

# Plan Estratégico



Comisión de Plan Estratégico

Enero, 2016

# Contenido

Presentación.....	3
Estructura organizacional.....	4
Objetivo organizacional.....	5
Misión y Visión.....	5
Principios.....	5
Valores corporativos.....	6
Estructura operativa del plan estratégico.....	6
Áreas estratégicas.....	7
Área estratégica No.1 <b>Atención a la persona colegiada y usuarios</b> .....	7
Área estratégica No. 2 <b>Desarrollo Organizacional</b> .....	8
Área estratégica No. 3 <b>Gobierno Corporativo</b> .....	10
Área estratégica No. 4 <b>Infraestructura para el desarrollo de Colypro</b> .....	14
Políticas institucionales.....	15
Glosario.....	16





## I. Presentación

El Colegio de Licenciados y Profesores en Letras Filosofía, Ciencias y Artes, como organización en constante crecimiento, establece cada cinco años un Plan Estratégico que direcciona el norte por seguir, estableciendo nuevas formas de organización y funcionamiento institucional para alcanzar objetivos propuestos.

Debido a los cambios científicos, tecnológicos y a la actualización casi inmediata de la información, las empresas de hoy en día se ven obligadas a evolucionar hacia la formulación de planes estratégicos con técnicas avanzadas e innovadoras y que respondan a las necesidades de las mismas.

Colypro ha formulado el Plan Estratégico para el periodo 2016-2020 con la finalidad de establecer líneas de acción orientadas a la consecución de los objetivos en el periodo mencionado a través de la consulta a diferentes grupos de la estructura del Colegio que participaron en este proceso.

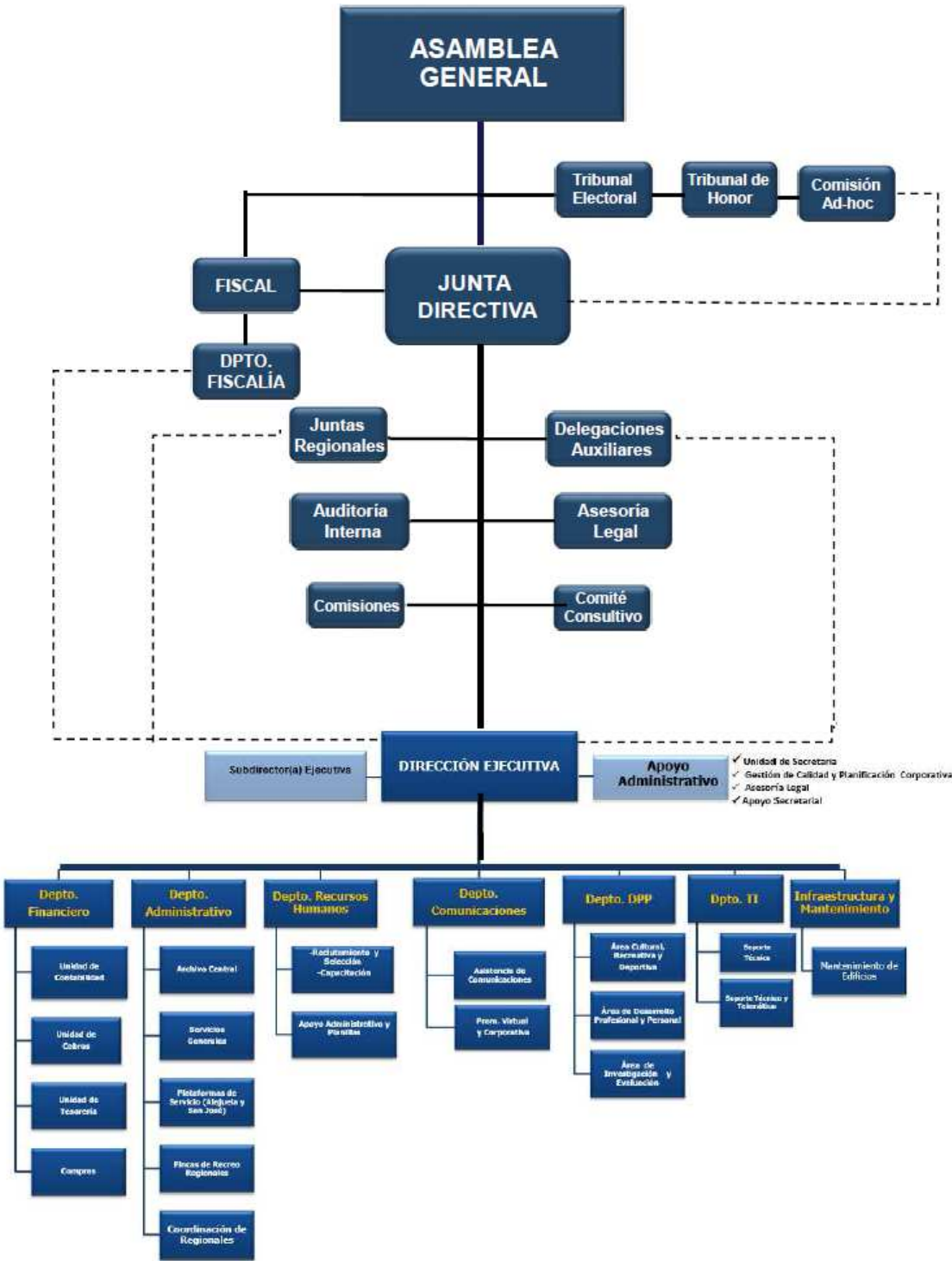
Se determinaron cuatro áreas estratégicas fundamentales:

-  Atención a la persona colegiada y usuarios.
-  Desarrollo organizacional.
-  Gobierno corporativo.
-  Infraestructura para el desarrollo de Colypro.

Presentamos a continuación este documento que servirá de guía para el logro de las metas que el Colegio se ha propuesto alcanzar en los próximos cinco años.

*M. Sc. Lilliam González Castro*  
*Presidente de Junta Directiva*

## II. Estructura organizacional



### III. Objetivo Organizacional

Contribuir a mejorar los estándares de formación profesional a través del control de ejercicio ético, legal y competente de la profesión, impactando en la calidad de la educación desde el análisis de la realidad nacional.

### IV. Misión, Visión y Valores Corporativos

#### Misión

Somos una corporación con cobertura nacional que desarrolla acciones destinadas a fomentar una educación de calidad en beneficio de la sociedad costarricense, mediante el control del ejercicio legal, ético y competente de la profesión, así como la dignificación y el bienestar de la persona colegiada.

#### Visión

Consolidar al Colypro como una corporación comprometida con la sociedad costarricense, para que reciban una educación de calidad, conforme a la realidad nacional, al año 2020.

#### Principios

1. **Respeto:** Consideración de los intereses y gustos diversos, asumiendo una actitud de integridad y empatía.
2. **Lealtad:** Fidelidad hacia la organización con base en las acciones y comportamientos.
3. **Responsabilidad:** Cumplimiento de las labores con diligencia, seriedad y compromiso.
4. **Honestidad:** Comportamiento y expresión de sinceridad, coherencia, y rectitud.
5. **Equidad:** Imparcialidad en el trato a las personas, respetando y teniendo en cuenta sus diferencias.

## Valores Corporativos

1. **Compromiso:** Disposición ante las distintas acciones, aportando su esfuerzo y capacidades para el logro de la excelencia.
2. **Servicio al usuario:** Excelencia en la atención, con una actitud y aptitud destinadas a satisfacer las necesidades de las personas colegiadas y otros usuarios.
3. **Trabajo en equipo:** Proceso que implica la cohesión de los colaboradores, los integrantes de los Órganos y otras representaciones, con el fin de lograr los objetivos propuestos.
4. **Responsabilidad Social:** Cultura socialmente responsable de la Corporación ante los impactos sociales, ambientales y económicos que sus decisiones y actividades generen.

## V. Estructura operativa del plan estratégico 2016-2020

La estructura operativa del Plan Estratégico de Colypro 2016-2020, es una mirada metodológica para su ejecución, la cual nace a partir del análisis de la información obtenida en el proceso de consulta a diferentes grupos que conforman la Corporación. Ésta representa el quehacer de Colypro y hacia donde orientará sus esfuerzos.



## VI. Áreas estratégicas

Las áreas estratégicas son las que impulsan y direccionan el desarrollo del Plan Estratégico por el periodo establecido. Para la definición de estas áreas se conformaron cuatro grupos de trabajo que participaron en el proceso, empleando la metodología "Indagación apreciativa". De igual forma se consultó una muestra de personas colegiadas utilizando dicha técnica y se tomó como insumo el análisis FODA aplicado por la Comisión de Plan Estratégico, en donde participaron órganos, colaboradores y personas colegiadas.

### 1. Área Estratégica: Atención a la persona colegiada y usuarios

#	Objetivo Estratégico	Acciones Estratégicas	Meta	Indicador	Responsable
1.1	Actualizar continuamente a los colaboradores de Colypro en temas vinculantes a la corporación, mejorando estándares de atención personalizada y on-line.	Elaboración, ejecución y evaluación del Plan Anual de Capacitación para los colaboradores.	Ejecución del 85% de las capacitaciones programadas en el primer año, con un incremento de un 5% anual, hasta cumplir el 95% y mantenerlo al 2020.	$\frac{\text{Total de capacitaciones realizadas}}{\text{Total de capacitaciones programadas}}$	Jefatura de Recursos Humanos
1.2	Implementar una cultura de servicio de calidad para satisfacción del usuario.	<p>Establecimiento de campañas de comunicación y sensibilización al personal.</p> <p>Aplicación de protocolos de atención al usuario.</p> <p>Dotación de aplicaciones móviles y mayores servicios mediante la página web.</p>	Lograr un 85% de satisfacción del usuario con respecto al servicio recibido en el primer año, con un incremento de un 2% durante los dos años siguientes, alcanzando un 92% en el año 2020.	Resultado obtenido mediante la encuesta de satisfacción, evaluaciones de actividades, buzones de sugerencias y otros.	Jefatura de Recursos Humanos, Dirección Ejecutiva, Jefaturas de departamentos

#	Objetivo Estratégico	Acciones Estratégicas	Meta	Indicador	Responsable
1.3	Fortalecer el desarrollo profesional y personal de las personas colegiadas, mediante diversas actividades de educación continua, culturales, recreativas y deportivas, de acuerdo con las necesidades detectadas.	Elaboración, ejecución y evaluación del plan anual de Educación Continua de acuerdo con el diagnóstico de necesidades de capacitación.	Capacitar por medio de actividades de educación continua a 5.000 personas colegiadas, con un incremento anual de un 10%.	Cantidad de <u>personas capacitadas</u>	Jefatura de Desarrollo Profesional y Personal
		Incremento de las capacitaciones virtuales.		Total de personas colegiadas establecidas en la meta	
		Aumento en las actividades culturales, recreativas y deportivas a nivel nacional.	Ejecución del 85% de las actividades programadas en el primer año y un 90% en los próximos años.	Total de actividades ejecutadas	
		Elaboración, ejecución y evaluación del Plan Anual de Trabajo a nivel regional		Total de actividades programadas	Juntas Regionales y Delegaciones Auxiliares

## 2. Área Estratégica: Desarrollo Organizacional

	Objetivo Estratégico	Acciones Estratégicas	Meta	Indicador	Responsable
2.1	Fortalecer la estructura organizacional para lograr eficiencia de la corporación.	Revisión continua de la eficiencia organizativa, así como el análisis de la estructura regional.  Dotación del personal idóneo y necesario para la corporación.  Revisión integral de las políticas y procedimientos de la Corporación.  Mantener actualizadas las políticas de acuerdo con las necesidades de la Corporación.	Cumplir con el desempeño de los indicadores determinados en este plan, en los planes operativos y los de calidad.  Lograr a marzo 2017 un 100% de la revisión de las políticas y procedimientos.	Porcentaje de desempeño de los indicadores a nivel organizacional  Total de políticas revisadas <hr/> Total de políticas existentes	Junta Directiva, Director Ejecutivo, Jefaturas de Departamento





### 3. Área Estratégica: Gobierno corporativo

#	Objetivo Estratégico	Acciones Estratégicas	Meta	Indicador	Responsable
3.1	Generar propuestas en materia educativa nacional ante las instancias competentes, para contribuir con el crecimiento y desarrollo de un sistema educativo competente.	Investigación del acontecer de la educación a nivel nacional e internacional.  Elaboración, divulgación y seguimiento de propuestas orientadas a la mejora del sistema educativo costarricense.	Presentar al menos doce propuestas elaboradas durante el periodo 2016-2020.	$\frac{\text{Cantidad de propuestas presentados}}{\text{Total de propuestas planificados}}$ $\frac{\text{Cantidad de propuestas presentadas}}{\text{Total de propuestas que resultaron efectivas}}$	Junta Directiva, Jefatura de Desarrollo Profesional y Personal, Jefatura de Comunicaciones
3.2	Posicionar al Colegio ante la sociedad costarricense sobre la función delegada por el Estado.	Formulación de campañas comunicativas ante la sociedad costarricense.	Contar con diez campañas comunicativas al año 2020.	$\frac{\text{Cantidad de campañas ejecutadas}}{\text{Total de campañas propuestas}}$	Departamento de Fiscalía, Jefatura de Comunicaciones

#	Objetivo Estratégico	Acciones Estratégicas	Meta	Indicador	Responsable
3.3	Participar activamente en propuestas del Ministerio de Educación Pública u otras instancias vinculadas con los fines del Colopro.	Fortalecimiento de alianzas estratégicas y/o convenios nacionales e internacionales con diferentes entes vinculados a la educación y cultura.	Lograr 5 alianzas estratégicas en áreas académicas, de crecimiento personal y de política nacional, con instituciones vinculantes a la misión del Colopro.	Cantidad de alianzas-convenios firmados	Junta Directiva, Jefatura de Desarrollo Profesional y Personal, Jefatura de Fiscalía
		Emisión de criterios relacionados con propuestas recibidas.	Atender el 100% de las propuestas recibidas.	Total de propuestas realizadas	
				Cantidad de propuestas atendidas	
				Total de propuestas recibidas	
Construcción conjunta de propuestas para el mejoramiento de la educación	Lograr al menos dos propuestas de mejoramiento	Cantidad de propuestas realizadas			
			Total de propuestas planeadas		
3.4	Dar seguimiento a proyectos de Ley vinculados con el Colegio y/o al sistema educativo en general.	Monitoreo permanente de los proyectos de Ley, relacionados con el Colegio.	Seguimiento de la totalidad de los proyectos de Ley, de interés para Colopro.	Cantidad de proyectos a los que se dio seguimiento	Junta Directiva, Asesor Legal de Junta Directiva
			Total de proyectos de Ley de interés para Colopro		

#	Objetivo Estratégico	Acciones Estratégicas	Meta	Indicador	Responsable
3.5	Ofrecer a las personas colegiadas y colaboradores condiciones que favorezcan la igualdad de oportunidades, género y diversidad.	Elaboración, ejecución y evaluación de un plan para la atención de las necesidades especiales de la población colegiada y colaboradores.  Ejecución de las acciones propuestas a la Corporación por la Comisión de Inclusión	Lograr la ejecución de las actividades, en el primer año un 85% y alcanzar un 90% al año 2020.	Total de actividades realizadas <hr/> Total de actividades programadas	Junta Directiva, Comisión de Inclusión, Jefaturas de departamento
3.6	Fortalecer la fiscalización del ejercicio legal y competente de los profesionales en educación.	Elaboración, ejecución y evaluación de un plan de fiscalización del ejercicio legal y competente de la profesión.  Atención de las denuncias recibidas	Cumplimiento del 100% de las acciones propuestas en el plan de fiscalización del ejercicio legal de la profesión.  Incorporación del 70% de las personas notificadas en el primer año, con incremento de un 5%, hasta alcanzar un 85% al año 2020.  Atender el 100% de las denuncias recibidas.	Cantidad de acciones realizadas <hr/> Total de acciones propuestas  Cantidad de personas incorporadas que fueron notificadas <hr/> Total de las personas notificadas  Cantidad de denuncias atendidas <hr/> Total de denuncias recibidas	Jefatura de Fiscalía, Jefatura de Desarrollo Profesional y Personal

#	Objetivo Estratégico	Acciones Estratégicas	Meta	Indicador	Responsable
3.7	Fortalecer el ejercicio ético de los profesionales en educación y su fiscalización.	Elaboración, ejecución y evaluación de un plan que promueva el ejercicio ético de la profesión.  Atención de las denuncias recibidas	Cumplimiento del 100% de las acciones propuestas en el plan.  Atender el 100% de las denuncias recibidas	Cantidad de acciones realizadas <hr/> Cantidad de acciones propuestas  Cantidad de denuncias atendidas <hr/> Total de denuncias recibidas	Jefatura de Fiscalía
3.8	Propiciar la participación de las personas colegiadas en los distintos procesos electorales.	Planificación, ejecución y evaluación de asambleas generales ordinarias, extraordinarias y regionales	Aumentar en un 25% la participación del colegiado en los procesos electorales, con respecto al promedio de los últimos tres años.	Cantidad de participantes en los procesos electorales <hr/> Total de personas colegiadas esperadas	Junta Directiva, Dirección Ejecutiva, Tribunal Electoral, Juntas Regionales

#### 4. Área Estratégica: Infraestructura para el desarrollo de Colypro

#	Objetivo Estratégico	Acciones Estratégicas	Meta	Indicador	Responsable
4.1	Planificar el desarrollo de la infraestructura a nivel nacional que responda a las necesidades de la Corporación.	Elaboración, ejecución y evaluación de un plan quinquenal de desarrollo de infraestructura.  Elaboración, ejecución y evaluación de un plan anual que responda al plan de desarrollo quinquenal.	Lograr la ejecución del plan anual de desarrollo de infraestructura en un 80% el primer año hasta alcanzar un 90% al año 2020.	Cantidad de proyectos ejecutados <hr/> Total de proyectos establecidos	Jefatura de Infraestructura y Mantenimiento, Junta Directiva
4.2	Mantener la infraestructura existente en la Corporación, en condiciones adecuadas para satisfacción de las personas colegiadas y otros usuarios.	Elaboración, ejecución y evaluación de un plan anual de mantenimiento correctivo y preventivo de la infraestructura existente.	Lograr la ejecución del plan de mantenimiento correctivo y preventivo en un 85% en el primer año, hasta alcanzar un 92% al año 2020.	Cantidad de actividades ejecutadas <hr/> Total de actividades planeadas	Jefatura de Infraestructura y Mantenimiento, Jefatura Administrativa
4.3	Planificar el desarrollo de la infraestructura tecnológica implementando la innovación y mejora en los servicios ofrecidos.	Elaboración, ejecución y evaluación del plan quinquenal de desarrollo de infraestructura tecnológica.  Elaboración, ejecución y evaluación de un plan anual que responda al plan de desarrollo quinquenal.	Lograr en el primer año un 80% de ejecución del plan de desarrollo de la infraestructura tecnológica, hasta alcanzar un 90% al año 2020.	Cantidad de actividades ejecutadas <hr/> Total de actividades planeadas	Jefatura de Tecnologías de Información, Junta Directiva

\*\* El responsable directo de dar cumplimiento a los objetivos y acciones estratégicas es la Jefatura del Departamento.

## Políticas Institucionales

Para la ejecución y el cumplimiento de las áreas estratégicas, el Colegio de Licenciados y Profesores:

- Realizará un presupuesto estratégico que permita asignar los recursos financieros necesarios para la implementación de este plan.
- Brindará un servicio de calidad a los usuarios atendiendo sus necesidades en las diferentes áreas, con personal capacitado, recursos tecnológicos actualizados y conforme a la normativa vigente.
- Continuará atendiendo el desarrollo profesional y personal de las personas colegiadas, estableciendo anualmente un plan de educación continua de acuerdo con el diagnóstico de necesidades en capacitación.
- Fortalecerá el clima organizacional de manera que genere un ambiente laboral idóneo y de pertenencia dentro de la corporación, con el recurso humano competente y necesario.
- Fomentará la mejora continua en cada uno de los procesos mediante la ejecución de acciones que permitan el cumplimiento de los objetivos en búsqueda de la calidad del servicio.
- Elaborará estrategias de comunicación que permitan fortalecer su imagen e impacto ante la sociedad costarricense.
- Trabajará activamente en diversas acciones que conlleven a mejorar la educación costarricense contribuyendo con una cultura de paz.
- Fortalecerá los procesos que permitan el cumplimiento de los fines establecidos en la Ley 4770.
- Implementará estrategias necesarias para fortalecer la fiscalización del ejercicio legal, ético y competente de la profesión.
- Brindará seguimiento permanente a la ejecución de este plan, de acuerdo con la política de Planificación Institucional.

# Glosario

- **Áreas estratégicas:** Son las que impulsan y direccionan el desarrollo del Plan Estratégico para lograr los objetivos propuestos.
- **Calidad:** Grado en que los servicios ofrecidos cumplen y se ajustan a las especificaciones, y conformidades con los requisitos establecidos; para satisfacer las necesidades de los usuarios.
- **Clima organizacional:** Percepción de un grupo de personas que forman parte de una organización y establecen diversas interacciones en un contexto laboral.
- **Eficiencia:** Relación entre los recursos empleados y los resultados alcanzados.
- **Estructura organizacional:** División de las actividades de una organización que se agrupan para formar áreas o departamentos y niveles de autoridad.
- **Indicador:** Dato cuantitativo o cualitativo que refleja los resultados obtenidos por una organización, en relación con sus metas y objetivos.
- **Meta:** Expresión que enuncia el grado de realización de un objetivo en un tiempo determinado.
- **Misión:** Término que hace referencia a la razón de ser de una organización.
- **Objetivo:** Enunciado intencional sobre los resultados que se pretenden alcanzar con la realización de determinadas acciones.
- **Plan Estratégico:** Documento que define las principales líneas de acción, orientadas a la consecución de los objetivos en el corto y medio plazo.
- **Políticas institucionales:** Lineamientos establecidos en los que se concentran los esfuerzos y acciones para el logro de los objetivos del Plan Estratégico.
- **Principios:** Conjunto de normas que rigen la conducta de los integrantes de una organización.
- **Valores Corporativos:** Conjunto de creencias que definen la identidad corporativa.
- **Visión:** Enunciado que describe la situación futura que desea alcanzar una organización.





### **Comisión de Plan Estratégico**

M.S.c. Lilliam González Castro, Coordinadora

Licda. Yolanda Hernández Ramírez

Lic. Alberto Salas Arias

Licda. Yessenia Esquivel Mendoza

Licda. Viviana Alvarado Arias

M.S.c. Gabriel Dávila Carmona

M.S.c. Eida Calvo Arias

Apoyo secretarial:

Sra. Katherine Mora Bristán