

Nivel de Planeación	Resumen Narrativo	Indicador	Medios de Verificación	Supuestos	Meta / Unidad Administrativa
1.FIN	1. Costa Rica cuenta con mecanismos participativos e inclusivos de gestión de política pública	Índice de participación ciudadana en procesos de gestión de política pública	Políticas públicas formuladas en el período 2016-2018 con participación de grupos de la sociedad civil	Los niveles de involucramiento de la sociedad civil organizada es incentivada desde el gobierno	
1.2. 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.	Índice de Gestión Pública-DHR	Resultados indicadores externos e indicadores GpR promedios de ALC.	Se desarrolla un módulo de evaluación de gestión pública en alianza con el ICAP y CICAP	
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.	Indicador de Transparencia DHR +	Lista de chequeo y su cumplimiento pa I-DHR+	Se ajusta Índice de Transparencia DHR con dimensiones más estrictas que el aplicado al resto del SP.	DESPACHO Política institucional de transparencia implementada al 100% en el 2017.
	1.2.7.1 Promover la coordinación necesaria entre las distintas unidades administrativas, para que la DHR se ubique dentro de las primeras 10 instituciones evaluadas dentro del ITSP.	Ubicación dentro de la evaluación del ITSP.	Reuniones, minutas y acuerdos Comisión.		DESPACHO -COMISIÓN DE TRANSPARENCIA
PRODUCTO 1.2.8.	1.2.8. Planes de trabajo diseñados y ejecutados bajo en el enfoque de gestión para resultados.	Indicador GpR ajustado a nivel institucional.	Nivel de cumplimiento metas anuales PAO y grados de avance.	Metodología de evaluación aprobada	. Un proceso de planificación por resultados SMART-Presupuestos con participación interna.
	1.2.8.1. Vinculación de los procesos de planificación y presupuesto mediante una plataforma sustentada en Centros de Costos.	Propuesta Centro de Costos diseñada.	Minutas de trabajo.	Se asigna un 1/4 de tiempo	ADMINISTRATIVO Sistema de contabilidad por centros de costos diseñado.
	1.2.8.2. Elaboración del Reglamento Institucional de Teletrabajo aprobado y en funcionamiento.	Reglamento Institucional Teletrabajo aprobado.	Minutas de trabajo.	Se establece un responsable por proyecto.	DESPACHO -JURÍDICOS
	1.2.8.3. Profundización proceso de elaboración PAO 2017 basada en Enfoque para Resultados y orientado bajo la Matriz de Marco Lógico.	10% Anteproyecto presupuesto 2017 vinculado con metas de actividad sustantiva.	Borrador ante proyecto presupuesto 2017.	Las direcciones de Planificación Institucional y Administrativa coordinan la incorporación de las metas al anteproyecto y los montos asignados a cada una de ellas.	DESPACHO -ADMINISTRATIVO Y PLANIFICACIÓN.
	1.2.9. Foros de rendición de cuentas, nacionales y regionales o temáticas, de la Defensoría de los Habitantes con la Sociedad Civil.	Porcentaje total de foros.	Registro de foros de rendición de cuentas por región y nacional	La Defensora define los temas y regiones donde se realizaran los Foros Rendición de Cuentas como resultado del Informe Anual.	DESPACHO

PRODUCTO 1.2.9.	1.2.9.20.1. Foro temático para privados de libertad (hombres), sobre medios para interponer sus diversas denuncias y asuntos admisibles ante esta Defensoría. Cobertura GAM y Cocorí.	Foro realizado	Documentos de trabajo y lista de asistencia al foro.	Se establecen los tiempos y responsables de todo el proceso y existe una participación plena de las direcciones involucradas.	ADMISIBILIDAD
	1.2.9.22.1. Se realizará un Foro de Rendición de Cuentas con la Población Indígena organizada.				PROTECCIÓN
	1.2.9.23.1. 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.	Foro realizado en el tema "Problemática contaminación por arsénico en Guanacasta y San Carlos"	Resultado investigación, minutas proceso organización y lista asistencia foro.	Se establecen los tiempos y responsables de todo el proceso.	CALIDAD DE VIDA
	1.2.9.24.1. Realizar el Foro de Transparencia de la DHR, sobre el tema: "Transparencia en la era del cambio climático".	Foro realizado			CONTROL DE GESTIÓN ADM
PRODUCTO 1.2.10.	1.2.10. Plan de aprovechamiento de TICs para la promoción y defensa de derechos y en la atención a los habitantes, diseñado, aprobado y puesto en ejecución.	Indicador TIC-DHR	Grado de avance plan de proyectos TIC	Se contará con los recursos financieros, técnicos y de cooperación de una cartera de proyectos TIC.	Defensoría Virtual Programa "DHR 3.0" implementada al 100% al 2018.
	1.2.10.1 Crear un modelo de plataforma tecnológica que defina los estándares, regulaciones y políticas para la adquisición, operación y administración de la capacidad del hardware y el software de la plataforma	Modelo plataforma desarrollado y aprobado.			ADMINISTRATIVO
	1.2.10.2 Crear un modelo que defina los estándares para el desarrollo y adquisición de software	Política Institucional del "Modelo para el desarrollo y adquisición de de software" aprobado.			ADMINISTRATIVO
	1.2.10.20.1. Establecimiento de carátula única para solicitud de intervención de persona privada de libertad atendida vía telefónica				ADMISIBILIDAD-PLANIFICACIÓN
	1.2.10.2.Diseño de campos obligatorios para registro de Solicitudes de Intervención en telefónica en los demás casos distintos a privados de libertad.				ADMISIBILIDAD-PLANIFICACIÓN

	1.2.10.20.3. Establecer único medio para denuncias mediante la web.				DESPACHO-ADMISIBILIDAD-INFORMÁTICA
	1.2.10.20.1. Colocación de campos obligatorios para la recepción de Solicitudes de Intervención mediante web.				DESPACHO-ADMISIBILIDAD-INFORMÁTICA-PLANIFICACION
	1.2.10.24.1 Contribuir activamente en el desarrollo e implementación de acciones tecnológicas innovadoras para la promoción y defensa de derechos a través de la Comisión Institucional 2.0				CONTROL DE GESTIÓN ADM
	1.2.11. 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)	Proporción de directores y directoras capacitadas en herramientas gerenciales de toma de decisiones.	Recursos presupuestarios destinados a capacitación equipo gerencial.	El rubro de capacitación representa el 1% del presupuesto global de la DHR.	Plan implementado al 75% en 8 direcciones al 2018.
	1.2.11.1 Definir el Plan de Capacitación (Objetivos, alcance, temarios y perfil de los expositores)	Plan de capacitación aprobado.		SIFO estructurado y aprobado.	DESPACHO-ADMINISTRATIVO
	1.2.11.2. Plan de sucesión para preveer la dotación de funcionarios que sustituyan a quienes dejan la entidad	Plan de sucesión elaborado y aprobado.	Minutas y documentos de trabajo.		ADMINISTRATIVO
	1.2.11.3. Actualización de la base de datos de entidades municipales				ADMINISTRATIVO
	1.2.11.4. Descongestionar el acervo documental de la Institución a partir de la ley 7202 del Sistema Nacional de Archivo				ADMINISTRATIVO
	1.2.11.5. Sistema contable-financiero funcionando de acuerdo con las Normas de Contabilidad Internacional para el Sector Público costarricense (NIC-SP).	Normas NIC-SP instauradas.		El órgano rector emite las directrices correspondientes en el tema.	ADMINISTRATIVO
OBJETIVO 5 PEI	Elaborar un análisis para la colocación de parasoles en los módulos 2 y 3 de la Sede Central	Análisis realizado			ADMINISTRATIVO

OBJETIVO 5 PEI	Elaborar un diseño con especificaciones técnicas para construir oficinas en el 2do. nivel de la bodega de materiales y suministros para albergar a una parte de la Dirección Administrativa-Financiera	Diseño aprobado.			ADMINISTRATIVO
-----------------------	--	------------------	--	--	----------------

Nivel de Planeación	Resumen Narrativo	Indicador	Medios de Verificación	Supuestos	Metas / Unidad Responsable
1.FIN	1. Costa Rica cuenta con mecanismos participativos e inclusivos de gestión de política pública	Índice de participación ciudadana en procesos de gestión de política pública	Políticas públicas formuladas en el período 2016-2018 con participación de grupos de la sociedad civil	Los niveles de involucramiento de la sociedad civil organizada es incentivada desde el gobierno	
1.3. PROPÓSITO	1.3. La Defensoría de los Habitantes genera mecanismos independientes de vigilancia de la política pública y servicios del Estado desde un EBDH.	Porcentaje de políticas públicas y servicios evaluados, desde un EBDH, por mecanismos independientes	Listado de mecanismos independientes que vigilan la política pública y los servicios del Estado.	Se establecen procesos de formación, desde la DHR, que estimulan el uso del EBDH para evaluar políticas públicas.	
1.3.12. PRODUCTOS	1.3.12. Espacios de trabajo en DDHH creados y facilitados por la DHR para la sociedad civil.	a- Porcentaje de informes alternativos presentados a los comités emanados desde foros de la sociedad civil. b- foros nuevos creados desde espacios generados por la DHR	Listado anual de foros de la sociedad civil constituidos a partir de la facilitación de la DHR. Cantidad de informes y documentos sobre la situación de derechos humanos emitidos por organizaciones de la sociedad civil.	Desde el DESPACHO se elabora una política institucional de fortalecimiento a la sociedad civil para generar incidencia en el ámbito nacional e internacional en materia de derechos humanos. Despacho define las orientaciones estratégicas y programa para el año cuáles IA la DHR impulsará	DESPACHO COORDINA CON DIRECCIONES TEMÁTICAS ELABORACIÓN Y APROBACIÓN. Dos nuevos foros de sociedad civil activos por año en la defensa de derechos - 5 procesos de análisis de situación de derechos humanos para presentación de informes alternativos a los comités.
	1.3.12.21.1. Promoción en los foros de sociedad civil para que presenten informes alternativos a los comités de Naciones Unidas sobre el estado de sus derechos.	Cómo se evalúa ese nivel de promoción; reuniones, talleres, etc.?	Dependiendo del indicador se define la forma de verificarlo.	Se coordina con el Despacho la estrategia de abordaje	PROTECCION
	1.3.12.21.2. Se promoverá, en los diferentes espacios de participación, la elaboración y presentación de informes alternativos ante los comités de Naciones Unidas en: Población Migrante, Persona Adulta Mayor, Pueblos Indígenas, Personas con discapacidad y de otras poblaciones discriminadas.	Cómo se evalúa?	Documentos de trabajo y convocatorias a organizaciones de la Sociedad Civil convocadas y que hayan participado en el proceso de elaboración del Informe Alternativo (IA)	Se coordina con el Despacho la estrategia de abordaje	PROTECCION
	1.3.13.24.1. Fortalecer el trabajo de los Comités de Emergencia Locales de Guanacaste y Limón a través de Talleres sobre la normativa que rige su accionar. Se han detectado debilidades, nuestra intervención en qué busca incidir y para qué?	Cómo se evalúa ese nivel de fortalecimiento?	Convocatorias, documentos elaborados en los talleres, encuesta de satisfacción y minutas de reuniones preparatorias.	Se tiene identificadas las debilidades de los Comités en cuanto a la normativa.	CONTROL DE GESTION ADM
	1.3.12.26.1. Generar los espacios de trabajo con la Sociedad Civil. Qué tipos de espacios, por qué; se han identificado grupos concretos, en qué temática? Concretamente en qué se quiere incidir?	Cómo evalúo esto? ¿Qué significa generar?.			NIÑEZ
	Identificar actores estratégicos.	Hasta tanto no se tenga claridad de lo señalado, el cómo no responde el qué ni el para qué.			NIÑEZ
	Realizar la convocatoria a los actores				NIÑEZ
	Facilitar los recursos técnicos y logísticos para la realización de las actividades				NIÑEZ
	Recopilar la información para generar memoria				NIÑEZ
	Divulgar los resultados				NIÑEZ
	1.3.12.26.2. Colaborar y facilitar técnica y logísticamente el trabajo en los espacios con la Sociedad Civil. En cuáles espacios, para qué y por qué?	Cómo se evalúa?			NIÑEZ
	Facilitar los recursos técnicos y logísticos para la realización de las actividades	Se debe atender lo señalado en 26.2			NIÑEZ

1.3.13. PRODUCTOS	1.3.13 Diseño y desarrollo de un Sistema de Monitoreo, Seguimiento y Evaluación (SIMOSE ODS-DDHH) que evalúe el grado de avance y cumplimiento de indicadores de DDHH y ODS	SIMOSE ODS-DDHH	Informes de instituciones incorporadas al sistema de monitoreo.	Se cuenta con la asesoría técnica del Alto Comisionado de las Naciones Unidas, en la parte conceptual y metodológica.	DPLA/Unidad de Análisis. Despacho apoya en el proceso a Planificación.
	1.3.13.3 Desarrollar talleres (encuentros) y reuniones de consulta con las áreas de la DHR e instituciones involucradas para definir y priorizar los indicadores o campos de interés	1. Cronograma de reuniones. 2. (Reuniones efectuadas/ reuniones programadas) *100	Notas de convocatorias y designación de comisión interna.	Defensora de los Habitantes aprueba el plan de trabajo.	DPLA-UNIDAD DE ANÁLISIS
	1.3.13.1 Generación de espacios de cooperación con el INEC y la comisión interinstitucional de DDHH de la Cancillería en el proceso de elaboración de SIMOSE ODS; así como la evaluación de la plataforma UNICEF.	1. Acuerdo cooperación INEC-DHR. 2. Espacio de trabajo creado dentro de la Comisión Interinstitucional DDHH Cancillería. 3. Plataforma UNICEF evaluada e incorporada.	Minutas de reuniones y documentos base acuerdos de cooperación.	Acuerdo cooperación INEC en funcionamiento.	DPLA-UNIDAD DE ANÁLISIS
	1.3.13.7 Generar dos equipos de trabajo -interno y externo- para la validación del SIMOSE-ODS.	Equipos conformados.	Listado de miembros de las comisiones.	Instituciones externas incorporadas al SIMOSE	DPLA-UNIDAD DE ANÁLISIS
	1.3.13.3 Sesiones de trabajo de los equipos para definir los ODS y DDHH que se incorporaran al SIMOSE-ODS.	Sesiones de trabajo efectuadas	Convocatorias y minutas de reuniones.	Cronograma de trabajo aprobado por instituciones externas.	DPLA-UNIDAD DE ANÁLISIS
	1.3.13.5 Identificación, elaboración responsables de actualizar los indicadores y sus metadatos	Definidos ODS-DDHH dentro del SIMOSE	Documentos de trabajo aprobados.	Equipo de trabajo externo e interno ha sido capacitado.	DPLA-UNIDAD DE ANÁLISIS
	1.3.13.2 Crear una guía de indicadores del SIMOSE-ODS usando como base la guía del DDHH del Alto Comisionado de Naciones Unidas.	Guía de indicadores elaborada.	Documento elaborado.	Existen recursos para financiar la publicación de la guía.	DPLA-UNIDAD DE ANÁLISIS
	1.3.13.6 Crear un tablero de comando de los indicadores	Tablero de comando elaborado.	Prueba realizada y guía de uso del tablero.	Manejo de software a nivel experto.	DPLA-UNIDAD DE ANÁLISIS
	1.3.13.9 Presentar el sistema	SIMOSE ODS-DDHH aprobado.	Documento final aprobado.	Defensora de los Habitantes aprueba el SIMOSE	DPLA-UNIDAD DE ANÁLISIS
1.3.14. PRODUCTOS	1.3.14.1 Estrategia de adopción del Índice de Transparencia de las páginas web de las instituciones públicas en ejecución.	Porcentaje de instituciones evaluadas con el índice que lo mejoran con respecto a la línea base.	Evaluación aplicada	DHR cuenta con los recursos para darle sostenibilidad a la evaluación y se cuenta con un sistema de registro y generación	Un 30% de instituciones mejoran su índice al 2018. Despacho apoya en el proceso.
	1.3.14.24.1 Consolidación y seguimiento al ITSP, mediante retroalimentación por parte de las instituciones y charlas -por sectores- a las instituciones evaluadas o por evaluar.	Número de actividades de retroalimentación y charlas de capacitación impartidas. Al 2017 la DHR se encuentra en el <i>top 5 del ITSP</i>	Informes de actividades e instituciones incorporadas.	La Defensoría de los habitantes cuenta con un 100% de la información evaluada en su página de Internet.	CONTROL DE GESTIÓN ADM
1.3.17. PRODUCTOS	1.3.17. Informes alternativos ante los comités de Naciones Unidas presentados.	Porcentaje de informes presentados	Informes elaborados	Se incorpora en la planificación anual la elaboración de los informes.	DESPACHO DEFINE CUÁLES INFORMES ALTERNATIVOS. 5 informes a los comités presentados al 2018.
	1.3.17.22.1. Informe sobre la creación del Mecanismo de Seguimiento de Derechos de PCD.				PROTECCIÓN
	1.3.17.23.1. Informe alternativo sobre derechos sexuales y reproductivos a ser presentado ante la Comisión Interamericana de DDHH en próximo período de sesiones.	1. Informe alternativo elaborado	1. informe alternativo aprobado	Comisión o grupo de trabajo inter-áreas establecido para la elaboración del informe alternativo	CALIDAD DE VIDA
1.3.18. PRODUCTOS	1.3.18. Propuesta de proyecto de ley de fortalecimiento de la independencia de la DHR, elaborada, presentada y promovida.	Propuesta elaborada y presentada en Comisión de DDHH de la Asamblea Legislativa.	Número de expediente legislativo.	Proceso de lobby legislativo permite crear condiciones para presentarlo ante la Comisión.	DESPACHO-JURÍDICOS. Propuesta presentada a comisión a mayo de 2016.
1.3.19. PRODUCTOS	1.3.19. Plan de vigilancia e incidencia en la calidad de los servicios públicos, diseñado, socializado y aprobado.	Plan de vigilancia e incidencia elaborado e implementado.	Número de estrategias implementadas	Despacho define las orientaciones estratégicas	DESPACHO 3 estrategias de vigilancia e incidencia en la calidad de los servicios públicos implementadas al 2018.
	1.3.19.24.1. Registro de Municipalidades incumplientes e identificación de buenas prácticas municipales publicado anualmente.	1. Metodología elaborada. 2. Ranking Municipalidades publicado.	Documentos de trabajo y minutas de reuniones.	El Despacho lo aprueba dentro del plan de vigilancia e incidencia	CONTROL DE GESTIÓN ADM

1.3.20. PRODUCTOS	1.3.20. Red de Contralorías de Servicios de las instituciones capacitadas en EBDH	Porcentaje de Contraloría de Servicios capacitadas en EBDH	Programación de talleres y lista de asistencia.	Se realiza una alianza estratégica con la Secretaría Técnica de Contralorías de Servicios de MIDEPLAN.	DESPACHO-C.de.S Seis talleres, dos por año
	1.3.20.1 Coordinación y apoyo de las actividades que se generen para la realización de los talleres de las Contralorías de Servicios	No esta planteado desde el qué, es importante que la C.de.S tengan un rol relevante acompañada desde el Despacho.			
	Coordinar una reunión entre la secretaria tecnica de MIDEPLAN y el despacho				
	Participar en las reuniones de coordinación.				
	Apoyar en aspectos logísticos para el desarrollo de los talleres				

Nivel de Planeación	Resumen Narrativo	Indicador	Medios de Verificación	Supuestos	Meta/ Unidad Responsable
1.FIN	1. Costa Rica cuenta con mecanismos participativos, inclusivos y transparentes de gestión de política	Indice de participación ciudadana en procesos de gestión de política pública	Políticas públicas formuladas en el período 2016-2018 con participación de grupos de la sociedad civil	Los niveles de involucramiento de la sociedad civil organizada es	
1.1. PROPÓSITO	1.1. La Defensoría de los Habitantes utiliza un enfoque de derechos humanos para el análisis de: política pública, servicios públicos y, estrategias de incidencia.	Porcentaje de intervenciones con EBDH.	Informes finales aprobados por el Despacho de la Sra. Defensora	Todos los documentos que traten sobre política pública, análisis de servicios públicos o Investigaciones -por denuncia, de oficio o	
PRODUCTO 1.1.4.	1.1.4. Cada direcciones de Defensa cuenta con estrategias de incidencia para tres años.	Porcentaje de estrategias de incidencia ejecutas por año de acuerdo con el plan de incidencia	PAO anual y programación de las estrategias de incidencia.	Dirección de Planificación elabora mecanismo de seguimiento	DESPACHO debe tener claridad sobre cuáles son esas estrategias de manera que responda a un nivel de incidencia estructural. Al menos 7 estrategias de incidencia nacional y 6 regionales por año- 40 estrategias de incidencia

Nivel de Planeación	Resumen Narrativo	Indicador	Medios de Verificación	Supuestos	Metas
2. FIN	2. Existe una sociedad en la que el goce de derechos humanos se da en condiciones de igualdad y no discriminación	Indicador Discriminación y No Igualdad	Evaluación grados de avance de normativa tendiente a eliminar la Discriminación	La Unidad de Investigación y Análisis posee las capacidades en al formulación de indicadores de DDHH.	
2. 1. 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.	Porcentaje de avance implementación Política Institucional de Igualdad y No Discriminación.	Plan de acción aplicación de Política Institucional de Igualdad y No Discriminación.	Política aprobada al 31 de diciembre de 2015.	
PRODUCTO 2.1.21	2.1.21. Anteproyecto Ley Marco contra la Discriminación, con EBDH, presentado ante la Comisión de DDHH de la Asamblea Legislativa.	Propuesta Ley Marco Contra la Discriminación elaborada	Listado de participantes en los talleres o reuniones del proceso de construcción de la propuesta	Se establece un equipo de trabajo interinstitucional que lidere el proceso de elaboración de la propuesta.	<p style="text-align: center;">DESPACHO</p> 1- Propuesta de ley marco discutida y construida con organizaciones de la Sociedad Civil y, presentada ante la Comisión de Derechos Humanos a diciembre de 2016 2- Plan de incidencia en la Asamblea Legislativa para que se legisle sin discriminar.

Nivel de Planeación	Resumen Narrativo	Indicador	Medios de Verificación	Supuestos	Metas / Unidad Responsable
2. FIN	2. Existe una sociedad en la que el goce de derechos humanos se da en condiciones de igualdad y no discriminación	Indicador Discriminación y No Igualdad	Evaluación grados de avance de normativa tendiente a eliminar la Discriminación	La Unidad de Investigación y Análisis posee las capacidades en al formulación de indicadores de DDHH.	
2.1. PROPÓSITO	2.1. Las intervenciones de la DHR incluyen la visión de igualdad y no discriminación para que se respeten, se protejan y se hagan cumplir los derechos de todas las personas.	Porcentaje de avance implementación Política Institucional de Igualdad y No Discriminación.	Plan de acción aplicación de Política Institucional de Igualdad y No Discriminación.	Política aprobada al 31 de diciembre de 2015.	
2.2. PRODUCTOS	2.2.23. Plan de capacitación institucional en igualdad y no discriminación	Porcentaje de cumplimiento del plan de capacitación.	Listado de cursos del plan aprobado por la Defensora.	Recursos Humanos elabora propuesta de capacitación y criterios para implementarla	DESPACHO
	2.2.24. Plan Institucional de combate a la Discriminación.	Porcentaje del Plan Institucional en ejecución.	Plan de acción de la Política Institucional de Igualdad y No Discriminación y acuerdo de políticas específicas firmados por la Defensora.	Hoja de ruta para los próximos tres años en materia de Combate a la Discriminación y No Igualdad	DESPACHO-MUJER 1-Política institucional en relación con las personas con discapacidad. 2- Política institucional de género. 3- Plan de gestión institucional para combatir la discriminación en la DHR y promover la igualdad y la diversidad que incorpore mecanismos de denuncia.
	2.1.24.1 Política Institucional de Género				MUJER
	Elaborar el borrador de la política de género y su plan de acción				MUJER
	Enviar borrador a aprobación				MUJER
	Difundir la política de género a nivel interno				MUJER
	2.1.24. 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.				DESPACHO-MUJER
	2.1.24.1. 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.				
	2.2.25. Propuestas metodológicas para las investigaciones de oficio incluyen un abordaje de no discriminación.	Porcentaje de investigaciones de oficio con abordaje de no discriminación.	Control de Informes Finales elaborado por los asesores del despacho	Capacitación en el tema de No Discriminación al 50% de los profesionales de defensa.	DESPACHO 100% de las propuestas metodológicas para
	2.2.26. Plan de acción anual en cada Dirección para combatir la discriminación en su ámbito de acción.	Porcentaje del plan de acción ejecutado.	Metas establecidas en la planificación anual para el período 2016-2018 y evaluadas por Dirección de Planificación Institucional.	Todas las direcciones elaboran un plan de acción.	100% de las direcciones cuentan con un plan de acción anual para combatir la discriminación en su ámbito de acción.
	2.2.26. Plan de acciones para erradicar la discriminación mediante la sensibilización del personal.	Porcentaje del plan ejecutado			PROTECCION

	2.2.26.1. Se promoverán pasantías de personas transexuales, sordas, indígenas, edad mayor, ex-PL, migrantes y afros en la DHR.	Pasantías realizadas. Construir línea base.			PROTECCION
	2.2.26.2. Se realizará un ciclo de vivencias con personas trans, sordas, indígenas, edad mayor, ex-PL, migrantes, afros en la DHR.	Porcentaje de ciclos realizados.			PROTECCION
	2.2.26.1 Elaboración del plan de acción para combatir la discriminación en el ámbito de intervención del Área de Calidad de Vida.	Documento del Plan de Acción elaborado.	Documento físico y/o electrónico.	La Política Institucional de Igualdad y No Discriminación ha sido aprobada y divulgada por el Despacho y Planificación.	CALIDAD DE VIDA
	2.2.26 Plan de acción anual en cada Dirección para combatir la discriminación en su ámbito de acción.				CONTROL DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
	2.2.26.1 Plan de vigilancia en los proyectos de vivienda de interés social para que los parques, zonas comunales y otros espacios públicos sean de acceso universal conforme a la Ley No 7600				CONTROL DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
	2.2.26.2 Seguimiento de la agenda afrodescendientes y el tema de tenencia de tierra				CONTROL DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
	2.2.26.3 Identificar las formas de discriminación más frecuentes en los asuntos atendidos por la Dirección para establecer una estrategia en su tratamiento				CONTROL DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
	La Dirección de Asuntos Laborales elaborará un Plan de Acción Anual para combatir la discriminación en su ámbito de acción.				LABORALES
	2.2.27. Estructura organizativa de la DHR a partir del enfoque de DDHH (DESC y DCP-Gobernanza y No Discriminación).	Estructura organizativa con EBDH aprobada.	Documentos técnicos elaborados, minutas de reuniones y borradores de propuestas.	Existe respaldo de la Sra. Defensora a la Comisión que trabaja la propuesta.	DESPACHO- PLANIFICACIÓN-JURIDICOS 1) Dirección de defensa que guía el trabajo institucional en materia de Igualdad y no Discriminación funcionando en el 2016. 2) Comisión de trabajo nombrada y con hoja de ruta aprobada por la Defensora. 3) Dirección de Planificación Institucional

Nivel de Planeación	Resumen Narrativo	Indicador	Supuestos	Metas / Unidad Responsable
3. FIN	3. Las y los habitantes cuentan con instrumentos efectivos frente a violaciones de derechos humanos que aseguran una reparación integral del daño	Índice de reparación de daños frente a vulneraciones DDHH	Se ha establecido una cultura institucional de indicadores que lo vincula la labor institucional con con política públicas nacionales	
3.3. 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.	Índice de calidad en EDH	Se establece una estrategia en EDH a partir de procesos sustantivos.	
PRODUCTO 3.3.40.	3.3.40. Diagnóstico de las poblaciones que sufren mayor vulnerabilidad y los temas de mayor denuncia para establecer prioridades de EDH con un enfoque de incidencia.	Sistema de indicadores creado	El sistema de monitoreo -Tablero de seguimiento- esta en funcionamiento.	Diagnóstico completado al 100% en 2016
	3.3.40.26.1. Aportar insumos para la elaboración del diagnóstico.			NIÑEZ
	3.3.40.23.1.Elaboración de diagnóstico para identificar los 3 temas de mayor denuncia en la Dirección. Nota: Las poblaciones vulnerabilizadas serán identificadas como parte del Plan de No Discriminación de la Dirección (2.2.26).	Diagnóstico elaborado.	Contar con apoyo estadístico de la Dirección de Planificación.	CALIDAD DE VIDA
PRODUCTO 3.3.41.	3.3.41. Plan de EDH a comunidades en relación con el diagnóstico de prioridades, elaborado y en ejecución .	Plan EDH aprobado	Se identifican los procesos sustantivos en EDH y priorizan.	Plan implementado al 2017
PRODUCTO 3.3.42.	3.3.42. Plan de capacitación en EDH al Ministerio de Educación Pública elaborado y en ejecución .	Porcentaje de ejecución del Plan.	El plan responde a los proceso de EDH	500 funcionarios capacitados por año (1500 funcionarios en tres años)
	Establecer las coordinaciones interareas que correspondan Definir temas por abordar Construir conjuntamente los módulos de capacitación Definir el material de apoyo que se utilizará en las actividades de capacitación Establecer el cronograma de las sesiones de capacitación Ejecutar el plan de capacitación			NIÑEZ

Nivel de Planeación	Resumen Narrativo	Indicador	Supuestos	Metas / Unidad Responsable
3. FIN	3. Las y los habitantes cuentan con instrumentos efectivos frente a violaciones de derechos humanos que aseguran una reparación integral del daño	Índice de reparación de daños frente a vulneraciones DDHH	Se ha establecido una cultura institucional de indicadores que lo vincula la labor institucional con con política públicas nacionales	
3. 1. 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.	Porcentaje de obtenidos en encuestas sobre credibilidad instituciones del sector público.	Se identifican las encuestas que evalúan este tema y se construye un indicador compuesto para la DHR.	METAS
PRODUCTO 3.1.28.	3.1.28. Macroproceso con condiciones y estándares internacionales de defensa de los DDHH, revisado e implementado.	Macroproceso revisado, aprobado y comunicado.	Se fortalecen las capacidades institucionales para acudir a los mecanismos internacionales.	COMISIÓN MACROPROCESO. En el 2017 se cuenta con el capítulo que guía los criterios mínimos para la utilización de los mecanismos internacionales por la Defensoría de los Habitantes
PRODUCTO 3.1.29.	3.1.29. Sistema de monitoreo Institucional -Tablero de Seguimiento- del cumplimiento e incumplimiento de las recomendaciones de la DHR.	Sistema de monitoreo diseñado y en fase de prueba piloto.	Se cuenta con la asesoría técnica y los recursos para implementar el sistema.	PLANIFICACIÓN-UNIDAD DE ANÁLISIS
PRODUCTO 3.1.30.	3.1.30. Tipología con perspectiva DDHH aprobada y funcionando	Tipología aprobada	Se definen tiempos dedicados a la construcción de la nueva tipología por el equipo responsable.	DESPACHO-PLANIFICACIÓN Al 31 de diciembre de 2016 Tipología con EBDH revisada y aprobada.
PRODUCTO 3.1.31.	3.1.31. DIGESTO diseñado, plan de acción aprobado y en ejecución	Porcentaje de implementación del DIGESTO	Se cuenta con la asesoría técnica y los recursos para implementarlo.	Año 1 se diseña, año 2 inicia ejecución del plan de acción, año 3 DIGESTO 70%
PRODUCTO 3.1.32.	3.1.32. Plan de fortalecimiento y descentralización de las Oficinas Regionales de la DHR	50% cumplimiento del Plan de Trabajo	Se le dota de recursos financieros, materiales y humanos de acuerdo con un plan estratégico de desarrollo.	DESPACHO-PLANIFICACIÓN-OFICINAS REGIONALES Al 31 de diciembre de 2017, la estructura de las Oficinas Regionales responde a un enfoque descentralizado en su gestión y con la facultad de las Formas de Intervención institucionales.
PRODUCTO 3.1.33.	3.1.33. Unidad de Investigación y Análisis creada e incorporada en la estructura de la DHR y funcionando.	Plan de trabajo de la Unidad de Investigación y Análisis	Se le dota de recursos financieros, materiales y humanos de acuerdo con el plan de acción diseñado.	DESPACHO-PLANIFICACIÓN La unidad de investigación y análisis funcionando al 100% a mayo de 2018.
PRODUCTO 3.1.34.	3.1.34 Mecanismo de la Convención para personas con Discapacidad creado y funcionando.	Mecanismo creado y en funcionamiento.	El Ministerio de Hacienda otorga el 100% de los recursos solicitados.	DESPACHO-PROTECCIÓN ESPECIAL-ADMINISTRATIVO-JURÍDICOS Y PLANIFICACIÓN. Mecanismo funcionando al 100% en 2017
	3.1.35. Estrategias de defensa con impacto, eficientes, eficaces, oportunas e integrales.	Indicadores Objetivo estratégico 1 PEI	El PEI se mantiene como guía de trabajo institucional	DIRECCIONES DE DEFENSA
	35.1. SI que son admisibles se trasladan en un plazo máximo de tres días a la dirección temática correspondiente.	(Total SI trasladadas dirección temática en 3 días o menos / Total SI admisibles recibidas) = 85%	Existe una correcta entrevista y los asuntos que requieren de alguna gestión se clasifican en Valoración Preliminar de Admisión.	ADMISIBILIDAD
	35.2. Las SI cuya estrategia de defensa sea Investigación por Denuncia (ID) o Investigación de Oficio (IO), no excederán los nueve meses en fase de investigación.	(SI en trámite modalidad ID o IO con menos de 9 meses / Total ID trámite) = 80%	La clasificación de las estrategias de defensa en el SOL se encuentran actualizadas.	DIRECCIONES DE DEFENSA

PRODUCTO 3.1.35.	35.3. Estrategias de Defensa (ED) priorizan formas de intervención ágiles y sumarias.	1. (Total ED 2016 cerradas en el año calendario / Total SI trasladadas a las Direcciones de Defensa) = 35% 2. (Total ED 2016 cerradas en el año calendario OR / Total SI atendidas en OR) = 50% . Nota: Para efectos del análisis de los datos en las Oficinas Regionales, las Asesorías y Orientaciones al Habitante (AOH) serán excluidas de los datos estadísticos.	La clasificación de las estrategias de defensa en el SOL se encuentran actualizadas.	DIRECCIONES DE DEFENSA y OFICINAS REGIONALES.
	35.4. Estrategias de defensa (ED) utilizadas corrigen el derecho vulnerado.	(Total ED corrigen vulneración del derecho / Total ED cerradas durante el año) = 35%		DIRECCIONES DE DEFENSA y OFICINAS REGIONALES.
	35.5. Las IO e ID en seguimiento disminuyen con respecto al total de las que se encuentran en trámite.	(Total ID e IO en seguimiento / Total ID e IO abiertas) = 25%		DIRECCIONES DE DEFENSA
PRODUCTO 3.1.36.	3.1.36.1. Sistema integrado de gestión para el mejoramiento de la calidad de los servicios de atención de las y los habitantes.	Índice de calidad de los servicios prestados a los y las habitantes	Se crea una Comisión Institucional que realiza una estrategia para la creación del Sistema y su puesta en marcha.	DESPACHO-PLANIFICACIÓN
	3.1.36.2. Revisión integral, reajuste y reforma completa del Estatuto Autónomo de Servicio de la DHR.			JURÍDICOS
PRODUCTO 3.1.37.	3.1.37.1. Procedimiento de recepción y análisis de quejas; así como de estudios de calidad del servicio para mejorar la atención a los y las habitantes validado, aprobado y en uso.	Procedimiento aprobado.	Documentos de trabajo	DESPACHO-JURÍDICOS Y PLANIFICACIÓN
	3.1.37.2. Divulgación de los requisitos para interponer denuncias por vulneración de derechos ante la DHR y de la prestación del servicio ante la C. de S.			CONTRALORÍA DE SERVICIOS
	3.1.37.3. Ampliación y consolidación de herramientas para que las y los habitantes puedan presentar sus inconformidades, sugerencias o denuncias con respecto al servicio recibido en la DHR.			CONTRALORÍA DE SERVICIOS
	Realización de talleres sobre la Ley 8220 de simplificación de tramites con enfoque a derechos humanos y la calidad en la prestación en la calidad del servicio			CONTRALORÍA
	Evaluar la calidad de los servicios brindados por la Defensoría de los Habitantes de la República en sus diferentes niveles de gestión, mediante la aplicación de encuestas de percepción acerca de la calidad del servicio para identificar oportunidades de mejora			CONTRALORÍA

Nivel de Planeación	Resumen Narrativo	Indicador	Supuestos	Metas / Unidad Responsable
3. FIN	3. Las y los habitantes cuentan con instrumentos efectivos frente a violaciones de derechos humanos que aseguran una reparación integral del daño	Índice de reparación de daños frente a vulneraciones DDHH	Se ha establecido una cultura institucional de indicadores que lo vincula la labor institucional con con política públicas nacionales	
3.2. PROPÓSITO	3.2. La Defensoría de los Habitantes es un interlocutor legítimo del Sistema de Justicia en materia de derechos humanos	Porcentaje de intervenciones de la DHR que son resueltas satisfactoriamente por el Sistema Judicial	Se genera una alianza estratégica Sistema Judicial-DHR.	METAS
PRODUCTO 3.2.38.	3.2.38. Política de abordaje institucional de la problemática de la población penitenciaria desde una perspectiva de DDHH.	Política elaborada	Se crea una Comisión Interinstitucional.	DESPACHO Política aprobada e implementada en 2017
	3.2.38.23.1. Elaborar una propuesta para que dentro de la Política de abordaje institucional de la problemática de la población penitenciaria desde una perspectiva de DDHH se incluya el tema de acceso a servicios de salud.	Propuesta elaborada	Se ha creado una comisión para la elaboración de la política de abordaje institucional de la problemática de la población penitenciaria desde una perspectiva de DDHH.	CALIDAD DE VIDA
	3.2.38.2. Una vez definida la política de abordaje por parte del despacho de la Defensora ejecutar las acciones en materia de adolescencia			NIÑEZ
PRODUCTO 3.2.38.	3.2.39. Programa conjunto con la CONAMAJ para la implementación de medidas de no repetición en el sistema judicial.	Plan de trabajo aprobado	Las relaciones de coordinación se fortalecen y se inicia un proceso de cooperación técnica mutamente beneficioso.	DESPACHO Programa conjunto con al CONAMAJ aprobado al 2016

Nivel de Planeación	Resumen Narrativo	Indicador	Supuestos	Metas / Unidad Responsable
3. FIN	3. Las y los habitantes cuentan con instrumentos efectivos frente a violaciones de derechos humanos que aseguran una reparación integral del daño	Índice de reparación de daños frente a vulneraciones DDHH	Se ha establecido una cultura institucional de indicadores que lo vincula la labor institucional con política públicas nacionales	
3. 1. 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.	Porcentaje de obtenidos en encuestas sobre credibilidad instituciones del sector público.	Se identifican las encuestas que evalúan este tema y se construye un indicador compuesto para la DHR.	
PRODUCTO 3.1.35.	3.1.35. Estrategias de defensa con impacto, eficientes, eficaces, oportunas e integrales.	Indicadores Objetivo estratégico 1 PEI	El PEI se mantiene como guía de trabajo institucional	Retomar metas del PAO 2015
	3.1.35.21.1 Criterios sobre proyectos de ley con enfoque de género y derechos humanos			MUJER
	3.1.35.21.2. Participar en la Investigación de Oficio sobre modalidades de aseguramiento de la CCSS			
	3.1.35.21.3 Gestiones para el reconocimiento de los derechos de la salud a las trabajadoras sexuales ante Casa Presidencial			
	3.1.35.4 Cumplimiento al mandato de la ley 7486, Ley contra el Hostigamiento Sexual en el empleo y la docencia: Elaborar módulo de capacitación; elaboración de criterios y asesoría en reglamentos institucionales así como su sistematización; coordinación INEC en el tema; elaboración ficha técnica a partir de los casos 2015.			
	3.1.35.24.1 Gestionar la revisión de la norma reglamentaria que limita el acceso a los afectados directos por el Nemaqón, a la respectiva indemnización, procurando hacer efectivo su derecho a la reparación.			CONTROL DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
	3.1.35.24.2. Dar seguimiento al proceso de revisión y o posible derogatoria por parte del Poder Ejecutivo del art. 14 del Reglamento 25439-MP-TUR, Reglamento a la Ley de Papagayo, por considerar que el mismo perjudica tanto el accionar de Gobiernos Locales así como los derechos de los habitantes			
	3.1.35.24.3. Dar seguimiento a las acciones de los Ministerios de Hacienda y Turismo, tendentes a la revisión y eventual modificación del reglamento a la Ley de la Zona Marítimo Terrestre (decreto N° 7841-P) en lo correspondiente a fijación de cánones y formas de cobro en zona marítimo terrestre conforme a lo recomendado por la DHR.			
	3.1.35.24.4. Impulsar el cumplimiento de la Ley del Sistema Nal de Archivos (Ley 7202) por parte de las instituciones públicas de forma sostenida en el tiempo, mediante la comunicación a nivel nacional de los resultados de línea base del indicador en el ITSP sobre la publicación anual del informe archivístico.			
	1.1.2.5 Realizar una Investigación que permita tutelar y ejercitar el derecho de acceso a la información en materia de compra de medicamentos por parte de la CCSS.			
	1.1.2.6 Investigación de Oficio sobre el sistema Nacional de Información y Registro Único de Beneficiarios del Estado, procurando tutelar el derecho de acceso oportuno y eficiente a los recursos de la población que así lo requiera.			
	1.1.2.7 Realizar una investigación de oficio en punto a las acciones que el Estado costarricense ha efectuado con el fin de dar cumplimiento a la Ley 9221 "Ley marco para la declaratoria de zona urbana litoral y su régimen de uso y aprovechamiento territorial".			

	1.2.3.8 Realizar una investigación de oficio sobre la conformación, planificación y ejecución de las unidades de gestión vial cantonales de cara a identificar los obstáculos en la ejecución de obra pública.			
	1.2.3.9 Realización de acciones que sean definidas en el Subconsejo en el marco de acción de atención integral del tema de Pobreza.			
	1.2.3.10 Realizar una investigación de oficio sobre el control de ingreso de armas por parte de empresas privadas			
	1.2.3.11 Brindar seguimiento al establecimiento por parte del Estado de una Estrategia Nacional de Cyberseguridad y su efectiva implementación			
	1.2.3.12 Promover la creación de un inventario de puentes cantonales a través del requerimiento de información a los Gobiernos Locales y análisis de los instrumentos técnicos y de planificación existentes.			
	1.2.3.13 Participar activamente en el Consejo Consultivo de Gobernanza de Internet promoviendo la creación de un grupo de trabajo sobre derechos humanos en la red.			
	1. Contribuir en la construcción de la legislación específica para tutelar el derecho humano a la alimentación			DIRECCIÓN DE ASUNTOS ECONÓMICOS
	2. Verificar el cumplimiento del reglamento de la evaluación de la calidad del servicio y su aplicación a todas las empresas de buses			
	3. Incidir en que el CTP mejore su procedimiento de atención de denuncias de los usuarios de transporte público modalidad de autobús			
	4. Incidir para que la ARESEP elimine el procedimiento de Demanda de tarifa máxima en el transporte público para autobuses			
	5. Objetar la práctica que realiza ARESEP al cambiar el objeto del acto administrativo propuesto en la convocatoria de las audiencias			
	6. Informe final de la Investigación de oficio sobre faltante de			
	7. Estudio exploratorio sobre el estado de situación de instalación de hidrantes responsabilidad de las ASADAS			
	8. Facilitar diálogo entre el gobierno, JAPDEVA, Sintrajap y Colectivo sindical patria justa			
	9. Criterio de proyectos de ley			
	10. Colaborar a definir el perfil que deben reunir las personas de la sociedad civil que integran el órgano en el Fideicomiso ruta san Ramón			
	11. Monitorear las acciones de ARESEP sobre el estudio de demanda del servicio de taxis			
	12. Instalación de teléfonos en Zapotal de San Ramón			
	13. Monitorear las acciones de JAPDEVA para poner a funcionar a FODELI			
	14. Visibilización de las brechas de inversión estatal en las distintas regiones del país y solicitar al Poder Ejecutivo mayor equidad (Agenda Afro)			
	15. Audiencias públicas: electricidad (8); acueductos (2); combustibles (3); telecomunicaciones (1); transporte público modalidad buses (6); metodología tarifas buses (2).			
	16. Construir la posición institucional de cara posibles nuevos proyectos de ley en empleo público.			
	17. Incidir en que el esquema de cobro de Internet postpago por descarga de forma que no limite el acceso al Internet como derecho humano que es.			