Agenda consensuada. Número de reuniones realizadas. Lineamientos para el Plan de Acción elaborados. Informe de resultados sobre el control de convencionalidad divulgado.	Numero de reuniones realizadas/numero de reuniones programadas X 100	Promoción
	2.2.1.2 Al 31 de diciembre del 2015 haber realizado al menos 2 acciones conjuntas organizadas por la REDH.	1. Realizar una acción de retroalimentación e intercambio conceptual y metodológico . 2. Realizar al menos dos actividades coordinadas entre dos o mas integrantes de la REDH.	Anuual	1. Taller de intercambio conceptual y metodológico realizado. 2. Dos actividades realizadas en el seno de la REDH.		Promoción y Red y se realizará una actividad de seguimiento (esta última en programación)

2.2.2 Formar en Derechos Humanos a funcionarios públicos y grupos de sociedad civil con metodologías de educación popular para que incorporen conocimientos y destrezas la protección de sus derechos.	2.2.2.1 Al 31 diciembre del 2015 haber finalizado al menos 3 procesos de promotores en Derechos Humanos en coordinación con la Dirección de Vida Estudiantil del MEP.	1. Diseño del proceso para ser ejecutados en el GAM en conjunto con el Ministerio de Educación 2. Ejecutar los módulos en los niveles elegidos 3. 1. Primera Etapa coordinación con Vida Estudiantil y otras instancias del mep, 2. Segunda etapa: Capacitación dirigida a equipos interdisciplinarios, estudiantes y personal docente. 3. Tercera Etapa: se diseña y ejecuta una propuesta de promoción de Derechos Humanos demostrativa . 4. Cuarta Etapa: Evaluar los resultados.	Anual	1. Documento con diseño del proceso. 2. Módulos ejecutados a docentes. A estudiantes demostrativo. Al menos tres.	(Total de procesos finalizados/ Total de procesos programados) * 100 2. Modulo demostrativo finalizado y ejecutado	Promoción y Divulgación y el Ministerio de Educación Pública.
	2.2.2.2 Al 28 de febrero del 2015 ejecutada el taller didáctico de dos días a aspirantes a jueces y juezas del poder Judicial.	1. Coordinación interna en la DHR. 2. Coordinación de contenidos y evaluación preliminar con la Escuela Judicial. 3. Ejecución y evaluación.	febrero	Visita realizada a la DHR. Contenidos analizados.		Dirección de Promoción, organizaciones de la Sociedad Civil
	2.2.2.3 Al 31 de diciembre del 2015 acompañar un proceso de capacitación de la Escuela Judicial con el curso derechos sexuales y derechos reproductivos como seguimiento a las acciones 2014.	1. coordinación con la Escuela Judicial 2. Acompañar al menos tres talleres 3. Evaluar las actividades.	Anual	1. coordinación realizada con la Escuela Judicial 2. tres talleres acompañados 3. proceso evaluado		Dirección de Promoción y Divulgación. Despacho
2.2.3 Conmemoración de efemérides como una forma de educación masiva de fechas asociadas a derechos humanos para coadyuvar en los cambios culturales.	2.2.3.1 Al 31 de diciembre del 2015 celebradas al menos 7 efemérides tanto interna como externamente.	1. Coordinación de contenidos y evaluación preliminar. 2. Ejecución y evaluación.	27 de enero, 8 de marzo, 17 de mayo, 21 de marzo, 6 de junio, 9 de setiembre, 25 de noviembre, 1 diciembre, 10 de diciembre.	Efemerides realizadas	(Total de efemérides celebradas/ Total de efemérides planificadas)	Promoción

DIRECCIÓN DE CALIDAD DE VIDA

OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE
2.2.4 Promover el conocimiento de estudiantes de primaria de los edificios Patrimoniales, su valor histórico, cultural y arquitectónico, mediante el desarrollo de talleres educativos, para sensibilizarles de la importancia de su conservación y protección.	2.2.4.1 Al 30 de noviembre de 2015 desarrollar cuatro talleres educativos -dos por semestre- en cuatro escuelas para al menos declaradas patrimonio histórico arquitectónico de la provincia de San José para al menos 100 estudiantes.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar las escuelas a las cuales se impartiran los talleres 2. Coordinar con el (Consejo Internacional de Monumentos y Sitios) ICOMOS para establecer las fechas de los talleres. 3. Coordinar con la dirección de Niñez y Adolescencia la distribución y responsabilidades de los talleres. 	Anual	Porcentaje de talleres impartidos	$(\text{Talleres impartidos} / \text{Talleres programados}) * 100$	Yolanda Chamberlain y Pablo Fernández (Calidad de Vida) y Mariana Arand y Juan Carlos Pereira (Niñez y Adolescencia)

DIRECCIÓN DE NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE
2.2.5 Innovación de formas de promoción, diseño, desarrollo y empleo de estrategias de capacitación.	2.2.5.1 Mejorar los procesos de promoción de los derechos del niño, niña y adolescente	2.2.2.3. Validar los procesos de capacitación en materia de Niñez y Adolescencia que sean impartidos por la DHR; con la finalidad de dar sustento desde la casuística y las distintas acciones que se desarrollan en el Área	ANUAL	Nº de procesos validados		Todo el personal
2.2.6 Promover el conocimiento de las y los estudiantes de primaria acerca del Patrimonio Histórico y Natural, su valor cultural y arquitectónico para con ello fortalecer su protección.	2.2.6.1 Al final del año 2015, haber capacitado a aproximadamente 100 estudiantes en materia de conservación, protección e importancia del Patrimonio Histórico, Arquitectónico y natural de Costa Rica	Capacitar a estudiantes de dos escuelas declaradas patrimonio histórico, arquitectónico sobre el valor de la edificación declarada.	ANUAL	Capacitación impartida y material entregado a estudiantes de al menos dos escuelas,		Dirección de Calidad de Vida y Dirección de Niñez y Adolescencia

DIRECCIÓN DE ASUNTOS LABORALES

OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE
2.2.7 Desarrollar un programa de capacitación e información dirigido a la población en general, sobre temas de derechos laborales.	2.2.7.1 Elaborar el material necesario para publicar una cápsula informativa, artículo a publicar en forma mensual.	2.2.1.Publicación de Temas de derechos laborales en página Web de la Defensoría. 2.2.2.Publicación de Temas de derechos laborales en Facebook de la Defensoría. 2.2.4 Difundir cuñas, material investigado por la DAL en radioemisoras.	Mensual	Total de Publicaciones en prensa folletos, cápsulas informativas, cuñas radiales.	Publicaciones de temas de derecho laboral impresos por DAL	Cada Profesional de Defensa y la Dirección de Asuntos Laborales y Profesionales de Defensa.
	2.2.7.2 Diseñar un módulo de capacitación o taller para difundir la información.	2.2.7.2 Diseño del módulo de capacitación o taller para difundir la información.	Al 31 de diciembre haber diseñado el módulo de capacitación o taller para difundir la información.			



**PLAN ANUAL OPERATIVO 2015
DEFENSORIA DE LOS HABITANTES DE LA REPUBLICA DE COSTA RICA**

2. Empoderar a los y las habitantes mediante procesos institucionales de comunicación, educación en Derechos Humanos y acompañamiento en iniciativas ciudadanas con la finalidad de construir y fortalecer el ejercicio de la ciudadanía activa y consciente.

2.3. Participación de la sociedad civil. Desarrollo de programas orientados a fomentar la participación de la sociedad civil en educación y defensa de Derechos Humanos.

DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN

OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE
2.3.1 Incrementar la participación en el Premio Calidad de Vida mediante una convocatoria ampliada a todas las entidades por categoría con el fin de lograr mayor cantidad de aspirantes y que reúnan los requisitos.	2.3.1.1 Al 30 de junio del 2015 mejorado los instrumentos de medición, la entrevista y realizada un proceso para la presentación en las candidaturas en la categoría entidad privada.	1. Revisión de los instrumentos de medición y revisión y capacitación para mejoramiento de la entrevista. 2. visitas a empresas privadas para inducir las a presentarse con los atestados debidamente acreditados.	I Semestre	Numero de candidaturas presentadas en entidad privada	1. Instrumentos mejorados 2. ((Candidaturas entidad privada 2015/Candidaturas 2014) - 1) x 100	Promoción, Regional, Despacho y prensa
	2.3.1.2 Al 31 de diciembre de 2015 haber recibido las candidaturas, realizada una valoración preliminar de las candidaturas, ejecutado el plan de visitas, sistematización y análisis de información y convocado jurado y entregados los premios y elaborado el informe final. Elaborar un plan de promoción y divulgación del premio.	1. Realizar un plan de acción con el comité y dar el seguimiento a través de recepción, análisis y visitas a las diferentes regiones. 2. Evaluar el proceso y realizar informe final. 3. Elaborado un plan de promoción y divulgación del premio	Anual	Plan de acción ejecutado. Evaluación final elaborada. Elaborado un plan de promoción y divulgación del premio		Promoción y Divulgación, Despacho, Prensa y Regionales
2.3.2 Incrementar la participación en el Premio Calidad de Vida mediante una convocatoria ampliada a todas las entidades por categoría con el fin de lograr mayor cantidad de aspirantes y que reúnan los requisitos.	2.3.2.1 Al 30 de junio del 2015 haber realizado una actividad de redición de cuentas y 2 actividades de seguimiento como parte del proceso de capacitación de Territorios Seguros en Pococí.	Reuniones con la UCR, el Estado de la Nación, con territorios Seguros y la Comisión de Seguridad de la comunidad de Pococí. Definición de Agendas y Metodologías	I Semestre	Actividad realizada	(Actividad de Rendición de Cuentas 60%) + (Numero de actividades de seguimiento* 20 %)	Promoción y Divulgación Regionales
	2.3.2.2 Al 31 de diciembre del 2015 haber realizado una actividad de redición de cuentas y 2 actividades de seguimiento como parte del proceso de capacitación de Territorios Seguros en Pococí.	Reuniones con la UCR, el Estado de la Nación, con territorios Seguros y la Comisión de Seguridad de la comunidad de Pococí. Definición de Agendas y Metodologías. Proceso de Motivación a las Instituciones.	II Semestre	Actividad realizada	(Actividad de Rendición de Cuentas 60%) + (Numero de actividades de seguimiento* 20 %)	Promoción y divulgación con regionales
	2.3.2.3 Al 31 de diciembre de 2015 haber realizado 2 talleres con las poblaciones que suscribieron la CPC/RdeU La Cruz y Cañas.	1. Comunicación de coordinación con Federaciones comunales para brindar apoyo específico a la comisión de usuarios de SP. 2. Seguimiento al proceso CPC/RdeU	Anual	Seguimiento a Cartas de Petición Ciudadana creadas		Promoción y Divulgación. Coordinación con D. Regional y con D. Gestión administrativa.

2.3.2 Potenciar las destrezas de la sociedad civil mediante el desarrollo de programas de capacitación, acompañamiento y mediación para fortalecer el ejercicio de la ciudadanía activa y consiente.

2.3.2.4 Al 30 de junio del 2015 elaborada y negociada la carta de petición ciudadana del cantón de Coto Brus ante la Municipalidad del Cantón	1. Sistematización de lo logrado en 2014 con la comunidad de Coto Brus. 2. Seguimiento a la carta de petición en Salud. 3. Nueva carta de petición servicio público Municipalidad. Entrega de avance de expediente bienes inmuebles.	I Semestre	Reuniones. Talleres		Promoción y Divulgación. Coordinación con D. Regional
2.3.2.5 Al 31 de diciembre del 2015 haber incorporado a un canton adicional dentro del Programa de Red de Usuarios/CPC. (Sur Sur)	1. Elaborar el proceso de consulta para determinar los servicios. 2. Determinar un plan de acción.3. Acompañamiento del proceso.4. Control de Gestión entrega informe sobre BINMUEBLES con apoyo de DPD	Anual	Canton incorporado		Promoción y Divulgación/D.Regional al/D..control de gestión
2.3.2.6 Al 31 de diciembre del 2015 haber generado un plan para el 2016 de un proceso de Red de Usuarios con instancias y organizaciones vinculadas a la respuesta integral VIH para los 13 cantones definidos.	1. Establecer contacto con instancias y organizaciones. 2. Realizar al menos tres talleres introductorio por localidad. 3. Plan elaborado para el 2016.	Anual	Proceso realizado. Proceso 2016 elaborado		Promoción y Divulgación/Calidad de Vida Direcciones otras instituciones
2.3.2.7 Al 31 de diciembre del 2015 haber desarrollado 5 acciones en el programa de promoción de igualdad de género dirigidas a instancias públicas y organizaciones de la sociedad civil.	1. Capacitación en violencia de genero. (violencia doméstica y penalización y trata de personas así como hostigamiento sexual) 2. Capacitación en Derechos Sexuales y Derechos Reproductivos. 4. Capacitación Derechos de las mujeres trabajadoras domésticas.	Anual	Acciones Ejecutadas y evaluadas.		Promoción, Mujer. e instituciones externas /Comunicación, insumos y retroalimentación.
2.3.2.8 Al 31 de diciembre del 2015 del Subprograma Justicia Penal Juvenil, desarrollada el Plan de divulgación del Módulo Ley Penal Juvenil (2 talleres, 31talleres por semestre) docentes y operadores de justicia.	1. iniciado el proceso de convocatoria. 2. Desarrollo de módulos (operadores judiciales y docentes) Penal Juvenil 2 Talleres en Alajuela y un taller en La Cruz, un taller en Nicoya, un taller en Santa Cruz	Anual	talleres realizados.	(Total de talleres programados/ Total de talleres ejecutados) * 100	Promoción y Divulgación
2.3.2.9 Al 31 de diciembre del 2015 haber desarrollados tres procesos sobre derechos culturales y pluriethnicidad en Costa Rica, en escuelas, con sociedad civil y funcionariado público en los cuales hayan conocido discriminación racial (diversidad y derechos humanos, pluriethnicidad, multiculturalidad) a diciembre de 2015.	1. Identificación de los procesos con público diverso 2. Diseño y formulación didáctica de cada proceso (coordinación, formulación y ejecución. 3 Plan de acción de los procesos. 4. Ejecución y evaluación de los procesos. (discriminación y afrodescendientes e indígenas). 5. Convocar dos encuentros en Asamblea Legislativa.	Anual	Procesos realizados	(Total de procesos finalizados/ Total de procesos programados) * 100	Dirección Regional y Dirección de promoción/otras direcciones de la DHR

2.3.2.10 Al 31 de diciembre de 2015 haber desarrollado al menos 3 talleres y 3 conversatorios en temas vinculados a la mitigación y adopción de medidas sobre el cambio climático.	Aportar a los grupos comunitarios e institucionales herramientas de cohesión social y estrategia políticas para desarrollar acciones de mitigación y adaptación del cambio climático; 1. Aecoguapa , rendición de cuentas y defensa del agua 2. corredor biológico interurbano 3. Abra cuenca Río Grande del Tarcoles.	Anual	1. conversatorios realizados, 2. Talleres realizados	Total de talleres y conversatorios realizados/total de talleres programados x 100	Dirección de Promoción en los dos primeros y Calidad de vida en el tercero
2.3.2.11 al 31 de diciembre del 2015 haber trabajado con 2 localidades en el fortalecimiento de capacidades locales de promoción y defensa de derechos sobre la calidad de un servicio público mediante CPC.	1. Trabajar con grupos organizados para desarrollar una plataforma social en defensa de servicios públicos (metodología Red de usuarios). Valorar solicitudes de Cobano, Tibas, Limón, San Carlos y Nicoya de acuerdo a recursos.	Anual	vidades realizadas en dos localidades	(Total de talleres programados/ Total de talleres ejecutados) * 100	Promoción y Divulgación
2.3.2.12 Al 31 de diciembre del 2015 haber ejecutado 8 actividades de capacitación dirigidas a población con discapacidad y organizaciones que trabajan con esta población.	1. Calendarización de acciones de capacitación. 2. Coordinación con ONG's e instituciones involucradas. 3. Ejecución de capacitaciones. 4. Evaluación del proceso	Anual	(Total de talleres programados/ Total de talleres ejecutados) * 100		Promoción y Divulgación y Protección Especial

DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN ESPECIAL

OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE
2.3.4 Incentivar la participación organizada de las y los habitantes para que protagonicen la defensa de sus derechos e intereses.	2.3.4.1 Al 31/12/2015 haber promovido el Foro de Población Migrante y Refugiada como un espacio de discusión, análisis y divulgación de información sobre derechos de las personas migrantes y refugiadas.	Convocatoria y coordinación de las sesiones del Foro y divulgación de la información de interés migratorio a través de medios virtuales.	ANUAL	Nº de minutas y de documentos divulgados	Nº de minutas y de documentos divulgados	Dirección y Profesional asignado
	2.3.4.2 Al 31/12/2015 haber asesorado las sesiones y actividades del Foro Permanente de Incidencia de Política Pública de Vejez y Envejecimiento convocado por AGECO.	Participación activa en las sesiones y apoyo a las actividades del Foro.	ANUAL	Nº de reuniones y actividades	(Nº de reuniones asistidas/Nº de reuniones convocadas) * 100	Dirección y Profesional asignado
2.3.5 Apoyar las iniciativas de diálogo entre los Pueblos Indígenas y el Gobierno para contribuir en el reconocimiento y resguardo de sus derechos.	2.3.5.1 Al 31/12/2015 haber participado en las reuniones y actividades convocadas por los Pueblos Indígenas o el Gobierno.	Participación como observadores activos en los espacios de diálogo entre el Gobierno y los Pueblos Indígenas.	ANUAL	Nº de reuniones y actividades	(Nº de reuniones asistidas/Nº de reuniones convocadas) * 100	Dirección y Profesional asignado
2.3.6 Realizar un Encuentro con Pueblos Indígenas para elaborar la agenda de protección de	2.3.6.1 Al 30/06/2015 haber realizado el Encuentro con Pueblos Indígenas.	Presentar propuesta para financiamiento / Planear la logística del evento / realizar el evento / Nombrar un Comité de Seguimiento.	SEMESTRAL	Agenda de Protección.		Dirección PE en coordinación con la Unidad de Asuntos Internacionales

la agenda de protección de derechos indígenas.	2.3.6.2 Al 30/12/2015 haber dado seguimiento a los resultados del Encuentro con Pueblos Indígenas.	Realizar dos reuniones de seguimiento entre Instituciones Públicas y el Comité de seguimiento.	SEMESTRAL	Minutas de seguimiento		Dirección y Profesional asignado
--	--	--	-----------	------------------------	--	----------------------------------

DIRECCIÓN DE ASUNTOS LABORALES

OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE
2.3.7 Desarrollar un video informativo sobre derechos laborales para capacitación de los habitantes.	2.3.7.1 Definir los temas que serán incluidos en el Video.	2.3.1-Los Profesionales de Defensa y la Dirección de Asuntos Laborales trabajaran en el diseño e implementación del video.	I Semestre 2015	Video confeccionado	Video en operación en la Recepción	Dirección de Asuntos Laborales y Profesionales de Defensa.
	2.3.7.2 Construcción de un video sobre temas de derecho laboral.	2.3.1.-El Video será transmitido en la recepción de la DHR.				

DIRECCIÓN DE OFICINAS REGIONALES

OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE
2.3.8 Estimular la participación ciudadana, mediante la conformación de una Red de Usuarios de Servicios Públicos, para potenciar el ejercicio de los Derechos Humanos en el cantón de Golfito	2.3.8.1 Al 31 de diciembre de 2014 se ha conformado, con la colaboración de la Dirección de Promoción y Divulgación, una Red de Usuarios de Servicios Públicos en el cantón de Golfito	1. Regional Sur articula plan de trabajo con Promoción y Divulgación; 2. Regional Sur realiza acciones específicas para convocar, motivar, educar y acompañar la conformación de la Red, de acuerdo con la metodología que recomiende la Dirección de Promoción y Divulgación; 3. Regional Sur documenta al finalizar el año la intervención realizada para cumplir esta meta	Anual	2.2.1.1.1. Cronograma de actividades diseñado por la Regional Sur para la conformación de la Red; 2.2.1.1.2. Listas de asistencia de cada reunión preparatoria; 2.2.1.1.3. Registro fotográfico; 2.2.1.1.4. Memoria anual sobre conformación de la Red	No aplica	Coordinadora de Regional Sur



**PLAN ANUAL OPERATIVO 2015
DEFENSORIA DE LOS HABITANTES DE LA REPUBLICA DE COSTA RICA**

2. Empoderar a los y las habitantes mediante procesos institucionales de comunicación, educación en Derechos Humanos y acompañamiento en iniciativas ciudadanas con la finalidad de construir y fortalecer el ejercicio de la ciudadanía activa y consciente.

2.4 Capacitación e información en normativa de derechos humanos y rendición de cuentas a las comunidades, grupos e instituciones que lo soliciten.

DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN

OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE
2.4.1 Responder de forma oportuna a las solicitudes de capacitación en normativa de Derechos humanos mediante estrategias de educación en Derechos Humanos para cubrir sus necesidades informativas.	2.4.1.1 Al 31 de diciembre del 2015 haber atendido el 60% de las solicitudes.	1. Valorar la posibilidad de respuesta de acuerdo a tema tratado, contar con transporte y personal.	Anual		(Total de capacitaciones realizadas/ Total de solicitudes recibidas)* 100	Promoción
2.4.2 Participar como expositores en al menos dos seminarios o congresos de acuerdo a las solicitudes con ponencias en las cuales se planteen la perspectiva de la Defensoría en educación en derechos humanos.	2.4.2.1 Haber participado o asistido al menos dos actividades como expositores o expositoras durante 2015.	Propiciar la asistencia. Formulación de ponencia o diseño y ejecución	Enero-diciembre	Ponencia		Promoción e instituciones externas.
2.4.3 Divulgación masiva de información para la promoción de los derechos de la población en general.	2.4.3.1 Producción de programas radiales. Ampliación de la difusión radial a frecuencia modulada FM.	Elaboración de cronograma con temáticas definidas. 2. Elaboración de guiones. 3. Producción y difusión de los programas.	Febrero- Noviembre	Número de programas divulgados en AM y FM		promoción
	2.4.3.2 Finalizar la producción y definir una estrategia de divulgación de la campana "Contá conmigo" de diversidad sexual.					

DEFENSORÍA DE LA MUJER

OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE
2.4.4 Atender las solicitudes de capacitación y reuniones de asesoría, en el tema de Derechos Humanos de la Mujeres.	2.4.4.1 Al 31 de diciembre del 2015, haber atendido al 100% las Solicitudes	2.3 Reuniones. Elaboración de Material de Capacitación.	ANUAL	2.2 Porcentaje de Solicitudes Atendidas		2.3 Dirección de Mujer y Equipo de trabajo

DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN ESPECIAL

OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE
2.4.5 Participar e impartir capacitación para concientizar a la población sobre la necesidad de erradicar toda forma de discriminación contraria a la dignidad humana.	2.4.5.1 Al 31/12/2015 Impartir actividades de capacitación solicitadas por organizaciones de la sociedad civil o instituciones públicas.	Capacitación en derechos organizaciones de la sociedad civil e instituciones públicas.	ANUAL	Nº de actividades efectuadas	(Nº de actividades impartidas/Nº de actividades solicitadas)*100	Dirección y Profesional asignado
	2.4.5.2 Al 31/12/2015 apoyar actividades de promoción de derechos dirigidas a los grupos de la sociedad civil y a las instituciones.	Coordinación con el Área de Promoción y Divulgación actividades de promoción de derechos para erradicar la discriminación.	ANUAL	Nº de actividades apoyadas	Nº de actividades apoyadas	Protección Especial en coordinación con Promoción y Divulgación

DIRECCIÓN DE NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE
2.4.6 Promover la capacitación en torno a los instrumentos internacionales de derechos de la niñez y la adolescencia	2.4.6.1 Capacitar los principales aspectos de las normas internacionales a las comunidades, centros educativos, Áreas de Salud	2.4.3. Ejecución de módulos formativos y de divulgación sobre la Convención de los Derechos del Niño con los distintos sectores (personas menores de edad, Poder Ejecutivo, Poder Legislativo, Poder Judicial, sociedad civil y Organismos y Cooperación Internacionales)	ANUAL	Nº de Actividades en las que se participa y se organiza		

DIRECCIÓN DE ASUNTOS LABORALES

OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE
2.4.7 Impartir 3 Talleres de	2.4.7.1 Se impartirá un Taller sobre Hostigamiento Laboral dirigido a funcionarios de varias Areas de Conservación del MINAE.	1. Los Profesionales de Defensa y la Dirección revisarán los temas del Taller.	I Trimestre 2015			

Capacitación sobre el tema de hostigamiento laboral a los funcionarios del Sector Público según solicitud de pedimento presentada a la DHR.	2.4.7.2 Se impartirá un Taller sobre Hostigamiento Laboral a la segunda dependencia que así lo solicite	2. Se ajustarán las filminas del módulo de capacitación.		Funcionarios Capacitados en el tema hostigamiento laboral	90 personas capacitadas en los Talleres	Dirección de Asuntos Laborales y Profesionales de Defensa.
	2.4.7.3 Se impartirá el tercer Taller sobre Hostigamiento Laboral a la Institución que así lo solicite.	3. Se elaborará material impreso sobre el tema y afiches.				



PLAN ANUAL OPERATIVO 2015 DEFENSORIA DE LOS HABITANTES DE LA REPUBLICA DE COSTA RICA

2. Empoderar a los y las habitantes mediante procesos institucionales de comunicación, educación en Derechos Humanos y acompañamiento en iniciativas ciudadanas con la finalidad de construir y fortalecer el ejercicio de la ciudadanía activa y consciente.

2.5 Publicación y divulgación de materiales educativos relacionados con la defensa de los derechos humanos.

DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN

OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE
2.5.1 Elaborar publicaciones y materiales de apoyo didácticos.	2.5.1.1 Al 31 de diciembre del 2015 haber publicado al menos 5 documentos vinculados a género, discriminación y servicios públicos.	1. Documentos publicados sobre Metodología de para el análisis y elaboración de propuestas sobre servicios publicos, Red de Usuarios de los Servicios Públicos, Derechos y Deberes de los servicios de Salud. Folleto sobre institucionalidad y defensa de derechos de las mujeres. Donde acudir. Reediciones: Valorar: Violencia de género, derechos del consumidor, Ley Penal Juvenil (carpeta).	Anual	Documento de inventario. Documentos Publicados		Promoción y Divulgación

DEFENSORÍA DE LA MUJER

OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE
2.5.2 Elaborar una Publicación sobre Normativa Nacional e Internacional en materia de derechos humanos de la Mujeres, en coordinación con el Área de Promoción y Divulgación.	2.5.2.1 Al 31 de diciembre del 2015, haber elaborado la Publicación	2.1Recopilar información, Coordinar la elaboración de la Publicación	ANUAL	2.1 Publicación		2.1 Dirección de Mujer y Equipo de trabajo
2.5.3 Elaborar una publicación sobre los casos más relevantes de la Defensoría de la Mujer	2.5.3.1 Al 31 de diciembre del 2015, haber elaborado la Publicación	2.2Recopilar información, Coordinar la elaboración de la Publicación	ANUAL	2.2 Publicación de la revista "Humanas"		2.2 Dirección de Mujer y Equipo de trabajo. Coordinación con Prensa-Promoción y Divulgación

DIRECCIÓN DE NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE
----------------------	-------	----------	-------------------	-----------	---------	-------------

2.5.4 Divulgar los derechos contenidos en la Convención sobre los Derechos del Niño	2.5.4.1 Elaborar una publicación con los contenidos de los derechos de la Convención de los Derechos.	2.5.3 Publicación del compendio del 25 Aniversario de la Convención de los Derechos del Niño	ANUAL	Publicación del Compendio sobre la Convención de los Derechos del Niño		
---	---	--	-------	--	--	--

DIRECCIÓN DE ASUNTOS LABORALES

OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE
2.5.5 Sobre los temas estudiados por los Profesionales de Defensa y la Dirección se procederá a la confección de publicaciones.	2.5.5.1 El personal de la Dirección de Asuntos Laborales confeccionará material educativo sobre el tema de derechos laborales.	2.5. Impresión de Brochurs sobre Convenciones Colectivas, Salario Unico, Flexibilización Laboral, Hostigamiento Laboral, Teletrabajo, Riesgos del Trabajo, Pensiones, Nombramientos Interinos.	I Trimestre 2015 II Trimestre 2015 III Trimestre 2015 IV Trimestre 2015	Material Impreso sobre temas de derechos laborales	Documentos impresos sobre Derechos laborales	Dirección de Asuntos Laborales y Profesionales de Defensa.



PLAN ANUAL OPERATIVO 2015
DEFENSORIA DE LOS HABITANTES DE LA REPUBLICA DE COSTA RICA

2. Empoderar a los y las habitantes mediante procesos institucionales de comunicación, educación en Derechos Humanos y acompañamiento en iniciativas ciudadanas con la finalidad de construir y fortalecer el ejercicio de la ciudadanía activa y consciente.

2.6. Catedra de Derechos Humanos. Creación de la cátedra de derechos humanos para capacitar a actores internos y externos que socialice los productos e impactos de la institución.

DIRECCIÓN DE ASUNTOS LABORALES

OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE
2.6.1 Desarrollar módulos de capacitación sobre temas de derechos laborales.	2.6.1.1 Capacitación dirigida a Profesionales de la Defensoría, Dirección de Admisibilidad.	1. Un Taller de capacitación dirigido a los y las funcionarios(as) de Admisibilidad. Sobre el Tema de hostigamiento laboral.	I Trimestre 2015 Capacitación a lo interno.	Funcionarios a lo interno capacitados sobre el tema hostigamiento laboral.	Mejor comprensión de criterios de admisión sobre denuncias de hostigamiento laboral Posecionar un tema de derecho laboral	Dirección de Asuntos Laborales y Profesionales de Defensa/ en coordinación con la Dirección de Admisibilidad y Oficinas Regionales DHR.
	2.6.1.2. Capacitación dirigida a Profesionales de la Defensoría, Oficinas Regionales.	2.-Un Taller de Capacitación dirigido a los y las funcionarios(as) de Oficinas Regionales. Sobre el Tema de hostigamiento laboral.				
	2.6.1.3. Capacitación dirigida a los Habitantes de la República.	3. Exposición de un tema de interés actual sobre Derechos Laborales. Mesa Redonda, Para celebrar el Día del Trabajador con invitación a los Sindicatos del Sector Público.	II Trimestre 2015 Mesa Redonda	Población informada sobre un tema de derecho laboral.		



PLAN ANUAL OPERATIVO 2015
DEFENSORIA DE LOS HABITANTES DE LA REPUBLICA DE COSTA RICA

2. Empoderar a los y las habitantes mediante procesos institucionales de comunicación, educación en Derechos Humanos y acompañamiento en iniciativas ciudadanas con la finalidad de construir y fortalecer el ejercicio de la ciudadanía activa y consciente.

2.7. Transparencia y rendición de cuentas. Fomentar una cultura de transparencia, tanto a lo interno como a lo externo de la institución, en el ejercicio de la función pública e involucre a la sociedad civil.

DIRECCIÓN DE CONTROL DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE
2.7.1 Elaboración del plan de acción de la Comisión de Transparencia, a partir del documento identificado como "Programa Institucional de Transparencia y Rendición de Cuentas."	2.7.1.1 Al 28 de febrero del 2015 deberá estar elaborado y presentado a la Defensora trabajo.	Reuniones de la Comisión convocadas por el Despacho de la Sra. Defensora	I bimestre	Documento elaborado	$((\text{Propuesta de plan de acción de la Comisión de Transparencia}) / ((\text{Plan de acción de la Comisión de Transparencia aprobado})) * 100$	Comisión Institucional de Transparencia
2.7.2 Mantener los esfuerzos para aumentar el número de instituciones públicas y privadas se incorporen a la Red Interinstitucional de Transparencia.	2.7.2.1 Al 31 de diciembre del 2015 estén incorporadas al menos 75 instituciones a la Red de Transparencia.	Invitaciones, Reuniones, Contactos, Lobby	Anual	Número de Instituciones incorporadas	$((\text{Total de instituciones que forman parte de la RED enero 2015}) / ((\text{Total de instituciones que forman parte de la Red al 31 de diciembre de 2015})) * 100$	Comisión Institucional de Transparencia, Dirección de Control de Gestión Administrativa.
2.7.3 Influir en el establecimiento del Sistema Unificado de Compras Públicas Electrónicas	2.7.3.1 Emitir al menos dos pronunciamientos semestrales, con base en la información que pueda derivarse de la IO que se iniciará en la DCGA.	Coordinación con la Unidad de Prensa para la elaboración de los comunicados y la publicación de los mismos	Anual	Número de Comunicados emitidos	$((\text{Total de comunicados propuestos}) / ((\text{Total de comunicados publicados})) * 100$	Comisión Institucional de Transparencia, Dirección de Control de Gestión Administrativa.
2.7.4 Realizar el FORO: TRANSPARENCIA COMO ESTRATEGIA CONTRA LA CORRUPCIÓN.	2.7.4.1 Realizar el FORO DE TRANSPARENCIA, el 24 de setiembre de 2015	Coordinación técnica y de logística del evento, a lo interno de la DHR y con aliados estratégicos del evento.	II Semestre	Actividad realizada	$((\text{Actividad propuesta el 24 de setiembre}) / ((\text{Actividad realizada el 24 de setiembre 2015})) * 100$	Comisión Institucional de Transparencia, Dirección de Control de Gestión Administrativa.

2.7.5 Coordinar esfuerzos para la aprobación del Proyecto de Ley de Acceso a la Información.	2.7.5.1 Reunión con al menos 5 jefes de fracción relacionados con el proyecto de ley 19.113.	Coordinación y solicitudes de audiencia con los parlamentarios.	Todo el año	Aprobación del proyecto	((Total de reuniones propuestas) / ((Total de reuniones realizadas)) * 100	Comisión Institucional de Transparencia, Dirección de Control de Gestión Administrativa.
2.7.6 Coordinar y dirigir lo relacionado con la publicación del Índice de Transparencia del Sector Público costarricense (ITSP)	2.7.6.1 Dar a conocer los resultados de la primera medición del ITSP, en el primer semestre del año.	Coordinar con la Secretaría Técnica del Gobierno Digital y el CICAP, todo lo relacionado con la publicación del ITSP	I semestre	Presentación de resultados del ITSP	((Propuesta de resultados del ITSP 2015)) / ((Publicación resultados del ITSP del 2015)) * 100	Comisión Institucional de Transparencia, Dirección de Control de Gestión Administrativa.
2.7.7 Participar de procesos de capacitación virtual y presencial en temas relacionados con transparencia.	2.7.7.1 Participar en dos eventos virtuales y uno presencial	Coordinación interinstitucional	Todo el año	Capacitaciones realizadas	((Total de eventos propuestos a participar) / ((Total de eventos en que se participó)) * 100	Comisión Institucional de Transparencia, Dirección de Control de Gestión Administrativa.
2.7.8 Coadyuvar en el impulso de acciones de transparencia y rendición en diferentes zonas geográficas del país	2.7.8.1 Realizar dos actividades por semestre en coordinación con la Dirección de Regionales y la Dirección de Promoción y Divulgación.	Realizar al mes dos reuniones con ambas Direcciones a efecto de analizar y coordinar en cuáles regiones urge capacitar en el tema de transparencia, conceptualizada como el ejercicio del derecho de acceso a la información, rendición de cuentas y participación	Todo el año	Actividades realizadas	((Propuesta de actividades coordinadas con Regionales y Promoción)) / ((Actividades coordinadas con Regionales y Promoción)) * 100	Comisión Institucional de Transparencia, Dirección de Control de Gestión Administrativa.

DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN

OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE
2.7.9 Coadyuvar en el proceso de formulación del Plan de Acción de Cultura mediante una participación activa en su elaboración para que cuente con un enfoque de derechos humanos	2.7.9.1 Participar en el plan de acción de la política nacional de derechos culturales 2014-2023 solicitada mediante oficio DM-1249 2014.	Coordinación con el Ministerio de Cultura para incluir la Política Nacional de Derechos Culturales. 2 conversatorios sobre la importancia de integrar la participación popular en el seguimiento y evaluación de la política en el plan de acción.	Anual	Reuniones realizadas. Conversatorios efectuados		Promoción y Calidad de Vida

DIRECCIÓN DE ASUNTOS LABORALES

OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE
2.7.10 Con miras a desarrollar la cultura la Dirección de Asuntos Laborales dará seguimiento estricto al cumplimiento del PAO-2015 y Normas de Control Interno.	2.7.10.1 Cada tres meses la DAL realizará una evaluación a lo interno de Asuntos Laborales para revisar el avance y cumplimiento de los objetivos estratégicos programados.	2.7.1.-Reunión con todo el personal cada tres meses para revisar el avance del PAO-2015. 2.7.2.-Revisar los riesgos e imprevistos en la planificación, para reprogramar de ser necesario o verificar cumplimiento del PAO-2015.	Cada tres meses de evalua PAO-2015	Verificar cumplimiento PAO-2015	Informe PAO-2015 Cumplido	Dirección Asuntos Laborales y Profesionales de Defensa.
	2.7.10.2 Localizar un tema de derechos laborales productos de una recomendación con Informe Final, para darlo a conocer a la Comunidad beneficiada o que estaba siendo afectada.	2.7.3.-Realizar una reunión con la Comunidad Interesada para dar a conocer el resultado de la Investigación.	I Reunión con la Comunidad para dar a conocer resultados.	Rendir cuentas a la Comunidad.	Rendición de cuentas y Transparencia	



PLAN ANUAL OPERATIVO 2015 DEFENSORIA DE LOS HABITANTES DE LA REPUBLICA DE COSTA RICA

2. Empoderar a los y las habitantes mediante procesos institucionales de comunicación, educación en Derechos Humanos y acompañamiento en iniciativas ciudadanas con la finalidad de construir y fortalecer el ejercicio de la ciudadanía activa y consciente.

2.8 Participación en espacios interinstitucionales para fomentar la cultura de respeto a los Derechos Humanos.

DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN ESPECIAL

OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE
2.8.1. Apoyar las acciones orientadas a garantizar el derecho de acceso a la justicia de las poblaciones LGTBI	2.8.1.1 Al 31/12/2015 haber participado en las sesiones Subcomisión de Diversidad Sexual del Poder Judicial	Participación activa en las sesiones mensuales y apoyo a las actividades de la Subcomisión.	ANUAL	Nº de reuniones y actividades apoyadas		Dirección y Profesional asignado
2.8.2. Apoyar acciones orientadas a garantizar el derecho de acceso a la justicia de la población migrante y refugiada.	2.8.2.1 Al 31/12/2015 haber participado en las sesiones del Subcomisión de Acceso a la Justicia de Personas Migrantes y Refugiadas del Poder Judicial	Participación activa en las sesiones mensuales y apoyo a las actividades de la Subcomisión.	ANUAL	Nº de reuniones y actividades apoyadas		Dirección y Profesional asignado
2.8.3. Participar como observadores activos en espacios de coordinación interinstitucional.	2.8.3.1 Al 31/12/2015 haber participado en las sesiones y actividades convocadas por la Coalición Nacional contra el Tráfico Ilícito de Migrantes y la Trata de Personas.	Participación como Observadores activos en las sesiones y subcomisiones de la Coalición.	ANUAL	Nº de reuniones y actividades apoyadas		Dirección y Profesional asignado
2.8.4. Participar en las acciones promovidas por la Red sobre Migrantes y Trata de personas de la FIO	2.8.4.1 Al 31/12/2015 haber participado en las acciones e intercambio de información promovidos en la Red sobre Migrantes y Trata de Personas de la FIO.	Participación activa en la Red.	ANUAL	Nº de reuniones y actividades apoyadas		Dirección y Profesional asignado

2.8.5. Apoyar las acciones de la Subcomisión de Asuntos Indígenas de la Asamblea Legislativa.	2.8.5.1 Al 31/12/2015 haber participado en las sesiones de la Subcomisión de Asuntos Indígenas de la Asamblea Legislativa.	Participación activa en las sesiones semanales y apoyo las actividades de la Subcomisión.	SEMESTRAL	Nº de reuniones y actividades apoyadas		Dirección
2.8.6. Colaborar con la Comisión Brunca de la Asamblea Legislativa.	2.8.6.1 Al 31/12/2015 haber brindado los informes requeridos por la Comisión Brunca de la Asamblea Legislativa.	Participación en las sesiones convocadas por la Comisión.	SEMESTRAL	Nº de reuniones y actividades apoyadas		Dirección y Profesional asignado

OBJETIVO ESTRATEGICO 3

3. Establecer una cultura de mejora continua bajo la incorporación de estrategias de desarrollo organizacional con un enfoque de Derechos Humanos, género y transdisciplinario que maximicen el valor público brindado a los y las habitantes.

INICIATIVAS ESTRATÉGICAS
3.1 Evaluación, Diseño y Estandarización de Procesos
Fortalecimiento de la habilidad de la institución para agregar valor al trabajo mediante la evaluación, rediseño y estandarización de los procesos.
Desarrollo e implementación de parámetros de calidad de los procesos de protección de derechos y en los servicios que presta la institución.
3.2 Sistema de Gestión Administrativa
Integración de los procesos administrativos de proveeduría, recursos humanos y financiero-contable bajo un sistema de gestión administrativa que cumpla con los estándares nacionales aplicables al sector público.
3.3 Estadísticas/Gestión de la Información
Disposición actualizada de la información tanto interna como externa para apoyar la toma de decisiones.
3.4 Tipología
Análisis y rediseño de la estructura y clasificación de la casuística institucional de derechos.
3.5 Complejidad de las Solicitudes de Intervención
Establecimiento de criterios que identifiquen los niveles de complejidad de las diferentes formas de intervención.
3.6 Estructura
Readecuación de la estructura institucional para que se ajuste a la misión y visión, según un enfoque dinámico y de progresividad de derechos.
3.7 Evaluación de la gestión
Revisión, consolidación y socialización de los procesos de evaluación de los resultados en la gestión institucional.
3.8 Mejora Continua
Implementación de procesos de mejora continua de desempeño global de la institución.

INICIATIVAS ESTRATÉGICAS

[3.9 Sistema de Control Interno](#)

Mejoramiento del Sistema de Control Interno para proteger y conservar el patrimonio público así como garantizar eficiencia y eficacia de la gestión integrando todas las unidades administrativas.

[3.10 Contraloría de Servicios](#)

Fiscalización de la calidad por medio de la Contraloría de Servicios y apoyo al mejoramiento de los servicios prestados.

[3.11 Comunicación Institucional](#)

Fortalecimiento de la imagen institucional mediante la información/ comunicación oportuna y veraz de los resultados de estrategias de intervención.

[3.12 Convenios de Cooperación Internacional](#)

Búsqueda de cooperación internacional para canalizar recursos financieros y técnicos tanto de países y como de organizaciones internacionales públicas o privadas con el propósito de complementar la inversión institucional en la consecución de objetivos.

[3.13 Comisión de Valores](#)

Implementación de un Manual de Principios Éticos y Valores para la inserción de valores y principios éticos en los procesos institucionales.

[3.14 Reglamentación Interna Institucional](#)

Creación, revisión y reforma de los reglamentos internos institucionales para actualizarlos y adecuarlos a la realidad institucional.

[3.15 Transversalizar Políticas](#)

Implementación del Decálogo de compromisos para la Igualdad de Género en la Defensoría de los Habitantes



PLAN ANUAL OPERATIVO 2015
DEFENSORIA DE LOS HABITANTES DE LA REPUBLICA DE COSTA RICA

3. Establecer una cultura de mejora continua bajo la incorporación de estrategias de desarrollo organizacional con un enfoque de derechos humanos, género y transdisciplinario que maximicen el valor público brindado a los y las habitantes.

3.1. Evaluación, Diseño y Estandarización de Procesos. Fortalecimiento de la habilidad de la institución para agregar valor al trabajo mediante la evaluación, rediseño y estandarización de los procesos.

Desarrollo e implementación de parámetros de calidad de los procesos de protección de derechos y en los servicios que presta la Institución.

DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS

OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE
Identificar y mapear los procesos en los que interviene la DAJ para efectuar un diagnóstico de la gestión de la Unidad y determinar las necesidades de mejora.	Al 30 de junio creados los indicadores de gestión de los diferentes procesos de trabajo en que interviene la DAJ	Reuniones de trabajo en coordinación con la Dirección de Planificación para elaborar los indicadores de gestión	I Cuatrimestre	Realizado un plan piloto con los principales indicadores de gestión de la DAJ		Catalina Delgado, Gabriela Bolaños, Álvaro Herrera. Coordinac. Dirección de Planificación
1.1.1. Establecer mecanismos de coordinación con las diferentes Direcciones para mejorar el impacto de la DAJ en la gestión de defensa	Al 31 de marzo de 2015, elaborado el protocolo de intervención que establece la metodología de trabajo conjunta DAJ-Áreas de Defensa para diligencias de obtención de información en las instituciones omisas (manual para citaciones a funcionarios, levantamiento de actas en instituciones, generación de alertas para el Despacho, etc.).	Reuniones con los Directores, Defensora de los Habitantes, Depto. de Informática para definición de criterios.	I Trimestre	Elaborado el protocolo, instructivo, ó manual		Catalina Delgado A, Álvaro Herrera y Gabriela Bolaños.
	Al 30 de junio implementados los protocolos de coordinación.	Reuniones de trabajo, socialización de la información	I Semestre	Aprobado y notificado el 100% de Directores y profesionales de defensa así como implementado el instrumento		Catalina Delgado A.

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN E INFORMÁTICA

OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE
3.1 Fortalecimiento de la habilidad de la institución para agregar valor al trabajo mediante la evaluación, rediseño y estandarización de los procesos.	3.1.1 Revisar y rediseñar los procesos de: educación en derechos humanos, jurídicos, defensa y despacho de la señora Defensora, con la participación activa de cada una de las unidades involucradas, como punto de partida, para sentar las bases de una cultura de mejora continua.	3.1.1.1 Al 30 de junio del 2015 analizado el 100% del proceso de defensa y del despacho y establecida la base que orientará el diseño.	Reuniones de trabajo, elaboración de herramientas y material de trabajo	I Semestre	Porcentaje de proceso analizado	Planificación e Informática
		3.1.1.2 Al 30 de junio del 2015 validado al 100%, el rediseño de los procesos del despacho.	Reuniones de trabajo, elaboración de herramientas y material de trabajo	II Trimestre	Porcentaje de validación del proceso	Planificación e Informática
		3.1.1.3 Al 31 de diciembre de 2015 rediseñado e implementado el 100% el proceso de defensa.	Reuniones de trabajo, elaboración de herramientas y material de trabajo	II Semestre	Porcentaje de implementación del proceso	Planificación e Informática
		3.1.1.4 Al 31 de diciembre de 2015 diseñado y validado el proceso jurídico.	Reuniones de trabajo, elaboración de herramientas y material de trabajo	I Semestre	Porcentaje de implementación del proceso	Planificación e Informática
		3.1.1.5 Al 31 dediciembre del 2015 diseñado y validado el 100% el proceso de educación en derechos humanos.	Reuniones de trabajo, elaboración de herramientas y material de trabajo	I Semestre	Porcentaje de implementación del proceso	Planificación e Informática
		3.1.1.6 Al 31 de diciembre del 2015 actualizados los formularios con base en la nueva tipología de intervención.	Reuniones de trabajo, elaboración de herramientas y material de trabajo	II Semestre	Porcentaje de implementación del proceso	Planificación



PLAN ANUAL OPERATIVO 2015
DEFENSORIA DE LOS HABITANTES DE LA REPUBLICA DE COSTA RICA

3. Establecer una cultura de mejora continua bajo la incorporación de estrategias de desarrollo organizacional con un enfoque de derechos humanos, género y transdisciplinario que maximicen el valor público brindado a los y las habitantes.

3.3 Disposición actualizada de la información tanto interna como externa para apoyar la toma de decisiones.

DIRECCIÓN DE ASUNTOS LABORALES

OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE
3.3.-Implementar los controles oportunos para que las funcionarias y el funcionario de la Dirección de Asuntos Laborales levanten la información solicitada por la Dirección de Planificación/sobre el reporte de las estadísticas mensuales.	3.3.-Reportar las estadísticas mensuales de la tramitación de los Expedientes asignados a los Profesionales de Defensa. 3.3.1.Llenar el formulario creado por la Dirección de Planificación Nacional.	3.3.1- Elaborar en conjunto con la Oficina de Cómputo Institucional un sistema interno para alimentar la Estadística de la Dirección de Asuntos Laborales. 3.3.2.-Cada Profesional de la DAL, alimentará el sistema, conforme se vaya concluyendo cada expediente, de tal manera que la información se pueda jalar a final de mes. 3.3.3.-Si no se lograra lo anterior, se tendrá la obligación de entregar mes a mes los reportes estadísticos, incluido asuntos tramitados en seguimiento.	Anual	Reporte al día de las estadísticas	Cumplimiento de la directriz	Dirección de Asuntos Laborales y Profesionales de Defensa.

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN

OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE
3.3.1 Promover y apoyar el proceso de implementación de la propuesta de actualización del sistema informático al macro proceso de protección de derechos para el registro adecuado de las diferentes formas de intervención con el fin de contar con información estadística actualizada, oportuna y confiable.	3.3.1.1 Al 31 de enero elaborada la propuesta de actualización.	Elaboración del Documento de actualización con base en las sesiones de trabajo.	I Semestre	Propuesta Aprobada	1*a	Planificación Institucional
	3.3.1.2 Al 31 de enero constituida la Comisión de Análisis de Formularios	Discusión, convocatoria	I Semestre	Comisión Constituida	1*a	Planificación, Jurídicos, Despacho, Defensa, Admisibilidad y Regionales
	3.3.1.3 Al 31 de diciembre del 2015 aprobados los formularios e incorporados en el sistema.	sesiones de trabajo, entrevistas, documentos elaborados	I Semestre	% de formularios aprobado	(Total de formularios aprobados/ total de formularios que existen)100	Planificación, Jurídicos, Despacho, Defensa, Admisibilidad, Regionales e Informática
	3.3.1.4 Al 31 de diciembre del 2015 implementada la propuesta de actualización del Sistema.	Planificación e Informática	I Semestre	% de implementación		Planificación e Informática
		1. Identificar variables de control.				Equipo completo

3.3.2 Crear el proceso de análisis de información institucional -sistema de información SQL- mediante la determinación de una serie de variables críticas de control, que sirva para una eficiente y oportuna toma de decisiones.	3.3.2.1 Al 31 de enero creados el 100% de los reportes y definido el proceso de control de las variables.	2. Diseñar reportes estadísticos y el proceso de análisis.	Mensual			Yhorlys Ana Laura
		3. Implementar el procesos de recolección, ordenamiento y clasificación.				Yhorlys
		4. Generar reportes mensuales y análisis de la estadística institucional.				Yhorlys Geovanny
		5. Divulgarlos				Yhorlys
	3.3.2.2 Al 31 de marzo del 2015 creada la normativa institucional que promueva una cultura de actualización y control de la información de los datos del sistema.	Identificar criterios de actualización de datos. Consultar y validar los criterios. Borrador de acuerdo o directriz	I Trimestre			Geovanny



PLAN ANUAL OPERATIVO 2015
DEFENSORIA DE LOS HABITANTES DE LA REPUBLICA DE COSTA RICA

3. Establecer una cultura de mejora continua bajo la incorporación de estrategias de desarrollo organizacional con un enfoque de derechos humanos, género y transdisciplinario que maximicen el valor público brindado a los y las habitantes.

3.4 Análisis y rediseño de la estructura y clasificación de la casuística institucional de derechos.

DIRECCIÓN DE DESPACHO Y PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE
3.4.1 Crear una nueva estructura de abordaje de la intervención institucional en materia de protección de derechos humanos, a través de la reconceptualización de la tipología para que esta responda a una perspectiva basada en el goce del derecho.	3.4.1.1 Al 31 de marzo de 2015 haber presentado el primer documento de avance de la revisión y reformulación de la Tipología institucional.	Realizar reuniones de trabajo en comisión responsable de la Tipología. Realizar reuniones de trabajo en comisión responsable de Formularios. Presentación de Informes de avance por parte de las Comisiones al Consejo de Directores y Directoras.	Trimestral	(Avance alcanzado - a) donde a es un factor de rezago	(grado de avance/avance programado)*100	Dirección de Despacho y Dirección de Planificación.
	3.4.1.2 Al 30 de junio del 2015 rediseñada al 100% la nueva tipología de intervención.	Reuniones con los sub-consejos para reuniones de avance y verificación de resultados. Construcción de protocolos de intervención.	Semestral	Porcentaje de rediseño	(Grado rediseño alcanzado/Rediseño programado)*100	Dirección de Despacho y Dirección de Planificación.



PLAN ANUAL OPERATIVO 2015
DEFENSORIA DE LOS HABITANTES DE LA REPUBLICA DE COSTA RICA

3. Establecer una cultura de mejora continua bajo la incorporación de estrategias de desarrollo organizacional con un enfoque de derechos humanos, género y transdisciplinario que maximicen el valor público brindado a los y las habitantes.

3.5 Establecimiento de criterios que identifiquen los niveles de complejidad de las diferentes formas de intervención.

DIRECCIÓN DE DESPACHO Y PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE
3.5.1 Desarrollar los parámetros y criterios que determinen los niveles de incidencia en la vulneración de derechos mediante talleres de trabajo con las direcciones de defensa, admisibilidad y oficinas regionales para evidenciar el impacto de las intervenciones de la institución.	3.5.1.1 Al 30 de setiembre del 2015 desarrollados los parámetros y criterios que determinen los niveles de incidencia.	Sesiones de trabajo, elaboración de herramientas, talleres, elaboración del trabajo final.	III Trimestre			Dirección de Despacho y Dirección de Planificación.

DIRECCIÓN DE ASUNTOS LABORALES

OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE
3.5.2 Identificar la forma en que serán tramitadas cada una de las denuncias recibidas en la DAL.	3.5.1. De las quejas recibidas en la DAL, determinar la complejidad de la tramitación de los asuntos, por temática.	3.5.1.-Se elaborará un Manual escrito para identificar niveles de complejidad por temática de derecho laboral.	I Trimestre 2015 II Trimestre 2015 III Trimestre 2015 IV. Trimestre 2015	Manual elaborado		Dirección de Asuntos Laborales y Profesionales de Defensa.
	3.5.2.-Asignar plazos de tramitación a cada uno de estos asuntos.	3.5.2.-Se rendirá un estado de avance trimestral.				



PLAN ANUAL OPERATIVO 2015
DEFENSORIA DE LOS HABITANTES DE LA REPUBLICA DE COSTA RICA

3. Establecer una cultura de mejora continua bajo la incorporación de estrategias de desarrollo organizacional con un enfoque de derechos humanos, género y transdisciplinario que maximicen el valor público brindado a los y las habitantes.

3.7 Revisión, consolidación y socialización de los procesos de evaluación de los resultados en la gestión institucional.

DESPACHO

OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE
3.7.1 Diseñar, coordinar y dirigir el proceso de formulación del informe anual de labores ante el Congreso de la República	3.7.1.1 Al 30 de enero de 2015 haber calendarizado y presentado la selección de los temas para elaboración de los Informes Especiales, junto al cronograma y directrices generales para la formulación del Informe Anual.		Mes de Enero	Cronograma y Directrices Socializados	$1 \times a$ a = Factor de eficiencia que descuenta un porcentaje por el no cumplimiento de la programación establecida. Si no existe atraso $a=0$	Despacho
	3.7.1.2 Al 15 de marzo del 2015 las áreas especializadas han concluido y presentado al despacho los temas estructurales que formaran parte del primer capítulo del informe		I trimestre	Porcentaje de temas presentados al despacho	Total de temas presentados/Total de temas solicitados a las áreas	Institucional
	3.7.1.3 Al 15 de abril del 2015 las áreas deberán haber presentado el informe de área		I Cuatrimestre	Porcentaje de informes presentados al despacho	Total de informes presentados/Total de informes solicitados a las áreas	Institucional
	3.7.1.4 Al 30 de abril elaborada la primera versión del Informe Anual		I Cuatrimestre	Informe Elaborado	$1 \times a$ a = Factor de eficiencia que descuenta un porcentaje por el no cumplimiento de la programación establecida. Si no existe atraso $a=0$	Despacho
	3.7.1.5 Al 15 de mayo elaborada la versión final del informe Anual		I Cuatrimestre	Informe Aprobado	$1 \times a$ a = Factor de eficiencia que descuenta un porcentaje por el no cumplimiento de la programación establecida. Si no existe atraso $a=0$	Despacho

PLAN ANUAL OPERATIVO 2015
DEFENSORIA DE LOS HABITANTES DE LA REPUBLICA DE COSTA RICA

3. Establecer una cultura de mejora continua bajo la incorporación de estrategias de desarrollo organizacional con un enfoque de derechos humanos, género y transdisciplinario que maximicen el valor público brindado a los y las habitantes.

3.8 Implementación de procesos de mejora continua de desempeño global de la institución.

DIRECCIÓN DE ADMISIBILIDAD

OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE
3.8.1 Desarrollar a nivel interno una cultura de actualización del sistema de Gestión Documental con el propósito de tener información confiable y oportuna para facilitar la toma de decisiones.	3.8.1.1 Al 31 de marzo del 2015 el 70% de las solicitudes de intervención están debidamente actualizadas en el sistema informático SOL.	Reclasificación de las Formas de Intervención ajustadas a las labores desarrolladas por la Dirección de Admisibilidad.	Trimestral	Porcentaje de SI actualizadas	$(\text{Total de SI actualizadas} / \text{Total de SI recibidas}) * 100$	Dirección de Admisibilidad, coordinación directa con la Dirección de Planificación e Informática
	3.8.1.2 Al 30 de junio del 2015 el 75% de las solicitudes de intervención están debidamente actualizadas en el sistema informático SOL.	Crear ícono que visualice los cierres por carátula.	Trimestral	Porcentaje de SI actualizadas	$(\text{Total de SI actualizadas} / \text{Total de SI recibidas}) * 100$	Dirección de Admisibilidad
	3.8.1.3 Al 30 de setiembre del 2015 el 80% de las solicitudes de intervención están debidamente actualizadas en el sistema informático SOL.	Evaluación trimestral de grado porcentual de avance en la actualización del sistema Informático SOL.	Trimestral	Porcentaje de SI actualizadas	$(\text{Total de SI actualizadas} / \text{Total de SI recibidas}) * 100$	Dirección de Admisibilidad con coordinación directa de Planificación
	3.8.1.4 Al 31 de diciembre del 2015 el 85% de las solicitudes de intervención están debidamente actualizadas en el sistema informático SOL.	Coordinación con la Dirección de Planificación para la toma de datos básicos en la consignación de Solicitudes de Intervención para privados de libertad.	Trimestral	Porcentaje de SI actualizadas	$(\text{Total de SI actualizadas} / \text{Total de SI recibidas}) * 100$	Dirección de Admisibilidad

DIRECCIÓN DE ADMINISTRATIVA: DEPARTAMENTO FINANCIERO CONTABLE

OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE
3.8.2 Finalizar el proceso de Implementación de las Normas Internacionales de Contabilidad en el Sector Público en la contabilidad de la Defensoría de los Habitantes de la	3.8.2.1 Al 31 de diciembre implementado el 100% de las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público.	Analizar con el Depto. de Informática los Procesos de prueba que establecen los nuevos Sistemas de Información.	febrero a junio del 2015	Porcentaje de implementación	$(\text{Normas implementadas} / \text{Total de normas a implementar}) * 100$	Departamento Financiero Contable, Dirección Administrativa y Área de Cómputo
		Concluir con el proceso de depuración de las cuentas contables y realizar un levantamiento de saldos con el fin de migrar al nuevo sistema y realizar los ajustes necesarios.	marzo a mayo del 2015			Departamento Financiero Contable (Comisión NICSP)

la Defensoría de los Habitantes de la República	Fortalecer la capacitación en el tema de las NICSP, con las capacitaciones dadas por la Contabilidad Nacional	setiembre 2015	Implementar) 100	Departamento Financiero Contable (Comisión NICSP)
	Coordinar con la Contabilidad Nacional, reuniones periódicas con el fin de evaluar los procesos finales de implementación.	segundo semestre		Departamento Financiero Contable y Dirección Administrativa

COMISIÓN INSTITUCIONAL AMBIENTAL

OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE
3.8.3 Actualizar la normativa institucional y elaboración de los protocolos institucionales sobre prácticas amigables con el ambiente.	3.8.3 .1 Al 31 de diciembre del 2015 elaborado el protocolo para el manejo seguro y reducción en la generación de residuos sólidos.	reuniones de coordinación, sesiones de trabajo, informes, validación de productos y aprobaciones	Anual	Protocolos Elaborados	(Total de metas logradas al 100%/Total de metas programadas) *100	Comisión Institucional Ambiental
	3.8.3 .2 Al 31 de diciembre del 2015 elaborado el protocolo de detección, control de fugas y mantenimiento del sistema de abastecimiento de agua, en el cual se establezcan revisiones periódicas y se lleve un registro de ubicación y reparación.	reuniones de coordinación, sesiones de trabajo, informes, validación de productos y aprobaciones	Anual	Protocolos Elaborados		Comisión Institucional Ambiental
	3.8.3 .3 Al 31 de diciembre del 2015 elaboradas las directrices internas que promuevan la reducción del consumo de papel.	reuniones de coordinación, sesiones de trabajo, informes, validación de productos y aprobaciones	Anual	Protocolos Elaborados		Comisión Institucional Ambiental
	3.8.3 .4 Al 31 de diciembre del 2015 elaborado el protocolo de manejo de hidrocarburos desde que ingresa hasta su uso, donde se estime aspectos seguridad que permita prevenir riesgos de accidentes, explosiones, incendios y derrames.	reuniones de coordinación, sesiones de trabajo, informes, validación de productos y aprobaciones	Anual	Protocolos Elaborados		Comisión Institucional Ambiental
3.8.4 Implementar un Plan Institucional de Ahorro de energía, agua, papel y combustible.	3.8.4.1 Al 31 de diciembre del 2015 elaborado un plan para el ahorro y reutilización de agua, donde establezcan objetivos, metas, actividades, plazos, y en donde se implementen buenas prácticas en el uso del agua (Captación de agua pluvial para el lavado de vehículos.)	reuniones de coordinación, alianzas con instituciones, sesiones de trabajo, informes	Anual	Plan Elaborado	(Total de metas logradas al 100%/Total de metas programadas) *100	Comisión Institucional Ambiental
	3.8.4.2 Al 31 de diciembre del 2015 establecidos los indicadores y realizar evaluaciones sobre la eficiencia en el consumo de combustibles de las fuentes existentes.	reuniones de coordinación, alianzas con instituciones, sesiones de trabajo, informes	Anual	Indicadores Elaborados		

	3.8.4.3 Al 31 de diciembre del 2015 contar con el inventario por tipo de equipos, que hacen uso de electricidad en la institución (luminarias, equipo de cómputo, aires acondicionados, entre otros)	reuniones de coordinación, alianzas con instituciones, sesiones de trabajo, informes	Anual	Inventario Elaborados		
3.8.5 Capacitar al personal de la Institución sobre el uso eficiente de agua, energía, papel y combustibles así como en la gestión de los residuos sólidos.	3.8.5.1 Al 31 de marzo del 2015 capacitados al menos 90% del personal la gestión de los residuos sólidos	reuniones de coordinación, alianzas con instituciones, contrataciones, programaciones y convocatorias	I Trimestre	Porcentaje de personal capacitado	(Total de metas logradas al 100%/Total de metas programadas) *100	Comisión Institucional Ambiental
	3.8.5.2 Al 30 de junio capacitados al menos el 90% del personal en temas de ahorro energético y agua.	reuniones de coordinación, alianzas con instituciones, contrataciones, programaciones y convocatorias	I semestre	Porcentaje de personal capacitado		
	3.8.5.3 Al 30 de setiembre del 2015 capacitados al menos el 50% del personal en temas de ahorro de combustible.	reuniones de coordinación, alianzas con instituciones, contrataciones, programaciones y convocatorias	III Trimestre	Porcentaje de personal capacitado		
3.8.6 Ejecutar campañas de motivación al personal para la implementación del PGAI .	3.8.6.1 Al 28 de febrero haber seleccionado la mascota que va a ser la imagen del programa institucional de Gestión Ambiental a través de una campaña con los hijos e hijas del personal de la institución.	Motivación Institucional, convocatorias, elaboración de material	feb-15	Mascota Institucional		Comisión Institucional Ambiental
	3.8.6.2 Al 30 de marzo del 2015 impreso el material gráfico de divulgación y señalización del PGAI	Elaborar el material de gráfico de divulgación y señalización.	I trimestre	Materiales elaborados		Comisión Institucional Ambiental
	3.8.6.3 Al 28 de febrero creada la campaña de motivación con el cronograma correspondiente para ejecución.	Reuniones de coordinación , elaboración de materiales, envío de correos, desarrollo de actividades	feb-15	Cronograma Aprobado		Comisión Institucional Ambiental
	3.8.6.4 Al 31 de diciembre cumplido el 100% del cronograma planteado.	Reuniones de coordinación , elaboración de materiales, envío de correos, desarrollo de actividades	Anual	Porcentaje de cumplimiento		Comisión Institucional Ambiental

PLAN ANUAL OPERATIVO 2015
DEFENSORIA DE LOS HABITANTES DE LA REPUBLICA DE COSTA RICA

3. Establecer una cultura de mejora continua bajo la incorporación de estrategias de desarrollo organizacional con un enfoque de derechos humanos, género y transdisciplinario que maximicen el valor público brindado a los y las habitantes.

3.9 Mejoramiento del Sistema de Control Interno para proteger y conservar el patrimonio público así como garantizar eficiencia y eficacia de la gestión integrando todas las unidades administrativas.

AUDITORÍA

INICIATIVAS	OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE
3.1 Mejoramiento del Sistema de Control Interno para proteger y conservar el patrimonio público así como garantizar eficiencia y eficacia de la gestión integrando todas las unidades administrativas.	3.1.1 Procurar que la Administración mantenga una cultura de auto control y valoración del riesgo que garantice la correcta utilización de los recursos públicos que administra	3.1.1.1 Al 31 de diciembre 2015 haber elaborado 7 informes donde se evalúe el Control Interno implementado	Intervenciones periódicas de auditoría sobre los procesos claves de la gestión, con el propósito de evaluar el cumplimiento de las actividades propuestas	Anual	3.1.1.1.1 Número de Estudios programados y ejecutados en el Plan anual de Auditoría	$((\text{Total de Estudios realizados en el año}) / (\text{Total de estudios programados})) * 100$	Auditor Interno
		3.1.1.2 Al 31 de diciembre 2015 haber atendido de forma oportuna el 100% de las notas de Asesoría y Advertencia requeridas durante el año	Evaluar el sistema de control interno y valoración de riesgo establecido por la administración en las diferentes áreas de trabajo	Anual	3.1.1.1.2 Número de verificaciones realizadas al C.I. de las cada una de unidades auditadas	$((\text{Total de valoraciones de C.I. efectuadas durante el año}) / (\text{Total de valoraciones de C.I. programadas})) * 100$	Auditor Interno
		3.1.1.2.1 Al 31 de diciembre 2015 haber atendido de forma oportuna el 100% de las notas de Asesoría y Advertencia requeridas durante el año	Recepción, valoración y atención de las denuncias de terceros	Anual	3.1.1.2.1 Número recibidas por parte de la Administración Activa	$((\text{Total de denuncias recibidas en el año}) / (\text{Total de denuncias atendidas})) * 100$	Auditor Interno
3.2 Fortalecimiento de la imagen institucional mediante la información/ comunicación oportuna y veraz de los resultados de estrategias de intervención	3.2.1 Fortalecer la gestión institucional manteniendo e incentivando la confianza de la administración activa en la función fiscalizadora	3.2.1.1 Al 30 de enero 2015 incluir en el portal web de la DHR el Plan Estratégico y el Plan Anual de Trabajo de la A.I.	Divulgar el Plan Estratégico de la A.I. y del Plan Anual de Trabajo (Transparencia de la función)	Anual	3.2.1.1.1 Verificar en el mes de Febrero que estén publicados cada uno de los planes	$((\text{Planes Estratégicos y de Trabajo elaborados por Auditoría}) / (\text{Total de Planes divulgados por la A.I.})) * 100$	Auditor Interno
		3.2.1.2 Emitir informes que contengan recomendaciones claras, concretas y realizables	Realizar para cada estudio una conferencia final de resultados, donde se expondrán las recomendaciones sugeridas en el informe de auditoría, previo a la emisión del informe final	Anual	3.2.1.2.1 Número de recomendaciones aceptadas por parte de la Administración Activa	$((\text{Total de recomendaciones presentadas en las diferentes conferencias finales}) / (\text{Total de recomendaciones aceptadas y emitidas en los informes finales})) * 100$	Auditor Interno
3.3 Creación, revisión y reforma de los reglamentos internos institucionales para actualizarlos y adecuarlos a la realidad institucional	3.3.1 Asegurar la calidad profesional de los servicios que brinda la Auditoría Interna en cumplimiento del marco regulatorio y las normas para el ejercicio profesional	3.3.1.1 Al 31 de diciembre de 2015 contar el Reglamento Interno de la A.I. actualizado y aprobado.	Revisar el Reglamento Interno de la A.I. y valorar su actualización, uso y aplicación	Segundo semestre	3.3.1.1.1 Reglamento de A.I. actualizado	$((\text{Reglamento vigente de A.I.}) / (\text{Reglamento de A.I. actualizado al 2015})) * 100$	Auditor Interno
		3.3.1.2 Al 30 de junio de 2015 contar con el Manual de Procedimientos de Trabajo para la A.I. aprobado.	Elaborar un Manual de Procedimientos de Trabajo para la A.I.	Primer semestre	3.3.1.2.1 Manual de Procedimientos de Auditoría Interna	$((\text{Manual de Procedimientos de A.I.}) / (\text{Número de Manual de Procedimientos de A.I.})) * 100$	Auditor Interno

PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

	3.9.1 Rediseñar el Sistema de Control Interno con	3.9.1.1 Al 30 de junio del 2015 diseñado el Sistema de Control Interno (SCI)		I Semestre			
--	---	--	--	------------	--	--	--

<p>3.9 Mejoramiento del Sistema de Control Interno para proteger y conservar el patrimonio público así como garantizar eficiencia y eficacia de la gestión integrando todas las unidades administrativas.</p>	<p>Se va a reescribir el Sistema de Control Interno con la participación de las unidades administrativas para el fortalecimiento de los componentes de orgánicos del sistema de control interno, fortalecimiento en la cultura institucional de transparencia que incentive la eficiencia y eficacia de la gestión.</p>	<p>3.9.1.2 Al 30 de setiembre del 2015 aplicado al 100% de los Directores y Jefaturas de la institución la Autoevaluación de CI.</p>		<p>III Trimestre</p>			
		<p>3.9.1.3 Al 31 de diciembre del 2015 aplicada la valoración de riesgos de los sistemas informáticos.</p>		<p>Anual</p>			



PLAN ANUAL OPERATIVO 2015
DEFENSORIA DE LOS HABITANTES DE LA REPUBLICA DE COSTA RICA

3. Establecer una cultura de mejora continua bajo la incorporación de estrategias de desarrollo organizacional con un enfoque de derechos humanos, género y transdisciplinario que maximicen el valor público brindado a los y las habitantes.

3.10 Fiscalización de la calidad por medio de la Contraloría de Servicios y apoyo al mejoramiento de los servicios prestados.

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE
3.10.1 Coadyuvar en el proceso de sensibilización de Atención y Buen Trato Ciudadano, mediante la generación de iniciativas que aborden de forma transversal un enfoque de Derechos Humanos y respetando las especificidades de cada población, para prestar un servicio de calidad en la atención y gestión institucional.	3.10.1.1. Al 30 de junio del 2015 elaborada, aprobada y comunicada la política institucional Atención y buen trato ciudadano en la atención y gestión de la Defensoría.	1. Diseñar plan de Trabajo en conjunto con el Despacho. 2. Redacción de la propuesta de la política 3. Discusión con directores(as) de la propuesta. 4. Validación a nivel interno. 5. Presentación Defensora de los Habitantes	I Semestre	Política aprobada y comunicada.	(Documento aprobado) * a donde a es un factor de rezago.	Contraloría de Servicio
	3.10.1.2. Al 31 de diciembre del 2015 realizado dos talleres de capacitación en el tema de la Calidad del Servicio a al menos a 60 funcionarios(as)	1. Elaborar material del taller y definir fechas de convocatorias. 2. Preparar logística de convocatoria del taller. 3. Seleccionar, con la colaboración de Recursos Humanos, los participantes al taller.	II Semestre	% de funcionarios capacitados	(Total funcionarios(as) participantes/Total funcionarios(as) convocados)*100	Contraloría de Servicios y Departamento de Recursos Humanos.
	3.1.10.3. Al 31 de marzo impartido un taller de trabajo acerca de los alcances la Ley N° 8220, dirigido a los y las directoras, jefes de departamento y coordinadores(as) de Oficinas Regionales para	1. Presentar solicitud de taller a la Defensora. 2. Coordinar con el MEIC la capacitación de la 8220 3. Definir fecha y alcance del taller.	I Trimestre	% de funcionarios capacitados	(Total funcionarios(as) participantes/Total funcionarios(as) convocados)*101	Contraloría de Servicios
	3.1.10.4. Al 30 de junio nombrado el Oficial de Simplificación de Trámites	1. Designado(a) el Oficial de Simplificación de Trámites. 2. Instaurada la Comisión de Simplificación de Trámites. 3. Actualización catálogo de trámites	I Semestre	Comisión Instaurada		Despacho, Dirección de Planificación Institucional y Contraloría de Servicios.
3.10.2 Identificar la opinión de los y las habitantes, mediante la aplicación de una encuesta para medir la calidad y la percepción del servicio que se presta en la Defensoría de los Habitantes	3.10.2.1 Al 30 de junio del 2015 aplicada la encuesta en Oficinas Regionales y Admisibilidad.	1. Revisar y ajustar el cuestionario. 2. Diseñar y seleccionar el marco muestral. 3. Validar el cuestionario. 4. Aplicar la encuesta. 5. Tabular y analizar los resultados. 6. Presentación de resultados	I Semestre	Encuesta aplicada		Contraloría de Servicios y Dirección de Planificación Institucional

<p>3.10.3 Atender de manera oportuna , eficiente y eficaz las consultas, denuncias, inconformidades que las personas usuarias de los servicios presenten ante la Contraloría de Servicios</p>	<p>3.10.5.1 Trasladar el 100% de las denuncias planteadas, en un plazo no mayor a los 3 días, al o la profesional denunciado(a) y a su jefe inmediato.</p>	<p>1. Valoración de la denuncia presentada. 2. Traslado de la denuncia a la persona denunciada. 3. Informar trimestralmente a la Defensora de los Habitantes los resultados encontrados.</p>	<p>Anual</p>	<p>% de solicitudes atendidas</p>		<p>Contraloría de Servicio</p>
---	--	--	--------------	-----------------------------------	--	--------------------------------



**PLAN ANUAL OPERATIVO 2015
DEFENSORIA DE LOS HABITANTES DE LA REPUBLICA DE COSTA RICA**

3. Establecer una cultura de mejora continua bajo la incorporación de estrategias de desarrollo organizacional con un enfoque de derechos humanos, género y transdisciplinario que maximicen el valor público brindado a los y las habitantes.

3.11 Fortalecimiento de la imagen institucional mediante la información/ comunicación oportuna y veraz de los resultados de estrategias de intervención.

OFICINA DE PRENSA

OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE
3.11.1. Desarrollar distintas estrategias de comunicación para potenciar los niveles de incidencia institucional, a través de la utilización de métodos no tradicionales y tradicionales de comunicación y mejorando los niveles de coordinación institucional.	3.11.1.1 Al 30 de junio de 2015 haber evaluado, diseñado e implementado una estrategia de comunicación en redes sociales y otros medios de comunicación no tradicionales.	Coordinar con Ahmed.	I Semestre			Despacho y Prensa
	3.11.1.2 Al 30 de junio de 2015 haber puesto en práctica una estrategia de coordinación interna que potencie los espacios de promoción y divulgación en derechos humanos para compartir los resultados de temas prioritarios atendidos por la institución.	Coordinar con Ahmed.	I Semestre			Despacho y Prensa
3.11.2 Divulgar las recomendaciones de los principales informes emitidos por las Areas de Defensa mediante la utilización de las plataformas digitales con el fin de transmitir en forma oportuna y precisa los casos más emblemáticos que se investiga para el conocimiento de la opinión pública	3.11.2.1 A final de cada mes entregar un reporte escrito sobre las informaciones divulgadas por medio		Mensual	Porcentaje de noticias de la Defensoría transmitidas por los medios de comunicación	(Número de noticias divididas en positivas, negativas y neutras)	Oficina de Prensa
	3.11.2.2 A final de cada mes entregar un reporte escrito sobre el impacto de las informaciones transmitidas de acuerdo al medio de comunicación		Mensual	Porcentaje de apariciones institucionales y de sus jerarcas en los medios de comunicación	(Número de noticias donde aparezca la institución vrs los jerarcas)	Oficina de Prensa
3.11.3 Estimular a través de la colocación de notas diarias, días	3.11.3.1 Entregar un reporte mensual de la cantidad de nuevos miembros de la página		Mensual	%de visitas mensuales		Oficina de Prensa

internacionales y otras formas que más personas puedan darle me gusta a la página de la Defensoría en Facebook y Twitter	3.11.3.2 . Entregar un reporte de las informaciones más leídas por los usuarios adscritos a la página de Facebook		Mensual	. % de noticias más vistas por los seguidores		Oficina de Prensa
3.11.4. Mejorar la producción de la Revista Humanas y FIO mediante la elaboración una nueva edición de la revista digital basado en temas de género.	3.11.4.1 A mediados del primer semestre del 2015 tener concluida la redacción de la edición de la revista en colaboración con las Area de Mujer y Promoción		I semestre	Tener los 100 ejemplares para su distribución o en formato digital		Oficina de Prensa Defensoría de la Mujer
	3.11.4.2 A finales del primer semestre tener preparada la producción de la tercera edición		I semestre	Tener lista los seis temas informativos redactados		Oficina de Prensa
	3.11.4.3 A mediados del segundo semestre del 2015 tener concluida la redacción de la edición IV de la revista FIO.		I I semestre	Tener listo para distribuir la revista digital hacia todas las Defensoría de Iberoamérica		Oficina de Prensa
	3.11.4.4 A finales del segundo semestre tener preparada la producción de la edición IV de la revista FIO.		II semestre	Distribución de revista digital hacia los ombudsman de Iberoamérica		Oficina de Prensa



**PLAN ANUAL OPERATIVO 2015
DEFENSORIA DE LOS HABITANTES DE LA REPUBLICA DE COSTA RICA**

3. Establecer una cultura de mejora continua bajo la incorporación de estrategias de desarrollo organizacional con un enfoque de derechos humanos, género y transdisciplinario que maximicen el valor público brindado a los y las habitantes.

3.12 Búsqueda de cooperación internacional para canalizar recursos financieros y técnicos tanto de países y como de organizaciones internacionales públicas o privadas con el propósito de complementar la inversión institucional en la consecución de objetivos.

DIRECCIÓN DE ASUNTOS INTERNACIONALES

OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE
3.11.1 Apoyo a las autoridades superiores institucionales, en el seguimiento, diseño y desarrollo de las iniciativas internacionales que surjan en materia de derechos humanos, de las relaciones con entidades homólogas y afines dentro del contexto internacional.	3.11.1.1 Al 31 de diciembre del 2015, estar al día con las iniciativas y compromisos internacionales en los que hayan participado los jefes institucionales.	Mantener contacto permanente con las representaciones internacionales de derechos humanos, para la coordinación y desarrollo de los proyectos conjuntos que surjan a lo largo del año.	ANUAL			Unidad de Asuntos Internacionales
3.11.2 Participación y seguimiento a todos los procesos que llevan a cabo las instituciones homólogas y otros organismos internacionales que trabajan en materia de derechos humanos.	3.11.2.1 Al 31 de diciembre del 2015, haber dado seguimiento y permanecer al día con esas obligaciones.	1. Coordinar participación en foros internacionales de derechos humanos, mediante documentos, ponencias, mesas de trabajo, etc.	ANUAL			Unidad de Asuntos Internacionales
		2. Asistir con la Defensora o Defensor (a) adjunto como apoyo técnico a las reuniones internacionales programadas en la medida de las posibilidades presupuestarias institucionales o según auspicio de la actividad.				Unidad de Asuntos Internacionales
		3. Asistir a las reuniones ordinarias de espacios como el CIC-CNDH, FIO y CCPDH.				Unidad de Asuntos Internacionales
3.11.3 Crear una cartera de posibles proyectos institucionales que puedan ser objeto de financiamiento mediante fondos de cooperación internacional	3.11.3.1 Al 30 de junio del 2015, contar con al menos 2 propuestas de proyecto sobre necesidades institucionales, que podrían ser financiadas mediante fondos de cooperación internacional.	- Recopilación de las ideas y propuestas de posibles necesidades institucionales, que podrían ser financiadas mediante fondos de cooperación internacional. Entiéndase cooperación triangular, sur-sur o cooperación directa bilateral.	I Semestre	Propuestas de posibles necesidades institucionales		Unidad de Asuntos Internacionales
	3.11.3.2 Al 31 de diciembre del 2015, consolidar al menos 4 reuniones estratégicas con posibles cooperantes de proyectos concretos coordinados con la Defensora.	- Reuniones con representantes de embajadas o instituciones a las que se les podría solicitar cooperación internacional, para identificar en cuáles campos de la cooperación podrían invertir.	II Semestre	(reuniones propuestas / reuniones realizadas) * 100		Unidad de Asuntos Internacionales
	3.11.3.3 Al 31 de diciembre del 2015, preparar al menos 2 propuestas de proyectos de cooperación internacional.	- Redacción de las propuestas e iniciativas de cooperación que serán presentadas a las instancias previamente identificadas en el proceso de reuniones.	II Semestre	(propuestas presentadas / propuestas aprobadas) * 100		Unidad de Asuntos Internacionales

	3.11.3.4 Al 31 de diciembre del 2015, presentar a entidades pertinentes al menos 2 propuestas de proyectos de cooperación internacional.	- Redacción final de proyectos de cooperación, previas indicaciones y parámetros según se haya aprobado y solicitado por la entidad cooperante.	II Semestre	(proyectos presentados / proyectos aprobados) * 100		Unidad de Asuntos Internacionales
	3.11.3.5 Al 31 de diciembre del 2015, seguimiento de los resultados de los proyectos de cooperación aprobados y en ejecución.	- Seguimiento mediante reuniones de coordinación, informes etc., de cualquier iniciativa de cooperación de la que se haya logrado obtener fondos para proyectos institucionales.	Anual			Unidad de Asuntos Internacionales
3.11.4 Consolidar una base de datos con todas las iniciativas de cooperación internacional que se han concretado en las distintas áreas temáticas de trabajo de la institución.	3.11.4.1 Al 31 de diciembre del 2015, tener la información debidamente clasificada en la base de datos.	1. Consultar a cada área institucional sobre la eventual existencia de ayudas de cooperación internacional, recibida en los últimos dos años.	II Semestre			Unidad de Asuntos Internacionales
		2. Crear un registro que compile y ordene para el Despacho, todas las iniciativas de cooperación que se han concretado así como la copia de los documentos suscritos al respecto.				Unidad de Asuntos Internacionales
Objetivo Estratégico 3, relacionado con el establecimiento de una cultura de mejora continua bajo la incorporación de estrategias de desarrollo organizacional que maximicen el valor público brindado a los y las habitantes.	3.11.5 (Convenios de Cooperación Internacional)	1. Generar un perfil de cooperación internacional para desarrollar la metodología y el soporte técnico para ejecutar un festival de video o sketches comunitarios: Vea, Grabe o denuncie y Cambie Se ha solicitado la colaboración de WITNESS	Anual			DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN / Unidad de Asuntos Internacionales
		2. Desarrollar un perfil de proyecto para conseguir recursos de cooperación nacional o internacional para sensibilización en prevención de la discriminación para una campaña en medios masivos.				DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN / Unidad de Asuntos Internacionales

DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN ASUNTOS INTERNACIONALES

OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE
Perfil de cooperación internacional para lograr recursos financieros y técnicos con el propósito de complementar la inversión institucional en la realización de un Festival de videos comunitarios para desarrollarse el 10 de diciembre día que se conmemoran los derechos humanos.	2. 2.3.1 Generar un perfil de cooperación internacional para desarrollar la metodología y el soporte técnico para ejecutar un festival de video o sketches comunitarios: Vea, Grabe o denuncie y Cambie Se ha solicitado la colaboración de WITNESS.	1. Definir el perfil de cooperación y buscar recursos.	I trimestre	Perfil desarrollado y estrategia de búsqueda de donantes.		Promoción y Cooperación Internacional.
Desarrollar un perfil de proyecto para conseguir recursos de cooperación nacional o internacional para sensibilización en prevención de la discriminación para una campaña en medios masivos.	2.5.2.1 Al 30 de junio del 2015 diseño y estrategia de perfil	1. Elaboración del perfil en conjunto con la unidad de Cooperación internacional.	I Semestre	Diseño del perfil		Promoción-Despacho.



**PLAN ANUAL OPERATIVO 2015
DEFENSORIA DE LOS HABITANTES DE LA REPUBLICA DE COSTA RICA**

3. Establecer una cultura de mejora continua bajo la incorporación de estrategias de desarrollo organizacional con un enfoque de derechos humanos, género y transdisciplinario que maximicen el valor público brindado a los y las habitantes.

3.13 Implementación de un Manual que promueva la inserción de valores y principios éticos en los procesos institucionales.

Planificación Institucional/ Despacho/ Comisión de Valores

OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE
3.13.1 Promover la elaboración del Manual de Principios Éticos y Valores mediante un trabajo participativo para fomentar de manera continua la gestión.	3.13.1.1 Al 31 de marzo del 2015, elaborar la propuesta de trabajo para la redacción del Manual de Principios Éticos y Valores.	Activar Comisión de Valores, Sesiones de trabajo, coordinaciones, talleres de validación, publicación, elaboración de documentos	I trimestre			Planificación Institucional
	3.13.1.2 Al 30 de junio del 2015, presentación del borrador a la señora Defensora para su revisión y observaciones del Manual de Principios Éticos y Valores.		I Semestre			Planificación Institucional
	3.13.1.3 Al 31 de julio del 2015, validación institucional de la propuesta del Manual de Principios Éticos y Valores.		I Semestre			Planificación Institucional
	3.13.1.4 Al 30 de setiembre del 2015 aprobado por la Jerarca el Manual de Principios Éticos y Valores.		III Cuatrimestre			Despacho
	3.13.1.5 Al 31 de diciembre del 2015 implementado y difundido el Manual de Principios Éticos y Valores.		Anual			Planificación Institucional



PLAN ANUAL OPERATIVO 2015
DEFENSORIA DE LOS HABITANTES DE LA REPUBLICA DE COSTA RICA

3. Establecer una cultura de mejora continua bajo la incorporación de estrategias de desarrollo organizacional con un enfoque de derechos humanos, género y transdisciplinario que maximicen el valor público brindado a los y las habitantes.

3.14 Creación, revisión y reforma de los reglamentos internos institucionales para actualizarlos y adecuarlos a la realidad institucional.

DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS

OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE
3.14.1 Reglamentar áreas de actividad de la DHR que carecen de una base legal para dar seguridad jurídica en la relación con las y los funcionarios con la DHR.	3.14.1.1 Al 31 de mayo creado un Reglamento sobre el Uso del Equipo Informático y el Uso de Internet para las y los funcionarios de la DHR.	Reuniones de coordinación y de devolución de observaciones con la Dirección Administrativa y el Depto. de Informática. Ajustes en la redacción del reglamento para la DHR. Publicación en La Gaceta del reglamento.	30 de mayo	Reglamento publicado		Dirección de Asuntos Jurídicos y Despacho
3.14.2 Revisar, actualizar y reformar los reglamentos internos institucionales para adaptarlo a la dinámica actual de la DHR.	3.14.2.1 Al 28 de febrero revisado y reformado en lo conducente el Reglamento de Proveeduría Institucional para ajustarlo a los cambios que implica el sistema de compras electrónicas	Reuniones de coordinación con el Depto. de Proveeduría	I Bimestre	Acuerdo de reforma emitido por la Defensora		Dirección de Asuntos Jurídicos y Despacho
	3.14.2.2 Al 28 de febrero, analizada la estadística levantada por el Depto. de Recursos Humanos entre todos los y las Directoras así como la Directriz de Encerronas vigente para determinar objetivamente la necesidad o conveniencia institucional de implementar el sistema de teletrabajo.	Reuniones de coordinación con la Defensora de los Habitantes, Dirección Administrativa-Depto. de Recursos Humanos y Dirección de Planificación. Valoración de un eventual plan piloto por lapso a definir por la Defensora.	I Bimestre	Elaborado un Diagnóstico que sustente una decisión institucional respecto a la implementación o no de un sistema de teletrabajo en la DHR		Dirección de Asuntos Jurídicos
	3.14.2.3 Al 31 diciembre revisado y reformado en lo conducente el Estatuto Autónomo de Servicio de la DHR.	Trabajo de coordinación con Depto. Recursos Humanos (compilación de las múltiples reformas históricas para determinar la base de trabajo). Publicación en la Gaceta de la versión final.	Anual	Estatuto actualizado debidamente publicado		Dirección de Asuntos Jurídicos y Despacho

DIRECCIÓN DE ASUNTOS LABORALES

OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE
----------------------	-------	----------	-------------------	-----------	---------	-------------

<p>3.14.3 Proponer a la Defensora de los Habitantes la reforma al Reglamento Autónomo de Servicios para que se incluya un apartado relativo a la prohibición del hostigamiento laboral a nivel institucional.</p>	<p>3.14.3.1 Elaborar el Reglamento Interno que regule el hostigamiento laboral en la DHR.</p>	<p>3.14.3.1 La Dirección de Asuntos Laborales elaborará el primer reglamento sobre hostigamiento laboral en el I Semestre 2015. 3.14.3.2 Reglamento elaborado será enviado al Despacho y a la Dirección de Asuntos Jurídicos.</p>	<p>I Semestre 2015</p>	<p>Reglamento Promulgado</p>		<p>Dirección de Asuntos Laborales, Despacho y Dirección de Asuntos Jurídicos.</p>
---	---	---	------------------------	------------------------------	--	---



**PLAN ANUAL OPERATIVO 2015
DEFENSORIA DE LOS HABITANTES DE LA REPUBLICA DE COSTA RICA**

3. Establecer una cultura de mejora continua bajo la incorporación de estrategias de desarrollo organizacional con un enfoque de derechos humanos, género y transdisciplinario que maximicen el valor público brindado a los y las habitantes.

3.15 Creación e implementación de políticas y estrategias que orienten el quehacer institucional con un abordaje transversal que potencie el Enfoque de Derechos Humanos y Género.

DIRECCIÓN DE ASUNTOS LABORALES

OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE
3.15.1 Promover la transversalización del Enfoque de Derechos Humanos en todos los procesos institucionales (Protección de Derechos y Servicios de Apoyo) mediante la creación de estrategias educativas permanentes, para garantizar el respeto a la dignidad y la no discriminación de las personas por las diversas condiciones y situaciones que las caracterizan.	3.15.1.1 Al 30 de junio del 2015 haber definido los lineamientos y principios de una política institucional de DDHH	Definir los lineamientos y principios para una política defensorial de DDHH y Género.	SEMESTRAL	Documento de Lineamientos y Principios	Documento de Lineamientos y Principios	Despacho, Planificación Institucional y Defensoría de la Mujer, Protección Especial.
	3.15.1.2 Al 30 de junio del 2015 haber diseñado un Taller de capacitación en Género y Derechos Humanos con énfasis en Poblaciones Específicas y el reconocimiento de sus derechos en la normativa nacional e internacional.	.Reuniones. Investigación Diseño Crear herramientas	Semestral	Taller Elaborado	Defensoría de la Mujer	
3.15.3 Asesorar y coordinar a la Comisión de Transversalización de Género de la Defensoría de los Habitantes	3.15.3.1 Al 31 de diciembre del 2015 haber participado el 100% en reuniones de Comisión de Transversalización de Género de la Defensoría de los Habitantes	Reuniones	Anual	Porcentaje de Asistencia	Total de reuniones asistencia entre total de reuniones convocadas	Defensoría de la Mujer
	3.15.3.2 Al 31 de diciembre del 2015 haber dado seguimiento a los acuerdos tomados en el seno de la Comisión de Transversalización de Género de la Defensoría de los Habitantes	Reuniones Cumplimiento de los acuerdos bajo la responsabilidad de la Defensoría de la Mujer. Seguimiento de acuerdos	Anual			Defensoría de la Mujer

OBJETIVO ESTRATEGICO 4

4. Potenciar las capacidades del talento humano mediante el desarrollo y gestión de sus conocimientos y destrezas como herramienta para mejorar la capacidad creativa resolutive en la protección de los derechos de las y los habitantes.

INICIATIVAS ESTRATÉGICAS
4.1 Clima Organizacional
Crear un ambiente laboral que facilite la convivencia del personal a través de una cultura de respeto, tolerancia y trabajo en equipo.
4.2 Plan de Educación Continua
Diseño e implementación del Sistema Integrado de Formación que dé seguimiento y fortalezca las capacidades del talento humano.
4.3 Aprendizaje Organizacional
Desarrollo de condiciones para el Aprendizaje Organizacional que contribuya a generar sinergias y capacidades colectivas.
4.4 Sistema de Actualización de Puestos
Creación de un sistema de comunicación continua con direcciones y jefaturas que le permita al Departamento de Recursos Humanos contar con información oportuna de los cambios o variaciones de los procesos de trabajo que afectan los puestos.
4.5 Evaluación del Desempeño
Revisión, consolidación y socialización de los procesos de evaluación desempeño en la gestión institucional.





PLAN ANUAL OPERATIVO 2015
DEFENSORIA DE LOS HABITANTES DE LA REPUBLICA DE COSTA RICA

4. Potenciar las capacidades del talento humano mediante el desarrollo y gestión de sus conocimientos y destrezas como herramienta para mejorar la capacidad creativa resolutive en la protección de los derechos de las y los habitantes.

4.1 Crear un ambiente laboral que facilite la convivencia del personal a través de una cultura de respeto, tolerancia y trabajo en equipo

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA:DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE
4.1.1 Reevaluar el clima organizacional de la Defensoría optimizando el proceso con base en experiencias anteriores	4.1.1.1 Al 30 de setiembre actualizar el instrumento de aplicación para el clima organizacional	Revisar y analizar el instrumento con base en la experiencia anterior y proponer las mejoras correspondientes	III TRIMESTRE	Instrumento actual/Instrumento mejorado *100		Dirección Administrativa y Depto. de Recursos Humanos
	4.1.1.2 Al 15 de noviembre aplicada la herramienta de evaluación del ambiente de trabajo	Calendarizar y coordinar con las diferentes unidades la aplicación del instrumento	I y II semana noviembre	Totalidad de funcionarios/as/total de funcionarios/as encuestados/as *100		Depto. de Recursos Humanos
	4.1.1.3 Al 15 de diciembre tener elaborado el análisis de los resultados del clima organizacional	Recopilación y verificación de datos y levantamiento de la información	III y IV semana noviembre y I y II semana diciembre	Resultado de un nuevo diagnóstico de clima organizacional		Depto. de Recursos Humanos
	4.1.1.4 al 30 de enero 2016 dar a conocer los resultados del clima organizacional al Despacho	Presentar un informe de los resultados del clima organizacional de la institución		ene-16	Diagnóstico presentado	

4. 2 Diseño e implementación del Sistema Integrado de Formación que dé seguimiento y fortalezca las capacidades del talento humano

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA:DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE
4.2.1 Diseñar y ejecutar acciones	4.2.1.1 Al 30 de enero dar a conocer el diagnóstico de las necesidades de capacitación al Despacho de la Defensora	Presentar los resultados del estudio de diagnóstico	ene-15	Presentación del diagnóstico al Despacho		Dirección Administrativa y Depto. de Recursos Humanos

tendientes a mejorar y actualizar los conocimientos del personal de la Defensoría de los Habitantes.	4.2.1.2 Al 30 de marzo establecer contactos, alianzas, convenios con diferentes instituciones gubernamentales y ONGs, que	Definir las instituciones que puedan apoyar a la Defensoría en el proceso de capacitación	I TRIMESTRE	Registro y número de instituciones que apoyarán en el		Depto. de Recursos Humanos
	4.2.1.3 Al 30 de junio haber realizado la estructuración y programación de las capacitaciones	Presentar un informe de opciones de capacitación	II TRIMESTRE	Informe presentado		Dirección Administrativa y Depto. de
	4.2.1.4 el 01 de julio iniciar el proceso de capacitaciones	Calendarizar y coordinar las capacitaciones que se dispongan a ese momento	II SEMESTRE	Total de capacitaciones realizadas/capacitaciones programadas*100		Depto. de Recursos Humanos

DIRECCIÓN NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

4.2.2 Potenciar las capacidades del talento humano mediante el desarrollo y gestión de sus conocimientos y destrezas como herramienta para mejorar la capacidad creativa resolutive en la protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes.	4.1.1.1 Participar en procesos internos de planeamiento de actividades capacitativas o formativas.	Dos talleres de capacitación por cada semestre	ANUAL	4 Talleres de sensibilización al personal		Dirección de Niñez y Adolescencia
--	--	--	-------	---	--	-----------------------------------

AUDITORÍA

4.2.3 Procurar procesos de actualización en el campo de la auditoría para mejorar la labor de fiscalización	4.1.1.1 Personal con un nivel de conocimientos y mejoras de trabajo	Elaborar un Plan de Capacitación para el personal de la A.I.	Primer trimestre 2015	3.1.1.1.1 Plan de Capacitación elaborada antes del 30 de Marzo 2015	((Total de capacitaciones impartidas) / (Total de capacitaciones programados))*100	Auditor Interno (Único funcionario)
---	---	--	-----------------------	---	--	-------------------------------------

4.3 Creación de un sistema de comunicación continua con direcciones y jefaturas que le permita al Departamento de Recursos Humanos contar con información oportuna de los cambios o variaciones de los procesos de trabajo que afectan los puestos.

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA:DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE
4.3.1 Concluir, validar y presentar el Manual Descriptivo de Clases y Manual de Cargos recolectando información necesaria para ajustar la estructura de puestos al quehacer institucional	4.3.1.1 Al 30 de setiembre disponer del Manual Descriptivo de Clases y el Manual de Cargos actualizado para la gestión de defensa y promoción	Mapear las funciones sustantivas de las clases de puestos de la gestión de defensa y promoción	I SEMESTRE	Total de clases/clases mapeadas*100		Dirección Administrativa y Depto. de Recursos Humanos
		Validar el levantamiento de la información de los puestos mediante la presentación de los resultados del mapeo de las actividades sustantivas de las clases de puestos de la gestión de defensa y promoción	III TRIMESTRE	Totalidad de áreas/ áreas que recibieron la presentación *100		Depto. de Recursos Humanos/ Areas

	Presentar al Despacho el Manual Descriptivo de Clases y el Manual de Cargos (gestión administrativa y gestión de defensa y promoción)	III TRIMESTRE	Manual presentado/Manual aprobado * 100		Dirección Administrativa y Depto. de Recursos Humanos
--	---	---------------	---	--	---

OBJETIVO ESTRATEGICO 5

5. Impulsar el desarrollo y mejoramiento de las condiciones laborales, infraestructura física y tecnológica así como los servicios de apoyo para potencializar las capacidades institucionales para la gestión a nivel central y regional.

INICIATIVAS ESTRATÉGICAS
5.1 Infraestructura Física
Ampliación de la infraestructura física a nivel central para la creación de espacios de trabajo colectivos, atención al habitante y mejora en las condiciones laborales.
5.2 Modernización Tecnológica
Modernización tecnológica de la infraestructura para mejorar la gestión institucional.
5.3 Defensoría Virtual Programa DHR 3.0 al 2017
SMS, Página Web, Expediente Digital, App
Desarrollo de un ambiente informático novedoso que potencie la utilización de las infocomunicaciones en la interacción con las y los habitantes.
5.4 Expediente Digital
Modificación del proceso de correspondencia institucional por medio de la implementación de una ventanilla única y expediente digital.
5.5 Seguridad, Salud y Calidad de Vida
Implementación de un programa de Prevención y Promoción de la Salud a nivel institucional.
5.6 Servicios de Apoyo
Ejecución de procesos y procedimientos de los servicios que apoyo de forma ágil y oportuna para facilitar la gestión institucional.

5. Impulsar el desarrollo y mejoramiento de las condiciones laborales, infraestructura física y tecnológica para potencializar las capacidades institucionales a nivel central y regional.

5.1 Infraestructura Física: Ampliación de la infraestructura física a nivel central para la creación de espacios de trabajo colectivos, atención al habitante y mejora en las condiciones laborales.

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA: DEPARTAMENTO DE PROVEEDURÍA Y SERVICIOS GENERALES, ARQUITECTURA

OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE
5.1.1 Brindar espacios físicos adecuados para almacenamiento y resguardo de materiales, suministros, mobiliario y equipos, mediante la construcción de una bodega que cumpla con las normas en seguridad ocupacional para el buen desempeño del encargado de la bodega.	5.1.1.1 Al 28 de febrero del 2015 contar con las especificaciones técnicas, planos, presupuesto y solicitar contratación de la Bodega de Materiales.	Contar con las especificaciones, cotizaciones de materiales y mano de obra para contar con el presupuesto estimado para realizar esta contratación	I Trimestre	Informe a la Dirección Administrativa, Cronograma de Actividades y aprobación por parte de la Dirección Administrativa.		Dirección Administrativa, Unidad de Arquitectura, Departamento de Proveeduría y Departamento de Financiero
	5.1.1.2 Al 30 de junio 2015 finalizar el proceso de adjudicación de contratación de la bodega.	Realizar la recomendación técnica y la evaluación de las empresas que participen en esa licitación.	I semestre	Firma de contrato		Dirección Administrativa, Unidad de Arquitectura, Departamento de Proveeduría y Departamento de Financiero
	5.1.1.3 Al 30 de noviembre 2015 recibir la obra a satisfacción.	Supervisar cada uno de los trabajos de construcción	II Semestre	Informes de avances de obra		Dirección Administrativa, Unidad de Arquitectura, Departamento de Proveeduría y Servicios Generales
5.1.2 Brindar ampliaciones y mejoras de las instalaciones existentes con el fin de brindar un mejor servicio a los usuarios.	5.1.2.1 Al 30 de junio de 2015 tener acondicionado el área sur del edificio principal como zona de parqueo adicional.	Movimientos de tierra, compactación y acabado de superficie para el área de parqueo según sea el material adecuado al presupuesto existente (lastre, asfalto o concreto)	I Semestre	Porcentaje de obra ejecutada	1*100	Dirección Administrativa Unidad de Arquitectura. Encargado de Servicios Generales, Jefatura financiera y Jefatura de Proveeduría
	5.1.2.2 Al 31 de diciembre de 2015 contar con instalaciones e infraestructura que permitan reducir el consumo energético y de agua	Reemplazo parcial de 60 iluminación fluorescente del edificio por tipo LED		II Semestre	Tubos fluorescentes reemplazados	X/60*100
Reforzar iluminación exterior, instalando 4 lámparas			I Semestre	Lámparas instaladas	X/4*100	Unidad de Arquitectura. Encargado de Servicios Generales, y Jefatura de Proveeduría

	El consumo energético y de agua	Instalar sistema de captación de uso de aguas pluviales en el parqueo techado de transportes para uso de lavado de vehículos	II Semestre	Sistema instalado	1*100	Unidad de Arquitectura. Encargado de Servicios Generales, y Jefatura de Proveeduría
5.1.3 Elaborar y ejecutar un programa de mantenimiento preventivo y correctivo de los activos, bienes muebles e inmuebles para alargar su vida útil y brindar un uso adecuado de los mismos.	5.1.3.1 Al 31 de diciembre de 2015 haber reemplazado al menos un 45 % de los detectores de humo convencionales	Reemplazo parcial de 45 detectores de humo convencionales por los del tipo direccionable	II Semestre	Nº Detectores reemplazados (x)	x/45*100	Jefatura de Proveeduría y Encargado de Servicios Generales
	5.1.3.2 Contar con un 100 % de activos en perfecto funcionamiento.	Ejecutar programa de mantenimiento preventivo para equipos de fotocopiado	I y II Semestre	Nº de equipos en servicio	X/9*100	Jefatura de Proveeduría y Encargado de Servicios Generales
		Ejecutar programa de mantenimiento preventivo para proyectores	I y II Semestre	Nº de equipos en servicio	X/7*100	Jefatura de Proveeduría y Encargado de Servicios Generales
	5.1.3.3 Al 31 de diciembre de 2015 contar con una disponibilidad del 100 % de la flota vehicular en plena operación	Establecer y efectuar los mantenimientos preventivos y correctivos de los vehículos	Anual	Nº de vehículos en servicio	X/18*100	Jefatura de Proveeduría y Encargado de Servicios Generales
5.1.4 Brindar espacios físicos adecuados para el desempeño óptimo de los colaboradores de la Regional de Pérez Zeledón	5.1.4.1 Al 30 de agosto del 2015 contar con las estaciones de trabajo instaladas en la Regional de Perez Zeledón	Enviar especificaciones técnicas de los muebles de acuerdo a las necesidades de las áreas, para su adjudicación y compra. Cumplir con el proceso de licitación y adjudicación. Supervisión de la obra y recibir a satisfacción la misma.	III trimestre	Informe con especificaciones del mobiliario		Dirección Administrativa, Unidad de Arquitectura, Servicios Generales y Proveeduría
5.1.5 Proyectar obras para el período 2016 mediante la elaboración de diseños constructivos	5.1.5.1 Al 30 de marzo del 2015, Establecer montos para el presupuesto del 2016 en energías renovables con un plan alternativo de colocación de energías renovables, en el edificio Central de la Defensoría.	Coordinar con empresas que colocan los paneles solares para asesoría de cuantos paneles se requieren y solicitar cotización	I trimestre	Informe de resultados		Dirección Administrativa, Unidad de Arquitectura, Ingeniero de Mantenimiento y un representante de la Comisión Institucional Ambiental.
		Incluir los costos en el anteproyecto del presupuesto 2016.	I trimestre	Informe con opción de presupuesto y partida donde se requieren los fondos para su contratación.		Dirección Administrativa, Departamento Financiero y Unidad de Arquitectura
	5.1.5.2 Al 30 de marzo del 2015 elaborar los diseños para la construcción de salas de reunión en la parte alta del parqueo techado.	Incluir los costos en el anteproyecto del presupuesto 2016.	I trimestre	Informe con opción de presupuesto y partida donde se requieren los fondos para su contratación.		Dirección Administrativa, Departamento Financiero y Unidad de Arquitectura

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA: DEPARTAMENTO DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA

OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE
		1-Continuar con el proceso de levantamiento de las Tablas de Plazos correspondientes a la Dirección Administrativa y las distintas Sedes Regionales.	31 de enero del 2015			Jefatura del Archivo Central

5.1.6 Brindar un mejor acceso a los diferentes tipos documentales que existen en la Defensoría, a los distintos funcionarios para que cumplan su labor de forma ágil y eficiente.	5.1.6.1 Al 31 de mayo del 2015 finalizar las Tablas de Plazos de Conservación y Eliminación de Documentos (Dirección Administrativa y las Sedes Regionales).	2-Visitar los departamentos correspondientes a la Dirección Administrativa y las distintas Sedes Regionales para verificar que las Tablas de Plazos de Conservación y Eliminación se encuentren realizadas en forma correcta.	28 de febrero del 2015	Tablas de Plazos debidamente aprobadas por la Comisión Nacional de Selección y Eliminación de Documentos.		Jefatura del Archivo Central
		3-Presentar a la Comisión Institucional de la Defensoría las Tablas de Plazos terminadas con el fin de ser evaluadas por el Comité y establecer los plazos administrativos - legales definitivos.	31 de Marzo del 2015			Licda Catalina Delgado, Msc. Ronald Retana y Licda Guiselle Chavarría.
		4-Presentar a la Comisión Nacional de Selección y Eliminación de Documentos las Tablas de Plazos de la Defensoría para ser revisadas y autorizadas.	30 de Abril del 2015			Dirección General del Archivo Nacional
		5-Presentar ante la Comisión Nacional de Selección y Eliminación de Documentos las justificaciones en cuanto a los plazos establecidos por el Comité Institucional de la Defensoría.	31 de mayo del 2015			Jefatura del Archivo Central
	5.1.6.2 AL 31 de octubre del 2015 exponer a las distintas Direcciones de Defensa , Sedes Regionales y Dirección Administrativa la aprobación de las Tablas de Plazos de Conservación y Eliminación de Documentos para publicarlas de forma oficial a nivel institucional.	1-Presentar a la Dirección Administrativa la aprobación oficial de las Tablas de Plazos de Conservación y Eliminación de Documentos por parte de la Dirección General del Archivo Nacional.	15 de julio del 2015	Dos reuniones con las secretarías y encargados de la documentación para asesorarlos con el correcto uso de las Tablas de Plazos.		Jefatura del Archivo Central
		2-Dar a conocer a los altos jefes de la institución de parte de la Dirección Administrativa las Tablas de Plazos en cumplimiento a la Ley No. 7202 del Sistema Nacional de Archivos.	31 de julio del 2015			Dirección Administrativa
		3-Publicar en el Sistema LOTUS, las Tablas de Plazos de Conservación y Eliminación de Documentos de forma tal, que sean un insumo importante para las secretarías y encargados de la documentación.	15 de agosto del 2015			Jefatura del Archivo Central
		4-Entregar a cada secretaria una copia de la Tabla de Plazos de su dirección, con el fin de informarlas sobre los tipos documentales que podrán eliminar a partir de la aprobación de las mismas.	15 de agosto del 2015			Jefatura del Archivo Central
		5-Coordinar con cada secretaria y encargados de la documentación pequeñas charlas sobre el uso correcta de estas tablas de Plazos de Eliminación y Conservación de Documentos.	31 de agosto del 2015			Jefatura del Archivo Central
	5.6.1.3Al 28 de febrero del 2015 descongestionar el espacio físico del Archivo Central, trasladando 300 cajas especiales de archivo que contengan las solicitudes de intervención comprendidas entre el año 2005 y el año 2010 a la empresa de almacenaje de documentos denominada RETRIEVEEX.	1-Realizar el inventario de todas las solicitudes de intervención que serán trasladadas a la empresa adjudicataria.	15 de enero del 2015	Inventario impreso y electrónico de las 300 cajas especiales de archivo trasladadas a la Empresa de Almacenaje de Documentos (RETRIEVEEX)		Sra. Patricia Campos
		2-Elaborar este inventario en forma manual y electrónica con el fin de verificar que no se presente un faltante en los documentos remitidos a dicha empresa.	31 de enero del 2015			Sra. Patricia Campos y Jefatura
		3-Coordinar con la empresa de almacenaje de documentos el traslado de toda la documentación institucional con el fin de constatar que no se presente ningún problema en la conservación de las distintas solicitudes de intervención.	15 de febrero del 2015			Jefatura del Archivo Central y Dirección administrativa.
4-Remitir el Inventario Electrónico a la empresa adjudicataria con el fin de actualizar el Listado Final de los documentos que actualmente conserva dicha empresa.		28 de febrero del 2015			Jefatura del Archivo Central	

<p>5.1.7 Disminuir la explosión documental de la Defensoría de los Habitantes, trasladando los expedientes de mayor antigüedad comprendidos entre el año 1993 y 1995 a las instalaciones de la Dirección General del Archivo Nacional, en cumplimiento a la Ley No. 7202 del 24 de Octubre de 1990.</p>	<p>5.1.7.1 Al 30 de noviembre del 2015, trasladar las 900 cajas especiales de archivo que contienen los expedientes de mayor antigüedad (1993, 1994 y 1995) al Archivo Nacional, al haber cumplido esta documentación considerada de carácter científico - cultural, 20 años de antigüedad.</p>	<p>1-Realizar el inventario electrónico de las 900 cajas especiales que se trasladaran a las instalaciones del Archivo Nacional con los requerimientos solicitados por esta institución.</p>	<p>30 de setiembre del 2015</p>	<p>Inventario Electrónico y Manual de las 900 cajas especiales de archivo trasladadas al Archivo Nacional.</p>		<p>Sra. Yorleny Salas</p>
		<p>2-Solicitar a la Dirección General del Archivo Nacional la remisión de las 900 cajas especiales de archivo, remitiéndoles el inventario electrónico de estos expedientes comprendidos entre el año 1993 y el año 1995.</p>	<p>1 de octubre del 2015</p>			<p>Jefatura de Archivo Central</p>
		<p>3-Comunicar a la Empresa de Almacenaje de Documentos (RETRIEVEX) el traslado de las 900 cajas especiales de archivo a las instalaciones del Archivo Nacional.</p>	<p>15 de octubre del 2015</p>			<p>Jefatura de Archivo Central</p>
		<p>4-Coordinar con RETRIEVEEX la fecha (as) del traslado con el fin de supervisar el mismo, evitando la pérdida o deterioro de esta importante documentación.</p>	<p>31 de octubre del 2015</p>			<p>Jefatura de Archivo Central</p>
		<p>5-Trasladar los expedientes de mayor antigüedad a la Dirección General del Archivo Nacional, entregando la documentación necesaria en cumplimiento a la Ley No. 7202.</p>	<p>15 de noviembre del 2015</p>			<p>Jefatura de Archivo Central</p>
		<p>6-Informar a la Dirección Administrativa y a los altos jefarcas de la Defensoría de los Habitantes, el traslado definitivo de las 900 cajas especiales de archivo consideradas de carácter científico- cultural al Archivo Nacional.</p>	<p>30 de noviembre del 2015</p>			<p>Jefatura de Archivo Central y Dirección Administrativa.</p>
	<p>5.1.7.2 Al 31 de julio del 2015 descongestionar el acervo documental de las 6 sedes regionales con el fin de permitir un mejor tratamiento y custodia de las diferentes Solicitudes de Intervención producidas en estas sedes, permitiéndoles a los encargados de la documentación su traslado a las instalaciones del Archivo Central de la Defensoría de los Habitantes.</p>	<p>1-Informar a la Dirección Administrativa sobre la necesidad de descongestionar los archivos de gestión de las 6 sedes regionales con el fin de brindar un mejor tratamiento de la información.</p>	<p>31 de marzo del 2015</p>	<p>Listas de remisión remitidas por las 6 Sedes Regionales, con la información detallada del traslado.</p>		<p>Jefatura del Archivo Central</p>
		<p>2-Comunicar a la Coordinación de Sedes Regionales la necesidad de dicho traslado y solicitarle su autorización para iniciar el proceso de traslado de las diferentes Solicitudes de Intervención a la Sede Central de la Defensoría.</p>	<p>30 de abril del 2015</p>			<p>Jefatura del Archivo Central y Coordinación de Sedes Regionales.</p>
		<p>3-Informar y capacitar a los encargados de la documentación con los procesos necesarios para realizar correctamente el traslado de estas Solicitudes de Intervención.</p>	<p>31 de mayo del 2015</p>			<p>Jefatura del Archivo Central</p>
		<p>4-Coordinar en conjunto con las Sedes Regionales las fechas propuestas para el traslado de forma tal que dichos expedientes no sufran ningún maltrato ni deterioro en el traslado.</p>	<p>30 de junio del 2015</p>			<p>Jefatura del Archivo Central</p>
		<p>4- Traslado de acuerdo a las fechas propuestas aquellas Solicitudes de Intervención que han finalizado su trámite Administrativo y Legal para su custodia en el Archivo Central y posteriormente ser trasladadas a las instalaciones de RETRIEVEEX.</p>	<p>31 de julio del 2015</p>			<p>Jefatura del Archivo Central</p>
		<p>1-Comunicar a la Dirección Administrativa la necesidad urgente de inventariar y digitalizar todos los Acuerdos del Despacho comprendidos desde la creación de la Defensoría de los Habitantes de la República.</p>	<p>28 de febrero del 2015</p>			<p>Jefatura de Archivo Central y Dirección Administrativa.</p>

5.1.7.3 Al 30 de septiembre del 2015 digitalizar, inventariar e incluir en una Base de Datos Lotus todos los Acuerdos del Despacho del Defensor o Defensora, creados durante las últimas dos gestiones, con el fin de custodiarlos correctamente por ser considerados información permanente y de carácter científico - cultural.	2-Capacitar al personal del Archivo Central en la correcta digitalización de los Acuerdos iniciando con la Gestión del Lic. Rodrigo Alberto Carazo Odio y finalizando con la gestión actual de la Defensora de los Habitantes, Licda, Monserrat Solano Carboni.	15 de marzo del 2015	Base de Datos de Acuerdos elaborada en un 100%		Jefatura de Archivo Central
	3-Solicitar al Departamento de Informática la actualización de la Base de Datos que en un período anterior ya se había elaborado para la digitalización de los Acuerdos de la institución.	31 de marzo del 2015			Jefatura de Archivo Central
	4-Iniciar el proceso de digitalización de los acuerdos creados durante la Gestión del Lic. Rodrigo Alberto Carazo Odio, al mismo tiempo realizar un inventario de cuales existen y su estado actual.	30 de Abril del 2015			Jefatura de Archivo Central
	5-Al finalizar el proceso de digitalización informar a la Dirección Administrativa para su revisión y aprobación.	30 de setiembre del 2015			Sra. Patricia Campos y Jefatura

5. Impulsar el desarrollo y mejoramiento de las condiciones laborales, infraestructura física y tecnológica para potencializar las capacidades institucionales a nivel central y regional.

5.2 Modernización tecnológica de la infraestructura para mejorar la gestión institucional.

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA: DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA

OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE
5.2.1 Tener instalado en el edificio central de la Defensoría de los Habitantes, un cableado estructurado certificado, apegado a las normas y estándares de calidad, para la transmisión de datos, voz y video.	5.2.1.1 Al 31 de enero del 2015 contar con un sistema integral de transporte de datos mediante la instalación de un cableado certificado que garantice la calidad de servicio	Coordinar con las unidades de arquitectura y servicios generales la logística del proyecto	ene-15	Plan de acciones		Informática / Arquitectura / Servicios Generales
	5.2.1.2 Al 31 de enero del 2015 haber implementado normas y estándares que faciliten la administración, detección y resolución de problemas de comunicaciones	Diseñar, mediante un modelo conceptual de 3 capas, la arquitectura funcional requerida		Diagrama lógico de la arquitectura propuesta		
	5.2.1.3 Al 28 de febrero del 2015 definidos los estándares de calidad requeridos para implementar un modelo integral de comunicaciones unificadas en la DHR	Ejecutar todo el proceso de contratación administrativa para desarrollar el proyecto	feb-15	Proceso de contratación en ejecución		Informática / Administración
	5.2.1.4 Al 30 de junio del 2015 construido el mapa de la arquitectura de comunicaciones de la DHR que facilite todos los procesos posteriores de mantenimiento y expansión en el edificio.	Ejecutar el proceso de implementación que implica el reemplazo total del cableado actual del edificio central.	Marzo - Junio	Obra realizada/documento de certificación		Informática / Administración / Proveedor

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA: DEPARTAMENTO DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA

OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE
----------------------	-------	----------	-------------------	-----------	---------	-------------

5.2.2 Brindar el acceso a la información en forma ágil y eficiente a las distintas áreas de defensa y a las Sedes Regionales de la Defensoría de los Habitantes de la República.	5.2.2.1 Al 31 de julio del 2015 actualizar en un 100 % la Base de Entidades del Sistema SOL con información actualizada sobre correos electrónicos y fax de las siguientes instituciones: Hospitales Nacionales, Universidades Públicas, Instituciones Autónomas y Centros de Adaptación Social.	1-Solicitar mediante un Oficio del Despacho (DH) a las diferentes instituciones públicas, la información más actualizada sobre los fax y correos electrónicos.	31 de enero del 2015	Registro automatizado de la Base de Entidades con la información suministrada por las instituciones públicas.		Dirección Administrativa y Jefatura de Correspondencia.
		2-Remitir este acuerdo a las distintas instituciones y obtener sus respuestas en forma rápida y eficiente.	28 de febrero del 2015			Departamento de Correspondencia
		3-Recepción de las distintas respuestas a este oficio y su posterior revisión.	30 de Abril del 2015			Departamento de Correspondencia
		4- Incorporación de la información suministrada por las instituciones en la Base de Entidades del Departamento de Correspondencia.	30 de junio del 2015			Sr. Jorge Marín y Jefatura de Correspondencia
		5-Revisión de la Jefatura del proceso de incorporación de la información y buscar las mejoras en el proceso.	15 de julio del 2015			Jefatura de Correspondencia.
		6-Comunicación al personal de Correspondencia y a los funcionarios de la actualización de la información, la cual será un insumo esencial en la utilización diaria del RPOST y Fax Digital.	31 de julio del 2015			Dirección Administrativa y Jefatura de Correspondencia.
	5.2.2.2 Al 15 de diciembre del 2015 revisar y aprobar los manuales de procedimiento correspondientes al Departamento de Correspondencia producto de la Implementación de la Ventanilla Unica y Fax Digital.	1-Solicitar al Departamento Administrativo la autorización para revisar los Manuales de Procedimiento realizados con la implementación de la Ventanilla Unica y Fax Digital.	30 de Abril del 2015	Manuales de Procedimiento debidamente aprobados.		Jefatura de Correspondencia.
		2-Solicitar al Departamento de Planificación Institucional y al Departamento de Informática los insumos necesarios para evaluar los cambios y mejoras que se han realizado desde la implementación de los nuevos servicios.	31 de mayo del 2015			Dirección Administrativa
		3-Redacción de los Manuales de Procedimiento, incorporándoles los cambios necesarios producto de los insumos proporcionados por los funcionarios del Departamento de Correspondencia.	31 de octubre del 2015			Departamento de Planificación Institucional e Informática.
		4-Remitir a la Dirección Administrativa los Manuales de Procedimiento elaborados y actualizados por el Departamento de Planificación e Informática para su conocimiento y aprobación.	1 de noviembre del 2015			Dirección Administrativa
		4-Presentar al Despacho de la Defensora de los Habitantes, Montserrat Solano Carboni el Manual de Procedimiento aprobado por la Dirección Administrativa, para su conocimiento y aprobación.	15 de Diciembre del 2016			Dirección Administrativa
		5.2.2.3 Al 30 de abril del 2015 capacitar en el Uso correcto del RPOST (Correo Electrónico Certificado) a las secretarías del Departamento de Calidad de Vida y Control de Gestión, como un Plan Piloto del Departamento de Correspondencia y Archivo Central.	1-Solicitar a la Dirección Administrativa la autorización para iniciar la capacitación de las Secretarías del Departamento de Calidad de Vida y Control de Gestión en el uso correcto del Correo Electrónico Certificado (RPOST),			31 de enero del 2015
	2- Iniciar la capacitación por parte del personal de Correspondencia y de RPOST a las secretarías de ambos departamentos, luego de informar a sus superiores sobre los beneficios de utilizar en forma correcta este servicio de envío electrónico certificado.		31 de marzo del 2015	Srta. María Fernanda Alvarez y personal de RPOST		
	3- Informar a la Dirección Administrativa los avances obtenidos en este Plan Piloto sobre el uso correcto del RPOST y valorar la posibilidad de extender la capacitación a otros departamentos de la Defensoría de los Habitantes.		30 de Abril del 2015	Jefatura de Correspondencia		

	<p>5.2.2.4 Al 31 de agosto del 2015 incorporar las Nóminas de Correo dentro del Proceso de Digitalización que actualmente realiza el Departamento de Correspondencia, al igual que los acuses de envío realizados por RPOST y Fax Digital.</p>	<p>1-Presentar al Departamento de Informática las necesidades y beneficios que se podrían obtener al digitalizar las Nóminas de Correo e incorporarlas en el proceso de notificación que realiza el Departamento de Correspondencia.</p> <p>2-Aportar los insumos necesarios para la incorporación de estas nóminas en el proceso de notificación</p> <p>3-Cooperar con el Departamento de Informática en la digitalización de estas nóminas, de forma que sean confiables y eficientes tanto para el Departamento de Correspondencia, así como para los encargados de la documentación.</p>	<p>28 de febrero del 2015</p> <p>31 de marzo del 2015</p> <p>31 de agosto del 2015</p>	<p>Incorporación de las Nóminas en el proceso de notificación.</p>		<p>Jefatura de Correspondencia y Dirección Administrativa.</p> <p>Personal de Correspondencia.</p> <p>Jefatura de Correspondencia y Departamento de Informática.</p>
<p>5.2.3 Normalizar la gestión documental de los documentos electrónicos de la Defensoría de los Habitantes en cumplimiento a la Ley. No 7202 del Sistema Nacional de Archivos y cualquier otra legislación en materia de acceso a la información.</p>	<p>5.2.3.1 Al 30 de septiembre del 2015 elaborar Directrices y Políticas Archivísticas sobre la gestión documental de los documentos electrónicos, dando énfasis a su tratamiento, custodia y conservación, esto en cumplimiento a la Legislación Archivística y la Ley de Control Interno.</p>	<p>1-Presentar a la Dirección Administrativa la necesidad de elaborar una serie de directrices y políticas archivísticas sobre la gestión documental de los documentos electrónicos, dando énfasis a su tratamiento, custodia y conservación.</p> <p>2-Consultar al Departamento de Informática las necesidades que los documentos archivísticos en formato electrónico requieren, con el fin de analizar y determinar los requerimientos que la institución debe implementar para una adecuada gestión de estos documentos electrónicos.</p> <p>3-Redactar las Directrices y Políticas Archivísticas sobre el tratamiento adecuado que deben tener los documentos en formato electrónico de la Defensoría de los Habitantes.</p> <p>4-Posterior a su redacción, presentar las Directrices y Políticas Archivísticas al Director Administrativo, MBA. Ronal Retana para su valoración y corrección necesarias con el fin de que las mismas se ajusten a las necesidades de la Defensoría de los Habitantes de la República.</p>	<p>28 de febrero del 2015</p> <p>30 de Abril del 2015</p> <p>31 de agosto del 2015</p> <p>30 de septiembte del 2015</p>	<p>Redacción de una Directriz y Política Documental de los Documentos Electrónicos.</p>		<p>Jefatura del Archivo Central y Dirección Administrativa.</p> <p>Jefatura del Archivo Central y Departamento de Informática.</p> <p>Jefatura del Archivo Central.</p> <p>Dirección Administrativa</p>

5. Impulsar el desarrollo y mejoramiento de las condiciones laborales, infraestructura física y tecnológica para potencializar las capacidades institucionales a nivel central y regional.

5.3 Desarrollo de un ambiente informático novedoso que potencie la utilización de las infocomunicaciones en la interacción con las y los habitantes.

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA: DEPARTAMENTO DE INFORMATICA

OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE
5.3.1 Contar con un sistema integral de infocomunicaciones mediante la instalación de una infraestructura de servicios unificados que atienda usuarios externos e internos de la DHR	5.3.1.1 Al 28 de febrero del 2015 Tener implementado y funcionando un sistema de comunicaciones que integre la gestión de documentos con miras a la conformación de una Defensoría Digital	Integrar el correo electrónico institucional interno y externo, en uno solo	Enero - Febrero	Plan de acciones		Informática
		Diseñar el modelo conceptual de comunicaciones unificadas en la Institución				
		Desarrollar un concepto uniforme de autenticación por medio de la aplicación de la firma digital	Febrero - Abril	Prototipo para ser aprobado		Informática / Administración
		Desarrollar una función operativa para la creación de comunidades digitales, dirigidas a los habitantes, asociadas a los expedientes en trámite				
5.3.2 Contar con un Sistema Financiero contable mediante el desarrollo e implementación de los módulos necesarios para que el personal administrativo de la DHR cuente con información veraz, oportuna y confiable	5.3.2.1 Al 31 de diciembre del 2015 Coadyuvar en la implementación de las normas contables NIC en la DHR	Dar seguimiento a la integración de la DHR al Sistema SIGAF	Enero - Diciembre	Plan de acciones		Informática / Financiero
		Apoyar en la adaptación del SIGAF a los procesos de la institución				
	5.3.2.1 Al 31 de diciembre del 2015 Integrar los módulos internos de la DHR al SIGAF					
	5.3.2.1 Al 31 de diciembre del 2015 Desarrollar las interfaces necesarias para integrar los procesos financieros internos con los sistemas de gobierno	Desarrollar el entorno de integración de aplicaciones		Plan de acciones		Informática / Financiero

5. Impulsar el desarrollo y mejoramiento de las condiciones laborales, infraestructura física y tecnológica para potencializar las capacidades institucionales a nivel central y regional.

5.6 Implementación de un programa de Prevención y Promoción de la Salud a nivel institucional.

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA: UNIDAD DE SEGURIDAD OCUPACIONAL

OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE
5.6.1 Fortalecer la Gestión Preventiva en la Defensoría de los Habitantes para mejorar las condiciones de seguridad e higiene ocupacional.	5.6.1.1 Al 30 de mayo de 2015 elaborar una propuesta para un plan de prevención para atender el estrés laboral en el marco de la salud y seguridad en el trabajo para la defensoría de los habitantes.	Describir los elementos que componen el programa.	I Trimestre 2015	Documento elaborado con propuesta del Plan		DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA UNIDAD MÉDICA
		Definir un equipo interdisciplinario para atender los factores propios del ambiente de trabajo. -Identificar los puestos de trabajo que son susceptibles de generar factores estresantes y así establecer posibles medidas de tipo organizacional, diseño del puesto de trabajo o atención sobre las personas. Elaboración del borrador de la propuesta del programa para presentación v/o validación	II Trimestre 2015			
	5.6.1.2 Al 30 de mayo del 2015 elaborar el mapeo de riesgos de la sede central.	Con base a la información existente y/o nueva, clasificar los riesgos según su naturaleza y su ubicación. Establecer los niveles de prioridad con referencia a sus posibles daños a la salud y al ambiente. Establecer las medidas correctivas para el control considerando el recurso humano y financiero existente.	II Trimestre 2015	Mapa de riesgos		DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA UNIDAD MÉDICA
	5.6.1.3 Al 30 de junio del 2015 elaborar un programa de pausas activas e higiene postura para la prevención de lesiones musculoesqueléticas en la población de la defensoría de los habitantes.	Solicitar a instituciones o empresas amigas colaboración para el desarrollo de las actividades teorías y prácticas. Con base a los insumos del Programa Estilos de Vida Saludables 2014 y del servicio de medicina de Empresa establecer las oportunidades de mejora y mejor aprovechamiento del recurso. Establecer el programa de trabajo y la correspondiente calendarización de las actividades. Evaluación de programa	Anual	Porcentaje de cumplimiento del Programa	(cantidad de actividades ejecutadas/cantidad de actividades propuestas)*100	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA UNIDAD MÉDICA
	5.6.1.4 Al 30 de noviembre del 2015 haber cumplido con el programa de trabajo de la brigada de emergencias institucional.	Definir las necesidades de entrenamiento y capacitación y determinar los costos de capacitación según requerimientos técnicos. Definir las actividades de promoción como charlas, boletines, pizarras informativas, simulacros, etc. Coordinar encuentros entre brigadas de instituciones o empresas amigas. Determinar necesidades de materiales y equipo. Elaborar el programa de trabajo. Seguimiento con las oficinas regionales en los temas de preparativos de emergencias.	Anual	Porcentaje de cumplimiento del Programa	(cantidad de actividades ejecutadas/cantidad de actividades propuestas)*100	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA UNIDAD MÉDICA

5. Impulsar el desarrollo y mejoramiento de las condiciones laborales, infraestructura física y tecnológica para potencializar las capacidades institucionales a nivel central y regional.

5.7 Ejecución de procesos y procedimientos de los servicios que apoyo de forma ágil y oportuna para facilitar la gestión institucional.

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA: DEPARTAMENTO FINANCIERO CONTABLE

OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	FÓRMULA
5.7.4 Depurar los procesos de Gestión Administrativa en lo referente a la ejecución del Presupuesto para lograr obtener un mejor nivel de ejecución del presupuesto	5.7.4.1 Al 31 de diciembre del 2015 lograr una ejecución del Presupuesto de al menos un 95%	1- Revisar y Monitorear mensualmente cada una de las subpartidas del presupuesto Ordinario de la Defensoría.	mensual	Presupuesto gastado /Presupuesto Total * 100 (Nivel de Ejecución mensual)	Jefe Financiero, Proveeduría y Dirección Administrativa
		2- Establecer en conjunto con la Proveeduría un sistema de control de los saldos de las solicitudes de Pedido con el fin de lograr una mayor ejecución del Presupuesto.	Bimestral	Saldos de Solicitudes de Pedido por trimestre	Jefe Financiero, Proveeduría y Dirección Administrativa
	5.7.4.2 Al 30 de agosto contar con la automatización de los formularios de adelantos de viaticos y las respectivas liquidaciones.	1-Revisar y seleccionar la información correspondiente para los reportes.	mayo del 2015	total de acciones desarrolladas / total de acciones necesarias para la implementación	Departamento Financiero Contable, Dirección Administrativa y Area de Cómputo
		2- Diseñar los reportes con las variables necesarias para recabar la información	junio del 2015	total de acciones desarrolladas / total de acciones necesarias para la implementación	Departamento Financiero Contable, Dirección Administrativa y Area de Cómputo
		3- Coordinar con el área de informatica la implementación de los Reportes en la institución.	julio y agosto 2015	total de acciones desarrolladas / total de acciones necesarias para la implementación	Departamento Financiero Contable, Dirección Administrativa y Area de Cómputo
	5.7.4.3 Al 31 de marzo del 2015, Diseñar para el Despacho un informe ejecutivo con información Contable relevante.	1- Diseñar los requerimientos de información contable importantes para el diseño del Reporte Ejecutivo	febrero y marzo	total de acciones desarrolladas / total de acciones necesarias para la implementación	Departamento Financiero Contable y Dirección Administrativa
		2- Elaborar el Informe Ejecutivo, y coordinar con Informatica la posibilidad de automatizarlo.	marzo del 2015	total de acciones desarrolladas / total de acciones necesarias para la implementación	Departamento Financiero Contable, Dirección Administrativa y Area de Cómputo