



PLANIFICACIÓN OPERATIVA 2017

DEFENSORÍA DE LOS HABITANTES



CONTENIDO

Introducción	4
Marco Filosófico	6
MISIÓN INSTITUCIONAL	6
VISIÓN INSTITUCIONAL	6
VALORES INSTITUCIONALES	6
JUSTICIA	6
SOLIDARIDAD	6
RESPETO	6
OBJETIVOS INSTITUCIONALES	6
Calidad en la gestión institucional	6
Defensa de Derechos	6
Educación en Derechos	7
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	7
Fin 1	9
Propósito 1.1	9
Producto 1.1.1	9
Producto 1.1.2	9
DIRECCIÓN DE ADMISIBILIDAD Y ATENCIÓN INMEDIATA	9
DEFENSORÍA DE LA MUJER	10
DIRECCION DE PROTECCIÓN ESPECIAL	10
DIRECCIÓN DE CALIDAD DE VIDA	11
DIRECCIÓN DE AUNTOS ECONÓMICOS	15
DIRECCIÓN NIÑEZ Y ADOLESCENCIA	16
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LABORALES	17
DIRECCIÓN DE OFICINAS REGIONALES	17
DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN	18
Producto 1.1.3	18
Producto 1.1.4	19
Propósito 1.2	19
Producto 1.2.5	19
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA	19
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL	20
DIRECCIÓN DE OFICINAS REGIONALES	20
DIRECCIÓN DE OFICINAS REGIONALES	21
Producto 1.2.6	22
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA	23



DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS	24
Producto 1.2.7.....	26
PRODUCTO 1.2.5	26
DIRECCIÓN DE CONTROL DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	26
Producto 1.2.8.....	26
Producto 1.2.9.....	27
*** DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS	27
DIRECCIÓN DE OFICINAS REGIONALES	28
Propósito 1.3.....	29
Producto 1.3.8.....	29
DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN.....	29
DIRECCIÓN DE OFICINAS REGIONALES	30
Producto 1.3.9.....	31
Producto 1.3.10.....	31
Producto 1.3.11.....	31
Realizar Informes alternativos ante los comités de Naciones Unidas.....	31
DEFENSORÍA DE LA MUJER.....	31
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN ESPECIAL.....	32
DIRECCIÓN DE CONTROL DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	33
DIRECCIÓN DE NIÑEZ Y ADOLESCENCIA	33
Producto 1.3.12.....	34
CONTRALORÍA DE SERVICIOS.....	34
Fin 2	35
Propósito 2.1	35
Producto 2.1.13.....	35
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN ESPECIAL.....	36
DIRECCIÓN DE NIÑEZ Y ADOLESCENCIA	36
PRODUCTO 2.1.14.....	37
DIRECCIÓN PROTECCIÓN ESPECIAL	37
Producto 2.1.15.....	38
DIRECCIÓN DE OFICINAS REGIONALES	38
Fin 3	39
Propósito 3.1	39
Producto 3.1.16.....	39
***DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS.....	39
DIRECCIÓN DE OFICINAS REGIONALES	40
Producto 3.1.17.....	41
Producto 3.1.18.....	41
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA.....	41



Producto 3.1.19.....	42
DIRECCIÓN DE OFICINAS REGIONALES	42
Producto 3.1.20.....	44
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN ESPECIAL.....	45
DIRECCIÓN DE CALIDAD DE VIDA.....	46
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LABORALES	46
DIRECCIÓN DE NIÑEZ Y ADOLESCENCIA	47
DIRECCIÓN DE OFICINAS REGIONALES	49
Producto 3.1.21	50
CONTRALORÍA DE SERVICIOS.....	50
Propósito 3.2.....	51
Producto 3.2.22.....	51
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN ESPECIAL.....	51
DIRECCIÓN DE CALIDAD DE VIDA.....	51
DIRECCIÓN DE NIÑEZ Y ADOLESCENCIA	52
DIRECCIÓN OFICINAS REGIONALES	52
Producto 3.2.23.....	52
Propósito 3.3.....	53
Producto 3.3.24.....	¡Error! Marcador no definido.
Producto 3.3.25.....	¡Error! Marcador no definido.
Producto 3.3.26.....	53
DEFENSORÍA DE LA MUJER	53
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN ESPECIAL.....	53
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LABORALES	53
DIRECCIÓN DE OFICINAS REGIONALES	55
Producto 3.3.27.....	55
Objetivo Estratégico 5	56
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA.....	56



Sería decepcionante para los pueblos del mundo hacerles creer que lo único que se necesita es una norma legal... cuando de hecho la estructura social entera debe ser transformada.

René Cassin, durante la redacción de la Declaración Universal de Derechos Humanos

INTRODUCCIÓN

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.

Es pasar del concepto de “*check list*” en torno al cumplimiento o no de lo programado; a uno donde la incidencia, entendida como el cambio en el estado de los derechos, se convierta en el eje de actuación de todas y cada una de las intervenciones institucionales en pro de su defensa.

El presente documento refleja los primeros esfuerzos en esa dirección. El camino para que brinde resultados será largo, con muchas curvas y pendientes; pero que sí a nivel institucional existe el convencimiento de que es la ruta correcta, cada obstáculo que se presente se convertirá en un reto, cada caída en una experiencia y cada evaluación en una oportunidad de mejora.

La estructura del documento busca alinearse con el enfoque descrito. No son PAO's de las direcciones, es el PAO Institucional que se encuentra estructurado a partir de propósitos y productos establecidos en octubre del 2015, con la excepción de la Dirección Administrativa que metodológicamente se alineó a partir del objetivo estratégico 5 y sus correspondientes iniciativas en concordancia con el vigente Plan Estratégico Institucional 2012-2017.

¹ Estos principios son: Participación, Transparencia, Responsabilidad, Rendición de Cuentas, Eficacia, Coherencia, Sensibilidad frente a las necesidades y aspiraciones de los y las habitantes



Cada propósito agrupa los distintos productos y dentro de cada uno ellos se encuentran los aportes de cada una de las direcciones. Como se podrá desprender de su lectura, este primer ejercicio institucional requirió de mayores esfuerzos de coordinación y articulación de esfuerzos. Pero más allá de ello, es un primer paso en aras de evidenciar el trabajo institucional como un esfuerzo colectivo construido desde cada una de las direcciones.

Por último, como la planificación no es un producto acabado, sino un proceso en permanente movimiento, se ha establecido que máximo **al 30 de junio de 2017** se podrán realizar reprogramaciones (previa coordinación con la Dirección de Planificación Institucional).

Es importante acotar que no es que se replanifica todo el año, sino que, dada la presencia de hechos o situaciones que requieren de una intervención de la Defensoría, se hace vuelve necesario modificar la priorización del trabajo de la Unidad, para ajustar la planificación a esa realidad.



MARCO FILOSÓFICO

MISIÓN INSTITUCIONAL

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.

VISIÓN INSTITUCIONAL

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 con la realidad nacional; contribuyendo así con el mejoramiento de la gestión del sector público y a la calidad de vida de las habitantes y los habitantes.

VALORES INSTITUCIONALES

JUSTICIA

Dar a cada cual quién lo que le corresponde, sin ningún tipo de discriminación, para reconocer y garantizar los derechos y oportunidades de las personas, de manera que se respete la dignidad humana.

SOLIDARIDAD

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 en su diversidad.

OBJETIVOS INSTITUCIONALES

CALIDAD EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

“Brindar una gestión oportuna, de calidad, eficiente y eficaz, mediante el desarrollo de políticas y estrategias que optimicen las capacidades institucionales en la protección de los derechos e intereses de las y los habitantes del país.”

DEFENSA DE DERECHOS



“Defender los derechos e intereses de las y los habitantes por medio de una eficiente y eficaz intervención a través de un control de legalidad, justicia y ética que impacte la gestión del sector público.”

EDUCACIÓN EN DERECHOS

“Promover y divulgar los derechos e intereses de las y los habitantes mediante actividades de información, formación, sensibilización y capacitación en derechos humanos, coadyuvando a que la sociedad costarricense incremente el pleno ejercicio de sus derechos.”

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Del marco filosófico se plantean cinco objetivos estratégicos como ejes de la planificación programada al 2017.

1. Potenciar el impacto en la defensa de los derechos e intereses de las y los habitantes a través de Estrategias de Intervención eficientes, eficaces, oportunas e integrales para garantizar su goce pleno.
2. Empoderar a los y las habitantes mediante procesos institucionales de comunicación, participación, educación en Derechos Humanos y acompañamiento en iniciativas ciudadanas con la finalidad de construir y fortalecer el ejercicio de la ciudadanía activa y consciente.
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.
4. Potenciar las capacidades del talento humano mediante el desarrollo y gestión de sus conocimientos y destrezas como herramienta para mejorar la capacidad creativa resolutoria en la protección de los derechos de las y los habitantes.
5. Impulsar el desarrollo y mejoramiento de la infraestructura física y tecnológica para potencializar las capacidades institucionales a nivel central y regional.

Con base en los ejes de la planificación y la orientación a nivel táctico la gestión que busca como legado, la actual administración, se ha planteado una estructura basada en la metodología del marco lógico, la gestión para resultados y el desarrollo de un enfoque basado en derechos humanos.

La estructura plantea requerimientos en términos de Derechos Humanos que el país debe alcanzar y cómo, mediante propósitos y productos, la institución se compromete a aportar en el logro de estas aspiraciones.

Fines	Propósitos
1. Costa Rica cuenta con mecanismos participativos e inclusivos de gestión de	1.1. La Defensoría de los Habitantes utiliza un enfoque de derechos humanos para el análisis de política pública, de los servicios públicos, resolución de casos –cuando corresponda- y en sus estrategias de incidencia.



política pública	1.2. La Defensoría de los Habitantes es la institución modelo de la gestión pública en materia de: transparencia; participación; rendición de cuentas y servicios de calidad.
	1.3. La Defensoría de los Habitantes genera mecanismos independientes de vigilancia de la política pública y servicios del Estado desde un EBDH.
2. Existe una sociedad en la que el goce de derechos humanos se da en condiciones de igualdad y no discriminación	2.1. La Defensoría de los Habitantes es un órgano referente de estándares para las instituciones públicas en materia de igualdad y no discriminación.
3. Las y los habitantes cuentan con instrumentos efectivos frente a violaciones de derechos humanos que aseguran una reparación integral del daño	3.1. La Defensoría de los Habitantes cuenta con procesos y herramientas de trabajo efectivo para la defensa y protección de los derechos humanos.
	3.2. La Defensoría de los Habitantes es un interlocutor legítimo del Sistema de Justicia en materia de derechos humanos
	3.3. La Defensoría de los Habitantes contribuye con el fortalecimiento de la EDH y de la capacidad de la población para reclamar sus derechos.



FIN 1

Costa Rica cuenta con mecanismos participativos e inclusivos de gestión de política pública

PROPÓSITO 1.1

La Defensoría de los Habitantes utiliza un enfoque de derechos humanos para el análisis de política pública, de los servicios públicos y en sus estrategias de incidencia.

PRODUCTO 1.1.1

Plan de capacitación en los distintos enfoques basados en derechos humanos para los y las funcionarias diseñado, aprobado y en ejecución.

El Plan de Capacitación inicia con la etapa de preparación de la malla curricular y contenidos de los cursos que se requieren. La elaboración de este plan estará a cargo del Despacho de la Defensora y la Unidad de Asuntos Internacionales. Una vez finalizada esta etapa se coordinará con el departamento de Recursos Humanos para el plan de ejecución.

PRODUCTO 1.1.2

Plan de seguimiento y evaluación de las estrategias de incidencia.

DIRECCIÓN DE ADMISIBILIDAD Y ATENCIÓN INMEDIATA

Matriz de Planificación	¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Opcional
Productos 2017	Meta	Indicador	Actividades			Esti. Tiempos
1.2.1 Evaluación y seguimiento del comportamiento de la demanda de SI para determinación de tendencias y, a partir de ello, alertar a las direcciones de defensa para su valoración y eventual intervención.	Análisis mensual del comportamiento de las SI que sean GS o ID.	Reportes mensuales presentados a los Jerarcas	1- Conformación de equipo de trabajo responsable de los reportes. Admisibilidad-DPLA 2- Elaboración metodología de trabajo para el análisis de comportamiento de las SI. 3- Elaboración de reportes.	Primeros cinco días hábiles de cada mes.	Admisibilidad-DPLA-O.Regionales.	16 horas profesional-DPLA



DEFENSORÍA DE LA MUJER

Productos 2017	¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos
	Meta	Indicador	Actividades			
1.2.1 Abordaje del tema de Violencia Obstétrica						
1.2.1.1 Exigibilidad y verificación de la aplicación de los protocolos para la atención integral de las mujeres, adolescentes, niñas y niños antes durante y después del parto.	Realizar inspecciones del 50 % de las salas de maternidad de la CCSS de la Región Central.	Definir cuáles centros médicos son, criterio para ello y establecer una programación mensual. Con ello se establece el indicador.	Levantar el acta de inspección Sistematizar y analizar hallazgos Solicitar informes a los centros de salud inspeccionados Elaborar informe de seguimiento/ logros	Se debe definir la temporalidad de cada una de las actividades planteadas.	Alba Pascua y Dirección Alba Pascua y Dirección Alba Pascua y Dirección Alba Pascua y Dirección	
1.2.1.2 Participación activa en el proceso de convocatoria de la audiencia temática ante la comisión interamericana sobre violencia obstétrica			Apoyar a la FIO en la solicitud de audiencia ante la CIDH	Primer trimestre 2017		
1.2.2 Revista Anual Humanas como herramienta de divulgación de los derechos de las mujeres.	Edición Anual Revista Humanas publicada.	Revista Publicada	Analizar temas Planear la edición de la Revista Elaborar artículos Editar la Revista Tramitar proceso de contratación Publicar la Revista	Anual	Defensoría de la Mujer	Presupuesto institucional para la compra de 300 ejemplares

DIRECCION DE PROTECCIÓN ESPECIAL

Productos 2017	¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?
	Meta	Indicador	Actividades		
1.1.2. Plan de seguimiento y evaluación de las estrategias de incidencia.	1.1.2.1. El 100% de los informes finales con recomendaciones de las ID y de las IO elaborados y otras actividades de defensa de la DPE incluyan un abordaje de derechos humanos.	Porcentaje de informes con abordaje en DDHH	1.1.2.1.1. Se aplicarán las normas y estándares establecidos en los instrumentos internacionales de los DDHH.	Cuando se emitan informes finales con recomendaciones y en las gestiones de defensa	Equipo de PE



DIRECCIÓN DE CALIDAD DE VIDA

Matriz de Planificación	¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos
Productos 2017	Meta	Indicador	Actividades			
1.2.2 Comisión para promover la revisión y aprobación de un nuevo reglamento en materia de manejo y distribución de gas licuado de petróleo (GLP)	Promover la revisión y aprobación de un nuevo reglamento en materia de manejo y distribución de gas licuado de petróleo (GLP)	1. Conformación de la Comisión 2. Comunicados de prensa 3. Número de reuniones	Identificación de actores, convocatoria a reuniones, elaboración de comunicados	Todo el año 2017	Directora CV, Yolanda Ch., Rossana N.	Recursos ordinarios DHR
1.2.3 Dos foros temáticos regionales sobre la investigación de la DHR ante la problemática de contaminación por arsénico en agua para consumo humano en Guanacaste y San Carlos	Divulgar y socializar los resultados de la investigación en las zonas afectadas	Foros temáticos regionales (2)	1. Reservar espacio físico 2. Hacer convocatoria 3. Preparar materiales 4. Elaborar una memoria del foro para poner a disposición de los participantes	I Cuatrimestre	Directora CV, Lorelly A., Eloísa M., Pablo F., Alejandra V., Nathalie A., (Oficinas Regionales de Liberia y San Carlos, Despacho con presencia de un Jerarca en la actividad)	Espacio físico, transporte, material de apoyo, viáticos
1.2.4 Actividad de divulgación del Código de Instalaciones Hidráulicas y Sanitarias	Presentar e impulsar el Código de Instalaciones Hidráulicas y Sanitarias para incidir sobre la calidad constructiva de las viviendas de interés social y en la reducción de la contaminación por aguas residuales.	Actividad de presentación y divulgación: I Semestre Reuniones con autoridades superiores competentes: II Semestre	1. Presentación y divulgación ante actores involucrados y sociedad civil del Código de Instalaciones Hidráulicas y Sanitarias, elaborado por el CFIA como resultado del Taller realizado dentro del PAO 2015 de la Dirección de CV. 2. Impulsar el proceso requerido para que el Código de Instalaciones Hidráulicas y Sanitarias se convierta en normativa de acatamiento obligatorio nacional, mediante reuniones intersectoriales.		Directora CV, Milagro, Alejandra, Eloísa	Espacio físico (aulas), expositores (CFIA), 2 refrigerios y almuerzo para 40 personas, material de apoyo electrónico (no impreso)
1.2.5 Informe final con recomendaciones sobre la regulación que actualmente existe en el país, los tipos de agroquímicos que están siendo utilizados y su impacto en el ambiente y en la salud humana.	Rendir un informe final con recomendaciones estructurales en la temática	Informe Final con recomendaciones	Realización de inspecciones, reuniones y solicitudes formales de información.	II Trimestre 2017	Pablo Fernández, Carlos Valerio, Gustavo Matarrita (Laborales)	Recursos ordinarios DHR



DIRECCIÓN DE AUNTOS ECONÓMICOS

Matriz de Planificación	¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos
Productos 2017	Meta	Indicador	Actividades			
<p>1.1.2.3 Intervención relacionada con las acciones de la ARESEP en cuanto a la estimación de la demanda de pasajeros movilizados en el transporte público modalidad autobús</p>	<p>Primer avance para abril 2017 (Informe Anual) informe Final diciembre 2017</p>	<p>Informe elaborado</p>	<p>En una primera fase se realizará una actualización de la información relacionada con el estado actual del “protocolo para estudios de cantidad de pasajeros movilizados en el transporte público modalidad autobús”, según lo indicado por la ARESEP; además, de solicitar información nueva de interés ante la ARESEP y el CTP sobre este tema.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La segunda fase consistirá en la revisión y el análisis de la información que se reciba por parte de la ARESEP y el CTP. • La tercera fase se basará en revisar si se requiere contar con información adicional de la ARESEP o del CTP, una vez realizado el análisis de la información con que se cuente • Además, se llevará a cabo un seguimiento constante de los avances presentados para lograr la implementación de los protocolos requeridos. • Una vez que se cuente con toda la información necesaria, se procederá a elaborar el primer borrador del informe respectivo, para su posterior revisión. Luego de llevar a cabo las correcciones correspondientes, se estará elaborando el informe final de este caso. 	<p>Solicitud de actualización de la información relacionada con el “protocolo para estudios de cantidad de pasajeros movilizados en el transporte público modalidad autobús” a la ARESEP: Enero y Febrero, 2017</p> <p>Solicitud de información relacionada con el “protocolo para estudios de cantidad de pasajeros movilizados en el transporte público modalidad autobús” al CTP: Febrero y Marzo, 2017</p> <p>Revisión y análisis de la información recibida de ARESEP y el CTP: Abril y Mayo, 2017 Solicitud de información adicional a la ARESEP y el CTP, y seguimiento a las acciones propuestas: Junio y Julio, 2017</p> <p>Revisión y análisis de la información adicional recibida de ARESEP y el CTP, y análisis del seguimiento a las acciones propuestas (Definición si procede la elaboración de un informe final, o valoración de extender el plazo de la recopilación de información): Agosto y Septiembre, 2017</p> <p>Elaboración de borrador de informe ó continuación de recopilación de información: Octubre, Noviembre y Diciembre-2017</p> <p>Revisión de borrador de informe: Enero-2018</p> <p>Elaboración de informe final: Febrero y Marzo-2018</p>	<p>José Francisco Madrigal Apoyo de: José Fulvio Sandoval</p>	<p>NA</p>



Matriz de Planificación	¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos
	Productos 2017	Meta	Indicador	Actividades		
1.1.2.4 Intervención relacionada con la sostenibilidad financiera de la Caja Costarricense del Seguro Social.	Primer avance para abril 2017 (Informe Anual) informe Final diciembre 2017	Informe elaborado	<ol style="list-style-type: none"> 1. Estudiar el abordaje que se le ha dado al modelo de salud que responda al envejecimiento de la población costarricense, cambios en el perfil epidemiológico e incremento de las enfermedades crónicas. 2. Estudiar los procesos de contratación, distribución y permanencia de profesionales y técnicos del sistema de salud. 3. Analizar los componentes salariales de los médicos y personal en salud a la y su relación con las finanzas de la CCSS. 4. Establecer el nivel de avance en el sistema de Contabilidad de Costos y su incidencia en el servicio que reciben los usuarios de la CCSS. 5. Evaluar el avance en la propuesta para la reestructuración de la CCSS. 	<p>Sep 2016 a febrero 2017 - Primera fase: contactar personas claves para la investigación, realizar entrevistas y solicitudes de información.</p> <p>Marzo a Mayo 2017 Segunda fase: se analiza la información recopilada en la primera fase.</p> <p>Mayo 2017 Tercera fase: elaboración del esquema del informe.</p> <p>Junio a septiembre Cuarta fase: Elaboración del informe final y remisión del informe.</p>	Gabriela Delgado Villalta Apoyo de José Rodolfo Castillo	NA
1.1.2.5 Evaluación bajo el enfoque de los derechos humanos de la política fiscal y presupuestaria en la realización efectiva de los derechos a la educación, la salud y la vivienda	Productos de la consultoría según lo contratado por PNUD	Informe elaborado	<p>Participación de un funcionario de la DAEC en el Seminario sobre “Técnicas de Presupuestación Eficiente y análisis de impactos” a realizarse en Santa Cruz de la Sierra- Bolivia entre los días 14 al 18 de noviembre de 2016.</p> <p>Supervisión directa de la persona contratada por el PNUD y UNICEF para la elaboración de un estudio de la política fiscal en Costa Rica con enfoque de derechos humanos con base en la metodología propuesta por CEPAL, enfocado en tres derechos: educación, salud y vivienda.</p>	<p>Participación noviembre 2016</p> <p>Consultoría finalizada diciembre 2017</p>	José Fulvio Sandoval Apoyo de Gabriela Delgado	Aporte de UNICEF y PNUD



Matriz de Planificación	¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos
	Meta	Indicador	Actividades			
Productos 2017 1.1.2.6 Evaluación integral de la situación del Empleo Público en Costa Rica, sus consecuencias socioeconómicas, las medidas correctivas propuestas y proponer una estrategia nacional de mediano y largo plazos para la atención de los problemas involucrados, bajo el enfoque de los derechos humanos	Primer avance para abril 2017 (Informe Anual)	Informe elaborado	Clasificación de los diferentes diagnósticos disponibles sobre la situación y consecuencias socioeconómicas del Empleo Público en Costa Rica Análisis de la evidencia empírica reciente sobre la relación entre remuneraciones del sector público, el gasto público y el déficit fiscal en Costa Rica. Análisis y proyección del impacto sobre el desarrollo socioeconómico del crecimiento vegetativo de las remuneraciones del Estado. Determinación de las opciones o soluciones planteadas por diversos grupos de interés al tema de Empleo Público en Costa Rica. Determinación de los aspectos básicos para la formulación de una política pública de Estado en materia de Empleo Público. Elaboración de una estrategia integral y nacional de mediano y largo plazos para la atención de la problemática que plantea el Empleo Público en Costa Rica, bajo el enfoque de los derechos humanos	Noviembre 2016 a Enero 2017. Primera fase: Clasificación de los diferentes diagnósticos disponibles sobre la situación y consecuencias socioeconómicas del Empleo Público en Costa Rica. Febrero 2017 a Marzo 2017. Segunda Fase: Análisis de la evidencia empírica reciente sobre la relación entre remuneraciones del sector público, el gasto público y el déficit fiscal en Costa Rica. Abril 2017 a junio 2017. Tercera fase: Análisis y proyección del impacto sobre el desarrollo socioeconómico del crecimiento vegetativo de las remuneraciones del Estado Julio 2017 a Octubre 2017. Cuarta fase: Determinación de las opciones o soluciones planteadas por diversos grupos de interés al tema de Empleo Público en Costa Rica. Noviembre 2017 a Enero 2018. Quinta fase: Determinación de los aspectos básicos para la formulación de una política pública de Estado en materia de Empleo Público. Febrero 2017 a Abril 2018: Estrategia integral y nacional de mediano y largo plazos para la atención de la problemática que plantea el Empleo Público en Costa Rica, bajo el enfoque de los derechos humanos	José Fulvio Sandoval Apoyo de Gabriela Delgado José Rodolfo Castillo	NA

DIRECCIÓN DE AUNTOS ECONÓMICOS

Matriz de Planificación	¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos	
Productos 2017	Meta	Indicador	Actividades				
1.1.2.8 Audiencias Públicas	Participar en 22 audiencias públicas durante el año según lo establecido de las actividades	Numero de audiencias en las que se participó según tipo de servicio	Participar en las siguientes audiencias públicas:	Todo el año	Jose Rodolfo	Chofer y vehículo y viáticos en caso de audiencias fuera del área metropolitana	
			Electricidad al menos 8 audiencias				Jose Rodolfo
			Acueductos al menos 2 audiencias				Jose Fulvio y Jose Rodolfo
			Combustibles al menos 3 audiencias				Karina y fulvio
			Telecomunicaciones 1 audiencia				Jose Francisco
			Tarifas de buses 6 audiencias				Jose Francisco
			Metodología de tarifas de buses 2 audiencias				
1.1.2.2 Intervención relacionada con la recaudación del peaje de la concesión de la Ruta Nacional 27 y su vinculación con la terminación del contrato	Primer avance para abril 2017 (Informe Anual) informe Final diciembre 2017	Informe elaborado	<p>En una primera fase se realizará una actualización de la información sobre la recaudación por peajes, que se requiere tener por parte del CNC; además, de solicitar información “nueva” de interés al mismo CNC relacionada con la puesta en servicio definitiva y el cambio de dueños de la concesionaria. La segunda fase consistirá en al análisis de la información que se reciba de parte del CNC Posteriormente, se revisará si se requiere contar con información adicional del CNC o del Lanamme-UCR, una vez realizado el análisis de la información con que se cuente en la primera fase de esta investigación</p> <p>Una vez que se cuente con toda la información necesaria, se procederá a elaborar el primer borrador del informe respectivo, para su posterior revisión. Luego de llevar a cabo las correcciones correspondientes, se estará elaborando el informe final de este caso</p>	<p>Solicitud de actualización de información al CNC: Diciembre y Enero, 2017</p> <p>Solicitud de información “nueva” al CNC: Enero y Febrero, 2017</p> <p>Análisis de información recibida del CNC: Marzo y Abril, 2017</p> <p>Revisión de requerimiento de información al CNC y al LANAMME-UCR: Mayo-2017</p> <p>Análisis de información al CNC y al LANAMME-UCR: Junio-2017</p> <p>Elaboración del borrador de informe: Julio, Agosto y Septiembre, 2017</p> <p>Revisión de borrador de informe: Octubre, 2017</p> <p>Elaboración de Informe final: Noviembre y Diciembre, 2017</p>	<p>José Francisco Madrigal</p> <p>Apoyo de: José Fulvio Sandoval</p>	NA	



DIRECCIÓN NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

Matriz de Planificación	¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos
Productos 2017	Meta	Indicador	Actividades			
Hoja de Ruta Estratégica de Niñez y Adolescencia (PEINA) elaborado y aprobado. Código NyA evaluado	Contar con una hoja de ruta estratégica en ejecución de incidencia política, social, comunicacional y de participación sobre el cumplimiento de la Convención sobre los Derechos del Niño, la normativa complementaria y la política pública (PEINA). Esta estrategia incluye el estado de situación que se preparará en el marco de los 20 años del Código de Niñez y Adolescencia (febrero 2018). Asimismo, toda participación en grupos de trabajo o comisiones interinstitucionales estará vinculada a la hoja de ruta estratégica.	1. Hoja de ruta oficializada 2. Modelo de indicadores de evaluación elaborado 3. Evaluación de las actividades dispuestas para el 2017	4 Sesiones de trabajo con el Foro de seguimiento al Código de Niñez y Adolescencia, actividades grupales con niños, niñas y adolescente (en lo posible, en diferentes lugares del país), sesiones de trabajo con organizaciones sociales y desarrollo de herramientas tecnológicas de acceso a la DHR para la población menor de edad	I cuatrim. Actividades de formulación y validación del plan II. Cuatrim. Primeras actividades programadas de la Hoja de Ruta y elaboración modelo de evaluación III. Evaluación 2017.	Dirección de Niñez y Adolescencia con apoyo del Despacho, oficinas regionales y otras direcciones institucionales. Alianza estratégica con UNICEF - prórroga del memorando de entendimiento- y organizaciones sociales	Recurso Humano (destacar 1 o 2 funcionarios/as en la sistematización del plan y el modelo de evaluación) Recursos económicos para realizar al menos 2 actividades con organizaciones y con personas menores de edad. Actividades de todo un día de al menos 25 personas: alimentación para 50 personas en los 2 eventos. Transporte y viáticos para realizar al menos 1 fuera del GAM. Publicación de la sinopsis del plan con propósito de seguimiento cooperativo.



DIRECCIÓN DE ASUNTOS LABORALES

Matriz de Planificación	¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos
Productos 2017	Meta	Indicador	Actividades			
Reglamentos en contra del acoso laboral en el Sector Público.	10 Reglamentos más promulgados en el Sector Público en contra del acoso laboral	Porcentaje de reglamentos promulgados con respecto a los programados.	Todo el Año 2017	Profesionales de Defensa DAL y Directora del área.	Informes Finales con Recomendaciones de la DAL.	Permanente todo el año 2017

DIRECCIÓN DE OFICINAS REGIONALES

Matriz de Planificación	¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos
Productos 2017	Meta	Indicador	Actividades			
1.1.2.2 Apoyo al proyecto "Reunir elementos de juicio objetivos que permitan a la Defensoría de los Habitantes valorar la pertinencia de la continuidad de la Estrategia Plan Puente al Desarrollo, bajo el enfoque de derechos humanos."	Reporte de experiencias de las RR en atención de casos sobre PPD. Inventario de SI sobre el IMAS de los últimos 10 años.		Brindar insumos sobre funcionamiento del PPD desde la perspectiva de las RR.	I trimestre de 2017	DR	Tiempo laboral ordinario del DR
	Documento donde se plantean las propuestas de cambio y recomendaciones para promover que el acceso de las poblaciones a los programas sea más equitativo en las dos regiones estudiadas.		Elaboración de inventario de las SI del IMAS registradas en los últimos 10 años.	I trimestre de 2017	PI	Tiempo laboral ordinario de PI
1.1.2.1 Revisión mensual de avances en la implementación de las estrategias de incidencia. 1.1.2.2 Sistematizaciones de los proyectos.	Plantilla construida y entregada a RR. Informes mensuales de los proyectos. Actas de reuniones de Coordinadores.		Reunión con Departamento de Informática para revisión y aprobación final de plantilla utilizada en las EI. Solicitar a las RR de reportes mensuales sobre avance de las EI en el marco de sus informes mensuales, según matriz de seguimiento que se elaborará y circulará, y el análisis de estos por parte del DR. Agendar seguimiento de las EI en las reuniones de Coordinadores para revisar avances.	Todo el 2017	DR y CR	Tiempo laboral ordinario del DR y de los CR



DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN

Matriz de Planificación		¿Cómo?	¿Cuándo?
Meta	Indicador	Actividades	
Generar acciones de divulgación y comunicación en DDHH para fortalecer la incidencia institucional	Premios otorgados y celebración de 25 años celebrada	Premio Aportes al mejoramiento de calidad de vida (Conmemoración del 25 aniversario)	I y II Semestre
	Exposiciones itinerantes realizadas	Concurso fotográfico Día Internacional por la Paz - Exposiciones itinerantes de la propuesta 2016) - Dos exposiciones	I y II Semestre
	Propuesta de política presentada Actividades de capacitación	Red de educación en derechos humanos - seguimiento a la política (reuniones bimensuales) - 4 actividades de capacitación	I y II Semestre
	Propuesta presentada ante el Despacho	Celebración del 25 aniversario de la Defensoría de los Habitantes Propuesta de actividad para ser coordinada por una Comisión liderada por el Despacho	I Semestre
	Actividad de conmemoración realizada	Celebración 10 de diciembre 2017 - Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo, de acuerdo a Agenda de Naciones Unidas	I y II Semestre
	Lanzamiento de la Campaña realizado	Campaña Personas Adultas Mayores	I y II Semestre
	Publicaciones realizadas	Publicaciones	I y II Semestre

PRODUCTO 1.1.3

Manual metodológico de análisis de política pública, desde un EBDH, elaborado, aprobado y en aplicación.

Producto Específico	¿Qué?		¿Cómo?
	Meta	Indicador	Actividades
Manual metodológico de análisis de política pública, desde un EBDH, elaborado, aprobado y en aplicación.	Al 31 de diciembre Manual aprobado y en aplicación	Manual aplicado	Reactivar la comisión
			Elaborar el plan de trabajo



PRODUCTO 1.1.4

Guía de actuación para la atención de conflictos sociales, elaborada, validada, aprobada y en aplicación.

Producto Específico	¿Qué?		¿Cómo?
	Meta	Indicador	Actividades
Guía de actuación para la atención de conflictos sociales, elaborada, validada, aprobada y en aplicación.	Al 31 de diciembre Guía aprobado y en aplicación	Guía aplicada	Reactivar la comisión
			Elaborar el plan de trabajo

PROPÓSITO 1.2

La Defensoría de los Habitantes es la institución modelo de la gestión pública en materia de: transparencia; participación; rendición de cuentas y servicios de calidad.

PRODUCTO 1.2.5

Plan de fortalecimiento de la capacidad gerencial basado en un enfoque para resultados (presupuesto participativo, centro de costos virtuales, evaluaciones del desempeño, entre otros) diseñado, aprobado y puesto en ejecución.

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA

Matriz de Planificación	¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos
	Meta	Indicador	Actividades			
1.2.5. Plan de fortalecimiento de la capacidad gerencial para la descentralización en la toma de decisiones y presupuesto a nivel institucional.(presupuesto participativo-imagen administrativa hacia afuera)		El plan a desarrollar con fechas y cursos por dar	Definir el Plan de Capacitación (Objetivos, alcance, temarios y perfil de los expositores)	feb-17	Despacho, Dirección Administrativa-Financiera y Departamento de Recursos Humanos	
			Definir el cronograma de ejecución del programa	mar-17	Despacho, Departamento de Recursos Humanos y Dirección Administrativa-Financiera	Presupuesto para los cursos
			Ejecución del plan de capacitación	II semestre 2017	Dirección Administrativa-Financiera, Departamento de Recursos Humanos y Departamento de Proveeduría	Tiempo de las y los funcionarios, equipo, aulas de capacitación (asumiendo que las capacitaciones se realicen en la DHR)



DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	
Producto Específico	Meta	Indicador	Actividades		
Estudios de Capacidad de las Direcciones de Defensa y Correspondencia	100% de las unidades evaluadas	Porcentaje de evaluación	Aplicar cuestionarios	Anual	Equipo de Planificación
			Elaborar entrevistas		
			Analizar datos		
			Realizar muestreos		
			Elaborar informe		
Actualización del Modelo de Madurez	Al 31 de diciembre actualizado el Modelo de Madurez	Modelo de Madurez	Revisar la Política	Anual	Equipo de Planificación
			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	Equipo de Planificación
			Aplicar la autoevaluación		
			Diseñar el sistema CI		

DIRECCIÓN DE OFICINAS REGIONALES

¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos
Meta	Indicador	Actividades			
1.2.5.1 Gestión ante Departamento de Recursos Humanos de inclusión de personal de las RR en cursos de formación sobre capacidades gerenciales.	Gestión realizada.	Redacción y presentación de oficio que argumenten ante el Departamento de RH conveniencia de dicha inclusión. Exposición de tales argumentos en reunión solicitada al efecto con el Dpto.	I trimestre de 2017	DR	Tiempo laboral ordinario del DR
1.2.5.2 Sesiones de coordinación del DR con cada Regional	Reportes de las sesiones realizadas.	Realizar visitas trimestrales.	Ene, Abr, Jul, Oct 2017.	DR, CR y personal de cada Regional.	Tiempo ordinario laboral y vehículo con chofer para giras y viáticos.
1.2.5.3 Reuniones de Coordinadores con DR	Actas de las reuniones efectuadas	Sesiones de trabajo mensuales. Convocatoria de sesiones extraordinarias según necesidad.	Primer jueves de c/ mes, todo 2017	DR, CR y PI.	Tiempo laboral ordinario
1.2.5.4 Revisión y actualización de "Guía de Buenas Prácticas" de 2013.	Guía actualizada	Revisión del análisis encomendado a PI. Análisis con CR en reuniones mensuales. Redacción de guía actualizada.	III trimestre de 2017	DR, PI y CR	Tiempo ordinario laboral
1.2.5.5 Revisión trimestral de avance de PAOs.	Reportes de revisiones realizadas.	Reuniones trimestrales del DR con RR. Revisión de documentación que compruebe acciones y logro parcial de metas.	Ene, Abr, Jul, Oct 2017	DR, CR y personal de cada Regional.	Tiempo ordinario laboral y vehículo con chofer para giras y viáticos
1.2.5.6 Gestión de proceso de atención de estrés laboral en las RR.	Gestión realizada.	Requerimiento a entidades- profesionales externas y programación de actividades presenciales para todo el personal de las RR.	Todo 2017	Todo el personal de regionales	Tiempo ordinario laboral



DIRECCIÓN DE OFICINAS REGIONALES

¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos
Meta	Indicador	Actividades			
1.2.5.7 Gestión de capacitación en materia de Control Interno	Gestión de solicitud realizada. Reporte de asistencia a capacitación según convocatoria.	Requerimiento a Dirección de Planificación o profesionales externos. Asistir a capacitación según convocatoria.	I trimestre 2017 para realizar requerimiento A diciembre 2017 para realización de capacitación	DR, CR y D Planificación	Tiempo laboral ordinario
1.2.5.8 Gestión de capacitación sobre SEVRI.	Gestión realizada. Reporte de asistencia a capacitación según convocatoria.	Requerimiento a Dirección de Planificación o profesionales externos. Asistir a capacitación según convocatoria.	I trimestre 2017 para realizar requerimiento A diciembre 2017 para realización de capacitación	DR, CR y D Planificación	Tiempo laboral ordinario
1.2.5.9 Charla sobre materia financiero-contable.	Charla realizada.	Requerimiento a Dirección Administrativa y Dpto. Financiero Contable. Asistir a charla según convocatoria.	A enero 2017 la solicitud I semestre 2017 la realización de la charla	DR, Jefe DFC, CR	Tiempo laboral ordinario
1.2.5.10 Charla sobre jurisdicción electoral a funcionarios de las RR.	Charla realizada.	Exposición a cargo del DR.	III trimestre de 2017	DR y CR	Tiempo laboral ordinario
1.2.5.11 Gestión de charla de refrescamiento en uso del Sistema LOTUS (Sistema Gestión Documental).	Gestión realizada. Reporte de asistencia a capacitación según convocatoria.	Solicitud y coordinación con el Departamento de Informática y Dirección de Planificación. Asistir a charla según convocatoria.	A enero 2017 la solicitud I semestre 2017 la realización de la charla	Todo el personal de regionales, Dpto. Informática y D planificación	Tiempo laboral ordinario
1.2.5.12 Gestión de capacitación sobre Control de Convencionalidad para el abordaje de las SI.	Gestión realizada. Reporte de asistencia a capacitación según convocatoria.	Requerimiento al Despacho. Asistir a capacitación según convocatoria.	I trimestre 2017	DR, CR y Profesionales de Admisibilidad de las RR	Tiempo laboral ordinario



PRODUCTO 1.2.6

1.2.6. Sistema integrado gestión para mejoramiento de la calidad de los servicios de atención a los habitantes.

	¿Qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	
Producto Específico	Meta	Actividades			
Validación del Sistema de Gestión	Revisar la propuesta con los responsables de cada proceso	Revisar la propuesta con los responsables de cada proceso	Planificación Institucional y Responsables de Procesos	Al 31 de diciembre del 2017	
	Elaborar la propuesta final	Elaborar la propuesta final	Planificación Institucional	Al 31 de diciembre del 2017	
	Aprobar Sistema	Aprobar Sistema	Jerarca	Al 31 de diciembre del 2017	
Implementación del Sistema de Gestión	Documentar el 100% de los procesos de negocio	Etapa 1: Procesos Estratégicos 50%, Evaluación/Seguimiento y Sustantivos 100%	Institucional	Al 31 de diciembre del 2017	
		Etapa 2: Procesos Estratégicos 50% y Apoyo 50%	Institucional	Al 31 de diciembre del 2018	
		Etapa 3: Procesos de Apoyo 50%	Institucional	Al 31 de diciembre del 2019	
	Crear el repositorio de información de los procesos de negocio	Diseñar la estructura e identificar los requerimientos del repositorio.	Planificación e Informática	Al 31 de diciembre del 2017	
		Contemplar en la contratación de la nueva solución informática una sección de repositorio de documentación de procesos.	Planificación e Informática	Al 31 de diciembre del 2017	
	Mantener actualizado el repositorio de información que documenta los procesos de negocio.	Elaborar un manual de procedimientos para la actualización del repositorio.	Planificación Institucional	Al 31 de diciembre del 2017	
		Crear un control de versionamientos		Al 31 de diciembre del 2017	
	Ejecutar mecanismos de validación y mejora continua de la ejecución de los procesos de negocio	Establecer un proceso de mejora continua en el cual se revisen y se actualicen los procesos de manera periódica.	Crear un equipo de cambio	Planificación Institucional	Al 31 de diciembre del 2017
			Crear el procedimiento		Al 31 de diciembre del 2017
Implementar los ciclos de mejora			Al 31 de diciembre del 2017		
Definir una estrategia de comunicación de las actualizaciones.		Definir una estrategia de comunicación de las actualizaciones.		Al 31 de diciembre del 2017	
Crear planes de actualización profesional.		Coordinar con Recursos Humanos y el personal capacitado para el diseño y ejecución de las capacitaciones	Equipo de cambio	Al 31 de diciembre del 2017	



DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA

Matriz de Planificación	¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos
Productos 2017	Meta	Indicador	Actividades			
Sistema integrado de gestión para el mejoramiento de la calidad de los servicios de atención de las y los habitantes.	Al 31 de diciembre creado el nuevo sistema informático	Sistema en producción	Cartel para contratación	ene-17	Comisión de desarrollo	Equipo. Tiempo de trabajo de personal involucrado
			Adjudicación	feb-17		
			Desarrollo	Marzo - octubre 2017	Comisión y empresa de desarrollo	
			Pruebas	oct-17		
			Presentación	nov-17		
			Puesta en marcha	ene-18		
Establecer una política de calidad en la Dirección a través de la elaboración de manuales y reglamentos.	Elaborar el manual de procedimientos de la tesorería institucional	Manual elaborado	Dirección Administrativa-Financiera y Departamento Financiero	I semestre 2017	Personal de la Dirección y del Departamento	Ordinarios
	Elaborar el reglamento de fondo de trabajo y el reglamento de caja chica	Reglamento elaborado	Dirección Administrativa-Financiera, Departamento Financiero	II semestre 2017	Personal de la Dirección y del Departamento	Ordinarios
	Elaborar reglamento de carrera profesional	Reglamento elaborado	Departamento de Recursos Humanos	I trimestre 2017	Lilliam Calderón	Ordinarios
	Finalizar el Manual Descriptivo de clases	Manual elaborado	Departamento de Recursos Humanos	II Trimestre 2017	Laura Odio y Gina Castro	Ordinarios
	Actualización del reglamento de Proveeduría	Manual elaborado	Dirección Administrativa-financiera, Departamento de Proveeduría y Dirección de Asesoría Jurídica	III trimestre 2017	Personal de la Dirección y del Departamento	Ordinarios



DIRECCIÓN CONTROL DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Matriz de Planificación	¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos	Opcional
Productos 2017	Meta	Indicador	Actividades				Tiempos
3.1.23 Proceso de mejoramiento continuo de la gestión y la calidad de los servicios brindados.	3.1.23.1 Defensoría aborda de forma oportuna mediante comisiones de trabajo los retos y mejoras requeridas por la institución	Número de comisiones internas en las que se participa e informe anual de dichas comisiones	3.1.23.1.1 Dirección participa en las Comisiones convocadas por el Despacho que procuren el mejoramiento de la gestión institucional contabilizando el tiempo empleado y los resultados obtenidos	2017-2018	Hazel Díaz y funcionario designado	Propios	8 horas al mes

DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS

Matriz de Planificación	¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos
Productos 2017	Meta	Indicador	Actividades			
3.1.23 Sistema integrado de gestión para el mejoramiento de la calidad de los servicios de atención de las y los habitantes.	Formularios de todos los procesos de trabajo de la DAJ elaborados, aprobados y trasladados a la unidad técnica competente para su implementación al 15 de diciembre de 2017.	Formularios de todos los procesos de trabajo de la DAJ elaborados.	Enlistar los formularios. Clasificar, distribuir y asignar entre todos los integrantes de la DAJ. Elaboración y entrega de propuestas. Revisión de propuestas por la Dirección. Validación por el equipo de trabajo. Remisión del producto consolidado a la unidad interna encargada de su implementación.	Enlistados los formularios, clasificados, distribuidos y asignados entre todos los abogados, a febrero de 2017. Elaboración y entrega de propuestas, a julio 2017. Revisión de propuestas por la Dirección, a setiembre 2017. Validación con el equipo de trabajo, a noviembre 2017. Remisión del producto a la unidad encargada de su implementación, al 15 de diciembre 2017. OJO: REVISAR SI ESTOS TIEMPOS SE AJUSTAN A LOS REQUERIMIENTOS DE LA LICITACIÓN QUE SE CELEBRARÁ EN 2017.	Catalina Delgado A. Álvaro Herrera V. Gabriela Bolaños S. Alejandra Solano M.	Mapeo de Procesos concluida. Horas de análisis profesional. Documentos de referencia con que cuenta la DAJ. Salas, equipo para reuniones.



Manual de Atención a las y los Usuarios de la Defensoría de los Habitantes.	Un Manual de Atención a las y los Habitantes elaborado, remitido al Despacho y a las unidades internas involucradas para su visto bueno y consolidado.	Un Manual elaborado por la DAJ, consolidado y entregado con miras a su publicación.	1.- Revisión y análisis del fundamento jurídico que sustenta la nueva propuesta regulatoria (compilación de referencias normativas). 2.- Reuniones de coordinación con la Contraloría de Servicios, Dirección de Admisibilidad, Dirección de Sedes Regionales y Oficinas, Direcciones de Defensa según corresponda a perfiles específicos de sus poblaciones meta y Despacho. 3.- Redacción del nuevo Manual con los insumos provistos por las unidades consultadas. 4.- Validación de la propuesta normativa con las Direcciones consultadas y Despacho. 5.- Revisión de la Directora de Asuntos Jurídicos de la propuesta. 6.- Entrega al Despacho para su publicación.	Al 31 de mayo de 2017.	Alejandra Solano Madrigal.	Horas de análisis profesional, referencias normativas, salas de reunión.
---	--	---	---	------------------------	----------------------------	--



PRODUCTO 1.2.7

1.2.7. Política Institucional de transparencia acorde con los estándares internacionales y garante del derecho humano de acceso a la información.

PRODUCTO 1.2.5

Política Institucional de transparencia acorde con los estándares internacionales y garante del derecho humano de acceso a la información.

DIRECCIÓN DE CONTROL DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Matriz de Planificación	¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos	Opcional
	Meta	Indicador	Actividades				Tiempos ejecución
1.2.5 Política Institucional de transparencia acorde con los estándares internacionales y garante del derecho humano de acceso a la información.	1.2.5.1 DHR se ubica entre las 5 primeras instituciones en el Índice de Transparencia	Lugar obtenido por la DHR en el Índice de Transparencia igual o menor al 5	1.2.5.1.1 Realizar Sesiones mensuales de coordinación de la Comisión de Transparencia para tomar las acciones necesarias que permitan mejorar la calificación de la DHR en el Índice de Transparencia	2017	Comisión de Transparencia	Propios	4 horas al mes

PRODUCTO 1.2.8

1.2.8. Estructura organizativa de la DHR a partir del enfoque de DDHH (DESC, DCP-Gobernanza y no discriminación).

Matriz de Planificación	¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?
	Meta	Indicador	Actividades		
Estructura organizativa de la DHR a partir del enfoque de DDHH (DESC, DCP-Gobernanza y no discriminación).	Propuesta Integral	Documento aprobado para implementación	Reuniones con el equipo de trabajo de las direcciones para redefinir el marco conceptual	30 de junio 2017	Despacho Planificación
			Propuestas por dirección	30 de junio 2017	Direcciones
			Elaboración de propuesta final	30 de junio 2017	Despacho Planificación



PRODUCTO 1.2.9

Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) aprobado y puesto en ejecución.

*** DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS

La DAJ elaboró el Acuerdo que formaliza la creación de la Comisión de Arquitectura Tecnológica (CAT) y la Comisión Institucional de Tecnologías de Información (CITI), órganos asesores de la Jerarca en esta materia, cuyo establecimiento es requisito para cumplir con el IGI y con las Normas Técnicas de la CGR. La DAJ integra la CAT y las responsabilidades que pudieran llegar a corresponderle durante el 2017, están sujetos a la aprobación del Plan de Trabajo por la Jerarca. Se deja evidencia de esto a efecto de control interno y para visibilizar el trabajo que podría implicar para la DAJ. Sin embargo, por desconocerse los productos de trabajo para el 2017 y por no tener la DAJ una incidencia directa en su funcionamiento, no es posible completar el resto de las variables de la matriz.

Matriz de Planificación	¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?
	Meta	Indicador	Actividades		
Implementación del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) según las matrices de actividades programadas para el 2017	Funcionamiento activo de los Comités de TI y de arquitectura	Actas de formalización, minutas de reunión	Sesiones	I Trimestre	Comisión TI
	Formalización del PETI	Acta de formalización	Convocar a reuniones, revisar documentos, hacer las revisiones respectivas, aprobar los documentos finales	I Trimestre	Comisión TI
	Ejecución del 100% de actividades programadas	Porcentaje de ejecución	Seguimiento y ejecución de la matriz de actividades	Anual	Comisión TI



DIRECCIÓN DE OFICINAS REGIONALES

Matriz de Planificación	¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos
Productos 2017	Meta	Indicador	Actividades			
1.2.9 Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) aprobado y puesto en ejecución.	1.2.9.1 Visibilización del trabajo de las Sedes Regionales en la página web de la DHR.	<p>Construcción de nuevo vínculo de las RR en la página web de la DHR.</p> <p>Información disponible en la página web sobre trabajo de las RR.</p>	<p>Preparar instrumentos de los distintos aspectos que se incluirán en la página.</p> <p>Gestionar con el Departamento de Informática la construcción de un espacio amigable en la web.</p> <p>Incluir periódicamente en la página web de la DHR la información de las actividades desarrolladas por las RR.</p>	I cuatrimestre 2017	Todo el personal de regionales	Tiempo laboral ordinario de todo el personal de Regionales
	1.2.9.2 Regionales cuentan con herramientas tecnológicas novedosas para la realización de su trabajo.	Herramientas disponibles.	<p>Plantear ante Informática y Proveeduría cambio de tecnología de las datacard por wifi portátil.</p> <p>Gestionar la adquisición de teléfonos móviles para dotar a cada Regional de uno para uso propio de sus labores.</p> <p>Gestionar adquisición de grabadora digital de voz.</p>	I semestre 2017	DR	Tiempo laboral ordinario del DR



PROPÓSITO 1.3

La Defensoría de los Habitantes genera mecanismos independientes de vigilancia de la política pública y servicios del Estado desde un EBDH.

PRODUCTO 1.3.8

Espacios de trabajo en DDHH creados y facilitados por la DHR para la sociedad civil.

DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN

Matriz de Planificación		¿Cómo?
Meta	Indicador	Actividades
Acompañar distintos procesos de la participación activa de la sociedad civil para mejorar las capacidades en la defensa de sus derechos	Actividades de difusión realizadas	Fomento de capacidades para evaluar políticas del estado: 4 actividades de divulgación y participación) Una actividad - Difusión del modelo nivel latinoamericano
	Representación de la Sociedad Civil nombrada ante la comisión de seguimiento	Apoyo participativo a comunidad Ruta a San Ramón: Al menos 3 encuentros
	Actividades realizadas para el acompañamiento para el desarrollo de habilidades y destrezas hacia la incidencia política	Mesa de diálogo sociedad civil: 3 encuentros. SIDH y recomendaciones. Seguimiento a recomendaciones y Derecho a la comunicación (Apagón Analógico). 3 ó 4 sesiones
	Acciones de fortalecimiento de la población clave en la prevención del VIH	Proyecto Hivos: incidencia política, manuales jurídicos, red de usuarios
	Actividad realizada	Encuentro de buenas prácticas para Población LGTBI Una actividad
	Propuesta metodológica realizada y acompañamiento en la actividad de consulta con sociedad civil	Mecanismo Discapacidad / Otto Lépiz- Decreto ejecutivo



DIRECCIÓN DE OFICINAS REGIONALES

Matriz de Planificación	¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos
	Meta	Indicador	Actividades			
1.3.8 Espacios de trabajo en DDHH creados y facilitados por la DHR para la sociedad civil.	1.3.8.1 Programación y acompañamiento a jerarcas en giras a las regiones de competencia para impulsar las EI y para rendir cuentas de su gestión, así como brindar seguimiento a compromisos especiales que adquieran.	Giras efectuadas.	Reserva de fechas con personal del Despacho. Construcción conjunta, con los CR, de la agenda y las coordinaciones necesarias con actores locales. Organización de la logística de la gira. Sistematización de eventuales compromisos asumidos por jerarcas. Realización de acciones puntuales en cumplimiento de tales compromisos. Información respectiva a los habitantes relacionados.	Todo 2017	DR, CR, PI, asesores Despacho, jerarcas DHR.	Tiempo laboral ordinario DR, CR, PI, asesores Despacho, jerarcas DHR, vehículo y chofer para desplazamientos, viáticos
	1.3.8.2 Aprobación participación de las RR en redes.	Aprobaciones efectuadas.	Correo electrónico de los CR y respuesta por el mismo medio del DR.	ene-17	DR y CR	Tiempo laboral ordinario del DR y CR
	1.3.8.3 Revisión trimestral del trabajo de las RR en Redes.	Revisiones realizadas.	Reuniones trimestrales en cada SR entre el DR y cada CR. Revisión de los AMPOS y carpetas digitales respectivas.	Ene, Abr, Jul, Oct 2017	DR y CR	Tiempo laboral ordinario del DR y CR
1.3.8 Espacios de trabajo en DDHH creados y facilitados por la DHR para la sociedad civil.	1.3.8.4 Programación de las visitas a comunidades por parte de las RR en el marco de "Oficinas sin Paredes".	Listado definitivo de comunidades por visitar en 2017.	Aprobación, por el DR, de las comunidades definidas por cada Regional. Correo electrónico de los CR y respuesta por el mismo medio del DR. Colocación de la programación anual en el kiosco del Sistema Lotus.	ene-17	DR y CR	Tiempo laboral ordinario del DR y CR
	1.3.8.5. Apoyo con acciones puntuales que sean requeridas por las RR para realización de visitas a comunidades.	Apoyo concretado.	Desplazamiento o acciones puntuales por parte de las PI de la DR, según sea requerido por las RR.	Todo 2017	DR y PI.	Tiempo laboral ordinario del DR y PI
	Plan de participación de las RR como observadores en la construcción de un mecanismo de consulta a los pueblos indígenas.	Informes remitidos por las RR a la DR y a la Dirección de PE..	Atención, conforme a las posibilidades reales de las RR, de las solicitudes de participación	Todo 2017	CR y DR	Tiempo laboral ordinario DR, CR, DHR, vehículo para desplazamientos, viáticos y papelería



PRODUCTO 1.3.9

Estrategia de adopción del Índice de Transparencia de las páginas web de las instituciones públicas en ejecución.

***DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS

La DAJ integra junto a otras Direcciones y Departamentos, la Comisión Institucional de Transparencia, órgano que asesorará a la Jerarca respecto a una estrategia para el logro de este objetivo. Dado ese rol asesor y en virtud de que la DAJ no tiene una incidencia directa en las acciones y ejes de trabajo vinculados con este tema, no es posible concretar datos en los términos en los que lo requiere la matriz. No obstante, se deja evidencia de ello para visibilizar el trabajo que tendrá la DAJ en el tema.

PRODUCTO 1.3.10

Guía de monitoreo, seguimiento y evaluación del grado de avance y cumplimiento de los ODS, diseñada, aprobada y en ejecución.

Producto Específico	¿Qué?		¿Cómo?
	Meta	Indicador	Actividades
1.3.10 Guía de monitoreo, seguimiento y evaluación del grado de avance y cumplimiento de los ODS, diseñada, aprobada y en ejecución.	Al 31 de diciembre Guía aprobada y en aplicación	Guía aprobada	Reactivar la comisión
			Elaborar el plan de trabajo

PRODUCTO 1.3.11

Realizar Informes alternativos ante los comités de Naciones Unidas.

DEFENSORÍA DE LA MUJER

Matriz de Planificación	¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos
	Meta	Indicador	Actividades			
1.3.11.1 Informe alternativo CEDAW según lineamientos de Despacho	Qué se busca obtener con el Informe	Depende de lo que se plantee como meta	Estudiar y analizar informe país en relación con las recomendaciones pendientes	Primer trimestre 2017	Ivania Solano y Dirección	Ordinarios



DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN ESPECIAL

Matriz de Planificación	¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos
Productos 2017	Meta	Indicador	Actividades			
1.3.11. Informes alternativos ante los comités de Naciones Unidas presentados.	1.3.11.1. Elaboración de informes y criterios que incidan en los derechos de las personas en situación de vulnerabilidad, solicitados por diferentes instituciones públicas u organismos internacionales, regionales o nacionales.	Informes Elaborados	1.3.11.1.1. Elaborando los informes requeridos por instituciones, Poderes de la República u organismos internacionales (FIO u otras). Así como la confección de criterios en torno a Proyectos de Ley que se discuten en la Asamblea Legislativa.	Durante 2017	Equipo de PE	Ordinarios
	1.3.11.2. Elaboración de los informes solicitados por el sistema regional y universal de DDHH.	Informes Elaborados	1.3.11.2.1. Monitoreo de la implementación de la medida cautelar n°321-12 de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos.	Durante el año 2017	MH	Ordinarios - viáticos
			1.3.11.2.2. Monitoreo del proceso de implementación de la Convención DDHH-PAM	Durante el año 2017	RZ	Ordinarios
			1.3.11.2.3. Emitir los informes que sean requeridos por el sistema regional y universal de DDHH.	Durante el año 2017	Equipo de PE	Ordinarios
1.3.11.3. Participación en la Comisión Nacional de Derecho Internacional Humanitario	Informes Elaborados	1.3.11.3.1 Asistencia, participación y aportes técnicos a la Comisión	Durante el año 2017	AS	Ordinario	



DIRECCIÓN DE CONTROL DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Matriz de Planificación	¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos	Opcional
Productos 2017	Meta	Indicador	Actividades				Est. Tiempos
1.3.11 Informes alternativos ante los comités de Naciones Unidas presentados.	1.3.11.1 Dirección aporta insumos a los informes alternativos realizados ante los comités de Naciones y brinda seguimiento a las recomendaciones emitidas por los Comités relacionados con los temas del área.	Documento presentado ante el Despacho para retroalimentar informes ante los Comités de UN	1.3.11.1.2 Informes con aportes solicitados para los informes elaborados por la DHR para los informes alternativos para los Comités de UN.	2017-2018	Hazel Díaz y funcionario designado	Propios	2 horas al mes

DIRECCIÓN DE NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

Matriz de Planificación	¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos
Productos 2017	Meta	Indicador	Actividades			
1.3.11 Informes alternativos ante los comités de Naciones Unidas presentados.	Presentación de informe alternativo como INDH al Comité de los Derechos del Niño, sobre el informe país que presentará Costa Rica en relación con la Convención sobre los Derechos del Niño.	Informe elaborado	Análisis del informe-país, revisión de fuentes, validación con contrapartes, especialmente de la sociedad civil y con las personas menores de edad	Se contará con 6 meses, luego que el país presente el informe para presentar ante el Comité, el informe de la DHR. Aún no se ha presentado el informe-país y no se tiene fecha definida.	Dirección de Niñez y Adolescencia con revisión del Despacho	Recursos Humanos (destacar 1 o 2 funcionarios/as para concentrarse en elaboración del informe) Recursos económicos para realizar al menos 2 actividades con organizaciones y actividades con personas menores de edad. Actividades de todo un día de al menos 50 personas: alimentación para 100 personas en los 2 eventos. Transporte y viáticos para realizar al menos 1 fuera del GAM.



PRODUCTO 1.3.12

Red de Contralorías de Servicios de las instituciones capacitadas en EBDH

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Matriz de Planificación	¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos
	Meta	Indicador	Actividades			
Coordinar 3 capacitaciones en los temas de:						
1. Calidad del Servicio que se brinda al habitante como un derecho Humano.	1 capacitación de 30 personas	Capacitación ejecutada	1-Elaborar material del taller de calidad del servicio y definir fechas de convocatorias.	I semestre de 2017	Coordina Contraloría de Servicios Institucionales en conjunto con el Departamento de RRHH y el despacho	Aula de capacitación Refrigerio para 30 personas cada uno Material didáctico
			2-Preparar la logística de convocatoria y realización del taller de calidad del servicio.	I semestre de 2017		
			3-Selección en conjunto con RRHH y despacho los participantes en dichas actividades.	II semestre de 2017		
2. Sobre la Ley 8220 sobre simplificación de trámites con enfoque a derechos humanos	1 capacitación de 30 personas	Capacitación ejecutada	1-Elaborar material del taller de calidad del servicio y definir fechas de convocatorias.	II semestre de 2017		
			2-Preparar la logística de convocatoria y realización del taller de calidad del servicio.	II semestre de 2017		
			3-Selección en conjunto con RRHH y despacho los participantes en dichas actividades.	I semestre de 2018		
Dos talleres sobre EBDH en la prestación de los servicios	Dos talleres ejecutados durante el año	Cantidad de talleres ejecutados	1. Coordinar una reunión entre la secretaria técnica de MIDEPLAN y la Dirección de Divulgación y Promoción para seleccionar los temas.	I Semestre 2017	Flor Moya, Dirección de Promoción y Divulgación	Aulas de capacitación, Material didáctico, Refrigerios para 100 personas
			2. Participar en las reuniones de coordinación.	I y II Semestre 2017		
			3. Apoyar en aspectos logísticos para el desarrollo de los talleres	I y II Semestre 2017		



FIN 2

Existe una sociedad en la que el goce de derechos humanos se da en condiciones de igualdad y no discriminación

PROPÓSITO 2.1

La Defensoría de los Habitantes es un órgano referente de estándares para las instituciones públicas en materia de igualdad y no discriminación.

PRODUCTO 2.1.13

Mecanismo de la Convención para personas con Discapacidad creado y funcionando.

¿Qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos
Meta	Actividades			
1.- Diseñar una estrategia de consulta periódica a las organizaciones de personas con discapacidad sobre el funcionamiento del MNSCDPD	1.1- Elaboración de un plan de estrategia de consulta a las organizaciones de personas con discapacidad.	I° trimestre del 2017	MNSCDPD	Ordinarios
	1.2- Organizar una actividad de consulta sobre el procedimiento de consulta las organizaciones de las personas con discapacidad	I° trimestre del 2017	MNSCDPD	Ordinarios
	1.3- Aprobar el procedimiento de consulta de las organizaciones de personas con discapacidad.	I° trimestre del 2017	MNSCDPD	Ordinarios
2 Definir los perfiles ocupacionales de las plazas asignadas al MNSCDPD	2.1 Elaborar una propuesta de perfiles ocupacionales de las plazas asignadas al MNSCDPD	II° Trimestre	MNSCDPD	Ordinarios
	2.2- Someter a la consideración de la Comisión de nombramientos la propuesta de perfiles ocupacionales del MNSCDPD	II° Trimestre	MNSCDPD	Ordinarios
3.- Presentar una propuesta de ubicación del MNSCDPD en el marco del esquema organizacional de la Defensoría de los Habitantes.	3,1-Elaborar una propuesta de ubicación de MNSCDPD.	III° Trimestre del 2017	MNSCDPD	Ordinarios
	3.2- Someter la propuesta a la consideración de la Defensora de los Habitantes	III Trimestre del 2017	MNSCDPD	Ordinarios
4.-Diseñar una estrategia de protección, promoción y monitoreo de derechos contenidos en la CDPD.	4.1- Diagnóstico del cumplimiento de los derechos contenidos en la CDPD.	III° Trimestre del 2017	MNSCDPD	Ordinarios
	4.2 Elaboración de la propuesta de estrategia de promoción, protección y monitoreo de derechos contenidos en la CDPD	III° Trimestre del 2017	MNSCDPD	Ordinarios
	4.3- Consulta a las organizaciones de personas con discapacidad la propuesta de estrategia de promoción, protección y monitoreo de derechos contenidos en la CDPD.	III° Trimestre	MNSCDPD	Ordinarios
5.-Diseñar los procedimientos de promoción, protección y monitoreo de los derechos reconocidos en la CDPD.	5.1. Evaluación de los procedimientos de la Defensoría a fin de definir los posibles ajustes que sean necesarios para implementar las funciones de la MNSCDPD.	IV° Trimestre del 2017	MNSCDPD	Ordinarios



	5.2. Elaboración de la propuesta de los procedimientos de protección, promoción y monitoreo del MNSCDPD.	IV° Trimestre	MNSCDPD	Ordinarios
	5.3- Consulta a las organizaciones de personas con discapacidad la propuesta de procedimiento de promoción, protección y monitoreo de derechos contenidos en la CDPD.	IV° Trimestre del 2017	MNSCDPD	Ordinarios
	5.3. Someter a la consideración de la Defensora de los Habitantes de los procedimientos de protección, promoción y monitoreo del MNSCDPD.	III Trimestre	MNSCDPD	Ordinaria

DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN ESPECIAL

Matriz de Planificación	¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos
	Meta	Indicador	Actividades			
2.1.13 Mecanismo de la Convención para personas con Discapacidad creado y funcionando.	3.1.21.1 Delimitación de las funciones en materia de discapacidad entre la DPE y el MNSCDPD		3.1.21.1.1 Revisión de las funciones de DPE según el manual de Macroproceso	I Trimestre del 2017	Equipo de PE	Ordinario
			3.1.21.1.2. Revisión de las funciones asignadas al MNSCDPD por parte de la convención.	I Trimestre del 2017	OL	Ordinario

DIRECCIÓN DE NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

*** Se deja pendiente de conocer la propuesta de Mecanismo de la Convención para las personas con discapacidad y cómo se armonizará con las posibilidades de participación de la Dirección de Niñez y Adolescencia en lo correspondiente, según los recursos disponibles y las prioridades del Área.



PRODUCTO 2.1.14

Las diferentes Formas de Intervención, de la DHR, incluyen la visión de igualdad y no discriminación para que los derechos de todas las personas se respeten, se protejan y se hagan cumplir.

DIRECCIÓN PROTECCIÓN ESPECIAL

Matriz de Planificación	¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos
	Meta	Indicador	Actividades			
2.1.1. Verificación de que en los servicios y programas públicos se respeten los derechos de las Personas en Situación de Vulnerabilidad.			2.1.1.1. Realizando inspecciones en diferentes instituciones o localidades. 1- Una visita ordinaria trimestral a lugares de detención de personas extranjeras en situación irregular. 2- Una visita ordinaria trimestral a los Centros Penitenciarios. 3- Una visita ordinaria trimestral para atender asuntos relacionados con Personas Adultas Mayores. 4- Una visita ordinaria trimestral para atender asuntos relacionados con Personas con Discapacidad. 5- Una visita ordinaria trimestral a los Territorios Indígenas.	Durante 2017	Equipo de PE	Ordinarios - viáticos
2.2.1. Seguimiento a las Agendas de trabajo definidas con la Población Organizada.			2.2.1.1. A cada uno de los temas asignados a la DPE, en la Agenda Afrodescendiente, se les ha asignado un expediente desde el cual se le da seguimiento.	Mínimo cada seis meses se solicitan informes de seguimiento.	AS	Ordinarios -Viáticos
			2.2.1.2. Se dará seguimiento a las prioridades definidas en la Agenda Indígena Institucional en lo atinente a la DPE.	Mínimo cada seis meses se solicitan informes de seguimiento.	MH	Ordinarios
			2.2.1.3. Se realizarán sesiones de información y rendición de cuentas con la población indígena y afrodescendiente organizada.	A diciembre del 2017	MH - AS	Ordinarios y viáticos.



DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN ESPECIAL

Matriz de Planificación	¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos
	Meta	Indicador	Actividades			
2.2.2. Propiciar la elaboración y ejecución del Plan Institucional de Erradicación de la Discriminación a partir de la aprobación de una Política Institucional de Igualdad y No Discriminación.			2.2.2.1. Se propone la formación de una comisión interáreas integrada por personal del Despacho y de las áreas de Defensa, Promoción, Admisibilidad, Regionales y la Administración para elaborar conjuntamente el plan.	I Sem-2017: Elaboración del Plan.	PE en coordinación con el Despacho	Ordinarios
			2.2.2.2. Se pondrá en ejecución el Plan en lo concerniente a PE.	II Sem-2017: Ejecución del Plan.	Comisión para la Erradicación de la Discriminación	Ordinarios
2.2.3. Asesorar técnicamente en el proceso de aprobación del Proyecto de Ley Marco contra la Discriminación y el Racismo			2.2.3.1. Seguimiento del proceso legislativo.	Durante el año 2017	AS	Ordinarios
			2.2.3.2. Participación en el seno de la comisión de DDHH.			
			2.2.3.3. Elaboración de aportes técnicos.			

PRODUCTO 2.1.15

Política y Plan de Capacitación Institucional de Igualdad y No Discriminación, aprobados.

DIRECCIÓN DE OFICINAS REGIONALES

Matriz de Planificación	¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos
	Meta	Indicador	Actividades			
Plan de capacitación institucional en igualdad y no discriminación.	Personal de RR capacitado.	Listas de asistencia de las capacitaciones .	Elaboración de oficio, por el DR, dirigido a la Defensora de los Habitantes solicitando inclusión en las capacitaciones. Asistencia a capacitaciones convocadas.	Todo 2017	DR	Tiempo laboral ordinario de todo el personal de Regionales



DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN ESPECIAL

Matriz de Planificación	¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos
	Meta	Indicador	Actividades			
2.2.15 Plan de acciones para erradicar la discriminación mediante la sensibilización del personal de la DHR.			2.2.15.1 Se organizará el desarrollo de actividades internas para promover el respeto y la sensibilización de los grupos en condición de discriminación.	La planeación se llevará a cabo el primer semestre del 2017; la ejecución se realizará en el segundo semestre del 2017	Equipo de PE	Ordinarios

FIN 3

Las y los habitantes cuentan con instrumentos efectivos frente a violaciones de derechos humanos que aseguran una reparación integral del daño.

PROPÓSITO 3.1

Defensoría de los Habitantes cuenta con procesos y herramientas de trabajo efectivo para la defensa de y protección de los derechos humanos.

PRODUCTO 3.1.16

Macroproceso con condiciones y estándares internacionales de defensa de los DDHH, revisado e implementado.

*****DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS**

La DAJ co-redactó junto a un Director de Defensa y el Director de Planificación las versiones 1.0 y 2.0 del Manual del Macroproceso de Defensa. En el proceso de reelaboración de la última versión la DAJ no ha participado, no obstante, conforme a sus competencias estatutarias le corresponderá emitir el visto bueno al cuerpo normativo así como determinar si las nuevas regulaciones, implicarán o no la reforma a otros Estatutos internos. En tal virtud, se deja constancia de que a la Dirección Jurídica se le requerirá su intervención en este tema durante el 2017 pero por no ser un producto en el que tenga incidencia directa, no es posible completar el resto de las variables de la matriz.

Planificación Operativa 2017



Producto Específico	¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?
	Meta	Indicador	Actividades		
3.1.16 Macroproceso con condiciones y estándares internacionales de defensa de los DDHH, revisado e implementado.	Al 31 de diciembre documento del Macro listo	Documento aprobado	Reactivar la comisión		Planificación, Jurídicos, Defensora
			Elaborar el plan de trabajo		Planificación, Jurídicos, Defensora

DIRECCIÓN DE OFICINAS REGIONALES

Matriz de Planificación	¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos
Productos 2017	Meta	Indicador	Actividades			
3.1.16 Macroproceso con condiciones y estándares internacionales de defensa de los DDHH, revisado e implementado.	3.1.16.1 Propuesta de observaciones al Manual de Macroproceso elaborada y entregada.	Propuesta presentada	Análisis y redacción de propuesta aprovechando al menos tres reuniones extraordinarias de Coordinadores.	I semestre de 2017	Todo el personal de Regionales	Tiempo laboral ordinario de todo el personal de Regionales
	3.1.16.1 Propuesta de observaciones al Manual de Macroproceso elaborada y entregada.	Propuesta presentada	Análisis y redacción de propuesta aprovechando al menos tres reuniones extraordinarias de Coordinadores.	I semestre de 2017	Todo el personal de Regionales	Tiempo laboral ordinario de todo el personal de Regionales
	3.1.16.1 Propuesta de observaciones al Manual de Macroproceso elaborada y entregada.	Propuesta presentada	Análisis y redacción de propuesta aprovechando al menos tres reuniones extraordinarias de Coordinadores.	I semestre de 2017	Todo el personal de Regionales	Tiempo laboral ordinario de todo el personal de Regionales



PRODUCTO 3.1.17

Tipología con perspectiva DDHH aprobada y funcionando

Producto Específico	¿Qué?		¿Cómo?
	Meta	Indicador	Actividades
3.1.17 Tipología con perspectiva DDHH aprobada y funcionando	Al 31 de diciembre Tipología con perspectiva DDHH aprobada y en aplicación	Documento aprobado	Reactivar la comisión
			Elaborar el plan de trabajo

DIRECCIÓN DE CALIDAD DE VIDA

Matriz de Planificación	¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos
PRODUCTO	Meta	Indicador	Actividades			
Borrador de propuesta de incorporación y abordaje del componente "Derechos Culturales" en la tipología institucional.	Definir el contenido de "Derechos Culturales" bajo un enfoque basado en derechos humanos, como temática de abordaje en la DHR	Borrador propuesta de abordaje	1. Revisión de documentos internacionales de derechos humanos que abordan el "Derecho a la cultura". 2. Revisión de la Política Nacional de Cultura. 3. Realización de reuniones con actores importantes.	II Semestre 2017	Yolanda Chamberlain, Pablo Fernández	Recursos ordinarios DHR

PRODUCTO 3.1.18

3.1.19 Plan de acción del DIGESTO aprobado.

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA

Matriz de Planificación	¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos
Productos 2017	Meta	Indicador	Actividades			
DIGESTO diseñado, plan de acción aprobado y en ejecución	Al 31 de diciembre estructura de Digesto creada en el sistema informático	Sistema en Producción	Cartel para contratación	ene-17	Comisión de desarrollo	El presupuesto asignado alcanza para cubrir el proyecto. Equipo. Tiempo de trabajo de personal involucrado
			Adjudicación	feb-17		
			Desarrollo	Marzo - Julio 2017	Comisión y empresa de desarrollo	
			Pruebas	jul-17		
			Presentación	ago-17		
			Puesta en marcha	Setiembre 2017		



PRODUCTO 3.1.19

Plan de fortalecimiento y descentralización de las Oficinas Regionales de la DHR

DIRECCIÓN DE OFICINAS REGIONALES

Matriz de Planificación	¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos
	Meta	Indicador	Actividades			
3.1.19 Plan de fortalecimiento y descentralización de las Oficinas Regionales de la DHR.	3.1.19.1 Investigación de experiencias internacionales en la materia.	Investigación efectuada.	Búsqueda en Internet de organigramas, normativa y demás datos disponibles. Consultas a Oficinas Regionales de otros países iberoamericanos.	III trimestre de 2017	DR y PI.	Tiempo laboral ordinario del DR y PI
	3.1.19.2 Revisión de normativa relacionada.	Revisión efectuada.	Análisis de normativa vigente que regula a la DR y la propuesta de cambios de acuerdo con la propuesta de regionalización.	III trimestre de 2017	DR y PI.	Tiempo laboral ordinario del DR y PI:



DIRECCIÓN DE OFICINAS REGIONALES

Matriz de Planificación	¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos
Productos 2017	Meta	Indicador	Actividades			
3.1.19 Plan de fortalecimiento y descentralización de las Oficinas Regionales de la DHR.	3.1.19.3 Construcción de nueva propuesta.	Documento preparado.	Cuatro reuniones extraordinarias de Coordinadores. Una reunión con todo el personal de las Regionales.	II semestre de 2017	Todo el personal de Regionales	Tiempo laboral ordinario de todo el personal de Regionales
	3.1.19.4 Consulta de propuesta con Dirección de Planificación.	Consulta realizada.	Oficio de envío de borrador de propuesta. Análisis de propuesta en reunión entre Directores de Regionales y de Planificación.	II semestre de 2017	DR y Director de Planificación	Tiempo laboral ordinario del DR y del Director de Planificación
	3.1.19.5 Presentación a jefes de propuesta de regionalización institucional.	Presentación efectuada.	Oficio de envío de borrador de propuesta. Análisis de propuesta en reunión entre Directores, solicitada al efecto.	II semestre de 2017	DR	Tiempo laboral ordinario del DR y del Director de Planificación
	3.1.19.6 Estudio, en conjunto con Dirección de Planificación, sobre posibilidad de abrir nueva Regional en Guápiles, Pococí.	Estudio efectuado.	Coordinar, con Dirección de Planificación, estudio y metodología por aplicar. Realización de estudio.	Segundo semestre de 2017	DR	Tiempo laboral ordinario del DR y del Director de Planificación
	3.1.19.7 Planteamiento de necesidades prioritarias ante Despacho y Dirección Administrativa en mejora de infraestructura de las oficinas regionales.	Gestiones realizadas.	Iniciar gestiones para realizar la construcción de la SRCH en la propiedad institucional prevista para tal fin. Iniciar gestiones para el traslado de la SRPC a un nuevo local.	I trimestre 2017	DR	Tiempo laboral ordinario del DR y PI
3.1.19 Plan de fortalecimiento y descentralización de las Oficinas Regionales de la DHR.	3.1.19.8 Planteamiento, ante Despacho y Dirección Administrativa, de necesidades de personal para Dirección y Sedes Regionales	Gestiones realizadas.	Continuar gestiones para nombramiento de personal en plazas vacantes e interinas de las RR. Iniciar gestiones para asignación de plaza de oficinista para la RA. Iniciar gestiones para asignación de plaza de secretaria para Dirección de Regionales.	I trimestre 2017	DR	Tiempo laboral ordinario del DR
	3.1.19.9 Planteamiento, ante el Despacho y la Dirección Administrativa de necesidad de mejora de flota vehicular asignada a las RR.	Gestiones realizadas.	Iniciar gestiones para la adquisición o asignación de vehículos nuevos a las RR.	I semestre de 2017	DR	Tiempo laboral ordinario del DR



PRODUCTO 3.1.20

Estrategias de defensa, con impacto, eficientes, eficaces, oportunas e integrales.

ADMISIBILIDAD, OFICINAS REGIONALES Y DIRECCIONES DE DEFENSA

Matriz de Planificación	¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos	Opcional
Productos 2017	Meta	Indicador	Actividades				Est. Tiempos
3.1.22 Estrategias de defensa con impacto, eficientes, eficaces, oportunas e integrales.	1. Del total de SI que se reciben, que no requieran ningún trámite para ser admitidas, el 80% de ellas deben ser trasladadas como máximo al tercer día de ser abiertas.	Porcentaje del total de Investigaciones por Denuncia ((ID), que son abiertas en un plazo máximo de tres días.	La Dirección de Admisibilidad establecerá su Plan de Actividades para cumplir con la meta.	Anual con evaluación trimestral de grados de cumplimiento.	Dirección de Admisibilidad		
	2. 40 % de las SI trasladadas durante el 2017 a las Direcciones de Defensa por Admisibilidad u Oficinas Regionales, son cerradas durante ese año.	Porcentaje del total de habitantes que solicitaron la intervención de la Defensoría durante el año que recibieron una resolución final durante su transcurso.	Cada Dirección de Defensa establece su estrategia para cumplir con la meta.	Anual con evaluación trimestral de grados de cumplimiento.	Direcciones de Defensa	Profesionales de defensa dedicados a casuística	Se recomienda realizar una programación anual tomando como base 120 hrs. de trabajo por mes por profesional en casuística, dicha recomendación parte del supuesto de tratar la casuística como un proceso y no una actividad.
	3. 80% del total de Investigaciones (Oficio y Denuncia) corresponden al 31 de diciembre de 2017 a ese año.	Porcentaje del cierre total de Investigaciones por Denuncia (ID) con más de un año de abiertas					
	4. Del total de investigaciones abiertas en sus diferentes fases, no más del 25% deben corresponder a seguimiento y monitoreo.	Porcentaje del total de Investigaciones (oficio y por denuncia) que se encuentran en seguimiento y monitoreo con respecto al total de investigaciones abiertas en la dirección.					



DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN ESPECIAL

Matriz de Planificación	¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos
	Meta	Indicador	Actividades			
3.1.22 Estrategias de defensa con impacto, eficientes, eficaces, oportunas e integrales.	3.1.22.1. Apoyo técnico a la Dirección de Promoción y Divulgación en las actividades de interés conjunto; así como actividades de divulgación y promoción en el ámbito de la competencia del área.		3.1.22.1.1. Elaboración de un protocolo para la prestación del apoyo técnico de DPE a la DPD.	I Trimestre del 2017	Equipo de PE	Ordinarios
			3.1.22.1.2. Brindar apoyo técnico y participar en las acciones que realizan la DPD-CV en el marco del proyecto del Fondo Mundial HIVOS.	Durante el año 2017	AS	Ordinarios
			3.1.22.1.3. Apoyar la etapa de aprobación final y lanzamiento de la Campaña Sensibilización sobre los Derechos de las PAM.	I Semestre 2017	RZ	Ordinarios
	3.1.22.2. Participación en comisiones Internas de la DHR		3.1.22.2.1. Participación en las siguientes comisiones internas: 1- Brigada de Emergencia. 2- Comisión de Aseguramiento de la CCSS. 3- Comisión de Accesibilidad. 4- Comisión de Digesto. 5- Observatorio de Pobreza. 6- Comisión de Participación Ciudadana. 7- Comisión de Efemérides.	Durante el año 2017	Equipo de PE	Ordinario



DIRECCIÓN DE CALIDAD DE VIDA

Matriz de Planificación	¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos
Productos 2017	Meta	Indicador	Actividades			
Espacios de diálogo para socializar los hallazgos del informe final con recomendaciones en materia de aseguramiento con los espacios institucionales clave de la CCSS (Gerencia Médica, Gerencia Financiera, Junta Directiva CCSS, entre otros)	Socialización de los hallazgos del informe final con recomendaciones en materia de aseguramiento con los espacios institucionales clave de la CCSS (Gerencia Médica, Gerencia Financiera, Junta Directiva CCSS, entre otros)	Número de reuniones realizadas	Reuniones	I semestre	Carlos Valerio	Ordinarios
Elaboración del informe final con recomendaciones	Contar con el informe final	Informe Final con recomendaciones	Reuniones, solicitudes formales de información	II Semestre	Carlos Valerio	Ordinarios

DIRECCIÓN DE ASUNTOS LABORALES

Matriz de Planificación	¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos	Opcional
Productos 2017	Meta	Indicador	Actividades				Est. Tiempos
Contribuir en la divulgación de los derechos sindicales en Costa Rica.	Fomentar el respeto a la libertad sindical, mediante la capacitación dirigida a Sindicatos Mayoritarios, UCAEP, Público en General. Al menos 3 Mesas Redondas a realizar desde la Defensoría de los Habitantes.		Con la colaboración de la OIT, sede en Costa Rica, se diseñará un módulo de capacitación o mesa redonda para impartir a Sindicalistas, Patronos, MTSS, Inspección Nacional del Trabajo y Público en General.	A definir las fechas con OIT I Semestre 2017, II Semestre 2017	Profesionales de Defensa DAL y Directora de Area/Colaboración OIT sede Costa Rica.	Aulas de Capacitación DHR. Refrigerio para los participantes. Material impreso sobre el derecho sindical, colaboración OIT-DHR.	Lo positivo en estas metas a realizar es la anuencia de la OIT para contribuir conjuntamente con la DHR en la realización de esta Capacitación o de las Mesas Redondas dirigidas a los Miembros de los Sindicatos Mayoritarios del Sector Público, a la UCAEP, Inspección Nacional del Trabajo y Público en General. El riesgo al cual podemos enfrentarnos sería que alguna de las partes involucradas no quieran participar en estos espacios, pero trataremos de hacer conciencia en todas ellas para incidir en fomentar el derecho de libertad sindical.



DIRECCIÓN DE NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

Matriz de Planificación	¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?
Productos 2017	Meta	Indicador	Actividades		
3.1.22 Estrategias de defensa con impacto, eficientes, eficaces, oportunas e integrales.	Fortalecimiento de las capacidades institucionales de defensa e incidencia a nivel nacional y regional	Número de participaciones en actividades de la Red Niñez-FIO Número de participaciones en estudios y/o investigaciones de la Red Niñez-FIO	Reuniones convocadas por la Red Niñez-FIO Estudios preparados para la Red Niñez-FIO	Anual	Red Niñez-FIO y Dirección de Niñez y Adolescencia
	Desarrollo de alianza estratégica UNICEF- Contraloría General de la República y Defensoría de los Habitantes para evaluación de inversión pública en la infancia y la adolescencia con enfoque de Derechos Humanos	Modelo de evaluación de inversión pública desarrollada y presentado al Sistema Nacional de Protección de Niñez y Adolescencia y la Asamblea Legislativa	Talleres de trabajo por definir	Anual	Dirección de Niñez y Adolescencia Dirección de Asuntos Económicos, UNICEF y Contraloría General de la República
	Al 31 diciembre del 2017, el 85% del total de SI asignadas a la Dirección, contaron con la primera gestión de atención y/o solicitud de información en un período máximo de cinco días hábiles.	Gestiones registradas en el sistema	Notificaciones, solicitudes de información, gestiones informales, entre otras.	Anual	El personal profesional de la Dirección de Niñez y Adolescencia, la Dirección del Area y el Despacho (oficios a jefes).



DIRECCIÓN DE NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

Matriz de Planificación	¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?
Productos 2017	Meta	Indicador	Actividades		
3.1.22 Estrategias de defensa, con impacto, eficientes, eficaces, oportunas e integrales.	Al 31 de diciembre de 2017, el 85% de las Investigaciones por Denuncia (ID) tengan como máximo 9 meses de haberse abierto.	Circulante general de SI en el Área	Actividades de intervención y/o investigación.	Anual	El personal profesional de la Dirección de Niñez y Adolescencia y la Dirección del Área.
	Al 31 de diciembre de 2017 del total de SI abiertas en el transcurso del año, al menos un 35% de ellas cerradas por la dirección.	Circulante específico de SI 2017 en el Área	Actividades de intervención y/o investigación y elaboración de cierres de expediente o informes finales con o sin recomendaciones.	Anual	El personal profesional de la Dirección de Niñez y Adolescencia, la Dirección del Área y el Despacho (recomendaciones a jefes).
	Al 31 de diciembre de 2017 del circulante activo máximo el 20% corresponde a investigaciones en fase de seguimiento.	Circulante de SI en seguimiento en el Área	Actividades de verificación de seguimiento (notificaciones, prevenciones, inspecciones, entrevista, entre otros)	Anual	El personal profesional de la Dirección de Niñez y Adolescencia y la Dirección del Área.



DIRECCIÓN DE OFICINAS REGIONALES

Matriz de Planificación	¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos
Productos 2017	Meta	Indicador	Actividades			
3.1.12 Estrategias de defensa con impacto, eficientes, eficaces, oportunas e integrales.	3.1.12.1 Apoyo en el trámite de casuística para las RR con mayor volumen per cápita. 3.1.12.2 Apoyo a las 6 RR en actividades puntuales para el desarrollo de las EI. 3.1.12.3 Revisión Proyecto Itinerante para optimizar estrategia seguida. 3.1.12.4 Medición de tiempos de respuesta a solicitudes de intervención. 3.1.12.5 Solicitud a Defensora de inclusión de personal de las Regionales en cursos de formación en EBDH.	Apoyo concretado. Revisión del Proyecto. Muestreo realizado. Solicitud planteada. Reportes de asistencia a las capacitaciones convocadas.	Proyecto Itinerante. Análisis de resultados de reunión efectuada, estadísticas y otros elementos. Muestreo y directriz. Mayor recurso a citaciones. Creación de compendio de directrices numeradas y nominadas. Oficio a jerarca solicitando formación en EBDH. Participación en las capacitaciones de formación en EBDH. Participación en las sesiones del Subconsejo de Directores.	Todo 2017	Todo el personal de Regionales	Tiempo laboral ordinario de todo el personal de Regionales
1.2.7 Actividades de rendición de cuentas a las comunidades, generadas a partir del cumplimiento de los compromisos asumidos en el marco de la implementación de las EI de cada una de las RR.	1.2.7.1 Realizar actividades de rendición de cuentas en los casos que proceda.	Actividades de RC realizadas.	Programación y ejecución de actividades de rendición de cuentas	Todo 2017	DR y CR	Tiempo laboral ordinario del DR y de la CRPC



PRODUCTO 3.1.21

Procedimiento de recepción y análisis de quejas por la C. de S. validado, aprobado y en uso.

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Matriz de Planificación	¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos
	Meta	Indicador	Actividades			
1. Realizar una encuesta para determinar la valoración del habitante sobre el servicio de la DHR.	Encuesta ejecutada al 100%	Porcentaje de ejecución	1. Aprobación de la encuesta Definir los medios de aplicación de encuesta 2. Aplicación de la encuesta Establecer los estándares e indicadores de calidad para medir el servicio	I Semestre 2017	Contraloría de Servicios	Vehículo para hacer consulta en las regiones Viáticos
2. Proceder a la construcción de estándares de la calidad del servicio	Estándares construidos al 100%	Porcentaje de ejecución	Construir los estándares con base a los resultados obtenidos de la encuesta	I semestre 2017	Contraloría de Servicios	Vehículo para hacer consulta en las regiones Viáticos
3. Elaborar un sistema de registro de las inconformidades y denuncias que presentan los habitantes	Sistema de registro elaborado al 100%	Porcentaje de ejecución	1. Diseñar el sistema 2. Validada el sistema 3. Atender, tramitar y dar seguimiento a las denuncias e inconformidades de las y los habitantes acerca de las actuaciones de la DR	I semestre todo el año 2017	Contraloría de Servicios	
4. Manual de Procedimientos de Trámite de las Consultas, denuncias y sugerencias de la Contraloría de Servicios	Manual de procedimientos elaborado al 100%	Porcentaje de ejecución	1. Someter al conocimiento y discusión del despacho, planificación y CS para su análisis 2. Aprobación del Manual por parte de la Defensora 3. Implementación del Manual por parte de la C.S	todo el año 2017	Contraloría de Servicios Institucional es en conjunto con el Despacho Institucional	



PROPÓSITO 3.2

La Defensoría de los Habitantes es un interlocutor legítimo del Sistema de Justicia en materia de derechos humanos

PRODUCTO 3.2.22

Política de abordaje institucional de la problemática de la población penitenciaria desde una perspectiva de DDHH.

DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN ESPECIAL

Matriz de Planificación	¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos
	Meta	Indicador	Actividades			
3.2.25 Política de abordaje institucional de la problemática de la población penitenciaria desde una perspectiva de DDHH.	3.2.25.1 Participación en espacios interinstitucionales para promover la defensa de los DDHH		3.2.25.1.1 Comisión de hacinamiento penitenciario.	Durante el año 2017	PR	Ordinario

DIRECCIÓN DE CALIDAD DE VIDA

Matriz de Planificación	¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos
	Meta	Indicador	Actividades			
Elaborar un criterio institucional sobre la situación del acceso a los servicios de salud de la población privada de libertad.	Rendir un informe final con recomendaciones estructurales en la temática	Informe Final con recomendaciones	Realización de inspecciones en los diferentes centros penales; entrevistas a los funcionarios y funcionarias responsables en la materia; realización de solicitudes formales de información.	II Trimestre 2017	Nathalie Araya	Ordinarios



DIRECCIÓN DE NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

Matriz de Planificación	¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos
Productos 2017	Meta	Indicador	Actividades			
3.2.25 Política de abordaje institucional de la problemática de la población penitenciaria desde una perspectiva de DDHH.	Seguimiento al "Informe Especial sobre Violencia Intracarcelaria en los centros penitenciarios del Programa Penal Juvenil", diciembre 2013.	Informe de seguimiento elaborado	Inspecciones, reuniones de trabajo en centros penitenciarios con personal y con personas internas, entrevistas, entre otros	II semestre 2017	Dirección de Niñez y Adolescencia y Mecanismo contra la Tortura	Viáticos para giras

DIRECCIÓN OFICINAS REGIONALES

Matriz de Planificación	¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos
Productos 2017	Meta	Indicador	Actividades			
3.2.25 Política de abordaje de la problemática de la población penitenciaria desde una perspectiva de DDHH.	3.2.13.1 Participación en sesiones de trabajo y traslado de la respectiva regional y experiencia de las RR en la construcción de la política.	Participación en reuniones de Comisión. Participación en Reunión de Coordinadores.	- Asistencia a sesiones de trabajo. - Solicitud de información puntual a las RR. - Remisión de documentos pertinentes a actores involucrados en construcción de la política.	Todo 2017	DR con colaboración de CR	Tiempo laboral ordinario del DR y los CR

PRODUCTO 3.2.23

Criterio emitido sobre el proyecto de Ley que se tramita en el expediente 19.935, "Ley de Justicia Restaurativa", de manera que se introduzcan cambios en materia de reparación integral del daño y derechos de las víctimas.

Actividades

3.2.1.1 Enviar a la Asamblea Legislativa el criterio al proyecto de Ley de Justicia Restaurativa con las sugerencias sobre reparación del daño.

3.2.1.2 Brindar seguimiento de su avance en la Asamblea Legislativa, así como desarrollar el proceso de cabildeo y acompañamiento para su aprobación.

Bajo la responsabilidad de ejecución del Despacho



PROPÓSITO 3.3

La Defensoría de los Habitantes contribuye con el fortalecimiento de la EDH y de la capacidad de la población para reclamar sus derechos.

PRODUCTO 3.3.26

Plan de EDH a comunidades y sociedad civil.

DEFENSORÍA DE LA MUJER

Matriz de Planificación	¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos
	Meta	Indicador	Actividades			
3.3.26 Proceso de capacitación, en acoso callejero, a choferes de buses y personal policial de la fuerza pública.	Capacitaciones en coordinación con el INAMU		Realizar capacitaciones en coordinación con el INAMU a personas funcionarias de la policía y choferes de buses		Alba Pascua y Dirección	Ordinarios
	Apoyar en el lanzamiento de la campaña		Lanzamiento de campaña de sensibilización en acoso callejero por medio de realidad virtual y pantalla de autobuses		Defensoría de la Mujer	Ordinarios

DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN ESPECIAL

Matriz de Planificación	¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos
	Meta	Indicador	Actividades			
3.3.1. Incentivar la participación organizada de las y los habitantes para que protagonicen la defensa de sus derechos e intereses.			3.3.1.1. Promover el Foro de Población Migrante y Refugiada como un espacio de discusión, análisis y divulgación de información sobre derechos de las personas migrantes y refugiadas, convocando y coordinando las sesiones ordinarias y extraordinarias en calidad de Secretaría Técnica.	Durante el año 2017	AH	Ordinarios

DIRECCIÓN DE ASUNTOS LABORALES

El fomento de la Lactancia materna es uno de los Objetivos ODS, por tal razón hemos planificado una estrategia de incidencia desde la DAL en el Sector Público para evaluar 10 Instituciones en el 2017 y revisar el cumplimiento de las disposiciones de Ley que resguarda esta Licencia o fuero de protección. El único riesgo que vemos es que la Profesional a cargo pudiera sufrir algún tipo de licencia por incapacidad, lo cual podría hacer que no se siga la investigación de oficio, pero también podemos asignar a otra persona para continuar con lo propuesto.



Matriz de Planificación	¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos
Productos 2017	Meta	Indicador	Actividades			
Divulgar los derechos de las mujeres trabajadoras que se encuentran gozando de una licencia de lactancia materna en el Sector Público.	Contribuir con la no discriminación de las mujeres trabajadoras en estado de lactancia materna en el Sector Público. Que al menos 10 Instituciones del Sector Público puedan garantizar el derecho a la licencia por lactancia materna.	Investigación de Oficio	1. Indagar 10 Instituciones del Sector Público para verificar las condiciones y las políticas para el otorgamiento y disfrute de la licencia por lactancia materna. 2. Abrir la investigación de Oficio desde la DAL. 3. Elaborar un cuestionario de acuerdo a las disposiciones legales, con el fin de verificar su cumplimiento. 4. Emitir recomendaciones para ajustar los procedimientos internos.	Todo el Año 2017	VM	Ordinarios
Divulgar los derechos de las mujeres trabajadoras que se encuentran gozando de una licencia de lactancia materna en el Sector Público.	Contribuir con la no discriminación de las mujeres trabajadoras en estado de lactancia materna en el Sector Público. Que al menos 10 Instituciones del Sector Público puedan garantizar el derecho a la licencia por lactancia materna.	Investigación de Oficio	1. Indagar 10 Instituciones del Sector Público para verificar las condiciones y las políticas para el otorgamiento y disfrute de la licencia por lactancia materna. 2. Abrir la investigación de Oficio desde la DAL. 3. Elaborar un cuestionario de acuerdo a las disposiciones legales, con el fin de verificar su cumplimiento. 4. Emitir recomendaciones para ajustar los procedimientos internos.	Todo el Año 2017	VM	Ordinarios



DIRECCIÓN DE OFICINAS REGIONALES

Matriz de Planificación	¿Qué?		¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos
	Meta	Indicador	Actividades			
3.3.26.1 Plan de EDH a comunidades y sociedad civil.	Actividades de EDH en el marco de la conmemoración de los aniversarios de las oficinas regionales Norte y Pacífico Central.	Celebraciones efectuadas.	Celebraciones enmarcadas en el 25 aniversario de la DHR.	Marzo y noviembre 2017	DR, RN y RPC	Tiempo laboral ordinario del DR y coordinadoras, equipo informático, papelería, servicios de alimentación, viáticos.
3.3.26.2 Proyecto de ley para el fortalecimiento de la participación ciudadana en la toma de decisiones por parte de la Administración Pública.	Participación en comisión redactora del proyecto de ley.	Reuniones efectuadas.	Reuniones de Comisión nombrada por la Defensora.	Todo 2017	DR	Tiempo laboral ordinario del DR

PRODUCTO 3.3.27

Posicionamiento institucional del concepto de reparación integral del daño y de las medidas de reparación, que permita su inclusión en los informes y recomendaciones dirigidos al sector público, así como continuar con el trabajo conjunto con las y los operadores de justicia y del Poder Judicial.

Actividades

- 3.3.1.1 Elaborar una guía dirigida al personal de la Defensoría sobre las distintas medidas de reparación integral del daño, que permita verificar que el sector público las incorpore en el proceso de reparaciones ante las violaciones de derechos, o sugerir su inclusión.
- 3.3.1.2 Continuar con la construcción de insumos que permitan incorporar las medidas de la reparación integral del daño en los procesos de justicia, con funcionarios y funcionarias de la Defensoría, del Poder Judicial y operadores de Justicia, mediante actividades de capacitación, reuniones o elaboración de materiales.



OBJETIVO ESTRATÉGICO 5

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA

¿Qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos
Planes de trabajo diseñados y ejecutados bajo el enfoque de gestión para resultados.	Unificar criterios con respecto a contabilidad por centros de costos virtuales	Al 28 de febrero del 2017	Dirección Administrativa-Financiera, Departamento Financiero, Departamento de informática y Dirección de planificación	Espacio físico, equipo, tiempo de las y los funcionarios involucrados.
	Definición de los parámetros técnicos contables requeridos para impulsar el proyecto	Al 30 de abril del 2017	Dirección Administrativa-Financiera y Departamento Financiero	Espacio físico, equipo, tiempo de las y los funcionarios involucrados.
	Análisis por parte del Departamento de informática para ver requerimientos del sistema	Al 30 de junio del 2017	Departamento de Informática	Espacio físico, equipo, tiempo de las y los funcionarios involucrados.
	Conceptualización técnica-administrativa del concepto a aplicar	Al 30 de agosto del 2017	Dirección Administrativa-Financiera, Departamento Financiero y Departamento de Informática	Espacio físico, equipo, tiempo de las y los funcionarios involucrados.
	Definición de los centros de costos	Al 31 de octubre del 2017	Dirección Administrativa-Financiera, Departamento Financiero	Espacio físico, equipo, tiempo de las y los funcionarios involucrados.
	Definición de productos institucionales	Al 30 de noviembre 2017	Departamento Financiero	Espacio físico, equipo, tiempo de las y los funcionarios involucrados.
	Diseño del Sistema de Costos	I cuatrimestre 2018	Dirección Administrativa-Financiera, Departamento Financiero y Departamento de Informática	Espacio físico, equipo, tiempo de las y los funcionarios involucrados.



¿Qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Supuestos	Recursos	INDICADOR
Plan de sucesión para prever la dotación de funcionarios que sustituyan a quienes dejan la entidad	Participar en capacitaciones de la C.C.S.S. para formar a dos expertos institucionales en el tema	I Semestre 2017	Departamento de Recursos Humanos	Se recibe colaboración del área de servicios y beneficios sociales de la Gerencia de Pensiones de la C.C.S.S.		Plan de sucesión
	Establecer la metodología de trabajo para definir el plan de acción	Al 30 de agosto del 2017	Departamento de Recursos Humanos		Espacio físico, equipo, tiempo de las y los funcionarios involucrados.	
	Establecer el cronograma de trabajo para implementar el plan de sucesión de la DHR	Al 30 de noviembre 2017	Departamento de Recursos Humanos		Espacio físico, equipo, tiempo de las y los funcionarios involucrados.	



¿Qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos	INDICADOR
Descongestionar el acervo documental de las 3 sedes regionales con mayor explosión documental (Puntarenas, San Carlos Y Pérez Zeledón) con el fin de permitir un mejor tratamiento y custodia de las diferentes Solicitudes de Intervención producidas en estas sedes, permitiéndoles a los encargados de la documentación su traslado a las instalaciones del Archivo Central de la Defensoría de los Habitantes.	Informar a la Dirección Administrativa sobre la necesidad de descongestionar los archivos de gestión de las 3 sedes regionales con el fin de brindar un mejor tratamiento de la información.	Al 31 de marzo del 2017	Jefatura del Archivo Central	Equipo, tiempo de las y los funcionarios involucrados	Listas de remisión enviadas por las 3 Sedes Regionales, con la información detallada del traslado.
	Comunicar a la Coordinación de Sedes Regionales la necesidad de dicho traslado y solicitarle su autorización para iniciar el proceso de traslado de las diferentes Solicitudes de Intervención a la Sede Central de la Defensoría.	Al 30 de abril del 2017	Jefatura del Archivo Central y Coordinación de Sedes Regionales.	Equipo, tiempo de las y los funcionarios involucrados.	
	Informar y capacitar a los encargados de la documentación con los procesos necesarios para realizar correctamente el traslado de estas Solicitudes de Intervención.	Al 31 de mayo del 2017	Jefatura del Archivo Central	Equipo, tiempo de las y los funcionarios involucrados	
	Coordinar en conjunto con las Sedes Regionales las fechas propuestas para el traslado de forma tal que dichos expedientes no sufran ningún maltrato ni deterioro en el traslado.	Al 30 de junio del 2017	Jefatura del Archivo Central	Equipo, tiempo de las y los funcionarios involucrados	
	Trasladar de acuerdo a las fechas propuestas aquellas Solicitudes de Intervención que han finalizado su trámite Administrativo y Legal para su custodia en el Archivo Central y posteriormente ser trasladadas a las instalaciones de RETRIEVEX.	Al 31 de julio del 2017	Jefatura del Archivo Central	Equipo, tiempo de las y los funcionarios involucrados	



¿Qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos	INDICADOR
Descongestionar el acervo documental (expedientes del año 1993 y 1994) de la institución a partir de la Ley No 7202 del Sistema Nacional de Archivos.	Solicitar al Archivo Nacional los requerimientos para el traslado de los expedientes de mayor antigüedad (1993 y 1994) a las instalaciones del Archivo Nacional.	Al 31 de Agosto del 2017	Jefatura y Meritorio	Equipo, tiempo de las y los funcionarios involucrados	
	Elaborar el listado electrónico de todos los expedientes del año 1993 y 1994 que se van a trasladar y remitirlos al Archivo Central de la Defensoría para su revisión y evaluación del estado de conservación de los mismos, con el fin de remitirlos en las mejores condiciones al Archivo Nacional.	Al 31 de Octubre del 2017	Jefatura y Meritorio	Equipo, tiempo de las y los funcionarios involucrados	Traslado de los expedientes del año 1993 y 1994 en un 100 %
	Coordinar con el Archivo Nacional la revisión de los expedientes del año 1993 y 1994 para su traslado en forma definitiva a sus instalaciones.	Al 30 de Noviembre del 2017	Jefatura y Meritorio	Equipo, tiempo de las y los funcionarios involucrados	



¿Qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos	INDICADOR
Crear y signaturizar los 2000 Acuerdos del Defensor (a) de Los Habitantes, considerados documentos esenciales y de valor científico-cultural .	Solicitar al Departamento de Informática la actualización de la Base de Datos de Acuerdos que ya existe, con el fin de incorporarle los datos más actualizados y de importancia para la Oficina de Correspondencia y Archivo Central.	Al 31 de mayo del 2017	Jefatura del Archivo Central	Equipo, tiempo de las y los funcionarios involucrados	Creación de la Base de Datos de los Acuerdos comprendidos entre 1993 y el 2016 de la Oficina de Correspondencia y Archivo Central, en un 100 %
	Escanear todos los acuerdos comprendidos entre el año 1993 y el año 2016, utilizando el escáner de alto rendimiento de la Oficina de Correspondencia y Archivo Central.	Al 30 de junio del 2017	Funcionaria Yorleni Salas, encargada del escáner institucional y meritorio	Equipo, tiempo de las y los funcionarios involucrados	
	Ingresar los documentos escaneados en formato PDF en la Base de Datos de Acuerdos realizada para este fin.	Al 31 de julio del 2017	Funcionaria Yorleni Salas, encargada del escáner institucional y meritorio	Equipo, tiempo de las y los funcionarios involucrados	
	Incluir la signaturización de cada acuerdo, incorporándole el Asunto del Acuerdo, Fecha de Gestión, año de Creación y funcionario que lo elaboró. Comunicar a los funcionarios la creación y actualización de esta Base de Acuerdos Institucional.	Al 31 de Agosto del 2017	Funcionaria Yorleni Salas, encargada del escáner institucional y meritorio	Equipo, tiempo de las y los funcionarios involucrados	



¿Qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Supuestos	Recursos	INDICADOR
Colocación de parasoles en los módulos 2 y 3 de la Sede Central	Licitación de la obra según la propuesta presentada.	III Trimestre	Angie Serrano y Mario Figueroa	Que se establezcan fondos en el presupuesto Institucional. Se depende de una modificación presupuestaria	Personal de la Dirección Administrativa.	Obra finalizada a entera satisfacción
Elaborar un diseño de energías renovables como plan alternativo de alimentación energética para el edificio central de la DHR.	Coordinar con empresas que colocan los paneles solares para asesoría de cuantos paneles se requieren y solicitar cotización	II trimestre 2017	Angie Serrano y Héctor Gutiérrez			Propuesta incluida en el presupuesto 2018
	Elaborar las especificaciones Técnicas y los costos presupuestarios para incluir la propuesta en el presupuesto institucional 2018					
Donación de todo el mobiliario y equipo que ya la Institución no utiliza	Coordinar con diferentes organizaciones de tipo social para donar el mobiliario y equipo, según las necesidades de cada una.	Durante todo el año	Comisión de donaciones	Que las organizaciones que optan por participar entreguen toda la documentación requerida completa y a tiempo		Actas de donación
Construir las oficinas en el 2do. nivel de la bodega de materiales y suministros para albergar a una parte de la Dirección Administrativa-Financiera	Elaborar el cartel de licitación	Al 15 de febrero del 2017	Dirección Administrativa-Financiera, Angie Serrano y Héctor Gutiérrez	Que la obra sea aprobada en el presupuesto institucional 2017		Obra finalizada a entera satisfacción
	Proceder con el proceso de licitación	II trimestre 2017	Proveeduría Institucional			
	Adjudicar la obra al mejor oferente	II Trimestre 2017	Proveeduría Institucional			
	Construcción de la obra	II semestre 2017	Supervisión de la Dirección Administrativa-Financiera y Proveeduría Institucional			



¿Qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	Recursos	INDICADOR
Acompañar por parte de la unidad de arquitectura institucional a las áreas de Defensa en visitas para asesorar en temas relacionados con infraestructura	Dar acompañamiento al menos 2 inspecciones por trimestre. Indicar en el informe por área, expediente, funcionario que acompañó y lugar de la visita de la inspección. Así como alcances de la inspección.	Todo el año	Angie Serrano		Informes presentados
Fortalecer la Gestión Preventiva en la Defensoría de los Habitantes para mejorar las condiciones de seguridad e higiene ocupacional.	Realizar inspecciones técnicas en las oficinas regionales y sede central para identificar factores riesgo y recomendar las medidas correctivas necesarias y seguimiento proceso planes de emergencia.	I Semestre 2017	Mario Figueroa	Vehículo-chofer-viáticos-disponibilidad de tiempo de los colaboradores de las Oficinas Regionales	Informes presentados
	Dar seguimiento al programa de consulta nutricional en conjunto con la Unidad de Nutrición de la Clínica Dr. Moreno Cañas.	Durante todo el año	Mario Figueroa	Personal de la Clínica Dr. Moreno Cañas.	
	Completar el programa de trabajo de la brigada de emergencias institucional.	Al 30 de noviembre 2017	Mario Figueroa		
Promover y mantener la salud de los colaboradores y sus familiares	Atención y seguimiento médico integral de toda la población institucional				