

F-DE-07

Versión 3 - Septiembre 2020

Ficha Informativa del Plan anual operativo

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
Línea base	15 oficinas de servicios (2020)

	I trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV trimestre	Resultado anual
Resultado del indicador estratégico					
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, para ofrecer a la persona colegiada el servicio de citas a través de la plataforma virtual zoom y también desplazarse a las diferentes regiones para brindar la asesoría legal de forma presencial.	3/1/2022	31/1/2022	No iniciada	Jefatura del Departamento Legal y Asesores Legales	\$ 9.541.370,00	9.2.4.b	
	AC-DL-02	Establecer los plazos correspondientes para hacer efectiva la atención	31/1/2022	28/2/2022	No iniciada	Jefatura del Departamento Legal y Asesores Legales	\$ -	-	
	AC-DL-03	Publicitar a través del Departamento de Comunicaciones y las plataformas de servicios de la Corporación, la atención que se ofrecerá a los colegiados de determinada región tanto de forma presencial como virtual, mediante las diferentes modalidades de atención.	1/2/2022	16/12/2022	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.	1/2/2022	16/12/2022	No iniciada	Jefatura del Departamento Legal y Asesores Legales	\$ -	-	
						Total del presupuesto	\$ 9.541.370,00		

[Signature]

Ficha Informativa sobre revisión y aprobación del PAO

Elaborado por	Firma Licda. Ana Lorena Rojas Araya			
Revisado por	Firma Licda. Ana Lorena Rojas Araya	Gestora de calidad y planificación	Visto Bueno Director Ejecutivo / Presidencia :	Acuerdo de aprobación/recibido Junta Directiva

PLAN ANUAL OPERATIVO

F-DE-07

Versión 3 - Septiembre 2020

Ficha Informativa del Plan anual operativo - Actividades cíclicas

Periodo de planificación
Departamento / Órgano
Unidad / Área:

2022
Departamento Legal

Código de actividad	Actividad cíclica	Periodicidad	Línea 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	20 pagos	N/a	N/A	Recursos Humanos	₡ 288 957 037,07	9.2.1 9.2.2 y 9.2.3	
AC-DL-06	Gestión de pagos de gastos generales (viáticos y papelería)	mensual	N/A	N/a	N/A	Jefatura del Departamento Legal y Secretarías	₡ 93 059 ,00	9.2.4.	
AC-DL-07	Ejecutar una atención efectiva y eficaz de servicio al cliente de forma presencial o virtual	diario	36 Citos por día	N/a	N/A	Jefatura del Departamento Legal y Asesores Legales	₡	N/A	
AC-DL-08	Notificar las diferentes resoluciones y oficios recibido de las diferentes entidades	diario	30 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	35 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	48 llamados diarios	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 del chat de la Corporación	diario	4 chats diarios	N/a	N/A	Jefatura del Departamento Legal y Asesores Legales	₡	N/A	Actividades cíclicas de los abogados, las funcionarias del Área de Pensiones y las secretarías, se registraran en las bitácoras, que se llevan diariamente y se consolida toda la información en informe que se brinda a la Dirección Ejecutiva mensualmente.
AC-DL-12	Confeccionar los escritos para la interposición de los diferentes procesos	diario	20 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	10 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	15 trámites diarios	N/a	N/A	Secretarías del Departamento Legal	₡	- N/A	
AC-DL-16	Confeccionar los expedientes del Departamento Legal	diario	10 expedientes diarios	N/a	N/A	Secretarías del Departamento Legal	₡	- N/A	
AC-DL-17	Recibir y distribuir la mensajería	diario	6 documentos diarios	N/a	N/A	Secretarías del Departamento Legal	₡	- N/A	
AC-DL-18	Depuración de los expedientes pasivos de la conservación legal	semanal	5 expedientes por semana	Cantidad de expedientes depurados / total a depurar	0	Abogados del Departamento Legal	₡	- N/A	
Total del presupuesto							289 920 096,55		

Licda. Ana Lorena Rojas Araya

Jefatura Departamento Legal

COLYPRO

Elaborado por

Revisado por

Firma
Licda. Ana Lorena Rojas Araya

Firma
Licda. Ana Lorena Rojas Araya

Gestora de calidad y planificación

Ficha Informativa sobre revisión y aprobación del PAO

Firma
Visto Bueno Director Ejecutivo / Presidencia

Número de acuerdo - Número de sesión
Acuerdo de aprobación/recibido Junta Directiva