



ACUERDO #
00002194

LA DEFENSORÍA DE LOS HABITANTES DE LA REPÚBLICA

Con fundamento en los artículos 1 y 2 de la Ley de la Defensoría de los Habitantes de la República Ley N° 7319 publicada en La Gaceta N° 237 del 10 de diciembre de 1992; los artículos 1, 3, 8, 9, incisos a), d) y e), 20 y 63 del Reglamento a dicha Ley publicado mediante Decreto Ejecutivo N°22266-J del 16 de julio de 1993; los artículos 7, 8, 9, 10, 12, 13, y 15 de la Ley General de Control Interno, Ley N° 8292 del 31 de julio de 2002 y; los artículos 4, 6, 10, 11, 13, 16 párrafo primero, 102 inciso a), 103 incisos 1) y 3), 112 inciso 1) y 113 de la Ley General de la Administración Pública, Ley N° 6227.

CONSIDERANDO

- I. Que la Defensora de los Habitantes de la República es la máxima autoridad en la organización, dirección y coordinación en el funcionamiento de la institución.
- II. Que los Principios de París, adoptados por la Asamblea General de las Naciones Unidas mediante su resolución 48/134 del 20 de diciembre de 1993, orientan las actividades que llevan adelante las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos de acuerdo con los compromisos internacionales de los Estados, y buscan fortalecer el principio de independencia administrativa, funcional y de criterio que se le otorga respecto de cualquier órgano para el cumplimiento de sus fines.
- III. Que dentro de los fines legalmente asignados a la institución está el proteger los derechos e intereses de las y los habitantes, siendo que en el cumplimiento de este debe velarse porque el funcionamiento del sector público se ajuste a la moral, la justicia, la Constitución Política, las leyes, los convenios, los tratados, los pactos suscritos por el Gobierno y los principios generales del Derecho.
- IV. Que el proceso de planificación de las funciones y actividades que ejercen los entes y órganos públicos, tiene base legal sustentada en la Ley N° 5525 Ley de Planificación Nacional; Ley N° 8131 Ley de Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos, leyes que superan la visión estrecha de que la planificación constituya simplemente un mero requisito o sea un simple ejercicio anual.
- V. Que tanto la Ley N° 5525 y la Ley N° 8131 con sus respectivos reglamentos, constituyen el marco normativo en materia de planificación y evaluación, además

proveen el sustento jurídico al proceso institucional de elaboración de los planes de trabajo de corto, mediano y largo plazo.

- VI. Que para cumplir a cabalidad con la legislación mencionada, es necesario planificar las labores sustantivas y de apoyo institucional, de manera que su accionar cuente con un plan de trabajo que permita establecer con claridad los resultados que se espera alcanzar al final de cada año.
- VII. Que el Plan Anual Operativo de la Defensoría de los Habitantes se ha formulado siguiendo los principios metodológicos de la Gestión para Resultados (GpR), dando énfasis al concepto de valor público como eje de la labor sustantiva y con ello la satisfacción de la pretensión del o la habitante.
- VIII. Que para fortalecer el proceso de planificación, seguimiento, evaluación y ajustes, es necesario contar con el respaldo normativo que sienta las bases para la consolidación de una cultura de transparencia, evaluación y rendición de cuentas a nivel institucional.
- IX. Que la Dirección de Planificación Institucional, como la dirección técnica-asesora, formuló el documento “Plan Anual Operativo 2019. Lineamientos y directrices para su elaboración” que estableció las líneas a observar para la elaboración del plan de trabajo para el 2019.
- X. Que tal y como se estableció en los lineamientos y directrices para la elaboración del PAO-2019, el trabajo inter-áreas debe servir de articulación institucional para una mejor defensa de los derechos e intereses de las y los habitantes.
- XI. Que la versión final del PAO de cada dirección fue analizada con la señora Defensora, estableciéndose en conjunto, los compromisos de gestión para el 2019. **Por tanto,**

ACUERDA

PRIMERO: Aprobar el Plan Anual Operativo 2019.

SEGUNDO: Delegar en la Dirección de Planificación Institucional la responsabilidad de establecer los canales de comunicación más eficaces para que el Plan Anual Operativo 2019 sea del conocimiento de todas y todos los funcionarios. Asimismo, con el propósito de que cualquier persona tenga acceso al PAO-2019, éste debe colocarse en la página web de la Defensoría de los Habitantes.

TERCERO: Instruir a la Dirección de Planificación Institucional para que realice dos evaluaciones del estado de ejecución del PAO, una parcial de ejecución del primer semestre a más tardar al 31 de julio de 2019 y una total a más tardar el 15 de febrero del 2020.

CUARTO: El período de reformulación del PAO-2019 se podrá realizar durante el mes de junio de 2019, siempre y cuando responda a situaciones imprevistas o de fuerza de mayor; para ello la dirección solicitante remitirá a la Dirección de Planificación Institucional la solicitud de modificación de la meta, la cual a su vez emitirá su criterio a la señora Defensora, quien tomará la decisión final.

QUINTO: Todas las direcciones, departamentos y oficinas regionales regirán su accionar y priorizarán sus labores en función de la planificación establecida en el PAO-2019, para lo cual deben organizar los recursos asignados para el cumplimiento del plan de trabajo institucional aprobado en el presente acuerdo.

SEXTO: La participación del personal en equipos de trabajo interinstitucional tales como, enlaces de Control Interno, miembros de los equipos de tarea del Plan Estratégico, participación en comisiones internas, entre otros; debe ser contemplada dentro de los tiempos de trabajo asignados y, por ello, deben ser tomados en cuenta dentro de las cargas de trabajo específicas.

SÉTIMO: Los abordajes inter-áreas, ya sea en el proceso de defensa o educación en derechos humanos, deben fortalecerse durante el año en las temáticas que vulneren a más de una población específica, para estos casos deben contemplarse los tiempos destinados de trabajo conjunto entre las diferentes direcciones, así como evaluar tanto del proceso de trabajo como los resultados de la estrategia de intervención efectuada.

OCTAVO: Delegar en la Dirección de Planificación Institucional la tarea de velar por el adecuado cumplimiento del PAO-2019, y al efecto, cualquier solicitud que plantee en función de este proceso, deberá ser atendido de manera preferente en los plazos establecidos.

COMUNÍQUESE. Dado en la Ciudad de San José, a las 12 horas del día 22 de enero de 2019.
Catalina Crespo Sancho. Defensora de los Habitantes de la Republica.



PLAN ANUAL OPERATIVO 2019



ADMISIBILIDAD Y ATENCIÓN INMEDIATA

PLAN ANUAL OPERATIVO 2019



Plan Anual Operativo 2019
ADMISIBILIDAD Y ATENCIÓN INMEDIATA
Matriz de Planificación

Matriz de Planificación		¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos	Supuestos
Objetivo Estratégico	Objetivo Operativo	Meta	Indicador	Actividades				
O.E.1	1.1. Atender y resolver en forma oportuna y eficiente las Solicitudes de Intervención presentadas por las y los habitantes, mediante estrategias de defensa ágiles y sumarias para restaurar el derecho vulnerado.	1.1.1. Al 31 de diciembre del 2019, del total de Solicitudes de Intervención recibidas en la Dirección de Admisibilidad donde existe claridad en la vulneración de un derecho y, no requiera información adicional ni gestión previa del o la habitante o de la Defensoría, el 100% será admitida y trasladada a la Dirección de Defensa respectiva.	Porcentaje del total de Investigaciones por Denuncia que son abiertas en un plazo máximo de tres días.	1. Durante el primer semestre se revisarán los parámetros en el Sistema Informático para el seguimiento de las SI ajustadas a las labores desarrolladas por la Dirección de Admisibilidad.	Anual	Dirección de Admisibilidad, coordinación directa con la Dirección de Planificación e Informática	Recurso ordinario	
		1. Al 31 de diciembre del 2018 el 80% de las solicitudes de intervención Tramitadas bajo la modalidad de Gestión Sumaria de Defensa serán tramitadas en el plazo de 2 meses .	Porcentaje del total de Investigaciones por Denuncia (ID) con menos de un año de abiertas.	2. Valorar formas de trabajo y estrategias para generar los resultados esperados	Anual	Dirección de Admisibilidad	Recurso ordinario	
O.E.2	O.E.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 participación ciudadana.	2.1. Al 31 de Junio desarrollar una Estrategia conjunta con las Contralorías de Servicio, Defensoría del Consumidor, Superintendencias, ARESEP y CTP Al 31 Diciembre del 2019 se habrá desarrollado el Plan Piloto con las instituciones identificadas.	1. 25 % de Contralorías de Servicio Incorporadas a la Estrategia conjunta en el primer semestre y aplicando el plan piloto en el Segundo Semestre 2. Construcción en el Primer Semestre de la estrategia con ARESEP, Oficina del Consumidor, Superintendencias, y la Aplicación en el Segundo Semestre del Plan Piloto. 3. Identificar en el sistema SOL las Solicitudes de intervención que sean competencia de instituciones como ARESEP, Defensoría del Consumidor, Intendencias, Contralorías de Servicio	1. Construcción de la Estrategia con las instituciones identificadas. 2. Desarrollo del plan piloto durante el segundo semestre. 3. Registrar y clasificar el 100% de Solicitudes de Intervención que sean competencia de las instituciones identificadas.	Semestral	Dirección de Admisibilidad, Contraloría de Servicios, Planificación Institucional, Dirección de Regionales, Dirección de Informática	Recurso ordinario	

OFICINAS REGIONALES

PLAN ANUAL OPERATIVO 2019



Plan Anual Operativo 2019
DIRECCIÓN DE SEDES REGIONALES
Matriz de Planificación

Matriz de Planificación		¿Qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos	Supuestos	
Objetivo Estratégico	Objetivo Operativo	Meta	Indicador	Actividades				
O.E.1	Implementar lineamientos unificados para el abordaje estratégico de la casuística por parte de la Dirección de Regionales.	A diciembre de 2019 todas las Sedes Regionales aplican al 100% los lineamientos brindados para el abordaje estratégico de la casuística por parte de la Dirección de Regionales.	Porcentaje de aplicación de la guía de lineamientos.	Muestreo de expedientes por parte de la Dirección para análisis de abordaje de casos. Planteamiento de abordaje de casos por parte de la Dirección. Conversatorio y definición de abordajes estratégicos en Reuniones de Jefaturas Regionales con la Dirección. Emisión de lineamientos.	Todo 2019.	Todo el personal de la Dirección de Regionales.	Tiempo laboral ordinario. Recursos materiales necesarios. Vehículos institucionales. Viáticos.	Existen los recursos y se cuenta con la disposición del personal para la implementación.
	Ejecutar estrategias de incidencia desde un enfoque basado en Derechos Humanos en las regiones Atlántica, Brunca y Pacífico Central.	A diciembre de 2019 se ha cumplido con el 100% del plan de trabajo de la estrategia de incidencia de la Sede Regional Atlántica.	Porcentaje de cumplimiento del plan de trabajo.	Reuniones con equipo de trabajo para formulación del plan de acción anual, para la coordinación y evaluación del cumplimiento de las actividades. Ejecución de las actividades según lo planificado.	Todo 2019	Jefatura Regional con apoyo de la Dirección.	Tiempo laboral ordinario. Recursos materiales necesarios. Vehículo institucional. Viáticos.	Existen los recursos y se cuenta con la aprobación de la Dirección de Regionales.
		A diciembre de 2019 se cuenta con el informe de sistematización de la estrategia de incidencia ya concluida por parte de las Sedes Regionales Brunca y Pacífico Central.	Tasa de informes finales sobre las estrategias de incidencia ejecutadas.	Elaboración y remisión a la Dirección, por parte de la Regional, del informe de sistematización.	Todo 2019	Jefaturas Regionales.	Tiempo laboral ordinario. Recursos materiales necesarios.	Existen los recursos para la ejecución.
O.E.2	Colaborar con la Dirección de Promoción y Divulgación (DPD) a efectos de capacitar y conformar espacios que permitan a las personas velar por una eficiente prestación de los servicios públicos.	A diciembre de 2019 se ha completado en un 100% el apoyo solicitado por la DPD al plan de capacitaciones dirigido a población indígena de Pavones de Golfito y a organizaciones comunales de (Tortuguero // Puerto Viejo-Cahuita) de Limón.	Porcentaje de cumplimiento del plan de capacitaciones. Reportes, con registro fotográfico, de las capacitaciones impartidas o facilitadas.	Visitas y actividades según el plan de acción definido y aprobado. Reuniones de coordinación y seguimiento entre personal de DPD y DR.	Primer trimestre 2019 para elaboración de plan de trabajo. Todo 2019 para ejecución de visitas y actividades.	Personal de direcciones de Promoción y de Regionales y de Sedes Atlántica y Sur.	Tiempo laboral ordinario. Recursos materiales necesarios. Vehículos institucionales. Viáticos.	Existe coordinación entre Direcciones y se cuenta con los recursos para la ejecución.
		A diciembre de 2019 se ha completado en un 100% el apoyo solicitado por la DPD al plan anual de trabajo para el acompañamiento de la Red de personas usuarias de los servicios públicos de Barranca-Puntarenas.	Porcentaje de cumplimiento del plan anual de trabajo definido en conjunto por las Direcciones de Promoción y de Regionales. Reportes, con registro fotográfico de cada visita y de actividades realizadas.	Reuniones para construcción del plan de trabajo. Realización de actividades según plan de trabajo acordado.	Todo 2019	Personal de las direcciones de Promoción y de Regionales y de Sede Pacífico Central.	Tiempo laboral ordinario. Recursos materiales necesarios. Vehículos institucionales. Viáticos. Proyecto en Barranca-Puntarenas trabaja con presupuesto de <i>Hivos</i> .	Existe coordinación entre Direcciones y se cuenta con los recursos para la ejecución.

Matriz de Planificación		¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos	Supuestos
Objetivo Estratégico	Objetivo Operativo	Meta	Indicador	Actividades				
		A diciembre de 2019 se ha avanzado un 50% para la conformación de las Redes de personas usuarias de los servicios públicos de Pavones-Golfito y de Tortuguero // Puerto Viejo-Cahuita-Limón, según el apoyo requerido por la DPD.	<p>Porcentaje de avance en conformación de Redes de personas usuarias de servicios públicos.</p> <p>Reportes, con registro fotográfico de cada visita y de actividades realizadas.</p>	<p>Visitas y actividades según el plan de acción definido y aprobado.</p> <p>Reuniones de coordinación y seguimiento entre personal de DPD y DR.</p>	Todo 2019	Personal de direcciones de Promoción y de Regionales y de Sedes Atlántica y Sur.	<p>Tiempo laboral ordinario.</p> <p>Recursos materiales necesarios.</p> <p>Vehículos institucionales.</p> <p>Viáticos.</p>	Existen los recursos y se cuenta con la disposición del personal para la implementación.
O.E.3	Evaluar la participación en redes interinstitucionales de las Sedes Regionales para el replanteamiento de la labor institucional en esos espacios.	A abril de 2019 se han emitido seis informes - uno por Regional- sobre la valoración de la participación en redes interinstitucionales por parte de las Regionales, con las líneas de acción respecto a la continuidad o no en cada red valorada.	Porcentaje de informes de valoración sobre Redes interinstitucionales y líneas de acción recomendadas.	<p>Informes por Regional suscritos por Responsable de Red, Jefatura y Dirección, dirigidos a jerarquía institucional.</p>	Abril 2019 para la valoración y presentación de informe.	Todo el personal de la Dirección de Regionales.	<p>Tiempo laboral ordinario.</p> <p>Recursos materiales necesarios.</p> <p>Vehículo institucional.</p> <p>Viáticos.</p>	Existen los recursos y se cuenta con la disposición del personal para la implementación.
		A mayo de 2019 planes de acción elaborados del rol de la participarán de las Oficinas Regionales en las redes interinstitucionales.	Acta(s) de reunión(es) de Jefaturas Regionales en que se analiza y emiten acuerdos sobre el trabajo en redes interinstitucionales que se desarrollará.	<p>Reuniones de Jefaturas Regionales para análisis y toma de acuerdos sobre acciones por ejecutar.</p> <p>Visitas a Regionales por Director para revisión de actas/minutas de reuniones de las Redes y reuniones con responsables de la participación en cada red.</p>	<p>Abril 2019 para análisis de informes y toma de acuerdos.</p> <p>Todo 2019 para participación y ejecución de actividades en el marco de las Redes.</p>			
		A diciembre de 2019 se ha cumplido con el 100% de los planes de acción definidos para cada red interinstitucional en que participan las Sedes Regionales.	Listas de asistencia/actas/minutas de reuniones donde se da cuenta de la participación en las redes y el cumplimiento de las líneas de acción acordadas.	<p>Levantamiento de minutas de las revisiones y reuniones con acuerdos.</p>				
	Gestionar ante la Dirección de Planificación una capacitación en materia de Control Interno para el ajuste de las labores en este ámbito.	A 31 de diciembre 100% del personal de las Oficinas Regionales capacitado en materia de Control Interno.	Porcentaje de funcionarios capacitados.	Talleres de capacitación en materia de Control Interno.	II Trimestre y IV Trimestre.	Director de Regionales.	<p>Tiempo laboral ordinario.</p> <p>Recursos materiales necesario.</p>	Disposición del personal para realización.

DEFENSORÍA DE LA MUJER

PLAN ANUAL OPERATIVO 2019



Plan Anual Operativo 2019
DEFENSORÍA DE LA MUJER
Matriz de Planificación

Defensoría de la Mujer		¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos	Supuestos
Objetivo Estratégico	Objetivo Operativo	Meta	Indicador	Actividades				
O.E.1. Consolidar la confianza de las y los habitantes en la defensa de sus derechos e intereses mediante la identificación y diseño de estrategias de defensa oportunas, innovadoras e integrales que permita incidir a la vez, como resultado de ello, en la mejora del desempeño de las instituciones públicas.	Mejorar la eficiencia y eficacia en la defensa de los derechos e intereses de las y los habitantes a través de procesos de trabajo que potencien estrategias de defensa para disminuir los tiempos de respuesta y, generar cambios e incidencia en las intervenciones institucionales.	Al 31 de diciembre del 2019, el 35% del total de las investigaciones por denuncias abiertas en ese mismo año contarán con informe final.	Porcentaje de SI que cumplen con el plazo establecido	Con compromisos de gestión en encerronas y teletrabajo y nombramiento de las plazas pendientes	Anual	Defensoría de la Mujer		
		Al 31 de diciembre el 70 % del total del circulante de investigaciones por denuncia en trámite serán del 2019.	Porcentaje de SI que cumplen con el plazo establecido	Con compromisos de gestión en encerronas y teletrabajo y nombramiento de las plazas pendientes	Anual	Defensoría de la Mujer		
		Al 31 de diciembre de 2019 del total de investigaciones abiertas en sus diferentes fases, no más del 25% debe corresponder a seguimiento.	Porcentaje de SI que cumplen con el plazo establecido	Con compromisos de gestión en encerronas y teletrabajo y nombramiento de las plazas pendientes	Anual	Defensoría de la Mujer		
		Al 31 de diciembre el 100 % de las Solicitudes de Intervención por Hostigamiento Sexual cuenta con el inicio de seguimiento dirigido a la institución, en un plazo máximo de 5 días, después de asignado a la profesional.	Porcentaje de HS que cumplen con el plazo establecido	Con compromisos de gestión en encerronas y teletrabajo y nombramiento de las plazas pendientes	Anual	Defensoría de la Mujer		
		Al 31 de diciembre el 50 % de las Solicitudes de Intervención por HS que cuenta con una resolución final firme notificada a la Defensoría, contará con un informe final.	Porcentaje de HS que cumplen con el plazo establecido	Con compromisos de gestión en encerronas y teletrabajo	Anual	Defensoría de la Mujer		
Plan de seguimiento y evaluación de las estrategias de incidencia.	Potenciar el conocimiento de la convención de CEDAW y ODS como una hoja de ruta para el adelanto de los Derechos de las Mujeres	Al 31 de diciembre de 2019 identificado y divulgado el estado de cumplimiento de la Agenda de Cedaw.	Porcentaje de cumplimiento del plan de trabajo que identifica el estado de la Agenda de Cedaw	Realizar un evento con instituciones y mujeres con responsabilidades y compromisos en la agenda CEDAW y realizar 3 oficios a las instituciones Reuniones y oficios a las instituciones responsables del cumplimiento	Anual	Dirección e Ivania Solano	Contratar una consultoría para avanzar al menos en 2 Derechos de la Agenda CEDAW Se cuenta con €600000 en el presupuesto del 2019 para hacer la presentación en un Hotel	
	Coadyuvar al avance de las mujeres en el acceso al derecho de paridad política.	Al 31 de diciembre ejecutada estrategia de divulgación del derecho de participación paritaria de las Mujeres en los procesos electorales 2020	2 comunicados de prensa. Participar en 2 foros	participación en espacios para la incidencia	Anual	Dirección e Ivania Solano		
		Al 31 de diciembre verificado el cumplimiento de la paridad en papeletas de las votaciones municipales	Oficios dirigidos al TSE	Posicionar públicamente la situación de la participación política de las mujeres y los obstáculos encontrados	Semestral	Dirección e Ivania Solano	Se cuenta con €300000 en el presupuesto del 2019 para Catering Service (Reunión de Paridad)	
		Al 31 de diciembre participado en el 100% de las sesiones de la comisión legislativa que propone la elaboración de instrumentos jurídicos, que remuevan los obstáculos para la participación de las mujeres.	Porcentaje de participación en las sesiones de la comisión legislativa.	Asistir a la reuniones de la Comisión Legislativa	Anual	Dirección e Ivania Solano		

Defensoría de la Mujer		¿Qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos	Supuestos
Objetivo Estratégico	Objetivo Operativo	Meta	Indicador	Actividades			
Estrategias de defensa con impacto, eficientes, eficaces, oportunas e integrales.	Cumplimiento a la Ley 7476 Hostigamiento Sexual en el Empleo y la Docencia	Al 31 de diciembre atendidas el 100% de las necesidades de capacitación de las instituciones sobre Hostigamiento Sexual (HS)	Porcentaje de reuniones realizadas	Realizar reuniones de coordinación con las personas integrantes de los órganos	Anual	Lilliana Castro y la compañera encargada del tema por institución peticionaria	
				Realizar 1 reuniones con la Comisión de Hostigamiento Sexual	Anual	Lilliana y Dirección	
				Ejecutar el taller o charla	Anual	Lilliana Castro y la compañera encargada del tema por institución peticionaria	Viáticos, Transporte Chofer
				Brindar asesoría a las instituciones que lo requieran	Anual	Lilliana Castro y la compañera encargada del tema por institución peticionaria	Se cuenta con €300000 en el presupuesto del 2019 para Catering Service
		Al 31 de diciembre elaboradas las estadísticas que visibilicen la violencia sexual en el ámbito del empleo y la docencia en el sector público	Registro de datos efectuado	Registrar los datos del HS del 2018	Anual	Secretaria y Lilliana	Viáticos, Transporte Chofer
		Número de expedientes ingresados y cerrados	Elaborar informes finales de cierre de expedientes por Hostigamiento sexual	Anual	Todo el personal de la Dirección		
Estrategias de defensa con impacto, eficientes, eficaces, oportunas e integrales.	Participación en la Investigación sobre pobreza, necesidades de cuidado y corresponsabilidad social del cuidado transversando género y elaborando documentos sobre la situación especial de las mujeres.	Al 31 de diciembre elaborada, dentro del marco del proyecto de pobreza, la investigación sobre Mujeres en condición de pobreza	Porcentaje de cumplimiento del plan de trabajo de la investigación.	Investigación preliminar sobre inequidad de la corresponsabilidad social del cuidado o inserción laboral de las mujeres	Primer Semestre	Ivania Solano y Dirección	
				Elaboración de Informe	Segundo Semestre	Ivania Solano y Dirección	
	Seguimiento a la Agenda política de Mujeres con Discapacidad	Al 31 de diciembre de 2019 identificado y divulgado el estado cumplimiento de la Agenda Política de Mujeres con Discapacidad.	Porcentaje de cumplimiento del plan de trabajo que identifica el estado de la Agenda Política de Mujeres con Discapacidad.	Realizar reuniones, cartas/oficios y asesoría	Anual	Alba Pascua	
				Taller de seguimiento al cumplimiento de la agenda que se realiza con la sociedad civil	Anual	Alba Pascua	Se cuenta con €600000 en el presupuesto del 2019 para hacer la presentación en un Hotel
				Sistematizar la información que se obtenga de las Instituciones involucradas			
Diseñar, desarrollar e implementar una estrategia de intervención que permita, a partir de la identificación de la realidad económica y social de las mujeres en condición de ruralidad su empoderamiento económico, con articulaciones internas con las áreas de la Defensoría de los Habitantes	Al 31 de diciembre de 2019 elaborada la fase diagnóstica del estado de situación de las mujeres en condición de ruralidad.	Porcentaje de ejecución del plan de trabajo de la investigación.	Participación en reuniones y en espacios formales o informales que tengan como objetivo el trabajo con mujeres rurales.	Anual	Defensoría de la Mujer	Se cuenta con €300000 para actividades	
			Identificar Derechos, Alianzas y Brechas				
			Documento con la identificación de un cantón rural, con sus brechas, y su expresión en derechos vulnerados e identificación de grupos para las alianzas				

Defensoría de la Mujer		¿Qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos	Supuestos
Objetivo Estratégico	Objetivo Operativo	Meta	Indicador	Actividades			
Estrategias de defensa con impacto, eficientes, eficaces, oportunas e integrales.	Diseñar y realizar investigación sobre el método de anticoncepción de salpigegtomía en los Hospitales Públicos	Al 31 de diciembre identificado los obstáculos para el acceso a este método y recomendar acciones su uso.	Documento Informe con recomendaciones	Diseñar la investigación, realizar entrevistas, solicitar información a una muestra de Hospitales públicos, hacer informe con recomendaciones.	Anual	Alba Pascua	
	Plan de acompañamiento y vigilancia a los derechos de las mujeres	Al 31 de diciembre ejecutado el 100% del plan de inspección para vigilar las condiciones de privación de libertad de las mujeres	Porcentaje de ejecución del plan de inspección	Realizar inspecciones, solicitar informes y acompañamiento de las privadas de libertad en el trámite de sus quejas.	1 inspección cada tres meses	Lilliana Castro y Dirección	Viáticos, Transporte Chofer
		Al 31 de diciembre de 2019 ejecutado el 100% del plan de seguimiento a la Comisión que elabora la norma técnica de aborto impune	Porcentaje de ejecución del plan de seguimiento.	Elaborar documentos, atender reuniones, participar en foros, capacitaciones	Anual	Ivania Solano y Dirección	Depende del grado de cumplimiento del Estado.
O.E.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 participación ciudadana.	Divulgar el estado de los derechos de las mujeres mediante la publicación de la Revista Humanas	Al 31 de diciembre de 2019 elaborada y publicada la Revista Humanas.	Publicada Revista Anual Humanas.	Analizar temas y elaboración artículos	Anual	Defensoría de la Mujer	
				Editar la Revista	Anual	Defensoría de la Mujer	
				Tramitar proceso de contratación	Anual	Defensoría de la Mujer	Asignación de una partida por el monto de 900.000 colones
				Publicar la Revista y hacer evento de presentación	Anual	Defensoría de la Mujer	Se cuenta con €600000 en el presupuesto del 2019 para hacer la presentación
Guía con estándares sobre No Discriminación en elaboración de políticas públicas y en la prestación de los servicios públicos.	Al 31 de diciembre de 2019 elaborado el Plan de Acción de la Política de Género sobre la base de las líneas de acciones estratégicas	Porcentaje del plan de acción elaborado.	Documento Plan de Acción	Liderar y participar en las comisiones institucionales responsables del proceso	Anual	Dirección y Lilliana	12 hrs / mes

PROTECCIÓN ESPECIAL

PLAN ANUAL OPERATIVO 2019





Plan Anual Operativo 2019
PROTECCIÓN ESPECIAL
Matriz de Planificación

Matriz de Planificación		¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos	Supuestos
Objetivo Estratégico	Objetivo Operativo	Meta	Indicador	Actividades	Cuando	Quién	Recursos	Supuestos
O.E.1	1.1. Atender y resolver en forma oportuna y eficiente las Solicitudes de Intervención presentadas por las y los habitantes, mediante estrategias de defensa ágiles y sumarias para restaurar el derecho vulnerado.	1.1.1. Al 31 de diciembre del 2019, del total de Solicitudes de Intervención recibidas el 100% será asignada a las y los Profesionales de Defensa respectivos.	Porcentaje del total de Investigaciones por Denuncia asignadas en un plazo máximo de cinco días.	Asignación de ID a las y los Profesionales.	Mínimo dos veces por semana	Álvaro Paniagua	Ordinarios	Se elabora un apolítica institucional de solicitudes de intervención asignables a las Direcciones de Defensa.
		1.1.2. Al 31 de diciembre del 2019, al menos el 50% del total de Solicitudes de Intervención asignadas, contarán con una resolución final.	Porcentaje total de SI resueltas durante el año.	1. Elaboración de informes de cierre 2. revisión de informes de cierre	Mínimo dos veces por semana	Equipo PE	Ordinarios	Se elabora un apolítica institucional de solicitudes de intervención asignables a las Direcciones de Defensa.
		1.1.3. Al 31 de diciembre del 2019, del total de Investigaciones por Denuncia abiertas durante el año, un 83% corresponden a ese año.	Porcentaje del total de Investigaciones por Denuncia (ID) con menos de un año de abiertas.	1. Elaboración de informes de ID 2. revisión de informes de ID	Mínimo dos veces por semana	Equipo PE	Ordinarios	Se elabora un apolítica institucional de solicitudes de intervención asignables a las Direcciones de Defensa.
O.E.1	1.2. Procesar y analizar la información recabada en la investigación sobre el Régimen No Contributivo de la CCSS en el marco del Observatorio de Pobreza.	Al 30 de septiembre del 2019 haber presentado el informe final de investigación.	Un informe final de investigación	1. Análisis de la información 2. Redacción del informe 3. Presentación del Informe	1. A marzo del 2019 2. A junio del 2019 3. A septiembre del 2019	Rossy Zúñiga	1/8 tiempo semanal	Que la atención de la carga laboral de la casuística no demande más tiempo del usual
O.E.1	1.3. Realizar un estudio exploratorio sobre el derecho al cuidado y corresponsabilidad social en el marco del Observatorio de Pobreza.	Al 30 de septiembre del 2019 haber presentado el informe final de investigación.	Un informe final exploratorio	1. Definición del marco metodológico de la investigación, 2. Elaboración de los instrumentos para recopilar información. 3. Sistematización de la información	1. A marzo del 2019 2. A junio del 2019 3. A septiembre del 2019	Rossy Zúñiga	1/8 tiempo semanal	Que la atención de la carga laboral de la casuística no demande más tiempo del usual

Matriz de Planificación		¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos	Supuestos
Objetivo Estratégico	Objetivo Operativo	Meta	Indicador	Actividades	Cuando	Quién	Recursos	Supuestos
O.E.1	1.4. Asesorar técnicamente el proceso de aprobación del Proyecto de Ley Marco contra la Discriminación y el Racismo	Al 31 de diciembre del 2019 haber elaborado los informes requeridos por la Comisión DDHH de la Asamblea Legislativa.	Número de informes técnicos presentados sobre el proyecto legislativo y sus mociones.	Elaboración de informes técnicos a la comisión legislativa	A requerimiento de la Comisión legislativa de DDHH	Angélica Solera	1/4 de tiempo semanal dos veces al mes	Que sea aprobado por la Asamblea Legislativa en próximo año
O.E.1	1.5. Brindar seguimiento a las recomendaciones emitidas por los organismos internacionales de DDHH a Costa Rica sobre la situación de los derechos de las personas discriminadas por su condición o situación particular.	Al 31 de diciembre del 2019 haber elaborado los informes requeridos por los diferentes organismos que integran el Sistema Internacional y el Interamericano de Derechos Humanos.	# de informes presentados a las instancias de DDHH	Elaboración de informes requeridos por organismos internacionales (Comités NU, OEA, FIO, INDH u otras).	A requerimiento del Despacho.	Equipo de la DPE	1/2 tiempo semanal una vez por semestre	Que la atención de la carga laboral de la casuística permita elaborarlos en el plazo requerido por lo Organismos.
O.E.1		Verificar la implementación de la medida cautelar N° 321-12 de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos.	# de gestiones (visitas, reuniones u otras) realizadas en los Territorios Indígenas y ante las autoridades correspondientes	Gestión ante las autoridades competentes para la implementación de la MC 321-12	1. Una visita de verificación al 30/09/19 2. Un informe de avance del cumplimiento de la MC al 31/12/19	Marjorie Herrera	Ordinarios	Que la atención de la carga laboral de la casuística no demande más tiempo del usual
O.E.1		Al 31 de diciembre del 2019 haber verificado el cumplimiento de la Opinión Consultiva emitida la Corte Interamericana de Derechos Humanos sobre identidad de género y reconocimiento de efectos al vínculo entre personas del mismo sexo.	# de gestiones realizadas ante las autoridades correspondientes.	Análisis de las denuncias a partir de los estándares de la Opinión Consultiva 24/17	A requerimiento de las y los habitantes interesados.	Angélica Solera	Ordinarios	Que la atención de la carga laboral de la casuística no demande más tiempo del usual
O.E.1		Gestión ante las autoridades competentes para la implementación de la OC 24/17	De acuerdo con el seguimiento institucional.					

Matriz de Planificación		¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos	Supuestos
Objetivo Estratégico	Objetivo Operativo	Meta	Indicador	Actividades	Cuando	Quién	Recursos	Supuestos
O.E.1	1.6. Verificar que el funcionamiento de los servicios públicos se brinde sin discriminación por la condición o situación particular de las y los habitantes.	Realizar 12 visitas de verificación del respeto a la igualdad y no discriminación en centros de detención y/o atención, centros de cuidado y territorios indígenas.	(# de visitas e inspecciones programadas / # de visitas e inspecciones realizadas) * 100	Realización de visitas de campo e inspecciones en diferentes instituciones o localidades. 1-Una visita ordinaria cuatrimestral a lugares de detención de personas extranjeras en situación irregular. 2- Una visita ordinaria cuatrimestral a los Centros Penitenciarios. 3- Una visita ordinaria semestral para atender asuntos relacionados con Personas Adultas Mayores. 4- Una visita ordinaria trimestral a los Territorios Indígenas.	1.1 Primera visita al 30/04/19 1.2 Segunda visita al 31/08/19 1.3 Tercera visita al 31/12/19 2.1 Primera visita al 30/04/19 2.2 Segunda visita al 31/08/19 2.3 Tercera visita al 31/12/19 3.1 Primera visita al 30/06/19 3.2 Segunda visita al 31/12/19 4.1 Primera visita al 31/03/19 4.2 Segunda visita al	1.1-3 Andrea Hidalgo 2.1-3 Pablo Rodríguez y David Walsh 3.1-2 Rossy Zúñiga 4.1-4 Marjorie Herrera	Presupuestados	Que la atención de la carga laboral de la casuística no demande más tiempo del usual
O.E.1	1.7 Analizar la Ley General de Migración y Extranjería desde el EBDH para valorar la pertinencia de presentar una reforma de ley.	Realizar un análisis de la normativa migratoria conjuntamente con el Foro de Población Migrante y Refugiada	Informe de resultados	1. Taller de análisis de la Ley General de Migración y Extranjería vigente con el Foro de Población Migrante 2. Sistematización de resultados obtenidos. 3. Elaboración del informe final de resultados.	1. 30/07/19 2. 30/08/19 3. 30/09/19	Andrea Hidalgo	Ordinarios	Que la atención de la carga laboral de la casuística no demande más tiempo del usual
O.E.2	2.1. Incidir en espacios interinstitucionales e interorganizacionales para promover la protección de los DDHH	Realizar una sesión informativa, una vez al mes, del Foro de Población Migrante y Refugiada	# de actividades realizadas	1. Convocatoria y coordinación, en calidad de Secretaría Técnica del FPMR, de las sesiones mensuales de información. 2. Divulgación de los documentos sobre protección de derechos de las personas migrantes entre sus integrantes.	Las sesiones ordinarias se celebran los últimos miércoles de cada mes.	Andrea Hidalgo	1/4 de tiempo semanal dos veces al mes	
		Participar en las siguientes comisiones externas: 1. Comisiones de Acceso a la Justicia: Diversidad, Migrantes, e Indígenas, 2- Coalición contra la Trata (CONATT); 3) Grupo de trabajo interinstitucional para el abordaje étnico-racial.	# de actividades	Asesoramiento técnico a las diferentes comisiones.	1 y 2) Las sesiones se realizan cada dos meses; 3) a convocatoria del INEC	1) Angélica Solera, Andrea Hidalgo y Marjorie Herrera 2) Andrea Hidalgo, 3) Marjorie Herrera.	Ordinarios	Que la atención de la carga laboral de la casuística no demande más tiempo del usual

Matriz de Planificación		¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos	Supuestos
Objetivo Estratégico	Objetivo Operativo	Meta	Indicador	Actividades	Cuando	Quién	Recursos	Supuestos
		Brindar charlas sobre temas relacionados con el derecho a la igualdad y a la no discriminación.	# de actividades realizadas	Desarrollo de procesos de capacitación y sensibilización en comunidades e instituciones públicas.	A requerimiento de la Sociedad Civil o de las Instituciones públicas.	Equipo PE	Ordinarios	Que la atención de la carga laboral de la casuística no demande más tiempo del usual
O.E.2	2.2. Realizar un proceso de elección para nombrar las dos organizaciones representantes de la sociedad civil migrante ante el Consejo Nacional de Migración.	Nombrar dos organizaciones migrantes ante el CNM	Dos organizaciones nombradas	1. Convocatoria pública 2. Recepción de atestados. 3. Resultados de preselección. 4. Audiencia a las organizaciones preseleccionadas. 5. Elección pública de las 2 organizaciones. 6. Comunicado de resultados al CNM	1-3. Del 01/03/19 al 15/04/19 3-6 Del 16/04/19 al 30/06/19	Andrea Hidalgo	Ordinarios	Que las organizaciones de la sociedad civil migrante se postulen para ser elegidas como representantes.
O.E.4	4.1. Contribuir a transversalizar un enfoque de igualdad y no discriminación en el trabajo de defensa y promoción de derechos que efectúa la Defensoría de los Habitantes.	Elaborar una propuesta de Lineamientos y Principios para una Política Institucional Contra la Discriminación.	Propuesta de lineamientos y principios para la Política Institucional contra la Discriminación presentada a la Defensor(a) para su aprobación.	1. Elaboración de la propuesta. 2. Socialización de la propuesta entre las diferentes áreas institucionales. 3. Presentación de la propuesta al (la) Defensor(a) de los Habitantes para su revisión y aprobación.	1.1. Entre el 01/07/19 y el 30/09/19 2.1. Entre el 01/10/19 y el 01/11/19 3.1. Entre el 01/11/19 y 30/11/19	Equipo PE	1.1.1 1/4 tiempo semanal 2.1.1 1/4 tiempo semanal	Que la atención de la carga laboral de la casuística no demande más tiempo del usual
	4.2. Efectivizar las actividades institucionales de protección de derechos mediante la participación activa en las comisiones internas de trabajo en materia de defensa y promoción de derechos.	Coordinar los procesos internos de implementación de la OC 24/17 mediante la comisión creada al efecto.	# de recomendaciones emitidas al Despacho	Revisión de la normativa y de los procedimientos internos para su modificación de conformidad con los estándares de la OC 24/17	Al 30/06/19	Angélica Solera / Comisión	Ordinarios	Que la atención de la carga laboral de la casuística no demande más tiempo del usual
			# de actividades realizadas	Desarrollo de procesos de capacitación y sensibilización al personal para garantizar la comprensión y aplicación de la OC 24/17	Al 31/12/2019	Angélica Solera / Comisión	Ordinarios	Que la atención de la carga laboral de la casuística no demande más tiempo del usual

CALIDAD DE VIDA

PLAN ANUAL OPERATIVO 2019



Matriz de Planificación		¿Qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos	Supuestos
Objetivo Estratégico	Objetivo Operativo	Meta	Indicador	Actividades			
O.E.1	Sensibilizar mediante un plan de capacitación, al personal del sistema penitenciario, cerca de los derechos y deberes de las personas privadas de libertad en el ejercicio pleno de su derecho a la salud (Implementación Estrategia de Seguimiento IF Salud Población Privada de Libertad)	<p>Presentación oficial ante los operadores del sistema penitenciario nacional de los resultados de la investigación realizada sobre el acceso y disfrute del derecho a la salud en la población privada de libertad en el país.</p> <p>Realizar cuatro talleres (uno por cuatrimestre) con los resultados de la investigación realizada sobre "Acceso y disfrute del derecho a la salud en la población privada de libertad en el país" para iniciar un proceso de sensibilización sobre el tema.</p>	<p>a) Porcentaje de disminución de denuncias en materia de salud de la población privada de libertad ingresadas en el 2019; análisis en relación con lo ingresado en el 2018, 2017 y 2016.</p> <p>b) Número de tomadores de decisión informados acerca de la situación del ejercicio del derecho a la salud de la población privada de libertad.</p> <p>c) Número de funcionarios del sistema penitenciario nacional capacitados y sensibilizados en el ejercicio del derecho a la salud</p>	<p>Presentación oficial ante los operadores del sistema penitenciario nacional de los resultados de la investigación realizada sobre el acceso y disfrute del derecho a la salud en la población privada de libertad en el país.</p> <p>Taller de capacitación y sensibilización en temas relacionados con el ejercicio del derecho a la salud en los tres centros penales más denunciados por las personas privadas de libertad ante la Defensoría de los Habitantes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación oficial del informe sobre el ejercicio del derecho a la salud. ENERO 2019. • Talleres de sensibilización y capacitación: <ul style="list-style-type: none"> • ABRIL 2019- Buen Pastor • JULIO 2019- REFORMA • OCTUBRE 2019- Pococí. 	<p>Calidad de Vida (Nathalie Araya), Mecanismo Nacional prevención de la Tortura, Dirección de Promoción y Divulgación, Dirección de Mujer</p>	<p>Recursos ordinarios de la DHR. Nathalie Araya, profesional responsable, dispondrá de al menos de 20 horas mensuales para la coordinación requerida.</p>
O.E.1	Coadyuvar, a partir de la divulgación de los resultados de las investigaciones realizadas por la DHR acerca de áreas marinas de pesca responsable, para que INCOPESCA impulse una política o estrategia que fomente a éstas como modelo de gestión sostenible en las comunidades costeras que practican la pesca artesanal.	<p>Continuar con la promoción de las áreas marinas de pesca responsable como el modelo de gestión sostenible en las comunidades pesqueras del país, incidiendo así en la toma de decisiones por parte del INCOPESCA.</p>	<p>A) Programa de trabajo y metodología definida para realizar las visitas a comunidades.</p> <p>B) Hoja de ruta para realización de visitas y otras reuniones con autoridades estatales.</p> <p>C) Visitas realizadas.</p> <p>D) Documentos estatales que promuevan este modelo de gestión.</p>	<p>1. Realización de solicitud de informes para recopilación de información. 2. Reuniones con funcionarios del INCOPESCA responsables en la temática. 3. Realización de visitas y sesiones de rendición de cuentas en al menos tres áreas marinas de pesca responsable en el segundo semestre del 2019.</p>	<p>Visita y realización de sesión de rendición de cuentas (taller) en tres áreas marinas de pesca responsable en los litorales Pacífico y Atlántico en segundo semestre del 2019. Participación y seguimiento a la mesa de trabajo de pesca artesanal y molusqueras producto del proceso de diálogo con INCOPESCA y demás instituciones.</p>	<p>Pablo Fernández, Tatiana Mora</p>	<p>Recursos ordinarios de la DHR. Pablo Fernández profesional responsable, dispondrá de al menos de 20 horas mensuales para la coordinación requerida.</p>
	Fortalecer capacidades del personal interno de la Defensoría de los Habitantes, para una mejor gestión de las listas de espera, mediante la elaboración de protocolos y procesos de capacitación.	<p>1.- Personal interno capacitado en conocimientos básicos y estandarizados para la atención de los casos en materia de listas de espera de la CCSS.</p> <p>2.- Protocolos / guías de atención elaborados en materia de listas de espera para la admisión de casos, dirigidos a la Dirección de Admisibilidad y Atención Inmediata y la Dirección de Oficinas Regionales</p>	<p>Personal interno capacitado. Protocolos y guías de admisión de casos elaborados.</p>	<p>Realización de actividades de capacitación para el personal interno de la DHR. Elaboración de los Protocolos de Admisión de Denuncias.</p>	<p>Se realizarán al menos tres capacitaciones anuales: marzo, julio y noviembre del 2019. Para setiembre del 2019 se contará con un borrador del Protocolo para la Admisión de casos en la materia.</p>	<p>Calidad de Vida: Carlos Valerio, Nathalie Araya, Tatiana Mora</p>	<p>Recursos ordinarios de la DHR.</p>

Matriz de Planificación		¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos	Supuestos
Objetivo Estratégico	Objetivo Operativo	Meta	Indicador	Actividades				
O.E.3	Monitorear y dar seguimiento al comportamiento de las listas de espera para construir una línea base y, a partir de ello, determinar la evolución de las brechas por especialidad afin de establecer patrones de comportamiento a partir de los resultados identificados.	1.- Al 30 de junio del 2019 elaborada la línea base de las listas de espera de la CCSS. 2.- Al 31 de diciembre elaborado el informe final con recomendaciones que defina conclusiones y planes de acción.	Porcentaje de Línea base de listas de espera de la CCSS elaborado. Porcentaje de elaboración de Informe final con recomendaciones.	Realización de solicitudes de información a las autoridades de la CCSS; así como reuniones en forma paralela. Elaboración de Informe Final con Recomendaciones en materia de formación, dotación y distribución de especialistas médicos.	En el primer trimestre del 2019 se efectuarán solicitudes de información y reuniones para recopilar datos que permitan elaborar la línea base de las listas de espera (julio 2019). A partir de la elaboración de la línea base, se efectuará un monitoreo de su comportamiento mínimo cada 3 meses. En el informe Anual 2019 se incorporarán los resultados del informe final con recomendaciones sobre formación, dotación y	Calidad de Vida: Sandra Li con el apoyo de Nathalie Araya, Carlos Valerio. Coordina Tatiana Mora	Recursos ordinarios de la DHR.	Retrasos por parte de la CCSS en facilitar la información requerida. Limitación en la disposición del tiempo a partir del surgimiento de asuntos imprevistos
O.E.1	Fortalecer las acciones de incidencia institucional en el abordaje de la pobreza, con énfasis en el tema de Vivienda a partir de las recomendaciones giradas a las autoridades competentes (Implementación de una Estrategia de Seguimiento al Programa pobreza y Exclusión: Observando el cumplimiento de las obligaciones del Estado costarricense frente al derecho de vivienda adecuada - sector vivienda de interés social).	A partir de la integración de la Comisión Interinstitucional definida por el MIVAH, avanzar en el cumplimiento de las recomendaciones giradas tanto al MIVHA como al BANHVI.	Recomendaciones total y parcialmente cumplidas	Solicitar al MIVAH información sobre la integración de la Comisión Interinstitucional. Asimismo solicitar que la DHR sea integrada dentro de dicha Comisión. Tener una participación constante dentro de dicha Comisión. Elaboración de matriz de cumplimiento de recomendaciones.	En enero 2019 se realizarán las notas correspondientes al MIVAH. Se espera que la Comisión tenga una periodicidad de reunión cada 2 meses. Para diciembre 2019 se contará con una matriz final de avances.	Alejandra Vega	Recursos ordinarios de la DHR	Que efectivamente el MIVAH proceda a la integración y puesta en operación de la Comisión Interinstitucional
O.E.1	Evaluar bajo un enfoque integral de Derechos Humanos y Salud Pública, la Política Pública respecto de la prevención, atención en salud, cobertura y condiciones laborales, así como investigación de la Enfermedad Renal Crónica en Guanacaste.	Contar con un primer borrador del Informe Final para diciembre 2019.	Documento de Borrador del Informe Final	Solicitudes de información a las instituciones públicas involucradas; realización de reuniones con funcionarios públicos; realización de visitas de campo.	En el primer bimestre del 2019 se efectuarán las solicitudes de información. Para julio 2019 se realizarán las reuniones requeridas. Para setiembre-octubre 2019 se coordinarán las visitas de campo.	Carlos Valerio y Nathalie Araya de la Dirección de Calidad de Vida. Dirección de Asuntos Laborales está por definir el profesional responsable.	Recursos ordinarios de la DHR	

Matriz de Planificación		¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos	Supuestos
Objetivo Estratégico	Objetivo Operativo	Meta	Indicador	Actividades				
O.E.1	Incidir en el actuar del Estado Costarricense para que la toma de decisiones sobre el registro de plaguicidas, se adecúe a criterios de derechos humanos, a un actuar preventivo de protección de la salud de la población y de conformidad con el interés público.	Elaborar y presentar una acción de inconstitucionalidad contra el Decreto Ejecutivo 39995-MAG para la actualización de registros de plaguicidas.	Acción de inconstitucionalidad	Realización de solicitudes de información a las instituciones públicas involucradas. Coordinación de un espacio de diálogo técnico con las autoridades involucradas. Coordinación de un espacio de diálogo político con las autoridades involucradas. Realización de reuniones con la Dirección de Asuntos Jurídicos de la DHR	Durante los meses de enero y febrero 2019 se realizarían las solicitudes de información a las autoridades involucradas. Realización de los espacios de diálogo tanto técnico como políticos con las autoridades involucradas durante los meses de junio y julio 2019. Redacción del borrador y conclusión del mismo en el mes de setiembre 2019. Las reuniones con la Dirección de Asuntos Jurídicos se efectuarían durante todo el año. Se espera para octubre 2019 presentar la acción de inconstitucionalidad.	Pablo Fernández, Tatiana Mora de la Dirección de Calidad de Vida. La Dirección de Asuntos Laborales luego definirá el profesional responsable.	Recursos ordinarios de la DHR.	
O.E.3	Identificar, a partir de un diagnóstico las comunidades del país donde existen mayores limitaciones en el acceso al agua potable, para determinar su impacto en poblaciones en condición de vulnerabilidad.	Al 30 de junio 2019 diagnóstico realizado y comunidades identificadas. Al 31 de diciembre 2019 presentación de resultados y planes de acción para su solución.	Porcentaje del diagnóstico elaborado Porcentaje de elaboración del informe final.	Al 30 de marzo levantamiento de identificación de comunidades con limitaciones de acceso. Al 30 de junio al menos una gira a comunidades afectadas. Al 30 de setiembre sesiones de trabajo AyA comunidades afectadas. Las giras a comunidades serán programadas de tal forma que coincidan con otros compromisos de la Dirección en seguimiento tales como áreas marinas de pesca responsable y denuncias ya en trámite sobre acceso y calidad de agua para consumo humano.	Al 30 de marzo levantamiento de identificación de comunidades con limitaciones de acceso. Al 30 de junio al menos una gira a comunidades afectadas. Al 30 de setiembre sesiones de trabajo AyA comunidades afectadas. Al 31 de diciembre informe final con recomendaciones (resultados y planes de acción).	Yolanda Chamberlain y Rossana Nassar, en coordinación con Tatiana Mora	Recursos ordinarios de la DHR	Retrasos por parte del AyA en facilitar la información requerida. Limitación en la disposición del tiempo a partir del surgimiento de asuntos imprevistos

CONTROL DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

PLAN ANUAL OPERATIVO 2019



Plan Anual Operativo 2019
CONTROL DE GESTIÓN ADMINISTRACIÓN
Matriz de Planificación

Matriz de Planificación			¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos	Supuestos
Objetivo Estratégico	Objetivo Específico	Objetivo Operativo	Meta	Indicador	Actividades				
O.E.1	1.1. Mejorar la eficiencia y eficacia en la defensa de los derechos e intereses de las y los habitantes a través de procesos de trabajo que potencien estrategias de defensa para disminuir los tiempos de respuesta y, generar cambios e incidencia en las intervenciones institucionales ODS 16	1.1.1 Atender y resolver en forma oportuna y eficiente las Solicitudes de Intervención presentadas por las y los habitantes, mediante estrategias de defensa ágiles y sumarias para restaurar el derecho vulnerado.	1.1.1.2. Al 31 de diciembre del 2019, al menos el 50% del total de Solicitudes de Intervención trasladadas a las Direcciones de Defensa, contarán con una resolución final.	Porcentaje del total de habitantes que solicitaron la intervención de la Defensoría durante el año y que recibieron una resolución final durante su transcurso.	1. Planificación sobre las SI a las que se les elaborará informe final y su priorización 2. Elaboración de las acciones necesarias para perfilar el cierre del expediente: requerimientos información, inspección, reuniones, etc.	Mensualmente	Profesional de defensa en coordinación con Dirección	Propios	Conservar el número de profesionales con que se cuenta actualmente
			1.1.1.3. Al 31 de diciembre del 2019, del total de Investigaciones por Denuncia abiertas durante el año, un 83% corresponden a ese año.	Porcentaje del total de Investigaciones por Denuncia (ID) con menos de un año de abiertas.	1. Planificación sobre las SI a las que se les elaborará informe final y su priorización 2. Elaboración de las acciones necesarias para perfilar el cierre del expediente: requerimientos información, inspección, reuniones, etc. 3. Utilización del Índice de Resoluciones de la DCGA y la jurisprudencia administrativa interna para atender con mayor eficiencia la elaboración de informes finales	Mensualmente	Profesional de defensa en coordinación con Dirección	Propios	Conservar el número de profesionales con que se cuenta actualmente
			1.1.1.7. Al 31 de diciembre de 2019, no más del 25% de las Investigaciones en trámite se encuentran en fase de seguimiento.	Porcentaje de Investigaciones por Denuncia en seguimiento	1. Se privilegia la atención y resolución de los expedientes en seguimiento de mayor antigüedad 2. Se proponen y ejecutan acciones para la atención de las recomendaciones pendientes. 3. En caso de ser necesario, se requiere la participación de la Dirección Jurídica o el Despacho para acciones judiciales o políticas.	Mensualmente	Profesional de defensa y dirección En caso de ser necesario Dirección Jurídica y Despacho	Propios	
O.E.1	1.1. Mejorar la eficiencia y eficacia en la defensa de los derechos e intereses de las y los habitantes a través de procesos de trabajo que potencien estrategias de defensa para disminuir los tiempos de respuesta y, generar cambios e incidencia en las intervenciones institucionales ODS 16	1.1.1 Atender y resolver en forma oportuna y eficiente las Solicitudes de Intervención presentadas por las y los habitantes, mediante estrategias de defensa ágiles y sumarias para restaurar el derecho vulnerado.	1.1.1.8 Al 31 de diciembre de 2019, del total de recursos de reconsideración recibidos, el 85% son resueltos en un plazo máximo de dos meses una vez asignados	Porcentaje del total de recursos de reconsideración recibidos y respondidos en un plazo no mayor a dos meses	1. Inclusión en la planificación mensual de los recursos de reconsideración pendientes de resolver. 2. Desarrollo de las acciones que permitan atender los recursos pendientes	Mensualmente	Profesional de defensa	Propios	
O.E.1	1.2. Desarrollar estrategias de intervención que generen sinergias y fortalezca la coordinación entre direcciones, mediante investigaciones	1.2.1 Análisis de la gobernanza del sector "Desarrollo Humano e Inclusión Social" - y su impacto efectivo en la lucha contra la pobreza, proponiendo las acciones correctivas necesarias que permitan mayor eficiencia y efectividad ODS Nº 1	1.2.1.1 Al 31 de diciembre de 2019, la DHR ha incidido para que Costa Rica cuente con un Plan Nacional Sectorial con EBDH y un Plan Estratégico Nacional que incluya políticas de combate a la pobreza a largo plazo	Plan Nacional Sectorial y Plan Estratégico Nacional debidamente publicados por el Poder Ejecutivo	1. Seguimiento Informe Final de Gobernanza del Sector Pobreza y Exclusión: a. Requerimiento de información a actores institucionales estratégicos b. Reuniones con actores institucionales estratégicos c. Participación en grupos de trabajo donde se pueda incidir efectivamente	Revisión bimensual durante 2019	Carlos León (Programa Pobreza)	5% del tiempo laboral del funcionario responsable (2 horas semanales)	

Objetivo Estratégico	Matriz de Planificación		¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos	Supuestos
	Objetivo Específico	Objetivo Operativo	Meta	Indicador	Actividades				
O.E.1	estructurales que tengan impacto temático, regional o nacional para una mejor defensa de derechos.	1.2.1 Análisis de la gobernanza del sector "Desarrollo Humano e Inclusión Social" - y su impacto efectivo en la lucha contra la pobreza, proponiendo las acciones correctivas necesarias que permitan mayor eficiencia y efectividad ODS Nº 1	1.2.1.2 Al 30 de abril 2019, se cuenta con un diagnóstico del sistema de pensiones del Régimen No contributivo que permita determinar su impacto en la lucha contra la pobreza	Diagnóstico realizado con medidas correctivas notificadas a las autoridades competentes para su implementación	1. Proceso de consolidación final del informe 2. Primer borrador para revisión DCGA-DAEC 3. Remisión de borrador para revisión en equipo de DCGA, DPE y DAEC 4. Remisión de versión final informe a las direcciones 5. Envío de informe al despacho 6. Informe aprobado por el Despacho	1. enero 2019 2. 28 febrero 2019 3. 15 marzo 2019 4. 30 marzo 2019 5. 15 abril 2019 6. 30 abril 2019	Wendy Durán Rosy Zúñiga (DPE) (Programa Pobreza)	1/4 de los tiempos de atención de la casuística destinado a este tema	Que la funcionaria permanezca en el área para las fechas planificadas, siendo que está en una plaza vacante en concurso
O.E.1		1.2.1 Análisis de la gobernanza del sector "Desarrollo Humano e Inclusión Social" - y su impacto efectivo en la lucha contra la pobreza, proponiendo las acciones correctivas necesarias que permitan mayor eficiencia y efectividad ODS Nº 1	1.2.1.3 Al 30 de junio 2019, se cuenta con un análisis sobre la incidencial real o potencial del Sistema Banca para el Desarrollo en la disminución de la pobreza del país	Diagnóstico realizado con medidas correctivas notificadas a las autoridades competentes para su implementación	1. Solicitud y análisis de información entrevista con distintos sectores, visitas a comunidades rurales. 2. Generar información que permita a emprendedores analizar posibilidades de financiamiento. 3. Organizar visitas guiadas con emprendedores a operadores financieros para determinar opciones de financiamiento del SBD 4. Sistematización de información recabada de cara a diagnóstico 5. Redacción de informe final con recomendaciones y remisión al Despacho	1, 2, 3: enero- febrero 2019 4. marzo-abril 2019 5. mayo-junio 2019	Guillermo Bonilla Jean Paul San Lee DAEC (Programa Pobreza)	1/4 de los tiempos de atención de la casuística destinado a este tema	
O.E.1	1.2. Desarrollar estrategias de intervención que generen sinergias y fortalezca la coordinación entre direcciones, mediante investigaciones estructurales que tengan impacto temático, regional o nacional para una mejor defensa de derechos.	1.2.2 Fortalecer el control del comercio de armas de fuego privadas en Costa Rica, de forma tal que permita trazabilidad, transparencia y seguridad, contribuyendo con el cumplimiento del ODS Nº 16. ODS Nº 16	1.2.2.1 Al 30 de marzo del 2019, se cuenta con un informe temático sobre el estado de aplicación del sistema Control Pass, y la implementación por parte del país del Tratado de Comercio de Armas, recomendando las acciones correctivas necesarias	Informe temático con medidas correctivas notificadas a las autoridades competentes para su implementación	1. Fase final de recopilación de datos 2. Redacción de informe 3. Revisión, aprobación y notificación de informe 4. Labores de seguimiento respecto a las recomendaciones	1. Enero 2019 2. Febrero 2019 3. Marzo 2019 4. Abril, mayo, junio 2019	Luis Richmond	Propios de la DCGA	
O.E.1		1.2.3 Promover la implementación de la Ley Nº 9221 que busca regularizar la situación de ocupación en la zona marítimo terrestre de los diferentes cantones costeros del país, dando con ello seguridad jurídica y contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de dichas zonas. ODS Nº 11, 1	1.2.3.1 Al 31 de diciembre 2019 se cuenta con un informe temático que evalúa la aplicación de la Ley Nº 9221 por parte del Poder Ejecutivo y las Municipalidades costeras del país, recomendando las acciones correctivas necesarias.	Informe temático con medidas correctivas notificadas a las autoridades competentes para su implementación	1. Apertura de la investigación, recopilación de información legal y técnica, traslados a autoridades competentes. 2. Revisión y sistematización de información recibida, así como requerimientos de información adicional 3. Envío de información a municipios para conocer la aplicación de la ley 4. Elaboración del informe correspondiente y envío a aprobación y notificación	1. I Trimestre 2019 2. II Trimestre 2019 3. III Trimestre 2019 4. IV Trimestre 2019	Luis Richmond (Coordinación con Regionales en caso de ser necesario corroborar información solicitada)	Propios de la DCGA	

Matriz de Planificación			¿Qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos	Supuestos
Objetivo Estratégico	Objetivo Específico	Objetivo Operativo	Meta	Indicador	Actividades			
O.E.1	1.2. Desarrollar estrategias de intervención que generen sinergias y fortalezca la coordinación entre direcciones, mediante investigaciones estructurales que tengan impacto temático, regional o nacional para una mejor defensa de derechos.	1.2.4 Incidir en la construcción y/o fortalecimiento de una gobernanza pública en la lucha contra la corrupción efectiva que contribuya significativamente a la prevención, detección y sanción de actos de corrupción ODS N° 16	1.2.4.1 Al 1º de setiembre 2019, elaborado el diagnóstico sobre la modalidad de gobernanza existente, en la lucha contra la corrupción por parte del sector público costarricense, así como las acciones correctivas sugeridas.	Informe temático con medidas correctivas notificadas a las autoridades competentes para su implementación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recopilar el mandato estatal en materia de combate a la corrupción 2. Caracterizar los actores involucrados en el combate a la corrupción 3. Reseñar las iniciativas país relacionadas con el combate a la corrupción, desde 1998. 4. Caracterizar los aspectos medulares de un sistema de gobernanza en el combate a la corrupción desde el EBDH y los principios del Buen Gobierno 5. Formular recomendaciones para fortalecer la gobernanza en el combate a la corrupción 6. Revisión y ajustes en el borrador del texto 7. Validar hallazgos y recomendaciones con actores públicos y privados 8. Emisión del Informe Final con Recomendaciones 9. Dar seguimiento a recomendaciones desde emisión de Informe hasta abril de 2020 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Enero 2019 2. Febrero 2019 3. Marzo 2019 4. Abril 2019 5. Mayo 2019 6. Junio 2019 7. Julio- Agosto 2019 8. Setiembre 2019 9. Octubre 2019-Abril 2020 	Carlos Leon Guillermo Bonilla Hazel Díaz	Propios de la DCGA 5% de la jornada laboral de cada funcionario responsable
		1.2.5 Coadyuvar en la implementación de la Estrategia Nacional de CiberSeguridad ODS N° 9	1.2.5.1 Al 30 noviembre 2019 contar con un avance del 70%, en el acatamiento de las recomendaciones formuladas por la DHR en el diagnóstico elaborado sobre el estado de la implementación de la Estrategia Nacional de CiberSeguridad.	Porcentaje de avance determinado en los informes trimestrales efectuados	<ol style="list-style-type: none"> 1. Requerimiento de información sobre el cumplimiento de las recomendaciones a las autoridades involucradas. 2. Elaboración de un informe trimestral sobre el avance de las acciones del Poder Ejecutivo en el tema. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Marzo, junio, setiembre, noviembre 2019 	Martha Gamboa	Recursos propios
	1.3. Elaborar e implementar un sistema de indicadores que permita evaluar el resultado de las intervenciones institucionales y el fortalecimiento de la rendición de cuentas.	1.3.1 Iniciar levantamiento de datos a partir de las SI asignadas a la DCGA sobre la pretensión inicial del habitante, su modificación posterior y consecución o no de la misma, así como población beneficiada.	1.3.1.1 Al 30 diciembre 2019 la DCGA cuenta con registros sistematizados del 100% de los casos resueltos durante el año sobre la coincidencia o no de la pretensión inicial formulada y población beneficiada	Porcentaje de registros sistematizados.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Construcción de formulario a cumplimentar por los profesionales de defensa e incorporación en informe mensual 2. Los profesionales de defensa consignar en sus registros mensuales sobre SI cerradas: coincidencia o no de pretensión inicial formulada y población beneficiada: personal, comunal, cantonal, provincial, nacional 3. Sistematización anual de la información recopilada mensualmente 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dirección: enero 2019 2. Profesionales de defensa: mensual 2019 3. Dirección: diciembre 2019 	Dirección Profesionales de defensa	Recursos propios

Matriz de Planificación		¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos	Supuestos	
Objetivo Estratégico	Objetivo Específico	Objetivo Operativo	Meta	Indicador	Actividades				
O.E.2	2.2.3. Al 31 de diciembre del 2024 El ITSP es referente nacional en la medición de la transparencia activa, en los rubros de Acceso a la información, Rendición de cuentas, Participación ciudadana y Datos abiertos de gobierno, en el sector público costarricense con criterios de calidad y pertinencia. ODS Nº 16	2.2.3.1 Coadyuvar en la mejorara del desempeño de 10 instituciones públicas en las cuatro dimensiones evaluadas por el ITSP	2.2.3.1.1 Al mes de setiembre 2019, al menos 10 instituciones públicas identificadas y capacitadas por la DHR mejoran su desempeño y evaluación en el ITSP.	10 instituciones públicas capacitadas con calificación mejorada en evaluación ITSP 2019	1. Identificación y designación de 10 instituciones públicas a capacitar por su baja calificación en el ITSP 2018 2. Realización de 10 actividades de capacitación con las instituciones designadas sobre las cuatro dimensiones del ITSP: acceso a la información; rendición de cuentas; participación ciudadana y datos abiertos	1. Enero 2019 2. Enero- julio 2019	Guillermo Bonilla Apoyo Dirección en caso necesario	Recursos propios	
		2.2.3.2 Incrementar el número de instituciones que son parte de la Red Interinstitucional de Transparencia del Sector Público y quieren utilizar la Guía de Sitios Web Transparentes	2.2.3.2.1 Al mes de setiembre 2019, al menos existen 10 nuevas instituciones incorporadas a la Red Interinstitucional de Transparencia	Porcentaje de instituciones incorporadas al ITSP.	1. Identificación de las 10 posibles nuevas instituciones a incorporar a la RIT 2. Capacitación sobre el contenido de la RIT y responsabilidades asociadas 3. Incorporación de las instituciones	1. Enero 2019 2. Todo el año 3. Todo el año	Guillermo Bonilla Alexander Chacón	Recursos propios	
		2.2.3.3 Realizar el encuentro de presentación de los resultados anuales del ITSP como espacio para reflexionar sobre temas relacionados con el mejoramiento de la gestión pública a través de la transparencia.	2.2.3.3.1 Al mes de setiembre 2019 realizar el Foro Anual "Transparencia como estrategia contra la corrupción", incorporar los avances en materia de transparencia y los resultados de la evaluación ITSP 2019	Foro Anual realizado y resultados del ITSP 2019 presentados	1. Definición de temática del Foro 2019 2. Establecimiento de hoja de ruta 3. Reuniones de coordinación logística y técnica 4. Realización del Foro Anual de Transparencia	1. Enero 2019 2. Febrero 2019 3. Marzo a Agosto 2019 4. Setiembre 2019	Hazel Díaz/ Guillermo Bonilla Ana Beatriz Segura- coordinación logística Laura Garita- cooperación logística	C 3000000	
	2.2.4 Contribuir a la implementación de la Nueva Agenda Urbana, coadyuvando a que nuestras ciudades y comunidades sean inclusivas, sostenibles y resilientes. ODS Nº 11	2.2.4.1 Contribuir a que los Gobiernos Locales cuenten con una estrategia de Gestión del Riesgo en ejecución.	2.2.4.1.1 Al 31 de marzo del 2019 se ha brindado a una capacitación a funcionarios de al menos 20 municipalidades sobre la Gestión del Riesgo y su importancia en la planificación cantonal	Porcentaje de municipalidades capacitadas.	1. Identificación de las municipalidades a capacitar 2. Definición de los contenidos a impartir 3. Coordinación logística de la actividad 4. Realización de la actividad de capacitación	I trimestre 2019	Roxana Quirós/ Patricia Villalobos Dirección de Promoción y Divulgación Comisión Nacional de Emergencias	Recursos Propios	
2.2.5 La DHR participa en las diferentes espacios de múltiples partes interesadas desde una óptica de protección y promoción de los DDHH y mejoramiento de la vivencia de la democracia. ODS Nº 16	2.2.5.1 Participación proactiva en la Mesa Interinstitucional de Gestión del Riesgo, incidiendo en el tratamiento de los temas desde un EBDH y conforme a la Nueva Agenda Urbana	2.2.5.1.1 Al 31 de diciembre del 2019 se ha participado en al menos 12 sesiones de la Mesa Interinstitucional de Gestión del Riesgo	Porcentaje de sesiones asistidas.	1. Planificación de sesiones anuales 2. Asistencia mensual a reuniones e informe sobre logros de cada reunión	1. Enero 2019 2. Mensualmente todo 2019	Roxana Quirós	Recursos Propios		

Matriz de Planificación		¿Qué?		¿Cómo?		¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos	Supuestos
Objetivo Estratégico	Objetivo Específico	Objetivo Operativo	Meta	Indicador	Actividades				
O.E.2	2.2.5 La DHR participa en las diferentes espacios de múltiples partes interesadas desde una óptica de protección y promoción de los DDHH y mejoramiento de la vivencia de la democracia. ODS Nº 16	2.2.5.2 DHR participa en Consejo Consultivo de Responsabilidad Social incidiendo con el EBDH en el accionar de las múltiples partes interesadas.	2.2.5.2.1 Al 31 de diciembre del 2019 aprobado y en aplicación el Código de Ética y la Política de debida diligencia a 10 instituciones que conforman el CCNRS	Porcentaje de organizaciones evaluadas.	1. Determinación de las organizaciones a evaluar 2. Implementación de las evaluaciones 3. Sistematización de los resultados y presentación al CCNRS	1. Enero 2019 2. Febrero-marzo-abril 2019 3. Mayo- Junio 2019	Guillermo Bonilla	Recursos Propios	
		2.2.5.3 DHR participa en Consejo Consultivo de Gobernanza de Internet incidiendo con el EBDH en el accionar de las múltiples partes interesadas.	2.2.5.3.1 Al 31 de diciembre del 2019 se ha participado en al menos 2 reuniones convocadas por el Consejo Consultivo de Internet	1 reunion semestral	1. Asistencia a dos reuniones semestrales del Consejo e informe sobre cada reunión	2019	Hazel Díaz	Recursos Propios	
		2.2.5.4 La DHR participa en el Comité Consultivo de Alto Nivel de los ODS, cumpliendo su deber de garante del Pacto Nacional de los ODS	2.2.5.4.1 Al 31 de diciembre del 2019 se ha participado en al menos 4 reuniones del Comité Consultivo de Alto Nivel de los ODS	4 reuniones en 2019	1. Asistencia a dos reuniones semestrales del Consejo e informe sobre cada reunión	2019	Hazel Díaz	Recursos Propios	
		2.2.5.5 La DHR participa como observadora en la implementación de la Iniciativa CoST Reino Unido sobre transparencia en la construcción de la obra pública	2.2.5.1.1 Al 31 de diciembre del 2019 se ha participado en al menos 12 sesiones de la Iniciativa COST	12 sesiones asistidas	1. Planificación de sesiones anuales 2. Asistencia mensual a reuniones e informe sobre logros de cada reunión	1. Enero 2019 2. Mensualmente todo 2019	Hazel Díaz- Titular Guillermo Bonilla: Suplente	Recursos Propios	
		2.2.5.6 La DHR participa por invitación del Poder Judicial en la Comisión conformada para la "Elaboración de un plan de reforma al sistema penal y procesal penal contra la corrupción";	2.2.5.6.1 Al 31 de diciembre del 2019, la DHR participa en las sesiones convocadas de la comisión y emite un criterio sobre la propuesta de reforma al sistema penal y procesal penal consultada.	Criterio emitido sobre la propuesta	1. Conocimiento y estudio de la propuesta 2. Participación en reuniones convocadas 3. Emisión de criterio sobre la propuesta	Todo el año 2019	Luis Richmond Guillermo Bonilla	Recursos Propios	
O.E.3	3.2 Fortalecer el Sistema de Interno como estrategia coadyuvar en el buen uso de los recursos públicos, así como garantizar eficiencia y eficacia de la gestión, integrando a toda la organización. ODS Nº 16	3.2.1. Al 31 de diciembre del 2019 se cumple con el 100% del componente de ambiente de control.	3,2.1.1 Al 31 de diciembre 2019, la Dirección de Control de Gestion Administrativa cuenta con una sistematización actualizada y publicada de directrices internas técnicas y de procedimientos emitidas desde el 2015 a la fecha	Compendio de directrices internas DCGA elaborado y publicado	1. Recopilación de directrices emitidas desde el 2015 a la fecha 2. Actualización, en caso de ser necesario, de las directrices emitidas 3. Elaboración de compendio y publicación del mismo.	1. I Trimestre 2019 2. II Trimestre 2019 3. III Trimestre 2019	Hazel Díaz Cooperación Laura Garita	Recursos Propios	

Matriz de Planificación			¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos	Supuestos
Objetivo Estratégico	Objetivo Específico	Objetivo Operativo	Meta	Indicador	Actividades				
O.E.4	4.2.3. Al 31 de diciembre de 2020 aprobado el plan de capacitación a partir de evaluación de requerimientos de formación institucional por procesos, competencias y temas. ODS N° 16	4.2.3.1 La Dirección de Control de Gestión Administrativa cuenta con una revista temática que promueva el conocimiento e innovación en temas de Derecho Administrativo y mejoramiento de la gestión pública con publicación interna y digital	4.2.3.2 Al 31 de diciembre del 2019, la DCGA ha emitido la primera edición de la Revista Digital sobre la Gestión Pública y Derechos Humanos	Revista digital realizada y publicada	1. Elaboración de propuesta técnica de revista 2. Constitución del comité editor 3. Solicitud de colaboraciones 4. Recepción de colaboraciones y revision de las mismas 5. Diagramación de la revista 6. Última revisión interna y externa 7. Publicación digital de la revista	1. Enero 2019 2. Enero 2019 3. Febrero 2019 4. Abril 2019 5. Junio 2019 6. Julio 2019 7. Agosto 2019	Hazel Díaz- Coordinación General	Recursos Propios	

ASUNTOS ECONÓMICOS

PLAN ANUAL OPERATIVO 2019



Matriz de Planificación		¿Qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos	Supuestos	
Objetivo Estratégico	Objetivo Operativo	Meta	Indicador	Actividades				
O.E.1	1.1. Atender y resolver en forma oportuna y eficiente las Solicitudes de Intervención presentadas por las y los habitantes, mediante estrategias de defensa ágiles y sumarias para restaurar el derecho vulnerado.	1.1.2. Al 31 de diciembre del 2019, al menos el 50% del total de Solicitudes de Intervención trasladadas a las Direcciones de Defensa, contarán con una resolución final.	Porcentaje del total de habitantes que solicitaron la intervención de la Defensoría durante el año y que recibieron una resolución final durante su transcurso.	<ol style="list-style-type: none"> Continuar con la política de las reuniones mensuales de seguimiento de los casos de transporte público que son responsabilidad del Consejo de Transporte Público Mantener informadas a las personas denunciantes de casos contra el CTP sobre el avance de su caso, a lo largo de todo el proceso del CTP 	Todo 2019	Ana Karina Zeledón y Laura Navarro	Transporte	La Dirección Ejecutiva del CTP mantiene la autorización para ese trabajo conjunto
		1.1.3. Al 31 de diciembre del 2019, del total de Investigaciones por Denuncia abiertas durante el año, un 83% corresponden a ese año.	Porcentaje del total de Investigaciones por Denuncia (ID) con menos de un año de abiertas.	<ol style="list-style-type: none"> Continuar con la política de las reuniones mensuales de seguimiento de los casos de transporte público que son responsabilidad del Consejo de Transporte Público Continuar con la política de trasladar a fase de Monitorización aquellos casos que requieran para su resolución un acuerdo firme de la Junta Directiva del CTP Mantener informadas a las personas denunciantes de casos contra el CTP sobre el avance de su caso, a lo largo de todo el proceso del CTP 	Todo 2019	Ana Karina Zeledón y Laura Navarro	Transporte	La Dirección Ejecutiva del CTP mantiene la autorización para ese trabajo conjunto
O.E.1	Investigar de oficio aspectos sobre la sostenibilidad del seguro de salud administrado por la CCSS con base en los antecedentes generados por la investigación 251966-2017	Al 31 de diciembre de 2019, realizado el estudio exploratorio sobre la sostenibilidad del seguro de salud.	Porcentaje de elaboración del Estudio sobre posibles riesgos del seguro de salud de la CCSS.	<ol style="list-style-type: none"> Evaluación de la información obtenida en la investigación **** Identificación de posibles expertos en la materia para ampliar la valoración de esos riesgos Evaluación y sistematización de la información Elaboración de informe de estado de situación 	Todo 2019	Jean Paul San Lee	Acceso a comunicación con expertos	La investigación del expediente 251996-2017 genera insumos suficientes para iniciar el análisis
O.E.1	Dar seguimiento a las acciones de la JD de la CCSS para garantizar la sostenibilidad del Régimen del IVM y acciones en relación con campaña de concientización sobre necesidad de que los jóvenes se afilien al IVM	Al 31 de diciembre de 2019 finalizado el estudio sobre el estado de las medidas para la sostenibilidad del IVM y las tareas pendientes por parte de la CCSS y el resto del Estado costarricense	Estudio sobre el estado de la situación elaborado.	Análisis de informes de avance de la Junta Directiva de la CCSS y otras instituciones involucradas	Todo 2019	José Fulvio Sandoval	Tiempo del funcionario	No se presentan situaciones que atrasen el trabajo en el estudio como proyectos de ley o audiencias estratégicas

Matriz de Planificación		¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos	Supuestos
Objetivo Estratégico	Objetivo Operativo	Meta	Indicador	Actividades				
O.E.1	Dar seguimiento a los avances del país en materia de Pago Electrónico y Sectorización, con miras a que se generen obligaciones para los operadores del servicio de transporte remunerado de personas para la renovación de las concesiones del año 2021	Al 31 de diciembre 2019, finalizado el estudio del estado de la situación en materia de Pago Electrónico y Sectorización.	Estudio elaborado y aprobado.	1. Análisis de informes de avance por parte del CTP, ARESEP y Banco Central 2. Participación en inspecciones, talleres de trabajo y reuniones técnicas	Todo 2019	Laura Navarro y Ana Karina Zeledón	Tiempo, viáticos y transporte	Las instituciones involucradas tienen avances reales en el diseño de ambos proyectos
O.E.1	Elaborar la posición de la DHR en relación con iniciativas de ley para mejorar la situación fiscal del país	Al 31 de diciembre 2019 elaborado, en conjunto con la Escuela de Economía de la UNA, la investigación que analizará opciones de reforma legal para fortalecer el sistema de impuestos directos del país.	1. Informe de estado de situación elaborado a diciembre 2019 2. Cantidad de criterios emitidos/cantidad de consultas legislativas recibidas	1. En caso de aprobarse el proyecto 20 580, solicitar información periódicamente al Ministerio de Hacienda sobre la puesta en práctica de la normativa aprobada 2. Analizar con perspectiva de DHs las iniciativas de reforma en materia fiscal que sean consultadas a la DHR	Todo 2019	José Fulvio Sandoval y Ana Karina Zeledón	Tiempo	1. La Asamblea legislativa consulta a la DHR iniciativas de ley en la materia y/o la DHR decide analizar de oficio iniciativas no consultadas 2. La UNA manifiesta interés para el trabajo en conjunto planteado
O.E.1	Elaborar la posición de la DHR en relación con iniciativas de ley para mejorar la situación fiscal del país	Según lo requiera la evolución legislativa del tema, la DHR presenta en tiempo y forma su criterio en materia de reformas fiscales, desde la perspectiva de los Derechos Humanos	Estudio elaborado.	1. En el marco del Convenio Interinstitucional con la UNA, hacer un trabajo conjunto con el proyecto de Estudios Fiscales de esa Universidad, para investigar opciones de reforma legal para fortalecer el sistema de impuestos directos del país y, con ello, contar con elementos para contribuir a la discusión país en el tema				
O.E.1	Dar seguimiento a las recomendaciones emitidas al MEIC, MAG y CNP a favor de los pequeños y medianos productores de palma africana y los precios de compra por parte de la industria y eventual	Obtener acciones estatales para la protección de los pequeños productores de palma frente a las asimetrías e imperfecciones del mercado	Informe de estado de situación elaborado a junio 2019	1. Solicitudes de informe periódicas 2. Asistencia a reuniones convocadas por los productores	Primer semestre 2019	José Fulvio Sandoval	Tiempo, viáticos, transporte	1. Las instituciones acceden a acatar las recomendaciones ya emitidas por la DHR o proponen un plan alternativo que satisfaga las pretensiones de los productores 2. No se presentan solicitudes de criterio de proyectos de ley o convocatorias a audiencias públicas que, por su impacto general, deban ser atendidas prioritariamente

Matriz de Planificación		¿Qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos	Supuestos	
Objetivo Estratégico	Objetivo Operativo	Meta	Indicador	Actividades				
O.E.1	Analizar los impactos positivos o negativos que la limitación de la velocidad de navegación de internet móvil llamada velocidad funcional haya tenido en el derecho humano al acceso a internet	Al 31 de diciembre 2019, la DHR cuenta con un estudio técnico sólido que le permita emitir criterio sobre la pertinencia o no de que se continúe con esa política	Estudio elaborado	1. Solicitar información a SUTEL 2. Buscar asesoría técnica de expertos	Todo 2019	Jean Paul San Lee	Tiempo del funcionario	SUTEL provee información de calidad que permita hacer el análisis (no la declara confidencial como ha ocurrido en otras oportunidades)
O.E.1	Defender los derechos e intereses de las y los habitantes usuarios de los servicios públicos regulados por ARESEP, mediante la realización de estudios técnicos y participación audiencias públicas tarifarias de impacto general	Al 31 de diciembre 2019, la DHR ha participado en las audiencias públicas de los siguientes servicios: agua-AYA, electricidad -CNFL-ICE, ordinario-RECOPE	Porcentaje de participación en audiencias.	1. Hacer los estudios técnicos pertinentes 2. Representar a la DHR durante la audiencia pública	Todo 2019	José Fulvio Sandoval	Tiempo, transporte	Se reciben en tiempo las convocatorias
O.E.1	Sistematizar la información que por disposición reglamentaria la DHR ha recibido y recibirá en relación con estudios de evaluación de la calidad del servicio de empresas de transporte público, con miras a construir una base de datos de referencia para cuando inicie la renovación de las concesiones	Al 31 diciembre 2019 se cuenta con una base de datos actualizada con la información que se haya recibido a esa fecha	Base de datos elaborada y actualizada	1. Revisar los acuerdos de evaluación que el CTP ha enviado a la DHR de 2015 a 2019 2. Diseñar la base de datos con base en el tipo de información que está disponible 3. Seleccionar e introducir la información en la base de datos	Todo 2019	Laura Navarro, Ana Karina Zeledón y persona en TCU	Asignación de TCU	Se asigna a DAEC un TCU
O.E.3	Construir un digesto sobre resoluciones y disposiciones del área y crear una carpeta compartida con los formularios más actualizados del sistema	Al 30 de junio contar con una compilación de información de interés para las y los funcionarios de la Dirección de fácil acceso	Digesto construido a junio 2019	1. Compilación y clasificación de la información de interés 2. Diseño de la base de datos 3. Inclusión de la información en la base de datos	Primer semestre 2019 (lunes en las mañanas)	Laura Navarro y Jean Paul San Lee	Acceso a la información de interés	No surgen imprevistos que impidan el trabajo los lunes en la mañana
O.E.3	Analizar los procesos de trabajo DAEC para estandarizar y diferenciar los niveles de complejidad	Al 30 de junio DAEC cuenta con un catálogo de sus diferentes procesos de trabajo y una aproximación de los niveles de complejidad asociados	Catálogo construido a junio 2019	1. Identificar los distintos procesos 2. Caracterizar los procesos 3. Sistematizar la información obtenida	Primer semestre 2019	Todos, bajo la coordinación de Jean Paul San Lee	Base de datos diseñada por Jean Paul	Se recopila sistemáticamente la información durante todo el semestre
O.E.3	Mejorar las capacidades y sensibilización de todo el equipo de trabajo en relación con la Política Institucional de Género	A junio 2019 DAEC cuenta con elementos de juicio claros para el manejo del lenguaje inclusivo, según la Política Institucional de Género	Actividad realizada	Realizar actividad de sensibilización y lenguaje inclusivo con la Dirección de Mujer y Comisión	Primer semestre 2019	Laura Navarro, Ana Karina Zeledón y Defensoría de la Mujer	Disponibilidad de espacio en agendas de los diferentes integrantes del equipo, disponibilidad de espacio físico para reuniones	Anuencia de la Comisión de Género con apoyo de Defensoría de la Mujer para hacer la actividad

NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

PLAN ANUAL OPERATIVO 2019



Matriz de Planificación		¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos	Supuestos
Objetivo Estratégico	Objetivo Operativo	Meta	Indicador	Actividades				
O.E.1	1.1. Atender y resolver en forma oportuna y eficiente las Solicitudes de Intervención presentadas por las y los habitantes, mediante estrategias de defensa ágiles y sumarias para restaurar el derecho vulnerado.	1.1.1. Al 31 de diciembre del 2019, del total de Solicitudes de Intervención recibidas en la Dirección de Admisibilidad donde existe claridad en la vulneración de un derecho y, no requiera información adicional ni gestión previa del o la habitante o de la Defensoría, el 100% será admitida y trasladada a la Dirección de Defensa respectiva.	No aplica, corresponde a la Dirección de Admisibilidad					
		1.1.2. Al 31 de diciembre del 2019, del total de Solicitudes de Intervención recibidas en la Dirección de Niñez y Adolescencia, el 100% será admitida y trasladada en el plazo máximo de tres días.	Porcentaje del total de Investigaciones por Denuncia recibidas en el Área que son abiertas en un plazo máximo de tres días.	1. Revisión continua del sistema de casos 2. Monitoreo mensual por parte de Dirección	Durante todo el 2019	Kathya Rodríguez	Equipo profesional de Área	Que se mantenga la integralidad del recurso humano del equipo.
		1.1.3. Al 31 de diciembre del 2019, al menos el 50 % del total de Solicitudes de Intervención trasladadas a las Direcciones de Defensa, contarán con una resolución final.	Porcentaje del total de Solicitudes de Información recibidas durante el año y que recibieron una resolución final durante su transcurso.	1. Revisión periódica del sistema de casos 2. Monitoreo mensual por parte de Dirección	Durante todo el 2019	Kathya Rodríguez	Equipo profesional de Área	Que se mantenga la integralidad del recurso humano del equipo.
		1.1.4. Al 31 de diciembre del 2019, del total de Investigaciones por Denuncia abiertas durante el año, un 83% corresponden a ese año.	Porcentaje del total de Investigaciones por Denuncia (ID) con menos de un año de abiertas.					

Matriz de Planificación		¿Qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos	Supuestos	
Objetivo Estratégico	Objetivo Operativo	Meta	Indicador	Actividades				
O.E.1	1.2 Desarrollar una dinámica periódica de inspecciones de oficio en lugares que presentan condiciones de especial vulnerabilidad para las niñas, niños y adolescentes.	1.2.1 Realizar al menos 12 visitas a los siguientes lugares con su respectivo reporte de inspección: Programa Nuevos Horizontes y Pabellón de Personas Menores de edad del Hospital Nacional Psiquiátrico, Centro de Atención a Drogas del IAFA, Centro de Formación Penal Juvenil Zurquí, Albergues del PANI o alternativas de cuidado ubicados en las regiones Huetar Atlántica, Huetar Norte y Pacífico Central y en aulas integradas de centros educativos, según programación de investigación prevista.	Cantidad de visitas y reportes realizados en relación con las visitas y reportes programados (12)	1. Calendarizar visitas. 2. Elaborar guía de observación y de reporte. 3. Presentar los reportes a las instituciones 4. Monitorear respuestas	De febrero a noviembre 2019	Programa Nuevos Horizontes y Pabellón de Personas Menores de edad del Hospital Nacional Psiquiátrico, Centro de Atención a Drogas del IAFA, Centro de Formación Penal Juvenil Zurquí: Ingrid y Laura. Albergues del PANI o alternativas de cuidado ubicados en las regiones Huetar Atlántica, Huetar Norte y Pacífico Central: Juan Carlos, Mauricio y	Transporte Viáticos Cámara fotográfica	Que se mantenga la integralidad del recurso humano del equipo. Deseable: la colaboración de las Oficinas Regionales de Huetar Atlántica, Huetar Norte y Pacífico Central.
	O.E.1		1.3.1 Al I cuatrimestre haber concluido y difundido un estudio sobre la situación de la red de cuidado y su impacto en la atención y erradicación de la pobreza (Programa Institucional sobre Pobreza)	Estudio elaborado y divulgado	1. Solicitud y levantamiento de información 2. Análisis de información 3. Elaboración de informe, revisión y presentación	I cuatrimestre 2019	Ingrid Berrocal	Tiempo de una profesional
		1.3.2 Al 31 de diciembre 2019 haber realizado una investigación de oficio en conjunto con el Mecanismo de Seguimiento a la Convención de los Derechos de las Personas con discapacidad sobre la educación inclusiva en el sistema educativo público.	Investigación realizada	1. Definir la estrategia de investigación 2. Abrir la investigación de Oficio en el sistema SOL. 3. Aplicar la metodología definida en la investigación. 4. Realizar inspecciones. 5. Realizar traslados a distintas instancias para recopilar información. 6. Analizar y sistematizar la información recopilada. 7. Redactar el informe final	1. Enero de 2019 el definir la estrategia de la investigación. 2. En enero de 2019 abrir la investigación de oficio en el sistema SOL. 3. Entre febrero y agosto de 2019 Solicitar información a las diferentes instancias involucradas en el sistema educativo público y realizar inspecciones. Septiembre de 2019 sistematizar y analizar la	MNSCDPD y Mariana Arand	Dos profesionales. Vehículo institucional Viaticos	1. Compromiso de la jerarquía con la ejecución y aprobación de la investigación. 2. Excelente coordinación entre las áreas. 3. Exista disposición del Area Administrativa de proporcionar vehículos institucionales.

Matriz de Planificación		¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos	Supuestos
Objetivo Estratégico	Objetivo Operativo	Meta	Indicador	Actividades				
O.E.1	1.3 Participar en investigaciones de carácter estructural con enfoque integral e interáreas	1.3.3 Al 31 de diciembre 2019 haber realizado un informe de monitoreo sobre el Convenio marco para la compra de audifonos de la CCSS.	Informe elaborado	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reuniones de seguimiento 2. Elaboración de solicitudes de informes 3. Elaboración de encuesta de opinión 4. Colaborar en la elaboración del documento final 5. Visitas e inspecciones 6. Reuniones con personas usuarias y funcionarios de la CCSS. 	Al menos una reunión quincenal durante 6 meses, 3 horas semanales para el resto de las actividades	Gladys Jiménez	Tiempo de una profesional	Que se mantenga la conjunción de esfuerzos entre la Dirección de Calidad de Vida, el Mecanismo de Seguimiento a la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad y la Dirección de Niñez y Adolescencia para llevar a cabo esta intervención.
		1.3.4 Al 31 de diciembre 2019 haber realizado una investigación particular sobre el modelo de atención en salud que se brinda en el Centro de Formación Penal Juvenil (Zurquí), derivado del informe general de la SI-210564-2016 (Calidad de Vida).	Informe elaborado	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definición del objeto de investigación. 2. Apertura y diligenciamiento de la investigación y acopio de información. 3. Elaboración y revisión del informe. 4. Emisión del Informe. 	De enero a noviembre 2019	Laura Fernández	Tiempo de una profesional	Actividad de coordinación con la investigación general realizada con la Dirección de Calidad de Vida.
		1.3.5 Al 31 de diciembre 2019, se desarrollará un plan de trabajo con enfoque de DDHH por parte de la Comisión técnica de listas de espera, como instancia de articulación interna para el abordaje integral e incidencia sobre el tema	1. Cantidad de personal interno capacitado en la atención de los casos en materia de listas de espera de la CCSS. 2. Criterios institucionales emitidos sobre el tema para la atención de casos al interior de la DHR. 3. Protocolos / guías de atención elaborados en materia de listas de espera dirigidas a tres grupos: personal de la DHR, población afectada e instituciones involucradas; con sus respectivos indicadores.	Las definidas en el Plan de Trabajo de la comisión que se elaborará en el I trim. 2019.	1er año: Enero a noviembre 2019	Laura Fernández	Tiempo de una profesional	Que se mantenga la conjunción de esfuerzos entre la Dirección de Calidad de Vida, la Dirección de Niñez y Adolescencia y demás integrantes de la Comisión para llevar a cabo esta intervención.
		1.3.6 Al 31 de diciembre de 2019 haber implementado una estrategia para la atención de la CCSS del aseguramiento de las personas menores de edad	Estrategia implementada	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaboración de una hoja de ruta de Niñez 2. Acompañamiento a las actividades de la Dirección de Calidad de Vida sobre el informe general 3. Ejecución de las actividades de la hoja de ruta, incluyendo intervención ante la Presidencia Ejecutiva y Junta Directiva de la CCSS 	De enero a noviembre 2019	Mauricio Medrano	Tiempo de un profesional	Contar con el apoyo del Despacho y la coordinación con la Dirección de Calidad de Vida.

Matriz de Planificación		¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos	Supuestos
Objetivo Estratégico	Objetivo Operativo	Meta	Indicador	Actividades				
	1.4 Contribuir con el Comité de los Derechos del Niño en la evaluación sobre el cumplimiento a la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño, como parte de las labores de la DHR como institución nacional de Derechos Humanos.	1.4.1 A la fecha que disponga la convocatoria del Comité de Derechos del Niño, la DHR remitirá a éste la valoración del Informe País.	Informe país enviado	<ol style="list-style-type: none"> 1. Análisis del Informe País 2. Acopio de insumos 3. Redacción de borrador 4. Revisión en Despacho 5. Corrección de informe 6. Remisión de Informe 	Proceso iniciará tan pronto el Comité brinde audiencia a la DHR, para la presentación del Informe. El plazo de presentación es a más tardar 3 meses después.	Laura Fernández	Tiempo una profesional	Apoyo del Despacho para la revisión y remisión del informe al Comité de los Derechos del Niño.
	1.5 Vincular los resultados y principales desafíos del Índice de Transparencia del Sector Público en las entidades más representativas de la institucionalidad sobre niñez y adolescencia con los informes de la Dirección.	1.5.1 Al 31 de diciembre Incorporado el eje de transparencia en las intervenciones de la Dirección de Niñez y Adolescencia en relación con las instituciones del sector.	Cantidad de informes con referencias al Índice de Transparencia del Sector Público	<ol style="list-style-type: none"> 1. Capacitación con la Coordinación del Índice de Transparencia del Sector Público 2. Elaboración de una guía de vinculación del Índice en las actividades de investigación y resolución. 3. Incorporación del eje de transparencia en los informes de caso elaborados en que resulte pertinente. 	Proceso: I trim. Implementación a partir II trim. 2019	Proceso de vinculación: Juan Carlos Pereira Implementación: todo el equipo de la Dirección de Niñez y Adolescencia	Tiempo del personal	Colaboración con la Coordinación del Índice de Transparencia del Sector Público de la Dirección de Control de Gestión Administrativa.
	1.6. Establecer en forma permanente una relación de asesoría y apoyo técnico a la Comisión Permanente Especial de Juventud, Niñez y Adolescencia de la Asamblea Legislativa	1.6.1 Al 31 de diciembre establecida y en funcionamiento de la estrategia de acompañamiento y de apoyo auxiliar de la DHR con la Comisión especial y otras instancias legislativas.	Cantidad de aportes realizados a la Comisión.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Levantar un inventario de proyectos en curso en la Comisión 2. Identificar los proyectos respecto a los cuales la DHR emitió criterio 3. Identificar la incidencia de los criterios emitidos en el análisis de los proyectos 4. Dar seguimiento permanente a la agenda de la Comisión. 5. Promover la generación de espacios de diálogo entre la DHR y las y los Diputados de la Comisión y sus asesores. 	Durante todo el 2019	Kathya Rodríguez	Tiempo profesional	Contar con apoyo del Despacho y del Trabajo Comunal Universitario con la Facultad de Derecho de la UCR
O.E.2	2.1 Rediseñar el modelo de seguimiento al cumplimiento al Código de la Niñez y la Adolescencia, en el marco de su art. 7, incentivando la participación de la sociedad civil.	2.1.1 Al 31 de diciembre Foro de Seguimiento al Código de Niñez y Adolescencia será un espacio activo, abierto y propositivo.	Porcentaje de propuestas elaboradas e implementadas.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar plan Anual del Foro. Brindar seguimiento a la información enviada por las instituciones. Promover la participación de las ONGs. 4. Propiciar la coordinación entre las áreas. 5. Efectuar al menos una reunión bimestral. 	Durante el año 2019	Gladys Jiménez	Tiempo profesional Recursos para refrigerios Elaboración de materiales	Cantidad de propuestas de intervención desarrolladas con las instituciones y con las organizaciones sociales vinculadas al foro.

Matriz de Planificación		¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos	Supuestos
Objetivo Estratégico	Objetivo Operativo	Meta	Indicador	Actividades				
O.E.2	2.2 Desarrollar estrategias de participación de la población de niños, niñas y adolescentes en la promoción y defensa de sus derechos mediante el uso de herramientas tecnológicas	2.2.1 Al 31 de diciembre de 2019 incrementada la presencia de la DHR en redes sociales y medios digitales y la interacción de la población de niñez y adolescencia.	1. Nivel de alcance del módulo de Niñez en la app de la DHR 2. Cantidad de contenidos (notas) difundidos por redes sociales 3. Promedio de alcance de los contenidos difundidos en redes sociales 4. Cantidad de visitas consultando temas de Niñez en la página web de DHR.	1. Diseñar un plan de medios y contenidos en niñez y adolescencia 2. Desarrollo del módulo de Niñez en la app de la DHR 3. Mantener actualizados los contenidos de la página web y de las redes sociales. 4. Actividades de interacción con las personas participantes en las redes sociales, la app y la web. 5. Informe de resultados de la actividad semestral.	Durante todo el 2019	Ingrid Berrocal y Juan Carlos Pereira	Tiempo profesional Espacio en los medios virtuales de la DHR	Colaboración del Departamento de Informática y de la Oficina de Comunicación de la DHR. Apoyo de trabajo comunal universitario y organizaciones sociales o académicas.
	2.3 Diseñar el plan de Defensoría Juveniles en la Defensoría de los Habitantes	2.3.1 Al 31 de diciembre aprobado y en ejecución el plan de implementación para la creación y sostenibilidad de las Defensorías Juveniles.	Propuesta de diseño elaborada	Participar como instancia beneficiaria del proyecto en el Comité Técnico de UNICEF que da seguimiento a la consultoría contratada para este propósito.	6 meses del año 2019	Kathya Rodríguez	Consultoría aportada por UNICEF	Que UNICEF concrete y ejecute la realización de la consultoría respectiva.
	2.4 Desarrollar una agenda de capacitación sobre los derechos de la niñez y la adolescencia dirigida a instituciones públicas, organizaciones sociales y población de niñas, niños y adolescentes.	2.4.1 Al 31 de diciembre 2019, se habrán realizado, al menos, 9 actividades de promoción y capacitación sobre los Derechos de la Niñez y la Adolescencia.	Porcentaje de actividades de promoción y capacitación ejecutadas.	1. Diseñar una agenda de capacitación y promoción en derechos de la niñez y adolescencia conjunta con la Dirección de Promoción y Divulgación. 2. Organizar y ejecutar las actividades de capacitación. 3. Elaborar un inventario de recursos capacitados en derechos de niñez y adolescencia	Durante todo el 2019	Gladys Jiménez y Laura Fernández	Tiempo profesional Alimentación y materiales para las actividades	Que la Dirección de Promoción y Divulgación participe en la elaboración y ejecución de la agenda de capacitación. Que se cuente con la participación de las oficinas regionales en estas actividades.

Matriz de Planificación		¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos	Supuestos
Objetivo Estratégico	Objetivo Operativo	Meta	Indicador	Actividades				
O.E.2	2.5 Implementar actividades participativas de proyección hacia la niñez y la adolescencia lúdicas e innovativas.	2.5.1 Al 30 de setiembre realizada la actividad conmemorativa del Día del Niño, la niña y la persona adolescente (9 de setiembre) Realización de la 4ta. Edición de la Campaña Navideña "Dibujando Sonrisas"	Actividades realizadas	1. Diseño conceptual de las actividades 2. Promover la participación de voluntariado para las actividades 3. Organizar y realizar las actividades	Setiembre y Diciembre 2019	Kathya Rodriguez	Alimentación Materiales Consultoría lúdico-pedagógica Tiempo profesional	Apoyo del Despacho, participación del funcionariado, colaboración de voluntarios y dotación de presupuesto
O.E.3	3.1 Ejecutar un plan institucional integrado para la defensa y promoción de los Derechos de la Niñez y Adolescencia.	3.1.1 Al 31 de diciembre 2019, la Defensoría de los Habitantes contará con una agenda de trabajo común, materializada en un Plan Institucional para la protección y promoción de los Derechos de la Niñez y la Adolescencia.	Plan institucional presentado al Despacho	1. Sesión introductoria con grupos institucionales presentación Objetivo, Enfoque y Hoja de Ruta 2. Sesiones de trabajo con Direcciones de Defensa, Dirección de Promoción y Divulgación, Dirección Administrativa, Dirección de Admisibilidad, Despacho y unidades de apoyo 3. Sesión consultiva y participativa 4. Sistematización de insumos 5. Redacción y presentación Plan a Despacho	I semestre 2019	Juan Carlos Pereira	Tiempo profesional	Apoyo del Despacho y demás Areas institucionales
		3.1.2 Al 31 de diciembre 2019, la Defensoría de los Habitantes contará con un manual que desarrolle los procesos de defensa en relación con los derechos de la niñez y la adolescencia.	Manual de Procesos y Procedimientos presentado a Despacho	1. Elaboración de propuesta 2. Validación 3. Revisión y aprobación del Despacho 4. Capacitación e implementación piloto 5. Evaluación del piloto y ajustes de la propuesta	I semestre 2019	Mauricio Medrano	Tiempo profesional	Apoyo del Despacho, de la Dirección de Planificación Institucional y demás areas institucionales vinculadas.

Matriz de Planificación		¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos	Supuestos
Objetivo Estratégico	Objetivo Operativo	Meta	Indicador	Actividades				
O.E.3		3.1.3 Al 31 de marzo de 2019 creado un procedimiento para las Intervenciones de las Oficinas Regionales en materia de niñez y adolescencia vinculadas a los lineamientos del Area técnica	Número de capacitaciones realizadas Registro de intervenciones compilado Número de inspecciones conjuntas	1. Actividades de capacitación periódica 2. Asesoría y coordinación de casos 3. Coordinación de inspecciones locales	Durante todo el 2019	Kathya Rodríguez	Viáticos Materiales Tiempo profesional	Que continúe la dinámica de colaboración existente entre la Dirección de Niñez y Adolescencia y la Dirección de Oficinas Regionales y sus respectivos coordinadores.
	3.2 Participar y brindar aportes desde la perspectiva de niñez y adolescencia en diferentes comisiones institucionales	3.2.1 Que la DHR cumpla a lo interno con lo dispuesto en la OC 24 de la Corte Interamericana de Derechos Humanos (comisión) Anala vincular esta meta con la planteada por Protección Especial en su PAO por lo que no iría acá	Grado de cumplimiento del plan de trabajo	1. Asistencia a reuniones de la comisión. 2. Ejecutar el programa anual. Revisar procedimientos y documentos internos y procurar su adaptación. 3. Elaborar directrices institucionales para aprobación de Despacho. 4. Coordinar con las otras direcciones para el efectivo cumplimiento de las directrices.	Al menos reuniones quincenales de 3 horas durante el año, 2 horas semanales para el resto de las actividades	Gladys Jiménez	Tiempo profesional	Que la instancia coordinadora promueva la labor de todos los y las integrantes de la Comisión.
O.E.4	4.1 Fortalecer las capacidades, conocimientos y habilidades del personal de la Dirección de Niñez y Adolescencia en temas clave para la protección y promoción de los derechos de las personas menores de edad y herramientas de implementación innovativa.	4.1.1 Al 31 de diciembre ejecutada la agenda de capacitación para todo el personal de la Dirección de Niñez y Adolescencia con al menos 20 horas de capacitación por funcionario/funcionaria.	1. Cantidad de actividades de capacitación realizadas. 2. Número de horas de capacitación recibidas por funcionario/funcionaria.	1. Elaborar agenda de capacitación pertinente. 2. Identificar capacitadores y expertos en temas clave. 3. Ejecutar las actividades de capacitación. 4. Participar en actividades de capacitación afines a la agenda propuesta. 5. Evaluación del proceso de capacitación.	Durante todo el 2019	Kathya Rodríguez	Tiempo profesional	Acceso a oportunidades de capacitación y disposición de tiempo.

ASUNTOS LABORALES

PLAN ANUAL OPERATIVO 2019



Plan Anual Operativo 2019
ASUNTOS LABORALES
Matriz de Planificación

Matriz de Planificación			¿Qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos	Supuestos	
Objetivo Estratégico	Objetivo Específico	Objetivo Operativo	Meta	Indicador	Actividades				
O.E.1	1.1. Mejorar la eficiencia y eficacia en la defensa de los derechos e intereses de las y los habitantes a través de procesos de trabajo que potencien estrategias de defensa para disminuir los tiempos de respuesta y, generar cambios e incidencia en las intervenciones institucionales ODS 16	1.1.1 Atender y resolver en forma oportuna y eficiente las Solicitudes de Intervención presentadas por las y los habitantes, mediante estrategias de defensa ágiles y sumarias para restaurar el derecho vulnerado.	1.1.1.2. Al 31 de diciembre del 2019, al menos el 50% del total de Solicitudes de Intervención trasladadas a las Direcciones de Defensa, contarán con una resolución final.	Porcentaje del total de habitantes que solicitaron la intervención de la Defensoría durante el año y que recibieron una resolución final durante su transcurso.	1. Planificación sobre las SI a las que se les elaborará informe final y su priorización 2. Elaboración de las acciones necesarias para perfilar el cierre del expediente: requerimientos información, inspección, reuniones, etc.	Mensualmente	Profesional de defensa en coordinación con Dirección	Propios	Conservar el número de profesionales con que se cuenta actualmente
			1.1.1.3. Al 31 de diciembre del 2019, del total de Investigaciones por Denuncia abiertas durante el año, un 83% corresponden a ese año.	Porcentaje del total de Investigaciones por Denuncia (ID) con menos de un año de abiertas.	1. Planificación sobre las SI a las que se les elaborará informe final y su priorización 2. Elaboración de las acciones necesarias para perfilar el cierre del expediente: requerimientos información, inspección, reuniones, etc. 3. Utilización de la jurisprudencia administrativa interna para atender con mayor eficiencia la elaboración de informes finales	Mensualmente	Profesional de defensa en coordinación con Dirección	Propios	Conservar el número de profesionales con que se cuenta actualmente
			1.1.1.7. Al 31 de diciembre de 2019, no más del 25% de las Investigaciones en trámite se encuentran en fase de seguimiento.	Porcentaje de Investigaciones por Denuncia en seguimiento	1. Se privilegia la atención y resolución de los expedientes en seguimiento de mayor antigüedad 2. Se proponen y ejecutan acciones para la atención de las recomendaciones pendientes. 3. En caso de ser necesario, se requiere la participación de la Dirección Jurídica o el Despacho para acciones judiciales o políticas.	Mensualmente	Profesional de defensa y dirección En caso de ser necesario Dirección Jurídica y Despacho	Propios	
			1.1.1.8 Al 31 de diciembre de 2019, del total de recursos de reconsideración recibidos, el 85% son resueltos en un plazo máximo de dos meses una vez asignados	Porcentaje del total de recursos de reconsideración recibidos y respondidos en un plazo no mayor a dos meses	1. Inclusión en la planificación mensual de los recursos de reconsideración pendientes de resolver. 2. Desarrollo de las acciones que permitan atender los recursos pendientes	Mensualmente	Profesional de defensa	Propios	
		1.1.2 Elaborar estrategias de abordaje integrales de los asuntos sometidos a conocimiento del área contra el Ministerio de Educación Pública	1.1.2.1 Al 31 de enero se cuenta con una estrategia de intervención en los asuntos del MEP debidamente aprobada e implementada	Estrategia debidamente aprobada por Jerarca	1. Identificación del común de los asuntos recibidos contra el MEP 2. Reunión con Jerarcas MEP para analizar situación de denuncias 3. Elaboración de la estrategia y remisión a jerarca para aprobación. 4. Implementación de la estrategia y comunicación a Admisibilidad y regionales	ene-19	Dirección y profesionales de defensa	Propios	

Matriz de Planificación		¿Qué?			¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos	Supuestos
Objetivo Estratégico	Objetivo Específico	Objetivo Operativo	Meta	Indicador	Actividades				
O.E.2	2. Empoderar a los y las habitantes mediante procesos institucionales de comunicación, educación en Derechos Humanos y acompañamiento en iniciativas ciudadanas con la finalidad de construir y fortalecer el ejercicio de la participación ciudadana.	2.1 Capacitar y abrir espacios de discusión sobre Empleo Público en Costa Rica	2.1.1 Al 30 de junio realizados 3 conversatorios de discusión del proyecto de Ley sobre Empleo Público en Costa Rica	Porcentaje de actividades realizadas	1. Definición contenido capacitación 2. Identificación invitados externos 3. Logística organizativa: fecha, lugar 4. Realización actividad	1. Enero 2019 2. Febrero 2019 3. Febrero 2019 4. Marzo 2019	Dirección y profesionales de defensa	Propios	
O.E.3	3.2 Fortalecer el Sistema de Interno como estrategia coadyuvar en el buen uso de los recursos públicos, así como garantizar eficiencia y eficacia de la gestión, integrando a toda la organización. ODS N° 16	3.2.1 Establecer espacios de discusión internos que permitan la interacción del área y el intercambio de criterios técnicos	3.2.1.2 Al 31 de diciembre 2019, se habrán realizado 12 reuniones de área en las cuales se compartan los casos atendidos y las mejores prácticas en la tramitación de los mismos.	Porcentaje de reuniones realizadas	Reuniones mensuales programación	Todo el año	Toda la dirección	Recursos Propios	

PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN

PLAN ANUAL OPERATIVO 2019



**Plan Anual Operativo 2019
PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN
Matriz de Planificación**

Matriz de Planificación		¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos	Supuestos
Objetivo Estratégico	Objetivo Operativo	Meta	Indicador	Actividades				
O.E.2	Fortalecer conocimientos, capacidades y actitudes en conjunto con la comunidad educativa para la promoción y defensa de los derechos humanos en el marco de un Estado social de derecho.	20 actividades de educación en DDHH y multiculturalidad, para contribuir a la construcción de centros educativos libres de discriminación. Se trabaja en la implementación de un protocolo para prevenir y denunciar la discriminación étnico racial.	Protocolo reconocido y en práctica, para denunciar y abordar situaciones de racismo. Cobertura de al menos del 80% de las regiones educativas del MEP	Plan de capacitación con 13 talleres , DDHH y multiculturalidad. 7 actividades de capacitación del protocolo en el segundo semestre y seguimiento. (20 actividades)		Hannia		
O.E.2		Desarrollar 10 actividades de educación en DDHH en el segundo semestre en coordinación con el MEP en la Región Grande de Terraba. Promover una estrategia sostenible incorporada en los centros educativos y orientada a la promoción de derechos y el fortalecimiento de comunidades educativas libres de discriminación, atendiendo el contexto y necesidades particulares.	Actividades realizadas Proyectos de Servicio Comunal ejecutados con temáticas relacionadas en Derechos Humanos. Cobertura de al menos el 80% de los centros educativos de la Regional Grande Terraba del MEP Estrategia de sostenibilidad de la iniciativa en las distintas regiones educativas del MEP, construida. Número de actividades realizadas Porcentaje de estudiantes de población migrante y población LGBTI en condición de vulnerabilidad asistentes a los encuentros.	Continuación del proyecto " Yo Promuevo Derechos" en la Regional Grande de Terraba, a través del programa de Servicio Comunal Estudiantil, 4 act: -Cierre del curso - Una act de seguimiento - 1 act de exposición de resultados con estudiantes y docente - 1 act de diseño de la estrategia de sostenibilidad en las distintas regiones educativas del MEP. Participación en 6 encuentros de Líderes de estudiantes para contribuir con el MEP en el proceso de inclusión de poblaciones vulnerabilizadas en las comunidades educativas.		Inti		
	Fortalecer los conocimientos del personal del sector público en materia de Derechos Humanos para dar respuesta a los compromisos asumidos por el Estado costarricense en este campo	Cumplimiento del mandato de capacitación en derechos sexuales y derechos reproductivos al funcionamiento del sector público, a partir de la Sentencia de la Corte Interamericana, Caso Artavia Muriilo y otros contra Costa Rica, con al menos 3 talleres.	Módulo ajustado Cursos impartidos	Ajustes al módulo y a la plataforma virtual, 3 cursos impartidos en la Escuela Judicial / DDHH y Derechos Sexuales y reproductivos, 1 Curso a otras instituciones del sector salud		Rebeca		
		Contribuir con el cumplimiento de los compromisos del Estado en materia de Derechos Humanos, igualdad y no discriminación por orientación sexual e identidad de género, así como hacia la población con VIH mediante 8 actividades interinstitucionales.	Cantidad de cursos realizados	Dos cursos impartidos sobre DDHH y Diversidad Sexual dirigido a funcionarios y funcionarias judiciales		Rebeca		
			Número de actividades realizadas	Realización de dos cursos en coordinación con el Centro de Investigación e Información Hacendaria (uno sobre DDHH y Servicio Público y otro sobre Derechos Humanos y Diversidad Sexual, con participación de MIDEPLAN)		Rebeca		

Matriz de Planificación		¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos	Supuestos
Objetivo Estratégico	Objetivo Operativo	Meta	Indicador	Actividades				
	Fortalecer los conocimientos del personal del sector público en materia de Derechos Humanos para dar respuesta a los compromisos asumidos por el Estado costarricense en este campo	Contribuir con el cumplimiento de los compromisos del Estado en materia de Derechos Humanos, igualdad y no discriminación por orientación sexual e identidad de género, así como hacia la población con VIH mediante 8 actividades interinstitucionales.	Cantidad de instituciones públicas involucradas	Dos cursos de capacitación (presencial y virtual) sobre DDHH prevención del VIH dirigido a funcionarios y funcionarias del sector público.		Fede		
O.E.2			Cobertura geográfica (correspondiendo a áreas prioritarias definidas por el Proyecto País)					
O.E.2		Fortalecer la alianza estratégica con la Dirección General del Servicio Civil a través de la incorporación de procesos de Capacitación en DDHH en la currícula de esta instancia, con al menos 6 cursos.	Operadores judiciales con acceso a la herramienta de Compendio jurídico	Al menos dos cursos bimodales elaborados y proceso de validación con el Servicio Civil		Janet		
O.E.2			Acciones de cumplimiento a la OC-24 por parte de la institucionalidad					
O.E.2	Fortalecer la capacidad de incidencia política de la sociedad civil, hacia la construcción de una sociedad más solidaria e inclusiva que genere cambios por medio de herramientas para el diálogo social y la participación ciudadana.	Al menos 4 procesos de incidencia política mediante la metodología de Redes de Personas Usuarias de Servicios Públicos en 4 regiones del país.	Curso diseñado y validado en la plataforma del Servicio Civil	Cuatro cursos presenciales sobre DDHH y no discriminación; poblaciones en condición de vulnerabilidad		Janet		
O.E.2	Fortalecer la capacidad de incidencia política de la sociedad civil, hacia la construcción de una sociedad más solidaria e inclusiva que genere cambios por medio de herramientas para el diálogo social y la participación ciudadana.	Acompañamiento al Ente Permanente de Consulta de Sociedad Civil de la Comisión Interinstitucional de Derechos Humanos para el seguimiento al cumplimiento de Convenios y Tratados Internacionales ratificados por el país. El acompañamiento y apoyo a la sociedad civil fortalecer la acreditación como Institución Nacional de Derechos Humanos.	porcentaje de procesos diálogos establecidos	Impulsar cuatro iniciativas regionales de diálogo social e incidencia política a través de la metodología de redes de personas usuarias de servicios públicos (GAM, Región Pacífico Central, Región Atlántica y Región Sur Sur)		Hannia y Jacckeline explicando el trabajo de las redes de mujeres trans		
O.E.2	Fortalecer la capacidad de incidencia política de la sociedad civil, hacia la construcción de una sociedad más solidaria e inclusiva que genere cambios por medio de herramientas para el diálogo social y la participación ciudadana.	Contribuir a mejorar el acceso a la justicia de la población LGTBI y personas con VIH por medio de alfabetización jurídica y divulgación del compendio jurídico	Cumplimiento de las actividades programadas. Mejorar los niveles de cohesión y comunicación interna, mecanismos de participación y representación. Fortalecer la participación y sostenibilidad de la sociedad civil ante la comisión, iniciativas desarrolladas de seguimiento desde la sociedad civil a los compromisos del Estado.	Seis actividades de acompañamiento para la cohesión y la incidencia política de sociedad civil en materia del cumplimiento de compromisos internacionales del país para la defensa y promoción de los Derechos humanos.		Inti		
O.E.2			Actividades de capacitación desarrolladas, organizaciones de la sociedad civil capacitadas.	Capacitación a las y los operadores judiciales y otras y otros actores sobre derechos humanos y diversidad sexual, así como el manejo del compendio jurídico		Fede		

Matriz de Planificación		¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos	Supuestos
Objetivo Estratégico	Objetivo Operativo	Meta	Indicador	Actividades				
O.E.2	Fortalecer la capacidad de incidencia política de la sociedad civil, hacia la construcción de una sociedad más solidaria e inclusiva que genere cambios por medio de herramientas para el diálogo social y la participación ciudadana.	Incidir en la Plataforma Nacional de Evaluación de Políticas Públicas, a través de la participación de la sociedad civil y la incorporación del enfoque de DDHH en los procesos de evaluación.	Participación de la Defensoría en las actividades de la plataforma. Lograr la representación de la sociedad civil en la plataforma a través del Ente permanente de consulta de la sociedad civil ante la comisión interinstitucional de derechos humanos coordinada por el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto	Participación en la plataforma nacional de evaluación de políticas públicas coordinada por MIDEPLAN		Hannia y Lore		
O.E.2	Desarrollar iniciativas de información, comunicación e incidencia en distintos espacios de la vida nacional para el avance de los derechos humanos	Reconocidas las distintas iniciativas en pro del mejoramiento de la calidad de vida desarrolladas por Instituciones Públicas, Empresa Privada, Persona Física y Organizaciones de la Sociedad Civil, con el propósito de generar confianza y esperanza en la capacidad nacional hacia la consolidación del Estado Social de Derecho	Cantidad de postulaciones presentadas ante el Comité Organizador del Premio Divulgación de los reconocimientos y galardones a las personas e iniciativas premiadas	Premio Aportes al Mejoramiento de la Calidad de Vida versión 27		Jacckeline		
O.E.2		Articulación de esfuerzos en el marco de la Red de Educación en Derechos Humanos, como espacio de diálogo y construcción colectiva de estrategias, hacia la exigibilidad del cumplimiento de los compromisos del Estado en materia de educación en derechos humanos. (La Red constituye un espacio intersectorial y mixto entre instancias estatales y de sociedad civil)	Organizaciones públicas y privadas participantes en la Red. Plan de trabajo anual ejecutado, mismo que debe estar orientado por el Plan orientado por el Programa Mundial de Educación en Derechos Humanos.	Acciones de fortalecimiento de la Red de Educación en Derechos Humanos		Janet		
O.E.2		Estrategia de comunicación y difusión en diversos medios, con el propósito de contribuir a eliminar las manifestaciones de discriminación que sufren las personas que viven con VIH.	Estrategia de comunicación elaboración	Elaboración y ejecución de una estrategia de comunicación en materia de derechos de la población con VIH		Fede		

ADMINISTRATIVO FINANCIERO

PLAN ANUAL OPERATIVO 2019



Plan Anual Operativo 2019
Dirección Administrativa-Financiera

Matriz de Planificación		¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos	Supuestos
Objetivo Estratégico	Objetivo Operativo	Meta	Indicador	Actividades				
O.E.3	1. Definir e implementar planes de acciones dirigidos a la atención de todos y cada uno de los aspectos que resulten necesarios para mejorar el Clima Organizacional (CO) de la DHR.	Al 31 de diciembre realizadas 6 actividades de mejora del clima laboral.	Porcentaje de actividades realizadas. Porcentaje de implementación del plan de acción.	Participación del personal en Talleres, Seminarios, Charlas, Conversatorios, video-conferencias, otros	Durante todo el 2019	Departamento de RRHH	Establecer convenios de cooperación con otras instituciones, profesionales, empresas, o cualquier instancia con quien se pueda obtener colaboración en charlas, talleres, seminarios o actividades requeridas para mejorar nuestro CO	Que no tendremos recursos financieros propios y que existe la posibilidad de realizar dichos convenios de cooperación
O.E.3	2. Mejorar la estabilidad laboral del personal de la DHR.	Al 31 de diciembre no existen nombramientos interinos, en plazas vacantes puras, por más de tres meses.	Porcentaje de plazas vacantes puras con más de tres meses.	Realizar los concursos internos y públicos en proceso.	Esta actividad se realizará durante todo el periodo 2019	Jefe del Depto. de RRHH	De 5 a 6 personas laborando en estos procesos	Menor cantidad de impugnaciones a los procesos
O.E.3	3. Revisar y actualizar el Reglamento de la Carrera Profesional	Al 31 de diciembre de 2019 actualizado el Reglamento de Carrera Profesional.	Reglamento actualizado.	Revisión y análisis comparativo con otros instrumentos de esa misma naturaleza	Primer Semestre del 2019	Laura Odio Salas, funcionaria de RRHH	1 Profesional	Ninguno
O.E.3	4. Realizar las transacciones financieras por medios electrónicos seguros y confiables	Al 31 de diciembre de 2019 implementado el Pago Proveedores por Tesoro Digital	Porcentaje de Implementación Sistema Tesoro Digital	Coordinar las acciones con Tesorería Nacional. Noviembre, Diciembre. Capacitación en Línea.	Noviembre-Diciembre 2018, Capacitación en Línea. Implementación Febrero 2019	Juanita Lee, Francisco Vega, Julio Arana, Kristel Campos, Lilliana Solano, Franklin Ríos y Ronald Retana	Computadora. Conexión por Internet. Firma Digital	Ninguno
O.E.3	5. Brindar información financiera confiable, oportuna y veraz.	Al 31 de diciembre de 2019 Ejecutada Auditoría Financiera del periodo 2018	Informe de Auditoría Financiera	Elaboración de Cartel de Contratación directa. Febrero 2019. Concurso Marzo - Abril 2019. Ejecución e Informe Final Discutido Mayo - Junio 2019	I SEMESTRE 2019	Depto. Financiero Contable. Dirección Administrativa, Despacho y Auditoría Interna.	Presupuesto por c8.0 Millones	Disponer de los Balances Financieros Mensuales, los Auxiliares y libros contables.
O.E.3	6. Supervisar el tratamiento y la custodia de la documentación perteneciente a los Archivos de Gestión de las 6 Sedes Regionales de la Defensoría, en especial la administración y conservación de las Solicitudes de Intervención de acuerdo a la normativa archivística vigente, de acuerdo a la Ley No. 7202 del Sistema Nacional de Archivos.	A. Al 31 de Mayo del 2019 efectuado el diagnóstico archivístico de las 6 sedes regionales e implementada la actualización de la Tabla de Plazos correspondientes a las Sedes Regionales.	Elaboración de un informe archivístico de las 6 sedes regionales y la actualización de las Tablas de Plazos en un 100%.	1-Coordinar con los Jefes de la distintas Sedes Regionales y su Coordinación (Jefatura) la fecha apropiada para estas visitas con el fin verificar el estado de los diferentes tipos documentales.	Al 15 de Febrero del 2019	Funcionarios de Archivo y Sedes Regionales.	Equipo, tiempo de las y los funcionarios involucrados	
				2-Realizar un cronograma con las Jefaturas de las Sedes Regionales con el fin de programar las diferentes visitas a las mismas, valorando el contenido presupuestario para estas giras.	Al 28 de Febrero del 2019	Funcionarios de Archivo y Sedes Regionales.	Equipo, tiempo de las y los funcionarios involucrados	
				3-Revisión y aprobación de este cronograma por la Dirección Administrativa, estableciendo los principales objetivos de estas visitas o giras, haciéndolas del conocimiento de los departamentos involucrados.	Al 15 de marzo del 2019	Funcionarios de Archivo y Jefatura Dirección Administrativa.	Equipo, tiempo de las y los funcionarios involucrados	

Matriz de Planificación		¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos	Supuestos
Objetivo Estratégico	Objetivo Operativo	Meta	Indicador	Actividades				
O.E.3	6. Supervisar el tratamiento y la custodia de la documentación perteneciente a los Archivos de Gestión de las 6 Sedes Regionales de la Defensoría, en especial la administración y conservación de las Solicitudes de Intervención de acuerdo a la normativa archivística vigente, de acuerdo a la Ley No. 7202 del Sistema Nacional de Archivos.	A. Al 31 de Mayo del 2019 efectuado el diagnóstico archivístico de las 6 sedes regionales e implementada la actualización de la Tabla de Plazos correspondientes a las Sedes Regionales.	Elaboración de un informe archivístico de las 6 sedes regionales y la actualización de las Tablas de Plazos en un 100%.	4- Verificar que el tratamiento y correcta administración de los distintos tipos de documentos producidos en el cumplimiento de las actividades se realice de forma eficiente y estricta de acuerdo a la materia archivística. Visita a las 6 sedes regionales para la realización de la Auditoría Archivística.	Al 15 de Mayo del 2019	Funcionarios de Archivo y Correspondencia	Equipo, tiempo de las y los funcionarios involucrados	
				5- Entrega formal a las Jefaturas y Coordinación de las Sedes Regionales del Diagnóstico archivístico realizado y aprobado por la Dirección Administrativa.	Al 31 de Mayo del 2019	Funcionarios de Sedes Regionales Dirección Administrativa.	Equipo, tiempo de las y los funcionarios involucrados	
O.E.3	7. Conservar en forma correcta y eficiente el acervo electrónico de los tipos documentales considerados como esenciales y de valor científico-cultural (permanentes) pertenecientes al Despacho, la Oficina de Prensa y la Dirección Jurídica.	1. Al 31 de Octubre del 2019 incluídos los principales tipos documentales, en cumplimiento a la normativa del Archivo Nacional, en el Repositorio Digital Institucional.	100% de la inclusión de los documentos en el Repositorio Digital.	1- Solicitud de incorporación del Repositorio en el SISTEMA LOTUS y validación del Perfil del Archivo Central para la realización de este tarea.	Al 15 de Julio del 2019	Funcionarios de Correspondencia e Informática.	Equipo, tiempo de las y los funcionarios involucrados	
				2- Capacitación del personal de Archivo y Correspondencia en el uso adecuado y correcto de este repositorio.	Al 15 de Agosto del 2019	Funcionarios de Correspondencia e Informática.	Equipo, tiempo de las y los funcionarios involucrados	
				3-Solicitud a las áreas involucradas (Despacho, Dirección Jurídica y Prensa) de los documentos en formato electrónico y esenciales que deben incorporarse en el Repositorio Digital.	Al 31 de Agosto del 2019	Funcionarios de Correspondencia y las otras áreas involucradas.	Equipo, tiempo de las y los funcionarios involucrados	
				4-Asesoramiento con el Departamento de Informática con el fin de supervisar que la inclusión se realice de forma correcta y eficiente.	Al 30 de Septiembre del 2019	Funcionarios de Correspondencia e Informática.	Equipo, tiempo de las y los funcionarios involucrados	
				5- Comunicar a los departamentos de Prensa, Despacho y Asuntos Jurídicos la inclusión de estos documentos esenciales en el Repositorio Digital y gestionar su incorporación en el KIOSCO y la Página WEB.	Al 31 de Octubre del 2019	Funcionarios de Correspondencia e Informática.	Equipo, tiempo de las y los funcionarios involucrados	
O.E.3	Identificar y establecer la normativa financiera contable interna de acuerdo a las líneas de actuación definidas en las NICSP 13, 17, 23 y 25.	Al 31 de diciembre de 2019 definidas las políticas sobre Arrendamientos de la Defensoría.	Porcentaje de definición de las políticas.	Identificación de los Arrendamientos y normativa jurídica	durante el año 2019			
		Al 31 de diciembre definido el tratamiento contable de los activos fijos de la Defensoría	Porcentaje de avalúo realizado a los activos fijos		Ultimo trimestre 2019	Dirección Administrativa, Asuntos Jurídicos y Depto. Financiero, Auditoría,	Viáticos para asistir a las Oficinas Regionales e inspeccionar los terrenos donados	

Matriz de Planificación		¿Qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos	Supuestos
Objetivo Estratégico	Objetivo Operativo	Meta	Indicador	Actividades			
O.E.3	Identificar y establecer la normativa financiera contable interna de acuerdo a las líneas de actuación definidas en las NICSP 13, 17, 23 y 25.	31 de diciembre de 2019 efectuar el análisis de Transferencias del Ministerio de Hacienda y se manejan en la Tesorería Nacional son objeto de registro o revelación en los Estados Financieros.	Porcentaje del análisis efectuado.	Gestionar Reunión con Contabilidad Nacional	durante el año 2019	Upto. Proveeduría, Dpto. Financiero-Contable y Dpto. de RRHH.	
		Al 30 de junio de 2019 determinar los beneficios no monetarios de las y los funcionarios de la Institución	Porcentaje de beneficios no monetarios como expresión total de los beneficios.	Reunión conjunta con Recursos Humanos para valorar y determinar los beneficios no monetarios que reciben las y los funcionarios de la Defensoría	II trimestre 2019		
O.E.4	1. Actualizar el Manual Descriptivo de Clases de Puestos de la DHR.	Al 31 de diciembre de 2019 actualizado el 100% de las descripciones y especificaciones de las clases de puestos.	Porcentaje de actualización del Manual de Puestos.	Retomar los trabajos anteriores y concluir la elaboración del documentos final.	Noviembre del 2019	Rodolfo Calderón, funcionario de la Dirección Administrativa	Disponibilidad del cuerpo gerencial y de las y los funcionarios para brindar la información necesaria.
O.E.4	2.Capacitar a los funcionarios de la Ventanilla Unica, así como a los pasantes y estudiantes de TCU, en la correcta digitalización e ingreso de la Correspondencia Externa.	Al 30 de Junio del 2019 elaborado el Manual de Procedimiento del uso correcto de la Ventanilla Unica, d.	Manual aprobado y en funcionamiento.	1- Elaborar en conjunto con el personal de la Ventanilla Unica un borrador con las principales funciones y actividades del correcto ingreso y digitalización de la correspondencia externa.	Al 28 de Febrero del 2019	Funcionarios de Correspondencia.	Equipo, tiempo de las y los funcionarios involucrados
				2- Aplicar este borrador con los funcionarios de la Oficina de Correspondencia para determinar fallas o vacíos en el mismo.	Al 31 de Marzo del 2019	Funcionarios de Correspondencia.	Equipo, tiempo de las y los funcionarios involucrados
				3- Comparar con otros manuales de procedimiento de otras instituciones con el fin de mejorar el mismo e incluir aspectos nuevos en materia archivística	Al 30 de Abril del 2019	Jefatura del Archivo Central y Correspondencia.	Equipo, tiempo de las y los funcionarios involucrados
				4- Entregar una primera versión a la Dirección Administrativa con el fin de valorar y corregir algún vacío en este documento preliminar.	Al 31 de Mayo del 2019	Jefatura del Archivo y la Dirección Administrativa.	Equipo, tiempo de las y los funcionarios involucrados
				5- Corregir la primera versión con el objeto de entregar a la Dirección Jurídica para su estudio y aprobación final.	Al 30 de Junio del 2019	Jefatura del Archivo, Dirección Administrativa y Asuntos Jurídicos.	Equipo, tiempo de las y los funcionarios involucrados
O.E.5	1. Disminuir los plazos de las notificaciones electrónicas que realizan las distintas áreas de la institución, de forma que las mismas sean más eficientes, ágiles y seguras brindando de esta forma un mejor acceso a la información.	A- Al 31 de Marzo del 2019 implementado el uso correcto de las notificaciones electrónicas mediante el Servicio de RPOST a todas las secretarías de la institución.	Inclusión en un 100% de los Acuses de RPOST en la Base de Datos Institucional.	1-Solicitar a la Empresa de RPOST en conjunto con el Departamento de Informática la instalación del Servicio en los distintos departamentos que tendrán asignadas estas importantes notificaciones.	Al 15 de Enero 2019	Funcionarios de Archivo, Informática y RPOST.	Equipo, tiempo de las y los funcionarios involucrados
				2- Instalación del servicio de RPOST en todas las computadoras y su verificación por parte de Informática y personal del Archivo.	Al 31 de Enero del 2019	Funcionarios de Archivo, Informática y RPOST.	Equipo, tiempo de las y los funcionarios involucrados
				3-Capacitar a las secretarías y encargados de la documentación sobre el uso correcto del Servicio Electrónico Certificado RPOST.	Al 15 de Febrero del 2019	Funcionarios de Archivo, secretarías y encargados de la documentación.	Equipo, tiempo de las y los funcionarios involucrados
				4-Asesorar a las secretarías y encargados de la documentación, en el uso correcto de las notificaciones por medio de esta herramienta, evacuando cualquier consulta o problema evidenciado.	Al 28 de Febrero del 2019	Funcionarios de Archivo, secretarías y encargados de la documentación.	Equipo, tiempo de las y los funcionarios involucrados
				5- Comunicar a la Dirección Administrativa y a la Empresa RPOST la finalización de la implementación de esta Herramienta.	Al 15 de Marzo del 2019	Funcionarios de Archivo, Dirección Administrativa y RPOST.	Equipo, tiempo de las y los funcionarios involucrados
				6- Informar al Despacho y a las otras áreas la conclusión y logros de esta implementación.	Al 31 de Marzo del 2019	Todos los funcionarios institucionales.	Equipo, tiempo de las y los funcionarios involucrados

Matriz de Planificación		¿Qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos	Supuestos	
Objetivo Estratégico	Objetivo Operativo	Meta	Indicador	Actividades				
O.E.5	2. Custodiar el acervo documental de las Oficinas Regionales para que su conservación y acceso sea más efectivo y oportuno tanto para los funcionarios y funcionarias como para los habitantes.	B-Al 31 de mayo del 2019 trasladadas 500 cajas especiales de archivo con Solicitudes de Intervención del período 2010-2017 correspondientes a las Oficinas Regionales de Limón, Puntarenas y Ciudad Neilly.	Porcentaje de traslado de cajas de archivo.	1-Elaborar un inventario en forma manual y electrónica con el fin de verificar que no se presente un faltante en los documentos remitidos a dicha empresa.	Al 31 de Marzo del 2019	Funcionarios de Correspondencia	Equipo, tiempo de las y los funcionarios involucrados	
				2-Coordinar con la empresa de almacenaje de documentos el traslado de toda la documentación institucional con el fin de constatar que no se presente ningún problema en la conservación de las distintas solicitudes de intervención.	Al 30 de Abril del 2019	Funcionarios de Correspondencia	Equipo, tiempo de las y los funcionarios involucrados	
				3-Remitir el Inventario Electrónico a la empresa adjudicataria con el fin de actualizar el Listado Final de los documentos que actualmente conserva dicha empresa.	Al 31 de mayo del 2019	Funcionarios de Correspondencia	Equipo, tiempo de las y los funcionarios involucrados	
	3. Conservar en forma eficiente los diferentes tipos documentales correspondientes a las Jefaturas de la Dirección Administrativa así como de las áreas de apoyo de la institución, de forma tal que su conservación y posterior acceso sea más efectivo y oportuno tanto para los usuarios internos y externos de la Defensoría.	C- Al 31 de Agosto del 2019 actualizada la Base de Datos correspondiente a la Dirección Administrativa, Oficina de Prensa, Dirección Jurídica y otros tipos documentales del Archivo Central.	Base de Expedientes Archivados en un 100% (inventario En la Base LOTUS)	1-Actualizar las Listas de Remisión entregadas por los encargados de los documentos en los Archivos de Gestión de la Dirección Administrativa y otras áreas de apoyo, con los datos más importantes entre estos la Signatura y el No. de caja.	Al 30 de Abril del 2019	Funcionarias de Correspondencia (Sra. Yorlery Salas y Srta. María Fernanda Alvarez).	Equipo, tiempo de las y los funcionarios involucrados	
				2-Digitalizar la información contenida en las Listas de Remisión y remitidas por las Jefaturas de la Dirección Administrativa y otras áreas de apoyo de la institución.	Al 31 de Julio del 2019	Funcionarias de Correspondencia (Sra. Yorlery Salas y Srta. María Fernanda Alvarez).	Equipo, tiempo de las y los funcionarios involucrados	
				3- Solicitar al Departamento de Informática la incorporación de esta información en formato electrónico en la Base de Datos Archivados para agilizar el acceso a la información.	Al 15 de Agosto del 2019	Funcionarias de Correspondencia (Sra. Yorlery Salas y Srta. María Fernanda Alvarez).	Equipo, tiempo de las y los funcionarios involucrados	
				5- Comunicar a los distintos funcionarios y funcionarias la actualización de la información, con el fin de que puedan accederlo en forma rápida y eficiente.	Al 31 de Agosto del 2019	Funcionarias de Correspondencia (Sra. Yorlery Salas y Srta. María Fernanda Alvarez).	Equipo, tiempo de las y los funcionarios involucrados	
O.E.5	Construir un Sistema de Gestión Documental que sirva como instrumento primario en la resolución de los casos y adecuado a los requerimientos actuales que tienen en la atención e investigación de la casuística institucional	Contar con un Sistema de Gestión Documental acorde con los requerimientos actuales	Sistema en Operación	Desarrollo de aplicación Documentación del procedimiento Identificación de documentos Alimentación Base de Datos	Depende de disponibilidad de recursos financieros	Departamento de Informática Areas de Defensa Despacho	\$700.000,00	Que se logren conseguir fondos de cooperación internacional
O.E.5	Construir un Documentador Digital que sirva como repositorio histórico de la documentación digital que se genera en la Defensoría, en apego a las políticas definidas por la Ley de Archivo Nacional que regula la conservación de los documentos de interés nacional.	Contar con un documentador digital que garantice la permanencia en el tiempo de los documentos oficiales y de interés institucional	Documentador digital en operación	Análisis Conceptual Desarrollo de aplicación Documentación del procedimiento Puesta en Marcha	Depende de disponibilidad de recursos financieros	Departamento de Informática Departamento de Correspondencia Despacho	\$150.000,00	Que se logren conseguir fondos de cooperación internacional

ASUNTOS JURÍDICOS

PLAN ANUAL OPERATIVO 2019



Plan Anual Operativo 2019
ASUNTOS JURÍDICOS
Matriz de Planificación

Matriz de Planificación		¿Qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos	Supuestos	
Objetivo Estratégico	Objetivo Operativo	Meta	Indicador	Actividades				
O.E.1. Consolidar la confianza de las y los habitantes en la defensa de sus derechos e intereses mediante la identificación y diseño de estrategias de defensa oportunas, efectivas, innovadoras e integrales que permita incidir a la vez, como resultado de ello, en la mejora del desempeño de las instituciones públicas.	1.1. Mejorar la eficiencia y eficacia en la defensa de los derechos e intereses de las y los habitantes a través de procesos de trabajo que potencien estrategias de defensa para disminuir los tiempos de respuesta y, generar cambios e incidencia en las intervenciones institucionales.	Al 31 de diciembre de 2019 el 100% de las solicitudes son analizadas y evacuadas en un plazo máximo que no supera los dos meses.	Porcentaje de cumplimiento dentro del plazo.	1.- Análisis del fundamento jurídico que sustenta el eventual proceso judicial. 2.- Valoración de las pruebas con que cuenta la institución. 3.- Elaboración de la demanda inicial o caso negativo, del criterio jurídico que sustenta el rechazo motivado de plantear el proceso. 4.- Revisión y ajustes de la Directora. 5.- Reunión con la Directora de Admisibilidad y su equipo para explicar el alcance y procedimiento a seguir cuando habitantes solicitan la interposición de un proceso judicial.	Durante todo el año 2019	Alejandra Solano Gabriela Bolaños Catalina Delgado	Horas de análisis profesional Acceso a internet	No se supera la carga laboral promedio histórica por profesional de la Dirección y no surgen imprevistos urgentes de atención inmediata.
O.E.1. Consolidar la confianza de las y los habitantes en la defensa de sus derechos e intereses mediante la identificación y diseño de estrategias de defensa oportunas, efectivas, innovadoras e integrales que permita incidir a la vez, como resultado de ello, en la mejora del desempeño de las instituciones públicas.	1.1. Mejorar la eficiencia y eficacia en la defensa de los derechos e intereses de las y los habitantes a través de procesos de trabajo que potencien estrategias de defensa para disminuir los tiempos de respuesta y, generar cambios e incidencia en las intervenciones institucionales.	Al 31 de diciembre de 2019 el 85% de las solicitudes de criterio jurídico provenientes del Despacho del/la Jefe/a y de las Áreas de Defensa, no superan el plazo de atención de dos meses.	Porcentaje de cumplimiento dentro del plazo.	1.- Monitoreo mensual por parte de la Jefatura del circulante de trabajo de cada miembro del equipo y de los plazos transcurridos. 2.- Acuerdos de planes de acción en caso de que los plazos vayan o estén próximos a vencer.	Durante todo el año 2019	Alejandra Solano Gabriela Bolaños Catalina Delgado	Horas de análisis profesional	No se supera la carga laboral promedio histórica por profesional de la Dirección y no surgen imprevistos urgentes de atención inmediata.
O.E.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. Diseñar un modelo de gestión de calidad bajo un enfoque por procesos para sentar las bases de una cultura de mejora continua.	Al 30 de junio aprobado el Macroproceso de Defensa de Derechos y capacitado todo el personal de defensa.	Porcentaje de requerimientos formulados a la Dirección Jurídica desde la Comisión redactora atendidos.	1.- Asistencia a reuniones para afinar la propuesta normativa. 2.- Atención de solicitudes de asesoría jurídica para la puesta en vigencia del Manual. 3.- Capacitaciones brindadas al personal	Al 30 de junio de 2019	Catalina Delgado	Horas de análisis profesional	No surgen requerimientos imprevistos urgentes de atención inmediata.

Matriz de Planificación		¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos	Supuestos
Objetivo Estratégico	Objetivo Operativo	Meta	Indicador	Actividades				
O.E.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. Diseñar un modelo de gestión de calidad bajo un enfoque por procesos para sentar las bases de una cultura de mejora continua.	Al 31 de mayo de 2019 el Reglamento de Funcionamiento del Archivo Institucional aprobado.	Un Reglamento revisado, ajustado y consolidado, entregado al Despacho con miras a su publicación	1.- Revisión de la propuesta presentada por el Depto. de Archivo y Correspondencia y realización de ajustes. 2.- Reuniones de coordinación con la Jefa del Depto. de Archivo y el Director Administrativo para consolidar la propuesta. 3.- Revisión de la Directora de Asuntos Jurídicos de la propuesta. 4.- Entrega al Despacho para su revisión, aprobación y publicación.	Al 31 de mayo de 2019	Gabriela Bolaños	Horas de análisis profesional, referencias normativas, salas de reunión.	Los funcionarios a los que involucra el Reglamento participan de las reuniones. El Despacho del/la Jerarca aprueba la propuesta.
O.E.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. Diseñar un modelo de gestión de calidad bajo un enfoque por procesos para sentar las bases de una cultura de mejora continua.	Revisión de toda la normativa institucional que se relaciona con la Contraloría de Servicios y elaboración de propuesta de ajuste para adaptarla a la realidad institucional	Toda la normativa revisada y elaboradas las propuestas de ajuste, si fuera el caso.	1.- Compilación de toda la normativa interna que se relaciona con la Contraloría de Servicios. 2.- Análisis de todos los instrumentos considerando una eventual desinscripción de la DHR del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios. 3.- Elaboración de las propuestas normativas de ajuste, si fuera el caso. 4.- Revisión de las propuestas por parte de la Jefatura. 5.- Entrega al Despacho para su revisión, aprobación y publicación.	Al 30 de junio de 2019 (fecha dependerá en última instancia del momento en que el Jerarca tome la decisión de desinscribir a la DHR del Sistema Nacional de Contralorías de Servicio.	Alejandra Solano	Horas de análisis profesional, salas de reunión.	La Defensoría decide desinscribirse del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios. No surgen imprevistos urgentes de atención inmediata. Despacho aprueba las propuestas de ajuste

Matriz de Planificación		¿Qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos	Supuestos	
Objetivo Estratégico	Objetivo Operativo	Meta	Indicador	Actividades				
O.E.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.	3.2. Fortalecer el Sistema de Control Interno como estrategia para coadyuvar en el buen uso de los recursos públicos, así como garantizar eficiencia y eficacia de la gestión, integrando a toda la organización.	Al 30 de junio de 2019 elaborados lineamientos institucionales para la atención de solicitudes de copias certificadas de expedientes.	Lineamientos elaborados y entregados al Despacho para su aprobación.	1.- Categorización de los datos de acceso público, de acceso restringido y confidenciales según la Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus Datos Personales y jurisprudencia constitucional. 2.- Delimitación de los criterios de clasificación de la información pública, de acceso restringido y sensible que manejan las Áreas de defensa y el Depto. de Recursos Humanos. 3.- Reuniones de coordinación con personeros de PRODHAB para tener acceso a buenas prácticas o recomendaciones de estrategias para el manejo de información sensible que reposa en los expedientes. 4.- Elaboración de lineamientos de manejo y acceso a	Al 30 de junio de 2019	Gabriela Bolaños	Horas de análisis profesional, referencias normativas y jurisprudenciales, salas de reunión.	No surgen imprevistos urgentes de atención inmediata. Despacho aprueba la propuesta.
O.E.3	3.2. Fortalecer el Sistema de Control Interno como estrategia para coadyuvar en el buen uso de los recursos públicos, así como garantizar eficiencia y eficacia de la gestión, integrando a toda la organización.	Al 31 de diciembre de 2019 el 100% de los procesos de contratación administrativa institucionales atendidos en plazo.	Porcentaje de cumplimiento dentro del plazo.	1.- Análisis jurídico para sustentar los siguientes actos: validación previa a los actos de adjudicación, resolución de recursos de objeción al cartel, resolución de recursos de revocatoria contra los actos de adjudicación, elaboración de los contratos, refrendo interno de los contratos.	Durante todo el año 2019	Alejandra Solano Gabriela Bolaños Catalina Delgado	Horas de análisis profesional, acceso a internet, computadora, firma digital.	Los otros funcionarios institucionales que intervienen en los procesos de contratación cumplen sus funciones y responsabilidades dentro de plazos razonables. Firmas digitales vigentes. Buen acceso a internet. Plataforma SICOP en funcionamiento y con operatividad fluida.

Matriz de Planificación		¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos	Supuestos
Objetivo Estratégico	Objetivo Operativo	Meta	Indicador	Actividades				
O.E.3	3.1. Diseñar un modelo de gestión de calidad bajo un enfoque por procesos para sentar las bases de una cultura de mejora continua.	Al 31 de diciembre diseñada y desarrollado el repositorio digital de las asesorías jurídicas formales.	Porcentaje de implementación del repositorio.	1.- Iniciar coordinación con el Depto. de Informática. 2.- Levantamiento de la información de 2018 (revisión de criterios). 3.- Reuniones de coordinación interna de la Dirección para definir criterios generales de clasificación.	1.- Al 31 de marzo realizadas las reuniones de coordinación con el Depto. de Informática. 2.- Al 1° de junio levantamiento de las asesorías jurídicas vertidas en 2018. 3.- Al 31 de agosto realizada la definición de los criterios generales de clasificación. 4.- Al 31 de diciembre, la herramienta tecnológica diseñada y en funcionamiento	Alejandra Solano Gabriela Bolaños Catalina Delgado Hugo Escalante	Horas de análisis profesional. Una plataforma tecnológica institucional compatible con la propuesta.	No surgen requerimientos no proyectados y no informados con la formulación del PAO a la Dirección Jurídica por parte de las unidades internas institucionales. La propuesta tecnológica es compatible con la plataforma informática institucional actual (SOL). Se cuenta con apoyo del Depto. de Informática.

PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

PLAN ANUAL OPERATIVO 2019



MATRIZ DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL 2019 PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

Matriz de Planificación		¿Qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos	Supuestos	
Objetivo Estratégico	Objetivo Operativo	Meta	Indicador	Actividades				
O.E.3	Desarrollar equipos de trabajo para la implementación del PEI y ejecución de lo programado correspondiente al 2019	Al 31 de diciembre del 2019 haber cumplido con el 100 % de las metas establecidas en la planificación estratégica	Porcentaje de Implementación	1. Definición de equipos de trabajo. 2. Asignación de tareas 3. Seguimiento y coordinación. 4. Validación de productos	Anual	Planificación Institucional	Institucionales	Existe disposición institucional.
O.E.3	Diseñar un modelo de gestión de calidad bajo un enfoque por procesos para sentar las bases de una cultura de mejora continua.	Al 31 de junio aprobado el Macroproceso de Defensa	Porcentaje de documentación	Etapa 1: Documentar Procesos de Sustantivos y validar requerimientos	I Semestre	Planificación Institucional	Institucionales	Existe disposición institucional.
		Al 30 de junio haber creado el repositorio de información de los procesos institucionales	Repositorio creado	Diseñar la estructura e identificar los requerimientos del repositorio.	I Semestre	Planificación Institucional	Institucionales	Recursos Informáticos
				Contemplar en la contratación de la nueva solución informática una sección de repositorio de documentación de procesos.	I Semestre	Planificación Institucional	Institucionales	
		Mantener actualizado el repositorio de información que documenta los procesos de negocio.	Repositorio actualizado	Elaborar un manual de procedimientos para la actualización del repositorio.	Anual	Planificación Institucional	Institucionales	
Crear un control de versionamientos	Anual			Institucionales				
O.E.3	Actualización del Modelo de Madurez	Al 31 de diciembre actualizado el Modelo de Madurez	Modelo de Madurez actualizado	Revisar la Política	Anual	Planificación Institucional	Institucionales	Existe disposición institucional.
				Análisis del estado actual				
				Definir pendientes				
	Sistema de Control Interno	Al 31 de diciembre Revisión del Marco de Riesgos	Sistema Implementado	Aplicar herramientas Valoración de Riesgos	Anual	Planificación Institucional	Institucionales	Existe disposición institucional.
Aplicar la autoevaluación								
Diseñar el sistema CI								

AUDITORÍA INTERNA

PLAN ANUAL OPERATIVO 2019



Plan Anual Operativo 2019
AUDITORÍA INTERNA
Matriz de Planificación

Matriz de Planificación		¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?		¿Quién?	Recursos	Supuestos
Objetivo Estratégico	Objetivo Operativo	Meta	Indicador	Actividades					
O.E.1	1.1 Efectuar el arqueo de caja chica en cada Oficina Regional	1.1.1 Al 31 de diciembre realizada las giras a cada una de las 6 Oficinas Regionales	Cantidad de giras programadas/ Cantidad de giras efectivamente realizadas * 100	Planificación de la gira, coordinación con transportes y la Dirección de Regionales con el fin de participar en alguna de sus giras para ahorrar recursos	02/01/2019	31/12/2019	La Auditora Interna	Una funcionaria de la Auditoría Interna	Para el efectivo cumplimiento de esta meta se establece que durante el periodo no se generarán imprevistos que signifiquen la atención de otros asuntos imprevistos propios de las labores de la Auditoría Interna
O.E.1	1.2 Determinar la eficiencia en relación con la gestión de dichos manuales de procedimientos	1.2.1 Al 30 de junio de 2019 realizado el estudio sobre la gestión de los manuales de procedimientos de cada una de las Unidades funcionales de la Defensoría	Cantidad de estudios programados/ Cantidad de estudios efectivamente realizados *100	Aplicación de los métodos de Auditoría previamente establecidos, incluyendo el Plan de Trabajo correspondiente	01/04/2019	28/06/2019	La Auditora Interna	Una funcionaria de la Auditoría Interna	Para el efectivo cumplimiento de esta meta se establece que durante el periodo no se generarán imprevistos que signifiquen la atención de otros asuntos imprevistos propios de las labores de la Auditoría Interna
O.E.1	1.3 Determinar las principales causas que producen atrasos o lentitud en la tramitación de la casuística para proponer medidas de control interno que coadyuven con la eficiencia de las Direcciones de Defensa	1.3.1 Al 31 de diciembre de 2019 realizados los Estudios de las causas de los atrasos en la resolución de casos en cada una de las áreas de Defensa	Cantidad de estudios programados/ Cantidad de estudios efectivamente realizados *100	Aplicación de los métodos de Auditoría previamente establecidos, incluyendo el Plan de Trabajo correspondiente	01/07/2019	31/12/2019	La Auditora Interna	Una funcionaria de la Auditoría Interna	Para el efectivo cumplimiento de esta meta se establece que durante el periodo no se generarán imprevistos que signifiquen la atención de otros asuntos imprevistos propios de las labores de la Auditoría Interna
O.E.1	1.4 Actualizar el Reglamento de organización y funcionamiento de la Auditoría Interna de la Defensoría No. 00001365 emitido el 26 de mayo de 2008	1.4.1 Al 31 de marzo Actualizado Reglamento de organización y funcionamiento de la Auditoría Interna	Cantidad de Reglamentos programados/ Cantidad de Reglamentos elaborados * 100	Aplicación de los métodos de Auditoría previamente establecidos	14/01/2019	29/03/2019	La Auditora Interna	Una funcionaria de la Auditoría Interna	Esta meta se debe cumplir obligatoriamente durante el periodo
O.E.1	1.5 Dar cumplimiento a la normativa relativa al control interno y a las directrices de la Contraloría General de la República sobre este tema	1.5.1 Al 30 de junio 2019 efectuada la Autoevaluación de la calidad de la Auditoría Interna periodo 2018	Cantidad de autoevaluaciones programadas/ Cantidad de autoevaluaciones efectivamente realizadas *100	Aplicación de los métodos de Auditoría previamente establecidos	02/05/2019	28/06/2019	La Auditora Interna	Una funcionaria de la Auditoría Interna	Para el efectivo cumplimiento de esta meta se establece que durante el periodo no se generarán imprevistos que signifiquen la atención de otros asuntos imprevistos propios de las labores de la Auditoría Interna
O.E.1	1.6 Atender los requerimientos de asesoría del Jerarca	1.6.1 Al 31 de diciembre 2019 realizadas el 100% Aseorías a la señora Defensora de los Habitantes.	Cantidad de asesorías programadas/ Cantidad de asesorías efectivamente realizadas *100	Aplicación de los métodos de Auditoría previamente establecidos, incluyendo el Plan de Trabajo correspondiente	01/01/2019	31/12/2019	La Auditora Interna	Una funcionaria de la Auditoría Interna	Esta meta se debe cumplir obligatoriamente durante el periodo
O.E.1	1.7 Realizar los estudios especiales conforme a los requerimientos de la normativa	1.7.1 Al 31 de diciembre 2019 realizados los Estudios especiales de auditoría.	Cantidad de estudios programados/ Cantidad de estudios efectivamente realizados *100	Aplicación de los métodos de Auditoría previamente establecidos, incluyendo el Plan de Trabajo correspondiente	02/01/2019	31/12/2019	La Auditora Interna	Una funcionaria de la Auditoría Interna	Esta meta se debe cumplir obligatoriamente durante el periodo
O.E.1	1.9 Evaluar el cumplimiento de las acciones de mejora producto de las autoevaluaciones de control interno	1.9.1 Al 31 de diciembre de 2019 efectuado el seguimiento de las acciones de mejora de las Autoevaluaciones de Control Interno (Modelo Madurez)	Cantidad de seguimientos programados/ Cantidad de seguimientos efectivamente realizados * 100	Aplicación de los métodos de Auditoría previamente establecidos	01/10/2019	31/12/2019	La Auditora Interna	Una funcionaria de la Auditoría Interna	Para el efectivo cumplimiento de esta meta se establece que durante el periodo no se generarán imprevistos que signifiquen la atención de otros asuntos imprevistos propios de las labores de la Auditoría Interna
O.E.1	1.12 Dar cumplimiento a la normativa de control interno	1.12.1 Al 31 de diciembre actualizado el Sistema de Valoración del Riesgo de la Auditoría	Cantidad de actualizaciones programadas/ Cantidad de actualizaciones efectivamente realizadas * 100	Aplicación de los métodos de Auditoría previamente establecidos	01/11/2019	29/11/2019	La Auditora Interna	Una funcionaria de la Auditoría Interna	Para el efectivo cumplimiento de esta meta se establece que durante el periodo no se generarán imprevistos que signifiquen la atención de otros asuntos imprevistos propios de las labores de la Auditoría Interna

Matriz de Planificación		¿Qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos	Supuestos		
Objetivo Estratégico	Objetivo Operativo	Meta	Indicador	Actividades					
O.E.1	1.14 Asesorar a nivel institucional sobre los alcances de las Normas de Control Interno para el Sector Público	1.14.1 Al 31 de diciembre de 2019 impartida una charla a nivel institucional en materia de Normas de Control Interno para el Sector Público	Charla impartida.	Elaboración de una presentación en PP para la divulgación de esta normativa	02/01/2019	31/12/2019	La Auditora Interna	Una funcionaria de la Auditoría Interna	Para el efectivo cumplimiento de esta meta se establece que durante el periodo no se generarán imprevistos que signifiquen la atención de otros asuntos imprevistos propios de las labores de la Auditoría Interna
O.E.1	1.15 Analizar cuáles son los principales riesgos inherentes y residuales definidos por la Administración, así como sus controles internos para la elaboración del Plan de Trabajo de la Auditoría Interna 2020	1.15.1 Al 30 de setiembre realizado Análisis de la Gestión de Riesgos Institucional para la elaboración de la planificación de la Auditoría Interna 2020	Cantidad de Análisis programados/ Cantidad de Análisis efectivamente realizados * 100	Aplicación de los métodos de Auditoría previamente establecidos	02/09/2019	30/09/2019	La Auditora Interna	Una funcionaria de la Auditoría Interna	Para el efectivo cumplimiento de esta meta se establece que durante el periodo no se generarán imprevistos que signifiquen la atención de otros asuntos imprevistos propios de las labores de la Auditoría Interna
O.E.1	1.20 Evaluar el grado de madurez en que se encuentra la Auditoría Interna	1.20.1 Al 30 de setiembre Elaboración de la Autoevaluación de Control Interno de la Auditoría Interna 2019.	Elaboración de la Autoevaluación.	Aplicación de los métodos de Auditoría previamente establecidos	01/08/2019	31/09/2019	La Auditora Interna	Una funcionaria de la Auditoría Interna	Esta meta se debe cumplir obligatoriamente durante el periodo
O.E.1	1.21 Dar seguimiento al IGI, tomando como base los resultados que emita la CGR y de los compromisos que adquirió la Administración Activa producto del Informe de asesoría No. No. AS-001/2017	1.21.1 Al 31 de junio de 2019 efectuado el seguimiento a los resultados que emita la CGR en relación con el Índice de gestión institucional (IGI del 2018)	Porcentaje de implementación de las recomendaciones.	Aplicación de los métodos de Auditoría previamente establecidos	15/05/2019	28/06/2019	La Auditora Interna	Una funcionaria de la Auditoría Interna	Esta meta se debe cumplir obligatoriamente durante el periodo
O.E.1	1.22 Dar cumplimiento a la normativa atinente en relación con el seguimiento a las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna	1.22.1 Al 31 de diciembre efectuado el seguimiento a la implementación de las recomendaciones emitidas en el "informe de control interno N.º ICI-01-2018.	Porcentaje de implementación de las recomendaciones.	Aplicación de los métodos de Auditoría previamente establecidos	03/06/2019	31/12/2019	La Auditora Interna	Una funcionaria de la Auditoría Interna	Para el efectivo cumplimiento de esta meta se establece que durante el periodo no se generarán imprevistos que signifiquen la atención de otros asuntos imprevistos propios de las labores de la Auditoría Interna

MECANISMO NACIONAL DE PREVENCIÓN
CONTRA LA TORTURA



Plan Anual Operativo 2019

Matriz de Planificación		¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos	Supuestos	Fundamento Jurídico
Objetivo Estratégico	Objetivo Operativo	Meta	Indicador	Actividades					
OE1	1.1. Mantener un sistema de monitoreo en centros de detención para la prevención y la protección contra la tortura y los malos tratos de las personas privadas de libertad. según lo establece el artículo 19 del Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes.	Al 31 de diciembre de 2018 haber cumplido con el cronograma de inspecciones para la prevención y protección de la tortura y los malos tratos de las personas privadas de libertad	Porcentaje de inspecciones realizadas.	1.1.1 Realizar un cronograma anual de las inspecciones a los centros de detención	Anual	MNPT	Transporte y viáticos Recurso Humano	Presentación de disturbios o motín en un centro de detención, o cambio en el cronograma de inspección por motivos de urgencia o solicitudes judiciales. Faltante de viáticos, de vehículos o choferes para realizar las giras, por el estado del clima	Ley N° 8459, Ley N° 9204, Decreto Ejecutivo N° 39062 MJP
			% de informes de monitoreo de cada una de las inspecciones realizadas por el MNPT	1.1.2 Realizar el monitoreo en centros de detención administrativos, judiciales, penitenciarios y municipales					
OE1	1.2. Cumplir con el mandato de realizar un informe anual, correspondiente al período 2018	Al 31 de marzo del 2019 haber redactado el Informe Anual período 2018.	Presentación y notificación al SPT y al Estado costarricense el Informe Anual del período 2018	1.2.1 Elaboración del informe anual del MNPT correspondiente al período 2018	I Trimestre	MNPT	Recursos Humano, Material para publicación (Digital o Papelería)	No cumplir con el plazo de presentación	Art. 23 Ley N° 8459. Art. 12 Ley N° 9204. Art. 11 Decreto Ejecutivo N° 39062-MJP
OE2	1.3 Dar a conocer la experiencia del MNPT, compartir buenas prácticas e impartir capacitaciones sobre el tema de prevención de la tortura y derechos humanos	Al 31 de diciembre de 2019 haber dado a conocer la experiencia de la MNPT a nivel nacional e internacional. Al 31 de diciembre del 2018 haber impartido capacitaciones a nivel nacional e internacional.	Número de participaciones del MNPT	1.3.1 Participar e impartir actividades de capacitación a nivel nacional e internacional.	Anual	MNPT	Viáticos y Recurso Humano	Falta de presupuesto para asistir a las actividades	Ley N° 8459, Ley N° 9204
			Porcentaje de capacitaciones realizadas.		Anual		Viáticos y Recurso Humano		

Matriz de Planificación		¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos	Supuestos	Fundamento Jurídico
Objetivo Estratégico	Objetivo Operativo	Meta	Indicador	Actividades					
OE1	1.4 Establecer estrategias de diálogo con las autoridades a cargo de los centros de privación de libertad para el cumplimiento de las recomendaciones emitidas por el MNPT	Al 31 de diciembre del 2019 haber establecido mesas de diálogos con las autoridades públicas, cuando las recomendaciones emitidas por el MNPT así lo requieran	Número de mesas de diálogos realizadas	1.4.1 Crear y fortalecer las estrategias de diálogos con las instituciones a cargo de centros de privación de libertad	Anual	MNPT	Recurso Humano	No convocar por parte del MNPT las mesas de diálogos con las autoridades	Artículo 22, de Ley N°8459, artículo 13, Ley N° 9204, artículo 5, Decreto Ejecutivo N° 39062 MJP
	1.5 Dar seguimiento al sistema de seguimiento de las recomendaciones emitidas por el MNPT para verificar el cumplimiento de la ejecución	Al 31 de diciembre de 2019 haber realizado el seguimiento de las recomendaciones emitidas por el MNPT	Número de recomendaciones emitidas/ Número de recomendaciones ejecutadas	1.5.1 Actualizar la base de datos del cumplimiento de las recomendaciones emitidas por el MNPT	Anual	MNPT		Inejecución por parte de las autoridades públicas de las recomendaciones emitidas por el MNPT. No ejecutar el sistema de seguimiento por parte del MNPT.	Informe del 21 de agosto de 2014, del Punto Focal para América Latina del Subcomité para la Prevención de la Tortura de Naciones Unidas
	1.6 Incidir mediante criterios técnicos, en los proyectos de ley en el tema de prevención de la Tortura y proyectos de ley para la protección de las personas privadas de libertad que le soliciten al MNPT	Al 31 de diciembre de 2019 haber atendido las solicitudes de criterio del Poder Legislativo. Al 31 de diciembre de 2019 haber propuesto proyectos de ley en el tema de de prevención de la tortura.	Número de criterios a proyectos de ley emitidos y actividad de cabildeo a proyectos de ley Número de proyectos de ley propuestos por el MNPT	1.6.1 Criterios emitidos sobre reformas legales, proyectos de ley y cabildeo de proyectos de ley en el tema de prevención de la tortura y protección de	Anual Anual	MNPT		No presentar los criterios sobre Proyectos de Ley en el plazo establecido.	inciso c) del artículo 19 de la Ley N° 8459, inciso c) del artículo 5 de la Ley N° 9204, inciso c) del artículo 4 del Decreto Ejecutivo N° 39062-MJP

Matriz de Planificación		¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos	Supuestos	Fundamento Jurídico
Objetivo Estratégico	Objetivo Operativo	Meta	Indicador	Actividades					
OE1	1.7 Remitir a la Dirección de Admisibilidad las denuncias presentadas por las personas privadas de libertad.	Al 31 de diciembre de 2019, haber presentado en la Dirección de Admisibilidad todas las denuncias recibidas por la población privada de libertad al día hábil siguiente luego de finalizada la inspección.	Número de denuncias remitidas a la Dirección de Admisibilidad	1.7.1 Remisión de las denuncias presentadas por la población privada de libertad a la Dirección de Admisibilidad, en un plazo máximo de 24 horas	Anual	MNPT		Omitir el traslado de las denuncias a la Dirección de Admisibilidad o incumplir con el plazo establecido.	Ley N° 8459, Ley N° 9204 y Decreto Ejecutivo N°39062-MJP
	1.8 Completar el sistema de consulta ágil para fortalecer los informes de inspección, temáticos e investigaciones de los centros de detención	Al Segundo Semestre de 2019 haber terminado con la organización de la información que alimentará la base de datos.	La información ordenada por ejes temáticos que alimentará la base de datos en el sistema.	1.8.1 Ordenar la información para la creación de la base de datos de las resoluciones constitucionales, de la C.I.D.H. y de instrumentos internacionales, desglosados en temas.	II Semestre	MNPT		Imposibilidad de recopilar la información para la base de datos	Ley N° 8459, Ley N° 9204 y Decreto Ejecutivo N°39062-MJP
	1.9 Fortalecer el Compendio Penitenciario con la inclusión de los informes del MNPT	Al 31 de diciembre de 2019, tener integrado todos los informes de inspección en el Compendio Penitenciario	Número de inspecciones y recomendaciones incluidos en el Compendio Penitenciario	1.9.1 Ordenar por ejes temáticos las recomendaciones del MNPT	Anual	MNPT		No incluir la información correspondiente	Ley N° 8459, Ley N° 9204 y Decreto Ejecutivo N°39062-MJP



DESPACHO

PLAN ANUAL OPERATIVO 2019



Plan Anual Operativo 2019

Matriz de Planificación Despacho

Matriz de Planificación	¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos	Supuestos
Objetivo Operativo	Meta	Indicador	Actividades				
<p>1.1 Mejorar la eficiencia y eficacia en la defensa de los derechos e intereses de las y los habitantes a través de procesos de trabajo que potencien estrategias de defensa para disminuir los tiempos de respuesta y, generar cambios e incidencia en las intervenciones institucionales</p>	1.1.1 Semanalmente el Despacho atiende, coordina o gestiona eficazmente al menos el 90% de las demandas que presenten habitantes para su conocimiento	# reuniones #de revisiones por asesor # de firma por Jerarca	1. Se diligencia la correspondencia física y virtual oportunamente	Diariamente	Secretarías y asistente	<p>Defensor(a), Defensor Adjunto(a), dos secretarías, una asistente, tres asesores, un vínculo con Asamblea Legislativa y un(a) Director(a) Despacho</p>	<p>El Despacho en condiciones regulares y no de emergencia (hechos naturales, huelgas, mediaciones). El equipo está completo. La Directora no está con recargos adicionales de otras Direcciones</p>
			2. Se revisan y firman los informes con recomendaciones, prevenciones, etc.	Semanalmente	Asesores, jercarcas		
		Existen los acuerdos (s/n)	3. Se elaboran, revisan y suscriben acuerdos necesarios, directrices, lineamientos y normativa para el fortalecimiento institucional, control interno y manejo de	A necesidad	Asesores, Directora, Jercarcas		
		# minutas Consejo	4. Llevar a cabo los Consejos de Directores con el propósito de informar y coordinar la gestión directiva de la DHR	Quincenalmente	Jercarcas, Directora, Asesora		
	1.1.2 Al 31 de diciembre de 2019 (regularmente) el Despacho genera, articula, coordina y comunica decisiones de sana Administración	# minutas Se asiste a las convocatorias (s/n)	5. Despacho participa en reuniones, grupos, comisiones institucionales para asegurar la ejecución de políticas institucionales (Transparencia, Valores, Teletrabajo, Macroproceso, Tipología, Presupuesto, RRRH). Así como en el Estado de la Nación, CONAMAJ	Mensualmente según frecuencia	Todos		
		# reuniones Existen oficinas de respaldo, correos electrónicos (s/n)	6. Generar y supervisar elaboración de políticas de mejora en el servicio (IGI, PEI, PAO 2019, Digesto, transparencia, Contraloría de Servicios)	Al menos trimestralmente	Todos		
		Resumen de comisiones se entrega semanalmente (s/n)	7. Monitorear agenda legislativa e informar a Direcciones de la misma por Comisiones	Semanalmente	Asesora enlace Asamblea Legislativa		
		Criterios se asignan en 24 horas una vez se reciben (s/n) Criterios se reciben, revisan y firman en plazo (s/n) # de criterios emitidos	8. Coordinar la elaboración de criterios institucionales a proyectos de ley para incidir en su contenido de derechos humanos Gestionar sus prórrogas	Según llegada	Directora, asesores		
	1.1.3 El Despacho coordina la relación como órgano adscrito a la Asamblea Legislativa	Documento publicado (s/n)	9. El Informe Anual 2019 se elabora, distribuye y comunica eficazmente y en plazo de ley	31 marzo la estructura, mediados de mayo textos editados, primera semana de junio entrega física y digital a cada diputado, última junio comparencia	Jercarcas, Directora, asesores		
		Existen oficinas que respalden diligencia de caso, gira, minuta de reunión o informe (s/n)	10. Atender las solicitudes de las y los Diputados	Según llegada	Todos		

Matriz de Planificación	¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos	Supuestos
Objetivo Operativo	Meta	Indicador	Actividades				
	1.1.3 El Despacho coordina la relación como órgano adscrito a la Asamblea Legislativa	Asistencia a la convocatoria (s/n) Existe acta de Comisión (s/n)	11. Atender las convocatorias a Comisiones Permanentes o Especiales	Según llegada	Jerarcas, asesores, Director(a) Despacho		
		Existe Informe elaborado (s/n)	12. Rendir Informes especiales según la Ley	Según llegada	Jerarcas		
		Asistencia a la comparecencia (s/n)	13. Realizar la defensa del presupuesto institucional	Octubre cada año	Jerarcas, Director Planificación y Director Administrativo		
	1.1.4 Para el 31 de diciembre de 2019, el Despacho ha evaluado el desempeño de 14 directoras/es, una auditora, una contralora de servicios, 3 jefaturas adscritas, 3 asesores, 1 enlace Asamblea, una asistente	# evaluaciones de desempeño realizadas	14. Evaluar el desempeño del equipo directivo de la DHR y del staff del Despacho	Diciembre cada año	Todos		

Plan Anual Operativo 2019
MECANISMO DE SUPERVISIÓN DE LA CONVENCIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Matriz de Planificación

Matriz de Planificación		¿Qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos	Supuestos	
Objetivo Estratégico	Objetivo Operativo	Meta	Indicador	Actividades				
O.E.4	Diseñar e implementar un proceso de comunicación sobre el MNDCDPD a lo interno de la Defensoría de los Habitantes durante todo el año 2019	Al 31 de diciembre haber enviado un boletín mensual para informar de manera permanente a los y las funcionarias de la Defensoría sobre el trabajo del MNDCDPD	Cantidad de boletines enviados	Editar un boletín informativo mensual a nivel interno en el cual se divulgue las acciones que emprende el MNDCDPD	La última semana de cada mes	Personal del MNDCDPD y personal de apoyo asignado por el Despacho	Recursos humanos e informáticos	Continuar contando con el recurso humano de apoyo asignado al MNDCDPD, por el Despacho
		Al 31 de diciembre haber impartido tres charlas internas sobre la relación entre el enfoque de Discapacidad y su relación con derechos específicos	Cantidad de charlas impartidas	Planeación de la actividad (logística) Elaboración de materiales Diseño de la charlas Convocatoria	En Marzo, Julio, y en Noviembre de 2019	Personal del MNDCDPD y personal de apoyo asignado por el Despacho	Recursos humanos, informáticos e instalaciones donde se realizaría las charlas	Contar con la disponibilidad de las diferentes direcciones para que se impartan las charlas.
O.E.2	Garantizar la transversalidad del tema Discapacidad en todo el trabajo que realiza la Defensoría de los Habitantes	Supervisar el 100% de los informes finales de los casos referentes a la población con discapacidad de forma que incluyan de manera adecuada el enfoque CDPD.	Porcentaje de informes revisados	Revisión de Informes Finales que contemplen el enfoque de Discapacidad	Permanentemente	Personal del MNDCDPD y personal de apoyo asignado por el Despacho.	Recursos humanos e informáticos	La participación del Departamento de Informática en la labor de la instalación de los programas necesarios para la revisión de informes finales
O.E.1	Verificar el cumplimiento sobre las normas de educación inclusiva de la Convención de los Derechos de las Personas con discapacidad y las directrices del Ministerio de Educación Pública en el Sistema Educativo Público	Haber desarrollado en diciembre 2019 una investigación de oficio en conjunto con la Dirección de Niñez y Adolescencia sobre la educación inclusiva en la educación pública.	A diciembre de 2019 contar con informe final con recomendaciones.	1. Definir la estrategia de investigación 2. Abrir la investigación de Oficio en el sistema SOL. 3. Aplicar la metodología definida en la investigación. 4. Realizar inspecciones. 5. Realizar traslados a distintas instancias para recopilar información. 6. analizar y sistematizar la información recopilada. 7. Redactar el informe final	1. Enero de 2019 el definir la estrategia de la investigación. 2. En enero de 2019 abrir la investigación de oficio en el sistema SOL. 3. Entre febrero y agosto de 2019 Solicitar información a las diferentes instancias involucradas en el sistema educativo público y realizar inspecciones. Septiembre de 2019 sistematizar y analizar la información. 5. En noviembre de 2019 redactar el informe.	MNDCDPD y la Dirección de Niñez y Adolescencia	1. Dos profesionales. 2. Vehículo institucional. 3. Viáticos	Compromiso de la jerarquía con la ejecución y aprobación de la investigación. 2. Excelente coordinación entre las áreas. 3. Exista disposición del Area Administrativa de proporcionar vehículos institucionales.

Plan Anual Operativo 2019

OFICINA DE PRENSA

Matriz de Planificación

Matriz de Planificación		¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos	Supuestos
Objetivo Estratégico	Objetivo Operativo	Meta	Indicador	Actividades				
Fortalecer el uso de las herramientas tecnológicas de comunicación.	Desarrollar material informativo, auditivo y visual.	Colgar en la web y plataformas sociales los boletines, fotografías, videos y audios.	2 productos semanales (boletines, fotografías, audios y videos).	Monitoreo diario del contexto y del quehacer institucional	Semanalmente	Jefe de prensa y Profesional en comunicación.	Equipo de computación con hardware pero carece de software	Oficina carece de equipos audiovisuales como cámara fotografía, de vídeo y audio
Apoyar inspecciones de campo cuando las áreas así lo requieran.	Desarrollar material informativo, auditivo y visual.	Entregar a las Áreas el material recabado	4 mensuales (apoyo en fotografías, audios y videos recolectados).	Coordinación constante con Direcciones de la Defensoría	Mensual	Jefe de prensa y Profesional en comunicación.	Equipo de computación, con hardware pero carece de software	Oficina carece de equipos audiovisuales como cámara fotografía, de vídeo y audio
Recopilar, revisar y editar información de interés para su difusión	Revisar las bitácoras de documentos firmados por el Despacho	Preparar información a publicar en boletines de prensa	2 veces por semana	Monitorear sistema lotus	Semanalmente	Profesional en comunicación	Equipo de computación (con hardware pero carece de software) acceso a sistema lotus	Oficina carece de equipos audiovisuales como cámara fotografía, de vídeo y audio
Fortalecer la divulgación de las acciones que realizan los jerarcas	Llevar el pulso a las agendas de los jerarcas	Preparar información para la prensa, web y plataformas sociales.	2 veces por semana	Reuniones periódicas con jerarcas	Semanalmente	Jefe de prensa	Equipo de computación (con hardware pero carece de software), acceso a sistema lotus	Oficina carece de equipos audiovisuales como cámara fotografía, de vídeo y audio
Promover las relaciones con los medios de comunicación	Atender, entablar y mantener contacto con representantes de diversos medios de comunicación colectiva.	Atención de entrevistas e invitaciones a medios de comunicación	Cantidad de solicitudes de la prensa atendidas	Comunicación constante con medios	Semanalmente	Jefe de prensa	Equipo de computación, con hardware pero carece de software	Oficina carece de equipos audiovisuales como cámara fotografía, de vídeo y audio

Matriz de Planificación		¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos	Supuestos
Objetivo Estratégico	Objetivo Operativo	Meta	Indicador	Actividades				
Fortalecer la comunicación interna	Desarrollar material informativo, auditivo y visual.	Preparar el boletín interno "Desde Adentro"	Una vez por semana	Contacto directo con las Áreas de la institución	Semanalmente	Profesional en comunicación	Equipo de computación, con hardware pero carece de software	Oficina carece de equipos audiovisuales como cámara fotografía, de vídeo y audio
Mantener monitoreo diario de los medios de comunicación	Utilizar herramientas tecnológicas para registro de información	Informar a jerarquías acerca de aspectos relacionados con la defensa de los derechos humanos.	Varias veces al día para recopilar información	Monitoreo diario	Diariamente	Jefe de prensa y Profesional en comunicación.	Equipo de computación, con hardware pero carece de software	Oficina carece de equipos audiovisuales como cámara fotografía, de vídeo y audio
Fortalecer acciones como coordinadora de la Red de Comunicadores de la FIO	Representar a la Defensoría en actividades propias de la REDCOMFIO	Mantener actualizadas las plataformas de la REDCOMFIO	4 veces al mes con información recopilada	Coordinación con representantes de la FIO	Mensual	Jefe de prensa	Equipo de computación con hardware pero carece de software	Oficina carece de equipos audiovisuales como cámara fotografía, de vídeo y audio
Desarrollar nuevas estrategias de comunicación	Abordar la estrategia de prensa con nuevos jerarcas para la administración (2019-2023)	Establecer plan de trabajo con nuevas autoridades de la Defensoría	Porcentaje de productos elaborados	Reuniones periódicas con jerarcas	Semanalmente	Jefe de prensa y Profesional en comunicación.	Equipo de computación con hardware pero carece de software	Oficina carece de equipos audiovisuales como cámara fotografía, de vídeo y audio

Matriz de Planificación		¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos	Supuestos
Objetivo Estratégico	Objetivo Operativo	Meta	Indicador	Actividades				
			<p>Se presentan informes independientes de la DHR a órganos de Tratado cuando corresponda (s/n)</p> <p># de sesiones de asistencia a la Comisión Interinstitucional para el Seguimiento e Implementación de las Obligaciones Internacionales de Derechos Humanos</p> <p># de sesiones de asistencia a la Comisión de Derecho Internacional Humanitario</p>	<p>Vigilar con las Direcciones de defensa para que cuando se trate de informes que debe presentar la DHR, estas dependencias tengan elaborado el documento al menos 6 meses antes de su presentación. Cuando se trata de un informe que debe presentar el Estado costarricense, se debe dar seguimiento para que cumpla con sus obligaciones, según los tratados internacionales de derechos humanos y su obligaciones internacionales a este respecto ante el sistema de Naciones Unidas.</p>	<p>Según corresponda presentar a CR informes de país ante órganos de tratado</p>	<p>La DHR cuando corresponda y el Estado costarricense vía la Comisión Interinstitucional para el cumplimiento de los compromisos internacionales de DDHH, Comisión de Derecho Internacional Humanitario y otras dependencias de Cancillería, según corresponda.</p>		
	1.1 Mejorar la eficiencia y eficacia en la defensa de los derechos e intereses de las y los habitantes a través de procesos de trabajo que potencien estrategias de defensa para disminuir los tiempos de respuesta y, generar cambios e incidencia en las intervenciones institucionales	Para el 31 de diciembre 2019, la Unidad de Asuntos Internacionales ha contribuido a fortalecer el mandato de derechos humanos de la DHR	# proyectos de cooperación a los que postulamos #proyectos presentados	<p>Buscar fondos mediante proyectos de cooperación para para la promoción y divulgación de los derechos humanos a Organismos internacionales, Organizaciones no gubernamentales, Países con interés de cooperación en temas de DDHH y posibles formas de cooperación bilateral o Sur-sur</p>	<p>Todo el año</p>	<p>Unidad de Asuntos Internacionales</p>		
			#Cursos difundidos	<p>Identificar y promover capacitaciones o cursos académicos con recursos externos con Embajadas de los países y otras alianzas estratégicas para fortalecer las capacidades de las personas funcionarias de la institución en los distintos temas de DDHH mediante</p>	<p>Todo el año</p>	<p>Unidad de Asuntos Internacionales</p>		
			1 base de datos institucional con los proyectos de cooperación activos	<p>Solicitar a las áreas información sobre posibles proyectos activos para crear un repositorio institucional</p>	<p>primer semestre</p>	<p>Unidad de Asuntos Internacionales</p>		
			1 pequeña base de datos con ideas puntuales de las distintas áreas sobre necesidades de cooperación que sea insumo de temas para la postulación de proyectos con posibles cooperantes	<p>Solicitar a las áreas -en un breve formulario- ideas de posibles proyectos de cooperación según las distintas necesidades que identifiquen.</p>	<p>todo el año</p>	<p>Unidad de Asuntos Internacionales</p>		

PROGRAMA DE POBREZA

PLAN ANUAL OPERATIVO 2019



Matriz de Planificación		¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos	Supuestos
Objetivo Estratégico	Objetivo Operativo	Meta	Indicador	Actividades				
O.E.1	(DAEC) Hacer un estudio exploratorio sobre el impacto que ha tenido FONATEL como uno de los pilares del combate a la pobreza	Con base en los antecedentes que tiene DAEC sobre proyectos FONATEL, analizar cuál ha sido el aporte de FONATEL al combate de la pobreza y sus posibilidades de mejora	Al 31 de diciembre 2019, recopilación de información concluida	1. Análisis de quejas contra FONATEL que se tramitan en DAEC 2. Solicitudes de información a la institucionalidad relacionada con el tema	Todo 2019	Jean Paul San Lee	Tiempo	Las instituciones tienen información de calidad que permiten hacer el análisis pretendido
O.E.1	(DAEC) Diseñar el abordaje teórico para la elaboración de la línea estratégica de una investigación sobre desigualdad con enfoque Derechos Humanos, que se realizará en los próximos 5 años.	Al 31 diciembre de 2019 planteando las construcciones teóricas, mediante la revisión bibliográfica para el Marco teórico de la investigación bibliográfica propuesta.	Porcentaje de cumplimiento del cronograma de la revisión bibliográfica.	1. Elaboración del cronograma. 2. Revisión bibliográfica	Todo 2019	Jean Paul San Lee y Ana Karina Zeledón	Tiempo, disponibilidad otras personas funcionarias para participar en el taller de discusión	
O.E.1	(DAEC) Dar seguimiento a las recomendaciones emitidas en 2018 en relación con la Estrategia Puente al Desarrollo	Hacer cumplir las recomendaciones emitidas en 2018 con dos finalidades: 1. Fortalecimiento de la Estrategia Puente al Desarrollo como política e instrumento de combate a la pobreza 2. Tener incidencia en el cambio del modelo de gestión del IMAS para que la atención de la pobreza a nivel nacional se realice bajo las mismas premisas que con la estrategia Puente al Desarrollo y se supere la lógica asistencialista generalizada que hasta ahora ha caracterizado al IMAS y al sistema en general	Al 31 diciembre 2019, elaborado informe de estado de la situación	1. Solicitudes periódicas de información al IMAS y Ministerio de Trabajo en su calidad de ente rector 2. Reuniones de trabajo con equipo Puente al Desarrollo del IMAS	Todo 2019	Jean Paul San Lee y Ana Karina Zeledón	Avance de las acciones a las cuales las distintas instituciones que recibieron recomendaciones se comprometieron como consecuencia del informe 2018	
O.E.1	(DAEC/CONTROL DE GESTIÓN) Emitir el informe con recomendaciones del informe del proyecto de investigación sobre Banca para el Desarrollo	A mayo 2019 la DHR cuenta con un análisis sobre el potencial del Sistema de Banca para el Desarrollo como instrumento para el combate a la pobreza, sus fortalezas y debilidades	Informe de estado de situación elaborado a abril 2019	1. Conclusión del trabajo de campo programado. 2. Análisis de la información recopilada en el trabajo de campo. 3. Análisis de resultados y hallazgos. 4. Redacción del informe final	Primer cuatrimestre 2019	Jean Paul San Lee, Ana Karina Zeledón y Guillermo Bonilla	Tiempo, viáticos, transporte, disponibilidad de medios electrónicos de la DHR para el trabajo de campo	Ninguno
O.E.1	(Coordinación DAEC) Dar seguimiento a las recomendaciones emitidas en los informes sobre Vivencia Pobreza Regional, Arquitectura institucional del sector Pobreza y Sistema Financiero Nacional de la Vivienda	Al 30 de abril de 2019, se cuenta con un informe del estado de situación de las recomendaciones que se emitieron en 2018 para ser presentado a la Asamblea Legislativa en conjunto con el Informe Anual 2018-2019	Informe elaborado	1. Evaluación conjunta del estado del cumplimiento de las recomendaciones (finales de enero 2019) 2. Elaboración del informe de estado de situación (abril 2019)	Primer cuatrimestre 2019	Ana Karina Zeledón con apoyo de Jean Paul San Lee	Disponibilidad de espacio en agendas de los diferentes integrantes del equipo, disponibilidad de aulas para reuniones, respuestas de instituciones	Las instituciones que recibieron recomendaciones han avanzado efectivamente en el cumplimiento de éstas

Matriz de Planificación		¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos	Supuestos
Objetivo Estratégico	Objetivo Operativo	Meta	Indicador	Actividades				
O.E.1	(Coordinación DAEC/ Control de gestión y Protección Especial) Analizar, con un enfoque basado en Derechos Humanos, el sistema actual de RNC de cara a los desafíos de sostenibilidad que enfrenta, para identificar y proponer los cambios que se requieren para que el estado costarricense garantice la protección social efectiva de la población beneficiaria.	Al 30 de abril de 2019, informe con recomendaciones elaborado para ser presentado a la Asamblea Legislativa en conjunto con el Informe Anual 2018-2019	Informe elaborado	1. Hacer análisis de buenas prácticas internacionales en la materia 2. Hacer recuento de las deficiencias del actual RNC y evaluar causas y consecuencias 3. Analizar la experiencia de Puente al Desarrollo en relación con RGC y los desafíos éste representa para el combate a la pobreza 4. Analizar posibles perspectivas de reforma o fortalecimiento del sistema 5. Elaborar en conjunto el informe	Primer cuatrimestre 2019	Protección Especial: Rossy Zúñiga, Control de Gestión: Wendy Durán, Asuntos Económicos: Jean Paul San Lee y Ana Karina Zeledón	Disponibilidad de espacio en agendas de los diferentes integrantes del equipo, disponibilidad de aulas para reuniones, respuestas de instituciones	Ninguno
O.E.1	(Coordinación DAEC / Niñez y Adolescencia, Mujer, Protección Especial y Mecanismo de Discapacidad) Realizar un estudio exploratorio sobre derecho al cuidado y corresponsabilidad social, para establecer su vinculación con la situación de pobreza de las mujeres en Costa Rica	A mayo 2019 la DHR cuenta con un análisis relativo a si el derecho al cuidado, en el marco de la corresponsabilidad social, está siendo garantizado por los programas de las instituciones públicas que atienden: personas adultas mayores, personas con discapacidad, niñas, niños y adolescentes.	Informe elaborado	1. Construir el concepto del derecho al cuidado desde la perspectiva de los derechos humanos. 2. Construir el concepto de corresponsabilidad social desde la perspectiva de los Derechos Humanos. 3. Inventariar la oferta institucional actual para el cuidado. 4. Hacer levantamiento bibliográfico de evaluaciones existentes en materia de cuidado. 5. Analizar experiencia y buenas prácticas internacionales en la materia 6. Solicitar al Banco Central la metodología para la creación de la cuenta satélite para la contabilización del trabajo no remunerado y evaluar los resultados e implicaciones de esa medición. 7. Elaborar en conjunto el informe	Primer cuatrimestre 2019	Direcciones de Mujer: Alejandra Mora e Ivania Solano, Niñez y Adolescencia: Kathya Rodríguez, Ingrid Berrocal, Juan Carlos Pereira, Protección Especial: Rossy Zúñiga, Mecanismo Discapacidad: Otto Lépez, Asuntos Económicos: Jean Paul San Lee y Ana Karina Zeledón	Disponibilidad de espacio en agendas de los diferentes integrantes del equipo, disponibilidad de aulas para reuniones, respuestas de instituciones	Ninguno