PRODHAB
AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES
MINISTERIO DE JUSTICIA Y PAZ

PROGRAMA PRESUPUESTARIO 795
AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES (PRODHAB)

INFORME DE SEGUIMIENTO SEMESTRAL
EJERCICIO ECONÓMICO 2021

enero, 2022

1. APARTADO FINANCIERO: CENTRO GESTOR

Programa Presupuestario 795 Agencia de Protección de Datos de los Habitantes

1.1 Ejecución del presupuesto 2021 asociado a recursos internos

Cuadro 1. Ejecución financiera institucional por clasificación objeto del gasto

Programa Presupuestario 795 Agencia de Protección de Datos de los Habitantes

Al 31 de diciembre 2021

(en millones de colones)

Partida	Presupuesto actual/1 2021	Presupuesto ejecutado/2 2021	Nivel de ejecución
TOTAL	**481.49**	**388.19**	**81%**
Recurso externo	0	0	0%
SUBTOTAL	**481.49**	**388.19**	**81%**
Remuneraciones	299.18	253.48	85%
Servicios	145.42	111.17	76%
Materiales	8.00	3.43	43%
Intereses	-	-	0%
Activos financieros	-	-	0%
Bienes duraderos	1.00	0.98	98%
Transferencias corrientes	0	0	0%
Transferencias de capital	27.89	19.13	69%
Amortización	0	0	0%
Cuentas especiales	0	0	0%

Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Administración Financiera al 31/12/2021.

/1 Corresponde al presupuesto inicial incluyendo las modificaciones presupuestarias realizadas durante el 2021.

/2 Se refiere al devengado, que es el reconocimiento del gasto por la recepción de bienes y servicios independientemente de cuando se efectúe el pago de la obligación.

1.2 Factores y acciones correctivas de la ejecución financiera

Cuadro 2. Factores que afectaron la ejecución financiera

Programa Presupuestario 795 Agencia de Protección de Datos de los Habitantes

Factores para resultados inferiores a 90,00% de ejecución

Al 31 de diciembre 2021

Nombre de la partida	Nivel de ejecución		Factores al 31/12/2021										
	30/06/2021 /1	31/12/2021 /2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Descripción /3
Remuneraciones	42%	85%	x	x		x							Plazas vacantes DGPN-CIR-0015 2021
Servicios	26%	76%									x	x	MJP-DM-496-2021
Materiales	3%	43%				x						x	MJP-DM-496-2021
Transferencias de capital	46%	69%				x						x	MJP-DM-496-2021

Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Administración Financiera al 31/12/2021.

/1 Esta información se obtiene del informe semestral.

/2 Esta información se obtiene del archivo Excel remitido por la DGPN, de la hoja "Liquidación".

/3 Indicar directriz, norma o descripción del factor "Otros".

En la partida de Remuneraciones, la directriz DGPN-CIR-0015 2021 establece que los montos correspondientes a Plazas Vacantes deberán ser incluidos en la modificación a la baja H-17, además en esta partida se tuvo afectación, ya que por la emergencia sanitaria por el Covid-19, hubo un aumento en las incapacidades por esta enfermedad.

En la partida Servicios uno de los factores que afectaron en la ejecución corresponde a lo indicado en las Normas de Ejecución Presupuestaria 2021 punto 13) en el cual se solicita negociar los contratos existentes con el fin de mejorar económicamente a favor de la institución el monto del contrato. Además en aplicación del Decreto Ejecutivo Número N° 42561-H denominado: *"Disposiciones dirigidas al Gobierno Central sobre la necesidad de renegociar a la baja los contratos de arrendamiento de edificios, locales y terrenos,"* generó una rebaja en el contrato de alquiler de ¢51.853.912,5 a ¢49.999.996,80 como se puede observar en el expediente electrónico en SICOP según contratación 2019CD-000008-0012200001 adenda UNO al contrato de arrendamiento, con una rebaja total de ¢1.853.915,70

El contrato de alquiler de equipo multifuncionales también fue rebajado en renegociación según 42560-H, pues no solo se logró un descuento por parte de la empresa adjudicada, sino que además se procedió con la devolución de un equipo de impresión. El contrato original era por ¢7.991.472,096 y con la rebaja negociada actualmente es por ¢5.523.272,658 según se encuentra en el expediente electrónico en SICOP contratación 2019LA-000002-0012200001.

En el caso de la Licencia de Creative Cloud la rebaja según el Decreto Ejecutivo 42560-H es de $1.265.60 a $1.252.94 es decir la renegociación a la baja dio un resultado de $12,66 anuales según se puede observar en SICOP en el expediente electrónico contratación 2018CD-000003-0012200001.

En el contrato de Telecomunicaciones, en cumplimiento del Decreto Ejecutivo 42560-H precitado, se logró un descuento por $1.067,00 ya que el monto del contrato inicialmente fue por $22.336,056 y el monto re negociado del contrato es de $21.268,94 esto según expediente electrónico de la contratación 2020CD-000004-0012200001.

Aunado a lo anterior se señala que en el oficio MJP-DM-496-2021 del Despacho Ministerial del Ministerio de Justicia y Paz se solicita que del presupuesto actual ¢481.436.346,00 se libere únicamente ¢467.736.314,50 con el fin de dar cumplimiento al decreto 42798-H.

Para la compra de materiales se muestra una ejecución del 43% tomando en cuenta las medidas para la reducción y el control del gasto público y como medida de contención del COVID-19 no se han realizado la totalidad de las giras programadas, lo que implica una baja en el gasto del combustible.

La adquisición de materiales y productos de la partida 2.03.04, 2.04.01, 2.04.02 y 2.99.99 se requerían para cubrir las necesidades que surgieran de mantenimiento y reparación de los sistemas eléctricos, telefónicos y de cómputo, que se pudieran presentar debido al traslado de la Institución a las nuevas instalaciones, sin embargo los mismos no fueron ejecutados ya que a la fecha la institución esta apenas terminando de contratar y adquirir servicios básicos esenciales y la situación enfrentada por el país debido a la pandemia por COVID-19, modificó de gran medida la atención y las prioridades de contratación institucional. Además de que se esperaba instalar fibra óptica en la sala de capacitaciones, sin embargo, no se realiza la instalación ya que las capacitaciones presenciales debieron ser suspendidas como medida de contención de la pandemia.
Tomando en cuenta lo indicado en los Lineamientos técnicos sobre el presupuesto de la República artículo 13- Racionalización de Recursos Públicos, que en cumplimiento al Decreto 47298-H, se toman las medidas para controlar y reducir el gasto público, reduciendo al mínimo las compras de materiales, en busca de apoyar las medidas de control del gasto y al país.

En transferencias de capital, el monto solicitado fue una proyección basada en periodos anteriores, siendo que en el 2021 se atendió una indemnización y se pagó prestaciones legales a un funcionario que se acogió a su jubilación.

Cuadro 3. Razones de los resultados obtenidos

Programa Presupuestario 795 Agencia de Protección de Datos de los Habitantes

Partidas con avance menor al 45,00% al 30/06/2021 y menor al 90,00% al 31/12/2021

Nombre de la partida	Factores al 30/06/2021 /1	Acciones correctivas /2	Razones /3
Remuneraciones	2) Metas cuyo cumplimiento se planifica concretar en el segundo semestre.	Se pagará normalmente la planilla mensual correspondiente a los funcionarios de la PRODHAB, adicionalmente, se desembolsará en el mes de diciembre 2021 el pago por concepto de décimo tercer mes.	Debido a la rotación de personal las plazas deben de mantenerse vacantes hasta tanto se cuente con la autorización de la STAPP para su utilización.
Servicios	8) Problemas relacionados con los procesos de contratación administrativa	Brindar seguimiento a la adjudicación del servicio de limpieza de las instalaciones de la PRODHAB, misma que por problemas de los oferentes que participaron, recientemente se finalizó. Se dará énfasis en la aplicación del plan de compras institucional en esta partida, ya que muchas de las adquisiciones se contemplaron realizarlas durante el II Semestre del presente año 2021.	1) La contratación del servicio de limpieza se concretó en mayo 2021 razón por la cual su ejecución fue de 6 meses. 2) Las capacitaciones programadas eran en formato presencial, pero debido a las directrices sanitarias para la contención del virus COVID-19, éstas debieron ser suspendidas. 3) El Artículo 13-Racionalización de recursos públicos de Lineamientos técnicos sobre el presupuesto de la Republica, solicita la racionalización de recursos públicos de todas las sub partidas que componen la partida 1 y la 2. 4) La renegociación de los contratos a la baja es un factor que afectó el cumplimiento de la meta a nivel porcentual, ya que el monto fue menor al estimado.

Materiales	3) Procesos de contratación que se concretan en el segundo semestre	Se dará énfasis en la aplicación del plan de compras institucional en esta partida, ya que la mayoría de las adquisiciones se contempló realizarlas durante el II Semestre del presente año 2021.	1) El Artículo 13-Racionalización de recursos públicos de Lineamientos técnicos sobre el presupuesto de la Republica solicita la racionalización de recursos públicos de todas las sub partidas que componen la partida 1 y la 2. 2) El combustible se consumió en un 23% debido a la cancelación de giras programadas debido a la Pandemia. 3) Al trasladar las oficinas de la Agencia se tenía previsto la posible necesidad de compra de Materiales y productos eléctricos, telefónicos y de cómputo, Herramientas e instrumentos y materiales de resguardo y seguridad, mismos que no fue necesario utilizar ya que el arrendante realizó todos los trabajos requeridos

/1 Indicar la descripción del factor señalado en el informe de seguimiento semestral.

/2 Se refieren a las acciones propuestas en el informe de seguimiento semestral.

/3 Se refieren a las razones por las cuales las acciones correctivas propuestas no fueron efectivas para alcanzar un nivel superior al 90,00% de ejecución.

Cuadro 4. Acciones correctivas y fechas de implementación

Programa Presupuestario 795 Agencia de Protección de Datos de los Habitantes

Partidas con ejecución menor al 90,00%

Al 31 de diciembre 2021

Nombre de la partida	Nivel de ejecución /1	Acciones correctivas /2	Persona responsable de brindar la información	Fecha de implementación /3
Remuneraciones	84.72%	Se pagará normalmente la planilla mensual correspondiente a los funcionarios de la PRODHAB,	Lic. Mario Barrantes Fonseca	01/01/2022

Servicios	76.45%	Se le dará continuidad a los contratos existentes, siendo este año 2022 el primer año en el que se contará con todos los contratos por servicios completos.	Encargado de la Unidad Solicitante (los contratos de TI el Ing. Salatiel Hernandez Porras, el contrato de Alquiler como Fiscalizadora Master. Elizabeth Mora Elizondo, en coordinación con la Proveedora Institucional Licda. Ericka Esquivel Quirós.	01/01/2022
Materiales	42.83%	Se realizarán las compras programadas según la necesidad de la Agencia en respeto a las directrices y circulares que emitan los entes reguladores.	Encargado de la Unidad Solicitante en coordinación con la Proveedora Institucional Licda. Ericka Esquivel Quirós. 1. Tecnología de Información Ing. Salatiel Hernandez Porras. 2. Registro de Archivo y Base de Datos: Licda. Karla Quesada. 3. Dirección: Master Elizabeth Mora Elizondo.	01/01/2022
Transferencias de capital	68.58%	Se cumplirá con el pago de las indemnizaciones, prestaciones e incapacidades que surjan durante el periodo.	Lic. Mario Barrantes Fonseca	01/01/2022

Fuente: Entrevista a personal administrativo PRODHAB.

/1 Esta información se obtiene del archivo Excel remitido por la DGPN, de la hoja “Liquidación”.

/2 Se refiere a acciones que implementará el centro gestor en 2022 para subsanar los problemas de ejecución que se presentaron al 31/12/2021.

/3 Se refiere a la fecha en que las acciones correctivas empezarán a ser implementadas por el centro gestor.

NORMAS DE EJECUCIÓN

2.1 Cumplimiento de la norma de ejecución 10

La Agencia de Protección de Datos de los Habitantes inició el pago de servicios públicos en noviembre del 2019, momento en el cual se inicia el traslado de las oficinas de la PRODHAB, mismas se encontraban en un espacio asignado por parte del Registro Nacional que asumía los gastos por servicios públicos de electricidad, servicio de agua, teléfono e internet. El 20 de marzo del 2020 se declara estado de Pandemia y con ellos los gobiernos establecen medidas de cuarentena total con el fin de contener el virus COVID-19 y sus variantes, entre estas medidas se establece el Teletrabajo por emergencia, por lo que la presencialidad para los funcionarios de la Agencia fue de aproximadamente 4 meses. En el año 2021 se mantuvo el teletrabajo, por estas razones no existe un parámetro comparativo para poder establecer el monto de ahorro que ha generado el teletrabajo a nivel de servicios públicos, de igual forma el caso del ahorro por la Digitalización de Servicios, esto ya que previo al traslado de las oficinas no se contaba con por ejemplo central telefónica, servicio de limpieza, alquiler de oficinas entre otros servicios. Por esta razón no es posible determinar un ahorro significativo en ese sentido.

Como una oportunidad de mejora la PRODHAB se compromete a implementar medidas de control en relación a los gastos por servicios con el fin de poder realizar la comparación mensual, sin embargo, es necesario aclarar que el 2020 fue el primer año de ejecución de los servicios por lo tanto previo a este año no hubo servicios y en ese mismo año se inició el teletrabajo.

Cuadro 5. **Ahorros por teletrabajo y digitalización de servicios**

Programa Presupuestario 795 Agencia de Protección de Datos de los Habitantes

En el IV trimestre del 2021

(en millones de colones)

Subpartida Objeto del Gasto	Monto del ahorro	Indicar: Teletrabajo o Digitalización de servicios

Fuente*:* Agencia de Protección de Datos de los Habitantes. (PRODHAB)

2.2 Cumplimiento de la norma de ejecución 15

En cumplimiento de la norma de ejecución 15, la PRODHAB no tiene información que aportar debido a que no se realizaron nuevos contratos ni renovación de contratos existentes para las subpartidas por objeto del gasto 1.04.01, 1.04.02, 1.04.03, 1.04.04 y 1.04.05.

2.3 Cumplimiento de la norma de ejecución 20

Cuadro 6. Gasto de capital[/1] asociado a proyectos de inversión

Programa Presupuestario 795 Agencia de Protección de Datos de los Habitantes

Al 31 de diciembre 2021

(en millones de colones)

Monto de gasto de capital [/1] presupuesto actual	Monto asociado a proyectos de inversión	Porcentaje de cumplimiento	Justificaciones
1.000.000,00	983.390,11	98.34%	Por medio del oficio IH-20210219-001-PRODHAB la empresa InterHAND S. A le concedió un descuento del 1% a la PRODHAB con el fin de renegociar a la baja el contrato y así cumplir con lo establecido en el Decreto Ejecutivo 42560-H.

Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Administración Financiera al 31/12/2021.

/1 Se exceptúan las transferencias a las municipalidades y los concejos municipales de distrito.

Cuadro 7. Proyectos registrados en el Banco de Proyectos de Inversión Pública [/1]

Programa Presupuestario 795 Agencia de Protección de Datos de los Habitantes

Al 31 de diciembre 2021

(en millones de colones)

Código y nombre del proyecto	Monto	Breve descripción del proyecto
003034 Mantenimiento del Servicio de Suscripción de Licencia Adobe Creative, localizado en Costa Rica, San José, San Pedro de Montes de Oca, Edificio Da Vinci, Avenida 7 y Calle 49, Alameda, en la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes (PRODHAB)	1.000.000,00	Mantener en óptimas condiciones la gestión institucional que realiza la Unidad de Divulgación de la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes (Prodhab), a través de múltiples herramientas, como la Licencia Adobe Creative Cloud

Fuente: Agencia de Protección de Datos de los Habitantes. (PRODHAB).

/1: Corresponde a proyectos registrados en el BPIP con recursos de la ley 9926 y sus reformas.

2. APARTADO DE GESTIÓN: CENTRO GESTOR

2.1 Análisis de los logros obtenidos

a) La Misión del Ministerio de Justicia y Paz es ser una institución que contribuye al respeto integral de todas las manifestaciones de los derechos humanos de la población y a promover la paz e inserción social de los sectores más excluidos, y la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes es una entidad pública, que garantiza a toda persona su derecho fundamental a la autodeterminación informativa y demás derechos de la personalidad, la defensa de su libertad e igualdad con respecto al tratamiento de la información correspondiente a sus datos y al de sus bienes, por lo tanto la gestión de la Agencia está estrictamente relacionada con la misión del Ministerio de Justicia y Paz en el sentido de que ambas instituciones se enfoca en la protección de derechos de los habitantes en pro de la justicia y la paz.

b) Debido a la naturaleza de la actividad de la Agencia no hay vinculación con Plan Nacional del desarrollo.

c) Los resultados de las unidades de medida son en su mayoría muy satisfactorios, esto tomando en cuenta la situación que enfrenta el país en relación a la Pandemia, que cambia constantemente el panorama y con ello afecta la ejecución de las labores habituales que se realizan en las instituciones. Pese a estos factores es necesario resaltar la calidad de funcionarios con que cuenta la institución, que aun con escasos recursos tiene la capacidad de sacar adelante la tarea y sobrepasar incluso las expectativas. Aun sin contar con las herramientas tecnológicas idóneas, el equipo de trabajo se adaptó al Teletrabajo y a seguir adelante, demostrando que se identifican conlos objetivos y valores institucionales.

d) Los indicadores se consideran favorables, tomando en cuenta que año 2021 fue un año atípico y retador, con situaciones sociales y económicas que obligan a las instituciones públicas a trabajar con políticas de austeridad y optimización del gasto.

A continuación, se muestra la tabla con la metodología a utilizar para la definición de los rangos de cumplimiento.

Tabla 1. Parámetros de cumplimiento

Parámetros de cumplimiento	Rango
Cumplimiento Alto (CA)	Mayor o igual a 90,00%
Cumplimiento Medio (CM)	Menor o igual a 89,99% o igual a 50,00%
Cumplimiento Bajo (CB)	Menor o igual a 49,99%

Análisis de Unidades de Medida

Cuadro 8. Cumplimiento de unidades de medida

Programa Presupuestario 795 Agencia de Protección de Datos de los Habitantes

Al 31 de diciembre 2021

Nombre del producto	Nombre de la unidad de medida	Programado	Alcanzado	Nivel alcanzado al 30/06/2021 /1	Nivel alcanzado al 31/12/2021	Fuente de datos /2
PF.01. Opiniones jurídicas.	Opinión jurídica.	12	26	108.33%	216.76	Información suministrada por la Dirección Nacional de la PRODHAB
PF.02. Resoluciones administrativas.	Resolución administrativa	214	727	120.56%	39.72%	Información suministrada por el Dpto. de Archivo y Registro de Bases de Datos de la PRODHAB
PF.03. Persona capacitada	Personas capacitadas en temas de protección de datos.	2520	1781	45.87%	70.67%	Unidad de Divulgación PRODHAB

Fuente: Agencia de Protección de Datos de los Habitantes. (PRODHAB)

- Opinión jurídica: Información suministrada por el Dpto. de Archivo y Registro de Bases de Datos de la PRODHAB.
- Resolución administrativa: Basado en el documento interno denominado "Consecutivo de Procedimientos de Protección de Derechos" con base a las Resoluciones Administrativas emitidas por la institución, dato proporcionado por el Departamento de Archivo y Registro de Bases de Datos de la PRODHAB.
- Persona capacitada en temas de protección de datos: Información suministrada por la Unidad de Divulgación de la PRODHAB, facilitadora en temas de capacitación de protección de datos.

/1 Esta información se obtiene del informe semestral.

/2 Acorde a lo establecido en la ley de presupuesto 2021 y sus reformas.

Cuadro 9. Unidades de medida. Acciones correctivas de mitad de año no efectivas

Programa Presupuestario 795 Agencia de Protección de Datos de los Habitantes

Cumplimiento menor al 25,00% al 30/06/2021 y menor al 90,00% al 31/12/2021

Unidad de Medida	Factores al 30/06/2021 /1	Acciones correctivas /2	Razones /3
Personas capacitadas en temas de protección de datos.	Metas cuyo cumplimiento se planifica concretar en el segundo semestre	La Unidad de Divulgación creo un formato de formulario de satisfacción de las personas capacitadas utilizando el sitio web Google Forms, a través del cual se pretende medir el nivel de satisfacción por usuario luego de impartida cada capacitación. Una medida correctiva sería modificar o variar el indicador que la herramienta de medición tiene en sí para validar este punto.	La creación del formulario fue una acción correctiva totalmente exitosa ya que con esta herramienta fue posible medir el grado de satisfacción de los habitantes capacitados en el tema de protección de datos.

Fuente: Agencia de Protección de Datos de los Habitantes. (PRODHAB)

/1 Indicar la descripción del factor señalado en el informe de seguimiento semestral.

/2 Se refieren a las acciones propuestas en el informe de seguimiento semestral.

/3 Se refieren a las razones por las cuales las acciones correctivas propuestas no fueron efectivas para alcanzar un nivel superior al 90,00% de cumplimiento.

Cuadro 10. Unidades de medida. Acciones correctivas y fechas de implementación

Programa Presupuestario 795 Agencia de Protección de Datos de los Habitantes

Cumplimiento menor al 90,00%

Al 31 de diciembre 2021

Unidad de medida	Nivel de cumplimiento	Factores que inciden en el cumplimiento	Acciones correctivas /1	Persona responsable de brindar la información	Fecha de implementación /2

Fuente: Agencia de Protección de Datos de los Habitantes. (PRODHAB)

/1 Se refiere a acciones que implementará el centro gestor en 2022 para subsanar los problemas de ejecución que se presentaron al 31/12/2021.

/2 Se refiere a la fecha en que las acciones correctivas empezarán a ser implementadas por el centro gestor.

Análisis de Indicadores

Cuadro 11. Cumplimiento de indicadores

Programa Presupuestario 795 Agencia de Protección de Datos de los Habitantes

al 31 de diciembre 2021

Nombre del producto	Nombre del indicador	Programado	Alcanzado	Nivel alcanzado al 30/06/2021 /1	Nivel alcanzado al 31/12/2021	Fuente de datos /2
PF.01. Opiniones jurídicas.	PF.01.01 Porcentaje de consultas escritas y telefónicas valoradas y resueltas respecto del total de consultas escritas telefónicas y escritas recibidas. (Gestión-Eficacia)	85%	2500	100%	100% 2500	Departamento de Registro de Archivos y Bases de Datos
PF.02. Resoluciones administrativas.	PF.02.01 Porcentaje de denuncias resueltas respecto del total de denuncias presentadas en el año t. (Gestión - eficacia)	85,00%	189 denuncias resueltas 285 denuncias presentadas	5.31%	66.32%	Departamento de Registro de Archivos y Bases de Datos
	PF.02.02 Total de solicitudes de inscripción registradas en la Base de Datos PRODHAB. (Gestión - eficacia)	6	9	50,00%	150%	Departamento de Registro de Archivos y Bases de Datos
PF.03. Personas capacitadas en temas de protección de datos	PF.03 01 Cantidad de personas que participaron en las actividades de divulgación realizadas. (Gestión - eficacia)	2520	1781	46%	71%	Unidad Divulgación

	PF.03 02 Porcentaje del grado de satisfacción de las personas capacitadas (Gestión-calidad)	70%	141 Personas capacitadas respondieron la encuesta, todas las respuestas satisfactorias	0,00%	143%	Unidad Divulgación

Fuente: Departamento de Registro de Archivos y Bases de Datos y Unidad Divulgación

/1 Esta información se obtiene del informe semestral.

/2 Acorde a lo establecido en la ley de presupuesto 2021 y sus reformas.

En relación a los beneficios por inscripción de las bases de datos existe certeza jurídica para los usuarios de que sus datos están siendo tratados de manera correcta y a la base de datos la seguridad de que se cumple con el marco jurídico y los requisitos establecidos por la Ley N°8968.

Según el indicador PF.03 02 Porcentaje del grado de satisfacción de las personas capacitadas (Gestión-calidad) podemos determinar que las personas que evaluaron las capacitaciones recibidas se encontraron en total satisfacción tanto con la información como con el servicio recibido.

Con respecto a las consultas recibidas, se atienden conforme ingresan, es decir, el habitante siempre obtiene una respuesta por parte de la Agencia, donde recibe una explicación de los procedimientos existentes para proteger sus derechos además de la información de la página Web, en caso de ser necesario, para la obtención de los formularios y requisitos según corresponda.

El número de bases de datos a inscribir durante el año es indeterminado, se esperaba recibir la solicitud de inscripción de 6 bases de datos debido a que ese ha sido el comportamiento similar en los años anteriores, sin embargo, se recibieron 9 solicitudes de inscripción y las 9 se atendieron con éxito, siendo este proceso beneficioso para los habitantes en el sentido de que sus datos personales se están tratando responsablemente conforme a la Ley.

Cuadro 12. Indicadores. Acciones correctivas de mitad de año no efectivas

Programa Presupuestario 795 Agencia de Protección de Datos de los Habitantes

Cumplimiento menor al 25,00% al 30/06/2021 y al 90,00% al 31/12/2021

Nombre del indicador	Factores al 30/06/2021 /1	Acciones correctivas /2	Razones /3
PF.02.01 Porcentaje de denuncias resueltas respecto del total de denuncias presentadas en el año t. (Gestión - eficacia)	Metas cuyo cumplimiento se planifica concretar en el segundo semestre.	N/A	N/A
PF.03.02. Porcentaje del grado de satisfacción de las personas capacitadas (Gestión-calidad)	Metas cuyo cumplimiento se planifica concretar en el segundo semestre.	La Unidad de Divulgación creo un formato de formulario de satisfacción de las personas capacitadas utilizando el sitio web Google Forms, a través del cual se pretende medir el nivel de satisfacción por usuario luego de impartida cada capacitación. Una medida correctiva sería modificar o variar el indicador que la herramienta de medición tiene en sí para validar este punto.	En este caso no aplica debido a que gracias al cuestionario implementado se ha logrado el objetivo.

Fuente: Entrevista con Licda. Tatiana Barboza B. Encargada de Unidad de Divulgación.

/1 Indicar la descripción del factor (enunciado del factor, no número) señalado en el informe de seguimiento semestral.

/2 Se refieren a las acciones propuestas en el informe de seguimiento semestral.

/3 Se refieren a las razones por las cuales las acciones correctivas propuestas no fueron efectivas para alcanzar un nivel superior al 90,00% de ejecución.

El Indicador PF.02.01 Porcentaje de denuncias resueltas respecto del total de denuncias presentadas en el año t. (Gestión - eficacia) se obtuvo al finalizar el 2021 un 66.32% de denuncias resueltas en relación a las presentadas, esto tomando en cuenta que en el 2021 se trabajó en denuncias de años anteriores que estaban pendientes. Esto quiere decir que las denuncias más recientes están en proceso de resolución. Es importante tener presente el crecimiento de la población denunciante en relación a la capacidad de la Agencia, ya que la cantidad de funcionarios profesionales del departamento encargado que ha sido el mismo desde que la Agencia inició

funciones formalmente en el año 2015, es decir, crece la demanda de servicios por parte de los ciudadanos, mas no la cantidad de funcionarios que atienden los temas relacionados, además debe considerarse que la Agencia atiende las denuncias por protección de datos a nivel nacional.

En cuanto a las actividades de capacitación, al comparar los datos con el año 2019, que fue el último año en que se realizaron las actividades de forma 100% presencial; se tiene que, en 2019 se realizaron 62 actividades, mientras que, en 2021, bajo la modalidad 100% virtual, se realizaron 24 actividades. De acá se desprende que en el 2021 la Prodhab impactó a un promedio de 74 personas por actividad, mientras que, en el 2019, en cada actividad presencial apenas se impactaban en promedio a 41 personas. Esto significa que, en el 2021, aun realizando menos actividades, hubo mayor efectividad de personas capacitadas.
Si bien en el 2021 no se logró cumplir con la meta de capacitar a 2520 personas, es importante aclarar que en un inicio esta proyección se hizo bajo el supuesto de que la pandemia sería controlada y se pudiesen retomar las actividades presenciales y por ende se regresaría al ritmo de capacitación y crecimiento que existió entre el período 2017-2019. Ante la nueva realidad, de aforo en espacios presenciales y de acceso limitado a ciertas tecnologías, el número de personas capacitadas que la Prodhab alcanzó en el 2021 es satisfactorio.

Cuadro 13. Indicadores. Acciones correctivas y fechas de implementación

Programa Presupuestario 795 Agencia de Protección de Datos de los Habitantes

Cumplimiento menor al 90,00%

al 31 de diciembre 2021

Nombre del Indicador	Nivel de cumplimiento	Factores que inciden en el cumplimiento	Acciones correctivas /1	Persona responsable de brindar la información	Fecha de implementación /2
PF.02.01 Porcentaje de denuncias resueltas respecto del total de denuncias presentadas en el año t. (Gestión - eficacia)	66.32%	Debido a la gran cantidad de denuncias presentadas anualmente y la cantidad limitada de recurso humano para	1- Se expondrá antes las instancias correspondientes la necesidad de la Agencia de contar con más personal. 2- Se establecerán	Licda. Karla Quesada.	Durante el año 2022.

Nombre del Indicador	Nivel de cumplimiento	Factores que inciden en el cumplimiento	Acciones correctivas /1	Persona responsable de brindar la información	Fecha de implementación /2
		atender dichas denuncias.	mayores controles en los plazos de respuesta, y se revisarán los indicadores, de forma que las metas sean más acordes con la realidad institucional.		
PF.03 01 Cantidad de personas que participaron en las actividades de divulgación realizadas. (Gestión - eficacia)	71%	Las actividades virtuales se ven limitadas a solo aquellos habitantes que cuentan con acceso a las herramientas tecnológicas.	Ajustar su meta de alcance de personas capacitadas tomando en consideración la nueva realidad país, las limitantes tecnológicas y de recurso humano.	Licda. Tatiana Barboza B.	Año 2022

Fuente: Agencia de Protección de Datos de los habitantes (PRODHAB)

/1 Se refiere a acciones que implementará el centro gestor en 2022 para subsanar los problemas de ejecución que se presentaron al 31/12/2021.

/2 Se refiere a la fecha en que las acciones correctivas empezarán a ser implementadas por el centro gestor.

Prodhab no escapa a la realidad social y económica que vive el país, dadas la contención del gasto que se venía aplicando desde años atrás, y que se agudizó con la pandemia, a pesar de ello, en todo momento predominó el compromiso de mantener una atención de calidad y eficiente hacia el habitante, en cumplimiento de las directrices emitidas por el Ministerio de Hacienda y demás entes rectores y de las competencias legales que le corresponden a la Agencia.

En 2022, se proyecta que la experiencia obtenida durante los últimos meses, nos puede ayudar a posicionar el tema de las capacitaciones virtuales y finalmente estabilizar la cantidad de habitantes participantes.

Datos del (la) Director (a) del Centro Gestor	
Nombre	Master Elizabeth Mora Elizondo
Correo electrónico	emorae@prodhab.go.cr
Teléfono	2234-0189
Firma digital	ELIZABETH MORA ELIZONDO (FIRMA) PERSONA FISICA, CPF-01-0800-0220. Fecha declarada: 13/01/2022 03:14:28 PM Esta representación visual no es fuente de confianza. Valide siempre la firma.