PDE
PLAN DE DESARROLLO Y ESTRATÉGICO DE COLYPRO

Colypro

PLAN ANUAL OPERATIVO

F-DE-07

Versión 3 - Septiembre 2020

Ficha informativa del Plan anual operativo

Periodo de planificación	2021
Departamento / Orgáno	Departamento Legal AC-DL-
Unidad /área:	
Riesgos asociados al cumplimiento del plan	

Área Estratégica	Atención_y_desarrollo_de_los_servicios_a_la_persona_colegiada_y_usuarios
Objetivo Estratégico	1.1 Promover un enfoque de servicio al cliente para el mejoramiento de la experiencia de la población colegiada y usuaria.
Meta Estratégica	Al 2025, ofrecer los servicios de asesoría legal en el 100% de las regiones del país.
Indicador Estratégico	Cantidad de regiones donde se ofrecen los servicios de asesoría legal
Linea base	15 oficinas de servicios (2020)

	I trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV trimestre	Resultado anual
Resultado del indicador estrátegico					
Resultado de la ejecución presupuestaria					

Actividades estratégicas	Código actividad	Actividades a desarrollar	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Estado de la actividad	Responsable	Presupuesto requerido	Partida presupuestaria	Observaciones / Justificación de incumplimiento
Identificar las regiones, plazos y estrategia que se requieren para el ofrecimiento de los servicios de asesoría legal en el 100% de las regiones del país.	**AC-DL-01**	Determinar cuáles son las zonas más lejanas del país y distribuirlas entre los asesores, para ofrecer a la persona colegiada el servicio de citas a traves del sistema virtual de zoom	4/1/2021	31/1/2021	No iniciada	Jefatura del Departamento Legal y Asesores Legales	₡ -	-	
	AC-DL-02	Establecer los plazos correspondientes para hacer efectiva la atención	31/1/2021	28/2/2020	No iniciada	Jefatura del Departamento Legal y Asesores Legales	₡ -	-	
	AC-DL-03	Publicitar a traves del Departamento de Comunicaciones de la Corporación, la atención que se ofrecerá a los colegiados de determinada región	4/2/2021	31/12/2021	No iniciada	Jefatura del Departamento Legal y Asesores Legales	₡ -	-	
	AC-DL-04	Comunicar por medio de la Página Web y Redes Sociales Oficiales de la Corporación, la atención que se ofrecerá a los colegiados en las zonas identificadas	4/2/2021	31/12/2021	No iniciada	Jefatura del Departamento Legal y Asesores Legales	₡ -	-	
						Total del presupuesto	**₡0.00**		

Ficha informativa sobre revisión y aprobación del PAO

Elaborado por	Alexander Oviedo Castro	Lorena Rojas Araya		
Revisado por	Lorena Rojas Araya	Gestora de calidad y planificación	Visto Bueno Director Ejecutivo / Presidencia	Acuerdo de aprobación/recibido Junta Directiva

Lic. Alexander Oviedo Castro
Asesor Unidad Consultoría Legal
COLYPRO

Licda. Ana Lorena Rojas Araya
Coordinadora Unidad Consultoría Legal
COLYPRO

Licda. Ana Lorena Rojas Araya
Coordinadora Unidad Consultoría Legal
COLYPRO

PLAN DE DESARROLLO Y ESTRATÉGICO DE COLYPRO

Colypro

PLAN ANUAL OPERATIVO

F-DE-07

Versión 3 - Septiembre 2020

Ficha informativa del Plan anual operativo - Actividades ciclicas

Periodo de planificación	2021
Departamento / Orgáno Unidad /área:	Departamento Legal

Código de actividad	Actividad ciclica	Periodicidad	Linea base	Indicador desempeño	Resultado de indicador	Responsable	Presupuesto requerido	Partida presupuestaria	Observaciones / Justificación de incumplimiento
AC-DL-05	Gestión de pagos de salarios, aguinaldos y cargas sociales	mensual	12 pagos	N/a	N/A	Recursos Humanos	₡ 150 917 725,38	1.2.1.1. 1.2.1.2. 1.2.1.3.	
AC-DL-06	Gestión de pagos de gastos generales (viáticos y papelería)	mensual	N/A	N/a	N/A	Jefatura del Departamento Legal y Secretarias	₡ 9 749 100,00	1.2.1.4.	
AC-DL-07	Ejecutar una atención efectiva y eficaz de servicio al cliente de forma presencial o virtual	diario	14 Citas por día	N/a	N/A	Jefatura del Departamento Legal y Asesores Legales	₡ -	N/A	Actividades ciclicas de los abogados se registraran en la bitacora, mediante informe mensual.
AC-DL-08	Notificar las diferentes resoluciones y oficios recibido de las diferentes entidades	diario	11 Notificaciones por día	N/a	N/A	Jefatura del Departamento Legal y Asesores Legales	₡ -	N/A	
AC-DL-09	Realizar una atención efectiva y eficaz de servicio al cliente mediante correo electrónico	diario	21 correos por día	N/a	N/A	Jefatura del Departamento Legal y Asesores Legales	₡ -	N/A	
AC-DL-10	Emplear una atención efectiva y eficaz de servicio al cliente por medio de la atención telefónica	diario	40 llamadas diarias	N/a	N/A	Jefatura del Departamento Legal y Asesores Legales	₡ -	N/A	
AC-DL-11	Brindar una atención efectiva y eficaz de servicio al cliente a través electrónico del chat de la Corporación	diario	4 chats diarios	N/a	N/A	Jefatura del Departamento Legal y Asesores Legales	₡ -	N/A	
AC-DL-12	Confeccionar los escritos para la interposición de los diferentes procesos	diario	13 escritos diarios	N/a	N/A	Jefatura del Departamento Legal y Asesores Legales	₡ -	N/A	
AC-DL-13	Realizar el proceso de estudio para la pensión	diario	6 estudios diarios	N/a	N/A	Encargadas de Pensiones	₡ -	N/A	
AC-DL-14	Presentar la solicitud de jubilación o pensión	diario	6 solicitudes diarias	N/a	N/A	Encargadas de Pensiones	₡ -	N/A	
AC-DL-15	Tramitar los documentos del Departamento Legal	diario	6 trámites diarios	N/a	N/A	Encargadas de Pensiones	₡ -	N/A	
AC-DL-16	Confeccionar los expediente del Departamento Legal	diario	6 expedientes diarios	N/a	N/A	Secretarias del Departamento Legal	₡ -	N/A	
AC-DL-17	Recibir y distribuir la mensajería	diario	6 documentos diarios	N/a	N/A	Secretarias del Departamento Legal	₡ -	N/A	
AC-DL-18	Depuración de los expedientes pasivos de la consultoría legal	semanal	250 expedientes cada sábado	Cantidad de expedientes depurados / total a depurar	0	Abogados del departamento legal	₡ 11 081 880,00	9.1.5	
						Total del presupuesto	₡20 830 980,00		

Ficha informativa sobre revisión y aprobación del PAO

Elaborado por	Alexander Oviedo Castro	Lorena Rojas Araya		
Revisado por	Lorena Rojas Araya	Gestora de calidad y planificación	Visto Bueno Director Ejecutivo / Presidencia	Acuerdo de aprobación/recibido

Lic. Alexander Oviedo Castro
Asesor Unidad Consultoría Legal
COLYPRO

Licda. Ana Lorena Rojas Araya
Coordinadora Unidad Consultoría Legal
COLYPRO

Licda. Ana Lorena Rojas Araya
Coordinadora Unidad Consultoría Legal
COLYPRO