



PLAN ANUAL OPERATIVO 2010

DEFENSORIA DE LOS HABITANTES DE LA REPUBLICA DE COSTA RICA

1. OBJETIVO ESTRATÉGICO: Proteger los derechos e intereses de los y las habitantes mediante la oportuna gestión, resolución e impacto de las diferentes formas de intervención que se presentan con el fin de elevar el ejercicio pleno de sus derechos.

| OBJETIVOS OPERATIVOS | ACCIONES | PERIODO EJECUCIÓN | INDICADOR | RESPONSABLE | OBSERVACIONES |
|---|---|-----------------------|---|------------------------|---------------|
| 1.- Elaborar un instructivo que establezca la ruta crítica de las SI admisibles | 1. Borrador W 2. Circular documento 3. Sesión plenaria 4. Redacción final 5. Emisión de instrucción | Primer trimestre 2010 | | Admisibilidad | |
| 2.- Diseñar y aplicar un registro estadístico en el que se evidencie el plazo de apertura de las SI admisibles | 1. Heydi elabora propuesta 2. H comenta con W, | Primer trimestre 2010 | | Admisibilidad | |
| 3.- Mejorar la efectividad y la eficiencia en la defensa de los derechos e intereses de las habitantes de la República, mediante una admisión ágil y un análisis oportuno de las diferentes Solicitudes de Intervención, para que la persona habitante tenga una pronta respuesta a su Solicitud. | Evacuar y sistematizarlas. | 1a- Mensual y anual | 1a-30 mensuales | Defensoría de la Mujer | |
| | Mejorar el acceso al derecho de la justicia de las víctimas y accesoria a instancias de decisión. Seguimiento, revisión y análisis de las | 1b- Mensual y Anual | 1b-7 acciones que se derivan en expedientes | Defensoría de la Mujer | |
| | 1c- Recibir, investigar, analizar, recomendar, resolver, intermediar e informar con relación a las denuncias recibidas por medio de llamadas | 1c- Mensual | 1c-28 Informes finales mensuales 1c2-4 expedientes | Defensoría de la Mujer | |
| | 1d1. Revisión de expediente sala constitucional. 1d2. Emisión de circulares 1d3. Coordinación con instituciones estratégicas a través de la creación de una comisión | 1d- Anual | 1d. Reuniones y documentos relacionados | Defensoría de la Mujer | |
| 4.- Investigar temas de impacto general, para el avance de los derechos de las mujeres. | Investigación de oficio. | 2a- Segundo Semestre | 2a- Informe Final (presentación y publicación). | Defensoría de la Mujer | |

| | | | | | |
|---|---|---------------------|--|------------------------|--|
| 5.- Fiscalización y vigilancia del derecho de la participación política de las mujeres. | Comisión Interinstitucional de participación política y fiscalización y seguimiento de las acciones del TSE. | 3a-Anual | 3a-Reuniones, documentos relacionados y procesos de capacitación | Defensoría de la Mujer | |
| 6.- Actividades de impacto general para el avance de los derechos de las mujeres en materia de violencia y discriminación | Seguimiento PIEG. | 4-Anual | 4a-Reuniones, y documentos relacionados. | Defensoría de la Mujer | |
| | Seguimiento a las acciones de la corte suprema de justicia, para la superación de las debilidades de la ley de penalización | | 4b.Reuniones y documentos relacionados | Defensoría de la Mujer | |
| | Balance de acciones emprendidas | | 4c.Criterio Elaborado y reuniones. | Defensoría de la Mujer | |
| | Articulación con la oficina especializada en trata de la OIM y red de def de la mujer | | 4d. Reuniones y documentos relacionados | Defensoría de la Mujer | |
| 7.- Propiciar la política de género para las mujeres privadas de libertad, en el Ministerio de Justicia. | Reuniones con representantes del MJP. | 5a-Primer Semestre | 5.Reuniones, magistratura de influencia y acciones institucionales | Defensoría de la Mujer | |
| 8.- Defensa y ampliación de los derechos de las Mujeres, con ocasión de la Maternidad | Elaboración de documento, y reforma legal e incidencia parlamentaria. | 6a-Primer Semestre | 6a-Reuniones | Defensoría de la Mujer | |
| 9.- Seguimiento a la implementación a la política de Equidad de Género (PEIG). | Verificación de Avances | 7a-Anual. | 7a-Reuniones y documentos relacionados. | Defensoría de la Mujer | |
| | Seguimiento al soporte institucional para el cuidado: Hogares Comunitarios y Cen-Cinai | 7b anual | 7b- Reuniones | Defensoría de la Mujer | |
| 10.- Balance de la situación de los derechos de las mujeres en el periodo constitucional legislativo 2006-2010 | Revisión de actas legislativas, y de proyectos aprobados | 8a- Primer semestre | 8a. Apartado en el Informe Anual. | Defensoría de la Mujer | |
| 11.- Elaboración de criterios y dictámenes | Elaborar los dictámenes con perspectiva de | 9- Anual | 9a-Criterio | Defensoría de la | |

| a proyectos legislativos. | género. | | elaborado | Mujer | |
|--|--|------------|--|---|--|
| 12.- Incidencia en la elaboración y aprobación de iniciativas legislativas que amplíen los derechos de las mujeres, o incidencia para evitar su restricción o menoscabo. | Seguimiento a la agenda legislativa | 10a-Anual | 10a-Reuniones, audiencias, y documentos | Defensoría de la Mujer | |
| 13.- Utilización de los mecanismos jurisdiccionales-Administrativos nacionales e internaciones para la defensa de los derechos de las mujeres. | Acciones de inconstitucionalidad de amparo, coadyuvancias y Amicus-curiae | 11a-Anual | 11a- Documento presentado al despacho para su respectivo trámite | Defensoría de la Mujer | |
| 14.- Atender y resolver en forma oportuna, eficiente y efectiva las Solicitudes de Intervención (SI) , presentadas por las y los habitantes. | Elaborar y revisar las propuestas de Informes Finales de las SI pendientes de resolver al 30/06/2009. | I SEMESTRE | (Nº de IF realizados / Nº de IF programados)*100 | Dirección de Protección Especial y Profesionales de Defensa | |
| 15.- Brindar seguimiento a las recomendaciones emitidas para garantizar la rectificación de las situaciones violatorias de derechos. | Elaborar y revisar las propuestas de Cierre de Seguimiento del 50% de las SI conforme con la meta establecida. | I SEMESTRE | (Nº Cierres realizados / Nº Cierres propuestos)*100 | Dirección de Protección Especial y Profesionales de Defensa | |
| 16.- Establecer y mantener vínculos de cooperación y coordinación, con diferentes organismos internacionales, organizaciones de la sociedad civil e instituciones públicas , en procura de garantizar una protección integral de los derechos humanos. | Aportar criterios técnicos en el proceso de revisión del Manual que realice la Dirección General de Migración y Extranjería. | I SEMESTRE | Nº de gestiones | Dirección de Protección Especial y Profesionales de Defensa | |
| | Brindar asesoría técnica en el proceso iniciado por el ACNUR y Migración y Extranjería. | I SEMESTRE | Nº de gestiones | Dirección de Protección Especial y Profesionales de Defensa | |
| | Brindar seguimiento al proceso de emisión de la Política Migratoria. | I SEMESTRE | Nº de gestiones | Dirección de Protección Especial y Profesionales de Defensa | |
| | Ejecutar las reuniones con las agencias de Naciones Unidas que trabajan con población indígena, y las relacionadas con el tema de educación intercultural. | I SEMESTRE | Nº de gestiones | Dirección de Protección Especial y Profesionales de Defensa | |

| | | | | | |
|---|---|--------------------------------|--|---|--|
| 17.- Concertar procesos de trabajo entre la Dirección de Admisibilidad, Oficinas Regionales y las Direcciones de Defensa para lograr el mejoramiento de la protección de los derechos de las y los habitantes del país. | Elaboración e implementación de una capacitación para Admisibilidad y Regionales por cada uno de los temas que se atienden en el Área. | En ejecución/ I TRIMESTRE 2010 | 5 capacitaciones impartidas | Funcionarios de Calidad de Vida/Dirección | |
| | Compilación de las capacitaciones impartidas para generar documento único con resoluciones importantes incorporadas. | I TRIMESTRE 2010 | Documento compilatorio realizado | Funcionarios de Calidad de Vida/Dirección | |
| 18.- Generar un mayor impacto e incidencia en la gestión pública a partir de las Investigaciones de Oficio (IO), para la resolución efectiva de situaciones violatorias de derechos e intervenciones estructurales | Establecer 4 equipos de trabajo que planteen una investigación estructural con su plan de acción | I TRIMESTRE 2010 | 4 Investigaciones de oficio estructurales al año | Dirección de Calidad de Vida y Profesionales de Defensa | |
| | Presentar institucionalmente el Proyecto Bandera Azul | I TRIMESTRE 2010 | Proyecto Presentado | Dirección de Calidad de Vida/ Yolanda Chamberlain | |
| | Promover la conformación de una Comisión Institucional que inicie el proceso de diagnóstico de la gestión institucional desde la perspectiva ambiental | I TRIMESTRE 2010 | Comisión Conformada | Calidad de Vida, Comisión conformada | |
| | Elaborar un plan de acción a seguir por parte de dicha comisión | II-III-IV Trimestre | Plan de acción realizado | Calidad de Vida, Comisión conformada | |
| 19.- Atender y resolver en forma oportuna, eficiente y efectiva las solicitudes de intervención presentadas por las y los habitantes | Atención mediante el método de resolución establecido. Seguimiento de solicitudes de intervención. Control mensual del desarrollo del cumplimiento de los tiempos de conclusión | Todo el año | Expedientes cerrados por funcionario por mes (en promedio 7 expedientes) | Profesionales y Director CGA | |
| 20.- Investigaciones de oficio | | | | Profesionales y Director CGA | |
| 21.- Coordinación con otras Areas de Defensa y con las Oficinas Regionales | Establecer las coordinaciones respectivas con las Areas de Defensa y Oficinas Regionales en las solicitudes de intervención que lo requieran. | Todo el año | Investigaciones coordinadas | Profesionales y Director CGA | |
| 22.- Coordinación con otras instituciones públicas de control | Coordinación con la Contraloría General de la República y otras instituciones de fiscalización. | Todo el año | Coordinaciones establecidas | Profesionales y Director CGA | |

| | | | | | |
|---|---|------------------|--|------------------------------|--|
| 23.- Elaborar digesto de CGA | Recopilación de Informes Finales | 6 meses | Digesto | Director CGA | |
| 24.- Dictaminar proyectos de ley | Análisis de los proyectos remitidos por la Asamblea Legislativa | Todo el año | Proyecto de ley dictaminado | Profesionales y Director CGA | |
| 25.- Reuniones de Área | Establecer la agenda y fechas de las reuniones | Todo el año | Reuniones efectuadas | Director CGA | |
| 26.- Atender y resolver en forma oportuna, eficiente y efectiva las Solucitudes de Intervención (SI), presentadas por las y los habitantes. | Seguimiento trimestral por parte de la Dirección de Planificación par ver los grados de avance. | MENSUAL | (1 - (Total de Investigaciones por denuncia menor a 6 meses/Total de Investigaciones por denuncia en | Direcciones de defensa | |
| | Evaluar el sistema que se está implantando: metodología de cálculo, asignación de recursos, ejecución presupuestaria de FONATEL. | | | Asuntos Económicos | |
| | Preparar los términos de referencia para la contratación de la consultoría | | | Asuntos Económicos | |
| | Analizar el proceso de renovación de concesiones de conformidad con el ordenamiento jurídico | I TRIMESTRE 2010 | Informe Final elaborado | Asuntos Económicos | |
| | Determinar si la evaluación de las empresas para la renovación de concesiones se realizó con base en parámetros reales en relación con la prestación del servicio | | | Asuntos Económicos | |
| | Solicitar información sobre resultados de la nueva medida | I TRIMESTRE 2010 | I SEMESTRE 2010 | Asuntos Económicos | |
| | Consultar a la nueva jerarca del Consejo de Transporte Público | I TRIMESTRE 2010 | Informe final elaborado | Asuntos Económicos | |
| | Analizar esa información a la luz de los antecedentes ya conocidos | | | Asuntos Económicos | |

| | | | | |
|---|------------------|--------------------------------|--------------------|--|
| Investigar las condiciones en que se encuentran los proyectos de modernización del Transporte Público así como planes y plazo para la implementación del mismo, por parte del CTP. | I TRIMESTRE 2010 | Informe final elaborado | Asuntos Económicos | |
| Visitar las diferentes Direcciones Regionales del Consejo Nacional de Producción para observar el estado y capacidad de la infraestructura existente. | | | Asuntos Económicos | |
| *Analizar proyectos de ley *Analizar las funciones asignadas por ley * Investigar capacidad instalada del CNP *Analizar eventuales movilidades laborales y su impacto en las funciones que por ley debe cumplir el CNP | I SEMESTRE 2010 | Informe final elaborado | Asuntos Económicos | |
| Procesar la información recopilada | I SEMESTRE 2010 | Informe de situación elaborado | Asuntos Económicos | |
| Procesar la información recopilada y elaborar informe | I TRIMESTRE 2010 | Informe final elaborado 2010 | Asuntos Económicos | |
| Analizar y valorar la información de ambos estudios con miras a determinar cuál refleja de mejor manera la situación de este régimen | | | Asuntos Económicos | |
| Analiza y valorar la información Investigar costos de la contratación un périgo actuarial (factor crítico) | | | Asuntos Económicos | |
| Revisar la documentación recopilada | I TRIMESTRE 2010 | Informe de situación elaborado | Asuntos Económicos | |
| Solicitar información actual al Banco Central | I TRIMESTRE 2010 | Informe final elaborado | Asuntos Económicos | |
| Analizar la información recopilada | | | Asuntos Económicos | |
| Analizar la información aportada por ARESEP y RECOPE | I TRIMESTRE 2010 | Informe final elaborado | Asuntos Económicos | |
| Definir los términos de referencia para esa contratación. | | | Asuntos Económicos | |
| Valorar la posibilidad de interponer un juicio contencioso | | | Asuntos Económicos | |
| Analizar la información aportada por las instituciones involucradas | I TRIMESTRE 2010 | Informe final elaborado | Asuntos Económicos | |

| | | | | | |
|--|---|----------------------------------|---|--------------------|--|
| | Analizar la información aportada por las instituciones involucradas | I TRIMESTRE 2010 | Informe final elaborado | Asuntos Económicos | |
| | Coadyuvar en la elaboración de los documentos e intervenciones pertinentes con el Despacho y la Dirección Jurídica. | Según requerimientos del proceso | Intervenciones realizadas oportunamente | Asuntos Económicos | |
| | Investigar como SUTEL estima sus costos Determinar si el procedimiento debe ser sometido a audiencia pública | I SEMESTRE 2010 | Informe final elaborado | Asuntos Económicos | |
| | Analizar el cumplimiento contractuales del ICE | I TRIMESTRE 2010 | Informe final elaborado | Asuntos Económicos | |
| | Visitar al menos una de las zonas que más conflictos presente (probablemente Guanacaste) | | | Asuntos Económicos | |
| | Participar como observadores en al menos cuatro estudios de demanda que realice el CTP | | | Asuntos Económicos | |
| | Comparar los procedimientos teóricos con la realidad observada en el campo | | | Asuntos Económicos | |
| | *Investigar los motivos por los cuales se presta el servicio durante los fines de semana *Determinar cuál debe ser la tarifa que se cobra por ese servicio - Observa en el campo el funcionamiento del servicio durante los fines de semana. | I TRIMESTRE 2010 | Informe elaborado | | |
| | Analizar la información aportada por los quejosos Analizar la información que consta en ARESEP Eventualmente participar en la audiencia pública que convoque ARESEP | I TRIMESTRE 2010 | Informe elaborado | Asuntos Económicos | |
| | Analizar la einformación que conste en el CTP Observar en el campo el funcionamiento de la ruta | I SEMESTRE 2010 | Informe elaborado | Asuntos Económicos | |

| | | | | | |
|--|--|------------------|--|--|--|
| | Analizar la información existente en relación con los puentes en estado crítico Determinar si el CTP ha ordenado medidas específicas para mitigar riesgos la prestación de servicio de transporte público que transita por esos puentes. Observar en el campo la existencia de esos potenciales riesgos. | I TRIMESTRE 2010 | Informe elaborado | Asuntos Económicos | |
| 28.- Brindar seguimiento a las recomendaciones emitidas para garantizar la rectificación de las situaciones violatorias de derechos. | | | Informe de cierre en seguimiento elaborado | Asuntos Económicos Asuntos Económicos | |
| | Emitir informe de estado de situación | I SEMESTRE 2010 | Informe de estado de situación elaborado | Informe se seguimiento elaborado, Asuntos Económicos | |
| | Darle seguimiento a las recomendaciones emitidas | I TRIMESTRE 2010 | Informe de estado de situación elaborado | Informe se seguimiento elaborado, Asuntos Económicos | |
| | Realizar seguimiento | I TRIMESTRE 2010 | Informe estado de situación elaborado | Informe se seguimiento elaborado, Asuntos Económicos | |
| | Dar seguimiento a las recomendaciones | I TRIMESTRE 2010 | Informe de estado de situación elaborado | Informe se seguimiento elaborado, Asuntos Económicos | |
| | Con base en el análisis de las peticiones, determinar la posición de la DHR y si debe apersonarse a la audiencia. | | | Asuntos Económicos | |
| | Elaborar un informe en caso de no participar en la audiencia o elaborar el documento de posición, en caso de que sí se participe. | | | Asuntos Económicos | |

| | | | | | |
|--|--|-------|--|---|--|
| | En los casos en que la DHR se apersona a la audiencia, analizar la resolución del ente regulador a la luz de lo planteado en la posición. | | | Asuntos Económicos | |
| | Realizar un estudio de temas afines al proyecto | | | Asuntos Económicos | |
| | Elaborar el criterio respectivo | | | Asuntos Económicos | |
| 29.- Mejorar la efectividad y la eficiencia de la defensa de los derechos e intereses de los niños, niñas y adolescentes, mediante una admisión ágil y un análisis oportuno de las SI para su pronta resolución. | Brindar atención a los y las habitantes que acuden de manera directa a la Dirección, vía telefónica, por correo electrónico, de manera personal o por escrito. | Anual | Nº de SI registradas | Personal del Área NA | |
| | Registrar las SI recibidas directamente en la Dirección. | | | | |
| | Dar curso a las SI recibidas, sea planteando su inadmisibilidad, procediendo a evacuarlas o darles el trámite como investigaciones | Anual | Nº de gestiones realizadas | Personal del Área NA | |
| | Capacitar al personal de Admisibilidad y Regionales sobre los criterios de admisibilidad. 1.3.1.2 Apoyar a los funcionarios de admisibilidad en el análisis de las quejas, para la apertura o inadmisibilidad de las SI. 1.3.1.3 Elaborar la notificación de admisibilidad en el término de 3 días hábiles posteriores a la remisión del expediente por parte de la Dirección de Admisibilidad. 1.3.1.4 Solicitar a las y los funcionarios y jefes de las instituciones denunciadas la presentación de los informes de ley, y ampliación cuando corresponda. | Anual | Directriz elaborada y en ejecución. Nº de funcionarios/as capacitados. Nº de quejas analizadas. Nº de admisiones notificadas Nº de informes y ampliaciones enviados. Realización de al menos una capacitación por semestre | Personal del Área NA en coordinación con la Dirección de Admisibilidad y Regionales | |
| 29.- Disminuir el tiempo utilizado en las investigaciones que se realizan en la DHR, para que el/la habitante conozca el resultado de su pretensión de conformidad con los plazos establecidos al efecto | Prevenir a las entidades involucradas en las SI, en el plazo de los 5 días hábiles posteriores al vencimiento del plazo de ley otorgado para presentar los informes requeridos y/o solicitar la ampliación cuando corresponda. 2.1.1.2. Mantener informada a las personas denunciadas sobre el estado de trámite de sus SI | | Nº de prevenciones realizadas. Nº de gestiones registradas | Personal del Área NA | |

| | | | | | |
|--|--|--------------------------------|---|---|--|
| | Cerrar al 31/03/2010 las SI pendientes del 2007 y 2008. 2.1.2.2. Cerrar al 30/06/2010 las SI pendientes del 2009. 2.1.2.3. Cerrar al 31/12/2010 la SI del I semestre del 2010 | I Trim/ II Trim/ III y IV Trim | Nº de SI cerradas | Personal del Área NA | |
| | Cerrar al 31/03/2010 las SI en Seguimiento del 2000 y 2001. 2.1.3.2. Cerrar al 30/06/2010 las SI en Seguimiento de las SI pendientes del 2003 al 2007. 2.1.3.3. Cerrar al 30/12/2010 las SI de Seguimiento pendientes del 2008 y 2009. | I Trim/ II Trim/ III y IV Trim | Nº de SI en seguimiento cerradas | Personal del Área NA | |
| 30.- Plantear y ejecutar otras modalidades de protección en defensa de los derechos de los niños, niñas y adolescentes | Proponer, ejecutar y resolver Intervenciones de Oficio (IO) basadas en fiscalizaciones, inspecciones o derivadas de otras fuentes válidas, para verificar que las actuaciones u omisiones de las instituciones públicas sean respetuosas de los derechos de los niños, niñas y adolescentes. (1) | Anual | Nº de IO Abiertas | Personal del Área NA | |
| | Elaborar y presentar propuestas, al Defensor o Defensora, de acciones ante las instancias administrativas y judiciales correspondientes, en procura de garantizar el pleno goce de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, cuando se encuentren ante violaciones de sus derechos humanos. | Anual | Nº de acciones judiciales y administrativas presentadas | Personal del Área NA en coordinación con la Oficina de Despacho | |
| | Monitorear, presentar, colaborar o dictaminar proyectos de ley, de otras normativas (reglamentos, convenios) o de políticas públicas que se encuentren en proceso de elaboración relacionados con las temáticas de la Dirección, cuando resulte oportuno o sea requerido. | Anual | Nº de Dictámenes presentados | Personal del Área NA en coordinación con la Oficina de Despacho y oficina de enlace legislativo | |
| | Atender, monitorear y verificar la legalidad de las medidas de extraordinarias de seguridad a un/a adolescente en cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 138, inciso i) de la Ley Penal Juvenil, así como la Ley de Sanciones Penales Juveniles. | Anual | Nº de SI registradas | Personal del Área NA | |

| | | | | | |
|---|---|-------|--|---|--|
| | Realizar inspecciones trimestrales al Centro de Formación Juvenil Zurquí, de conformidad con el artículo 114 de la Ley Penal Juvenil. | Anual | 4 visitas programadas al Centro de Formación Juvenil Zurquí al año, 2 al Centro de Programa Institucional Buen Pastor y 2 a Adulto Joven | Personal del Área NA | |
| | Desarrollar las acciones de coordinación con el Programa del Mecanismo de Prevención derivado del Protocolo Facultativo a la Convención contra la Tortura | Anual | Nº de reuniones e informes conjuntos con el Programa Institucional | Personal del Área NA | |
| 31.- Establecer, mantener y mejorar los vínculos con las diferentes organizaciones de la sociedad civil, las instituciones públicas, Asamblea Legislativa, organismos internacionales y redes regionales por medio de la participación de oficio o por invitación como una estrategia de trabajo institucional que le permita posicionar su labor para incidir en los grandes temas, sean estos locales, regionales o nacionales. | <p>Coordinar como secretaria técnica el Foro de Seguimiento del Cumplimiento del CNA. Participar en procesos de exigibilidad y defensa de Derechos: -Comisión de seguimiento a las acciones disciplinarias del MEP. -Comisión Nacional Contra la Explotación Sexual Comercial (CONACOES) -El Comité Directivo para la Eliminación Progresiva del Trabajo Infantil y de Protección de la Persona Adolescente Trabajadora -Comisión de seguimiento al cumplimiento del Plan Nacional de Erradicación de la Desnutrición infantil -Grupo Focal de Niñez y Adolescencia. -Grupo Focal de Penal Juvenil. - Organismos Internacionales e instancias académicas: UNICEF, UNFPA, PRIDENA-UCR, INEINA-UNA, PANIAMOR. -Foros internacionales: Red de Defensores de la Niñez de la región centroamericana (CCPDH) y Red de Defensorías de la Niñez de América Latina (FIO). Comisión para la atención de los derechos de los indígenas Ngobes. Comisión para la Erradicación del Trabajo Infantil. Comisión de trabajo con el EDNA, Comisión de trabajo para la implementación de la Ley contra el Castigo Físico. Consejo de la Niñez y Adolescencia (observadora), Red Interinstitucional de la Niñez y la Comisión de Promoción de las Políticas Públicas de NNA.</p> | ANUAL | <p>Planes de participación o proyectos específicos en las comisiones y foros</p> <p>Nº de gestiones y de reuniones.</p> | <p>Personal del Area NA</p> <p>Personal del Area NA</p> | |

| | | | | | |
|---|---|---------------------|--|------------|--|
| 32.- Elaborar un instructivo que establezca la ruta crítica de las gestiones sumarias e informales. | 1. Elaborar propuesta 2. Discutirla con Dirección 3. Circular propuesta 4. Sesión plenaria 5. Emisión de instrucción | Propuesta diciembre | | Regionales | |
| 33.- Implementar espacios de intercambio con las áreas de defensa para remozar los canales de coordinación. | 1. Gestionar reuniones 2. Calendarizar 3. Identificar obstáculos 4. Formular propuestas 5. Realizar reuniones 6. Documentar acuerdos 7. Circular acuerdos 8. Aprobar acuerdos 9. Emitir instrucciones | | | Regionales | |

2. OBJETIVO ESTRATÉGICO: Promover una cultura de respeto de derechos, mediante actividades formativas, informativas y divulgativas de Derechos Humanos para que las personas los conozca y se conviertan en sus primeros defensores.

| OBJETIVOS OPERATIVOS | ACCIONES | PERIODO EJECUCIÓN | INDICADOR | RESPONSABLE | OBSERVACIONES |
|---|--|------------------------------------|--|--|---------------|
| 1.- Realizar procesos de capacitación y divulgación enfocados en los Derechos | 1a-Charlas, conferencias, talleres, conversatorios, | 1a-Anual | 1a-3 anuales | Defensoría de la Mujer | |
| 2.- Participación en el programa de capacitación para operadores y operadoras | 2a- Talleres | 2a-Anual | 2a- Talleres | Defensoría de la Mujer | |
| 3.- Realizar talleres de promoción de derechos con mujeres organizadas de zonas regionales. | 3a-1 Talleres. | 3a- 1 anual. | 3a-1Talleres | Defensoría de la Mujer | |
| 4.- Comunicar y divulgar vía electrónica el quehacer de la Defensoría de la Mujer. | 4a-Enviar información a través de la dirección electrónica de la defensoría de la mujer. | 4a-Anual. | 4a-Correos enviados y recibidos | Defensoría de la Mujer | |
| 5.- Transversar la perspectiva de género. | 5b.Feria de Salud. | 5b. Primer semestre | 5b. Feria de Salud | Defensoría de la Mujer | |
| 6.- Cumplimiento al mandato de Ley de trabajo doméstico | 6a. Folleto dirigido a los/las funcionarios/as públicos/as | 6a. Primer Semestre | 6a. Folleto | Defensoría de la Mujer | |
| 7.- Realizar acciones para mejorar los espacios de uso colectivo de la Defensoría de los Habitantes, impactando la comunidad de Barrio México positivamente | 7.1 Presentar para conocimiento y aprobación del Despacho el Proyecto de mejoras de áreas aledañas al sector oeste de las aulas de capacitación. Se adjunta propuesta. | TODO EL AÑO | Proyecto presentado | COMITÉ INSTITUCIONAL DE EMBELLECIMIENTO DE AREAS VERDES. | |
| | 7.2 Una vez aprobado el proyecto cooperar con la Comisión en su ejecución | | | Funcionarios de Calidad de Vida/Dirección | |
| 8.- Promover la Red Interinstitucional de Transparencia (RIT), la Rendición de Cuentas y el acceso a la información pública | Distribuir entre los funcionarios de la Dirección el trabajo de actualización. Realizar visitas, reuniones, enlaces. | Todo el año | Instituciones revisadas y actualizadas | Profesionales y Director CGA | |
| 9.- Incorporación de nuevas entidades | Girar invitaciones, realizar visitas y reuniones para coordinar la incorporación en la RIT | Todo el año | Nuevas instituciones incorporadas | Profesionales y Director CGA | |
| 10.- Realizar taller sobre Zona Marítimo Terrestre en Puntarenas para capacitar a funcionarios y habitantes sobre el tema | Organización y coordinación con instituciones involucrada, con Regional de Pacífico Central y la Dirección de Promoción y Divulgación. | Un mes a ejecutar en Marzo - Abril | Asistentes | Profesionales y Director CGA | |

| | | | | | |
|---|--|----------------|---|---|--|
| | Coordinar con Promoción y Divulgación Coordinar con la Municipalidad y la Asociación de Desarrollo Integral de Tejar del Guarco Coordinar con el COSEVI Determinar el tipo de actividades que se realizarán | ANUAL | Se definirá después de coordinar con la Dirección de Promoción y Divulgación | Dirección de Promoción y Divulgación y Asuntos Económicos | |
| | Coordinar con Promoción y Divulgación Coordinar con la empresa La Tapachula | ANUAL | Se definirá después de coordinar con la Dirección de Promoción y Divulgación | Dirección de Promoción y Divulgación y Asuntos Económicos | |
| 11.- Fortalecer las labores de defensa por medio de actividades de promoción y divulgación dirigidas a las y los habitantes, los niños, niñas y adolescentes, las organizaciones sociales e instituciones públicas. | 1.1.1.1 Realizar actividades de promoción de derechos en el marco del Foro de seguimiento al Cumplimiento del CNA. (Pendiente de aprobación de PAO -FORO) 1.1.1.2 Revisión y analizar el actual sistema de indicadores del CNA. | ANUAL | Nº de actividades | Personal del Area | |
| | 1.1.1.4 Realizar actividades de divulgación de la Ley 8654. Derechos de los niños, niñas y adolescentes a la disciplina sin castigo físico ni trato humillante. | ANUAL | Nº de actividades de divulgación | Unidad Ejecutora del Proyecto en Dirección | |
| | 1.1.1.5 Elaborar una estrategia institucional de seguimiento al cumplimiento de la Ley 8654 que incluya acciones a lo interno y lo externo de la institución y los indicadores de cumplimiento | I. semestre | | | |
| | 1.1.1.6 Capacitación interna y externa y diseño de la campaña informativa-educativa contra el castigo físico en el marco de la ejecución de la estrategia institucional. | II. Semestre | | | |
| | 1.1.1.7 Promoción y Divulgación de la Política Nacional de Niñez y Adolescencia 2010-2021 | I al III Trim. | Actividades de implementación, ejecución y seguimiento Nº de actividades efectuadas. | Personal del Area UNICEF | |

| | | | | |
|--|-----------------------|--|---|--|
| <p>1.1.1.8 Revisión de experiencias nacionales e internacionales en materia de puesta en marcha e implementación de otras políticas en materia de niñez y otras. Recursos : consultor /a para el análisis de las experiencias.</p> | <p>I al III Trim.</p> | <p>Contar con el informe sobre las experiencias nacionales e internacionales en materia de Impelemntación de políticas en materia de niñez y adolescencia.</p> | <p>Personal del Area UNICEF</p> | |
| <p>1.1.1.9 <i>Seguimiento</i> a las acciones de implement</p> | <p>ANUAL</p> | <p>Contar con los instrumentos de seguimiento y análisis de las propuestas institucionales para la implementación de la política.</p> | <p>Foro de Seguimiento al Cumplimiento del Código de Niñez y Adolescencian Personal del Area UNICEF</p> | |
| <p>1.1.1.10 Participar en el diseño y ejecución de la capacitación dirigida a los estudiantes de la Escuela Nacional de Policía, del Ministerio de Seguridad, en materia de Niñez y Adolescencia.</p> | <p>ANUAL</p> | <p>Nº de capacitaciones</p> | <p>Personal del Area</p> | |
| <p>1.1.1.11 Seguimiento a las acciones y acuerdos de institucionales para la garantía de los derechos de las familias indígenas ngöbe panameñas y sus hijos, en el tema de migración, salud, trabajo y registro, en el proceso de movilización hacia Costa Rica y durante su estancia en el país para laborar en la recolección de café.</p> | <p>ANUAL</p> | <p>Actividades realizadas</p> | <p>Personal del Area- UNICEF</p> | |
| <p>1.1.2.1. Participar en procesos internos de planeamiento de actividades capacitativas o formativas. 1.1.2.2 Coordinar con la Dirección de Promoción para crear un módulo de divulgación de la ley 8654 "Derechos de los niños, niñas y adolescentes a la disciplina sin castigo físico ni trato humillante.</p> | <p>ANUAL</p> | <p>Nº de participaciones</p> | <p>Personal del Area</p> | |

| | | | | | |
|--|---|-------|--|---|--|
| | 1.1.2.3 Participar en las actividades formativas y de capacitación acordadas (Foros, Seminarios, Cursos, etc.) 1.1.2.4 Participar en actividades de análisis y discusión de temas de niñez, promovidas por la institución o por otras entidades. | | | | |
| | 1.1.3.1. Participar en las actividades capacitativas acordadas (Foros, Seminarios, Cursos, etc.) 1.1.3.2 Participar en actividades de análisis y discusión de temas de niñez, promovidas por la institución o por otras entidades. | ANUAL | Nº de actividades en que se participó | Personal del Area | |
| | 1.1.3.1 Establecer relación con estas organizaciones para el intercambio de información, experiencias y retroalimentar la gestión en el proceso de protección y exigibilidad | ANUAL | 1. Contar con un inventario de Juntas y Comités respectivamente. | Peronal de Área | |
| 12.- Contribuir en el cumplimiento del POA del CCPDH en el eje temático de Niñez y Adolescencia, participando en la unidad ejecutora reconocida en la Red de Defensores o Directores de Niñez y Adolescencia de la región centroamericana. | 2.1.1.1 Cumplir con las metas establecidas por la Red de Niñez para el 2010 (según se convoque al efecto) | | | Despacho Dirección y Personal del Area | |
| 13.- Apoyar un programa de promoción de derechos humanos dirigido a diferentes comunidades, instituciones y organizaciones | 1. Coordinar con Promoción y Divulgación 2. Formular propuestas 3. Apoyar ejecución de acción | | | Regionales | |
| 14.- Organizar actos de celebración, relacionados con los derechos humanos, en las regiones de competencia | 1. Calendarizar 2. Ejecutar acciones 3. Divulgación | | | Regionales | |

3. OBJETIVO ESTRATÉGICO: Fortalecer y ampliar el proceso de regionalización institucional a través de una mayor presencia en las regiones más vulnerables del país implementando una estrategia de defensa y educación en derechos sustentada en abordajes integrales de las problemáticas específicas de cada región.

| OBJETIVOS OPERATIVOS | ACCIONES | PERIODO EJECUCIÓN | INDICADOR | RESPONSABLE | OBSERVACIONES |
|--|--|-----------------------|--------------------|--------------------|---------------|
| 1.- Coordinar con las Sedes Regionales un programa de intercambio de experiencias sobre criterios de admisibilidad | 1, Elaborar calendario semestral de actividades 2. Plan de trabajo 3. Visitar sedes 4. Informes 5. Valorar informes y emitir instrucciones | Primer trimestre 2010 | | Admisibilidad | |
| 2.- Programar visitas para recibir quejas en regiones vulnerables | 1. Determinar sitios a visitar 2. Calendario 3. Visita 4. Informes de visita 5. Registro y trámite de quejas | Primer trimestre 2010 | | Admisibilidad | |
| 3.- Mejorar la efectividad y la eficiencia de la defensa y promoción de los derechos de | 1a-Tramitar expedientes del 2010 y los pendientes del 2009(y del segundo semestre de | 1-Anual | 1-Informes finales | Equipo de trabajo. | |

| | | | | | |
|---|--|-------------|---|---|--|
| las mujeres. | 1b-Utilización del formulario del área de informe mensual de actividades realizadas. | 1b-Anual | 1b-Reducción del circulante de casuística y atención metas PAO. | | |
| 4.- Ampliar las alianzas estratégicas con el | 2a-Reuniones | 2a-Anual | 2aReflexiones, planteamientos | | |
| 5.- Concertar procesos internos de trabajo para lograr una defensa efectiva de los derechos de los y las habitantes de las diferentes regiones del país. | Coordinar con las Oficinas Regionales todos aquellos asuntos que ameriten una intervención conjunta. | ANUAL | Nº de SI coordinadas entre la Dirección y las Oficinas Regionales | Dirección de Protección Especial y Profesionales de Defensa | |
| 6.- Establecer alianzas estratégicas para el abordaje de la casuística relacionada con cada regional. | Convocar y asistir a reuniones de coordinación con Director y Coordinadores de Regionales. | Todo el año | Reuniones | Director y Profesionales de CGA | |
| 7.- Apoyar Regionales de Limón y Zona Sur de conformidad con las competencias de CGA | Identificar necesidades de intervención de las Regionales de Limón y Zona Sur relacionadas con la temática de la Dirección. | Junio | Asistentes | Director y Profesionales de CGA | |
| 8.- Realizar dos talleres de capacitación con Directores Regionales de órganos y entidades de la zona, en coordinación con el Área de Promoción y Divulgación | Organización de los talleres en coordinación con las Oficinas Regionales y la Dirección de Promoción y Divulgación. | Todo el año | Asistentes | Director y Profesionales de CGA | |
| 9.- Programar visitas para recibir quejas en regiones vulnerables | 1. Identificar regiones vulnerables 2. Calendarizar 3. Ejecutar acciones 4. Divulgar | | | Regionales | |
| 10.- Elaborar un estudio de situación de los derechos humanos específicos en una región vulnerable del país | 1. Identificar temas de interés 2. Coordinación interna 3. Elaboración de estudio 4. Validación 5. Presentación al Despacho 6. Divulgación | | | Regionales | |

4. OBJETIVO ESTRATÉGICO: Brindar un servicio oportuno, de calidad, eficiente, eficaz y de impacto en la defensa y promoción de derechos humanos mediante la instauración de una cultura de planificación, rendición de cuentas, valoración de riesgos y evaluación de resultados a fin de optimizar las capacidades institucionales para el adecuado cumplimiento de sus objetivos.

| OBJETIVOS OPERATIVOS | ACCIONES | PERIODO EJECUCIÓN | INDICADOR | RESPONSABLE | OBSERVACIONES |
|---|---|-----------------------|-----------|---------------|---------------|
| 1.- Brindar seguimiento a la ejecución del PAO y presentar a Planificación avances cuatrimestrales. | 1. Reunión cada 3 semanas 2. Instruir cambios 3. Redacción de informes | 3 cuatrimestres | | Admisibilidad | |
| 2.- Monitorear los plazos de apertura de las SI admisibles | 1. Verificar cumplimiento de plazos diariamente 2. Reunión con profesionales 3. Instruir lo correspondiente | Primer trimestre 2010 | | Admisibilidad | |

| | | | | | |
|---|--|------------------------------|---|--|--|
| 3.- Asegurar que la Dirección de Protección Especial disponga del equipo material necesario para cumplir a cabalidad con las funciones encomendadas. | Gestionar con la Dirección Administrativa la renovación del equipo necesario para el personal de la Dirección. | | Recursos asignados | Dirección PE en coordinación con la Dirección Administrativa | |
| 4.- Coordinar las diferentes labores de defensa y promoción de derechos en procura de que se ajusten a los procedimientos y plazos de la normativa vigente y a la planificación institucional. | Elaborar y tramitar las solicitudes de suministros, equipos y apoyos logísticos que requiere el personal para desempeñar sus labores | | Nº de solicitudes tramitadas | Dirección de Protección Especial y Profesionales de Defensa | |
| | Realizar reuniones con el personal para coordinar, informar, debatir, acordar y dar seguimiento a las diferentes actividades del Área. | | Nº de reuniones | | |
| | Llevar un control de actividades mensuales mediante una Agenda del Área | | Actividades registradas | | |
| 5.- Realizar un análisis del estado del control interno por cada uno de los componentes a fin de establecer un plan de acción que le permita al Área cumplir con lo establecido en dicha normativa. | 5.1.- Realizar una pequeña autoevaluación para conocer el estado del Control Interno en el Área. | I Trimestre | Autoevaluación realizada | Funcionarios de Calidad de Vida/Dirección | |
| | 5.2.- Coordinar la aplicación de la encuesta diseñada de medición de satisfacción | II TRIMESTRE | Encuesta realizada | Funcionarios de Calidad de Vida/Dirección | |
| 6.- Realizar una autoevaluación de desempeño | Reuniones bimensuales de autoevaluación | Seis veces al año | Porcentaje de cumplimiento del cronograma | Director CGA | |
| 7.- Monitorear bimensualmente el estado de trámite de las SI en etapa de investigación y de seguimiento. | Reuniones bimensuales individuales con cada funcionario/a cargo de la casuística | Bimensual | Nº de reuniones de monitoreo realizadas | Directora y personal del Área | |
| 8.- Monitorear en forma permanente el efectivo cumplimiento del PAO y evaluar los resultados. | Ejercicios trimestrales de evaluación de resultados. | Trimestral 2010 y enero 2011 | Informes de lo ejercicios de evaluación | Directora y personal del Área | |
| 9.- Contribuir al desarrollo del Sistema de Control Interno | 1. Capacitar al personal del Área en la temática de control interno y sus componentes. 2. Elaborar y ejecutar un plan de Área para la incorporación de las prácticas de control interno que deben cumplirse | I Bimestre ANUAL | Nº de actividades de capacitación realizadas Plan elaborado Evaluación de cumplimiento del plan | Dirección del Área Dirección de Planificación | |

| | | | | | |
|--|--|-------------------------------|--|-------------------------------|--|
| 10.- Contribuir con el insumo de la Dirección de Niñez y Adolescencia en la elaboración y promoción del Informe Anual de la DHR. | 1 Elaboración del Informe Anual. 2 Promoción del Informe Anual, en el segmento de Niñez y Adolescencia, como material de referencia en las distintas actividades de defensa y promoción que desarrolle el Area. | I Semestre II Semestre | Insumo del Area para el Informe Anual Nº de actividades promocionales que incluyan el Informe Anual | Directora y personal del Area | |
| 11.- Aportar elementos para la elaboración del PAO 2011. | AQUELLAS QUE PLANTEE PLANIFICACION | I Semestre II Semestre | Insumo del Area para el PAO 2011 | Directora y personal del Area | |
| 12.- Brindar seguimiento a la ejecución del PAO y presentar a Planificación avances cuatrimestrales. | 1. Monitoreo mensual 2. Instruir lo correspondiente 3. Redacción de informes | | | Regionales | |
| 13.- Dar seguimiento y presentar informes cuatrimestrales sobre el plan de acción en materia de control interno | 1. Compartir Plan con Regionales 2. Regionales responden 3. Formalizar plan 4. Monitoreo mensual. 5. Instruir lo correspondiente 5. Redacción de informes | | | Regionales | |

5. OBJETIVO ESTRATÉGICO: Desarrollar, facilitar, suministrar e Implementar de forma ágil y oportuna los servicios de apoyo y logística necesarios para que las áreas sustantivas ejecuten sus labores con niveles de eficiencia y eficacia.

| OBJETIVOS OPERATIVOS | ACCIONES | PERIODO EJECUCIÓN | INDICADOR | RESPONSABLE | OBSERVACIONES |
|---|---|-----------------------|-----------|---------------|---------------|
| 1.- Diseñar y ejecutar un proceso de especialización funcional para un efectivo aprovechamiento del recurso humano | 1. Identificar procesos 2. Elaborar propuesta de especialización funcional 3. Compartir propuesta para revisión 4. Sesión plenaria 5. Ejecución | Primer trimestre 2010 | | Admisibilidad | |
| 2.- Reportar cuatrimestralmente el estado de los activos asignados a la Dirección en procura de un adecuado mantenimiento | 1. Levantar lista personal y reportar estado 2. Levantar lista de la Dirección 3. Hacer informe para Proveduría y para Admi 4. Peticiones | Tres cuatrimestres | | Admisibilidad | |
| 3.- Espacios de intercambio | 1. Determinar inquietudes y propuestas ante órganos institucionales 2. Gestionar espacios de intercambio 3. Redactar y compartir "acuerdos" 4. Instruir lo correspondiente | | | Admisibilidad | |
| 4.- Capacitación | 1. Elaborar listado temas de interés 2. Calendarizar 3. Coordinar con "instructores" 4. Ejecutar plan 5. Informe | | | Admisibilidad | |

| | | | | | |
|---|--|---------------------|--|---|--|
| 5.- Coordinar con la Dirección Administrativa (Archivo, Informática, Proveduría, Recursos Humanos, Tesorería) para mejorar el aprovechamiento de los recursos internos | Reuniones con funcionarios de la Dirección Administrativa | Durante todo el año | Mejora efectiva en los servicios de apoyo a la Dirección. | Director de CGA | |
| 6.- Minimizar el uso de papel bond | Reunión con Secretaría de Gobierno Digital | Enero - Febrero | Porcentaje de disminución en gasto de papel | Dirección de CGA | |
| 7.- Capacitar al Personal dela Dirección en temas como: Freddy Valverde: Concesiones y Comisión de Emergencias Gabriela Bolaños: Concesiones Guillermo Bonilla: Corrupción, Transparecia y Rendición de Cuentas Humberto Cordero: Infraestructura vial, Derechos Humanos Johanna Porras: Corrupción, Transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana. Curso Excel Laura Odio: Pensiones y Recurso Hídrico Laura Garita: Servicio y Atención al Cliente Luis Richmond: Aspectos Tributarios Martha Gamboa: Corrupción, Transparencia y Derechos Humanos Patricia Villalobos: Derechos Humanos Gobiernos locales (todos) | Asistencia a cursos de capacitación de los funcionarios | Durante todo el año | Cursos realizados | Director de CGA | |
| | Adquirir el triturador de papel para proteger y destruir aquellos borradores de documentos estratégicos antes de ser entregados para reciclaje | I TRIMESTRE 2010 | Triturador de papel comprado e instalado. | Dirección de Promoción y Divulgación y Asuntos Económicos | |
| | Hacer las gestiones pertinentes para que se asigne a DAEC dos plazas para profesionales en ciencias económicas. | I SEMESTRE 2011 | En el presupuesto del año 2011 están contempladas dos plazas para la Dirección de Asuntos Económicos | Dirección de Promoción y Divulgación y Asuntos Económicos | |
| 8.- Apoyar el trámite de las SI mediante el trabajo de un funcionario | 1. Plan de Trabajo 2. Ejecuta 3. Evaluación mensual 4. Evaluación final | | | Regionales | |

| | | | | | |
|---|--|--|--|------------|--|
| 9.- Reportar cuatrimestralmente el estado de los activos asignados a la Dirección en procura de un adecuado mantenimiento | 1. Levantar lista personal y reportar estado 2. Levantar lista de la Dirección 3. Hacer informe para Proveeduría y para Sedes Regionales 4. Peticiones | | | Regionales | |
|---|--|--|--|------------|--|

6. OBJETIVO ESTRATÉGICO: Establecer y desarrollar un mecanismo para prevenir la comisión de actos de tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos y degradantes para la protección de los derechos de las personas privadas de libertad en todos los centros de detención.

| OBJETIVOS OPERATIVOS | ACCIONES | PERIODO EJECUCIÓN | INDICADOR | RESPONSABLE | OBSERVACIONES |
|---|---|-------------------|---|----------------------------------|---------------|
| 1. Colaborar con acciones de defensa que se detecten como consecuencia de la labor de prevención y monitoreo que realiza el Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura y que se encuentren directamente relacionadas con la temática de niñez y adolescencia. | 1. Acompañar al MNP en todas las acciones de inspección y monitoreo que realicen en el Centro de Formación Juvenil Zurquí, Centro de Programa Adulto Joven y Centro de Programa Institucional Buen Pastor | Anual | Nº de inspecciones a los centros de detención administrativo y judicial y de SI registradas | Personal del Área NA | |
| | 2. Realizar las reuniones de propuesta y coordinación con el fin de abordar el tema y definir posibles líneas de acción sobre el tema | Anual | Realización efectiva de las reuniones y acuerdos que se tomen | Directora y Personal del Área NA | |