



PLAN ANUAL OPERATIVO INSTITUCIONAL 2021

OBJETIVO ESTRATÉGICO 1

Consolidar la confianza de las y los habitantes en la defensa de sus derechos e intereses mediante la identificación y diseño de estrategias de defensa oportunas, efectivas, innovadoras e integrales que permita incidir a la vez, como resultado de ello, en la mejora del desempeño de las instituciones públicas y en cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible por parte del país.

1.1. Mejorar la eficiencia y eficacia en la defensa de los derechos e intereses de las y los habitantes a través de procesos de trabajo que potencien aquellas estrategias de defensa que permitan disminuir los tiempos de respuesta y, generar cambios e incidencia en las intervenciones institucionales.

METAS INSTITUCIONALES

OBJETIVO OPERATIVO	METAS	RESPONSABLES
Atender y resolver en forma oportuna y eficiente los Registros de Intervención presentadas por las y los habitantes, mediante estrategias de defensa ágiles y sumarias para restaurar el derecho vulnerado.	Al 31 de diciembre de 2021 el 50% del total de habitantes que solicitaron la intervención de la Defensoría durante el 2021, recibieron una resolución final durante el transcurso del año.	Admisibilidad y Atención Inmediata, Oficinas Regionales, Direcciones de Defensa
	Al 31 de diciembre 2021, el 83% del total de Intervenciones Formales por Denuncia tienen menos de un año de abiertas.	Admisibilidad y Atención Inmediata, Oficinas Regionales, Direcciones de Defensa
	Al 31 de diciembre de 2021 el 75% de las estrategias informales de defensa se resolverán en un plazo máximo de dos meses.	Admisibilidad y Atención Inmediata, Oficinas Regionales, Direcciones de Defensa
	Al 31 de diciembre de 2021 el 20% de las recomendaciones emitidas durante el período 2018-2020 fueron cumplidas.	Admisibilidad y Atención Inmediata, Oficinas Regionales, Direcciones de Defensa
	Al 31 de diciembre de 2021 en coordinación con las direcciones correspondientes, haber dictaminado el 100% de los proyectos de ley solicitados por la Asamblea Legislativa.	Admisibilidad y Atención Inmediata, Oficinas Regionales, Direcciones de Defensa, Planificación y Jurídicos
Implementar la nueva tipología mediante un proceso de capacitación para armonizar todos los criterios utilizados en la ejecución de las diferentes estrategias de defensa.	Al 30 de junio del 2021 aprobado el rediseño de la categorización de derechos y hechos violatorios, así como su forma de registro.	Admisibilidad y Atención Inmediata, Oficinas Regionales, Direcciones de Defensa, Planificación
	Al 31 de diciembre del 2021 en funcionamiento al 100% de la nueva tipología.	Admisibilidad y Atención Inmediata, Oficinas Regionales, Direcciones de Defensa, Planificación
Diseñar, elaborar e implementar protocolos para la puesta en práctica de: guías de procedimientos de defensa, establecimiento de criterios de admisión y de atención primaria de las diferentes vulneraciones, para contar con abordajes institucionales estandarizados en la defensa de los derechos de las y los habitantes su diseño e implementación.	Al 31 de enero identificados los temas, poblaciones y derechos que requieren un estandarizarse	Admisibilidad y Atención Inmediata, Oficinas Regionales, Direcciones de Defensa, Planificación y Jurídicos
	Al 31 de marzo del 2021 aprobada la metodología de gestión de Protocolos Institucionales (temas y poblaciones) e identificados los requerimientos en el proceso de defensa de protocolos	Admisibilidad y Atención Inmediata, Oficinas Regionales, Direcciones de Defensa, Planificación y Jurídicos
	Al 31 de diciembre del 2021 elaborados y en funcionamiento al menos el 50% de Protocolos requeridos.	Admisibilidad y Atención Inmediata, Oficinas Regionales, Direcciones de Defensa, Planificación y Jurídicos

METAS COMPARTIDAS

OBJETIVO OPERATIVO	METAS	RESPONSABLES
<p>Diseñar y desarrollar una nueva estrategia de defensa para atender las denuncias puntuales interpuestas contra acciones u omisiones del IMAS, por trámites relativos a las ayudas sociales que otorga esa Institución, que son reflejo de las debilidades y carencias de ésta.</p>	<p>Al 28 de febrero 2021, aprobada la nueva estrategia de defensa y diseñado el plan piloto para su aplicación.</p>	<p>Admisibilidad y Atención Inmediata, Oficinas Regionales, Estudios Económicos y Desarrollo, Gobernanza Pública y Planificación</p>
	<p>Al 31 de julio realizada la evaluación preliminar de la estrategia de defensa</p>	<p>Admisibilidad y Atención Inmediata, Oficinas Regionales, Estudios Económicos y Desarrollo, Gobernanza Pública y Planificación</p>
	<p>Al 31 de diciembre evaluado el plan piloto de la nueva estrategia de defensa</p>	<p>Admisibilidad y Atención Inmediata, Dirección de Oficinas Regionales, Estudios Económicos y Desarrollo, Gobernanza Pública y Planificación</p>
<p>Diseñar e implementar, a partir de las diferentes estrategias de defensa en la región Pacífico Central -Programa Puntarenas- que tienen vigentes las direcciones de defensa, un plan de intervención conjunto que articule e integre de manera creativa e innovadora un abordaje en la defensa de derechos de mayor impacto a partir de las denuncias puntuales, y la definición de los temas de mayor complejidad a abordar.</p>	<p>1. Al 31 de enero identificadas por derecho, hecho violatorio, tema, población y entidad las intervenciones vigentes.</p>	<p>Dirección Oficinas Regionales, Oficina Regional Puntarenas, Planificación y Desarrollo</p>
	<p>2. Al 28 de febrero efectuada una puesta en común del estado de situación de la casuística en el Pacífico Central.</p>	<p>Dirección Oficinas Regionales, Oficina Regional Puntarenas, Planificación y Desarrollo</p>
	<p>3. Al 31 de marzo diseñada, la estrategia y la hoja de ruta del abordaje del "Programa Puntarenas.</p>	<p>Dirección Oficinas Regionales, Oficina Regional Puntarenas, Planificación y Desarrollo</p>
	<p>4. Al 01 de abril inicio de implementación de la hoja de ruta y estrategia.</p>	<p>Dirección Oficinas Regionales, Oficina Regional Puntarenas, Planificación y Desarrollo</p>
	<p>5. Al 30 de junio efectuada una evaluación intermedia del grado de cumplimiento de la estrategia y de avance de la hoja de ruta.</p>	<p>Dirección Oficinas Regionales, Oficina Regional Puntarenas, Planificación y Desarrollo</p>
	<p>6. Al 31 de diciembre evaluado el grado de cumplimiento del "Programa Puntarenas"</p>	<p>Dirección Oficinas Regionales, Oficina Regional Puntarenas, Planificación y Desarrollo</p>
<p>Diseñar , desarrollar e incorporar en el sistema informático las estrategias de defensa definidas en el macro para que el registro y correcta categorización permitan identificar la estructura y cargas de trabajo de las diferentes direcciones.</p>	<p>Al 31 de diciembre del 2021 incorporados en el sistema informático todas las formas de intervención de la DHR (consultas legislativas, litigios, coadyuvancias, mediaciones, documentos y pronunciamientos públicos, actividades con sociedad civil, ecuménicas, etc.).</p>	<p>Departamento de Informática, Planificación y Desarrollo</p>
<p>Identificar las condiciones de trabajo a distancia mediante la aplicación de una encuesta para determinar oportunidades de mejora que codyuven en la mejora del clima organizacional, requerimientos en tecnologías de la información, entre otras.</p>	<p>Al 31 de marzo del 2021, aplicada la encuesta y tabulados los datos.</p>	<p>Comisión de Teletrabajo</p>
	<p>Al 30 de junio del 2021,-analizados los resultados de la encuesta y elaborado el informe-</p>	<p>Comisión de Teletrabajo</p>
<p>Diseñado y aprobado un Programa Institucional de Teletrabajo centrado en el desarrollo del talento humano y las responsabilidades personales del funcionariado-como eje para incrementar los niveles de productividad, eficacia y eficiencia en la gestión organizacional</p>	<p>Al 31 de marzo del 2021 haber elaborado el Programa Institucional de Teletrabajo</p>	<p>Comisión de Teletrabajo</p>
<p>Actualizar el Reglamento Interno de Teletrabajo mediante del analisis de la normativa nacional para brindar respaldo jurídico y claridad en el proceso de ejecución de esta modalidad.</p>	<p>Al 31 de diciembre de 2021 haber actualizado la normativa interna que regula el Teletrabajo Institucional</p>	<p>Comisión de Teletrabajo</p>

OBJETIVO OPERATIVO	METAS	RESPONSABLES
Actualizar los conocimientos del personal mediante capacitaciones sobre temas relacionados con el Teletrabajo para obtener mejores resultados de esta modalidad.	Al 31 de diciembre del 2021 haber impartido dos capacitaciones relativas al Teletrabajo	Comisión de Teletrabajo

METAS INDIVIDUALES POR DIRECCIÓN		
OBJETIVO OPERATIVO	METAS	RESPONSABLES
Elaborar los requerimientos de mejoras en el sistema que permita evaluar el resultado de las intervenciones institucionales y el fortalecimiento de la rendición de cuentas.	Al 1 de marzo de 2021 establecido los requerimientos informáticos.	Admisibilidad y Atención Inmediata
Atender y resolver en forma oportuna y eficiente los Registros de Intervención presentadas por las y los habitantes, mediante estrategias de defensa ágiles y sumarias para restaurar el derecho vulnerado.	Al 31 de diciembre de 2021, el 80% de la casuística en trámite en la Dirección de Admisibilidad se mantiene finalizada.	Admisibilidad y Atención Inmediata
	Al 31 de diciembre de 2021 el 80% de las investigaciones por denuncia son admisibles en el plazo máximo de 3 días a partir del momento en que se tiene listo para resolver por parte de la persona funcionaria de Admisibilidad.	Admisibilidad y Atención Inmediata
	Al 31 de diciembre de 2021 el 80% de las inadmisibilidades en casuística se mantienen finalizadas dentro del plazo de un mes a partir del momento en que se tiene listo para resolver por parte de la persona funcionaria de Admisibilidad.	Admisibilidad y Atención Inmediata
	Al 31 de diciembre de 2021 el 80% de las orientaciones en casuística se mantienen finalizadas dentro del plazo de 10 días desde que se tiene asignado a la persona funcionaria de Admisibilidad.	Admisibilidad y Atención Inmediata
	Al 31 de diciembre de 2021 el 80% de las gestiones sumarias de defensa en casuística se mantienen finalizadas (última resolución firmada) dentro del plazo de los dos meses, desde el momento en que se tiene es asignado a la persona funcionaria de Admisibilidad.	Admisibilidad y Atención Inmediata
	Al 31 de diciembre de 2021 el 70% de las Atenciones Inmediatas fueron resueltas dentro del plazo de 72 horas, desde que se tiene asignado a la persona funcionaria de Admisibilidad.	Admisibilidad y Atención Inmediata
	Promover, mediante una participación activa, acciones tendentes para que las redes interinstitucionales en que las Regionales participan, incorporen el enfoque de derechos humanos, considerando el rol en ellas de la DHR.	A diciembre de 2021 las redes interinstitucionales tomando en consideración el enfoque basado en derechos humanos.
Atender y resolver en forma oportuna y eficiente los Registros de Intervención presentadas por las y los habitantes, mediante estrategias de defensa ágiles y sumarias para restaurar el derecho vulnerado.	Al 31 de diciembre de 2021 el 80% de los expedientes de HS con acto final firme en el procedimiento disciplinario, contarán con informe final.	Defensoría de la Mujer

OBJETIVO OPERATIVO	METAS	RESPONSABLES
Impulsar el acatamiento de las recomendaciones de las instancias internacionales de DDHH, en materia de igualdad y no discriminación, para incidir en la progresividad de los derechos de las personas en situación de vulnerabilidad.	Al 15 de diciembre del 2021, en coordinación con la Oficina de Asuntos Internacionales, haber atendido los requerimientos de los Organismos Internacionales de DDHH en materia del derecho a la igualdad y la no discriminación.	Igualdad y No Discriminación
	Al 15 de diciembre del 2021, como enlace designado en el Grupo Técnico INDH-ODS, haber atendido los requerimientos de la Red de Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos del Continente Americano - RINDHCA.	Igualdad y No Discriminación
	Al 15 de diciembre del 2021 haber verificado el acatamiento por parte del Estado de las medidas y recomendaciones del Sistema Interamericano de DDHH, en favor de los derechos de los Pueblos Indígenas	Igualdad y No Discriminación
	Al 15 de diciembre del 2021 haber realizado una verificación del cumplimiento de las recomendaciones del CERD contra la discriminación racial.	Igualdad y No Discriminación
Monitorear y evaluar el grado de avance del estado de situación de los tiempos de espera en la CCSS a partir de la implementación del Plan de Atención Oportuna de las Personas, mediante la creación de una mesa de trabajo entre la CCSS-MINSA y la DHR que promueva iniciativas para una respuesta adecuada a la atención de las personas, pese a la pandemia por COVID 19.	1. Al 15 de febrero elaborada la estrategia de monitoreo y seguimiento del Plan de Atención Oportuna de las Personas de la CCSS.	Calidad de Vida
	2. Al 30 de junio identificadas los temas/iniciativas de listas de espera a abordar y aprobados por la jefatura.	Calidad de Vida
	3. Al 31 de diciembre 100% de cumplimiento de hoja de ruta.	Calidad de Vida
	4. Al 31 de enero de 2022 informe final de los resultados alcanzados de la estrategia de monitoreo y recomendaciones de acciones.	Calidad de Vida
Atender y resolver en forma oportuna y eficiente los Registros de Intervención presentados por las y los habitantes, mediante estrategias de defensa ágiles y sumarias para restaurar el derecho	Al I semestre de 2021 capacitado el personal de Niñez y Adolescencia, Admisibilidad y Regionales sobre el Manual de Procedimientos de Niñez y Adolescencia aprobado	Niñez y Adolescencia
Analizar en plazos razonables las solicitudes de interposición de procesos judiciales que ingresan a la Dirección a efectos de ejercer una defensa oportuna y efectiva de los derechos de habitantes en el ámbito judicial	1) Al 31 de diciembre el 75% de las solicitudes que ingresan a la Dirección Jurídica, son analizadas y evacuadas formalmente en un plazo máximo de dos meses.	Asuntos Jurídicos
	2) Al 31 de diciembre el 100% de los procesos judiciales que deban incoarse para la defensa de derechos fundamentales atendiendo a criterios de urgencia, son interpuestos dentro de los plazos que estipula el artículo 21 de la Ley de la Defensoría de los Habitantes.	Asuntos Jurídicos
Brindar asesoría técnico jurídica a las distintas unidades organizacionales de la institución a través de Criterios Jurídicos formales para una toma de decisiones oportuna y eficaz	Al 31 de diciembre al menos el 70% de las solicitudes de asesoría jurídica y criterios jurídicos formales son evacuados en un plazo de hasta dos meses.	Asuntos Jurídicos
Elaborar las citaciones dirigidas a funcionarios incumplientes en un plazo no mayor a una semana para promover mayores niveles de eficiencia y eficacia en el proceso de defensa.	Al 31 de diciembre el 85% de las solicitudes de citación son atendidas en un plazo que no supera una semana.	Asuntos Jurídicos
Atender oportunamente las gestiones (quejas y consultas) que presenten durante el año 2021 las personas usuarias ante la CS.	Al 31 de diciembre de 2021, atender el 100% de las gestiones, en el plazo establecido al efecto, presentadas por las personas usuarias durante el año de gestión.	Unidad de Quejas

OBJETIVO OPERATIVO	METAS	RESPONSABLES
Incrementar el alcance en medios de prensa, mediante el fortalecimiento de la calidad de la información a divulgar a nivel nacional, para posicionar temas de vulneración de derechos con impactos en la población.	Al 31 de diciembre de 2021 divulgado mensualmente materiales divididos en cuatro productos distintos	Comunicación Institucional
Identificar intervenciones locales de la DHR en coordinación con la Dirección de Regionales para la elaboración de material informativo que permita su remisión a los medios alternativos y ampliar con ello las oportunidades de divulgación	Al 31 de diciembre divulgada 24 casos o situaciones regionales	Comunicación Institucional
Producir información visual que permita al público seguidor de las redes sociales institucional conocer las diferentes formas de intervención de la DHR en materia de defensa y promoción de derechos para abrir las posibilidades de interacción.	Al 31 de diciembre publicadas de manera mensual 20 imágenes, casos, giras u material gráfico de DDHH en plataformas sociales institucionales.	Comunicación Institucional
Incorporar el capítulo XIV del Macroproceso institucional a las labores de la UAI para el mejoramiento y mayor eficiencia en la respuesta institucional ante los organismos internacionales e instituciones homólogas del contexto internacional.	Lograr el 50% de esa incorporación al final del primer semestre.	Asuntos Internacionales
Sistematizar en la UAI toda la información que tengan actualmente las distintas Direcciones institucionales, sobre iniciativas o proyectos de cooperación en curso, así como las posibles ideas nuevas para posibles proyectos futuros de cooperación para mejorar el desempeño de la respuesta en estos casos y tener presente prioridades institucionales a la hora de solicitar o recibir cooperación internacional.	Lograr el 50% al primer semestre.	Asuntos Internacionales
Incorporar paulatinamente al trabajo de la UAI, la visión de las Alianzas Estratégicas para futuras colaboraciones y captación de posible cooperación internacional con esta figura y concretar al menos una colaboración de este tipo.	Lograr el 50% al primer semestre.	Asuntos Internacionales
Elaborar un cronograma anual de las inspecciones a los diferentes centros de detención	Al 31 de diciembre haber programado al menos 20 inspecciones anuales a los lugares de detención	Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura
Realizar el monitoreo en centros de detención administrativos, judiciales, penitenciarios, psiquiátricos y municipales; con guías específicas del MNPT de la pandemia COVID-19.	Al 31 de diciembre de cada año haber cumplido con al menos 20 inspecciones incorporadas en el cronograma de inspecciones para la prevención de la tortura y malos tratos de las personas privadas de libertad	Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura
Preparar un informe anual de labores del MNPT, correspondiente al año anterior	Realizar y presentar el informe anual de labores del MNPT al SPT y al Estado costarricense	Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura

OBJETIVO OPERATIVO	METAS	RESPONSABLES
Emitir criterios técnicos sobre las reformas legales y proyectos de ley en el tema de prevención de la tortura y protección de los derechos de las personas privadas de libertad	Al 31 de diciembre haber atendido las solicitudes de criterios sobre proyectos de ley del Poder Legislativo.	Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura

1.2. Desarrollar estrategias de intervención que generen sinergias y fortalezca la coordinación entre direcciones, mediante abordajes estructurales que tengan impacto temático, regional o nacional para una mejor defensa de derechos.

METAS COMPARTIDAS		
OBJETIVO OPERATIVO	METAS	RESPONSABLES
Coadyuvar en la elaboración de una propuesta de Protocolo de Protección a Defensores de Derechos Humanos.	Al 30 de junio del 2021 haber brindado los aportes requeridos por la Comisión Interáreas para el Protocolo de Defensores, coordinada por la Defensora Adjunta.	Igualdad y No Discriminación, Comisión Defensores
Elaborar una Guía de Procedimientos y Criterios de Admisibilidad de Quejas en materia de Igualdad y No Discriminación, para efectivizar el trabajo institucional de defensa de derechos.	Al 15 de diciembre del 2021 tener en ejecución la Guía de Procedimientos y Criterios de DIND	Igualdad y No Discriminación Admisibilidad y Atención Inmediata
Apoyar al Instituto de Educación en Derechos Humanos (IEDH), brindando <u>asesoría especializada</u> en los siguientes proyectos: 1) Protocolo contra la Discriminación y el Racismo - MEP-, 2) Estrategia Nacional de Capacitación Derechos LGTBI, 3) Consejo de Mayores de Conte-Burica, 4) Fondo Mundial de Prevención del VIH, 5) Organizaciones SC-Montes de Oca, 6) Estrategia de Capacitación en Derechos de las Personas Refugiadas en Regiones Estratégicas.	Al 15 de diciembre del 2021 haber atendido el 100% de los requerimientos del IEDH en relación con los proyectos seleccionados.	Igualdad y No Discriminación y Instituto de Educación en DH
Promover la aplicación de los parámetros señalados en la Opinión Consultiva 24/17 de la CIDH, en los procedimientos administrativos y los de protección de derechos que desarrolla la Institución, a través de la coordinación de la Comisión interna OC-24/17, con el fin de garantizar el cumplimiento pleno de los estándares internacionales definidos por la Corte IDH en relación con los derechos derivados de la identidad y expresión de género y la orientación sexual en todos los procesos internos.	Al 15 de diciembre del 2021 haber desarrollado las actividades de capacitación , análisis de los procedimientos internos y elaboración de propuestas de reforma según el plan de trabajo de la Comisión.	Igualdad y No Discriminación y Instituto de Educación en DH
Identificar el estado de situación en torno al tema de accesibilidad de las personas con discapacidad a las tecnologías de la información y comunicación, determinando si se cumple o no con la Convención de Derechos de las Personas con Discapacidad en cuanto a lo dispuesto sobre accesibilidad a las TIC's	Al 30 de junio 2021 se tiene concluido el estudio exploratorio sobre la accesibilidad de las personas con discapacidad a las TIC's iniciado durante el 2020.	Gobernanza Pública y Mecanismo de Supervisión
Facilitar el proceso de incidencia con la institucionalidad Pública y la SC para la construcción de mecanismos de protección de personas defensoras de DH, como una acción estratégica de fortalecimiento de la democracia y la paz social.	Al 31 de diciembre haber avanzado un 70% del Plan de trabajo que facilite el proceso de construcción del mecanismo de protección, en cumplimiento de los compromisos del Estado en esta materia	Comisión de Protección de Personas Defensoras de Derechos Humanos
Recopilar la información y sistematizar de las acciones realizadas por la DHR en relación con la protección de PDDH	Al 31 de diciembre del 2021 realizado el documento que sistematice la información de buenas prácticas en defensa y protección de los Derechos de PDDH	Comisión de Protección de Personas Defensoras de Derechos Humanos

OBJETIVO OPERATIVO	METAS	RESPONSABLES
Elaboración de Protocolos	Al 31 de diciembre del 2021 la elaboración y sistematización de al menos dos protocolo que desarrollen estrategias puntuales de defensa de los Derechos de las PDDH (general y poblaciones específicas)	Comisión de Protección de Personas Defensoras de Derechos Humanos
Potenciar las recomendaciones efectivas en la protección de las PDDH	Al 31 de diciembre de 2021, derivado de las buenas prácticas sistematizadas, determinar y potenciar las recomendaciones que han tenido una mayor efectividad en la protección de PDDH.	Comisión de Protección de Personas Defensoras de Derechos Humanos
Definición de acciones que permitan que las instituciones relacionadas con la protección de PDDH se conviertan en un recurso efectivo para éstas	Al 31 de diciembre del 2021, la DHR potenciará la generación de recursos efectivos en la institucionalidad, para la protección de PDDH	Comisión de Protección de Personas Defensoras de Derechos Humanos

METAS INDIVIDUALES POR DIRECCIÓN		
OBJETIVO OPERATIVO	METAS	RESPONSABLES
Velar por la correcta aplicación de la Ley 7476 Hostigamiento Sexual en el Empleo y la Docencia a través de asesorías oportuna como estrategia de Defensa para su efectivo cumplimiento.	Al 31 de diciembre del 2021, atención del 80% de las necesidades de asesorías de las instituciones sobre Hostigamiento Sexual (HS)	Defensoría de la Mujer
Diseñar y construir la base de datos de Hostigamiento Sexual en el sector público para dar cumplimiento al convenio interinstitucional suscrito en el marco de la SUMEVIG	Al 31 de diciembre construida la base de datos de violencia sexual en el empleo y la docencia en el sector público.	Defensoría de la Mujer
Velar por el cumplimiento de los acuerdos definidos por la Comisión de Evaluación del PLANOVI.	Al 31 de diciembre de 2021 haber participado en las reuniones de la Comisión de Evaluación y revisado los acuerdos tomados.	Defensoría de la Mujer
Representar a la Institución en diferentes instancias interinstitucionales e interorganizacionales, para promover la protección de los DDHH a través de una participación activa e impulsando planes de acción evaluables de manera anual.	Al 15 de diciembre del 2021 haber participado activamente en las siguientes comisiones externas: 1. Comisiones de Acceso a la Justicia: Diversidad, Migrantes, e Indígenas, 2- Coalición contra la Trata (CONATT); 3) Grupo de trabajo interinstitucional para el abordaje étnico-racial.	Igualdad y No Discriminación

OBJETIVO OPERATIVO	METAS	RESPONSABLES
Dirigir un espacio de diálogo permanente entre la sociedad civil organizada con las instituciones públicas responsables de la atención de la población de migrante y refugiada, con el fin de incidir en la toma de decisiones y generar un intercambio de información veraz y oportuna sobre las disposiciones administrativas y normativas que afecten a esta población.	Al 15 de diciembre del 2021 haber facilitado la ejecución del 100% de las actividades del plan de trabajo del Foro de Población Migrante y Refugiada.	Igualdad y No Discriminación
Apoyar las labores del Despacho brindando asesoría especializada en materia de igualdad y no discriminación, en particular en los siguientes proyectos: 1) el Grupo Institucional de Mediadores (GIM) y 2) el Equipo de Respuesta Inmediata (ERI).	Al 15 de diciembre del 2021 haber atendido el 100% de los requerimientos del Despacho.	Igualdad y No Discriminación
Monitorear, mediante diferentes estrategias de defensa, el cumplimiento del país en la implementación del Convenio de Minamoto sobre el mercurio, con especial énfasis lo relacionado con la regulación del sector informal para la extracción de oro artesanal y de pequeña escala, para reducir el impacto adverso de las emisiones antropogénicas de mercurio y sus compuestos sobre la salud humana y el medio ambiente.	1) Al 31 de marzo identificadas y priorizadas mediante ranking las obligaciones país del Convenio de Minamoto.	Calidad de Vida
	2) Al 31 de marzo definidas las estrategias de defensa que se utilizaran para el proceso de monitoreo.	Calidad de Vida
	3) Al 30 de junio elaborado el diagnóstico y el estado del arte del nivel de cumplimiento del Convenio.	Calidad de Vida
	4) Al 31 de octubre elaborado y aprobado el informe que determina el nivel de cumplimiento y los rezagos del país en la implementación Convenio.	Calidad de Vida
	5) Al 31 de diciembre elaborado un plan de acción para el cumplimiento de las recomendaciones giradas a la Administración en el informe.	Calidad de Vida
Coadyuvar, mediante la constitución de una Comisión Interinstitucional en la definición de una opción viable para que el proyecto de suministro de agua potable en Isla Caballo logre avanzar a una etapa de factibilidad.	Al 31 de diciembre 2021 identificada, en conjunto con el AyA, la opción técnica para dotación de agua potable en Isla Caballo, liderado por AyA.	Calidad de Vida
Desarrollar e implementar una estrategia para que las recomendaciones emitidas en el informe final sobre Régimen No Contributivo de Pensiones, con el propósito de lograr un alto grado de su cumplimiento.	Al II Semestre del 2021 se ha verificado al menos el 50% de cumplimiento efectivo de las recomendaciones emitidas sobre las acciones de mejoramiento en los tiempos de resolución de la CCSS para dar respuesta a las solicitudes del RNC, así como la coordinación con el IMAS para el mejoramiento en su gestión.	Gobernanza Pública
Evaluar, el proceso de Evaluación de Calidad del Servicio así como la implementación del pago electrónico en las rutas de autobuses, mediante diferentes estrategias de defensa, para que la toma de decisiones estatales incidan en la mejora de los servicios públicos y en que la estructura tarifaria favorezca a las personas usuarias.	Al 30 de junio 2021 investigación temática vinculada a Sistema de Evaluación de la Calidad del Servicio realizada	Estudios Económicos y Desarrollo
	Al 30 de junio 2021 establecidos los criterios y recomendaciones de las acciones estatales para hacer obligatorio el pago electrónico en todas las rutas de autobuses	Estudios Económicos y Desarrollo

OBJETIVO OPERATIVO	METAS	RESPONSABLES
Dar seguimiento o impulsar acciones estatales que busquen reactivar la economía del país para generar las condiciones económicas y sociales necesarias para una vida en dignidad, en el contexto de la Emergencia por la COVID-19	Al 30 de junio de 2021 identificados los factores que inciden en la estructura tarifaria eléctrica.	Estudios Económicos y Desarrollo
	Al 30 de setiembre recomendadas las propuestas para la reducción de las tarifas de la electricidad.	Estudios Económicos y Desarrollo
	A 31 diciembre 2021 realizar investigación temática para analizar las causas por las cuáles el Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD) no responde a las expectativas de las personas potencialmente beneficiarias de esos recursos para recomendar cambios a nivel legislativo, reglamentario o estatutario que se requieran para corregir las situaciones por las cuales el SBD no responde a las expectativas de las personas potencialmente beneficiarias de esos recursos.	Estudios Económicos y Desarrollo
Realizar un análisis, a partir de los insumos aportados por la Dirección de Calidad de Vida, que permitan a la Defensoría conocer la situación financiera de la CCSS en el contexto de la Emergencia Nacional por la COVID-19 y su impacto en la sostenibilidad del seguro de salud, para identificar las posibles acciones y responsables que permitan corregir la situación advertencias sobre amenazas al derecho a la salud de las y los habitantes.	Al 30 junio de 2021 analizada la situación financiera de la CCSS post-COVID.	Estudios Económicos y Desarrollo
	Al 30 de setiembre identificado el impacto y establecidas acciones correctivas.	Estudios Económicos y Desarrollo
	Al 31 de octubre plan de incidencia y hoja de ruta elaborada.	Estudios Económicos y Desarrollo
Fortalecer las estrategias de la DHR, en relación con la vigilancia al cumplimiento de las disposiciones del Código de la Niñez y la Adolescencia en favor de los derechos de esta población (art. 7 CNA)	Al 15 de diciembre, la DHR remite evaluación sobre alineamiento de obligaciones estatales en relación con la niñez y adolescencia y las acciones de, al menos el 80% de las instituciones que conforman el Foro.	Niñez y Adolescencia
	Al 30 de junio 2021, impulsado el plan de acción para la elaboración del Protocolo de documentación de población penal juvenil migrante indocumentada.	Niñez y Adolescencia
	Al 31 de diciembre de 2021, se monitorearán evaluarán ítems específicos de la estrategia del MEP: "Regresar" relacionada con el retorno a las aulas para el ciclo lectivo 2021 y se realizarán las intervenciones que se estime necesarias.	Niñez y Adolescencia
	Al 31 de diciembre, se cuenta con una estrategia en ejecución de monitoreo de la eficacia del modelo de la DIE, vinculada a los registros de intervención recibidos en infraestructura educativa.	Niñez y Adolescencia
Fortalecer la comunicación y relación con instancias interinstitucionales e intersectoriales formales que desarrollan las disposiciones del CNA.	Al 31 de diciembre de 2021, haber participado en el 85% de las sesiones de los órganos colegiados que se integran.	Niñez y Adolescencia
Organizar y participar en mesas de diálogo presenciales o virtuales con las instituciones públicas y organizaciones de sociedad civil, para la prevención de la tortura y malos tratos.	Al 31 de diciembre haber realizado dos mesas de diálogo	Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura
Remitir las denuncias recibidas por el MNPT a la Defensoría de los Habitantes.	Al 31 de diciembre haber remitido las denuncias a la DHR.	Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura

OBJETIVO OPERATIVO	METAS	RESPONSABLES
Dar a conocer mediante el Compendio Penitenciario los Informes de Inspección emitidos por el MNPT.	Al 31 de diciembre haber ingresado los informes de inspección en el Compendio Penitenciario del MNPT.	Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura

1.3. Elaborar e implementar un sistema de indicadores que permita evaluar el resultado de las intervenciones institucionales y el fortalecimiento de la rendición de cuentas.

METAS COMPARTIDAS		
OBJETIVO OPERATIVO	METAS	RESPONSABLES
Contar con un sistema informático que brinde información de calidad, oportuna y pertinente mediante el establecimiento de un protocolo de captura de información que permita la obtención de estadísticas confiables para la oportuna toma de decisiones.	Al 31 de diciembre del 2021 implementado el plan de depuración de la base de datos y el establecimiento de los campos obligatorios en el sistema informático.	Departamento de Informática, Planificación y Desarrollo, Dirección de Oficinas Regionales, Admisibilidad y Atención Inmediata
Rediseñar la base de datos de intervenciones conforme con la definición de variables claves que permita generar información robusta y oportuna para una mejor defensa de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.	Al 31 de diciembre 2021 rediseñada y en funcionamiento la base de datos.	Niñez y Adolescencia y Planificación y Desarrollo Institucional

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

2.1. Implementar, mediante un abordaje integral y articulado entre los procesos de defensa y educación, el desarrollo de estrategias de trabajo conjuntas para que la educación en derechos humanos sea reflejo del trabajo diario de la DHR.

METAS COMPARTIDAS

OBJETIVO OPERATIVO	METAS	RESPONSABLES
Contribuir, mediante la ejecución de la agenda anual de trabajo, al fortalecimiento de las capacidades en el campo de EDH, de instancias públicas y privadas para que su gestión se efectúe en cumplimiento a las obligaciones internacionales e incida en el mejoramiento de los servicios que prestan.	Al 31 de diciembre efectuado el cumplimiento del 100% de actividades programadas. Esto implica la revisión y rediseño del curso elaborado, en función de los resultados del 2020 y las necesidades detectadas.	Instituto de Educación en DH y Gobernanza Pública
Llevar a cabo acciones institucionales para la aplicación de los parámetros señalados en la Opinión Consultiva 24/17 de la CIDH, en los procedimientos administrativos y de protección de derechos que desarrolla la Institución.	Al 31 de diciembre ejecutadas el 100% de las actividades	Instituto de Educación en DH e Igualdad y No Discriminación
Diseñar productos sobre temas de derechos humanos a raíz de necesidades de las áreas de defensa y promoción, para apoyar el conocimiento de los derechos humanos en poblaciones específicas o situaciones particulares.	Al 31 de diciembre del 2012 diseñado 12 ediciones de Revista Dis-Capacidad en Acción entregadas por el Mecanismo Discapacidad y 12 vídeos sobre temas del quehacer institucional	Mecanismo de Supervisión Convención de las personas con discapacidad, Comunicación Institucional

METAS INDIVIDUALES POR DIRECCIÓN

OBJETIVO OPERATIVO	METAS	RESPONSABLES
Fortalecer, a través de diferentes estrategias de educación en derechos humanos, las capacidades en educación en y para los DH, de los Centros o Institutos de Capacitación del Sector Público identificados como claves dentro del Sector Público.	Al 31 de diciembre de 2021, haber cumplido con al menos del 90% agenda de trabajo diseñada en coordinación con los distintos Centros de Capacitación del Sector Público.	Instituto de Educación en DH
Contribuir, mediante la ejecución de la agenda anual de trabajo, al fortalecimiento de las capacidades en el campo de EDH, de instancias públicas y privadas para que su gestión se efectúe en cumplimiento a las obligaciones internacionales e incida en el mejoramiento de los servicios que prestan.	Al 31 de diciembre ejecutado al menos el 90% del programa de trabajo diseñado	Instituto de Educación en DH
Velar por el cumplimiento de la Estrategia Nacional de capacitación sobre derechos de la población LGTBQI, a través de la participación en los procesos de capacitación establecidos.	Al 31 de diciembre—menos en un 80% la Estrategia de Capacitación	Instituto de Educación en DH

Acompañar como expertos técnicos a la Facultad de Educación de la UCR, en la incorporación de la EDH en los programas de estudio.	Al 31 de diciembre haber participado en al menos 3 actividades técnicas con UCR para avanzar en la incorporación de 3 cursos de educación en derechos humano en los programas de estudio de la Facultad de Educación.	Instituto de Educación en DH
Posicionar el Enfoque Basado en Derechos Humanos en las plataformas de trabajo colectivo para que sea un eje de trabajo transversal en la elaboración de las diferentes agendas de trabajo, procurando en todo momento fortalecer la participación ciudadana, el respeto de los Derechos Humanos y la transparencia.	Al 31 de diciembre del 2021 se ha participado en al menos el 80% de las sesiones convocadas de la Mesa Interinstitucional de Gestión del Riesgo , aportando desde el enfoque de DH en las discusiones, así como llevando temas de importancia de la DHR	Gobernanza Pública
	Al 31 de diciembre del 2021 se ha participado en al menos el 80% de las sesiones convocadas por el Consejo Consultivo de Internet , aportando desde el enfoque de DH en las discusiones de dicho Consejo y compartiendo conocimientos	Gobernanza Pública
	Al 31 de diciembre del 2021 se ha participado en representación de la Jerarca en al menos el 80% de las sesiones convocadas por Comité Consultivo de Alto Nivel de los ODS , aportando desde el enfoque de DH en las discusiones de dicho Comité	Gobernanza Pública
	Al 31 de diciembre de 2021, la DHR ha ejecutado el 80% de las tareas asignadas en el marco de la ENIP, en el Grupo N° 1 Gobernanza, en relación con el tema de co-creación de una Política Nacional Anticorrupción. Así como en los Grupos 3 (3.1) y 5 (5.2) sobre los subejjes de Fortalecimiento de mecanismos de participación y Fortalecimiento de la rendición de cuentas respectivamente.	Gobernanza Pública
	Al 31 de diciembre del 2021 la Defensoría ha participado como observadora conforme a Decreto Ejecutivo, en al menos el 80% de las sesiones convocadas, por la Iniciativa CoST Reino Unido sobre transparencia en la construcción de la obra pública, aportando desde el enfoque de DH en las discusiones de dicha Iniciativa	Gobernanza Pública
Ejecutar capacitaciones a funcionarios del sistema penitenciario y fuerza pública en forma personal o virtual.	Al 31 de diciembre haber realizado al menos 2 capacitaciones en derechos humanos y prevención de la tortura.	MNPT
Recibir capacitaciones presenciales o virtuales a nivel nacional e internacional.	Al 31 de diciembre haber recibido al menos una capacitación	MNPT
Impartir capacitaciones presenciales o virtuales a nivel nacional e internacional.	Al 31 de diciembre haber recibido al menos una capacitación	MNPT
Ejecutar capacitaciones a lo interno del MNPT para retroalimentación en temas atinentes de prevención de la tortura.	Al 31 de diciembre haber ejecutado al menos 2 capacitaciones internas del MNPT para la retroalimentación en temas atinentes de prevención de la tortura.	MNPT

Fortalecer el compromiso con la Educación en y para los DH de los Centros o Institutos de Capacitación del Sector Público, definidos como estratégicos: Centro de Cap. Ministerio Público y la ESCUELA JUDICIAL- PJudicial	Al 31 de diciembre de 2021, haber colaborado con la Dirección Instituto de Educación en Derechos Humanos con las capacitaciones de la Unidad de Capacitación del Ministerio Público y la Escuela Judicial.	MNPT
--	--	------

2.2. Diseñar y ejecutar estrategias en educación y defensa de Derechos Humanos orientadas a fortalecer las capacidades de la sociedad civil para el ejercicio de la ciudadanía activa y consciente.

METAS INSTITUCIONALES

OBJETIVO OPERATIVO	METAS	RESPONSABLES
Diseñar y ejecutar estrategias en educación y defensa de Derechos Humanos orientadas a fortalecer las capacidades de la sociedad civil para el ejercicio de la ciudadanía activa y consciente	Al 31 de diciembre de 2021, el 35% del total de talleres en derechos humanos se impartieron a líderes, lideresas, grupos organizados y poblaciones en condición de vulnerabilidad.	Institucional
	Al 31 de diciembre de 2021 se habrán efectuado un 35% de actividades de divulgación como parte del total de estrategias de educación en derechos humanos .	Institucional

METAS COMPARTIDAS

OBJETIVO OPERATIVO	METAS	RESPONSABLES
Coadyuvar al Mecanismo de Seguimiento a la Convención de las Personas con Discapacidad, mediante la ejecución del plan de capacitación en derechos de las personas con discapacidad para que estas se empoderen sus derechos ejerzan una ciudadanía activa	A diciembre de 2021 ejecutado el 100% del plan de capacitación	Dirección de Sedes Regionales y personal de las Sedes Regionales. Mecanismo Nacional de Supervisión de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.
La Defensoría de los Habitantes como INDH contribuye en la construcción de la Política Nacional sobre Derechos Humanos y Empresa Privada.	Al 31 de diciembre del 2021 haber contribuido en asocio con el Instituto de Educación en DDHH y la UNA en la investigación de línea base de cara a la propuesta de diseño de la Política Nacional sobre Empresa y Derechos Humanos	Instituto de E en DDHH Dirección de Gobernanza Pública: Hazel Díaz/ Alexander Chacón
Desarrollar y ejecutar procesos de educación de DDHH, desde el ámbito de niñez y adolescencia para grupos de sociedad civil en condición de vulnerabilidad.	Al 31 de diciembre de 2021, haber cumplido con el 100% agenda de trabajo diseñada en coordinación con la Escuela Judicial, y la participación de las direcciones de la Defensoría.	Instituto de E en DDHH. Niñez y Adolescencia, , Defensoría de la Mujer, Mecanismo Discapacidad, Mecanismo Prevención de la Tortura.
	Al 31 de diciembre de 2021, haber cumplido con al menos del 100% agenda de trabajo diseñada en coordinación con la Unidad de Capacitación del Ministerio Público, y la participación de otras direcciones de la Defensoría.	Instituto de E en DDHH. Mecanismo de Prevención contra la Tortura, Defensoría de la Mujer, Niñez y Adolescencia.
Facilitar el proceso de incidencia con la institucionalidad Pública y la SC para la construcción de mecanismos de protección de personas defensoras de DH, como una acción estratégica de fortalecimiento de la democracia y la paz social.	Al 31 de diciembre ejecutado 70% del Plan de trabajo.	Subcomisión de incidencia
Velar por el cumplimiento de los acuerdos alcanzados entre la institucionalidad pública y la sociedad civil sobre : a) del cabotaje menor en Barras del Tortuguero y, b) acceso al agua potable en Cahuita, mediante inspecciones y reuniones con la sociedad civil y las entidades públicas involucradas.	Al 30 de junio del 2021 realizadas al menos dos actividades de seguimiento en cada uno de los procesos para verificar los niveles de cumplimiento de las instituciones en la satisfacción de las necesidades de las personas de ambas localidades.	Instituto de E en DDHH, Oficinas regionales, Estudios Económicos y de Desarrollo.

OBJETIVO OPERATIVO	METAS	RESPONSABLES
Capacitar y acompañar las iniciativas de diálogo entre Consejos de Mayores y grupos legítimos de los pueblos indígenas de la Zona Sur, con el propósito de contribuir a fortalecer la incidencia política y el diálogo con las instituciones, en procura de la solución de los problemas y necesidades definidas como estratégicas en los pueblos indígenas de referencia.	Al 31 de diciembre del 2021 realizado al menos 2 actividades,	Instituto de educación en DDHH, Dirección de Igualdad y no Discriminación
Diseñar una estrategia de información y comunicación dirigida a la SC, sobre la plataforma COST, para promover auditorías ciudadanas en proyectos de la construcción de infraestructura pública.	Al 31 de diciembre del 2021 construido y ejecutado la estrategia.	Instituto de E en DDHH, Dirección de Gobernanza Pública.
Promover en coordinación con otras instituciones claves procesos de capacitación, para la alfabetización política de la ciudadanía.	Al 31 de diciembre del 2021 haber cumplido con el 100% de la programación de Cátedra.	Instituto de E en DDHH. Dirección de Gobernanza Pública.
Capacitar a las personas integrantes de organizaciones de la SC de Montes de Oca, para promover la incidencia en la garantía de la accesibilidad universal en espacios públicos, para la población de 5 distritos.	Al 31 de diciembre ejecutado el 100% programa	Instituto de E en DDHH. Gobernanza Pública, Mecanismo de Discapacidad
Contribuir a mejorar la incidencia de la SC sobre la Agenda Nacional de Evaluación de políticas públicas, en concordancia con el enfoque de derechos humanos.	1) Al 31 de dic haber participado en al menos el 70 % de las actividades de la Plataforma y propuesto mecanismo de participación ciudadana.	Instituto de E en DDHH. Dirección de Gobernanza Pública.
	2) Al terminar el primer semestre ejecutadas al menos dos actividades informativas con sociedad civil sobre la Agenda Nacional de Evaluación.	Instituto de E en DDHH. Dirección de Gobernanza Pública.
Potenciar la protección de los derechos de las personas refugiadas en regiones estratégicas, fortaleciendo procesos de capacitación en coordinación con ACNUR.	Al 31 de diciembre haber construido y ejecutado una estrategia de intervención y capacitación en una de las Regiones definidas como estratégicas. En coordinación con las Direcciones de Regional e Igualdad y no discriminación.	Instituto de E en DDHH. Direcciones de Regional e Igualdad y no discriminación.
Acompañar a Territorios Seguros en el análisis y eventual replanteamiento de los mecanismos de intervención y participación ciudadana en diferentes instancias para la reconstrucción de la actividad económica de país.	Al 31 de diciembre de 2021 cumplido el plan de acción a Territorios Seguros	Estudios Económicos y Desarrollo y Instituto de Educación en Derechos Humanos.

OBJETIVO OPERATIVO	METAS	RESPONSABLES
Fortalecer el conocimiento de las personas con discapacidad así como del funcionariado público acerca de la Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.	Impartir 6 capacitaciones en derechos dirigidos a las personas con discapacidad y al funcionariado público para que conozca los derechos de las personas con discapacidad	Mecanismo Nacional de Supervisión de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Dirección de Sedes Regionales y personal de las seis Sedes Regionales.
	Elaborar dos documentos sobre los contenidos del nuevo Capítulo de Acceso a la Jusricia de la Ley N° 7600 de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad A diciembre de 2021,	El Mecanismo Nacional de Supervisión de la Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad en coordinación con el Instituto de Educación en Derechos Humanos.
	Impartir un curso sobre los derechos de las personas con discapacidad en el personal del Servicio Civil	El curso será impartido por el Mecanismo Nacional de Supervisión de la Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y el Instituto de Educación en Derechos Humanos
Construir con la participación de organizaciones de la sociedad civil un instrumento de evaluación con indicadores,	Realización de dos actividades de consulta a organizaciones de personas con discapacidad para construir un instrumento de evaluación del grado de cumplimiento de la Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.	La elaboración del Instrumento de elaboración estará a cargo del Mecanismo Nacional de Supervisión de la Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y el Instituto de Educación en Derechos Humanos
Dirigir, mediante una comisión liderada por el Instituto de Educación de Derechos Humanos junto con la Dirección de Gobernanza Pública, Asuntos Jurídicos y el Despacho, la selección del representante de sociedad civil en el Comité de Seguimiento al Fideicomiso de la Ruta San José/San Ramón.	Al 31 de marzo de 2020 culminado el proceso de selección del representante de la sociedad civil en el Comité de Seguimiento al Fideicomiso de la Ruta San José/San Ramón.	Instituto de Educación en Derechos Humanos Dirección de Gobernanza Pública, Dirección de Asuntos Jurídicos, Despacho

OBJETIVO OPERATIVO	METAS	RESPONSABLES
Fortalecer las capacidades de los actores claves en el diálogo requerido para dar garantizar la participación ciudadana en los exámenes del país, ante los Sistemas Protección y Promoción de DH, Universal y Regional.	Al 31 de diciembre haber ejecutado un pilotaje en al menos uno de los informes que debe presentar el país al Sistema Regional de Protección y de los DH, en coordinación con la Unidad de Relaciones Internacionales de la DHR.	Instituto de Educación en DDHH. Asuntos Internacionales

METAS INDIVIDUALES POR DIRECCIÓN		
OBJETIVO OPERATIVO	METAS	RESPONSABLES
Diseñar y ejecutar talleres en derechos humanos dirigidos a líderes, lideresas, grupos organizados y poblaciones en condición de vulnerabilidad.	Al 31 de diciembre de 2021, cada Oficina Regional ha impartido al menos dos talleres en derechos humanos a líderes, lideresas, grupos organizados y poblaciones en condición de vulnerabilidad.	Dirección de Oficinas Regionales
Diseñar y ejecutar actividades de divulgación en derechos humanos dirigidas a líderes, lideresas, grupos organizados y poblaciones en condición de vulnerabilidad.	Al 31 de diciembre de 2021, cada Oficina Regional ha desarrollado al menos dos actividades de divulgación en derechos humanos a líderes, lideresas, grupos organizados y poblaciones en condición de vulnerabilidad.	Dirección de Oficinas Regionales
Fortalecer el avance de los derechos de las mujeres mediante la participación, seguimiento capacitación en los espacios de reflexión y deliberación generados sociedad civil y sector público.	Al 31 de diciembre de 2021, el 90% del total de talleres en derechos humanos se llevaron a cabo con organizaciones de mujeres	Defensoría de la Mujer
	Al 31 de diciembre de 2021, el 75% de las solicitudes de asesoría y seguimiento efectuadas por la Agenda Política de las Mujeres con Discapacidad	Defensoría de la Mujer
	Al 31 de diciembre de 2021, el 90% del total de reuniones de trabajo para potenciar el conocimiento de la convención de CEDAW y ODS como una hoja de ruta para el adelanto de los Derechos de las Mujeres, a través del acompañamiento al Grupo de Trabajo Agenda CEDAW.	Defensoría de la Mujer
	Al 31 de diciembre de 2021 se habrá coordinado con el Instituto un máximo de tres de actividades de divulgación como parte del total de estrategias de educación en derechos humanos .	Defensoría de la Mujer
	Al 31 de diciembre del 2021, atención del 80% de las capacitaciones de las instituciones sobre Hostigamiento Sexual (HS)	Defensoría de la Mujer
Realizar un proceso de elección para nombrar las dos organizaciones representantes de la sociedad civil migrante organizada ante el Consejo Nacional de Migración, en acatamiento a la obligación institucional dispuesta en la Ley General de Migración y Extranjería.	Al 15 de diciembre del 2012 haber nombrado las dos organizaciones migrantes ante el CNM	Igualdad y No Discriminación
Brindar charlas educativas sobre temas relacionados con el derecho a la salud a las organizaciones no gubernamentales que componen la Federación Nacional de ONG's u otras agrupaciones de la sociedad civil que defienden los derechos de los pacientes, para su empoderamiento y participación informada en diferentes espacios.	Al 31 de diciembre de 2021 se habrán efectuado un 75% de actividades de capacitación como parte del total de estrategias de educación en derechos humanos .	Calidad de Vida

OBJETIVO OPERATIVO	METAS	RESPONSABLES
Impulsar la Red Transparencia y el ITSP	Al 31 diciembre 2021 al menos 5 instituciones públicas identificadas por bajo desempeño en el ITSP son capacitadas sobre los componentes del Índice.	Gobernanza Pública
	Al 31 diciembre 2021 realizar el Foro Anual "Transparencia como estrategia contra la corrupción", incorporando los resultados del ITSP 2021 y la reflexión y discusión en torno a un tema país pertinente y actual	Gobernanza Pública
	Al 31 de diciembre 2021 al menos existen 5 nuevas instituciones incorporadas a la Red Interinstitucional de Transparencia	Gobernanza Pública
Desarrollar y ejecutar procesos de educación de DDHH, desde el ámbito de niñez y adolescencia para grupos de sociedad civil en condición de vulnerabilidad.	Al 31 de diciembre de 2021, el 35% del total de talleres en derechos humanos se impartieron a líderes, lideresas, grupos organizados y poblaciones en condición de vulnerabilidad.	Dirección de Niñez y Adolescencia
	Al 31 de diciembre de 2021 haber fortalecido el mensaje institucional.	ANUAL
Implementar actividades participativas de proyección hacia la niñez y la adolescencia lúdicas e innovativas.	Al 31 de diciembre del 2021 Realización de la 6ta. Edición de la campaña navideña "Dibujando sonrisas".	Dirección de Niñez y Adolescencia
Al 31 de diciembre impartidos 4 capacitaciones en materia de acoso laboral	Al 31 de diciembre de 2021, el 50% del total de capacitaciones a instituciones públicas sobre el tema de acoso laboral.	Asuntos Laborales
Promover el diálogo interconfesional entre representantes de diferentes sectores basados en la Fé, para promover la paz social.	Al 31 de Junio haber realizado el sexto Encuentro de Armonía interconfesional, para contribuir a fortalecer la paz social y el respeto la libertad de culto.	Instituto de Rducación en DDHH.
Construir una estrategia de divulgación y proyección del Premio Aportes al Mejoramiento de la Calidad de Vida. a nivel Nacional, para promover las buenas practcas impulsadas para el mejoramiento de la calidad de vida de la población.	Al terminar el primer semente diseñada y aprobada por el Comité Tecnico del Premio, la estrategia de divulgación, y ejecutada la segunda la primera fase en el segundo semestre.	Instituto de Educación en DDHH.
Diseñar productos sobre temas de derechos humanos a raíz de necesidades de las áreas de defensa y promoción, para apoyar el conocimiento de los derechos humanos en poblaciones específicas o situaciones particulares.	Al 31 de diciembre del 2012 diseñado 12 ediciones de Revista Dis-Capacidad en Acción entregadas por el Mecanismo Discapacidad y 12 vídeos sobre temas del quehacer institucional	Mecanismo y Comunicación Institucional



OBJETIVO ESTRATÉGICO 3

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

3.1. Diseñar un modelo de gestión de calidad bajo un enfoque por procesos para sentar las bases de una cultura de mejora continua.

METAS INDIVIDUALES POR DIRECCIÓN		
OBJETIVO OPERATIVO	METAS	RESPONSABLES
Enviar los expedientes, de conservación permanente con 20 años de antigüedad a la Dirección General del Archivo Nacional para dar cumplimiento a la Ley N. 7202 del 24 de Octubre del 1990 a la Dirección General del Archivo Nacional.	Al 30 de Noviembre del 2021 trasladado el 100% de los expedientes del año 1993 a la Dirección General del Archivo Nacional.	Departamento de Archivo y Correspondencia
Realizar el traslado al Archivo Central de las Solicitudes de Intervención (SI) archivadas de las Sedes Regionales de Liberia, San Carlos y Pérez Zeledón para optimizar la utilización del espacio físico en cada regional	Al 30 de noviembre del 2021 haber realizado el 100% del traslado de la documentación de las Sedes Regionales de San Carlos, Liberia y Pérez Zeledón al Archivo Central de la Defensoría.	Departamento de Archivo y Correspondencia
Respaldar a la institución ante situaciones de incumplimientos contractuales por proveedores mediante la elaboración de un procedimiento que regule estas situaciones y permita el resguardo de los recusos institucionales.	Al 31 de diciembre elaborado y aprobado el manual de procedimientos sancionatorio de incumplimientos contractuales	Departamento de Proveduría y Servicios Generales Dirección Asuntos Jurídicos

3.2. Evaluar el esquema actual de regionalización institucional para diseñar e implementar un modelo que responda a la estrategia de defensa y educación en derechos humanos de la Defensoría de los Habitantes.

METAS COMPARTIDAS		
OBJETIVO OPERATIVO	METAS	RESPONSABLES
Elaboración y aplicación de la metodología de consulta participativa sobre el modelo de regionalización institucional.	Al 30 de junio del 2021 diseñada, validada y aplicada la metodología de consulta participativa del modelo de regionalización.	Dirección de Oficinas Regionales y Planificación y Desarrollo Institucional

Elaborar el rediseño de la hoja de ruta, para la implementación del nuevo modelo de regionalización.	Al 31 de diciembre de 2021 rediseñada y aprobada la hoja de ruta del modelo de regionalización de la Defensoría de los Habitantes	Dirección de Oficinas Regionales y Planificación y Desarrollo Institucional
--	---	---

3.3. Diseñar e implementar mecanismos de participación ciudadana para la mejora de la gestión institucional.

METAS COMPARTIDAS		
OBJETIVO OPERATIVO	METAS	RESPONSABLES
Elaborar y aplicar diariamente, en días hábiles, un instrumento que permita medir la percepción para obtener la opinión de las personas usuarias sobre la calidad de prestación de los diferentes servicios, grado de satisfacción y las mejoras requeridas.	Al 31 de diciembre de 2021, aplicar una encuesta diaria de percepción de la satisfacción de una persona usuaria por día y analizar sus resultados.	Unidad de Atención de Personas Usuarias y Planificación Intttucional
Elaborar y aplicar, al menos tres veces al año, un instrumento que permita medir la percepción para obtener la opinión de las personas usuarias sobre la calidad de prestación de los diferentes servicios, grado de satisfacción y las mejoras requeridas.	Al 31 de diciembre de 2021, aplicar tres encuestas de percepción de la satisfacción de las personas usuarias y analizar sus resultados.	Unidad de Atención de Personas Usuarias y Planificación Intttucional
Impulsar y verificar el cumplimiento de la efectividad de los mecanismos y procedimientos de comunicación con las personas usuarias, de manera que les permita contar con información actualizada en relación con los servicios que ofrece la institución, sus procedimientos y los modos de acceso.	Al 31 de diciembre de 2021, informar a la población usuaria acerca de los mecanismos de intervención de la Defensoría.	Unidad de Atención de Personas Usuarias y Planificación Intttucional

3.4. Fortalecer el proceso de evaluación de la gestión institucional mediante el diseño de metodologías e instrumentos de seguimiento y evaluación para mejorar la cultura de transparencia y rendición de cuentas.

METAS INDIVIDUALES POR DIRECCIÓN		
OBJETIVO OPERATIVO	METAS	RESPONSABLES
Elaborar la metodología para la vinculación del proceso de evaluación de la gestión institucional con el PAO y la evaluación del desempeño.	Al 31 de diciembre del 2021 elaborada la metodología en coordinación con la dirección Administrativa y Recursos Humanos	Planificación y Desarrollo Institucional

3.5. Fortalecer el trabajo integral, interdisciplinario y conjunto mediante el desarrollo e implementación de abordajes transversales en toda la gestión institucional.

METAS COMPARTIDAS		
OBJETIVO OPERATIVO	METAS	RESPONSABLES
Sensibilizar a todo el personal mediante la implementación de una campaña ambiental sobre el consumo de cada uno de los aspectos ambientales con el fin de generar reducciones de un 1% en cada rubro.	Al 31 de diciembre ejecutado el 100% de la campaña ambiental	Equipo comisión PIGA

Complementar el proyecto de eliminación de basureros en las estaciones de trabajo mediante la implementación de proyecto de Ecobloques con el fin de promover el adecuado manejo de los residuos no revalorizables.	Al 31 de diciembre ejecutado el proyecto de Ecobloques	Equipo comisión PIGA
Implementar un proyecto de manejo de residuos orgánicos a través de una compostera giratoria para generar abono orgánico y reducir desechos.	Al 30 de junio del 2020 implementado en proyecto de la Compostera	Equipo comisión PIGA
Fortalecer el proceso de comunicación institucional y respaldar el trabajo de la comisión PIGA mediante el desarrollo de una página web interna en la que se incorpore toda la información y documentación resultado de la labor de la comisión y que sea de acceso institucional.	Al 31 de diciembre del 2021 incorporada toda la información y trabajo de la comisión en la página web interna.	Equipo comisión PIGA
Divulgar acciones ejecutadas en el cumplimiento de las funciones del MNSCDPD, capacitar y asesorar acerca de la Convención Sobre los Derechos de las Personas Discapacitadas las observaciones generales, declaraciones e informes de los relatores de Naciones Unidas y actualización de la normativa para fortalecer los procesos de defensa y promoción de los derechos de las personas con discapacidad.	Asimismo al 31 de diciembre elaborar 3 documentos en los cuales se desarrollen temas relacionados con la Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad	Personal del Mecanismo Nacional de Supervisión de la Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad

3.6. Fortalecer el Sistema de Control Interno como estrategia coadyuvar en el buen uso de los recursos públicos, así como garantizar eficiencia y eficacia de la gestión, integrando a toda la organización.

METAS INSTITUCIONALES		
OBJETIVO OPERATIVO	METAS	RESPONSABLES
Aplicar el marco orientador del Sistema Específico de Valoración de Riesgos (SEVRI) para su respectiva identificación y administración.	Al 30 de junio del 2021 aplicado el SEVRI en la dirección.	Institución Completa
METAS COMPARTIDAS		
OBJETIVO OPERATIVO	METAS	RESPONSABLES
Fortalecer el Sistema de Control Interno	3.6.1 Al 31 de diciembre 2021 elaborado del documento final del Diagnóstico de Oportunidades	Comisión de Valores
	3.6.2 Al 31 de diciembre 2021 elaborado Código de Ética Institucional	Comisión de Valores
	3.6.3 Participación de los integrantes de la CIEV en el curso en línea: Ética, fundamentos y aplicaciones.	Comisión de Valores
	3.6.4 Al I trimestre 2021 se ha realizado un refrescamiento institucional sobre las Diretrizes éticas y Valores institucionales	Comisión de Valores
	3.6.5 Al 31 de diciembre 2021 se ha participado en todas las reuniones convocadas por la Comisión Nacional de Rescate de Valores	Comisión de Valores

Elaborar y ejecutar un plan de trabajo a ser aplicado a cada dirección, bajo responsabilidad de cada uno(a) de los enlaces, tendiente a mejorar el ambiente de control para fortalecer el Control Interno como herramienta en la mejora de la gestión institucional, mediante la capacitación y la rendición de cuentas.	Al 31 de enero al 26 de febrero de 2021, elaborado y aprobado el plan de trabajo en Ambiente de Control	Comisión Institucional de Control Interno
	Al 31 de diciembre de 2021, realizadas máximo 4 actividades por dirección vinculadas con el componente de Ambiente de Control.	Comisión Institucional de Control Interno
	Al 31 de diciembre de 2021, 100% del personal institucional cumplirá con la certificación del curso virtual de control interno de la CGR.	Comisión Institucional de Control Interno
	Al 31 de diciembre de 2021 se obtiene el nivel de competente del componente ambiente de control del SCI en el modelo de madurez.	Comisión Institucional de Control Interno
Diseñar y ejecutar un plan de acción que identifique la línea base en valoración de riesgos y; establezca la hoja de ruta que permita alcanzar el nivel competente señalado en el PEI 2019-2023.	Al 31 de marzo de 2021, CICI capacitada en Valoración de Riesgo.	Comisión Institucional de Control Interno
	Al 31 de mayo de 2021, elaborada la estrategia de Valoración de Riesgos de la Defensoría de los Habitantes y el MNPT.	Comisión Institucional de Control Interno
	Al 30 de junio de 2021 aplicada la valoración de riesgos al 100% de las direcciones de la Defensoría y el MNPT.	Comisión Institucional de Control Interno
	Al 30 de setiembre el 100% de las direcciones institucionales y el MNPT tienen un plan de valoración de riesgos en funcionamiento.	Comisión Institucional de Control Interno

METAS INDIVIDUALES POR DIRECCIÓN

OBJETIVO OPERATIVO	METAS	RESPONSABLES
Apoyar a la Auditoría Interna en sus requerimientos de información, consultas, entrevistas, entre otros.	A diciembre de 2021 se ha cumplido el 100% de los requerimientos efectuados por la Auditoría Interna al personal de la Dirección.	Todo el personal de la Dirección de Oficinas Regionales.
Elaborar, divulgar e implementar lineamiento para evaluación de controles, identificación e implementación de medidas correctivas.	A diciembre de 2021 se ha aplicado el 100% del plan de acciones correctivas para concluir cumplimiento de los componentes: ambiente de control y actividades de control.	Todo el personal de la Dirección de Oficinas Regionales.
Participación activa en las sesiones de las Comisiones institucionales de Control Interno, Transparencia, Valores, generando acciones y recibiendo capacitación que permitan el fortalecimiento del Control Interno a nivel institucional.	Al 31 de diciembre de 2021, se ha participado en máximo 4 actividades institucionales vinculadas con el componente de Ambiente de Control y una sobre Valoración del Riesgo	Gobernanza Pública
	Al 31 de diciembre de 2021, el 100% del personal de la Dirección de Gobernanza Pública ha presentado el examen de acreditación en el curso de Control Interno de la CGR.	Gobernanza Pública
	Al 31 de diciembre del 2021 se ha participado y asesorado 100% en las sesiones convocadas por la Comisión Institucional de Transparencia	Gobernanza Pública
Establecimiento de un espacio de reflexión, intercambio de buenas prácticas y planificación propio de la Dirección de Gobernanza Pública	Al 31 de diciembre 2021, se habrán realizado 12 reuniones de área en las cuales se evalúe el cumplimiento del PAO 2021, temas de control interno y requerimientos surgidos en el accionar propio del área	Gobernanza Pública

OBJETIVO OPERATIVO	METAS	RESPONSABLES
Elaborar un compendio de medidas para control interno de la Dirección de conformidad en lo establecido en la reglamentación del Control Interno.	Al 31 diciembre compendio elaborado	Estudios Económicos y Desarrollo
Apoyar el mejoramiento del ambiente de control para fortalecer el Sistema de Control Interno como herramienta en la mejora de la gestión institucional, mediante la capacitación y la rendición de cuentas.	Al 31 de diciembre de 2021, realizadas máximo 4 actividades institucionales vinculadas con el componente de Ambiente de Control.	Estudios Económicos y Desarrollo
Implementar actividades participativas de proyección hacia la niñez y la adolescencia lúdicas e innovativas.	Al 31 de diciembre de 2021, el 85% del personal de la DHR ha presentado el examen de acreditación en el curso de Control Interno de la CGR.	Niñez y Adolescencia
	Al 30 de setiembre de 2021 personal capacitado en la valoración de riesgos.	Niñez y Adolescencia
	Al 15 de octubre aplicada la valoración de riesgos (plan piloto)	Niñez y Adolescencia
	Al 31 de diciembre del 2020 aprobado el manual de valores y principios éticos a partir de directrices actuales sobre el tema.	Niñez y Adolescencia
	Al 31 de octubre del 2021 realizada la autoevaluación del Sistema de Control Interno (en el marco del proceso de planificación institucional)	Niñez y Adolescencia
	Al 31 de diciembre de 2021, recibidas 4 capacitaciones vinculadas con el componente de Ambiente de Control.	Niñez y Adolescencia
Apoyar el proceso de fortalecimiento del Sistema de Control Interno a nivel institucional	Al 31 de diciembre 2021 participación e al menos el 90% equipo Niñez en capacitaciones de Teletrabajo	Niñez y Adolescencia
Apoyar el proceso de fortalecimiento del Modelo de Teletrabajo a nivel institucional	Al 31 de diciembre 2021 haber participado en la capacitación ofrecida	Niñez y Adolescencia
Mantener el seguimiento de las recomendaciones emitidas por el MNPT para verificar su cumplimiento	Al 31 de diciembre haber categorizado y sistematizado las recomendaciones del MNPT.	Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura
Digitalizar los expedientes personales de los funcionarios de la DHR en la aplicación desarrollada para tal efecto, con el fin de brindar un servicio más ágil y oportuno a los usuarios y generar mayores estándares de seguridad.	Al 31 de diciembre tener el 100% de los expedientes de los funcionarios activos totalmente digitalizados	Dirección Administrativa Departamento de Recursos Humanos Departamento de informática
Implementar la NICSP 17 para establecer el tratamiento contable de la propiedad, planta y equipo	Al 31 de diciembre del 2021, tener implementada al 100% la Nicsp 17, a partir de los avalúos e inventarios realizados.	Departamento Financiero
Elaborar y aplicar una política contable para el registro de las vacaciones en los estados financieros de la Institución	Al 30 de junio del 2021 tener elaborada y en aplicación la política para el registro de las vacaciones en los estados financieros	Departamento Financiero
Brindar asesoría jurídica de manera ágil y oportuna para respaldar jurídicamente las decisiones y actos que emite la institución en todos los procesos de contratación administrativa que realiza	Al 31 de diciembre el 100% de los requerimientos son atendidos dentro de los plazos que establece la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento.	Asuntos Jurídicos
Brindar asesoría jurídica de manera ágil y oportuna para respaldar jurídicamente los actos y decisiones que adopta la Jerarca cuando agota la vía administrativa	Al 31 de diciembre el 75% de las propuestas de resoluciones a recursos en alzada interpuestos contra actos administrativos que emite la Jerarca son atendidos dentro de los plazos que establece la Ley General de la Administración Pública y la normativa interna.	Asuntos Jurídicos
Ejercer la defensa técnica de la institución cuando es recurrida en procesos de amparo o en otro tipo de procesos judiciales, revisando en cada caso lo actuado por la institución para generar, de ser el caso, insumos que permitan la adopción de medidas de mejora continua	Al 31 de diciembre el 100% de los informes y requerimientos que realizan las autoridades judiciales a la DHR son atendidos dentro de los plazos procesales otorgados en cada caso.	Asuntos Jurídicos

OBJETIVO OPERATIVO	METAS	RESPONSABLES
Aplicar el marco orientador del sistema específico de valoración de riesgos (SEVRI) para su respectiva identificación y administración.	Al 30 de junio del 2021 aplicado el SEVRI en la dirección.	Asuntos Jurídicos
Diseñar y desarrollar el Manual de Organización que contenga un compendio formal y actualizado donde se describa la estructura organizativa, unidades, procesos, operaciones y otros aspectos clave de la institución como elemento fundamental para el ambiente de control.	Al 31 de diciembre del 2021 aprobado el manual de organización.	Planificación y Desarrollo Institucional
Revisar y adecuar la metodología de MIDEPLAN para procesos de reestructuración parcial o total a la realidad de la Defensoría	Al 31 de diciembre del 2021 aprobado la metodología.	Planificación y Desarrollo Institucional
1.1 Determinar la eficiencia y eficacia en relación con la gestión de dichos manuales de procedimientos	Estudio sobre la gestión de los manuales de procedimientos de cada una de las Unidades funcionales de la Defensoría.	Auditoría Interna
1.2 Efectuar las gestiones finales para la actualización del Reglamento de organización y funcionamiento de la Auditoría Interna de la Defensoría No. 00001365 emitido el 26 de mayo de 2008	Seguimiento de la Actualización del Reglamento de organización y funcionamiento de la Auditoría Interna	Auditoría Interna
1.3 Dar cumplimiento a la normativa relativa al control interno y a las directrices de la Contraloría General de la República sobre este tema	Autoevaluación de la calidad de la Auditoría Interna periodos 2017/2018, 2019 y 2020	Auditoría Interna
1.4 Atender los requerimientos de asesoría del Jerarca y/o titulares subordinados	Asesorías al señor/a Defensor/a de los Habitantes y al señor/a Defensor/a Adjunto y/o titulares subordinados, en materia de competencia	Auditoría Interna
1.5 Realizar los estudios que correspondan, en relación con presuntos hechos irregulares, de acuerdo con el ordenamiento jurídico	Investigación de presuntos hechos irregulares que pueden generar alguno de estos servicios: Relaciones de Hechos, Advertencias, Asesorías, entre otros, de acuerdo con el ordenamiento jurídico	Auditoría Interna
1.6 Prestar los servicios preventivos de advertencia de conformidad con el ordenamiento jurídico y técnico	Otros Servicios preventivos advertencia y autorización de libros	Auditoría Interna
1.7 Evaluar el cumplimiento de las acciones de mejora producto de las autoevaluaciones de control interno de la Institución	Seguimiento de las acciones de mejora de las Autoevaluaciones de Control Interno de la Institución (Modelo de Madurez) de acuerdo con la herramienta que suministre la Administración Activa	Auditoría Interna
1.8 Evaluar el grado de madurez en que se encuentra la Auditoría Interna en relación con el control interno de la Unidad	Elaboración de la Autoevaluación de Control Interno de la Auditoría Interna (Modelo de Madurez)	Auditoría Interna
1.9 Cumplir con la normativa atinente en cuanto a rendición de cuentas	Elaboración del informe de labores efectuadas por esta Auditoría Interna durante el periodo 2020 dirigido a la Jerarca, en relación al cumplimiento de su plan de trabajo	Auditoría Interna
1.10 Analizar el proceso de actualización de los riesgos institucionales, donde se definan los principales riesgos inherentes y residuales definidos por la Administración, así como sus controles internos	Análisis de la Actualización de la Gestión del Sistema de Valoración del Riesgo Institucional	Auditoría Interna
1.11 Determinar los servicios de auditoría a desarrollar de acuerdo a la LGCI, y las actividades propias de la Auditoría, de conformidad con los recursos disponibles	Elaboración del Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna 2022 dirigido a la CGR y a la Jerarca y elaboración del PAO 2022 institucional	Auditoría Interna

OBJETIVO OPERATIVO	METAS	RESPONSABLES
1.12 Brindar una asesoría a nivel institucional sobre los alcances de las Normas de Control Interno para el Sector Público, a cada área, a la Comisión de Control Interno, a los y las Directores/as, en una primera fase de la primera mitad de las Normas y en una segunda fase de la segunda mitad	Divulgación de una charla a nivel institucional en materia de Normas de Control Interno para el Sector Público	Auditoría Interna
1.13 Cumplir con los requerimientos administrativos correspondientes justificando adecuadamente el presupuesto para los recursos solicitados	Efectuar las solicitudes de presupuesto para los recursos de la Unidad de Auditoría Interna del periodo 2022, incluyendo lo relativo a los recursos de personal	Auditoría Interna
1.14 Efectuar un seguimiento a las acciones que está implementando la Administración Activa en relación con la mejora en el IGI	Dar seguimiento a los resultados que emita la CGR en relación con el Índice de gestión institucional (IGI del 2020	Auditoría Interna
1.15 Elaborar los informes contentivos de los seguimientos correspondientes, de acuerdo con la normativa emitida por la CGR	Efectuar el seguimiento a los productos emitidos por esta Auditoría Interna en relación con los servicios efectuados en los periodos anteriores que estén pendientes de seguimiento	Auditoría Interna
1.16 Elaborar un informe de seguimiento en relación con las recomendaciones que emita la Auditoría Externa Sobre los Estados Financieros de la Institución del periodo 2018	Efectuar el seguimiento correspondiente al informe de la Auditoría Externa de los Estados financieros de la DHR	Auditoría Interna
1.17 Analizar la gestión presupuestaria institucional periodo 2020	Estudio sobre la liquidación presupuestaria periodo 2020	Auditoría Interna
1.18 Gestión de la Unidad de Auditoría (elaboración de oficios, recepción de correspondencia, administración del archivo de la Auditoría, solicitudes de requerimientos para oficina, atención de llamadas y del correo de la Unidad, asistencia a reuniones con Jerarca, Directores y otras, participación en las reuniones y/o congresos de la CGR para auditores y otras capacitaciones, atención de requerimientos de la CGR, Asamblea Legislativa, Contabilidad Nacional, medios de prensa, ciudadanos, otros.	Gerenciamiento de la Actividad de Auditoría Interna	Auditoría Interna
1.19 Evaluar la gestión del proyecto HIVOS con base en los convenios o contratos firmados por la DHR 1.19	Estudio sobre gestión de proyecto HIVOS en DHR (oficios DH-0703-2020 y AI-057-2020)	Auditoría Interna
1.20 Identificar debilidades de control interno en el procedimiento interno de la institución para la obtención de evidencias mediante grabaciones de voz	Estudio de control interno sobre la gestión del procedimiento de aplicado para la obtención de la grabación efectuada al señor presidente de la República durante la investigación del caso UPAP (AI-019-2020 confidencial y AI-032-2020)	Auditoría Interna

OBJETIVO ESTRATÉGICO 4

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

4.2. Desarrollar e implementar un sistema de reclutamiento, selección, inducción, capacitación continua, promoción diseñado e integrado como un proceso de desarrollo y gestión del talento humano.

METAS COMPARTIDAS

OBJETIVO OPERATIVO	METAS	RESPONSABLES
Establecer proceso de capacitación y adquisición de habilidades a personas funcionarias	Al 1 de junio de 2021 el 100% del personal de la Dirección de Admisibilidad capacitado en técnicas de entrevista y estructura de denuncia.	Dirección de Admisibilidad en coordinación con Departamento de Recursos Humanos y Dirección de Despacho .
Elaborar, a partir del diagnóstico de necesidades, el plan de capacitación institucional para contar con la demanda de actualización del funcionariado institucional.	Al 31 de abril de 2021 aprobado el plan de capacitación a partir de evaluación de requerimientos de formación institucional por procesos, competencias y temas.	Dirección Administrativa. Departamento de Recursos Humanos. Directores y jefes de Oficinas. Despacho
Diseñar y proponer un sistema de gestión por competencias que le facilite a la institución ajustar y actualizar su estructura de clasificación de puestos, el proceso de reclutamiento y selección, la Capacitación y el Desarrollo del personal, y los demás sistemas asociados a dicha gestión	Al 30 de junio presentado el índice institucional por competencias	Dirección Administrativa-Financiera Departamento de Recursos Humano Despacho

4.3. Implementar un programa de Medicina Laboral que mejore las condiciones de trabajo y la calidad de vida de las y los funcionarios de la Defensoría.

METAS INDIVIDUALES POR DIRECCIÓN

OBJETIVO OPERATIVO	METAS	RESPONSABLES
Fortalecer la salud mental del personal mediante la ejecución de un plan de prevención y promoción de hábitos de una vida saludable para prevenir riesgos en salud y tener una mejor salud laboral.	Al 28 de febrero 2021 tener elaborado un plan de acción para la prevención y promoción de hábitos de vida saludable.	Oficina de Salud Ocupacional y Unidad Médica
	Al 31 de diciembre del 2021 haber brindado 4 sesiones educativas para reforzar los conocimientos en salud mental de los funcionarios interesados.	Oficina de Salud Ocupacional
	Al 31 de diciembre del 2021 tener implementado el 100% del plan de prevención y promoción de salud laboral	Oficina de Salud Ocupacional

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

5.1. Desarrollar un plan de mantenimiento del sistema de información para que sea pertinente, suficiente y oportuno en el suministro de información para la toma de decisiones.

METAS INDIVIDUALES POR DIRECCIÓN		
OBJETIVO OPERATIVO	METAS	RESPONSABLES
Elaborar el plan de mantenimiento continuo para los equipos institucionales, afin de brindar mayor aprovechamiento de los recursos y asegurar la continuidad de los servicios.	Al 30 de junio de 2021 identificados los requerimientos puntuales en el suministro de información para definir un plan de mantenimiento para los equipos de la Institución.	Departamento de Informática

5.2 Modernización tecnológica de la infraestructura para mejorar la gestión institucional.

METAS INDIVIDUALES POR DIRECCIÓN		
OBJETIVO OPERATIVO	METAS	RESPONSABLES
Elaborar un diagnóstico de los requerimientos informáticos de la Institución para alcanzar un nivel de modernización tecnológica que permita definir una estrategia de búsqueda de recursos	Al 30 de marzo de 2021 tener elaborado un Plan de mejoras en la infraestructura tecnológica de la institución.	Departamento de Informática

5.4. Identificación de necesidades insatisfechas en infraestructura física y desarrollar un plan para atenderlos.

METAS COMPARTIDAS		
OBJETIVO OPERATIVO	METAS	RESPONSABLES
Establecer un plan de mantenimiento y construcción de la infraestructura física para brindar mantenimiento correctivo y preventivo a la infraestructura de las oficinas centrales y oficinas regionales con el fin de atender los requerimientos y evitar el deterioro de las instalaciones.	Al 1 de julio del 2021 contar con un nuevo contrato para los servicios de limpieza.	Departamento de Proveduría y Servicios Generales/Dirección Jurídica/ Dirección Administrativa-Financiera/Despacho

METAS INDIVIDUALES POR DIRECCIÓN		
OBJETIVO OPERATIVO	METAS	RESPONSABLES
Establecer un plan de mantenimiento y construcción de la infraestructura física para brindar mantenimiento correctivo y preventivo a la infraestructura de las oficinas centrales y oficinas regionales con el fin de atender los requerimientos y evitar el deterioro de las instalaciones.	Al 31 de diciembre de 2021 elaborado y en ejecución el plan de mantenimiento y construcción de infraestructura física.	Departamento de Proveduría y Servicios Generales