



PLAN ANUAL OPERATIVO 2013

Defensoría de los Habitantes



PLAN ANUAL OPERATIVO 2013
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 Proceso Defensa		1.1.a 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.				
UNIDAD EJECUTORA	OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	RESPONSABLE
ADMISIBILIDAD	1.1 Atender las solicitudes de intervención presentadas por las y los habitantes bajo las facultades que la ley otorga y los compromisos de gestión adquiridos.	1. Al 31 de diciembre del año 2013 del total de Solicitudes de Intervención recibidas y que cuenten con todos los requisitos de admisibilidad, al menos el 80% sean trasladadas, en un plazo máximo de tres días, a la dirección de defensa correspondiente.	Realizar auditorias de control a cada funcionario/a de la Dirección de Admisibilidad	Bimensual	(Total de SI que cumplieron con el tiempo de traslado/ Total de SI recibidas)*100	Dirección de Admisibilidad
		2. Al 31 de diciembre del año 2013 del total de Solicitudes de Intervención tramitadas por Admisibilidad por omisión de respuesta y dilación en tramites administrativos, al menos el 80% se encuentren en estado Cerrado y en Archivo	Realizar auditorias de control a cada funcionario/a de la Dirección de Admisibilidad	Bimensual	(Total de SI tramitadas por Admisibilidad por omisión de respuesta y dilación en trámites administrativos en estado Cerrado y en Archivo/ Total de SI tramitadas por Admisibilidad por omisión de respuesta y dilación en trámites administrativos) x 100	Dirección de Admisibilidad
DEFENSORÍA DE LA MUJER	1.1 Atender y resolver mediante gestiones ágiles, eficientes y eficaces las Solicitudes de Intervención (SI), presentadas por las y los habitantes o abiertas de oficio, mediante estrategias de intervención que permitan gestionar la casuística de manera oportuna.	1. Al 31 de diciembre del 2013 la cantidad de investigaciones por denuncia cerradas debe corresponder al menos en un 90% a la cantidad de investigaciones por denuncia vigentes al 31 de diciembre del 2012.	Resolver mediante diversos tipos de cierre.	Mensual	La cantidad se calculara y actualizará tomando como base el promedio mensual de casos ingresados durante el 2011.	Equipo de Trabajo
		2. Al finalizar el primer y último trimestre del año 2013, resueltos extraordinariamente al menos de un 7 % casos de denuncia e Investigación de Oficio.	Ejecutar el plan de contingencia de resolución para disminuir la cantidad de casuística y ajustarse a los objetivos estratégicos del PAO, mediante la ejecución de encerronas y la realización de diferentes tipos cierres de acuerdo al Macroproceso.	1er Trimestre y 4to trimestre	El porcentaje se aplicará al total de los casos existentes en el sistema Lotus, enero y octubre del 2013	Equipo de Trabajo
		3. Al finalizar el primer y último trimestre del año 2013, resueltos extraordinariamente 10 % casos derivados de la Ley de Hostigamiento Sexual, que ya cuenten con la resolución administrativa correspondiente.	Ejecutar el plan de contingencia de resolución para disminuir la cantidad de casuística y ajustarse a los objetivos estratégicos del PAO, mediante la ejecución de encerronas y la realización de diferentes tipos cierres de acuerdo al Macroproceso.	1er Trimestre y 4to trimestre	El porcentaje se aplicará al total de los casos existentes en el sistema Lotus, enero y octubre del 2013	Equipo de Trabajo
PROTECCIÓN ESPECIAL	1.1 Atender y resolver mediante gestiones ágiles, eficientes y eficaces las Solicitudes de Intervención (SI), presentadas por las y los habitantes o abiertas de oficio, mediante estrategias de intervención que permitan gestionar la casuística de manera oportuna.	1. Al 31 de diciembre del 2013, del total de investigaciones abiertas por denuncias durante ese año, al menos el 30% contará con informe final aprobado por el Despacho.	Realizar las gestiones de defensa procedentes y, una vez concluidas, elaborar las propuestas de informes finales correspondientes.	ANUAL	(Nº de Cierres realizados / Nº de Cierres propuestos)*100	PE
		2. Al 31 de diciembre del 2013 del total de investigaciones abiertas, no más del 25% se encontrarán en seguimiento.	Realizar las gestiones de seguimiento procedentes y, una vez concluidas, elaborar las propuestas de cierre correspondientes.	ANUAL	(Nº Cierres realizados / Nº Cierres propuestos)*100	PE
		3. Al 31 de diciembre del 2013 haber resuelto el 50% las IO abiertas antes del 31 de diciembre 2012	Realizar las gestiones de investigación procedentes y, una vez concluidas, elaborar las propuestas de informes finales correspondientes.	ANUAL	(Nº de Cierres realizados / Nº de Cierres propuestos)*100	PE

CALIDAD DE VIDA	1.1 Atender y resolver en forma oportuna y eficiente las Solicitudes de Intervención (SI), presentadas por las y los habitantes, mediante la determinación de estrategias de intervención que permitan gestionar de forma ágil el trabajo asignado.	1. Al 31 de diciembre del 2013 del total de investigaciones por denuncia abiertas, al menos el 80% son trasladadas, en un plazo máximo de tres días, a la institución denunciada.	Cumplimiento de un plazo máximo de 5 días hábiles para el traslado de las investigaciones asignadas a cada profesional de defensa	ANUAL	Total de Investigaciones recibidas mensualmente/total de investigaciones trasladadas en 3 días.	Hazel Díaz/ Profesionales de defensa
		2. Al 31 de marzo del 2013, del 100% de SI en trámite el 25% serán del 2013.	Evaluación mensual del estado de los expedientes a cargo de cada profesional y la evolución en el cumplimiento de metas	ANUAL	(Total de SI en trámite 2013/ Total de SI en trámite) X 100	Hazel Díaz/ Profesionales de defensa
		3. Al 30 de junio del 2013, del 100% de SI en trámite el 40% serán del 2013.	Determinación de la modalidad de intervención al momento de asignar los expedientes	ANUAL	Total de Investigaciones recibidas mensualmente X total de modalidad de intervención asignado	Hazel Díaz/ Profesionales de defensa
		4. Al 30 de setiembre del 2013, del 100% de SI en trámite el 60% serán del 2013.	Evaluación mensual del estado de los expedientes a cargo de cada profesional y la evolución en el cumplimiento de metas	ANUAL	(Total de SI en seguimiento/Total de SI global) X 100	Hazel Díaz/ Profesionales de defensa
		5. Al 31 de diciembre del 2013, del 100% de SI en trámite el 75% serán del 2013	Atención prioritaria mensual de los expedientes en seguimiento que presentan más retraso conforme al tiempo de asignación	ANUAL	(Total de SI en seguimiento/Total de SI global) X 100	Hazel Díaz/ Profesionales de defensa
		6. Al 31 de junio 2013, del 100% de la casuística los expedientes en seguimiento no representarán más del 30% del total	Reunión trimestral con el Despacho para exponer expedientes en seguimiento que requieren especial intervención de los jercas.	ANUAL	(Total de SI en seguimiento/Total de SI global) X 100	Hazel Díaz/ Profesionales de defensa
		7. Al 31 diciembre 2013, del 100% de la casuística los expedientes en seguimiento no representarán más del 20% del total		ANUAL		
CONTROL DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	1.1 Atender y resolver mediante gestiones ágiles, eficientes y eficaces las Solicitudes de Intervención (SI), presentadas por las y los habitantes o abiertas de oficio, mediante estrategias de intervención que permitan gestionar la casuística de manera oportuna.	1. Al 31 de diciembre del 2013, del total de SI que ingresaron en el mismo año, al menos 195 de ellas contarán con informe final aprobado por el o la jerarca.	Revisión trimestral de avance cumplimiento. Establecer mecanismos de atención alternativos al informe final.	ANUAL	Cantidad de casos cerrados/ Cantidad de casos abiertos 2013	Director y profesionales
		2. Al 31 de diciembre del 2013 de total de SI que permanecían abiertas al 31 de diciembre del 2012, al menos 240 de ellas contarán con informe final aprobado por el o la jerarca.	Cierre de casos y revisión mensual.	ANUAL	Cantidad de casos cerrados anteriores al 2013/ Cantidad de casos anteriores al 2013	Director y profesionales
		3. Al 30 de junio de 2013, el 100% de las SI que ingresaron en los años 2009 y 2010 contarán con informe final aprobado.	La Dirección realizará una revisión mensual de la meta y se realizará una revisión trimestral con los profesionales.	I SEMESTRE	Cierre total de los casos en trámite	Director y profesionales
		4. Al 31 de diciembre de 2013 del total de SI abiertas en los años 2011 y 2012 cerradas al menos el 50% de ellas .	Revisión trimestral de avance cumplimiento. Establecer mecanismos de atención alternativos al informe final	ANUAL	Cantidad de casos cerrados en trámite 2011 2012/ 185 casos en trámite 2011/2012	Director y profesionales
		5. Al 31 de diciembre de 2013 cerrar el 100% de SI en seguimiento de los años 2008 y 2009.	Revisión trimestral de avance cumplimiento. Establecer mecanismos de atención alternativos al cierre en seguimiento	ANUAL	Totalidad de casos cerrados	Director y profesionales
		6. Al 31 de diciembre de 2013 cerrar el 50% de SI en seguimiento del 2010.	Revisión trimestral de avance cumplimiento. Establecer mecanismos de atención alternativos al cierre en seguimiento	ANUAL	Cantidad de casos cerrados/total de casos en seguimiento 2010	Director y profesionales
		7. Al 31 de diciembre de 2013 cerrar el 25% de SI en seguimiento del 2011.	Revisión trimestral de avance cumplimiento. Establecer mecanismos de atención alternativos al cierre en seguimiento	ANUAL	Cantidad de casos cerrados/total de casos en seguimiento 2011	Director y profesionales
		8. Al 31 de diciembre de 2013 el 100% de las investigaciones de oficio abiertas al 31 de diciembre del 2011 contarán con informe final aprobado por el o la jerarca.	Revisión trimestral de avance cumplimiento.	ANUAL	de oficio en trámite anteriores al 2011/Cantidad	Director y profesionales

		<p>1. Al 30 de junio del 2013 determinadas las eventuales responsabilidades de funcionarios y Junta Directiva de la ARESEP en el proceso de aprobación del modelo de ajuste automático de tarifas para autobús. Resolución RID-168-2011.</p>	<p>Verificar cumplimiento de las recomendaciones emitidas</p>	<p>I SEMESTRE</p>	<p>Informe de estado de situación elaborado</p>	<p>Laura Navarro y Ana Karina Zeledón</p>
--	--	--	---	-------------------	---	---

1.1 Atender y resolver mediante gestiones ágiles, eficientes y eficaces las Solicitudes de Intervención (SI), presentadas por las y los habitantes o abiertas de oficio, mediante estrategias de intervención que

2. Al 30 de junio del 2013 analizada la legalidad e impacto de actos regulatorios del Consejo de Transporte Público.	Analizar las consecuencias del uso de las barras electrónicas en los autobuses.	I SEMESTRE	Informe con recomendaciones elaborado.	Rodney Lazo.
	Analizar la metodología o procedimientos para el fraccionamiento de tarifas de autobuses.	I SEMESTRE	Informe de estado de situación elaborado	RODNEY LAZO
	Analizar los procedimientos existentes para definir tarifas por corredor común	I SEMESTRE	Informe de estado de seguimiento elaborado	RODNEY LAZO
3. Al 31 de diciembre del 2013 haber analizado el impacto en los intereses de los habitantes de las decisiones y propuestas de los entes reguladores en materia de metodologías tarifarias.	Valorar la legalidad y conveniencia de las metodologías que utiliza la ARESEP para el cálculo de las tarifas de autobuses.	ANUAL	Estado de situación elaborado	RODNEY LAZO, LAURA NAVARRO Y JOSE F. SANDOVAL
	Analizar la metodología utilizada por la ARESEP para fijar el margen de comercialización de las estaciones de servicio.	I SEMESTRE	Informe final elaborado	JOSE FULVIO SANDOVAL V.
	Proponer a la Autoridad Reguladora la posibilidad de establecer un esquema tarifario diferenciado para el servicio de electricidad para aquellas personas que realizan una actividad comercial informal en su casa de habitación.	I SEMESTRE	Informe estado de situación de seguimiento elaborado	JOSÉ FULVIO SANDOVAL
4. Al 31 de diciembre del 2013 velar por que la recaudación de los recursos del fondo para el servicio universal de telecomunicaciones sea correctamente realizada y que los recursos se utilicen para los fines que establezca la nueva normativa en materia de telecomunicaciones.	Emitir el informe con recomendaciones	I SEMESTRE	Informe estado de situación de seguimiento elaborado	XINIA HERRERA
	Dar seguimiento a situaciones particulares según denuncia de habitantes o comunidades	ANUAL	Informes de estado de situación elaborados	XINIA HERRERA JOSE FULVIO SANDOVAL LAURA NAVARRO
5. Al 31 de diciembre del 2013 de cada 10 participaciones de la DHR en audiencias públicas lograr incidencia en al menos 3.	1. Analizar peticiones tarifarias de los siguientes servicios: electricidad (ICE, ESPH, JASEC, Cooperativas rurales y CNFL), telecomunicaciones (celular, telefonía fija e internet), transporte público (ordinario autobuses, ordinario taxis), acueductos y alcantarillados (A y A, ESPH, ASADAS), combustibles (ordinario RECOPE, ordinario gas de cocina y ordinario margen de comercialización). 2. Con base en el análisis de las peticiones, determinar la posición de la DHR y si debe apersonarse a la audiencia. 3. Elaborar un informe en caso de no participar en la audiencia o elaborar el documento de posición, en caso de que sí se participe. 4. En los casos en que la DHR se apersona a la audiencia, analizar la resolución del ente regulador a la luz de lo planteado en la posición.	ANUAL	Número de audiencias atendidas	XINIA HERRERA RODNEY LAZO JOSÉ FULVIO SANDOVAL ANA KARINA ZELEDON
6. Al 31 de diciembre del 2013 Potenciar las acciones de coordinación de DAEC con las autoridades competentes (CTP-MOPT) para la atención de las diversas formas de intervención	1. Realizar reuniones periódicas de rendición de cuentas sobre atención de casos con Inspección y Control, Departamento de Ingeniería y Dirección Ejecutiva del CTP para conocer el avance y estado de situación, mantener un registro de las mismas. 2. Trasladar a la fase de monitoreo aquellos expedientes cuya resolución dependa de que la Junta Directiva del CTP emita un acuerdo en firme.	ANUAL	Al 31 de diciembre de 2013, el 85% de las ID en Trámite y Seguimiento relativas a transporte público, se encuentran dentro del año 2011 y siguientes	ANA KARINA ZELEDON LAURA NAVARRO RODNEY LAZO
7. Al 30 de junio del 2013 diseñada una forma alternativa de atención a la casuística de transporte público en la Defensoría	Diseñar un protocolo de atención de las denuncias para ser aplicado en la Dirección de Admisibilidad	I SEMESTRE	Protocolo elaborado	ANA KARINA ZELEDON y LAURA NAVARRO
8. Al 30 de junio del 2013 Analizar la legalidad de la decisión del Ministerio de Hacienda de cobrar impuestos a todas las compras realizadas por internet.	Dar seguimiento a las recomendaciones emitidas.	I SEMESTRE	Informe de estado situación elaborado	LAURA NAVARRO

permitan gestionar la casística de manera oportuna.

9. Al 30 de junio del 2013 Analizar la viabilidad de interponer acción de inconstitucionalidad contra la Ley que crea el impuesto a las sociedades anónimas	Coordinar lo pertinente con la Dirección Jurídica Institucional	I SEMESTRE	Informe de estado situación elaborado	JOSE FULVIO SANDOVAL V.
10. Al 30 de junio del 2013 Analizar la efectividad de la recaudación del impuesto solidario para la vivienda y de la inversión de esos recursos	1. Analizar el comportamiento de la recaudación desde la entrada en vigencia de la ley. 2. Analizar las estrategias del Ministerio de Hacienda para alcanzar la recaudación pretendida por la ley. 3. Investigar la forma en que esos recursos han sido invertidos	I SEMESTRE	Informe de estado de situación elaborado	JOSE RODOLFO CASTILLO
11. Al 31 de diciembre del 2013 emitido el informe que brinde un análisis del fundamento técnico y jurídico de la última fijación del valor fiscal de la flota vehicular	1. Estudiar la normativa que rige esa actividad 2. Analizar los estudios técnicos en los que se fundamentaron los cambios en la tasación de los vehículos adoptados por el Ministerio de Hacienda	ANUAL	Informe de estado de situación elaborado	JOSE FULVIO SANDOVAL V.
12. Al 30 de junio del 2013 Investigada la ejecución de lo recursos según la ley que regula la instalación de hidrantes	1. Analizar el marco jurídico atinente. 2. Valorar la situación de la instalación de los hidrantes en cada uno de los entes responsables	I SEMESTRE	Informe final elaborado	JOSÉ RODOLFO CASTILLO
13. Al 31 de diciembre del 2013 Analizada la metodología y fundamento del cálculo del marchamo 2013	1. Estudiar la normativa que rige esa actividad 2. Obtener acceso a los estudios técnicos en los que se fundamentaron el INS y SUGESE para el cálculo de los marchamos 2013 para su análisis.	ANUAL	Informe de estado de situación elaborado	XINIA HERRERA
14. Al 30 de junio del 2013 Analizar la fórmula y procedimientos que se utilizan para determinar los ajustes semestrales de los salarios del sector público.	Dar seguimiento a las acciones del Ministerio de Trabajo para obtener apoyo logístico para iniciar los estudios tendientes a diseñar una nueva fórmula para el cálculo de los salarios de este sector.	I SEMESTRE	Informe estado de situación de seguimiento elaborado	JOSÉ RODOLFO CASTILLO
15. Al 30 de junio del 2013 Analizar los factores que inciden sobre el nivel de las tasa de interés (Tasa Básica Pasiva) y el margen de intermediación bancaria.	Analizar la metodología de cálculo de la TBP y el Margen de Intermediación Bancaria al Banco Central y otras entidades.	I SEMESTRE	Informe de estado de situación elaborado	JOSE FULVIO SANDOVAL V.
16. Al 30 de junio del 2013 Analizar la factibilidad financiera y económica del proyecto conjunto de los gobiernos Chino y Costarricense para modernizar la refinería de Recope en Moín, Limón.	1. Solicitar información actualizada a RECOPE 2. Analizar la información recopilada. 3. Elaborar un primer informe de estado de situación. 4. Dar seguimiento a la acciones de la Contraloría General de la República al respecto	I SEMESTRE	Informe de estado de situación	JOSÉ FULVIO SANDOVAL VÁSQUEZ
17. Al 30 de junio del 2013 Investigar las políticas y acciones del Consejo Nacional de Concesiones para verificar y fiscalizar la demanda de la autopista a Caldera	1. Analizar las acciones del Consejo Nacional de Concesiones. 2. Solicitar información directamente a la empresa concesionaria y a la empresa contratada por el Consejo para fiscalizar a Autopistas del Sol	I SEMESTRE	Informe estado de situación de seguimiento elaborado	XINIA HERRERA
18. Al 30 de junio del 2013 analizar la gestión del CONAVI y la División de Obras Públicas del MOPT, a partir de lo acaecido en relación con el hundimiento en la Autopista General Cañas y las aparentes irregularidades en la construcción en la de la Trocha Fronteriza	1. Investigar el estado de situación del manejo de los recursos de CONAVI y la División de Obras Públicas del MOPT en aspectos como recaudación, inversiones, ejecución presupuestaria, entre otros en los últimos 4 años. Identificar los principales problemas en la gestión de ambos entes. 3. Investigar el estado de situación de los puentes en carreteras nacionales y las estrategias existentes para atenderla. 4. 4. Investigar las posibles responsabilidades administrativas y personales que puedan existir en el caso del hundimiento en la Autopista General Cañas y dar seguimiento a los procesos existentes en el caso de la trocha fronteriza.	I SEMESTRE 2013	Estado de situación elaborado	JOSÉ RODOLFO CASTILLO XINIA HERRERA SUBCONSEJO

		19. Al 30 de junio del 2013 analizado el 100% de las recomendaciones emitidas a la CCS en el informe especial y verificar el cumplimiento.	1. Analizar los informes de cumplimiento de las diferentes instituciones. 2. Coordinar lo pertinente con el resto del Sub Consejo	I SEMESTRE 2013	Informe de estado situación elaborado	XINIA HERRERA Y JOSÉ RODOLFO CASTILLO
		20. Al 31 de diciembre del 2013 analizados el 100% de los proyectos de ley asignados y emitido el criterio técnico correspondiente.	1. Coordinar con otras áreas y el Despacho, si corresponde. 2. Solicitar prórrogas a la Asamblea Legislativa para garantizar la respuesta oportuna	ANUAL	Número de proyectos de Ley atendidos	XINIA HERRERA LILLIANA SOLANO RODNEY LAZO JOSÉ FULVIO SANDOVAL ANA KARINA ZELEDON LAURA NAVARRO
NIÑEZ Y ADOLESCENCIA	1.1 Atender y resolver mediante gestiones ágiles, eficientes y eficaces las Solicitudes de Intervención (SI), presentadas por las y los habitantes o abiertas de oficio, mediante estrategias de intervención que permitan gestionar la casuística de manera oportuna.	1. Al 31 de marzo de 2013 cerrado el 100% de las investigaciones por denuncia en trámite, del 2010.	Diseño y aplicación de un plan individual de contingencia para el cierre de la casuística en trámite para el año 2013	ANUAL	100% de casos cuyas situaciones fueron efectivamente resueltas	Dirección
		2. Al 30 de junio de 2013 cerrada el 70% de las investigaciones por denuncia en trámite del 2011.	Diseño y aplicación de un plan individual de contingencia para el cierre de la casuística en trámite para el año 2013	ANUAL	70% de casos cuyas situaciones fueron efectivamente resueltas	Dirección
		3. Al 30 de setiembre cerrado el 100% 2011 y el 50% 2012.	Diseño y aplicación de un plan individual de contingencia para el cierre de la casuística en trámite para el año 2013	ANUAL	100% y 50% de casos cuyas situaciones fueron efectivamente resueltas	Dirección
		4. Al 31 de diciembre cerrado al 80% del 2012.	Diseño y aplicación de un plan individual de contingencia para el cierre de la casuística en trámite para el año 2013	ANUAL	80% de casos cuyas situaciones fueron efectivamente resueltas	Dirección
		5. Al 31 de diciembre del 2013 del total de investigaciones en trámite, al menos el 50% la situación está efectivamente resuelta		ANUAL		
ASUNTOS LABORALES	1.1 Atender y resolver mediante gestiones ágiles, eficientes y eficaces las Solicitudes de Intervención (SI), presentadas por las y los habitantes o abiertas de oficio, mediante estrategias de intervención que permitan gestionar la casuística de manera oportuna.	1. Al 31 de diciembre del 2013, del total de investigaciones abiertas por denuncias durante ese año, al menos el 30% contará con informe final aprobado por el despacho de la Sra. Defensora	1.-Determinar estrategias de intervención para el desarrollo de las investigaciones. 2.-Lograr que los asuntos se resuelvan atendiendo a las pretensiones del denunciante. 3.-Lograr una mayor satisfacción para el habitante que interpone su queja.	ANUAL	30% del Total de Expedientes Ingresados finalizados	Dirección de Asuntos Laborales
		2. Al 31 de diciembre del 2013 y 2014 del total de investigaciones en trámite, al menos el 75% de ellas corresponde a cada año específico.	1.-Realizar reuniones constantes con las Profesionales de Defensa. 2.-Identificar por temas un procedimiento a implementar para la resolución de los asuntos.	ANUAL	Solo 75% de expedientes en trámite serían del 2013.	Dirección de Asuntos Laborales
		3. Al 31 de diciembre del 2013, del total de investigaciones abiertas, no más del 25% se encontrarán en seguimiento.	1.-Monitoreo permanente de las recomendaciones dadas. 2.-Brindar el seguimiento oportuno para obtener el acatamiento. 3.-Determinar estrategias para que las Instituciones del Sector Público acaten las recomendaciones.	ANUAL	Número de Cierres realizados recomendaciones cumplidas.	Dirección de Asuntos Laborales
		1. Al 31 de diciembre de 2013 el 80% de las SI en trámite en las Regionales tienen 2 meses o menos de haber sido registradas	1. Involucrar a la Profesional Itinerante en el trámite de las SI con antigüedad mayor a 2 meses en las 6 oficinas regionales; 2. Gestionar un sistema electrónico de "alertas" para detectar oportunamente plazos vencidos. 3. Planificar y organizar, por escrito, el trámite ordinario de casuística así como proponer ajustes y soluciones necesarias para cumplir con este objetivo	Acción 1: de enero a junio, cada primer viernes de mes las y los Coordinadores entregarán a la Profesional Itinerante un conjunto de expedientes con antigüedad mayor a 2 meses para su trámite; Acción 2: Durante el primer trimestre de 2013 se gestiona con Informática y con Planificación un sistema de alertas electrónico. Acción 3: Durante el primer bimestre de 2013	Sistema Sol arroja datos sobre la antigüedad de los expedientes en trámite en cada oficina regional	Profesional Itinerante en cuanto a recepción y trámite de expedientes con la antigüedad indicada; Coordinadores de Regionales en cuanto a remisión oportuna de expedientes solicitados y en cuanto a planificación, fiscalización y generación de propuestas respecto al cumplimiento de este objetivo en sus oficinas; Director de Regionales en cuanto a determinación de Regionales a las que se soliciten expedientes antiguos y en cuanto a realizar gestiones para contar con un sistema de alertas electrónico

OFICINAS REGIONALES	1.1 Atender y resolver mediante gestiones ágiles, eficientes y eficaces las Solicitudes de Intervención (SI), presentadas por las y los habitantes o abiertas de oficio, mediante estrategias de intervención que permitan gestionar la casuística de manera oportuna.	2. Al 31 de diciembre de 2013 del total de investigaciones por denuncia abiertas a las Áreas de Defensa y que no requieran de gestiones sumarias para precisar/completar información, al menos el 80% serán trasladadas en un plazo máximo de tres días hábiles	1. Gestionar un sistema electrónico de alertas para detectar oportunamente plazos vencidos en trámite de SI; 2. Monitoreo permanente por parte de Coordinadores a partir del sistema electrónico de alertas y de la revisión periódica del instrumento existente o generado para control de plazos en el trámite de la casuística; 3. Revisión trimestral por parte del Director de Regionales a partir de los informes trimestrales de los Coordinadores y de visitas a las Regionales	Acción 1: primer trimestre; Acción 2: Todo el año; Acción 3: al finalizar cada trimestre a partir de los informes trimestrales de los Coordinadores	Datos del Sistema SOL en relación con las respectivas SI	Director en cuanto a gestión de sistema de alertas y revisión trimestral de casuística; Coordinadores en cuanto a monitoreo permanente y acciones correctivas si corresponde
		3. Al 31 de diciembre de 2013 del total de expedientes a los que se aplican gestiones sumarias de defensa, al menos el 80% serán realizadas en un plazo máximo de tres días hábiles posteriores al registro de la SI	1. Gestionar un sistema electrónico de alertas para detectar oportunamente plazos vencidos en trámite de SI; 2. Monitoreo permanente por parte de Coordinadores a partir del sistema electrónico de alertas y de la revisión periódica del instrumento existente o generado para control de plazos en el trámite de la casuística; 3. Revisión trimestral por parte del Director de Regionales a partir de los informes trimestrales de los Coordinadores	Acción 1: primer trimestre; Acción 2: Todo el año; Acción 3: al finalizar cada trimestre a partir de los informes trimestrales de los Coordinadores	Datos del Sistema SOL en relación con las respectivas SI	Director en cuanto a gestión de sistema de alertas y revisión trimestral de casuística; Coordinadores en cuanto a monitoreo permanente y acciones correctivas si corresponde
	1.2 Visitar comunidades alejadas y con condiciones de vulnerabilidad para recibir denuncias de sus habitantes	1. Al finalizar el año 2013 cada oficina regional ha realizado al menos 11 visitas a comunidades alejadas para recibir denuncias de sus habitantes	1. Se definen comunidades a visitar (Limón centro, Palmar Norte, Tilarán, Zarco, Isla Venado y Coto Brus); 2. Contactar instituciones u organizaciones que faciliten infraestructura, mobiliario y otros recursos necesarios para la instalación de un puesto de recepción de denuncias; 3. Programar las visitas a lo largo del año; 4. Publicitar las visitas; 5. Asistir a las giras, recibir denuncias, registrarlas y tramitarlas	Acción 1: enero; Acción 2: enero - febrero. Acción 3: enero - febrero. Acción 4: febrero - diciembre. Acción 5: febrero - diciembre	Reporte de cada gira como parte de los informes mensuales sobre "Adoptemos una Comunidad"; apertura de expedientes con registro específico	Coordinadores/as de Sedes Regionales
INSTITUCIONAL	1.3 Asesorar de manera ágil y oportuna a los y las profesionales de Admisibilidad y Oficinas Regionales así como a instituciones y medios de comunicación, ante las diferentes consultas directas que realizan en las diversas temáticas que atiende la institución.	1. Al 31 de diciembre del 2013, atención del 100% de las solicitudes de colaboración y asesorías.	Crear un registro llamadas telefónicas, apoyo a Admisibilidad y regionales, correo electrónicos, reuniones, entrevistas en radio, televisión	ANUAL	(Total de solicitudes atendidas/Total de solicitudes recibidas) x 100	Equipo de trabajo
INSTITUCIONAL	1.4 Velar que los derechos e intereses de las y los habitantes sean adecuadamente tutelados en los proyectos de ley que sean consultados a la Defensoría.	1. Al 31 de diciembre del 2013 analizados el 100% de los proyectos de ley asignados y emitido el criterio técnico correspondiente.	Revisión, análisis y elaboración del criterio en el plazo establecido por ley.	ANUAL	(Total de solicitudes atendidas/Total de solicitudes recibidas) x 101	
INSTITUCIONAL	1.5 Atender las solicitudes de reuniones, elaboración de documentos, artículos, conferencias del despacho	1. Al 31 de diciembre del 2013, atender el 100% de las solicitudes del Despacho	Reuniones, documentos elaborados.	ANUAL	Participación en reuniones y Documentos	Equipo de Trabajo.

NIÑEZ	1.6 Articular y homologar los criterios institucionales en las denuncias entre las distintas oficinas con el propósito de manejar criterios uniformes que contemplen aspectos relacionados con los derechos de la Niñez y la Adolescencia	1. Asesorar cuando se requiera al personal de Admisibilidad y Oficinas Regionales para dar el enfoque de niñez y adolescencia. 2. Verificar a través de giras e inspecciones, abordajes técnicos, el estado y la restitución los derechos de las personas menores de edad afectadas por las posibles violaciones a derechos. 3. Incorporar el enfoque de los derechos de niñez y adolescencia a las acciones que se realicen en materia de prevención de violaciones a derechos a través de asesorías cuando se requieran, trabajos conjuntos, y actividades particulares. (informes, inspecciones, capacitaciones, planes estratégicos, Paos institucionales, etc.)	ANUAL	Nº de Asesorías brindadas a funcionarios/as. Inspecciones y actividades realizadas	Personal del Área	
1.1 Proceso Defensa		1.1.b Desarrollo e implementación de parámetros de calidad de los procesos de protección de derechos y en los servicios que presta la institución.				
UNIDAD EJECUTORA	OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	RESPONSABLE
INSTITUCIONAL	Aportar criterios para el mejoramiento de los Procesos de Protección de Derechos en la Institución.	1. Al 31 de diciembre del 2013 desarrollados los parámetros de calidad de los procesos de protección de derechos.	Aportar a la Comisión de Mejoramiento Institucional los criterios que, desde el enfoque de diversidad y no discriminación, deben ser incorporados en los procesos de protección de derechos.	I SEMESTRE	Propuesta de criterios no discriminatorios	PE
1.2 Estructura		Readecuación de la estructura institucional para que se ajuste a la misión y visión, según un enfoque dinámico y de progresividad de derechos.				
UNIDAD EJECUTORA	OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	RESPONSABLE
INSTITUCIONAL	2.1 Readecuación de la estructura institucional para que se ajuste a la misión y visión, según un enfoque dinámico y de progresividad de derechos.	1. Al 30 de junio del 2013 aprobado el Diagnóstico técnico situacional de la estructura funcional actual.	Reuniones y sesiones de trabajo a nivel institucional.	I SEMESTRE	Diagnóstico presentado y Aprobado	Comisión
		2. Al 31 de diciembre del 2013 rediseño y aprobación de la estructura de la institución ajustada a un modelo de gestión por procesos.		ANUAL	Rediseño presentado y aprobado	Comisión
1.3 Tipología		Análisis y rediseño de la estructura y clasificación de la casuística institucional de derechos.				
UNIDAD EJECUTORA	OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	RESPONSABLE
INSTITUCIONAL	Análisis y rediseño de la estructura y clasificación de la casuística institucional de derechos.	1.3.1 Al 31 de diciembre 2012 primer borrador de propuesta de tipología				
		1.3.2 Al 31 de marzo del 2013 aprobado el rediseño de la nueva Tipología de Derechos.				
		1.3.3 Al 30 de junio del 2013 sistema informático ajustado a la nueva forma de gestión de la Tipología aprobada.				
		1.3.4 Al 30 de junio del 2013 actualizados los formularios para la gestión del proceso de defensa.				
		1.3.5 Al 31 de diciembre del 2013 Finalizado el proceso de implementación.				
PE	3.1 Aportar criterios para el rediseño de la Tipología de Derechos utilizada por en la Institución.	1.3.1.1 Al 31/12/2012 primer borrador de propuesta de tipología	Aportar a la Comisión de Tipología los criterios necesarios para que sean incorporados los hechos violatorios de los derechos reconocidos a las personas en situaciones de vulnerabilidad.	07/12/2012	Propuesta de Tipología	Álvaro Paniagua
1.4 Complejidad de las Solicitudes de Intervención		Establecimiento de criterios que identifiquen los niveles de complejidad de las diferentes formas de intervención.				
UNIDAD EJECUTORA	OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	RESPONSABLE
		1.4.1 Al 31 de diciembre del 2012 recopilación, clasificación y análisis estadístico por tema, población, entidad y hecho violatorio para determinar la estructura de la demanda de los últimos 5 años.				

INSTITUCIONAL PEI	Establecimiento de criterios que identifiquen los niveles de complejidad de las diferentes formas de intervención.	1.4.2 Al 28 de febrero del 2013 construcción de los criterios para determinar los niveles de complejidad de la casuística.				
		1.4.3 Al 30 de junio del 2013 validados los criterios de complejidad.				
		1.4.4 Al 31 de diciembre del 2013 incorporados los niveles de complejidad				
		1.4.5 Al 30 de junio del 2014 la metodología e instrumentos para la evaluación de los indicadores de la gestión por nivel de complejidad de las intervenciones.				
PE	4.1 Aportar criterios para la Clasificación de la Complejidad de las diferentes formas de intervención utilizadas en la Institución.	1.4.1.1 Al 31/12/2013 recopilación, clasificación y análisis estadístico por tema, población, entidad y hecho violatorio para determinar la estructura de la demanda de los últimos 5 años.	Aportar a la Comisión de Complejidad Institucional los criterios necesarios para clasificar la complejidad de las quejas presentadas por las personas en situaciones de vulnerabilidad.	I SEMESTRE	Propuesta de Criterios de Complejidad	Álvaro Paniagua
1.5 Innovación de Formas de Intervención		Evaluación, diseño, desarrollo y empleo de estrategias de defensa innovadoras que potencien el impacto de nuestra intervención en sede administrativa y judicial.				
UNIDAD EJECUTORA	OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	RESPONSABLE
Defensoría de la Mujer	5.1 Ejecutar diversas estrategias de seguimiento en temas de impacto para evaluar el grado de avance de los Derechos de la Mujeres.	1. Al 31 de Diciembre del 2013, informe elaborado de seguimiento del proceso de levantamiento de la prohibición y el grado de avance de la normativa para la Fertilización In Vitro en Costa Rica.	1. Incidencia ante la Asamblea Legislativa. 2. Incidencia ante el Ministerio de Salud como entre Rector. 3. Incidencia ante la CCSS como prestatario de servicios. 4. Acompañamiento a las víctimas. 5 Estrategias de articulación con la ONG'S	ANUAL	1 reunión anual por acción.	Directora e Ivania Solano.
		2. Al 30 de Junio del 2013, revisada la propuesta de la Política Migratoria para incidir en la inclusión de la perspectiva de género.	1. Reuniones con la Dirección General de Migración y Reuniones con la Mesa de Género.	SEMESTRAL	3 reuniones	Directora y Alba Pascua.
		3. Al 31 de diciembre del 2013, trabajo en el marco del sistema PLANOVI y seguimiento a la Ley de Penalización.	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.	ANUAL	1.8 Reuniones anuales 2. 1 Reunión anual 3. 2 Reuniones Anuales .8 Reuniones Anuales	Dirección y Alejandra Vargas
		4. Al 31 de diciembre del 2013, participación en espacios intersectoriales en materia de Migración y Trata de Mujeres para velar por la correcta aplicación de la norma desde una perspectiva de genero.	1. Participación en la Mesa de Género de Migración 2. Participación en el foro de Migrantes	ANUAL	1. 6 Reuniones 2. 6 Reuniones	Directora y Alba Pascua.
		5. Al 31 de diciembre del 2013, concluida investigación para garantizar el acceso a la justicia de las víctimas de Hostigamiento Sexual en el Ministerio de Educación Pública (*)	1. Diseño de la investigación, contratación de consultorías, supervisión del trabajo, revisión del informe final y presentación al MEP	ANUAL	Documentos elaborados.	Directora y Alejandra Vargas.
		6. Al 31 de diciembre del 2013, Fiscalizadas las condiciones de privación de libertad de las mujeres	1. Visitas de Monitoreo al Buen Pastor.	ANUAL	4 Reuniones	Directora y Lilliana Castro.
		7. Al 31 de diciembre del 2013. Coordinadas las reuniones con las instancias con responsabilidad en la prevención y sanción del Hostigamiento Sexual en el marco de la comisión Interinstitucional de Hostigamiento Sexual.	1. Identificación de los temas estratégicos e instancias a convocar, facilitación del espacio y seguimiento de acuerdos.	ANUAL	2 Reuniones	Directora y Lilliana Castro
		5.2. Velar por que el proceso de reorganización del INAMU sea transparente y favorezca el acceso de la información de los actores sociales.	1. Al 31 de diciembre del 2013, garantizado la devolución de toda la información a los actores sociales	1. Solicitudes de información a la Junta Directiva y la Ministra de la Condición de la Mujer.	ANUAL	3 Reuniones

5.3 Velar por que el funcionamiento de los CEAAM se ajuste a los estándares de Derechos Humanos de las Mujeres.	1. Al 31 de diciembre del 2013, inspeccionados los 3 CEAAM e informe elaborado.	1. Inspecciones e informe.	ANUAL	Inspecciones y un informe	Directora e Ivania Solano.
5.4 Utilizar los mecanismos jurisdiccionales-Administrativos nacionales e internaciones para la defensa de los derechos de las mujeres.	1. Al 31 de diciembre del 2013, atención al 100% de las necesidades de justicia de los Derechos Humanos de las Mujeres, según el contexto.	1. Presentación documento al Despacho.	ANUAL	Documento Elaborado.	Equipo de Trabajo.
	2. Al 30 de Junio del 2013, presentación o coadyuvancia en acción de inconstitucionalidad contra la Ley de Pensiones Alimentarias	2 Presentación documento al Despacho.	SEMESTRAL	Documento Elaborado.	Dirección y Alejandra Vargas.
5.5 Velar por la implementación de acciones para asegurar la paridad de género del código electoral ante el Tribunal Supremo de Elecciones	1. Al 31 de diciembre del 2013, elaborado un seguimiento de implementación de las acciones	1. Solicitudes al TSP y documento, participación en reuniones y actividades.	ANUAL	Documento Elaborado y participación en Reuniones	Equipo de Trabajo.
5.6 Elaboración de criterios y dictámenes a proyectos legislativos.	1. Al 31 de diciembre del 2013, atendidos el 100% a las solicitudes de dictámenes por parte de la Asamblea Legislativa.	1. Presentación documento al Despacho.	ANUAL	Documento Presentado.	Equipo de Trabajo.
5.7 Participación en Espacios regionales de intercambio de experiencias y buenas prácticas para el avance de los Derechos de la Mujeres.	1. Al 31 de diciembre del 2013, atender el 100% de las solicitudes de la Red de las Defensorías de las Mujeres (FIO).	1. Envío de Información, comunicación vía electrónica, y participación en la reunión, periódicos, y revistas.	ANUAL	Participación en reunión y Documentos.	Directora
5.8. Fortalecer las alianzas estratégicas con el movimiento de mujeres y organización de mujeres	1. Al 31 de diciembre del 2013, haber mantenido un mínimo de 4 reuniones.	1. Coordinación y participación en las reuniones	ANUAL	4 Reuniones.	Equipo de Trabajo
5.1 Promover un proceso de definición de la Política Institucional Indígena para garantizar el abordaje integral de los derechos de la población indígena.	1. Al 31 de diciembre del 2013 elaborada, aprobada y comunicada la Política Institucional Indígena.	Coordinar con el Despacho las gestiones necesarias para convocar un proceso de definición integral de una política institucional indígena.	ANUAL	Política Institucional Indígena	PE en coordinación con el Despacho
5.2 Fiscalizar la ejecución de las Políticas y Programas Públicos dirigidos a las poblaciones discriminadas por su condiciones biopsicosociales.	Al 31 de diciembre del 2013 elaborado el informe del nivel de avance de la ejecución del Plan Nacional contra la Discriminación.	Participar activamente en las reuniones mensuales de la Comisión de Derechos Humanos de la Cancillería para conocer el avance de las gestiones.	ANUAL	Informe Semestral de Logros	Álvaro Paniagua y Marjorie Herrera
	Al 31 de diciembre del 2013 elaborado el informe de seguimiento al proceso de formulación de la Política Migratoria Integral y del Plan Nacional de Integración.	Participar activamente en las reuniones convocadas por la Dirección General de Migración y Extranjería para conocer el avance de las gestiones.	ANUAL	Informe Semestral de Logros	Álvaro Paniagua y Andrea Hidalgo
	1. Al 31 de diciembre del 2013 elaborado el informe de seguimiento a las acciones estatales de planificación del proceso de consulta del Proyecto Hidroeléctrico El Diquis.	Participar activamente en las instancias convocadas por Organizaciones Indígenas, Casa Presidencial y los Organismos Internacionales involucrados (PNUD y OIT) en la planificación del proceso de consulta del PH Diquis.	ANUAL	Informe de Seguimiento	Álvaro Paniagua y Marjorie Herrera
	2. Al 31 de diciembre del 2013 elaborado reportes de los espacios de coordinación de la Comisión sobre Pueblos Indígenas , presidida por la Casa Presidencial, en los cuales se participó.	Participar activamente en las reuniones convocadas la Casa Presidencial sobre el proyecto de Ley de Desarrollo Autónomo de los Pueblos Indígenas, el Plan de Reordenamiento Territorial Indígena, las Políticas Públicas y Programas Específicos para Pueblos Indígenas y el Plan Nacional de Desarrollo.	ANUAL	Informes Periódicos	Álvaro Paniagua y Marjorie Herrera
	3. Al 30 de junio del 2013 haber apoyado el proceso de organización del Consejo de Mayores de Térraba	Facilitar y asesorar las actividades de organización del Consejo de Mayores de Térraba.	I SEMESTRE	Informe Final	Marjorie Herrera
	4. Al 31 de diciembre del 2013 haber asesorado la elaboración del Plan Nacional de Salud de los Pueblos Indígenas.	Participar activamente en las reuniones convocadas por CONASPI para la elaboración del Plan.	ANUAL	Informe de Logros Semestral	Marjorie Herrera
	5. Al 31 de diciembre del 2013 haber presentado el Proyecto de Registro de Personas Indígenas con el Tribunal Supremo de	Elaborar y presentar la propuesta de proyecto con el TSE.	I CUATRIMESTRE	Propuesta de Proyecto	Álvaro Paniagua y Marjorie Herrera

PROTECCIÓN ESPECIAL	5.3 Concertar con instituciones públicas, organizaciones de la sociedad civil, instituciones nacionales de derechos humanos y organismos internacionales de derechos humanos acciones conjuntas para mejorar la protección de los derechos de las personas discriminadas por sus condiciones biopsicosociales.	Elecciones (TSE) al Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF).	Ejecutar las acciones iniciales del proyecto.	ANUAL	Informe de Avance del proyecto	Álvaro Paniagua y Marjorie Herrera	
		6. Al 31 de diciembre del 2013 haber participado en los espacios de coordinación de la Coalición Nacional contra el Tráfico Ilícito de Migrantes y la Trata de Personas.	Participar activamente, como Observadores, en las sesiones y subcomisiones de la Coalición para conocer el avance de las gestiones.	ANUAL	Informe Semestral de Logros	Andrea Hidalgo	
		7. Al 31 de diciembre del 2013 haber participado en las sesiones de la Comisión de Vivienda Indígena del Ministerio de Vivienda.	Participar activamente, como fiscalizadores, en las actividades de la Comisión.	ANUAL	Informe Semestral de Logros	Pablo Rodríguez	
		8. Al 31 de diciembre del 2013 haber participado en las sesiones de la Comisión Interinstitucional de La Carpio , del Ministerio de Vivienda.	Participar activamente, como fiscalizadores, en las actividades de la Comisión.	ANUAL	Informe Semestral de Logros	Pablo Rodríguez	
		9. Al 31 de diciembre del 2013 haber participado en las sesiones Foro de Incidencia de Política Pública de Vejez y Envejecimiento convocado por AGECO.	Participar activamente en las sesiones bimensuales y apoyar las actividades del Foro.	1 SEMESTRE	Informe de Logros Semestral	Rossy Zúñiga	
		10. Al 31 de diciembre del 2013 haber participado en las sesiones Comisión de Género y Diversidad Sexual del Poder Judicial	Participar activamente en las sesiones mensuales y apoyar las actividades de la Comisión.	ANUAL	Informe Semestral de Logros	Mariela Matarrita	
		11. Al 31 de diciembre del 2013 haber participado en las sesiones de la Mesa de Trabajo con Población Migrante BGLT.	Participar activamente y colaborar en las actividades de la Mesa.	ANUAL	Informe Semestral de Logros	Mariela Matarrita	
		12. Al 31 de diciembre del 2013 haber coordinado acciones y compartido información con las redes de la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO) , la Red Iberoamericana de Organizaciones y Organismos de Derechos Humanos (RIOOD) de México, y la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal de México en materia de derechos de las personas migrantes.	Participar activamente en las reuniones que sean convocadas por las redes internacionales y aportar la información requerida, conforme a los compromisos asumidos.	ANUAL	Informe Semestral de Logros	Álvaro Paniagua	
		5.4 Realizar de oficio o por denuncia 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. Al 31 de diciembre del 2013 haber realizado 24 visitas a diferentes instituciones o localidades.	Realizar 1 visita ordinaria trimestral a lugares de detención de personas extranjeras en situación irregular.	ANUAL	(Nº de Minutas de reuniones más el Nº Actas de inspección realizadas / Nº Actividades propuestas)*100	PE
				Realizar 1 visita ordinaria bimensual a los Centros Penitenciarios.			
Realizar 1 visita ordinaria trimestral para atender asuntos relacionados con quejas de las Personas Adultas Mayores.							
Realizar 1 visita ordinaria trimestral para atender asuntos relacionados con quejas de las Personas con Discapacidad.							
Realizar 1 visita ordinaria bimensual a los Territorios Indígenas.							
5.5 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. Al 31 de diciembre del 2013 haber elaborado las propuestas de informes requeridos por instituciones u organismos internacionales, regionales o nacionales sobre la situación de derechos de las poblaciones vulnerabilizadas.	Elaborar los informes requeridos por las instituciones u organizaciones internacionales (Comités de la ONU, la OEA u otros), regionales (Embajadas, FIO u otras) y nacionales (Asamblea Legislativa, ministerios, municipalidades, organizaciones de la sociedad civil u otras).	ANUAL	Nº de Informes elaborados.	PE		

CALIDAD DE VIDA

5.1 Promover la creación y consolidación de las Áreas Marinas de Pesca Responsable en el marco de un ordenamiento pesquero nacional.	Al 30 de junio del 2013 haber realizado un Encuentro Nacional sobre Áreas Marinas de Pesca Responsable.	Hacer un encuentro nacional que incluya a: Incopesca / Mar / Comunidades costeras / Áreas Marinas de Pesca Responsable consolidadas o en formación, donde se analice su situación actual; problemas que les afectan; marco normativo que le regula; apoyo institucional nacional e internacional; apoyo técnico y científico; mercadeo de sus productos; modelo de gobernanza; Comisiones de Seguimiento; delimitación física del área a proteger; celebración de convenios; entre otros aspectos.	I SEMESTRE	Encuentro realizado	Eduardo Biolley Santamaría
		Analizar los impactos sobre las Áreas Marinas de Pesca Responsable que tienen las resoluciones de la Contraloría General de la República con relación a la Zona Marítimo Terrestre y Procuraduría General de la República; los Planes Reguladores Costeros elaborados por las Municipalidades, las Declaratorias de Aptitud Turística de algunas playas que emite el Instituto Costarricense de Turismo (ICT), y la creación de Áreas Marinas Protegidas.	III TRIMESTRE	Documento que respalda análisis realizado	Eduardo Biolley Santamaría
5.2 Propiciar la realización de un abordaje sobre el manejo de la pesca con un enfoque ecosistémico basado en tres principios fundamentales: a) la pesca comercial o turística no debe realizarse de manera que comprometa la capacidad del recurso objetivo a regenerarse; b) la pesca no debe afectar el funcionamiento del ecosistema; c) debe existir una política pública de gestión eficiente.	Al 31 de diciembre de 2013 haber realizado al menos una reunión bimensual con las autoridades públicas competentes.	Realizar reuniones con las autoridades públicas competentes a fin de analizar, y si es del caso, proponer modificar aquellas acciones relativas a: a) Revisión anual de embarcaciones, b) Subsidio de Combustible, c) Otorgamiento, cancelación y tipología de Licencias, d) Determinación de Vedas, e) Control de desembarque de producto pesquero en muelles privados o públicos, f) Exportación e Importación de Aletas de Tiburón, g) Investigación científica y técnica sobre las poblaciones de especies marinas en peligro de extinción, h) Vigilancia marítima; i) Revisión de Legislación e Institucionalidad.	ANUAL	Cantidad de reuniones realizadas	Eduardo Biolley Santamaría
5.3 Identificar los derechos culturales de las y los habitantes, mediante un diagnóstico que identifique su estado actual y el marco jurídico que los regula para sentar las bases de su efectiva protección.	Al 31 de diciembre del 2013 definir las áreas específicas dentro del tema de los derechos culturales a ser atendidas por el Área de Calidad de Vida, la institucionalidad y normativa relacionada.	Recopilación y estudio de normativa nacional e internacional sobre Derechos Culturales	I SEMESTRE	Compendio normativo elaborado	Pablo Fernández
		Conformación de red de contactos a nivel público y privado (instituciones estatales, ONGs, etc.)	I SEMESTRE	Red de contactos conformada	Pablo Fernández
		1.4.1.3 Determinación de áreas específicas de intervención por parte de Calidad de Vida	IV TRIMESTRE	Documento elaborado	Pablo Fernández
		1.5.1.1 Realizar un Taller de derechos de las personas con enfermedades mentales y la función de control social del Hospital psiquiátrico.	I TRIMESTRE	Taller realizado	Carlos Valerio/Otto Lépiz
		1.5.1.2 Elaborar los cuestionarios de evaluación del funcionamiento de los hospitales psiquiátricos.	I TRIMESTRE	Cuestionario realizado	Carlos Valerio/Otto Lépiz

	5.4 Analizar y determinar la situación de los derechos de las personas internadas (en los establecimientos especializados de atención psiquiátrica).	1.5.1 Al 30 de setiembre del 2013 se cuenta con un diagnóstico sobre la situación de los derechos de las personas internadas en los establecimientos especializados en atención psiquiátrica.	1.5.1.3 Selección y aplicación a las y los funcionarios de los centros de atención psiquiátrica de los cuestionarios de evaluación.	II TRIMESTRE	Cuestionarios aplicados	Carlos Valerio/Otto Lépiz
			1.5.1.4 Recolección y sistematización de la información obtenida en los cuestionarios de evaluación.	III TRIMESTRE	Documento con información sistematizada	Carlos Valerio/Otto Lépiz
			1.5.1.5 Elaboración del documento final de diagnóstico	IV TRIMESTRE	Documento elaborado	Carlos Valerio/Otto Lépiz
	5.5 Dar seguimiento al proceso de reconstrucción de la infraestructura del Hospital de Puntarenas, mediante informes semestrales, para velar que se brinde la prestación básica de los servicios que le corresponde.	Al 30 de junio del 2013 elaborar el primer informe semestral que incorpore al menos: nivel de cumplimiento del avance de las obras, valoración de su impacto en los servicios, medidas correctivas implementadas y valoración general entre lo programado y lo ejecutado.	1.6.1.1 Solicitar el plan de reconstrucción del Hospital con su respectiva programación y avance de las obras.	30 de enero	1. Informes elaborados. 2. El 50% de las recomendaciones emitidas en el seguimientos acatadas cuando existan.	Carlos Valerio/Sandra Li/Nathalie Araya
			1.6.1.2 Solicitudes de información respecto del proyecto de reconstrucción y el cumplimiento de etapas.	ANUAL		Carlos Valerio/Sandra Li/Nathalie Araya
			1.6.1.3 Entrevistas a actores estratégicos	ANUAL		Carlos Valerio/Sandra Li/Nathalie Araya
			1.6.1.4 Visitas trimestrales al Hospital para conocer el estado real de las cosas.	ANUAL		Carlos Valerio/Sandra Li/Nathalie Araya
			1.6.1.5 Elaboración de informes semestrales, durante el procesos de reconstrucción del Hospital, sobre los hallazgos encontrados en el tema analizado.	Junio 2013/ Diciembre 2013		Carlos Valerio/Sandra Li/Nathalie Araya
	5.6 Contribuir al mejoramiento del sector vivienda a través de la revisión de los procedimientos utilizados por el SFNV para fiscalizar el uso que las personas beneficiarias hacen de los bienes adjudicados.	Al 31 de diciembre del 2013 se contará con un diagnóstico inicial sobre los procedimientos utilizados por el SFNV para para fiscalizar el uso que las personas beneficiarias hacen de los bienes adjudicados.	1. Establecer el marco normativo aplicable en el caso de inadecuado uso de las viviendas otorgadas por el SFNV y las acciones correctivas que se pueden tomar	I Y II TRIMESTRE	Compendio normativo elaborado	Alejandra Vega/ Milagro Mora
			2. Realizar un análisis de casos que permitan establecer si el marco normativo se aplica efectivamente o no.	II y III TRIMESTRE	2 Casos analizados	Alejandra Vega/ Milagro Mora
			3. Realizar un diagnóstico preliminar de los hallazgos encontrados con las consecuentes recomendaciones	IV TRIMESTRE	Informe elaborado y notificado al jerarca	Alejandra Vega/ Milagro Mora
CALIDAD DE VIDA	2.1 Evaluar el grado de aplicación efectiva de la Ley Gestión Integral de Residuos por parte de los Gobiernos Locales, mediante la recopilación de información, armonización de la información y análisis de resultados.	2.1.1 Al 31 de marzo 2013, elaborado el análisis sobre la aplicación efectiva de la Ley de Gestión Integral de Residuos.	1. Elaboración de documento que contenga los resultados del trabajo realizado y recomendaciones para mejorar la gestión municipal en materia de gestión integral de residuos.	I TRIMESTRE	Informe de evaluación presentado ante los Jerarcas.	Roxana Quirós/Pablo Fernández
		2.1.2 Al 30 de junio 2013, presentados los resultados del estudio ante el IFAM	2.1.2.1 Reunión técnica con autoridades del IFAM para establecer estrategia de conocimiento y promoción de documento por GL	II TRIMESTRE	Reunión sostenida y acuerdos alcanzados	Roxana Quirós/Pablo Fernández
		2.1.3 Al 30 de setiembre 2013, realizado un encuentro/taller con autoridades municipales sobre intercambio de buenas prácticas municipales en materia de aplicación de la LGIRS	2.1.3.1 organización y realización de actividad de intercambio de buenas prácticas entre gobiernos locales.	III TRIMESTRE	Actividad realizada	Roxana Quirós/Pablo Fernández

Programa Institucional Cambio Climático	2.2 Creación de un Programa Institucional de Cambio Climático que permita una estrategia de intervención a mediano plazo sobre las acciones gubernamentales realizadas para atender el cambio climático y su efectivo impacto.	2.2.1 Al 30 de marzo del 2013 creado y aprobado, el programa institucional de Cambio Climático.	2.2.1.1 Determinación de los objetivos del Programa, acciones y responsables.	I TRIMESTRE	Programa creado y aprobado.	Hazel Díaz
			2.2.1.2 Capacitación en marco conceptual común de cambio climático	I TRIMESTRE	Capacitación técnica impartida	Hazel Díaz
	2.2.1 Realizar una investigación "exploratoria preliminar" de las políticas, programas y proyectos públicos existentes en el país, dirigidos a mitigar el cambio climático mediante nuevas tecnologías.	2.2.1.1 Al 31 de agosto 2013, contar con un documento en el que se registren las propuestas tecnológicas del país dirigidas a mitigar el cambio climático.	2.2.1.1.1 Investigación documental que consigne las políticas, programas y proyectos públicos dirigidos a mitigar el cambio climático mediante nuevas tecnologías.	III TRIMESTRE	Investigación documental realizada	Lorelly Arce
			2.2.1.1.2 Entrevistas no estructuradas en entes competentes en el tema (MIDEPLAN, MINAET, MICIT; MS, UCR, UNA). No se descarta aplicar entrevistas a otros entes.	III TRIMESTRE	Entrevistas realizadas	Lorelly Arce
			2.2.1.1.3 Sistematización de la información recopilada.	III TRIMESTRE	Documento elaborado y puesto en conocimiento de la jerarquía	Lorelly Arce/ Hazel Díaz
	2.2.2 Elaborar un diagnóstico sobre la situación del país en materia de buenas prácticas agrícolas y cambio climático	2.2.2.1 Al 31 de diciembre del 2013, elaborado un primer mapeo sobre las buenas prácticas agrícolas en el país y aspectos que inciden en las mismas de cara al cambio climático	2.2.2.1.1 Investigación documental que consigne las políticas, programas y proyectos públicos dirigidos a promover las buenas prácticas agrícolas de cara al cambio climático.	II TRIMESTRE	Investigación documental realizada	Pablo Fernández
			2.2.2.1.2 Entrevistas no estructuradas con entes competentes en el tema entrevistas a otros entes.	III TRIMESTRE	Entrevistas realizadas	Pablo Fernández
			2.2.2.1.3 Sistematización de la información recopilada.	IV TRIMESTRE	Documento elaborado y puesto en conocimiento de la jerarquía	Pablo Fernández/ Hazel Díaz
	2.2.3 Dar seguimiento al proyecto Tercera Comunicación Nacional ante la Convención Marco de Cambio Climático, específicamente en el área de gases efecto invernadero provenientes del transporte e industrias.	2.2.3.1 Al 31 de junio la Defensoría formará parte de los grupos de trabajo existentes que analizan las políticas tendientes a la mitigación de la contaminación atmosférica proveniente del transporte, procurando con ello contar con información técnica actualizada.	2.2.3.1.1 Convocar a una reunión técnica con las instituciones que conforman los grupos de trabajo existentes para conocer el trabajo que se realiza y pedir la incorporación de la DHR.	I TRIMESTRE	Reunión realizada y Defensoría incorporada a grupo de trabajo	Yolanda Chamberlain
			Recopilación de la información sobre la calidad de combustibles en el país expendidos por Recope y las políticas existentes para mejorar la calidad de estos.	I Y II TRIMESTRE	Documento con información recolectada sistematizada	Yolanda Chamberlain
			Participación en la Comisión de Emisiones para conocer las políticas existentes en materia de mitigación de contaminación atmosférica y propuestas de mejoras en combustibles expendidos en el país.	ANUAL	Actas sobre sesiones asistidas	Yolanda Chamberlain
	2.2.4 Identificar la existencia de planes de balance hídrico para categorizar las regiones de acuerdo a nivel de vulnerabilidad hídrica frente a las necesidades de consumo humano ante el impacto de cambio climático.	Al 30 de marzo del 2013 elaborada y aprobada la metodología de evaluación de la capacidad de gestión de las ASADAS.	Construcción de las herramientas de evaluación	I TRIMESTRE	Metodología aprobada.	Tatiana Mora
		Al 30 de junio del 2013 recopilada y la clasificada el 100% de la información de cada una de las ASADAS del país.	Recopilación de la información, reuniones, entrevistas, entre otros	I Semestre	(Información recopilada por asada/ total de ASADAS en el país) x 100	Tatiana Mora
		Al 31 de diciembre del 2013 elaborado una propuesta de informe con la sistematización de la información por ASADAS.	2.2.4.1.3 Elaboración del informe conforme a los datos obtenidos.	II Semestre	Informe presentado	Tatiana Mora

	2.2.5 Evaluar el impacto en la estrategia de adaptación al cambio climático que tiene la política de incentivos forestales en el país como medio para promover la reforestación y conservación ambiental.	2.2.5.1 Al 30 de setiembre del 2013, se cuenta con un diagnóstico evaluativo sobre el funcionamiento y efectividad en la determinación y entrega de incentivos forestales en el país.	2.2.5.1.1 Investigación documental que consigne las políticas, programas y procedimientos normativos relacionados con incentivos forestales en el país.	II TRIMESTRE	Documento realizado	Roxana Quirós
			2.2.5.1.2 Entrevistas no estructuradas con entes competentes en el tema y entrevistas a otros entes.	III Trimestre	Lista de entrevistas realizadas	Roxana Quirós
			2.2.5.1.3 Sistematización de la información recopilada.	IV TRIMESTRE	Documento diagnóstico realizado y comunicado al Despacho	Roxana Quirós
Programa Institucional VIH-SIDA	2.2 Creación de un Programa Institucional de VIH SIDA que permita una estrategia de intervención a mediano plazo sobre las acciones gubernamentales realizadas para atender integralmente el tema.	2.2.1 Al 31 de marzo del 2013 se cuenta con el programa institucional creado y compartido con la jerarquía.	2.2.1.1 Determinación de los objetivos del Programa, acciones y responsables.	I TRIMESTRE	Programa creado y compartido con el Despacho	Hazel Díaz
			2.2.1.2 Capacitación en marco conceptual común sobre VIH-SIDA	I TRIMESTRE	Capacitación técnica impartida	Hazel Díaz
	2.2.1 Incorporar al Programa Institucional de VIH SIDA el seguimiento a las recomendaciones formuladas por la Comisión Global de la ONU al gobierno costarricense.	2.2.1 Al 30 de noviembre del 2013 se cuenta con un diagnóstico sobre el avance en las acciones tendentes al cumplimiento de las recomendaciones formuladas	2.2.1.1 Sistematización de las recomendaciones formuladas por la Comisión Global determinando áreas de la DHR involucradas en el seguimiento de las mismas.	I TRIMESTRE	Sistematización realizada y comunicada	Hazel Díaz/Carlos Valerio/ Sandra Li
			2.2.1.2 Requerimiento de información a las autoridades de gobierno responsables de accionar en torno a dichas recomendaciones	II y III trimestre	Oficios de requerimiento de información enviados	Carlos Valerio/ Sandra Li/ Áreas de Defensa Involucradas
			2.2.1.3 Elaboración del diagnóstico de avance conforme a los hallazgos encontrados	III y IV Trimestre	Diagnóstico realizado y comunicado a los jerarcas	Carlos Valerio/ Sandra Li/ Áreas de Defensa Involucradas
	2.2.2 Incorporar al Programa Institucional de VIH SIDA el seguimiento y atención de las denuncias y temas planteados en el Diálogo Nacional de VIH SIDA	2.2.2.1 Al 30 noviembre 2013 se cuenta con un diagnóstico de avance sobre el cumplimiento y atención de las denuncias y temas planteados en el Diálogo Nacional	2.2.1.1 Sistematización de las denuncias y temas formulados en el Diálogo Nacional, determinando áreas de la DHR involucradas en el seguimiento de	I TRIMESTRE	Sistematización realizada y comunicada	Hazel Díaz/Carlos Valerio/ Sandra Li/Nathalie Araya
			2.2.1.2 Requerimiento de información a las autoridades de gobierno responsables de accionar en torno a dichas recomendaciones	II y III trimestre	Oficios de requerimiento de información enviados	Carlos Valerio/ Sandra Li/ Nathalie Araya/Áreas de Defensa Involucradas
			2.2.1.3 Elaboración del diagnóstico de avance conforme a los hallazgos encontrados	III y IV Trimestre	Diagnóstico realizado y comunicado a los jerarcas	Carlos Valerio/ Sandra Li/ Nathalie Araya/Áreas de Defensa Involucradas
	2.3 Brindar seguimiento al acatamiento de las recomendaciones formuladas por la Defensoría en el Informe Especial de la CCSS	2.3.1 Al 15 de mayo 2013 se contará con un estado de situación actualizado sobre los temas planteados en el Informe Especial de la CCSS.	2.3.1.1 Actualización en requerimientos de informes a entidades a las que se le giraron recomendaciones	I TRIMESTRE	Oficios de requerimiento de información enviados	Equipo Salud/ CGA/ DAE
2.3.1.2 Reuniones con funcionarios que atienden las recomendaciones formuladas por la Defensoría			I TRIMESTRE	Número de reuniones realizadas	Equipo Salud/ CGA/ DAE	
2.3.1.3 Elaboración del informe de actualización en seguimiento de las recomendaciones			II TRIMESTRE	Informe elaborado y notificado al jerarca	Equipo Salud/ CGA/ DAE	
2.4 Promover la elaboración de normativa especial en el caso de dotación de vivienda en situaciones de emergencia.		2.4.1 Al 31 de diciembre del 2013 se contará con una propuesta normativa que permita atender la problemática surgida por la dotación de vivienda en situaciones de emergencia	2.4.1.1 Constituir una comisión interinstitucional que se proponga el trabajo en una normativa especial en materia de vivienda en situación de emergencia.	I TRIMESTRE	Comisión constituida	Alejandra Vega/ Milagro Mora
			2.4.1.2 Hacer un análisis del entorno normativo e institucional existente sobre el tema	I Y II TRIMESTRE	Documento con análisis realizado	Alejandra Vega/ Milagro Mora
			2.4.1.3 Trabajar en la elaboración de una propuesta normativa y presentarla ante las autoridades correspondientes.	III y IV Trimestre	Propuesta normativa elaborada	Alejandra Vega/ Milagro Mora

PE	1.1.4 Realizar Estudios Especiales (EE) en coordinación con otras Áreas de Defensa o Unidades Especializadas de la Institución, en procura de garantizar el abordaje integral de los distintos derechos vulnerados, así como de las recomendaciones que sean emitidas.	1.1.4.1 Al 31/12/2013 haber resuelto el 50% los EE abiertos antes del 31/12/2012	Acordar con las Áreas de Defensa o Unidades Especializadas los Estudios Especiales que sea requerible emprender y definir la estrategia de investigación, según las competencias temáticas respectivas.	ANUAL	Nº de Informes de Investigación	PE en coordinación con las Áreas de Defensa y Unidades Especializadas
	1.1.5 Presentar Acciones Jurisdiccionales o administrativas oportunas para garantizar la restitución de los derechos lesionados a diferentes personas en situación de vulnerabilidad.	1.5.1.1 Al 31/12/2013 haber presentado, de oficio o a solicitud, al menos el 75% de las acciones jurisdiccionales procedentes en defensa de los derechos de las personas en situación de vulnerabilidad.	Análisis y valorar con la Dirección Jurídica y el Despacho la pertinencia de elaborar y presentar determinadas acciones jurisdiccionales en favor de los derechos de las personas en situaciones de vulnerabilidad.	ANUAL	Nº de Acciones presentadas	PE en coordinación con la Dirección Jurídica
ASUNTOS LABORALES	Desarrollar cinco investigaciones de Oficio sobre temas macro en temas de derechos laborales, con la finalidad de incidir en la Agenda Nacional y Parlamentaria en la búsqueda de soluciones a estos problemas.	1.1.3.1 Al 31/12/2013 haber resuelto el 50% de las IO abiertas antes del 31/12/2013	Realizar las siguientes investigaciones de Oficio, recabar la información, preparar los informes y hacer las recomendaciones oportunas. 1.-Atrasos en Pensiones en la Dirección Nacional de Pensiones. 2.-Reestructuración del INCOP y Concesión de Obra Pública del Muelle de Caldera, respecto a los derechos laborales de los trabajadores de acceder a una pensión en el año 2006. 3.-Cumplimiento de la Ley de Protección al Trabajador, lo relativo a las Operadoras de Pensiones y el otorgamiento de las mismas a partir del 2015. 4.-Sistema de Riesgos del Trabajo del INS, específicamente el pago de las indemnizaciones sobre accidentes laborales	ANUAL	Investigaciones de Oficio resueltas.	Dirección de Asuntos Laborales
REGIONALES	Participar, de manera consultiva, en los procesos de investigación realizado por las diferentes Áreas de la DHR a fin de que las Sedes Regionales incidan en la resolución de los casos originados en su Área de competencia.	Al finalizar el año 2013 las Sedes Regionales tienen posibilidad de incidir en las resoluciones que emite la Defensoría en relación con denuncias que fueron planteadas ante dichas oficinas	1. El Director de Regionales expone ante Directores de oficio y puedan opinar sobre las resoluciones de las denuncias que reciben; 2. La Dirección de Sedes Regionales solicita a la comisión que decide cambios en el Sistema SOL que se notifique a las regionales respectivas el borrador de resolución que profesionales envían a Directores de Defensa para su revisión; 3. Las y los Coordinadores de Regionales interactúan con profesionales y Directores mediante su opinión sobre eventuales consideraciones en las investigaciones por denuncia o en los Informes Finales respecto a denuncias recibidas en sus oficinas	Durante el primer trimestre de 2013 se gestiona ante la comisión que decide cambios en el sistema SOL y ante las y los Directores de Área; A partir de las nuevas posibilidades que ofrezca el sistema SOL las y los Coordinadores de Regionales interactúan con profesionales y Directores por el resto del año	Memorando mediante el cual el Director de Regionales pide a la comisión del SOL los ajustes comentados; registros mediante correo electrónico de consideraciones de Coordinadores acerca del trámite o Informes Finales de denuncias tramitadas en las Áreas (y registradas en las respectivas regionales)	Director de Regionales en cuanto a la solicitud de cambios en el SOL y discusión con Directores; Coordinadores de Regionales en cuanto a la interacción con Áreas de Defensa respecto a casos registrados en esas regionales y tramitados en las Áreas
Promoción	Desarrollar el macroproceso de Educación en derechos humanos de la DHR	Desarrollado y aprobado el macroproceso de EDH de la DHR	Establecer un grupo de trabajo. 2. Definido cada uno de los elementos del macroproceso. 3. Aprobado	enero-diciembre	Macroproceso realizado	Planificación y Promoción
Jurídicos	Establecer mecanismos de coordinación con las diferentes Unidades de la DH (defensa, administrativo) para mejorar el impacto de la DAJ en la gestión institucional.	Al 31 de marzo de 2013 elaborados y aprobados los criterios o formas de coordinación (criterios mínimos de traslado de asuntos a la DAJ) con las Áreas de Defensa, Admisibilidad y Regionales.	Reuniones de coordinación con Directores de Áreas, Admisibilidad y Regionales para determinar eventuales mecanismos o enlaces.	I TRIMESTRE	Documento elaborado y aprobado	Catalina Delgado.
		Al 31 de marzo de 2013 elaborados y aprobados los criterios de coordinación con la Dirección Administrativa y sus Unidades.	Reuniones de coordinación con Dirección Administrativa y Jefaturas de Departamentos.	I TRIMESTRE	Documento elaborado y aprobado	Catalina Delgado.
		Al 30 de junio implementados los criterios de coordinación.	Reuniones de trabajo, socialización de la información.	II TRIMESTRE		

MNP		inspecciones realizadas a los centros de detención	iii) Divulgación electrónica de los informes del MNP		resultados	
		f) Al 30 de junio del 2013, implementación del sistema de control y seguimiento de las recomendaciones emitidas por el MNP	i) Diseñar un sistema de seguimiento de recomendaciones ii) Implementación del sistema de seguimiento	SEMESTRAL	Un sistema de seguimiento diseñado	MNP
2) Cumplir con el mandato del MNP de realizar un informe anual correspondiente al año 2012	a) Al 28 de febrero de 2013, tener completa la redacción del informe anual 2012	i) Definir temas y estructura del informe anual 2012 ii) Realizar la redacción del informe anual 2012	I BIMESTRE	Un Informe anual elaborado	Realización de una actividad de divulgación Realización de un boletín de prensa	MNP
3) Fortalecer las estrategias de coordinación y diálogo interinstitucional con las autoridades a cargo de los centros de detención.	a) Al 31 de diciembre de 2013, formalizar las estrategias de trabajo con todas las instituciones a cargo de centros de detención.	i) Reuniones con las autoridades a cargo de los centros de detención	ANUAL	Una reunión con cada autoridad a cargo de centros de detención		MNP
4) Participar en capacitaciones en materia de prevención de la tortura y derechos humanos, tanto a nivel nacional como internacional	b) Al 31 de diciembre de 2013, participar en las actividades de capacitación promovidas por la Asociación para la Prevención de la tortura con Mecanismos Nacionales de Prevención de otros países	ii) Recibir y brindar capacitaciones en monitoreo y prevención de la tortura	ANUAL	Cantidad de capacitaciones en las cuales se participa		MNP



PLAN ANUAL OPERATIVO 2013
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.				
UNIDAD EJECUTORA	OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	RESPONSABLE
PROMOCIÓN Y PLANIFICACIÓN	2.1.1 Definir un grupo de trabajo coordinado por la Dirección de Planificación que establezca prioridades de acuerdo a una metodología que identifica los criterios, fuentes, y recursos requeridos	2.1.1 Al 31 de Enero de 2013 definido el grupo de trabajo que establecerá la metodología de trabajo colectivo en materia de educación en derechos humanos.	1. Reuniones preparatorias de planificación. 2. Definición de integrantes.	Enero	Grupo establecido	Planificación y Promoción
		2.1.2 Al 30 de junio de 2013 definidos y establecidos los criterios que guiarán la construcción de prioridades en materia de educación en derechos humanos.	1. Estudio de variables según Magendzo u otros enfoques que se consideren necesarios. Metodología de la problematización. 2. Definidos criterios, fuentes y recursos	I Semestre	Criterios definidos	Planificación y Promoción
		2.1.3 Al 31 de diciembre de 2013 establecida la metodología, los criterios de idoneidad de educación en derechos humanos y diseñada una base de datos de capacitadores.	1. Estudiar criterios de evaluación de la escuela judicial y de las universidades. 2. Establecer un programa de capacitación para capacitadores internos.3. Oferta posible de capacitadores. Primera fase	II Semestre	Metodología diseñada y propuesta de prioridades establecida	Planificación y Promoción
				II Semestre	Estudio y propuesta realizada. 2. Identificados capacitadores y posible nueva oferta. 3. Programa de capacitación diseñado listo para desarrollar en el 2014-2015	Promoción y divulgación
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.				
UNIDAD EJECUTORA	OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	RESPONSABLE
PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN	Desarrollar y ejecutar una serie de estrategias de educación en derechos, tanto a funcionarios y funcionarios del sector público como a los y las habitantes, para coadyuvar en la disminución de la vulneración de los derechos e intereses de parte de los y las servidoras públicas e incrementar la exigibilidad de los mismos de parte de la población en general, como medio para mejorar la prestación de los servicios que el Estado brinda.	Identificar específicamente cada uno de los programas desarrollados y establecer fechas de ejecución, población a atender y lugar donde se efectúa.	1. Niñez y adolescencia: Lev penal juvenil. 2 Promotores y promotoras de derechos humanos. 2 grupos con 6 sesiones. 3. Colaboración con la investigación de educación en poblaciones indígenas con Niñez y Adolescencia. 4. Soporte de capacitación y talleres a las comunidades que trabaje la Dirección Regional. 5. Población afrodescendiente: módulo de capacitación a funcionarios públicos. 6. Respuesta a solicitudes desde Despacho.	enero-diciembre	(Talleres por temática realizados / Talleres programados) * 100	Promoción y divulgación, con regionales y Niñez.

	Seguimiento al Premio Calidad de Vida REDEFINIR BIEN EL OBJETIVO	Premio otorgado PRECISAR CON MAYOR CLARIDAD LAS METAS	Actividades de divulgación, selección y convocatoria, jurado convocado y apoyado	enero-diciembre	Premio otorgado	Promoción y Despacho
MUJER	2.1. Promover, mediante la ejecución de dos talleres, una adecuada interpretación y aplicación de la Ley contra Hostigamiento Sexual en el sector público, priorizando en el Ministerio de Educación, para con ello elevar su conocimiento y efectividad.	2.1. Al 30 de junio y 31 de diciembre de 2013 talleres ejecutados	2.1. Coordinación logística, elaboración de Material, metodología, herramientas.	2.1. Semestral.	((Talleres realizados / Talleres programados) * 0,5) + ((Total funcionari@s participantes / Total funcionari@s convocados) * 0,5))	2.1. Equipo de Trabajo

CALIDAD DE VIDA	2.2.2 Promover el conocimiento de las y los estudiantes de primaria de los edificios patrimoniales, su valor histórico, cultural y arquitectónico, para con ello fortalecer su protección.	Al 31 de marzo de 2013, módulo de educación en materia de patrimonio histórico arquitectónico elaborado, dirigido a niños de escuelas declaradas patrimonio --	1.- Elaborar una lista con los centros educativos propiedad del Ministerio de Educación Pública que están declarados patrimonio histórico-arquitectónico, ubicados en el cantón central de San José.	I Trimestre	Módulo elaborado	Yolanda Chamberlain, Mariana Arand y Jackeline Romero
		Al 30 de junio de 2013 identificadas las cinco escuelas de San José centro que participaran en el plan piloto del módulo.	2.- Escogencia de las escuelas para elaborar un programa de educación en materia de patrimonio histórico arquitectónico.	II Trimestre		
		Al 30 de noviembre impartir en al menos dos escuelas capacitación sobre el tema.		IV trimestre	Capacitación impartida	Yolanda Chamberlain/ Mariana Arand/ Jackeline Romero
CONTROL	Aportes en información y colaboración con la Dirección de Promoción y Divulgación en temas relacionados con la DCGA	Participar en cuatro actividades de promoción relacionadas con los temas de la DCGA	Coordinar con Promoción los temas de interés. Propuesta de los temas para la elaboración de los módulos y acompañamiento con la Dirección de Promoción en las actividades de capacitación	Todo el año	Cantidad de actividades en que se participan	Director y profesionales
NIÑEZ	Sensibilizar al Personal Docente del Ministerio de Educación Pública en materia de "Bullying " y Discriminación a través de talleres de sensibilización, para que cuenten con herramientas en su detección y prevención	Al 31 de diciembre haber efectuado 4 talleres, uno por trimestre, capacitación al personal docente del MEP en la detección de situaciones de bullying por homofobia, racismo, xenofobia.	DEFINIR ACCIONES	Trimestral	(Talleres impartidos /Total de talleres programados) x 100	Personal del Área en conjunto con Promoción
OFICINAS REGIONALES	Desarrollar una estrategia de presencia en medios de comunicación con la finalidad de informar, capacitar, sensibilizar y formar a las y los habitantes para la defensa de sus derechos	1. Al 31 de diciembre la Sede Regional Norte conduce al menos un programa de radio en su Región y con apoyo de la Unidad de Prensa, divulga periódicamente información sobre el quehacer institucional en al menos 4 emisoras regionales; 2. Al 31 de diciembre la Regional Norte y la Unidad de Prensa han realizado al menos 4 conferencias de prensa con la Defensora de los Habitantes sobre temas de impacto regional	1. Seleccionar los respectivos medios de comunicación, 2. Acordar con los medios la ejecución de la estrategia; 3. Definir el perfil, contenido, formato, etc del programa a cargo de la Regional Norte; 4. Preparar cada programa mensual y conducirlo; 5. Remitir periódicamente información de interés sobre la Región Norte a la Unidad de Prensa institucional; 6. Direccionar boletines, audio u otro tipo de información a las emisoras regionales; 7. Colaborar con la Unidad de Prensa en la convocatoria y otros aspectos logísticos propios de las conferencias de prensa que celebrará la Defensora de los Habitantes en la Región	Febrero - diciembre	Archivos de audio de cada programa, correos internos con información de interés para la Unidad de Prensa; boletines remitidos a las emisoras regionales; boletines preparados con ocasión de cada conferencia de prensa	Coordinadora de Sede Regional Norte y Unidad de Prensa
	Participar activamente en la organización y seguimiento de dos Talleres de sensibilización sobre tema afrodescendiente dirigido a unidades de planificación de instituciones públicas a nivel nacional y de la Región Atlántica	Al 31 de diciembre de 2013 se han realizado los dos Talleres y se han levantado memorias de cada uno, las cuales serán utilizadas en la definición de estrategias de aproximación institucional al tema afrodescendiente a partir de 2014	1. Participar en el Taller Nacional; 2. Colaborar con la Dirección de Promoción y Divulgación en las labores que sean solicitadas para la organización del taller en la Región Atlántica y participar en él	A partir de la invitación y solicitud de colaboración que formule la Dirección de Promoción y Divulgación	Correos internos o Memorandum que comprueben la solicitud de colaboración; registros por escrito que comprueben la realización de labores de apoyo por parte de la Sede Regional; Listas de asistencia a cada Taller; Memoria de cada uno de los dos talleres	Coordinador de la Sede Regional Atlántica y Dirección de Promoción y Divulgación
	Generar un proceso de información y formación en materia de Derechos Humanos dirigido a la sociedad civil de las comunidades adoptadas con ocasión de festejar el XX aniversario de la DHR	Al 31 de octubre se ha aprovechado el festejo del XX aniversario de la Defensoría en cada región de competencia, para desarrollar un proceso de información y formación dirigido a la sociedad civil de las comunidades adoptadas por cada oficina regional	1. El Director de Sedes Regionales se incorpora a la comisión institucional designada para organizar los festejos; 2. El Director de Regionales instruye a cada Sede Regional sobre pautas generales; 3. Cada Sede Regional define y ejecuta un plan de acción para organizar el festejo; 4. Cada Sede Regional realiza las actividades previstas	enero - octubre	Correo interno del Director hacia las y los Coordinadores comunicando pautas generales; Plan de Acción específico realizado por cada oficina regional; Memoria, fotografías y/o video de los actos de festejo en cada oficina regional	Director y Coordinadores/as de Regionales

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.				
UNIDAD EJECUTORA	OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	RESPONSABLE
PROMOCIÓN	Atender las solicitudes de capacitación e información en normativa de Derechos humanos de acuerdo a los recursos disponibles y previa negociación con interesados.	DEFINIR METAS Y SUS ALCANCES	1. Derechos humanos a fuerza pública R. Norte. 2. Seguimiento al plan de rendición de cuentas con Aecoguapa. E. Dar seguimiento al plan de capacitación para sociedad civil en Abra cuenca. 4. Negociación para territorios seguros. Guapiles. 5. Desarrollo del proceso Sin violencia en la Escuela de los Cuadros. 6. Derechos laborales en el Sector Salud.	Enero-diciembre	Talleres realizados, temas tratados, organizaciones apoyadas. MEJORAR EL INDICADOR A PARTIR DE LA REELABORACIÓN DEL OOO	Promoción y divulgación, buscar direcciones que compartan la meta. (Empleo con A.laborales)
MUJER	2.2.a. Desarrollar un taller en el tema de "Exigibilidad de Derechos Sexuales y Reproductivos" como estrategia para que grupos organizados de Mujeres Rurales cuenten con conocimientos y herramientas en la defensa de ellos.	2.2.a. Al 31 de diciembre del 2013 haber elaborado un taller anual	2.2.a. Coordinación logística, elaboración de Material, metodología, herramientas.	2.2.a. anual	2.2.a. 2 Talleres.	2.2.a. Equipo de Trabajo
PE	Ejercer la Secretaría Técnica del Foro de Población Migrante y Refugiada , mediante la convocatoria y coordinación de sesiones presenciales y la facilitación de información de interés migratorio a través de medios virtuales.	Replantear la meta en función del objetivo	ACCIONES	ANUAL	Informe semestral de logros	Andrea Hidalgo
		2.3.2.1 Al 30 de junio del 2013, haber nombrado dos organizaciones de la sociedad civil (OSC) ante el Consejo Nacional de Migración (CNM) para dar cumplimiento al artículo 10.10 de la Ley General de Migración y Extranjería nombrando	Organizar el proceso para la elección y nombramiento de las OSC ante el CNM	I SEMESTRE		Andrea Hidalgo en coordinación con la Dirección Jurídica
	Fortalecer los conocimientos y destrezas necesarias para diseñar estrategias de información, capacitación, sencibilización y formación en Derechos Humanos dirigidas a los habitantes	Al 30 de junio se ha recibido, por parte del equipo de Sedes Regionales, un proceso de formación en conocimientos y destrezas en esta materia por parte de actores internos y externos	1. Solicitar formalmente a Promoción y Divulgación un ciclo de charlas sobre técnicas para hacer diagnósticos participativos en comunidades y para diseñar estrategias de intervención; 2. Participar activamente en tales charlas o talleres;	La solicitud de talleres sobre técnicas y destrezas se haría en el primer bimestre de 2013 y la participación en dichos talleres se realizará durante el primer semestre del año	Memorando o correo electrónico que certifique la solicitud de formación en técnicas y destrezas; listas de asistencia que comprueban la participación de funcionarios de Regionales en dichos talleres	Director de Regionales en cuanto a la gestión de los talleres de formación; al menos un funcionario por oficina regional en cuanto a la participación en los talleres
	Poner en práctica conocimientos y destrezas adquiridos mediante el diseño de estrategias de intervención en comunidades prioritarias de cada una de las 6 oficinas regionales	1. Al 30 de junio se ha redactado un diagnóstico participativo de necesidades comunales en materia de Desarrollo Humano; 2. Al 31 de julio se ha diseñado una estrategia de intervención plurianual para coadyubar en el desarrollo integral de comunidades prioritarias en las regiones de competencia	1. Realizar un diagnóstico participativo de necesidades en las comunidades prioritarias; 2. Con el acompañamiento de actores internos -Promoción- y externos, redactar una estrategia de intervención en dichas comunidades; Revisión y sugerencias de ajuste de la estrategia por parte de Promoción y Divulgación	Acción 1: febrero - junio; Acción 2: julio	Documento de diagnóstico participativo enviado al Director por parte de las Regionales; Documento de estrategia de intervención enviado al Director por parte de las Regionales; documento de calendarización de acciones concensuado entre las Regionales y el Director	Director de Regionales, Coordinadores de Regionales y Dirección de Promoción y Divulgación de Derechos
	Elaboración e inicio de su puesta en ejecución, de estrategias de intervención institucional en una comunidad prioritaria por cada oficina regional, en materia de defensa y educación en Derechos Humanos	Al 31 de diciembre cada oficina regional ha iniciado la ejecución de acciones en su respectiva comunidad prioritaria de acuerdo con el diagnóstico participativo realizado y la estrategia diseñada	Las Regionales inician la ejecución de acciones en cada comunidad prioritaria de acuerdo con la estrategia diseñada y el calendario de actividades	De agosto al 31 de diciembre	Minutas de reuniones, listas de asistencia, correos electrónicos y cartas de convocatoria, etc., de acuerdo con actividades calendarizadas	Coordinadores y profesionales de Regionales

OFICINAS REGIONALES	Continuar los procesos de Mediación Social iniciados anteriormente en Isla Caballo y Barrio Martina Bustos, en Puntarenas y Liberia respectivamente	Al 31 de diciembre cada oficina regional ha documentado las distintas acciones realizadas en el año a partir de un Plan de Acción específico diseñado al 15 de febrero	1. Cada Coordinador de las respectivas Regionales diseña y presenta al Director un Plan de Acción con acciones propuestas para continuar la mediación iniciada; 2. El Director avala o ajusta en lo conducente; 3. Las Regionales emprenden las acciones propuestas y ajustan el Plan de Acción de acuerdo con los resultados y hallazgos durante el año; 4. Las Regionales elaboran una Memoria sobre dicho proceso hacia finales del año	Todo el año	Plan de Acción; correo del Director avalando o ajustando estrategia; memoria anual sobre proceso de mediación social	Director y Coordinadores de Sedes Regionales Chorotega y Pacífico Central
	Apoyar procesos de formación y empoderamiento de habitantes en Cutris de San Carlos	Al 31 de diciembre se han realizado al menos dos Talleres de formación en materia de VIH y Ley Penal Juvenil dirigidos a sociedad civil de Cutris de Coopevega, San Carlos	1. La Dirección de Promoción y Divulgación precisa los términos y fechas del apoyo por parte de la Sede Regional Norte; 2. La Sede Regional Norte calendariza y realiza las actividades de apoyo solicitadas; 3. Se ejecutan los Talleres y actividades afines; 4. La Sede Regional Norte documenta la realización de las actividades previas de apoyo y la realización de Talleres	A partir de la solicitud que formule la Dirección de Promoción y Divulgación	Correos internos en que se precisan solicitudes de apoyo y demás información de coordinación para los Talleres; listas de asistencia, Memoria de los Talleres	Coordinadora de Sede Regional Norte y Dirección de Promoción y Divulgación
	Apoyar proceso de conformación de Red de Usuarios de Servicios Públicos en Cto Brus	Al 31 de diciembre se ha brindado todo el apoyo solicitado por la Dirección de Promoción y Divulgación para conformar dicha Red	1. La Sede Regional Sur ofrece mediante correo interno el apoyo que sea requerido a la Dirección de Promoción para el logro de este objetivo común; 2. La Sede Regional Sur comparte con la Dirección de Promoción y Divulgación su programa de intervención en Coto Brus para ubicar puntos de encuentro con la Red de Usuarios; 3. La Sede Regional Sur realiza las acciones de apoyo requeridas	Todo el año	Correos internos con el ofrecimiento de apoyo y con el programa de intervención de la Regional Sur; reporte de acciones de apoyo realizadas en el informe mensual sobre "Adoptemos una Comunidad"	Coordinador de Sede Regional Sur y Dirección de Promoción y Divulgación
	Apoyar proceso de formación en Desarrollo Humano Sostenible en la comunidad de Tárcoles (Esparza)	Al 31 de diciembre se ha brindado todo el apoyo solicitado por la Dirección de Promoción y Divulgación en dicho proceso	1. La Sede Regional Pacífico Central ofrece mediante correo interno el apoyo que sea requerido a la Dirección de Promoción para el logro de este objetivo común; 2. La Sede Regional Pacífico Central realiza las acciones de apoyo requeridas	Todo el año	Correos internos con el ofrecimiento de apoyo; reporte de actividades programadas en el informe "Lista de actividades del mes"	Coordinadora de Regional Pacífico Central y Dirección de Promoción y Divulgación

2.4 Capacitación		Capacitación e información en normativa de derechos humanos y rendición de cuentas a las comunidades, grupos e instituciones que lo soliciten.				
UNIDAD EJECUTORA	OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	RESPONSABLE
PE	2.4.1 Promover actividades de capacitación y sensibilización de la población acerca de la importancia de la No Discriminación y la Igualdad, la organización y participación ciudadana, en compromiso con la construcción de una cultura respetuosa de las diferencias.	DEFINIR METAS Y SUS ALCANCES 2.4.1.1 Al 31/12/2014 tener identificadas con una metodología participativa las necesidades de información en normativa de derechos humanos desde los grupos de la sociedad civil y de las instituciones.	Coorganizar con AGECO el Foro Internacional de Seguimiento al Proceso de Formulación de la Convención de Derechos Humanos de las Personas Adultas Mayores y de Análisis de la Carta de San José.	I SEMESTRE	Informe de la Actividad o Declaración	Rossy Zúñiga
		DEFINIR METAS Y SUS ALCANCES 2.3.1.1 Al 31/12/2014 tener identificados grupos de la sociedad civil interesados en asumir la participación ciudadana en educación y defensa de derechos humanos como un derecho y como una responsabilidad civil de la ciudadanía, en forma individual y colectiva	Elaborar e impartir un Curso de Capacitación en Derechos Humanos dirigido a Funcionarios Públicos y Personas Adultas Mayores con el auspicio del CONAPAM	I SEMESTRE	Módulo de capacitación y Evaluación del curso.	Rossy Zúñiga
2.5 Divulgación		Publicación y divulgación de materiales educativos relacionados con la defensa de los derechos humanos.				
UNIDAD EJECUTORA	OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	RESPONSABLE
PROMOCIÓN	Revisar e inventariar las publicación y valorar su reedición	Inventario realizado. Publicaciones reeditadas	1. Inventario en toda la institución. 2. Tres documentos publicados: Ley 8220 y red de usuarios.	Enero-diciembre	Documento de inventario	Promoción
	Participar en actividades de divulgación masivas	4 ferias o actividades	1. Movilizar con stand y con publicaciones	Enero-diciembre	Participación en ferias	Promoción
MUJER	2.3. Comunicar y divulgar el quehacer de la Defensoría de la Mujer mediante la edición de la revista Humanas.	2.3.a. Al 31 de diciembre del 2013, mensualmente publicado el quehacer de la Defensoría de la Mujer.	2.3.a. Análisis y elaboración del documento.	2.3. a. Anual.	2.3.a. 12 publicaciones.	2.3.a. Equipo de Trabajo
		2.3.b. Al 31 de diciembre del 2013, publicada de forma semestral la Revista Humanas.	2.3. b . Análisis y elaboración del documento, edición y publicación.	2.3. b Anual.	2.3.b. 2 publicaciones.	2.3.b. Equipo de Trabajo
PE	2.5.5 Coadyuvar en la divulgación de los derechos de las y los habitantes, en coordinación con la Dirección de Promoción y Divulgación, mediante materiales educativos que enseñen a ejercer los derechos y la denuncia de sus violaciones.	2.5.5.1 Al 31/12/2013 elaborada y consultada una propuesta de materiales educativos	Proponer y acordar con la Dirección de Promoción y Divulgación los materiales educativos dirigidos a Personas Adultas Mayores y Personas con Discapacidad a elaborar y utilizar durante el periodo.	ANUAL	Material divulgativo	Dirección PE en coordinación con Dirección PD
		2.5.5.2 Al 30/06/2013 elaborada y consultada una propuesta de materiales educativos sobre derechos de las personas LGTBI	Colaborar y asesorar a la Dirección de Promoción en la elaboración de material educativo sobre derechos de las personas LGTBI solicitado por esa población.	I SEMESTRE	Material divulgativo	Mariela Matarrita

CALIDAD DE VIDA	2.2.1.1 Estimular la promoción de la creación de éstas Áreas Marinas en las comunidades pesqueras ubicadas en distintas zonas de los litorales nacionales con el objeto de proteger sosteniblemente el recurso pesquero del cual depende su subsistencia y calidad de vida.	2.2.1 AL 30 de noviembre del 2013 se habrán realizado al menos dos actividades de capacitación en comunidades pesqueras sobre los alcances de las áreas marinas protegidas, objetivos, fortalezas y limitaciones.	2.2.1.1.1 Definición de las dos comunidades donde se realizarán las capacitaciones.	I trimestre	Comunidades definidas para capacitar	Eduardo Biolley
			2.2.1.1.2 Definición de contenidos de la capacitación, metodología y aliados estratégicos para la misma.	II trimestre	Contenidos de capacitación definidos	Eduardo Biolley
			2.2.1.1.3 Organización y realización efectiva de las capacitaciones	III Trimestre	Dos capacitaciones realizadas	Eduardo Biolley
			2.2.1.1.4 Sistematización de los resultados obtenidos con la capacitación realizada.	IV trimestre	Documento de sistematización realizado	Eduardo Biolley
CONTROL	Sistematización de los informes más relevantes de la DCGA a fin de que puedan ser utilizados por la Dirección de Promoción en la elaboración de material educativo.	Al 31 de diciembre de 2013 tener la sistematización de la información por parte de la DCGA	Rastreo de los informes más relevantes de la DCGA de los últimos tres años	Todo el año	Información sistematizada	Director y profesionales
REGIONALES	Solicitar el suministro y/o la elaboración de material educativo en Derechos Humanos, para ser divulgado en las actividades de promoción regionales.	Garantizar que una parte del material elaborado guarda relación con las necesidades educativas de las regiones de competencia de las oficinas regionales y distribuir efectiva y oportunamente dicho material	1. Como parte del Diagnóstico Participativo en las "Comunidades Adoptadas", precisar ante las instancias internas que corresponda el tipo de material requerido; 2. Como parte de la estrategia de intervención, planificar el uso y distribución de dicho material; 3. Hacer entrega del material mediante las actividades previamente planificadas	Al finalizar el primer semestre de 2013 se comunicarán los requerimientos de material y a partir del segundo semestre se divulgarán y distribuirán	Diagnósticos participativos remitidos por las Regionales a la Dirección; sistematización sobre requerimientos en materia de material educativo presentado por la Dirección de Regionales ante las instancias internas correspondientes	Director y Coordinadores de Sedes Regionales
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.				
UNIDAD EJECUTORA	OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	RESPONSABLE
PROMOCIÓN	Iniciar el proceso de cátedras paralelamente a su diseño con un lanzamiento de impacto.	Cátedras realizadas	marzo: Promotores culturales. 26 de setiembre: Balances de embarazo en adolescentes y 20 de noviembre Convención del Niño	II semestre	3 actividades realizadas	Promoción- Niñez y adolescencia
	Realizar un inventario de la oferta y capacitación den transparencia y rendición de cuentas	Inventario realizado.	1. Encuesta institucional. 2. sistematización	II semestre	Inventario/document	Promoción
	Participar de la Cátedra de Derechos Humanos profundizando en los temas actuales de los derechos de niños, niñas y adolescentes	Dos actividades: 26 de setiembre del 2013 y 20 de noviembre del 2013	Llevar a cabo, en conjunto con la Dirección de Promoción y Divulgación, dos actividades relativas a los derechos de niños, niñas y adolescentes			
REGIONALES	Proponer ante la Cátedra espacios de formación específicos, tanto para los funcionarios de las Oficinas Regionales, como para las comunidades de nuestro ámbito de competencia.	Garantizar que la cátedra de derechos humanos proyecte su accionar hacia las regiones periféricas del país	1. Recopilar necesidades de formación por parte de las y los funcionarios de Sedes Regionales; 2. Extraer del Diagnóstico Participativo los requerimientos de las "Comunidades Adoptadas" en relación con la formación en Derechos Humanos; 3. Sistematizar dichas necesidades de formación; 4. Presentar ante los creadores-gestores de la cátedra, las necesidades de formación tanto de servidores/as de Regionales como de las comunidades adoptadas	Al finalizar el primer semestre de 2013 se presenta ante las instancias internas correspondientes los requerimientos de formación en Derechos Humanos	Comunicación electrónica de las Regionales al Director con el listado de requerimientos de las y los funcionarios de Regionales; Diagnósticos participativos remitidos por las Regionales al Director y que contienen requerimientos de formación en las comunidades diagnosticadas; comunicación formal de la Dirección de Regionales a las instancias encargadas de la cátedra mediante la que se exponen las necesidades de formación para servidores y comunidades de interés	Director y Coordinadores/as de Regionales

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 involucrar a la sociedad civil.				
UNIDAD EJECUTORA	OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	RESPONSABLE
PROMOCION	Convocar a la sociedad civil y a funcionarios públicos a la rendición de cuentas desde el informe de labores.	Monitoreo y capacitación desarrollado.	1. Seguimiento al Dialogo VIH	enero-diciembre	Consolidada comisiones y replica con facilitadores	Promoción
			Seguimiento a red de usuarios	enero-diciembre		Promoción
REGIONALES	Programar en el segundo semestre del año, actividades de promoción sobre la transparencia institucional con el encargado de dicha materia en la DHR.	Garantizar que las comunidades adoptadas reciban formación sobre transparencia en la función pública	1. Programar, como parte de la estrategia de intervención en las "Comunidades Adoptadas", talleres o procesos de formación sobre transparencia en la función pública; 2. Coordinar con el encargado institucional de la temática la realización de talleres y actividades; 3. Facilitar los espacios de formación en las comunidades	Al finalizar el primer semestre del año 2013 se programan las actividades formativas y se coordinan con el encargado institucional de la temática; durante el segundo semestre se imparten las actividades formativas	Diagnóstico participativo; comunicación electrónica o vía memorando con el encargado institucional de la temática para programar los procesos formativos; listas de asistencia de participantes en los procesos formativos sobre cultura de transparencia	Director y Coordinadores de Sedes Regionales
PROGRAMA DE TRANSPARENCIA	Diseñar e impulsar el Programa Institucional de Transparencia y Rendición de Cuentas (PITReC) como estrategia para fortalecer una cultura en el Sector Público orientada por los principios del Buen Gobierno como herramienta para fortalecer la gestión del Estado.	Al 31 de marzo del 2013 elaborada la estructura de trabajo del PITReC.	Reuniones de Coordinación. Análisis de Metodologías. Elaboración del documento.	I trimestre	Documento elaborado	Guillermo Bonilla
		Al 30 de junio del 2013 elaborada una propuesta de parámetros mínimos que debe incluir un informe de rendición de cuentas de la Institución.	Coordinación con organizaciones públicas y privadas.	I Bimestre	Documento elaborado	Guillermo Bonilla
		Al 30 de junio de 2013, elaborado el diagnóstico y plan piloto de acción de desarrollo comunitario el cantón de Tarrazú, con énfasis en la rendición de cuentas, que proporcionará herramientas para un modelo de participación ciudadana.	Invitaciones, Reuniones, Contactos, Lobby	Anual	Número de Instituciones incorporadas	Guillermo Bonilla
		Al 31 de diciembre del 2013 incorporadas al menos 60 instituciones a la Red de Transparencia.	Coordinación con la RBA y la Fundación AVINA	I Semestre	Documento Elaborado	Guillermo Bonilla
		Al 30 de setiembre de 2013 realizado el evento de conmemoración del Día Internacional de Acceso a la Información Pública.	Coordinación logística del evento y convocatoria	II Semestre	Actividad realizada	Guillermo Bonilla



PLAN ANUAL OPERATIVO 2013
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 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.				
UNIDAD EJECUTORA	OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	RESPONSABLE
JURIDICOS	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 del 2013 100% de los procesos de trabajo de la DAJ mapeados y documentados.	Reuniones de trabajo en coordinación con la Dirección de Planificación para realizar el levantamiento y mapeo de procesos.	I SEMESTRE	Numero de porcosos documentados/ Total de procesos.	Pilar Cortés, Álvaro Herrera y Catalina Delgado. Coordinación: Dirección. Planificación
		Al 30 de setiembre, creados el 100% de los indicadores de la gestión de los diferentes procesos	Reuniones de trabajo en coordinación con la Dirección de Planificación para elaborar los indicadores de gestión	III TRIMESTRE	Numero de indicadores/ Total de Procesos	Pilar Cortés, Álvaro Herrera y Catalina Delgado. Coordinación: Dirección. Planificación
PLANIFICACIÓN	Brindar apoyo técnico en el mapeo y analisis de procesos que se desarrollan en los departamentos de la dirección administrativa.	Al 31 de diciembre del 2013 elaborada la propuesta de mejoramiento del 100% de los procesos administrativos.	Mapeo de los procesos, sesiones de trabajo con los responsables del procesos, establecimiento de propuestas, elaboración del documento.	ANUAL	Numero de procesos incluidos en la propuesta de mejora/ Total de procesos administrativos	Ana Laura López, Osvaldo Ramirez
	Procesos de Admisibilidad, Defensa y Regionales	Al 31 de diciembre del 2013 analizados y documentados el 100% de procesos de Admisibilidad, Defensay Regionales.	Mapeo de los procesos, sesiones de trabajo con los responsables del procesos, establecimiento de propuestas, elaboración del documento.	ANUAL		Geovanny Barboza, Ana Laura López
	Procesos Promoción y Divulgación	Al 31 de diciembre del 2013 analizados y documentados el 100% de procesos de Promoción y Divulgación	Mapeo de los procesos, sesiones de trabajo con los responsables del procesos, establecimiento de propuestas, elaboración del documento.	ANUAL		Geovanny Barboza, Ana Laura López
3.3 Contraloría de Servicios		Fiscalización de la calidad por medio de la Contraloría de Servicios y apoyo al mejoramiento de los servicios prestados.				
UNIDAD EJECUTORA	OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	RESPONSABLE
	Difundir mediante herramientas de comunicación aspectos relevantes en temas de servicio y atención a las y los habitantes.	Al 30 de junio del 2013 elaboración y publicación del material de difusión del Manual de Servicio Institucional.	Análisis de la Información, Coordinación con los departamentos de Prensa y Promoción. Creación de los materiales. Publicación.	I SEMESTRE	Material de Difusión publicado	Contralora de Servicios
		Al 31 de diciembre del 2013 complementar la difusión del manual con una charla para todos los y las funcionarias en tema de calidad en la prestación del servicio.	Coordinación de la logística del evento. Convocatoria	II SEMESTRE	100 de los representantes de los departamentos	Contralora de Servicios
	Apoyar en la creación de una cultura de buen trato ciudadano en la atención y gestión institucional.	Al 31 de diciembre del 2013 elaboración de una propuesta que incentive una cultura de buen trato ciudadano en la atención y gestión institucional.	Reuniones de coordinación y análisis	ANUAL	Documento publicado	Contralora de Servicios
		Al 30 de junio del 2013 elaboración de una metodología de medición de la satisfacción de las y los habitantes.	Elaboración, discusión y aprobación del instrumento por partes de las Direcciones de Regionales, Admisibilidad, Planificación	I SEMESTRE	Herramienta Elaborada	Contralora de Servicios, Equipo de Planificación, Admisibilidad y Regionales

CONTRALORÍA	Conocer la opinión de las y los usuarios de la institución respecto a la calidad del servicio recibido.	Al 31 de diciembre del 2013 aplicación mediante un plan piloto de la herramienta de medición de la satisfacción y determinación de los estándares de calidad para las y los habitantes.	Aplicación del instrumento, Sistematización y análisis de los resultados obtenidos.	II SEMESTRE	2 aplicaciones: Una nivel central y otra a nivel regional.	Contralora de Servicios, Equipo de Planificación, Admisibilidad y Regionales
	Atender de manera oportuna , eficiente y eficaz las consultas, denuncias, inconformidades que las personas usuarias de los servicios presenten ante la Contraloría de Servicios	Atender el 100% de las solicitudes planteadas ante la Contraloría de Servicios en un plazo no mayor a los 3 días, plazo establecido para hacer el respectivo traslado y para informar a la persona	Traslado de respuesta al habitante y emitir si procediera la respectiva recomendación.	ANUAL	Número de solicitudes atendidas/ Total de solicitudes planteadas	Contralora de Servicios
	Valorar las recomendaciones planteadas por la Contraloría de Servicios y aprobadas por la jerarquía, en relación con la prestación de los servicios, mediante el establecimiento de un proceso de seguimiento y evaluación con la finalidad de velar por su implementación y medición de impacto en la mejora del servicio	Al 31 de diciembre del 2013 evaluadas el 100% de las recomendaciones planteadas para determinar el impacto en la mejora de la prestación del servicio.	Evaluar las recomendaciones aplicadas en los servicios correspondientes.	ANUAL	Número de recomendaciones evaluadas/ Total de recomendaciones planteadas	Contralora de Servicios
3.4 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.				
UNIDAD EJECUTORA	OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	RESPONSABLE
INSTITUCIONAL	Apoyar el diseño e implementación del Sistema de Control Interno.	Al 31 diciembre del 2013 Atención del 100% de solicitudes de colaboración.	Aportar a la Dirección de Planificación la información correspondiente al control de los procesos de defensa y administrativos que se llevan en el Área.	ANUAL	Cantidad de solicitudes atendidas/ Total de solicitudes.	Equipo de Planificación
PLANIFICACIÓN	Implementar un Sistema de Control Interno que se ajuste a la realidad actual de la institución de forma que se garantice la eficiencia y eficacia de la gestión.	Al 30 de junio diseñado el Sistema de Control Interno (SCI)	Revisión documental, elaboración de la propuesta, reuniones de trabajo.	I SEMESTRE	SCI diseñado	Ana Laura López
		Al 30 de junio aplicado al 100% de la institución la Autoevaluación de CI y el Modelo de Madurez.	Trabajo de coordinación institucional, reuniones, entrevistas, aplicación de las herramientas .	I SEMESTRE	Número de aplicaciones/ Total de unidades en la institución.	Geovanny Barboza
		Al 30 de junio aplicada la valoración de riesgos de los sistemas informáticos.	Reunión de trabajo con el departamento informático y la dirección Administrativa.	I SEMESTRE	Aplicación realizada	Geovanny Barboza y Ana Laura López
		Al 31 de diciembre del 2013 aplicada la valoración de riesgos institucional.	Reunión de trabajo con todas las direcciones de la institución.	ANUAL	Número de aplicaciones/ Total de unidades en la institución.	Yhorlys Chacón
		Al 31 de diciembre aprobado en nuevo SEVRI institucional	Reunión de trabajo con todas las unidades, recopilación de la información .	ANUAL	SEVRI aprobado	Yhorlys Chacón
3.5 Evaluación de la gestión		Revisión, consolidación y socialización de los procesos de evaluación de los resultados en la gestión institucional.				
UNIDAD EJECUTORA	OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	RESPONSABLE
INSTITUCIONAL	Brindar a nivel nacional un informe de labores durante el 2012 de la Defensoría de los Habitantes.	Al 30 de junio del 2013 Elaborado y entregado el informe anual de labores a la Asamblea Legislativa.	Trabajo de coordinación Despacho y Dirección. Reuniones de trabajo. Elaboración de los Documentos. Revisiones. Elaboración de la imagen grafica. Compilación y formato. Impresión y Empaste. Entrega y Publicación.	I SEMESTRE	Documento elaborado	Despacho

INSTITUCIONAL	Planificar con base en lo indicado en el Plan Estratégico Institucional y los resultados de la evaluación estableciendo los objetivos operativos y metas a cumplir en el 2014.	Al 30 de setiembre del 2013 elaborado el PAO 2014	Coordinar el trabajo, brindar las pautas para la elaboración . Reuniones de trabajo con cada una de las unidades. Elaboración del documento Revisión y ajuste de documentos, complicación.	III TRIMESTRE	Documento publicado	Equipo de Planificación
PLANIFICACIÓN	Evaluar la gestión institucional mediante el comportamiento de los indicadores planteados en los procesos de planificación estratégica y operativa para establecer el rumbo a seguir en el 2014	Al 31 de marzo realizada la evaluación del 100% de PAO 2012	Reuniones de trabajo con cada una de las unidades. Elaboración del documento	I TRIMESTRE	Evaluación aprobada.	Geovanny Barboza
		Al 31 de julio del 2013 realizada la 1er evaluación del Plan Estratégico y PAO 2013 en forma coordinada	Reuniones de trabajo con cada una de las unidades. Elaboración del documento	I SEMESTRE	Evaluación aprobada.	Ana Laura López
		Al 30 de setiembre del 2013 elaborado el PAO 2014	Coordinar el trabajo, brindar las pautas para la elaboración . Reuniones de trabajo con cada una de las unidades. Elaboración del documento Revisión y ajuste de documentos, complicación.	III TRIMESTRE	Documento publicado	Ana Laura López
		Al 31 de diciembre del 2013 ajustado el Plan Estratégico 2012- 2017	Análisis de la información y ajuste del documentos.	IV TRIMESTRE	Documento publicado	Ana Laura López
3.6 Estadísticas/Gestión de la Información		Disposición actualizada de la información tanto interna como externa para apoyar la toma de decisiones.				
UNIDAD EJECUTORA	OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	RESPONSABLE
PLANIFICACIÓN	Desarrollar un proceso ágil de generación de datos estadísticos actualizados de forma que el acceso a la información sea oportuno para la toma de decisiones institucional.	Al 1 de marzo del 2013 que al menos el 90% de las direcciones hayan realizado una actualización de los datos en el sistema.	Elaborar reportes estadísticos, comunicar estado a las direcciones, realizar revisiones	I TRIMESTRE	Número de Direcciones que realizaron ajustes/ total de Direcciones	Yhorlys Chacón
		Al 1 de marzo implementado el software estadístico en el Sistema de Gestión Documental.	Coordinación con Informática, Actualización de las vistas en la base de datos, instalación del programa	I TRIMESTRE	Número de licencias instaladas / total de licencias adquiridas	Ana Laura López
		Mensualmente generar un reporte estadístico del estado de la casuística institucional.	Análisis de lo datos en el sistema, elaboración del reporte y publicación	ANUAL	Cantidad de informes publicados	Yhorlys Chacón
		Al 31 de diciembre del 2013 elaborado un diagnóstico de necesidades de información y variables críticas del control en la gestión de la Defensoría.	Análisis del proceso de defensa y reuniones y trabajo de coordinación	ANUAL	Diagnóstico elaborado	Ana Laura López
		Al 31 de diciembre del 2013 elaborado el proceso institucional de gestión de la información estadística.	Documentado el proceso de obtención de datos y elaboración de reportes. Publicado a nivel institucional.	ANUAL	Documento publicado	Ana Laura López
3.7 Comunicación Institucional		Fortalecimiento de la imagen institucional mediante la información/ comunicación oportuna y veraz de los resultados de estrategias de intervención.				
UNIDAD EJECUTORA	OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	RESPONSABLE
NIÑEZ Y ADOLESCENCIA	Promover acciones que sensibilicen a la población sobre los derechos de las personas menores de edad dentro del marco de la construcción de una ciudadanía activa y consciente	2.2.1 Al 31 de diciembre del 2013 evaluada y rediseñada la estrategia de comunicación de la Defensoría de los habitantes, tomando en cuenta impacto de sus distintos niveles : masiva y específica para grupos.	2.2.2.1. Divulgación masiva en los medios de comunicación de los resultados de las investigaciones de impacto nacional. 2.2.2. Capacitaciones a funcionarios y funcionarias que participan del Curso de Preparación a Jueces/zas	ANUAL 2013	N° boletines de prensa de los resultados de las Investigaciones	Personal de Área
OFICINA DE PRENSA						
3.8 Convenios de Cooperación Internacional		Búsqueda de cooperación internacional para canalizar recursos financieros y técnicos tanto de países y como de organizaciones internacionales con el propósito de complementar la inversión institucional en la solución de necesidades.				
UNIDAD EJECUTORA	OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	RESPONSABLE

ASUNTOS JURIDICOS	Revisar, actualizar y reformar los reglamentos internos institucionales para adaptarlo a la dinámica actual de la DHR.	Al 31 diciembre 2013 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). Una puesta en consulta del proyecto de reglamento con el personal de la DHR y con la población en general conforme el procedimiento de publicación en La Gaceta dispuesto en el art. 361 LGAP. Ajustes derivados de la consulta. Publicación en la Gaceta de la versión final.	ANUAL	Estatuto actualizado debidamente publicado	Pilar Cortés, Álvaro Herrera y Catalina Delgado.
	Actualización del Estatuto Autónomo de Organización.	Al 28 de febrero, efectuados los reajustes en el Estatuto Autónomo de Organización en congruencia con el nuevo organigrama institucional	Integrar en el Estatuto Autónomo de Organización las funciones de nuevas unidades creadas recientemente en la DHR ((Dirección. Asuntos Laborales, Dirección. Médica adscrita a Dirección. Administrativa, Depto. Cooperación Internacional, Mecanismo Nal. Prevenc. Tortura, Dirección. de Sedes Regionales y algunas Oficinas Regionales).	I BIMESTRE	Estatuto Autónomo de Organización actualizado debidamente publicado	Pilar Cortés y Catalina Delgado.
ADMINISTRATIVO	Normalizar las diferentes directrices que desde la creación del Archivo Central se han promulgado en la Defensoría de los Habitantes, en cumplimiento a la Ley No 7202 del 24 de Octubre de 1990 que regula la materia archivística.	Al 30 de abril del 2013 elaborado el Reglamento del Archivo Central y Correspondencia en el cual se regulen todos los procesos desde la gestión documental a nivel de la correspondencia de entrada y salida, así como el acceso a la información y el préstamo de los expedientes.	1-Redactar el Reglamento del Archivo Central y Correspondencia según la Ley No. 7202 del Sistema Nacional de Archivos de acuerdo con las necesidades y requerimientos brindados por la institución. 2- Someter a estudio de la Dirección Administrativa el Borrador del Reglamento para su revisión y aprobación. 3-Presentar el Reglamento del Archivo Central y Correspondencia al Despacho para su conocimiento y aprobación. 4-Publicar el Reglamento aprobado en la Gaceta y posteriormente distribuirlo entre los funcionarios.	I CUATRIMESTRE	Documento Aprobado	Abogado de la Dirección Administrativa
3.11 Decálogo de compromisos para la Igualdad en la Defensoría de los Habitantes		Implementación del Decálogo de compromisos para la Igualdad de Género en la Defensoría de los Habitantes				
UNIDAD EJECUTORA	OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	RESPONSABLE
MUJER	1.3. Participación en el marco de la comisión para que esta planifique los plazos y acciones de cumplimiento paulatino del Decálogo.	1.3. Al 31 de Diciembre del 2013, haber participado en el 100% de las reuniones de comisión.	1.3. Asistencia a las Reuniones.	ANUAL	1.3. 100 % de asistencia	1.3. Dirección y Lilliana Castro.
INSTITUCIONAL	Implementación del Decálogo de compromisos para la Igualdad de Género en la Defensoría de los Habitantes	Al 31 de diciembre del 2017 implementado el 100% de los compromisos incluidos en el Decálogo.	% de compromisos implementados.	ANUAL	100% de los compromisos	Despacho



**PLAN ANUAL OPERATIVO 2013
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 Clima Organizacional		Crear un ambiente laboral que facilite la convivencia del personal a través de una cultura de respeto, tolerancia y trabajo en equipo.				
UNIDAD EJECUTORA	OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	RESPONSABLE
4.1 Clima Organizacional: Desarrollar un modelo de mejora continua en el ambiente laboral de la Defensoría de los Habitantes a través de una cultura de respeto, tolerancia y trabajo en equipo.	4.1.1 Desarrollar un modelo de mejora continua en el ambiente laboral de la Defensoría de los Habitantes que genere las condiciones requeridas para el mejor desempeño institucional	4.1.1.1 Al 31 de marzo del 2013 un diagnóstico de Clima Organizacional aplicado al 100% del personal de la institución.	Creación del sistema de medición continua y periódica del clima organizacional. Aplicación del sistema de medición utilizado para el diagnóstico.	I Trimestre	(Numero de instrumentos aplicados/ Total de funcionarios y funcionarias) x 100	Depto de RRHH
		4.1.1.2 Al 30 de junio del 2013 informe final con los resultados del diagnóstico y las respectivas recomendaciones aprobado.	Recopilación, tabulación y análisis de los datos obtenidos en el diagnóstico del clima.	II Trimestre	Informe final con los resultados y las recomendaciones aprobado	Depto de RRHH
		4.1.1.3 Al 31 de diciembre del 2013 implementado el 100% plan de acción que permita encontrar soluciones a los problemas detectados en el diagnóstico con la identificación de los recursos requeridos.	Proponer un conjunto de acciones y decisiones concretas para someterla a conocimiento y aprobación por parte del Despacho. Aplicar de manera programada y progresiva todas las acciones que de acuerdo con los recursos disponibles hayan sido aprobadas por el Despacho.	II Semestre	(Total de recomendaciones ejecutadas/ total de recomendaciones propuestas) x 100	Depto de RRHH
	4.1.2 Crear un sistema de permutas entre el personal de la institución orientado hacia una mejor ubicación y aprovechamiento del recurso humano y al mejoramiento de su nivel de motivación.	4.1.2.1 Al 30 de enero del 2013 Aprobación del Modelo denominado "Draft".	Conclusión de la propuesta y presentación ate el Despacho.	ene-13	Modelo "Draft" aprobado por el Despacho	Depto de RRHH
		4.1.2.2 Al 28 de febrero del 2013 Conocimiento del Modelo por parte de la totalidad del personal institucional.	Divulgación y explicación del Modelo a todo el personal de la institución.	feb-13	Presentación del Modelo "Draft" al Consejo de Directores/as y divulgación por medios electrónicos al total del personal.	Depto de RRHH
		4.1.2.3 Al 30 de marzo del 2013 Base de datos y metodología para recibir e incluir información requerida en la misma.	Elaboración de una base de datos que permita incluir y comparar información para la aprobación y ejecución de las permutas.	mar-13	Base de datos actualizada con las solicitudes de participación en el proceso de permutas.	Depto de RRHH
		4.1.2.4 Puesta en marcha del Modelo "Draft".	Elaborar y suscribir los documentos requeridos para concretar una permuta.	abril/Dicbre 2012	Primeras permutas realizadas formalmente a través del "Draft".	Depto de RRHH
	REGIONALES	Mejorar el clima organizacional en la Dirección de Oficinas Regionales mediante ejercicios participativos de análisis y discusión sobre el trabajo y el crecimiento humano así como mediante la articulación entre las distintas oficinas	Al finalizar el año 2013 las oficinas regionales exhiben una mejor articulación de su trabajo y un mejor clima organizacional en comparación al que exhiben a inicios de ese año	1. Programar, gestionar y realizar al menos dos convivios anuales para analizar el trabajo realizado y proponer mejoras, así como para generar un intercambio y cimentar el espíritu de grupo; 2. Oficializar las formas de apoyo entre oficinas regionales ante contingencias especiales por escasez de personal	Acción 1: programación de convivios durante el mes de enero, gestión de recursos: enero y febrero, realización de al menos dos convivios: todo el año; Acción 2: oficialización de formas de apoyo mutuo: enero y febrero; operacionalización de apoyos mutuos: todo el año	Acción 1: Programas de cada convivio, listas de asistencia a cada convivio y Memoria de los convivios; Acción 2: Comunicación escrita -física o electrónica- del Director de Regionales a los respectivos Coordinadores formalizando las formas de apoyo entre regionales

4.2 Plan de Educación Continua		Diseño e implementación del Sistema Integrado de Formación que dé seguimiento y fortalezca las capacidades del talento humano.				
UNIDAD EJECUTORA	OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	RESPONSABLE
4.2 Plan de educación continua: Diseño e implementación de un Sistema Integrado de Formación que garantice la idoneidad del personal de la Defensoría de los Habitantes en cualquiera de los puestos y áreas de de trabajo donde se desempeñen.	4.2.1 Crear un modelo de formación institucional que le permita a la Defensoría de los Habitantes contar con personal altamente calificado y actualizado para el mejor desempeño de todas las funciones; orientadas a la satisfacción de las necesidades de las y los habitantes.	4.2.1.1 Al 30 de marzo del 2013 elaborado y entregado el listado de necesidades de formación por parte del 100% de las unidades de la instituciones	Establecer la lista de temas que requieren las y los funcionarios de una capacitación. Monitorear permanentemente los temas actuales que surgen en la sociedad costarricense para definir la necesidad de capacitación para las y los funcionarios.	I Trimestre	≥ U _i (6,25)	Jefaturas de Unidades
		4.2.1.2 Al 30 de junio del 2013 creada la matriz de Requerimientos de Formación del 100% de las unidades de la institución.	Completar el programa de entrevistas con las distintas jefaturas e iniciarlas con una muestra de todo el personal. Recopilación, tabulación y análisis de la información obtenida en el diagnóstico de necesidades.	I Trimestre II Trimestre	(Total de jefaturas entrevistadas/ total de jefaturas del a institución) x 100 Matriz de Requerimientos de Formación Institucional elaborado	Depto de RRHH Depto de RRHH
		4.2.1.3 Al 30 de setiembre del 2013 elaborada la Malla curricular del Modelo de Formación Integral.	Crear la estructura y programación de actividades de formación para cada una de las áreas y niveles de conocimiento.	III Trimestre	Malla Curricular del Modelo aprobada.	Depto de RRHH
		4.2.1.4 Formación de los equipos internos de instructores e identificación de los recursos externos que serán empleados con ese fin.	De acuerdo con el programa o malla se deben de identificar a las y los compañeros que pueden impartir las actividades y determinar con base en los recursos presupuestarios disponibles, la contratación de instructores o cursos de manera externa.	oct-13	Equipo de instructores/as aprobado	Depto de RRHH
		4.2.1.5 Programas de las actividades de formación.	Definir la programación de las actividades de formación con respecto al tiempo y periodicidad con que serán impartidas.	Novbre/Dicbre 2013	Cronograma de las actividades aprobado	Depto de RRHH
		4.3 Aprendizaje Organizacional		<i>Desarrollo de condiciones para el Aprendizaje Organizacional que contribuya a generar sinergias y capacidades colectivas.</i>		
UNIDAD EJECUTORA	OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	RESPONSABLE
4.3 Aprendizaje Organizacional: Desarrollo de condiciones para el Aprendizaje Organizacional que contribuya a generar sinergias y capacidades colectivas.	4.3.1 Desarrollar sinergias de trabajo mediante la transferencia de conocimientos entre las diferentes personas y unidades a través de capacitaciones internas en temas específicos para fortalecer la gestión de la Dirección de Admisibilidad y de las Oficinas Regionales.	4.3.1.1 Al 31 de marzo del 2013 establecidas y divulgadas las políticas y lineamientos que acompañarán los procesos de capacitación interna.		I Trimestre	Políticas y lineamientos aprobados y divulgados	Despacho Administrativo Planificación Depto de RRHH
		4.3.1.2 Al 31 de diciembre del 2013 impartir un taller de capacitación por trimestre sobre estrategias de defensa de derechos de las personas en situaciones de vulnerabilidad en las diferentes regiones del país.	En coordinación con el Departamento de Recursos Humanos, al Dirección de Oficinas Regionales y la Dirección de Admisibilidad, definir e impartir el plan de formación en estrategias de defensa de derechos de las personas en situaciones de vulnerabilidad.	Trimestral	(Total de talleres impartido / Total de talleres programados) x 100	PE en coordinación con RRHH, DOR, DA
		4.3.1.3 Al 31 de diciembre impartir un taller de capacitación por semestre en temas de derecho laboral a los funcionarios y funcionarias de las Direcciones de Admisibilidad y Oficinas Regionales de la DHR.	4.2.-Establecer una coordinación permanente con la Dirección de Admisibilidad y Dirección de Regionales para escuchar los requerimientos de capacitación en temas de derecho laboral. 4.2.1-Definir el programa de educación continua.	Semestral	(Total de talleres impartido / Total de talleres programados) x 100	Asuntos Laborales en coordinación con RRHH, DOR, DA

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				
UNIDAD EJECUTORA	OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	RESPONSABLE
4.4 Actualización continua de puestos de trabajo: Elaboración de un sistema de comunicación bidireccional que garantice el intercambio de información entre el Departamento de Recursos Humanos y las distintas jefaturas de unidad para la adecuación oportuna de los puestos de trabajo con respecto a los cambios en los objetivos y los procesos de trabajo.	4.4.1 Elaborar y mantener actualizado el Manual Descriptivo de Clases de Puestos, mediante un sistema de comunicación bidireccional para que estos se adecuen de forma oportuna y con precisión a los procesos de trabajo y los objetivos institucionales en tiempo real.	4.4.1.1 Al 30 de abril del 2013 descripción actualizada del 100% de las clases de puestos de la Dirección Administrativa, con base en el formato de descripción de clases aprobado.	Recopilación de la información suministrada por las y los funcionarios/as y validada por las respectivas jefaturas para incorporarla dentro del formato actualizado y aprobado por el Despacho.	I Cuatrimestre	(Total de puestos actualizados/ Total de puestos administrativos y de apoyo) x100	Depto de RRHH
		4.4.1.2 Presentación de las clases de puestos correspondientes a los procesos de defensa, promoción y admisibilidad, con su actual descripción de funciones pero dentro del formato aprobado por la institución.	Migración de la información actual contenida en el Manual Descriptivo de Clases de Puestos de las áreas de defensa, promoción y admisibilidad, al nuevo formato de descripción aprobado por el Despacho.	II Cuatrimestre	Manual Descriptivo de Clases de Puestos en un 100% bajo el nuevo formato y actualizado en un 73%	Depto de RRHH
		4.4.1.3 Implementación del mecanismo que permita a las diferentes jefaturas suministrar información al Depto. de Recursos Humanos de acuerdo con el inciso k) del artículo 44° del Estatuto Autónomo de Servicios de la Defensoría de los Habitantes.	Elaborar un formulario donde se registren los cambios sufridos en las tareas y actividades de los distintos puestos de trabajo, y subirlo en el sistema LOTUS para un mejor acceso a las instancias que lo requieran.	Octubre/Dicbre 2013	Mecanismo de retroalimentación del Manual de Puestos aprobado y en funcionamiento.	Depto de RRHH
4.5 Evaluación del Desempeño		Revisión, consolidación y socialización de los procesos de evaluación de desempeño en la gestión institucional.				
UNIDAD EJECUTORA	OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	RESPONSABLE
4.5 Mejoramiento continuo del desempeño: Aplicación de un modelo integral de retroalimentación que permita, a través de la información que arroja la evaluación del desempeño, llevar a cabo acciones en los restantes subsistemas de Recursos Humanos con el fin de mejorar continuamente el desempeño institucional.	4.5.1 Consolidar el sistema de Evaluación del Desempeño (ED) como un mecanismo de retroalimentación.	4.5.1.1 Facilitar a la institución un documento (Informe) en el que se consignen ordenada y esquemáticamente los resultados totales de la ED de cada período	Recopilar, tabular y analizar los resultados de la ED aplicada en toda la institución durante el mes de diciembre para consignarlos dentro del informe.	I Trimestre del 2013	Sistema de ED consolidado y validado por toda la organización	Depto de RRHH
	4.5.2 Lograr que los resultados anuales de la ED se articulen con los subsistemas de Capacitación y formación, Reclutamiento y Selección y Diseño y actualización de Puestos.	4.5.2.1 Utilizar los resultados anuales de la ED como insumo para alimentar y actualizar los diversos subsistemas de Recursos Humanos	Incluir los resultados del informe de ED en el diagnóstico de necesidades de capacitación, en la actualización del Manual Descriptivo de Puestos, en los Predictores de Selección para los concursos internos y en el mejoramiento del mismo sistema de ED.	I y II Semestre del 2013	Evidencia de la aplicación de los resultados de la ED como insumo en los distintos subprocesos del Depto. De RH	Depto de RRHH
	4.5.3 Definir un programa de incentivos para el personal de la institución, que se encuentren vinculados a los resultados de la ED.	4.5.2.1 Contar con un programa de incentivos salariales y no salariales que se encuentren determinados por los resultados anuales de la ED	Proponer al Despacho un programa de incentivos orientados a reconocer los esfuerzos de desempeño que lleven a cabo el personal de institución, y que sean considerados para la asignación de becas, ascensos, permisos, y distinciones especiales.	II Semestre del 2013	Programa de incentivos al personal relacionado con la ED y aprobado por el Despacho	Depto de RRHH

5. Impulsar el desarrollo y mejoramiento de las condiciones laborales, infraestructura física y tecnológica para potenciar 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.				
UNIDAD EJECUTORA	OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	RESPONSABLE
ARQUITECTURA	Brindar asesoría a la Dirección Administrativa en aspectos de infraestructura, mobiliario de oficina y mantenimiento preventivo para las instalaciones físicas.	Al 30 de marzo del 2013 elaborado el informe de los posibles proyectos a desarrollar de acuerdo a las necesidades de la institución.	Evaluar el estado de las instalaciones de la Defensoría e identificar los problemas que se presenten y a partir de esto elaborar propuestas alternativas para el mejor funcionamiento de las Instalaciones Físicas.	I Trimestre 2013 y III Trimestre	Informe trimestral a la Dirección Administrativa, Cronograma de Actividades, dependiendo de los fondos en las partidas y la indicación de ejecución por parte de la Dirección Administrativa.	Unidad de Arquitectura, Departamento de Proveeduría y Departamento de Financiero
		Al 30 de marzo del 2013 elaborado un informe de las áreas del Edificio que requiera reparación y mantenimiento preventivo.	Identificar junto con el ing. de Mantenimiento los sectores que requieren una reparación inmediata para elaborar un cronograma anual de mantenimiento	I trimestre	Informe mensual	Unidad de Arquitectura, Servicios Generales
		Al 30 de junio del 2013 contar con las especificaciones para solicitar la contratación de la pintura del Edificio Central y las mejoras de accesibilidad en la Regional de Limón.	Establecer junto con Servicios Generales las necesidades de pintura en las instalaciones físicas y solicitar cotizaciones para determinar el monto estimado para este trabajo.	II trimestre	Informe mensual	Unidad de Arquitectura, Servicios Generales y Proveeduría
		Al 30 de junio del 2013, Contar con las especificaciones de las alternativas de energías renovables con la colocación de paneles solares en un sector del parqueo que se quiere techar, que permita iluminar el estacionamiento en el horario nocturno.	Coordinar con empresas que colocan los paneles solares para asesoría de cuantos paneles se requieren y solicitar cotización	I trimestre	Informe mensual	Dirección Administrativa, Unidad de Arquitectura, Ingeniero de Mantenimiento y Despacho
			Analizar la posibilidad de compra con el departamento de Financiero para su implementación.	II trimestre	Informe mensual	Unidad de Arquitectura, Áreas de Defensa
		Elaboración de especificaciones para el cartel	II trimestre	Informe Bimensual		
		Al 30 de junio del 2013 determinadas las especificaciones del Mobiliario Calidad de Vida, Control de Gestión.	En conjunto con el Departamento de Financiero determinar si existen los recursos para la compra de mobiliario	II trimestre	Informe mensual	Unidad de Arquitectura, Departamento de Financiero y Proveeduría
Al 30 de setiembre del 2013 determinadas las especificaciones del Mobiliario de las Sedes Regionales de Liberia y Puntarenas.	Enviar especificaciones técnicas de los muebles de acuerdo a las necesidades de las áreas, para su adjudicación y compra	III trimestre	Informe mensual	Unidad de Arquitectura, Departamento de Financiero y Proveeduría		
5.2 Modernización Tecnológica		Modernización tecnológica de la infraestructura para mejorar la gestión institucional.				
UNIDAD EJECUTORA	OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	RESPONSABLE
INFORMÁTICA	Crear el Centro de Datos Institucional para contar con la infraestructura que brinde una plataforma de seguridad informática en la creación, manejo, transferencia y almacenamiento de la información electrónica que genera la institución.	Disponer de un espacio físico acorde con el estándar TIA 942 y adecuado a las necesidades de la Institución.	Diseñar el Centro de Datos de acuerdo con el espacio disponible	Enero-Febrero 2013		Administrativo Informática
		Concentrar el procesamiento de datos e información de una manera sistematizada y automática.	Ubicar el espacio físico donde se va acondicionar el Centro de Datos	Marzo-Abril 2013		Administrativo Informática
		Aplicadas al 30 de junio del 2013 las normas y estándares que rigen el Green TI en materia de reducción del consumo energético.	Levantar requerimientos técnicos y presupuestarios para su implementación: - Factor de ambiente controlado - Factor de continuidad de operaciones - Factor de eficiencia energética	Mayo-Junio 2013		
		Al 30 de noviembre del 2013 implementada la estrategia para asegurar la continuidad de los servicios tecnológicos mediante un ambiente controlado que garantice la protección de equipos y datos.	Inicio del proceso de implementación: - Presupuesto - Cartel - Contratación - Implementación	Julio-Noviembre 2013		Administrativo Informática

INFORMATICA	Rediseñar la infraestructura actual de telecomunicaciones para modernizar y optimizar los diferentes canales comunicación internos y externos para brindar un mejor servicio a las y los habitantes.	Al 28 de febrero del 2013 mejorado el esquema de comunicaciones con las oficinas regionales.	Búsqueda de soluciones en el mercado(público-privado) y valoración de opciones en fibra o enlaces inalámbricos	I Bimestre		Informática
		Al 31 de julio del 2013 evaluados y optimizados los equipos de comunicación y las conexiones en la Red Local de Datos.	Evaluación de rendimiento de los equipos de comunicaciones de la Red Local de Datos Evaluación de las conexiones alámbrica e inalámbricas en la Red Local de Datos para optimizar su funcionalidad.	II Cuatrimestre		Informática
		Al 31 de octubre del 2013 mejoradas las conexiones inter modulares del cableado que se tiene en la Institución.	Inicio del proceso de mejoras: - Presupuesto - Cartel - Contratación - Implementación	Agosto-Octubre 2013		Administrativo Informática
5.3 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.				
UNIDAD EJECUTORA	OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	RESPONSABLE
5. SISTEMA DE GESTION ADMINISTRATIVA - SIGA	Integrar los procesos administrativos de proveeduría, recursos humanos y financiero, bajo un sistema de gestión administrativa que cumpla con los estándares nacionales aplicables al sector público.	Al 30 de abril del 2013 diagramados el 100% de los procesos institucionales de servicios de apoyo.	Reuniones de trabajo con cada uno de los funcionarios y funcionarias responsables de los procesos.	I Cuatrimestre	(Total de Diagramas/ Total de Procesos) x 100	Administrativo Planificación Informática
		Al 30 de junio del 2013 aprobada la Propuesta de mejora de procesos de servicios de apoyo.	Reuniones de validación y consulta	I Semestre	Documento aprobado	Administrativo Planificación Informática
		Al 31 de diciembre elaborada y aprobada el informe de especificaciones de requerimientos para el Sistema de Gestión Administrativa (SIGA).	Reuniones de trabajo, validación con usuarios	II Semestre	Documento aprobado	Administrativo Planificación Informática
5.4 Ventanilla Única		Modificación del proceso de correspondencia institucional por medio de la implementación de una ventanilla única y expediente digital.				
UNIDAD EJECUTORA	OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	RESPONSABLE
		Al 30 de enero del 2013 realizados los ajustes de infraestructura de la ventanilla única así como la instalación de los equipos.	Trabajo de coordinación con la empresa encargada del ajuste de la infraestructura. Instalación de Equipos	ENERO	Recepción adecuada al 100% de los requerimientos de funcionamiento de la ventanilla única.	Administrativo, Arquitectura, Informática, Planificación
		Al 30 de enero del 2013 realizados los ajustes de infraestructura e instalación de los equipos para el funcionamiento del Fax digital.	Reacomodo de la oficina de correspondencia para la instalación de los equipos	ENERO	Instalados los equipos para el funcionamiento de fax digital.	Administrativo, Arquitectura, Informática, Planificación
		Al 30 de abril del 2013 monitoreado el funcionamiento de la ventanilla única y fax digital y realizados 100% de los ajustes que correspondan.	Supervisión y acompañamiento en la ejecución de los procesos de trabajo en la ventanilla y fax digital. Establecer mejoras. Realizar los ajustes correspondientes.	I Cuatrimestre		Administrativo, Arquitectura, Informática, Planificación
		Al 30 de abril del 2013 aprobados y publicados los manuales del departamento de Correspondencia.	Actualizar los manuales según los ajustes realizados durante el monitoreo del procesos	I Cuatrimestre	Manuales aprobado	Administrativo, Arquitectura, Informática, Planificación
5.5 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.				
UNIDAD EJECUTORA	OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	RESPONSABLE
		Disponer de un espacio virtual con información actualizada de la Institución	a. Nombramiento de Comisión Web	Marzo-Abril 2013		Administrativo

2. REDISEÑO DEL SITIO WEB DE LA DEFENSORIA DE LOS HABITANTES		Aprovechar las tecnologías de internet para que la Institución tenga formas de interactuar con los habitantes	b. Modelar nuevo diseño: - Requerimientos mínimos - Responsabilidades - Servicios	Mayo-Junio 2013		Comisión Web
		Contar con una infraestructura web sobre la cual modelar el expediente electrónico	c. Inicio del proceso de implementación: - Presupuesto - Cartel - Contratación - Implementación	Julio-Noviembre 2013		Comisión Web Administrativo
		Contar con el medio adecuado para potenciar la presencia virtual de la Institución mediante la incorporación de chats, foros, salas de prensa y redes sociales	d. Búsqueda de recursos a través de la iniciativa estratégica 3.8	Julio-Noviembre 2013		Comisión Web Administrativo
4. SISTEMA DE GESTION UNIFICADA DE EXPEDIENTE ELECTRONICO - SIGUE	Diseñar un Sistema de Gestión de Expedientes Electrónico que incorpore las nuevas herramientas tecnológicas para facilitar la información, consulta y gestión de las solicitudes de intervención planteadas por las y los habitantes.	Contar con un modelo integral del proceso de Defensa que permita adecuar las soluciones informáticas a las necesidades actuales	Implementación del proceso de envío y recepción de faxes digitales	Febrero-Abril 2013		Planificación Informática
		Contar con nuevos servicios electrónicos que puedan ser accedidos por los habitantes	Incorporación de mejoras al Sistema de Gestión de Expedientes para adecuar los procesos de documentos digitales	Enero-Junio 2013		Informática
		Al 31 de diciembre del 2013 contar las especificaciones técnicas y requerimientos del SIGUE.	d. Nombramiento de Comisión de Defensa	Setiembre 2012		Despacho
			e. Definir el nuevo modelo integral del proceso de Defensa	Enero - Diciembre 2013		Comisión de Defensa
			f. Propuesta de especificación de requerimientos	Octubre - Diciembre 2013		Comisión de Defensa Informática
5.6 Seguridad, Salud y Calidad de Vida		Implementación de un programa de Prevención y Promoción de la Salud a nivel institucional.				
UNIDAD EJECUTORA	OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	RESPONSABLE
		A.-Al 30 de marzo del 2013 aprobada y divulgada la política de prevención y promoción de la salud, seguridad e higiene ocupacional ante las necesidades y condiciones actuales de la institución.	A1.-Realizar una propuesta de política en conjunto con la Comisión de Salud Ocupacional	Al 30 de enero	Cantidad de actividades desarrolladas/cantidad de actividades propuestas*100	Oficina y Comisión de S.O.
			A2.-Aprobación de la política por la alta dirección.	Al 30 de febrero		
			A3.-Comunicación de la Política a toda la población institucional.	Al 30 de marzo		
		B.-Al 30 de junio efectuar el estudio de las condiciones de salud ocupacional de la sede central y para el 30 de noviembre contar con el estudio de sedes regionales.	B1.-Elaborar el orden de inspección y el cronograma de visitas.	Al 30 de enero	Cantidad de estudios efectuados/estudios propuestos * 100	Oficina de S.O.
			B2.-Revisar las guías de inspección actuales.	Al 30 de enero		
			B3.-De cada visita elaborar el respectivo informe.	Del 01 de febrero al 30 de noviembre		
			B4.-Dar seguimiento para que las recomendaciones sean incorporadas dentro de los planes de trabajo de las dependencias involucradas.	Del 15 de febrero al 30 de noviembre		
			B5.-Monitorear la ejecución de las recomendaciones de acuerdo a los requerimientos solicitados y los plazos establecidos.	Del 01 de marzo al 30 de noviembre		
		C1. Identificar las necesidades de capacitación.	Al 30 de enero			
		C2.-Identificar los temas y/o actividades y definir fechas.	Al 15 de febrero			

Fortalecer la Gestión Preventiva en la Defensoría de los Habitantes

C.-Al 30 de junio del 2013 tener estructurado y aprobado el Programa de Promoción de estilos de vida saludable tendientes a mejorar las condiciones biopsicosocioambientales de la institución.	C3.-Definir los contenidos y requerimientos técnicos de los cursos o charlas.	Al 30 de febrero	Cantidad de actividades ejecutadas/cantidad de actividades propuestas*100	Oficina de S.O. y Consultorio de Medicina de Empresa			
	C4.-Estimar las posibilidades de capacitación tanto financiadas o no por la Defensoría de los Habitantes.	Al 30 de febrero					
	C5.-Solicitar el contenido presupuestario y/o coordinar con instituciones o empresas.	Al 30 de febrero					
	C6.-Establecer el público meta.	Al 30 de febrero					
	C7.-Presentar la programación para la aprobación de la Dirección.	Al 15 de marzo					
	C8.-Evaluar trimestralmente el cumplimiento del programa.	Al 15 de junio					
	C9.-Informar a la Jefatura sobre el cumplimiento del Programa.	Del 15 de junio al 15 de diciembre					
	D.-Al 30 de noviembre del 2012 haber participado en el 100% de las reuniones obligatorias que la Oficina debe atender en razón de su rol dentro de la Comisión Institucional en Materia de Discapacidad.	D1.-Cumplir con el a las reuniones.			Del 15 de enero al 15 de diciembre	Cantidad de reuniones asistidas/cantidad de reuniones efectuadas*100	Oficina de S.O. COMINDIS
		D2.-Cumplir con las tareas encomendadas.			Del 15 de enero al 15 de diciembre		
D3.-Emitir informes o reportes.		Del 15 de enero al 15 de diciembre					
D4.-Asistir a actividades.		Del 15 de enero al 15 de diciembre					
E.-Al 31 de diciembre haber asistido al 100% de las actividades de coordinación de Salud Ocupacional.	E1.-Elaborar con la Comisión de Salud Ocupacional el cronograma de reuniones y actividades.	Del 15 de enero al 15 de diciembre	Cantidad de actividades de coordinación asistidas/cantidad de actividades realizadas*100	Oficina y Comisión de S.O.			
	E2.-Realizar visitas de campo.	Del 15 de enero al 15 de diciembre					
	E3.-Brindar asesoría técnica.	Del 15 de enero al 15 de diciembre					
	E4.-Colaborar en los informes.	Del 15 de enero al 15 de diciembre					
	E5.Colaborar en campañas de prevención.	Del 15 de enero al 15 de diciembre					
F.-Al 30 de noviembre haber cumplido con el 100% del programa de trabajo para la Brigada de Emergencias Institucional.	F1.-Definir las necesidades de entrenamiento y capacitación.	Al 30 de enero	cantidad de actividades ejecutadas/cantidad de actividades propuestas*100	Oficina de S.O. y Brigada de Emergencias			
	F2.-Determinar los costos de capacitación según requerimientos técnicos.	Al 30 de enero					
	F3.-Definir las actividades de promoción como charlas, boletines, pizarras informativas, simulacros, etc. enfocadas hacia el fortalecimiento de una cultura de prevención de emergencias.	Al 30 de enero					
	F4.-Coordinar encuentros entre brigadas de instituciones o empresas amigas.	Al 30 de febrero					
	F5.-Presentar un cronograma de reuniones mensuales y demás actividades.	Al 30 de enero					
	F6.-Determinar necesidades de materiales y equipo.	Al 30 de enero					
	F7.-Elaborar el programa de trabajo.	Al 30 de enero					
	F8.-Presentar a la jefatura el programa para aprobación.	Al 30 de enero					
	F9.-Evaluar trimestralmente el cumplimiento del programa.	Al 30 de enero					
	F10.-Informar a la Jefatura sobre el cumplimiento del Programa.	Al 30 de abril					
	F11.-Colaborar con las oficinas regionales en los temas de atención de emergencias.	Del 01 de febrero al 30 de noviembre					
G.-Al 30 de febrero haber creado para el 100% de los miembros de la Brigada de Emergencias un expediente médico para el primer semestre que permita el seguimiento anual.	G1.-Solicitar al Servicio de Medicina de Empresa la creación de un expediente médico por Brigadista.	Al 15 de enero	Cantidad de expedientes abiertos/cantidad de miembros de la brigada*100	Oficina de S.O. y Consultorio de Medicina de Empresa			
	G2.-Determinar las necesidades o requerimientos.	Al 15 de enero					
	G3.-Colaborar con el consultorio médico y/o el brigadista en las actividades de coordinación con Clínicas, hospitales, EBAIS o empresas privadas para la ejecución de análisis o pruebas específicas.	Al 30 de febrero					

		<p>H.-Al 31 de diciembre haber efectuado el 100% de las investigaciones por accidente o enfermedades laborales que ocurra en el centro de trabajo durante el año.</p> <p>H1.- Identificar las causas reales del accidente para implementar las medidas correctivas del caso</p> <p>H2.-Entrevista al accidentado y/o testigos</p> <p>H3.-Realizar inspecciones técnicas al sitio del accidente coordinadas con representantes de Comisión de Salud Ocupacional</p> <p>H4.-Colaborar con el Consultorio Médico de Empresa y Recursos Humanos en la recopilación de datos para emisión de la Orden de Aviso de Accidente o Enfermedad de Trabajo del INS</p> <p>H5.-Emitir las medidas preventivas del caso.</p> <p>H6.-Verificar las recomendaciones</p>	<p>De enero a diciembre</p>	<p>Cantidad de investigaciones ejecutadas/accidentes y/o enfermedades ocurridas*100</p>	<p>Oficina y Comisión de S.O.</p>	
		<p>1.-Al 30 de junio del 2013 Incorporación de asesoría en términos de seguridad y salud ocupacional en los procesos institucionales de servicios de apoyo.</p> <p>I1.-Definir los distintos procesos que representa riesgo de accidente o enfermedad</p> <p>I2.-Establecer los requerimientos de seguridad e higiene.</p> <p>I3.-Definir las directrices de seguridad e higiene que deben atender los contratistas y el personal de la Defensoría con ocasión de trabajos de mantenimiento.</p> <p>I4.-Publicar las directrices</p> <p>I5.-Seguimiento</p>	<p>Al 30 de enero</p> <p>Al 30 de febrero</p> <p>Al 30 de febrero</p> <p>Al 15 de marzo</p> <p>Del 30 de marzo al 30 de diciembre</p>	<p>Cantidad de actividades ejecutadas/cantidad de actividades propuestas*100</p>	<p>Oficina de Salud Ocupacional Servicios de Apoyo</p>	
5.7 Servicios de Apoyo		Ejecución de procesos y procedimientos de los servicios que apoyo de forma ágil y oportuna para facilitar la gestión institucional.				
UNIDAD EJECUTORA	OBJETIVOS OPERATIVOS	METAS	ACCIONES	PERIODO EJECUCIÓN	INDICADOR	RESPONSABLE
		Al 30 de junio del 2013 haber realizado la restauración, reparación y pintura del edificio para el mejoramiento del bien inmueble.	<p>Reparación de repellos dañados en las fachadas del edificio, así como impermeabilización de las paredes del edificio.</p> <p>Reemplazar los acrílicos de las escaleras de cada módulo</p> <p>Pintura total del edificio o por zonas</p> <p>Restauración del rótulo principal Defensoría de los Habitantes</p> <p>Instalación de escaleras fijas con riel de seguridad para trabajos de altura</p> <p>1.1.6-Instalación de estructuras para líneas de vida en trabajos de mantenimiento en techos.</p> <p>1.1.7-Demarcación del parqueo, espacio vehicular, zonas de seguridad y flujos de tránsito</p> <p>1.1.8-Construcción de planché en el costado sur del edificio para parqueo de vehículos de funcionarios</p>	<p>I Trimestre</p> <p>I Trimestre</p> <p>I Semestre</p> <p>I Semestre</p> <p>I semestre</p> <p>I Semestre</p> <p>I semestre</p> <p>I semestre</p>	<p>Paredes sin moho y sin hongos</p> <p>Acrílico reemplazado.</p> <p>Edificio Pintado</p> <p>Rótulo en perfecto estado</p> <p>Escaleras instaladas</p> <p>Estructura instalada</p> <p>Parqueo debidamente demarcado</p> <p>Espacio adicional para parqueo de vehículos de funcionarios.</p>	<p>Encargado de Servicios Generales, Arquitecta, Jefe Depto. De Proveeduría</p> <p>Encargado de Servicios Generales, Arquitecta, Jefe Depto. De Proveeduría</p> <p>Encargado de Servicios Generales, Jefe Depto. De Proveeduría</p> <p>Encargado de Servicios Generales</p> <p>Encargado de Servicios Generales, Arquitecta, Jefe Depto. De Proveeduría</p> <p>Encargado de Servicios Generales, Arquitecta, Jefe Depto. De Proveeduría</p>
	1- Elaborar y ejecutar un programa de mantenimiento preventivo y correctivo de los bienes muebles e inmuebles para alargar su vida útil y dar un uso adecuado a los bienes adquiridos con fondo públicos.	Al 30 de enero del 2013 elaborado y aprobado el plan de mantenimiento preventivo y correctivo de equipo maquinaria y vehículos .	<p>1.2.1-Mantenimiento de Aires acondicionados Oficinas centrales</p> <p>1.2.2-Mantenimiento de sistema contra incendio</p>	<p>I,II y III cuatrimestre</p> <p>I,II,II cuatrimestre</p>	<p>Aires en perfecto funcionamiento</p> <p>Mantenimiento efectuado Cumplimiento norma NFPA</p>	<p>Encargado de Servicios Generales</p> <p>Encargado de Servicios Generales</p>
		Al 31 de diciembre del 2013 ejecutado al menos el 90% del plan de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos y maquinaria	<p>1.2.3-Mantenimiento de Planta de emergencia</p> <p>1.2.4-Mantenimiento preventivo del Circuito cerrado de Televisión</p> <p>1.2.5-Mantenimiento preventivo del sistema de Pararrayos</p>	<p>I y II Semestre</p> <p>Anual</p> <p>Anual</p>	<p>Mantenimiento efectuado</p> <p>Mantenimiento efectuado</p> <p>Mantenimiento efectuado</p>	<p>Encargado de Servicios Generales</p> <p>Encargado de Servicios Generales</p> <p>Encargado de Servicios Generales</p>

		Al 31 de diciembre ejecutar mensualmente el 100% del plan de mantenimiento vehicular establecido.	Efectuar mantenimientos preventivos y correctivos de los vehículos	Durante todo el año	100% de plan ejecutado.	Encargado de Servicios Generales	
		Al 30 de junio 2013 elaborar el plan de medidas correctivas y mantenimiento de la infraestructura física de las Sedes Regionales para los próximos 5 años.	1-Diagnóstico del estado de las instalaciones de cada regional. 2-Visitas a cada regional para realizar mantenimientos correctivos mayo y octubre	1-Acción 1- Semestre. 2- Acción cada 5 meses	Informes	Encargado de Servicios Generales y Jefa Depto. De Proveeduría	
	2-Atender y tramitar de manera eficaz y oportuna las diferentes solicitudes de servicios que realizan las y los funcionarios para satisfacer las demandas institucionales.	2.1- Resolver el 100% de las solicitudes de las aulas de capacitación y equipo audiovisual en plazo menor de 24 horas.	Llevar un control calendarizado donde se atiendan las solicitudes según el orden de presentación	Mensual	Control implementado	Encargado de aulas	
		2.1- Resolver el 100% de las solicitudes de asignación de vehículos en plazo menor de 48 horas.	Llevar un control calendarizado donde se atiendan las solicitudes según el orden de presentación				
	3. Atender de forma eficiente y eficaz las diferentes solicitudes de información que realizan las y los habitantes a través de la recepción y central telefónica	2.1- Resolver el 100% de las solicitudes de requisiciones y compras un plazo máximo de 5 días.	Elaborar un control por dirección de las diferentes solicitudes que le realizan al departamento donde se identifique fecha de solicitud y de respuesta así como si de contaba con inventario. Cuantificar el valor de cada solicitud para establecer costos mensuales de operación de cada dirección.				
		Del 100% de llamadas telefónicas recibidas diariamente al menos el 80% son atendidas efectivamente en el primer intento del habitante.					
4- Mejorar los controles y registros de: ingreso, asignación, traslado y mantenimiento de activos	Al 28 de febrero del 2013 elaborada una encuesta de percepción de la calidad en la atención a través de la recepción y central telefónica.						
	Aplicada en marzo y setiembre del 2013 la encuesta de percepción de la calidad en la atención a través de la recepción y central telefónica.	Aplicar instrumento de evaluación, análisis de la información y presentar resultados	Anual	Diagnóstico	Director Administrativo y Jefa de Proveeduría y Servicios Generales		
1-Incorporar y evaluar el funcionamiento en la Defensoría de los Habitantes, de un sistema de compras electrónicas	1.1- Evaluar los sistemas de compra electrónicos disponibles para el Gobierno	1-Evaluar el sistema de compras electrónicas Compra Red. 2-Evaluación Compras electrónicas MerLink	I semestre 2013	Pruebas realizadas y resultados a satisfacción de la Dirección Administrativa	Dirección Administrativa, Proveeduría e Informática		
	2.1 - Al 30 de enero del 2013 tener publicado el Plan de compras Institucionales.	2.1-Publicar en el diario Oficial la Gaceta y en la página de la Defensoría del programa de adquisiciones con base al presupuesto del 2013 y al PAO	Anual	Publicar Programa de Adquisiciones 2013	Jefatura de Departamento de Proveeduría		
1- Realizar un diagnóstico de las necesidades institucionales de mobiliario y actualización tecnológica para proyectar las compras institucionales para el periodo 2014	1.1- Al 31 de marzo del 2013 elaborar informe de necesidades institucionales	Visitas a todos los departamentos de la institución, entrevistas, reuniones, coordinación, y trabajo de análisis	I Trimestre	Diagnóstico presentado	Roxana Hernández, Hugo Escalante, Angie Serrano y Ronald Retana		
	1.2- Al 15 de abril del 2013 elaborar un informe de priorización de necesidades institucionales.		II Trimestre		Roxana Hernández, Hugo Escalante, Angie Serrano y Ronald Retana		
	1.3- Al 30 de mayo Inclusión de las necesidades institucionales en el presupuesto del 2014, según la priorización.		II Trimestre		Rodolfo Calderón y Ronald Retana		
	2.2- Ejecución óptima, durante el año 2013, del 100% del proceso de contratación administrativa.	2.2-Control y registro actualizado de proveedores, presupuesto, activos e inventario. Elaborar el cronograma de contrataciones y coordinación permanente con la dirección del Asuntos Jurídicos.	Anual	Porcentaje de compras ejecutado	Jefatura de Departamento de Proveeduría, Analista de Contratación y abogado de la dirección Administrativa		
5.2 Modernización Tecnológica							
			Coordinar con la Dirección Administrativa la reingeniería de los procesos relacionados con el sistema Contable, así como la automatización de los procedimientos y establecer con base en esto una propuesta de trabajo.	Enero - Abril 2013	Propuesta de reingeniería de los procesos relacionados con el Sistema Contable	Departamento Financiero Contable / Dirección Administrativa / Departamento de Informática	
			Incluir en el Presupuesto del 2014 los Recursos necesarios para la implementación de un Sistema Contable Integrado.	Junio. 2013	Ante Proyecto Presupuestario para el 2014	Departamento Financiero Contable / Dirección Administrativa	

Modernización tecnológica de la infraestructura para mejorar la gestión institucional.	Desarrollar Sistemas de Trabajo automatizados en el Área Financiero Contable que faciliten un servicio oportuno, de calidad inmediata y efectivo, capaz de contribuir a mejorar las capacidades institucionales en el resguardo de los derechos e intereses de los y las habitantes del país.	Implementar el Sistema Contable Integrado en el Área Financiero Contable	Establecer negociación con el Ministerio de Hacienda / Presupuesto Nacional referente a la asignación de recursos para la adquisición del nuevo sistema contable.	Agosto. 2013	Ante Proyecto Presupuestario para el 2014	Departamento Financiero Contable		
			Solicitar a diferentes empresas la presentación de propuestas de Sistemas Contables, en concordancia con los requerimientos establecidos y con los lineamientos de la Contabilidad Nacional (NICSP).	Junio. 2013	Propuesta de al menos dos empresas	Departamento Financiero Contable / Dirección Administrativa / Informática		
			Coordinar con el Departamento de Informática respecto a los requerimientos de implementación del Sistema Contable, considerando las propuestas presentadas.	Agosto. 2013	Propuesta de la Sistema más adecuado a la Institución	Departamento Financiero Contable / Dirección Administrativa / Informática		
			Presentar las propuestas ante la autoridades de la Defensoría de los Habitantes de la República	Setiembre. 2013				
			Definir los alcances de la implementación del Servicio de Internet Banking en el Área Financiero Contable	Coordinar con el Ejecutivo de Cuenta del Banco Nacional las respectivas acciones necesarias con el fin de facilitar la implementación del Servicio de Internet Banking	Enero - Abril 2013	Servicio programado Vs. Servicio Ejecutado / Procedimiento documentado	Departamento Financiero Contable / Dirección Administrativa / Departamento de Informática	
				Establecer los responsables de liderar el sistema en forma mancomunada				
				Establecer el rol de capacitaciones que se requiere para la implementación del Sistema				
				Elaborar un manual del procedimiento de Servicio de Internet Banking en la Defensoría de los Habitantes de la República				
				Proceso de escaneo de los documentos financieros y presupuestarios del Área Financiero Contable	Definir el tipo de documentación que se requiera escanear	Marzo - Abril 2013	Procedimiento escrito debidamente aprobado	Departamento Financiero Contable / Departamento de Informática
					Establecer con el Departamento de Informática los mecanismos y formatos de archivo			
			Establecer por escrito y comunicar el procedimiento de escaneo de los documentos del Área Financiero Contable					
		Definir la actualización del proceso de implementación de las Normas Internacionales de Contabilidad en el Sector Público en la contabilidad de la Defensoría de los Habitantes de la República, bajo el nuevo Plan de la Contabilidad Nacional que finaliza en el 2015	Definir los alcances para el 2013, establecidos por la Contabilidad Nacional en lo concerniente a la Implementación de las NICSP.	Enero - Febrero 2013	Propuesta del Plan de Implementación de las NICSP para el 2013	Departamento Financiero Contable		
			Establecer el Plan de Implementación de las NICSP para el 2013, en atención a los lineamientos establecidos por la Contabilidad Nacional	Marzo - Abril 2013				
			Considerando la reingeniería de procesos realizar la coordinación respectiva con el Departamento de Informática y los encargados con el fin de establecer los requerimientos del nuevo sistema contable	Mayo - Junio 2013	Lista de Requerimientos para el nuevo sistema	Departamento Financiero Contable / Departamento de Informática / Empresa Oferente del Sistema Contable		
			Establecer por escrito el procedimiento de Implementación y adopción de las NICSP en la Defensoría de los Habitantes de la República	Marzo - Mayo 2013	Plan de Implementación / capacitaciones recibidas / Procedimiento documentado	Departamento Financiero Contable / Departamento de Informática / Empresa Oferente del Sistema Contable		
5.3 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.	Implementación de un Sistema de Trabajo integrado en el Área Financiero Contable que faciliten un servicio oportuno, de calidad inmediata y efectivo, capaz de contribuir a mejorar las capacidades institucionales en el resguardo de los derechos e intereses de los y las habitantes	Control y Ejecución Presupuestaria (Ejecución de un 96% del Presupuesto General - Ejecución específica de un 98% en las Partidas de Servicios, Materiales y Suministros y Bienes Duraderos)	Asignación y ejecución Presupuestaria en atención a la disponibilidad del Presupuesto con que se cuenta para el 2013 y considerando además la distribución de cuotas de gasto trimestrales para cada Subpartida	Enero - Dic. 2013	Reportes Mensuales de Ejecución de partidas presupuestarias / Detalle de Caducidad de ordenes de pedido y solicitudes de compra / Modificaciones Presupuestarias	Departamento Financiero Contable / Dirección Administrativa / Departamento de Proveeduría		
			Establecer las respectivas acciones con el fin de monitorear mensual la ejecución de cada una de las Partidas					
			Determinar el procedimiento de tramite de aquellos gastos que están próximos a caducar, con el fin redistribuir recursos o bien cumplir la ejecución					
			Realizar las Modificaciones presupuestarias en función de las disponibilidad y ejecución del Presupuesto de la Institución					
		Elaboración y presentación del Reglamento de Fondo Fijo de Caja Chica	Elaborar el respectivo Reglamento del Fondo Fijo de Cajas Chicas (Fondo de Trabajo)	Febrero. 2013	Reglamento elaborado y en aplicación	Departamento Financiero Contable / Dirección Administrativa / Despacho / Abogado de la Dirección Administrativa		
		Actualizar y presentación del Manual integral de Procedimientos del Área Financiero Contable	Actualizar el Manual Integral de Procedimientos del Área Financiero Contable y Reglamento	Abril - Mayo 2013	Manual elaborado, divulgado y en aplicación	Departamento Financiero Contable / Dirección Administrativa / Despacho / Abogado de la Dirección Administrativa		
			Presentar del Manual ante la autoridades de la Defensoría de los Habitantes de la República					
			Publicación y divulgación del Manual					

		Elaboración y presentación del Procedimiento de confección y archivo de correspondencia del Área Financiero Contable (Oficio enviados y recibidos)	Elaborar el respectivo Procedimiento de confección y Archivo de Correspondencia del Área Financiero Contable Presentar del Procedimiento ante las autoridades de la Defensoría de los Habitantes de la República Divulgación del Procedimiento al Equipo	Set - Dic. 2013	Procedimiento elaborado, comunicado y en aplicación	Departamento Financiero Contable / Dirección Administrativa / Despacho / Abogado de la Dirección Administrativa	
ARCHIVO							
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.	1-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.	A-Elaborar la primera parte de las Tablas de Plazos de Conservación y Eliminación de Documentos de la Defensoría de los Habitantes, de acuerdo con la Ley del Sistema Nacional de Archivos, No. 7202 del 24 de Octubre de 1990.	1-Continuar con el proceso de levantamiento de las Tablas de Plazos correspondientes a Protección Especial, Control de Gestión, Mujer, Admisibilidad, Niñez y Adolescencia, Asuntos Laborales.	31 de enero del 2013		Secretarías de las Direcciones	
			2-Visitar los departamentos de Protección Especial, Control de Gestión, Mujer, Admisibilidad, Niñez y Adolescencia para verificar que las Tablas de Plazos de Conservación y Eliminación se encuentren realizadas en forma correcta.	28 de febrero del 2013		Archivista y las secretarías	
			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 las plazos administrativos - legales definitivos.	31 de marzo del 2013		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 2013		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 2013		Archivista	
	B-Dar seguimiento a la preparación de la segunda parte y final de las Tablas de Plazos de Conservación y Eliminación de Documentos (Dirección Administrativa, Despacho, Prensa, Contraloría de Servicios, Dirección Jurídica)			1-Continuar con el proceso de levantamiento de las Tablas de Plazos correspondientes a la Dirección Administrativa, Despacho, Prensa, Contraloría de Servicios, Dirección Jurídica.	30 de junio del 2013		Secretarías de las Direcciones
				2-Visitar los departamentos correspondientes a la Dirección Administrativa, Despacho, Prensa, Contraloría de Servicios, Dirección Jurídica para verificar que las Tablas de Plazos de Conservación y Eliminación se encuentren realizadas en forma correcta.	31 de Julio del 2013		Archivista y las secretarías
				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 Agosto del 2013		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 septiembre del 2013		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 Octubre del 2013		Archivista
	C-Descongestionar el espacio físico del Archivo Central, trasladando las solicitudes de intervención comprendidas entre el año 1999 y el año 2005 a la empresa de almacenaje de documentos (RETRIEVEX)			1-Realizar el inventario de todas las solicitudes de intervención que serán trasladadas a RETRIEVE X	28 de febrero del 2013		Sr. Manuel Aguilar y Jefatura
				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 marzo del 2013		Sra. Patricia Campos y Jefatura
				3-Coordinar con la empresa (RETRIEVEX) 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 abril del 2013		Sra. Patricia Campos y Jefatura
				4-Remitir el Inventario Electrónico a la empresa adjudicataria con el fin de actualizar el Listado Final de los documentos que actualmente conserva RETRIEVE X.	30 de abril del 2013		Jefatura del Archivo Central
	2-Descongestionar el espacio físico donde se		A- Eliminar la documentación correspondiente a las distintas áreas de la institución, mediante la Adquisición de un Servicio de Destrucción de Documentos.	1-Solicitar a las distintas áreas de la institución la remisión física de los tipos documentales que han finalizado su trámite administrativo y legal.	31 de marzo del 2013		Jefatura de Archivo Central
2-Requerir a las distintas direcciones la elaboración de un inventario donde se contemplen los datos más importantes de los tipos documentales que serán eliminados.				15 de abril del 2013	Jefatura de Archivo Central		

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.	ubica la documentación institucional (Solicitudes de Intervención) tanto de la Sede Central como de las diferentes Sedes Regionales.		3- Elaborar las Actas de Eliminación de los distintos tipos documentales que se eliminarán por haber finalizado su trámite administrativo y legal de acuerdo con la Tablas de Conservación y Eliminación Vigentes.	30 de abril del 2013	Jefatura de Archivo Central	
			4-Convocar al Comité Institucional de selección y Eliminación de Documentos quién deberá firmar las actas de eliminación y aprobar su destrucción.	15 de mayo del 2013	Jefatura de Archivo Central	
			5-Preparar los documentos que se eliminarán por medio del reciclaje.	30 de mayo del 2013	Sra. Patricia Campos y Jefatura	
			6-Eliminación de los documentos.	15 de junio del 2012	Jefatura de Archivo Central	
			1-Solicitar a las sedes regionales la remisión física de las consultas que han finalizado su trámite legal y administrativo con el fin de que sean trasladadas al Archivo Central.	28 de febrero del 2013	Jefatura de Archivo Central	
			2-Solicitar a las distintas sedes regionales la elaboración de un inventario donde se contemplen los datos más importantes de las consultas que serán eliminadas.	15 de marzo del 2013	Jefatura de Archivo Central	
		B- Eliminar las Consultas de las distintas sedes regionales (Liberia, San Carlos, Pérez Zeledón y Limón) que han finalizado su vigencia legal y administrativa (2 años) de acuerdo con las Tablas de Plazos de Conservación y Eliminación de Documentos.		3- Elaborar las Actas de Eliminación de las consultas que se eliminarán por haber finalizado su trámite	31 de marzo del 2013	Jefatura de Archivo Central
				4-Convocar al Comité Institucional de selección y Eliminación de Documentos quién deberá firmar las actas de eliminación y aprobar su destrucción.	15 de abril del 2013	Jefatura de Archivo Central
				5-Preparar los documentos que se eliminarán por medio del reciclaje.	30 de abril del 2013	Sra. Patricia Campos y Jefatura
				3-Brindar un mejor acceso a las personas con discapacidad en el Departamento de Archivo y Biblioteca en cumplimiento a la normativa vigente en esta materia. (Ley 7600)	A-Adaptar las instalaciones del Archivo Central y la Biblioteca de acuerdo con las necesidades de las personas con algún grado de discapacidad para brindarles un mejor acceso a la información.	
2-Presentar el estudio elaborado por la Arquitecta a la Dirección Administrativa para ser presentado en el Presupuesto del año 2014.	30 de junio del 2013	Jefatura del Archivo Central y Dirección Administrativa				