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

2022-2026 COSTA RICA
TRABAJANDO, DECIDIENDO, MEJORANDO

APD- 02-019-2023
22 de febrero 2023

Señora
Margarita Arce Navarro
Secretaria de Planificación
Ministerio de Justicia y Paz

Asunto: Reprogramación MAPP 2023.

Estimada señora:

Reciba un cordial saludo. En cumplimiento de la Ley No. 8131, Ley de Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos y su Reglamento, así como, los Lineamientos Técnicos y Metodológicos para la Programación, Seguimiento y Evaluación Estratégica Sectorial e Institucional del año 2023 y en atención a lo solicitado en su oficio **PLAN/0016-02-2023 en el cual se solicita la reprogramación 2023, me permito** adjuntar el archivo MAPP reprogramación PRODHAB 2023 y en el presente oficio el detalle de los cambios solicitados:

- PF.01.01. Porcentaje de consultas escritas y telefónicas valoradas y resueltas respecto del total de consultas escritas telefónicas y escritas recibidas. (Gestión- Eficacia).
  Justificación: Se solicita eliminar este indicador, esto debido a que se considera que no arroja información relevante para la gestión y no tiene la capacidad de arrojar un producto de valor para la Agencia, se realiza un conteo de las llamadas telefónicas que se atienden, no se anotan las llamadas que no se atienden pues se desconoce si existen llamadas sin responder, desviadas y demás. En relación a los correos electrónicos atiende la totalidad de los que ingresas, no obstante, no todos están relacionados a labores sustantivas.

- PF.02.01. Porcentaje de resoluciones emitidas respecto del total de denuncias presentadas en el año t. y anteriores. (Gestión - eficacia): A partir de la presente reprogramación léase correctamente: **PF.02.01 Porcentaje de denuncias resueltas en año t+1 respecto del total de denuncias sin resolver en el año más el año t+1. (Gestión - eficacia).**
  Justificación: Se realiza la reprogramación de este indicador en busca de incluir las denuncias en rezago dentro del estudio.
  Se reprograma la meta del indicador en el desempeño proyectado anual considerando los resultados del informe anual.

  Definición conceptual: Las denuncias se tramitan según las atribuciones establecías en el artículo 16 inciso e, f y g de la Ley 8968, realizándose la tramitación de acuerdo a esta Ley y a lo establecido en la Ley General de la Administración Pública, por lo que se debe respetar la garantía del debido proceso con el fin de determinar si existió el irrespeto a algún derecho de un habitante en relación a sus datos personales. Se entenderán por resueltas todos aquellos casos en los cuales se emita una resolución, sea esta de archivo o de primera instancia.

  Fórmula de cálculo: Total de denuncias sin resolución final al 31 de diciembre t + denuncias ingresadas en el t+1 / Cantidad de resoluciones finales en el año t+1 *100.

Componentes de la fórmula de cálculo: Total de denuncias sin resolución final al 31 de diciembre + denuncias ingresadas en el año t+1 y el total de resoluciones finales en el año t+1.
Interpretación: Para este indicador se toma en cuenta la totalidad de expedientes que se encuentran sin resolver revisando la totalidad de expedientes que quedan pendientes del periodo anterior más las denuncias que ingresen en el presente periodo de evaluación, y al aplicar la fórmula de cálculo determinar la cantidad de productos en función de la totalidad de expedientes sin resolver.

Meta: Se ha revisado el comportamiento de la meta y se considera cambiarla de la siguiente manera:

2023 70%
2024 75%.
2025 80%.
2026 80%

Periodicidad: La evaluación de la meta de este indicador se realizará de igual manera, semestral anual.

- PF.02.02. Cantidad de solicitudes de inscripción registradas en la base de datos: A partir de la presente reprogramación por favor léase correctamente este indicador de la siguiente manera: **PF.02.02. Porcentaje de inscripción de bases de datos respecto al total de solicitudes de inscripción de bases de datos presentadas en el año t. (Gestión - eficacia).**

Justificación: Lo anterior obedece a que la solicitud de inscripción de una base de datos no es una acción que dependa directamente de la Agencia y tenga en su control, con este indicador se busca que mida la eficacia de las labores relacionadas a la inscripción de bases de datos y no la cantidad de solicitudes de inscripción, pues lo segundo no depende de la gestión de la Agencia si no que surge de la necesidad del habitante, siendo que depende de la cantidad de habitantes que necesiten inscribir bases de datos.

Fórmula de cálculo: Total de bases de datos inscritas en el año t/ total de solicitudes de inscripción presentadas en el año t.

Componentes de la fórmula de cálculo: Total de solicitudes de inscripción registradas y Total de bases de datos inscritas en el año t/ total de solicitudes de inscripción presentadas en el año t.

Unidad de medida del indicador: Porcentaje

Interpretación: Este indicador permite medir la gestión de registro de las bases de datos que se solicita inscribir por parte de los habitantes para la Agencia.

Meta: Según el comportamiento habitual del trámite de registro de bases de datos se considera una meta del 90%

2023 90%
2024 95%.
2025 90%.
2026 90%

- PF.03.01. Porcentaje de incremento de las personas capacitadas en Protección de Datos personales. (eficacia): Este indicador se mantiene según la línea base establecida, sin embargo, se modifican las metas pues la línea base que se toma en cuenta es lo alcanzado en el año anterior, de esta manera la meta del siguiente periodo aumenta en un 5% de lo alcanzado en cada año, quedando la proyección de la siguiente manera:

  2023 1995 personas.
  2024 2095 personas.
  2025 2200 personas.
  2026 2310 personas.

- PF.03 02 Porcentaje del grado de satisfacción de las personas capacitadas (Gestión-calidad): Se solicita modificar en este indicar el nombre para que en adelante se lea de la siguiente manera: **PF.03 02. Grado de satisfacción de las personas capacitadas en el ciclo de conferencias (Gestión-calidad).**

  Justificación: Es necesario modificar el nombre de este indicador y a la vez el alcance, pues no se pretende evaluar todas las capacitaciones que imparte la Agencia ya que esto representa un proceso que no genera resultados que permitan la toma de decisiones a nivel gerencial, por lo que se considera evaluar una actividad específica, para este 2023 se evaluará El Ciclo de conferencias, el cual es un cúmulo de actividades de capacitación dirigidas a brindar información útil para que los habitantes incorporen buenas prácticas en su gestión de datos personales.

  Definición conceptual: Se refiere al grado de satisfacción de los usuarios, mediante la utilización de encuestas, con el fin de valorar las capacitaciones brindadas por la Agencia Protección de Datos de los Habitantes en temas de protección de datos personales durante el ciclo de conferencias.

  Fórmula de cálculo: Promedio de calificación de las charlas ciclo de conferencias (Suma de las calificaciones dividido entre la cantidad de charlas evaluadas en el ciclo de conferencias).

  Componentes de la fórmula de cálculo: Suma de las calificaciones dividido entre la cantidad de charlas evaluadas en el ciclo de conferencias.

  Interpretación: El indicador permite medir el grado de satisfacción de los usuarios ante las capacitaciones durante el ciclo de conferencias.

En la Matriz del Plan Presupuesto 2023 se solicita agregar los siguientes indicadores:

1) PF.03 03. Cantidad de funcionarios públicos capacitados en protección de datos personales en el año t (Gestión-calidad) Iniciando para el 2023 con una meta de 400 funcionarios públicos capacitados:

2023 400 funcionarios
2024 500 funcionarios.
2025 600 funcionarios.
2026 700 funcionarios

Fuente de Datos: Agencia de Protección de Datos de los Habitantes. Registros administrativos de: Unidad de Divulgación.

Notas Técnicas: Se brindan capacitaciones a funcionarios públicos sobre la normativa de protección de datos personales. Se mide mediante una matriz en Excel.

Justificación: Se requiere incorporar este indicador a la Matriz Plan Presupuesto con el fin de medir la cantidad de funcionarios públicos que se capacitan en protección de datos personales como estrategia de transformación digital. Es importante resaltar que el conteo de los funcionarios capacitados no se tomará en cuenta en el indicador PF.03.01. Porcentaje de incremento de las personas capacitadas en Protección de Datos personales con el fin de no duplicar la información a reportar.

Definición conceptual: Capacitar en protección de datos personales a funcionarios del sector público, para que puedan obtener las herramientas básicas para la determinación e implementación de los protocolos mínimos y medidas de seguridad de las bases de datos de sus Institución; así como replicar el conocimiento.

Fórmula de cálculo: Funcionarios públicos capacitados en protección de datos personales dividido entre la cantidad de funcionarios públicos programados para la capacitación multiplicado por cien.

Componentes de la fórmula de cálculo: Cantidad de funcionarios públicos capacitados en protección de datos personales

Unidad de medida: Cantidad.

Interpretación: Cantidad de funcionarios públicos capacitados en protección de datos personales.

Periodicidad: Esta meta se evaluará semestral anual.

Fuente: Agencia de protección de datos de los Habitantes. Registros administrativos de: Unidad de Divulgación.

Clasificación: Este indicador se clasifica como de Producto pues es un indicador asociado a producto y se clasifica como de calidad.

Tipo de operación estadística: Registro administrativo mediante el registro en plantilla de Excel de la matrícula de funcionarios públicos.

Comentarios generales: Notas Técnicas: Se brindan capacitaciones a funcionarios públicos sobre la normativa de protección de datos personales. Se mide mediante una matriz en Excel.

2) PF.03 04. Cantidad de interacciones por medio de canales oficiales con los habitantes (Gestión-calidad).

Meta:
2023 150.000 interacciones.
2024 160.000 interacciones.
2025 170.000 interacciones.
2026 180.000 interacciones.

Fuente de Datos: Agencia de Protección de Datos de los Habitantes.
Registros administrativos de: Unidad de Divulgación.

Notas Técnicas: Se realiza la divulgación de la Agencia en distintos medios y se lleva un informe mensual en el cual se evidencia la cantidad de interacciones en los distintos canales oficiales de la Agencia, tales como redes sociales, consultas de habitantes, correos electrónicos entre otros.

Justificación: Se solicita incorporar este indicador pues se considera de peso medir la interacción con los habitantes por medio de canales oficiales.

Definición conceptual: Medir el alcance al habitante por medio de sus interacciones en canales oficiales de la Agencia

Fórmula de cálculo: Estadísticas generadas por los distintos medios de canales oficiales.

Componentes de la fórmula de cálculo: Estadísticas que generan los distintos medios.

Unidad de medida: Cantidad.

Interpretación: Cantidad de interacciones por medio de canales digitales con el habitante.

Periodicidad: Anual.

Fuente: Agencia de protección de datos de los Habitantes. Registros administrativos de: Unidad de Divulgación.

Clasificación: Este indicador se clasifica como de Producto pues es un indicador asociado a producto y se clasifica como de calidad.

Tipo de operación estadística: Estadísticas generadas por los distintos medios de canales oficiales.

Comentarios generales: Se realiza la divulgación de la Agencia en distintos medios y se lleva un informe mensual en el cual se evidencia la cantidad de interacciones en los distintos canales

oficiales de la Agencia, tales como redes sociales, consultas de habitantes, correos electrónicos entre otros.

Sin otro particular cordialmente,

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

Firmado digitalmente por WENDY RIVERA ROMAN (FIRMA)
Fecha: 2023.02.22 15:26:04 -06'00'

Máster Wendy Rivera Román
Directora Nacional
Agencia de Protección de Datos de los Habitantes
(PRODHAB)

Cc/Archivo,