

ACUERDO #
00002197

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 de la relación de los artículos 1 y 2 de la Ley de la Defensoría de los Habitantes, Ley N° 7319 del 17 de noviembre de 1992, así como el numeral 2 de su reglamento promulgado mediante Decreto Ejecutivo N° 22266 J del 16 de julio de 1993, se establece la adscripción de la Institución al Poder Legislativo, no obstante la independencia administrativa, funcional y de criterio que se le otorga respecto dicho Poder y cualquier otro órgano para el cumplimiento de sus fines.
- IV. 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 propósito 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.
- V. Que la Ley General de Control Interno establece la obligatoriedad para los entes y los órganos públicos sujetos a esa ley de disponer de un sistema de control interno que proporcione seguridad en el cumplimiento de sus atribuciones y competencias bajo los principios de confiabilidad, oportunidad de la información, eficiencia y eficacia.

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 constituye un mero ejercicio de reflexión institucional.

V. Que para el proceso de elaboración del PEI 2019-2023 la Defensoría de los Habitantes contó con el respaldo técnico-financiero del PNUD que contrató una consultoría para que apoyara el proceso de elaboración del plan estratégico.

VI. Que durante el proceso de la consultoría se llevó a cabo una metodología que consistió en la realización de entrevistas a las y los directores de la Defensoría, a jefes de otros órganos de control y, una serie de talleres de trabajo con funcionarios y funcionarias de la Defensoría.

VIII. Que del proceso de la consultoría se generó el documento: “Revisión de las Capacidades Institucionales y del Plan Estratégico de la Defensoría de los Habitantes a 25 años de su fundación”, documento que contiene un excelente diagnóstico, y revisó a la vez la misión, visión y los valores institucionales.

IX. Que la Dirección de Planificación Institucional, a partir del documento señalado, procedió a elaborar la matriz de planificación, misma que fue sometida a consulta de las y los directores y de sus equipos de trabajo para que realizaran propuestas concretas a la herramienta.

X. Que una vez recibidas las observaciones de las direcciones, la Dirección de Planificación Institucional procedió a analizarlas e incorporar aquellas que se ajustaban a lo solicitado.

XI. Que el Director de Planificación sometió a consideración de la señora Defensora de los Habitantes y del señor Defensor Adjunto el Plan Estratégico Institucional 2019-2023 para revisión.

ACUERDA

PRIMERO: Aprobar el Plan Estratégico Institucional 2019-2023.

SEGUNDO: La señora Defensora de los Habitantes, durante los primeros seis meses del 2019, podrá realizarle ajustes al PEI para que éste se alinee con las líneas estratégicas de su gestión.

TERCERO: La Dirección de Planificación Institucional tendrá la responsabilidad de establecer los canales de comunicación más eficaces para que el PEI 2019-2023 sea del conocimiento de todas y todos los funcionarios. Asimismo, con el propósito de que cualquier persona pueda consultarlo, se debe facilitar el acceso mediante su ubicación en la página web de la Defensoría de los Habitantes.

CUARTO: Para la ejecución del PEI se establecerán equipos de tareas que serán coordinados por la Dirección de Planificación Institucional que, a la vez, será la responsable ante la Jerarca Institucional de rendir informes del grado de avance de cada uno de los objetivos y metas establecidos.

QUINTO: Los miembros de los equipos de tareas deben registrar dentro de la jornada laboral el tiempo destinado a los objetivos y metas del PEI, para ello cada equipo de trabajo elaborará un cronograma que será aprobado por la Dirección de Planificación Institucional que a su vez se convertirá en su plan de trabajo.

SEXTO: En el 2021 la Dirección de Planificación realizará una evaluación de medio período del estado de cumplimiento del PEI y rendirá un informe con propuestas de ajustes y mejoras, de ser necesario, para que sea considerado por la señora Defensora de los Habitantes.

SÉTIMO: Todas las direcciones, departamentos y oficinas regionales regirán su accionar y priorizarán sus labores en función de la planificación de mediano plazo contenida en el PEI 2019-2023; en ese sentido, cualquier solicitud que plantee en función de este proceso la Dirección de Planificación Institucional, deberá ser atendido de manera preferente en los plazos establecidos.

OCTAVO: Delegar en la Dirección de Planificación Institucional la tarea de velar por el adecuado cumplimiento del PEI-2019-2023, y al efecto, se le dotará de los recursos humanos necesarios para cumplir con el mandato asignado.

COMUNÍQUESE. Dado en la Ciudad de San José, a las 12 horas del día 131 de enero de 201.
Catalina Crespo Sancho. Defensora de los Habitantes de la Republica.





Plan Estratégico 2019-2023

Defensoría de los Habitantes



Tabla de contenido

Siglas	2
Preámbulo	3
Metodología	4
MARCO NORMATIVO INSTITUCIONAL	5
I. RESEÑA HISTÓRICA	5
II. ÁMBITO DE ACCIÓN	6
III. COMPETENCIAS Y RESPONSABILIDADES	7
MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	9
VISIÓN	9
MISIÓN	9
VALORES	9
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	10
MATRIZ	11

Siglas

DHR	Defensoría de los Habitantes de la República de Costa Rica
GANHRI	Global Alliance of National Human Rights Institutions (Alianza Global de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos)
INDH	Institución/Instituciones Nacional/Nacionales de Derechos Humanos
OACNUDH	Oficina del Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Derechos Humanos
PEI	Plan Estratégico Institucional
PDDH	Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos de El Salvador
PNUD	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo

Plan Estratégico 2019-2023

Defensoría de los Habitantes de la República

Preámbulo

La planificación como proceso, permite orientar el accionar institucional hacia la consecución de sus objetivos y metas; como medio, establece un orden y prioriza hacia dónde enfocar los esfuerzos tomando como referencia los recursos con que se cuentan y las demandas que se puede y deben satisfacer; como herramienta, permite dar seguimiento a lo planificado, evaluar lo alcanzado y redireccionar lo imprevisto.

En esa línea (sea para el corto, mediano o largo plazo) más que un concepto o procedimiento, debe ser la base para la construcción de una visión de gerencia pública desde la Defensoría de los Habitantes, enfoque que debe alinearse con los principios del Buen Gobierno¹, o sea; que permita el funcionamiento de la institución y la consecución de sus objetivos bajo un enfoque, que además de evaluar sus resultados, genere un valor público en cada una de sus intervenciones, por más sencilla que sea ésta.

A partir de lo señalado, la planificación adquiere toda su relevancia. No se trata solo de un requisito por cumplir; sino que su construcción busca responder al cómo, cuándo y para qué se planifica.

En un contexto de salida negociada del conflicto centroamericano y de fortalecimiento de la sujeción del estado a la ley, Costa Rica emprendió su propio camino el 17 de noviembre de 1992, al crear su versión de procuraduría de Derechos Humanos con un mandato amplio: la defensa de los intereses y derechos de la gente que habita el país y el control de legalidad, de la moral y el desempeño institucional. La ley 7319 subrayó la obligación de la Defensoría de los Habitantes de la República de promover y educar en materia de Derechos Humanos. Nuevos mandatos vinieron a subrayar aspectos de sus tareas y obligaciones específicas, en materia del ejercicio responsable de la prevención de la tortura y la protección de los derechos de la niñez, las personas con discapacidad y del adulto mayor.

La Ley, con la creación de la Defensoría, agregó un segundo órgano auxiliar del Poder Legislativo, dentro de un conjunto de instituciones de control centradas, pero no exclusivamente, en control de legalidad:

- La Contraloría General de la República para la vigilancia de la Hacienda Pública;
- El Ministerio Público para proteger los derechos de las personas, requiriendo de los tribunales la aplicación de la ley para contribuir con la paz social;
- La Procuraduría General de la República como órgano superior consultivo técnico-jurídico de la Administración Pública, facilitador de información jurídica a la sociedad y mandato para la especial tutela en materia ambiental y de la ética pública, mediante el trámite de denuncias.
- La jurisdicción constitucional, regulada por la Ley 7135 de 1989, para garantizar la supremacía de las normas y principios constitucionales y del Derecho Internacional

Comunitario vigente en la República, su uniforme interpretación y aplicación, así como los derechos y libertades fundamentales consagrados en la Constitución o en los instrumentos internacionales de derechos humanos vigentes en Costa Rica. La jurisdicción constitucional tiene un mandato preciso en materia de control, aunque no es la única jurisdicción que lo tiene en el Poder Judicial.

Durante 25 años la Defensoría ha construido una institucionalidad, acumulado extraordinarias capacidades en su equipo de trabajo y una presencia influyente en el país. Ya es una institución; no solo un o una jerarca acompañado por sus colaboradores, no en negación de la impronta y orientación propia de cada nuevo defensor, sino en función de su mandato y de lo construido desde su creación.

Es tiempo de celebrar por 25 años de trabajo de la Defensoría en respuesta a solicitudes de intervención personales y a derechos difusos, siempre en procura de representarlos y defenderlos. También es tiempo superar obstáculos y limitaciones, de valorar las respuestas que la Defensoría ha generado, los instrumentos que ha creado, su grado de influencia e impacto. Además, es tiempo de remozar las formas de trabajo y de encontrar nuevas herramientas para enfrentar viejos retos y abordar nuevos desafíos.

El presente Plan Estratégico 2019-2023, basada en la documentación y sistematización de una gran cantidad y variedad de contribuciones hechas desde dentro y fuera de la institución, quiere ser esto: una valoración documentada para producir una convicción y una práctica para un servicio más eficiente, de mayor compromiso y con creciente eficacia institucional.

Metodología

El Plan Estratégico 2019-2023 es el resultado de la integración de varios procesos ejecutados a nivel institucional enfocados en definir la ruta óptima para el desarrollo integral de las capacidades de la Defensoría de los Habitantes.

El punto de partida de la elaboración del PEI fue el diagnóstico obtenido a partir del Análisis de Capacidades Institucionales realizado por la misión internacional organizada por PNUD y la OACNUDH a solicitud de DHR y con el apoyo de GANHRI, y de la PDDH de El Salvador.

A partir de los resultados obtenidos de dicho estudio se creó un convenio con PNUD para apoyar a la institución con una consultoría que elabore una propuesta de Plan Estratégico Institucional. El trabajo de los consultores se basó en el estudio de los diagnósticos elaborados anteriormente, normativa nacional, de entrevistas con el personal directivo de la institución y jefes de otros órganos de control y de talleres con el personal de la institución.

Resultado del estudio se obtuvo una propuesta integrada por dos fases, una enfocada a la eliminación de los supuestos letales detectados en el estudio y que limitan el desarrollo del potencial de la institución; y la otra fase corresponde a una actualización del PEI 2012-2017 que busca el despliegue de las capacidades a partir de la superación de los factores determinados.

Para lograr una implementación armónica del plan se estableció un equipo de tareas que abordó una serie de aspectos de urgencia durante los últimos 6 meses del 2018 que permitirán facilitar el despliegue del plan de acción del PEI.

A partir de la experiencia con el equipo de tareas y a los requerimientos de contar con un plan estructurado para el periodo 2019 – 2023 se procedió, a lo interno de la institución, a realizar una integración de ambas fases, reorganizar la propuesta y revalidar con el personal directivo cada uno de los objetivos estratégicos para obtener un producto ajustado a las necesidades de la institución.

MARCO NORMATIVO INSTITUCIONAL

I. RESEÑA HISTÓRICA

La incorporación de la figura al sistema institucional costarricense fue parte de una tendencia que se desarrolló desde muchos años atrás.

En un inicio, la Procuraduría de Derechos Humanos, creada como órgano de la Procuraduría General de la República en setiembre de 1982, cumplió funciones de defensa de derechos humanos. En la misma ley en que se creó la Procuraduría, se estableció la figura del Procurador del Consumidor. Posteriormente, se crearon el Defensor de Derechos Humanos para el Sistema Penitenciario, el Defensor de los Usuarios del Registro Nacional y el Defensor de los Derechos de los Refugiados. Este último órgano fue suprimido tiempo después. Más adelante, en el seno del Ministerio de Justicia, se crearon las instancias específicas para velar por la tutela de los derechos de la mujer y de la infancia. Este proceso tomó fuerza con la aprobación de la Ley de Promoción de la Igualdad Social de la Mujer (Ley No. 7124) que vino para crear lo que se denominó la Defensoría General de los Derechos Humanos. Esta Defensoría se creó como un órgano adscrito al Ministerio de Justicia y tuvo como función la protección de los derechos humanos, por lo que se dividió en seis órganos específicos: Defensoría General, Defensoría de la Mujer, Defensoría de la Infancia, Defensoría del Consumidor, Defensoría de los Internos del Sistema Penitenciario y Defensoría del Usuario del Registro Nacional.

La organización, atribuciones y competencias de estas Defensorías fueron determinadas por reglamento ejecutivo. Aun cuando estas oficinas lograron alcanzar ciertos resultados de

importancia, su vinculación jerárquica y presupuestaria con el Poder Ejecutivo, específicamente con el Ministerio de Justicia, significó una limitación para su trabajo.

De ahí la importancia de que, conforme lo señala la doctrina, el órgano de control de la Administración Pública se ubique en una posición de independencia que le permita ejercer su función con la mayor libertad posible.

De forma paralela a este proceso, se trabajó en la elaboración de un Proyecto de "Ley del Defensor de los Habitantes de la República", que fue presentado a la Asamblea Legislativa el 7 de noviembre de 1985 por el Presidente de la República y el Ministro de Justicia de ese entonces. La redacción del proyecto se basó en la Ley del Defensor del Pueblo Español (Ley Orgánica del 6 de abril de 1981).

II. ÁMBITO DE ACCIÓN

La Defensoría de los Habitantes de la República es un órgano contralor que forma parte del Poder Legislativo. El fin de esta institución es el de velar porque la actividad del sector público se ajuste al ordenamiento jurídico y la moral, de forma tal que los derechos e intereses de los habitantes siempre estén protegidos.

Pese a ser un órgano adscrito al Poder Legislativo, la Defensoría de los Habitantes goza de independencia funcional, administrativa y de criterio. Ello implica que no está sujeta a la voluntad de otros órganos en el ejercicio de sus funciones, aunque, como es propio de un Estado Democrático de Derecho, está sometida a la fiscalización de otras organizaciones como la Contraloría General de la República y los tribunales de justicia, cada uno dentro de su ámbito de competencia.

Debe advertirse que el control parlamentario que ejerce la Defensoría de los Habitantes es jurídico; es decir, se basa en parámetros normativos para vigilar a todos los órganos y entes que integran el sector público. Esto conlleva implícita la afirmación de que un control basado solamente en criterios de conveniencia y oportunidad (que son el fundamento del control político) no puede válidamente ser ejercido por esta institución.

Es necesario tener presente que el sector público está compuesto no sólo por organismos estatales, sino también por otros no estatales que ejercen alguna función pública. Es decir, no basta con saber la naturaleza del sujeto para determinar si está dentro del ámbito de competencia de la Defensoría, sino que además debe contemplarse la función que desarrolla. De allí que sea posible para la institución controlar, por ejemplo, las mutuales de ahorro y crédito cuando manejan fondos para el desarrollo de vivienda de interés social, o los colegios profesionales, entre otros.

El papel fiscalizador de la Defensoría no es exclusivo de ella, sino que hay otros órganos públicos que también ejercen funciones similares. A modo de ejemplo puede citarse a la

Contraloría General de la República, la cual fiscaliza al sector público en lo que al manejo de la hacienda pública se refiere. También se puede considerar que la Procuraduría General de la República realiza una función similar a través de la emisión de dictámenes técnico-jurídicos que constituyen jurisprudencia administrativa. Claro está que los tribunales de justicia son el mejor ejemplo de órganos de control, pero a diferencia de las instituciones ya citadas, que se ubican dentro de lo que puede llamarse Administración Contralora (o Consultiva en el caso de la Procuraduría), los jueces y demás órganos de la judicatura están fuera de esa categoría.

La Defensoría de los Habitantes desarrolla su actividad a través de la emisión de informes finales, luego de haber desarrollado un procedimiento sumario e informal de investigación. Debe resaltarse que la investigación recae sobre sujetos integrantes del sector público y nunca sobre sujetos ajenos a éste, ya que ello constituiría un exceso de poder por transgresión de su competencia legalmente delimitada. En el informe final que rinde la Defensoría es posible que haya recomendaciones al sujeto fiscalizado, con las cuales se procura hacer efectiva la protección de los derechos e intereses de los habitantes.

Si bien es cierto las recomendaciones que emite el Defensor de los Habitantes (o el Defensor Adjunto por delegación de aquél) no tienen un carácter vinculante, su fuerza radica en el peso institucional del organismo del que emanan. De eso se trata la magistratura de influencia. Sin embargo, no cabe duda de que el sólido fundamento jurídico de esas recomendaciones podría hacer inexcusable para el sujeto fiscalizado el observarlas.

Por último, debe rescatarse que la actuación de la Defensoría en todo momento debe ajustarse a lo que se dispone en su ley de creación, que es la 7319 de 17 de noviembre de 1992, así como en el respectivo reglamento.

III. COMPETENCIAS Y RESPONSABILIDADES

De conformidad con lo dispuesto en la Ley, la Defensoría de los Habitantes de la República es un órgano adscrito al Poder Legislativo, con plena independencia funcional, administrativa y de criterio. El fin de la Defensoría de los Habitantes es el de velar porque la actividad del sector público se ajuste al ordenamiento jurídico y la moral, de forma tal que los derechos e intereses de los habitantes siempre estén protegidos.

Esta tutela lo hace mediante el control de la legalidad, la moralidad y la justicia de las acciones u omisiones de la actividad administrativa del sector público, en tanto puedan afectar derechos e intereses de los habitantes.

La Defensoría actúa de oficio o a solicitud de parte. En estos casos, no existe costo alguno para el quejoso ni se le exige ninguna formalidad especial.

Si en el ejercicio de sus funciones, la Defensoría llega a tener conocimiento de la ilegalidad o arbitrariedad de una acción, debe recomendar y prevenir al órgano respectivo, la

rectificación correspondiente, bajo los apercibimientos de ley; pero si se considera que el hecho puede constituir delito, debe denunciarlo ante el Ministerio Público.

El ámbito de acción de la Defensoría es el sector público. La institución carece de competencia para intervenir en asuntos entre sujetos privados; tampoco puede intervenir en asuntos que estén en conocimiento de los Tribunales de Justicia y del Tribunal Supremo de Elecciones. En principio, no puede actuar en casos que tengan más de un año de haber ocurrido; no obstante, la ley da un margen de discrecionalidad para atender asuntos fuera de ese plazo.

La Defensoría no puede sustituir los actos, actuaciones materiales ni las omisiones de la actividad administrativa. No puede ordenar que se ejecute o se deje de ejecutar un acto, ni mucho menos puede realizarlo. El principio de separación de poderes que inspira el ordenamiento costarricense asigna a cada uno de los poderes su ámbito de acción. Corresponde al Poder Ejecutivo primordialmente dictar los actos y al Poder Judicial, eventualmente, ordenar la suspensión de los mismos o por el contrario, ordenar su ejecución.

Atendiendo el principio de obligación de consulta y obviamente el derecho de respuesta, el artículo 361 inciso 2 de la Ley General de Administración Pública establece la obligación de consultar a las entidades representativas de intereses generales o corporativos que se vean afectadas por alguna disposición, salvo cuando se opongan a ello razones de interés público o de urgencia. La Defensoría ha manifestado al Poder Ejecutivo que el espíritu de esa norma, que data de 1978, implica la intervención del Ombudsman en tal proceso de consulta.

La Defensoría, en coordinación con la Asamblea Legislativa y a través de una Oficina de Enlace, ha dispuesto un mecanismo que permite darle seguimiento a los proyectos de ley y debates parlamentarios, con el objetivo de incidir en el proceso legislativo, contribuyendo a mejorar de alguna manera la emisión de leyes, lo que brinda la posibilidad de actuar preventivamente en la defensa de los derechos e intereses de los habitantes.

La institución también considera que la divulgación y promoción de los derechos humanos es una acción necesaria en el cumplimiento de sus objetivos y la participación comunitaria se convierte en un factor fundamental en la protección de esos intereses. En este sentido, la Defensoría de los Habitantes ha desarrollado una serie de proyectos con la asistencia de la cooperación internacional, con la finalidad de rescatar y fortalecer el principio de que los habitantes no sólo deben ser los receptores pasivos de los servicios de la institución sino los actores protagonistas de un proceso de lucha cívica por los derechos, bajo la premisa de que el mejor defensor de los habitantes es el habitante mismo.

MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

VISIÓN

Seremos una institución dinámica y fortalecida; accesible y regionalizada, con legitimidad e incidencia en todo el país; eficiente en la utilización de las herramientas del ordenamiento jurídico; innovadora de sus estrategias de intervención para que sean acordes a la realidad nacional; contribuyendo así al mejoramiento de la gestión del sector público y a la calidad de vida de las habitantes y los habitantes.

MISIÓN

Proteger a las habitantes y los habitantes frente a las acciones y omisiones del Sector Público, mediante un control de legalidad, justicia y ética por medio de la prevención, defensa, promoción y divulgación de sus derechos e intereses.

VALORES

Nos comprometemos a tener como guía en nuestra función pública los siguientes valores¹:

Justicia

Prestar nuestro servicio público, sin ningún tipo de discriminación, para reconocer y garantizar los derechos y oportunidades de las personas, de manera que se respete la dignidad y diversidad humana.

Solidaridad y empatía

Capacidad de comprender, cooperar y apoyar de forma efectiva a los demás para su bienestar y la consecución del bien común.

Respeto

Reconocer, entender, aceptar y valorar la dignidad de cada persona, grupo e institución.

Vocación de servicio y colaboración

Atender a los habitantes en forma pronta, coordinada, eficiente y con buen trato.

Innovación y enfoque a soluciones

Acometer con un enfoque innovador, pensamiento sistémico la resolución de quejas, hallazgos de las investigaciones y en la intervención de conflictos.

Excelencia

Búsqueda de la máxima calidad y desempeño en el trabajo diario para ofrecer una alta capacidad de respuesta: resolver, orientar o coadyuvar en sus gestiones al habitante.

¹ Estos valores concuerdan y complementan las directrices éticas institucionales.

Transparencia

Rendir cuentas y estar anuente al escrutinio público sobre su situación, sus acciones y omisiones de manera completa y veraz por ser un órgano de control de legalidad y de la moralidad y del desempeño del Estado.

Independencia

Abordar las resoluciones y las gestiones con entereza, criterio técnico, fundamentado y propio.

Compromiso

Sentirse identificado con la DHR y así dar el máximo esfuerzo y procurar el mejor resultado para las personas y la mejora de los servicios propios y de las instituciones.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

OBJETIVO ESTRATÉGICO 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.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 2

Contribuir mediante procesos de educación en DDHH dirigidos a la institucionalidad pública y a la sociedad civil, para fortalecer el diálogo social y contribuir a lograr una sociedad más empoderada, inclusiva y respetuosa de los DDHH.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 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.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 4

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

OBJETIVO ESTRATÉGICO 5

Impulsar el desarrollo y mejoramiento de la infraestructura física y tecnológica para potencializar las capacidades institucionales a nivel central y regional.

MATRIZ

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA 2019-2023



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 y en cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible por parte del país.

OBJETIVO ESPECÍFICO	METAS	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
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 aquellas estrategias de defensa que permitan disminuir los tiempos de respuesta y, generar cambios e incidencia en las intervenciones institucionales.	1.1.1. Al 31 de diciembre del 2019 aprobado el rediseño de la categorización de derechos y hechos violatorios, así como su forma de registro.	Porcentaje de implementación de nueva tipología.	Documento elaborado, revisión del sistema	El despacho aprueba la propuesta y existen recursos informáticos para sistematizar.
	1.1.2. Al 31 de diciembre de 2020, definidos y sistematizados los criterios y parámetros de valoración (complejidad) de las diferentes Formas de Intervención (FI) por dirección, derecho y tema.	Tasa de utilización de los criterios de complejidad por Forma de Intervención.	Estado mensual del sistema informático de la Defensoría de los Habitantes.	El despacho aprueba la propuesta y existen recursos informáticos para rediseño del sistema.
	1.1.3. Al 30 de junio del 2020 en aplicación la metodología de gestión de Protocolos Institucionales (temas y poblaciones) y la sistematización de protocolos vigentes.	Porcentaje de protocolos elaborados y en funcionamiento.	Documento elaborado, revisión del sistema	El despacho aprueba la propuesta y existen recursos informáticos para la sistematización.
	1.1.4. Al 31 de diciembre del 2021 incorporados en el sistema informático todas las formas de intervención de la DHR (consultas legislativas, litigios, coadyuvancias, mediaciones, documentos y pronunciamientos públicos, actividades con sociedad civil, ecuménicas, etc.).	Porcentaje de Sistematización e incorporación de las formas de intervención	Documento elaborado, revisión del sistema	El despacho aprueba la propuesta y existen recursos informáticos para el rediseño y sistematización.
	1.1.5. Al 31 de diciembre del 2021, el 100% de las Investigaciones abiertas por Denuncia no superan los doce meses.	Porcentaje de investigaciones por denuncia con más de un año de abiertas.	Estado mensual del sistema informático de la Defensoría de los Habitantes.	La casuística no supera el 50% de la carga laboral promedio en las Direcciones de Defensa.
	1.1.6. Al 31 de diciembre de 2023 el 85% de las intervenciones institucionales en casuística se ubican dentro del plazo de ley de los dos meses.	Porcentaje de casuística con dos meses o menos.	Estado mensual del sistema informático de la Defensoría de los Habitantes.	Se han definido y aprobado estrategias de defensa que privilegian la sumariedad e informalidad.
	1.1.7. Al 31 de diciembre de 2023, no más del 20% de las Investigaciones en trámite se encuentran en fase de seguimiento.	Porcentaje de Investigaciones por Denuncia en seguimiento.	Estado mensual del sistema informático de la Defensoría de los Habitantes.	Existe una política institucional acerca del abordaje y cierres de las investigaciones en seguimiento.

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 y en cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible por parte del país.

OBJETIVO ESPECÍFICO	METAS	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
1.2. Desarrollar estrategias de intervención que generen sinergias y fortalezca la coordinación entre direcciones, mediante abordajes estructurales que tengan impacto temático, regional o nacional para una mejor defensa de derechos.	1.2.1. Al 31 de diciembre 2019 se cuenta con un plan de intervenciones estructurales para los próximos tres años debidamente aprobado y oficializado. Identificar los mecanismos concretos de intervención y cronograma de actuación.	Porcentaje de ejecución del Plan	PAO's anuales	Existe una política institucional acerca del abordaje de las investigaciones estructurales.
OBJETIVO ESPECÍFICO	METAS	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
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 Al 30 de diciembre de 2019 se ha identificado y coordinado, con entidades académicas y del sector público, la incorporación de al menos una pregunta en estudios nacionales que permitan evaluar el nivel de confianza de la Defensoría ante las y los habitantes.	Índice de confianza de la Defensoría de los Habitantes	Publicaciones con los resultados.	Se cuenta con contenido presupuestario para incluir la pregunta en los diferentes estudios de opinión.
	1.3.2. Al 30 de junio del 2020 implementado el plan de depuración de la base de datos y el establecimiento de los campos obligatorios en el sistema informático.	Porcentaje de implementación del plan	revisión al sistema	Existen recursos informáticos, los usuarios aportan en la limpieza de los datos del sistema
	1.3.3. Al 30 de junio del 2019 diseño y desarrollo de la guía para la medición y aplicación de los indicadores de producto, resultado e impacto.	Porcentaje de elaboración de indicadores de producto, resultado e impacto e incorporados en el PAO-2020.	documento aprobado	La Dirección de Planificación cuenta con un(a) profesional en Administración Pública nombrado en el I trimestre del 2019.
	1.3.4. Al 31 de diciembre del 2020 sistematizado el tablero de indicadores de defensa de derechos.	Porcentaje de indicadores del tablero utilizados en la planificación anual	revisión del sistema, resultados obtenidos	El sistema genera los datos acordes con las necesidades del tablero
	1.3.5. Al 31 de diciembre del 2020 creado un sistema de monitoreo Institucional del estado de cumplimiento de las recomendaciones de la DHR.	Tasa de cumplimiento de las recomendaciones emitidas por la DHR.	revisión del sistema, resultados obtenidos	Los usuarios validan el sistema, el despacho aprueba la propuesta y existen recursos informáticos

O.E. 2. Contribuir mediante procesos de educación en DDHH, dirigidos a la institucionalidad pública y a la sociedad civil, para fortalecer el diálogo social y la convivencia democrática en pos de una sociedad inclusiva, pluralista, informada, empoderada y respetuosa de los DDHH.

OBJETIVO ESPECÍFICO	METAS	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
<p>2.1. Implementar, mediante un abordaje integral y articulado entre los procesos de defensa y educación, el desarrollo de estrategias de trabajo conjuntas para que la educación en derechos humanos sea reflejo del trabajo diario de la DHR.</p>	<p>2.1.1. Al 31 de diciembre del 2019 aprobada la estrategia de trabajo para definir las temáticas prioritarias de abordaje conjunto entre los procesos de educación y defensa de derechos humanos.</p>	<p>Porcentaje de aplicación de la estrategia en la planificación anual a partir del 2020.</p>	<p>documentación aprobada</p>	<p>Existe coordinación inter áreas y aprobación por parte del despacho</p>
	<p>2.1.2. Al 30 de junio de 2020 definidos los procedimientos, parámetros y criterios mínimos de las metodologías y estrategias pedagógicas institucionales para los procesos de educación en derechos humanos impulsados desde la DHR.</p>	<p>Porcentaje de criterios y parámetros en aplicación</p>	<p>Revisión de las metodologías y estrategias desarrolladas para verificar que contengan los parámetros y criterios</p>	<p>Existe coordinación inter áreas y aprobación por parte del despacho</p>
	<p>2.1.3. Al 31 de diciembre del 2019 aprobada la estrategia de información y comunicación de la gestión institucional.</p>	<p>Porcentaje de ejecución de la estrategia</p>	<p>revisión de documentos y acciones ejecutadas</p>	<p>Existe una política institucional en materia de comunicación institucional</p>
	<p>2.1.4. Al 31 de diciembre del 2023 articulado con el MEP y las universidades públicas un proceso para que los programas de educación en Derechos Humanos incorporen los resultados e impactos de la institución.</p>	<p>Porcentaje de Universidades Públicas que incorporan información de la DHR en sus programas de estudio.</p>	<p>revisión de documentos y acciones ejecutadas</p>	<p>Existe disposición del MEP y las universidades públicas para la coordinación</p>

O.E. 2. Contribuir mediante procesos de educación en DDHH, dirigidos a la institucionalidad pública y a la sociedad civil, para fortalecer el diálogo social y la convivencia democrática en pos de una sociedad inclusiva, pluralista, informada, empoderada y respetuosa de los DDHH.

OBJETIVO ESPECÍFICO	METAS	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
2.2. Diseñar y ejecutar estrategias en educación y defensa de Derechos Humanos orientadas a fortalecer las capacidades de la sociedad civil para el ejercicio de la ciudadanía activa y consciente.	2.2.1. Al 31 de diciembre del 2020 elaborado el programa de educación en DDHH para las comunidades, grupos e instituciones.	Porcentaje del Plan incorporado en la planificación 2021	programas, documentación, listas de asistencia, convocatorias	Se cuenta con los recursos para el desarrollo del plan.
	2.2.2. Al 31 de diciembre del 2021 aprobada la política de publicación y divulgación de materiales educativos propios y en coordinación con otras instituciones relacionados con la defensa de los derechos humanos.	Tasa de crecimiento de publicaciones con sello DHR.	documentación aprobada	Política editorial aprobada y contenido presupuestario incorporado en presupuesto ordinario.
	2.2.3. Al 31 de diciembre del 2024 El ITSP es referente nacional en la medición de la transparencia activa por medio de las páginas web, 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.	Aplicado en al menos el 80% de las instituciones del sector público costarricense y los resultados de los rubros evaluados con los siguientes: - Acceso a la información y Rendición de cuentas 75/100pts - Participación ciudadana alcanzan resultados 55/100pts o más - Datos abiertos de gobierno 30/100pts	evaluaciones realizadas	Índice financiado 100% con recursos DHR

O.E.3 Propiciar una cultura de mejora continua bajo la incorporación de estrategias de desarrollo organizacional, mediante el fortalecimiento de procesos de trabajo y de la regionalización institucional, para maximizar el valor público brindado a los y las habitantes.

OBJETIVO ESPECÍFICO	METAS	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
3.1. Diseñar un modelo de gestión de calidad bajo un enfoque por procesos para sentar las bases de una cultura de mejora continua.	3.1.1. Al 31 de junio de 2019 aprobado el Macroproceso de Defensa de Derechos y capacitado todo el personal de defensa.	Porcentaje de personal capacitados	Macroproceso publicado en La Gaceta.	Se establece una política institucional de mejora de procesos de trabajo.
	3.1.2. Al 30 de junio de 2020 creado el proceso y repositorio para la sistematización, revisión, actualización y socialización de la reglamentación institucional.	Porcentaje de normativa institucional sistematizada en el repositorio.	revisión del sistema	Existen los recursos informáticos disponibles para la implementación del repositorio.
	3.1.3. Al 31 de diciembre del 2021 finalizado el levantamiento del 100% de los procesos institucionales.	Porcentaje de procesos levantados	documentación aprobada	Los responsables de los procesos participan en el levantamiento.
	3.1.4. Al 31 de diciembre del 2022 sistematizados y estandarizados el 100% de los procesos institucionales.	Porcentaje de procesos sistematizados y estandarizados	revisión del sistema y documentación	Se cuentan con los recursos para sistematizar todos los procesos institucionales.
	3.1.5. Al 31 de diciembre del 2023 definidos y adoptados los criterios, indicadores y parámetros de calidad y oportunidad.	Criterios, indicadores y parámetros en aplicación	revisión del sistema y documentación	Existen los recursos para generar los datos.

O.E.3 Establecer una cultura de mejora continua bajo la incorporación de estrategias de desarrollo organizacional mediante el fortalecimiento de procesos de trabajo y del redimensionamiento de las Oficinas Regionales para que maximicen el valor público brindado a los y las habitantes.

OBJETIVO ESPECÍFICO	METAS	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
3.2. Evaluar el esquema actual de regionalización institucional para diseñar e implementar un modelo que responda a la estrategia de defensa y educación en derechos humanos de la Defensoría de los Habitantes.	3.2.1. Al 30 de junio del 2020 diseñada, validada y aplicada la metodología de consulta participativa del modelo de regionalización.	Porcentaje de oficinas regionales evaluadas conforme a la metodología	Metodología aprobada	Existe una política institucional de realizar una evaluación a fondo del modelo de regionalización y, a partir de los resultados, se establece su estrategia de fortalecimiento.
	3.2.2. Al 31 de junio de 2021 rediseñada y aprobada la hoja de ruta del modelo de regionalización de la Defensoría de los Habitantes	Porcentaje de aplicación del modelo de regionalización de la DHR.	Acuerdo de rediseño de la regionalización	Se cuenta con los recursos financieros, humanos y de infraestructura que se ajustan al nuevo modelo de regionalización.
OBJETIVO ESPECÍFICO	METAS	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
3.3. Diseñar e implementar mecanismos de participación ciudadana para la mejora de la gestión institucional.	3.3.1. Al 31 de diciembre del 2019 aplicada la evaluación de satisfacción del usuario y aprobado el plan de mejora con base en los resultados.	Porcentaje de ejecución del plan de mejora	bases de datos, encuestas, informes	Existen los recursos para aplicar las herramientas.
	3.3.2. Al 31 de diciembre del 2022 diseñada la metodología institucional para incorporar la participación ciudadana en los procesos de formulación de la planificación institucional a largo plazo.	Tasa de participación ciudadana	documentación aprobada	Existe voluntad política a nivel institucional de incorporar la participación ciudadana en la planificación institucional.

O.E.3 Establecer una cultura de mejora continua bajo la incorporación de estrategias de desarrollo organizacional mediante el fortalecimiento de procesos de trabajo y del redimensionamiento de las Oficinas Regionales para que maximicen el valor público brindado a los y las habitantes.

OBJETIVO ESPECÍFICO	METAS	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
3.4. Fortalecer el proceso de evaluación de la gestión institucional mediante el diseño de metodologías e instrumentos de seguimiento y evaluación para mejorar la cultura de transparencia y rendición de cuentas.	3.4.1. Al 31 de diciembre del 2019 aprobada la metodología de planificación de gestión para resultados.	Porcentaje de aplicación de la metodología.	documentación aprobada	Se cuenta con los recursos y la disposición del personal
	3.4.2. Al 31 de diciembre del 2019 elaborada la metodología y aplicación de un estudio de cargas de trabajo para las distintas direcciones.	Porcentaje de direcciones de defensa con estudios de cargas realizado.	documentación aprobada	Existen los datos requeridos para realizar las mediciones.
	3.4.3. Al 31 de diciembre del 2021 vinculados el proceso de evaluación de la gestión institucional con el PAO y la evaluación del desempeño.	Porcentaje de evaluaciones de desempeño realizadas y vinculadas al PAO	documentación aprobada	Se establece una política institucional que vincule la evaluación de desempeño con el PAO.
	3.4.4. Al 31 de diciembre del 2021 articulados los planes anuales operativos y el presupuesto, desagregado por centro de costos y PEI.	Porcentaje de presupuesto vinculado por centro de costos	documentación aprobada	Existen los recursos necesarios para la implementación.
OBJETIVO ESPECÍFICO	METAS	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
3.5. Fortalecer el trabajo integral, interdisciplinario y conjunto mediante el desarrollo e implementación de abordajes transversales en toda la gestión institucional.	3.5.1. Al 31 de diciembre de 2023 implementado el 100% de los ocho lineamientos estratégicos que establece la Política Institucional de Género de la DHR para la Igualdad de las Mujeres.	Porcentaje de implementación de la Política	documentos, sistemas, infraestructura	Existen los recursos necesarios para la implementación.
	3.5.2. Al 31 de diciembre del 2024 se obtiene el "Sello de Igualdad de Género" INAMU	Sello obtenido	documentos de certificación	Existen los recursos necesarios para la implementación.
	3.5.3. Al 31 de diciembre 2019 aprobado y en ejecución el plan de trabajo de la puesta en ejecución de Política de Accesibilidad de Personas con Discapacidad y Adultas Mayores de la Defensoría de los Habitantes	Porcentaje de ejecución del plan de trabajo.	Cronograma de avance	Se cuenta con los recursos y la disposición del personal

O.E.3 Establecer una cultura de mejora continua bajo la incorporación de estrategias de desarrollo organizacional mediante el fortalecimiento de procesos de trabajo y del redimensionamiento de las Oficinas Regionales para que maximicen el valor público brindado a los y las habitantes.

OBJETIVO ESPECÍFICO	METAS	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
<p>3.6. Fortalecer el Sistema de Control 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.</p>	<p>3.6.1. Al 31 de diciembre del 2019 se cumple con el 100% del componente de ambiente de control.</p>	<p>Porcentaje de cumplimiento del modelo de madurez</p>	<p>reglamentos, manuales y sistemas</p>	<p>Se cuenta con los recursos y el equipo de enlaces capacitados y formalmente nombrados para coadyuvar a la Dirección de Planificación en la consolidación del Sistema de Control Interno.</p>
	<p>3.6.2. Al 31 de diciembre del 2019 diseñada la estrategia y establecida la metodología de la valoración de riesgos institucional.</p>	<p>Porcentaje del plan de acción institucional ejecutado.</p>	<p>documentación aprobada</p>	
	<p>3.6.3. Al 31 de diciembre del 2020 aprobado el manual de valores y principios éticos a partir de directrices actuales sobre el tema.</p>	<p>Porcentaje de implementación del Manual</p>	<p>documentación aprobada</p>	
	<p>3.6.4. Al 31 de diciembre del 2020 se cumple con el 90% del componente de valoración de riesgos.</p>	<p>Porcentaje de Cumplimiento</p>	<p>reglamentos, manuales y sistemas</p>	
	<p>3.6.5. Al 31 de diciembre del 2021 realizado la auditoria de la gestión ética y aprobado el plan de acción.</p>	<p>Porcentaje de ejecución recomendaciones de la auditoría de la ética.</p>	<p>actas e informes de la auditoria</p>	
	<p>3.6.6. Al 31 de diciembre del 2022 se cumple con el 100% de los componentes de actividades de control, sistemas de información y seguimiento.</p>	<p>Porcentaje de Cumplimiento</p>	<p>reglamentos, manuales y sistemas</p>	
	<p>3.6.7. Al 31 de diciembre del 2023 obtenida una calificación de madurez de "Competente".</p>	<p>Porcentaje de cumplimiento del plan de acción de Control Interno</p>	<p>reglamentos, manuales y sistemas</p>	

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

OBJETIVO ESPECÍFICO	METAS	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
4.1. Crear un clima y cultura institucional que potencie la integración interna y la adaptación a los cambios del entorno que permita cumplir con el mandato de la Defensoría y propicie, de forma sostenida, el bienestar de las personas que laboramos en ella.	4.1.1. Al 31 de diciembre de 2019 diseñada y en aplicación de una estrategia de gestión del cambio para que el clima y la cultura organizacional estimulen una cultura de: reconocimiento, crecimiento profesional y personal y una comunicación asertiva como la base del cumplimiento de la visión, misión y los objetivos institucionales.	Porcentaje de ejecución de la estrategia.	documentos, actas de actividades, resultados de encuestas	Existen los recursos necesarios para la implementación.
OBJETIVO ESPECÍFICO	METAS	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
4.2. Desarrollar e implementar un sistema de reclutamiento, selección, inducción, capacitación continua, promoción diseñado e integrado como un proceso de desarrollo y gestión del talento humano.	4.2.1 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.	Porcentaje de implementación del plan de capacitación.	documentación aprobada	Se cuenta con una evaluación de necesidades de capacitación.
	4.2.2 Al 31 de diciembre 2021 actualizado el Manual de Puestos y Funciones para que responda a la realidad institucional.	Porcentaje de puestos y funciones actualizado	documentación aprobada	Existen los recursos necesarios para la implementación.
	4.2.3 Al 31 de diciembre de 2022 definida la estructura organizacional por puestos, perfiles y niveles de complejidad como base de la estructura ocupacional de la Defensoría.	Porcentaje de la estructura organizacional funcionando bajo el nuevo manual de puestos y funciones.	documentación aprobada	Existen los recursos necesarios para la implementación y compromiso de la jerarquía

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

OBJETIVO ESPECÍFICO	METAS	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
4.3. Implementar un programa de Medicina Laboral que mejore las condiciones de trabajo y la calidad de vida de las y los funcionarios de la Defensoría.	4.3.1. Realizar una feria anual de salud con el fin de incentivar a los colaboradores a que se realicen exámenes y análisis preventivos.	Tasa de funcionarios(as) que asisten a las ferias	participación de proveedores, correos electrónicos, listas de citas	El personal participa en todas las actividades de la feria.
	4.3.2 Realizar anualmente campañas de vacunación como medio de prevención de diversas enfermedades.	Tasa de vacunación de funcionarios(as)	listas de vacunas aplicadas, documentos de licitación de vacunas	Se cuenta con los recursos para la compra de vacunas.
	4.3.3 Al 31 de diciembre de 2019 actualizado el diagnostico de salud de las y los funcionarios.	Porcentaje del plan de salud con base en el diagnóstico.	revisión del documento aprobado	Existe una política institucional de medicina laboral.
	4.3.4. Al 31 de diciembre de 2020 identificados los factores de riesgo institucionales que pueden afectar la condición física y mental del personal de la institución y elaborado un plan de mitigación.	Porcentaje de implementación del plan de mitigación	revisión del documento aprobado, actividades realizadas versus lo propuesto en el plan	Se cuenta con los recursos para implementar el plan de mitigación.

O.E.5 Impulsar el desarrollo y mejoramiento de la infraestructura física y tecnológica para potencializar las capacidades institucionales a nivel central y regional.

OBJETIVO ESPECÍFICO	METAS	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
<p>5.1. Desarrollar un plan de mantenimiento del sistema de información para que sea pertinente, suficiente y oportuno en el suministro de información para la toma de decisiones.</p>	<p>5.1.1. Al 31 de diciembre de 2019 identificados los requerimientos puntuales en el suministro de información para definir un plan de mantenimiento.</p>	<p>Porcentaje de implementación del Plan de mantenimiento</p>	<p>revisión de las actividades propuestas y los cumplimientos del plan</p>	<p>Se cuenta con los recursos necesarios para la ejecución del plan.</p>
<p>5.2 Modernización tecnológica de la infraestructura para mejorar la gestión institucional.</p>	<p>5.2.1 Al 31 de diciembre de 2019 elaborado de un Plan de mejoras en la infraestructura tecnológica de la institución.</p>	<p>Porcentaje de implementación del Plan de infraestructura tecnológica</p>	<p>revisión de las actividades propuestas y los cumplimientos del plan</p>	<p>Se cuenta con los recursos necesarios para la ejecución del plan.</p>
<p>5.3. Construir la identidad virtual de la DHR mediante el mejoramiento y actualización de sus herramientas virtuales tecnológicas.</p>	<p>5.3.1. Al 31 de diciembre de 2019 identificadas las herramientas virtuales que requiere la institución y establecido el plan de actualización.</p>	<p>Porcentaje de implementación del Plan de mantenimiento</p>	<p>revisión de las actividades propuestas y los cumplimientos del plan</p>	<p>Se cuenta con los recursos necesarios para la ejecución del plan.</p>
<p>5.4. Identificación de necesidades insatisfechas en infraestructura física y desarrollar un plan para atenderlos.</p>	<p>5.4.1. Al 31 de diciembre de 2019 elaborado y en ejecución el plan de mantenimiento y construcción de infraestructura física.</p>	<p>Porcentaje de implementación del Plan de mantenimiento</p>	<p>revisión de las actividades propuestas y los cumplimientos del plan</p>	<p>Se cuenta con los recursos necesarios para la ejecución del plan.</p>