PLAN ANUAL OPERATIVO

F-DE-07

Versión 3 - Septiembre 2020

Ficha informativa del Plan anual operativo

Periodo de planificación	2024		**Área Estratégica**	Atención_y_desarrollo_de_los_servicios_a_la_persona_colegiada_y_usuarios
Departamento / Orgáno	Consultoría Legal a la Persona Colegiada	AC-DL-	**Objetivo Estratégico**	1.1 Promover un enfoque de servicio al cliente para el mejoramiento de la experiencia de la población colegiada y usuaria.
Unidad /área:			**Meta Estratégica**	Al 2025, ofrecer los servicios de asesoría legal en el 100% de las regiones del país.
Riesgos asociados al cumplimiento del plan			**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 estratégico					
Resultado de la ejecución presupuestaria					

Actividades estratégicas	Código actividad	Actividades a desarrollar	Periodo de inicio	Periodo 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-2024-01	Determinación de las zonas más lejanas del país, para ofrecer a la persona colegiada el servicio de citas virtuales, para brindar la asesoría legal.	3/1/2024	13/12/2024	No iniciada	Jefatura de Consultoría Legal y Asesores Legales			
	AC-DL-2024-02	Contratar un un asesor legal permanente en las oficinas regionales de Pérez Zeledón y Guápiles, con el fin de brindar atesoría legal en estas zonas.	11/4/2023	11/4/2024	No iniciada	Jefatura del Departamento Legal y Asesores Legales	₡ 19 452 420.04	9.3.1	El contrato de los asesores finaliza el 11/04/2024.
	AC-DL-2024-03	Publicitar a través del Departamento de Comunicaciones y las plataformas de servicios de la Corporación la atención que se ofrece a los colegiados tanto de forma presencial como virtual. Así como la comunicación con los gestores regionales y los representantes institucionales para atender a las personas colegiadas.	3/1/2024	13/12/2024	No iniciada	Jefatura de Consultoría Legal y Asesores Legales	₡		
	AC-DL-2024-04	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 de Pérez Zeledón, Guápiles y sus alrededores.	3/1/2024	13/12/2024	No iniciada		₡		
Atención a los colegiados tanto para asuntos legales, como para trámites de pensión mediante las diferentes modalidades de atención, que se utilizan regularmente, tales como atención telefonica, mediante correo electrónico, citas presenciales y virtuales y el chat institucional.	AC-DL-2024-05	Publicar por medio de la página web del Colegio, las modalidades de atención y los medios de comunicación, a través de los cuales el Colegiado puede solicitar el servicio.	3/1/2024	13/12/2024	No iniciada	Jefatura de Consultoría Legal y Asesores Legales	₡		
	AC-DL-2024-06	Revisar periodicamente que la información en la página web y medios de comunicacion oficiales de la Corporación se encuentren actualizados para que los colegiados puedan solicitar sin ningún inconveniente los servicios que ofrece tanto Consultoría Legal a la persona Colegiada como de la Oficina de Pensiones, ya sea presencial o virtual, telefónico, mediante correo electronico.	3/1/2024	13/12/2024	No iniciada	Jefatura de Consultoría Legal y Asesores Legales	₡		
Definir los servicios y plazos que se ofrecen en el área de asesoría legal.	AC-DL-2024-07	Siendo que los servicios en el área legal ya estan definidos se debe coordinar reunión con la Gestora de Calidad y Planificación para definir plazos que se ofrecen en el área de asesoría legal de los procesos que se presentan.	3/1/2024	28/6/2024	No iniciada	Jefatura de Consultoría Legal y Gestora de Calidad y Planificación	₡		
						Total del presupuesto	**₡19 452 420,04**		

Ficha informativa sobre revisión y aprobación del PAO

Elaborado por

Licda. María Alejandra Castro Quesada
Jefatura Consultoría Legal
COLYPRO

Licda. María Alejandra Castro Quesada

Revisado por

DANIELA MARIA ROJAS RAMIREZ (FIRMA)

Firmado digitalmente por DANIELA MARIA ROJAS RAMIREZ (FIRMA)
Fecha: 2024.01.26 15:18:32 -06'00'

Licda. María Alejandra Castro Quesada

Daniela Rojas Ramírez
Gestora de calidad y planificación

Viviana Alvarado Arias
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

Periodo de planificación	2024		
Departamento / Órgano	Consultoría Legal a la Persona Colegiada	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 estrategico					
Resultado de la ejecucion presupuestaria					

Actividades estratégicas	Código actividad	Actividades a desarrollar	Periodo de inicio	Periodo 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-2024-01	Determinación de las zonas más lejanas del país, para ofrecer a la persona colegiada el servicio de citas virtuales, para brindar la asesoría legal.	3/1/2024	13/12/2024	No iniciada	Jefatura de Consultoría Legal y Asesores Legales			
	AC-DL-2024-02	Controlar un un asesor legal permanente en las oficinas regionales de Pérez Zeledón y Guapiles; con el fin de brindar asesoría legal en estas zonas.	11/4/2023	11/4/2024	No iniciada	Jefatura del Departamento Legal y Asesores Legales	₡ 19 452 420,04	9.2.1	El control de los asesores finaliza el 11/04/2024.
	AC-DL-2024-03	Publicitar a través del Departamento de Comunicaciones y las plataformas de servicios de la Corporación la atención que se ofrece a los colegiados tanto de forma presencial como virtual. Así como la comunicación con los gestores regionales y los representantes institucionales para atender a las personas colegiadas.	3/1/2024	13/12/2024	No iniciada	Jefatura de Consultoría Legal y Asesores Legales	₡		
	AC-DL-2024-04	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 de Pérez Zeledón, Guapiles y sus alrededores.	3/1/2024	13/12/2024	No iniciada		₡		
Atención a los colegiados tanto para asuntos legales, como para trámites de pensión mediante las diferentes modalidades de atención, que se utilizan regularmente, tales como atención telefonica, mediante correo electrónico, citas presenciales y virtuales y el chat institucional.	AC-DL-2024-05	Publicar por medio de la pagina web del Colegio, las modalidades de atención y los medios de comunicación, a través de los cuales el Colegiado puede solicitar el servicio.	3/1/2024	13/12/2024	No iniciada	Jefatura de Consultoría Legal y Asesores Legales	₡		
	AC-DL-2024-06	Revisar periodicamente que la información en la página web y medios de comunicacion oficiales de la Corporación se encuentren actualizados para que los colegiados puedan solicitar sin ningún inconveniente los servicios que ofrece tanto Consultoría Legal o la persona Colegiada como de la Oficina de Pensiones, ya sea presencial o virtual, telefónico, mediante correo electronico.	3/1/2024	13/12/2024	No iniciada	Jefatura de Consultoría Legal y Asesores Legales	₡		
Definir los servicios y plazos que se ofrecen en el área de asesoría legal.	AC-DL-2024-07	Siendo que los servicios en el área legal ya estan definidos se debe coordinar reunión con la Gestora de Calidad y Planificación para definir plazos que se ofrecen en el área de asesoría legal de los procesos que se presentan.	3/1/2024	28/6/2024	No iniciada	Jefatura de Consultoría Legal y Gestora de Calidad y Planificación	₡		
						Total del presupuesto	**₡19 452 420,04**		

Ficha informativa sobre revisión y aprobación del PAO

Elaborado por	Licda. María Alejandra Castro Quesada Jefatura Consultoría Legal COLYPRO	Licda. María Alejandra Castro Quesada		
Revisado por		Licda. María Alejandra Castro Quesada	Daniela Rojas Ramírez Gestora de calidad y planificación	Viviana Alvarado Arias 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 ciclicas

Periodo de planificación	2024
Departamento / Orgáno	Consultoría Legal a la Persona Colegiada
Unidad /área:	

Código de actividad	Actividad ciclica	Periodicidad	Linea base	Indicador desempeño	Resultado de indicador	Responsable	Presupuesto requerido	Partida presupuestaria	Observaciones / Justificación de incumplimiento
AC-DL-2024-08	Gestión de pago de salarios, aguinaldos y cargas sociales	mensual	N/a	N/a	N/a	Gestión de Talento Humano	₡ 223 506 567,78	9.2.1 9.2.2 9.2.3	
AC-DL-2024-09	Gestión de pagos de gastos generales (viáticos y papelería)	mensual	N/a	N/a	N/a	Jefatura de Consultoría Legal y Secretarias	₡ 8 782 057,50	9.2.4	
AC-DL-2024-10	Ejecutar una atención efectiva y eficaz de servicio al cliente de forma presencial o virtual	diario	N/a	N/a	N/a	Jefatura del Departamento Legal y Asesores Legales	₡ -	N/A	Actividades ciclicas de los abogados, las funcionarias del Área de Pensiones y las secretarias, se registraran en las bitácoras, que se llevan diariamente y se consolida toda la información en informe que
AC-DL-2024-11	Notificar las diferentes resoluciones y oficios recibido de las diferentes entidades	diario	N/a	N/a	N/a	Jefatura del Departamento Legal, Asesores Legales y secretarias	₡ -	N/A	
AC-DL-2024-12	Realizar una atención efectiva y eficaz de servicio al cliente mediante correo electrónico	diario	N/a	N/a	N/a	Jefatura del Departamento Legal y Asesores Legales	₡ -	N/A	
AC-DL-2024-13	Emplear una atención efectiva y eficaz de servicio al cliente por medio de la atención telefónica	diario	N/a	N/a	N/a	Jefatura del Departamento Legal y Asesores Legales	₡ -	N/A	
AC-DL-2024-14	Confeccionar los escritos para la interposición de los diferentes procesos	diario	N/a	N/a	N/a	Jefatura del Departamento Legal y Asesores Legales	₡ -	N/A	
AC-DL-2024-15	Ejecutar una atención efectiva y eficaz de servicio al cliente de forma presencial o virtual	diario	N/a	N/a	N/a	Ejecutiva y auxiliares de pensiones	₡ -	N/A	
AC-DL-2024-16	Notificar las diferentes resoluciones y oficios recibido de las diferentes entidades	diario	N/a	N/a	N/a	Ejecutiva y auxiliares de pensiones	₡ -	N/A	
AC-DL-2024-17	Realizar una atención efectiva y eficaz de servicio al cliente mediante correo electrónico	diario	N/a	N/a	N/a	Ejecutiva y auxiliares de pensiones	₡ -	N/A	

AC-DL-2024-18	Confeccionar los escritos para la interposición de los diferentes procesos de jubilación y traslado de cuotas	diario	N/a	N/a	N/a	Ejecutiva y auxiliares de pensiones	₡ -	N/A	**se brinda a la Dirección Ejecutiva mensualmente.**
AC-DL-2024-19	Emplear una atención efectiva y eficaz de servicio al cliente por medio de la atención telefónica	diario	N/a	N/a	N/a	Ejecutiva y auxiliares de pensiones	₡ -	N/A	
AC-DL-2024-20	Realizar el proceso de estudios para la futura jubilación del colegiado	diario	N/a	N/a	N/a	Ejecutiva y auxiliares de pensiones	₡ -	N/A	
AC-DL-2024-21	Presentar la solicitud de jubilación o pensión	diario	N/a	N/a	N/a	Ejecutiva y auxiliares de pensiones	₡ -	N/A	
AC-DL-2024-22	Realizar una atención efectiva y eficaz de servicio al cliente mediante correo electrónico	diario	N/a	N/a	N/a	Secretarias del Departamento Legal	₡ -	N/A	
AC-DL-2024-23	Emplear una atención efectiva y eficaz de servicio al cliente por medio de la atención telefónica	diario	N/a	N/a	N/a	Secretarias del Departamento Legal	₡ -	N/A	
AC-DL-2024-24	Tramitar los documentos del Departamento Legal	diario	N/a	N/a	N/a	Secretarias del Departamento Legal	₡ -	N/A	
AC-DL-2024-25	Confeccionar los expediente del Departamento Legal	diario	N/a	N/a	N/a	Secretarias del Departamento Legal	₡ -	N/A	
AC-DL-2024-26	Recibir y distribuir la mensajería	diario	N/a	N/a	N/a	Secretarias del Departamento Legal	₡ -	N/A	
AC-DL-2024-27	Depuración de los expedientes pasivos de la consultoría legal	semanal	N/a	Cantidad de expedientes depurados / total a depurar	Cantidad de expedientes depurados	Jefatura del Departamento Legal, Asesores Legales y secretarias	₡ -	N/A	**Debido a la situación actual que presenta el Departamento Legal, por falta de personal se ha tenido que suspender el proceso de depuración semanal con el fin de dar prioridad a la atención del Colegiado.**
AC-DL-2024-28	Brindar capacitación a Representantes Institucionales dentro del GAM.	semestral	N/a	N/a	N/a	Jefatura del Departamento Legal y Asesores Legales	₡ -	9.2.4	**No se indica el presupuesto requerido ya que se indico en el código AC-DL-08**
AC-DL-2024-29	Brindar charlas a solicitud de los colegiados dentro del GAM, sobre la Ley 7476 Ley Contra el Acoso Sexual y Laboral en el Empleo y la Docencia; Ley 9999 "Ley para prevenir la revictimización y garantizar los derechos de las personas menores de edad en el sistema educativo costarricense"; Ley marco del empleo público y Ley de carrera docente y su reglamento.	semanal	N/a	N/a	N/a				
AC-DL-2024-30	Brindar charlas a solicitud de los colegiados fuera del GAM, sobre la Ley 7476 Ley Contra el Acoso Sexual y Laboral en el Empleo y la Docencia; Ley 9999 "Ley para prevenir la revictimización y garantizar los derechos de las personas menores de edad en el sistema educativo costarricense"; Ley marco del empleo público y Ley de carrera docente y su reglamento.	semanal	N/a	N/a	N/a	Jefatura del Departamento Legal y Asesores Legales	₡ -	9.2.4	**No se indica el presupuesto requerido ya que se indico en el código AC-DL-08**
AC-DL-2024-31	Brindar capacitación a Representantes Institucionales fuera del GAM y zonas alejadas.	semestral	N/a	N/a	N/a				
AC-DL-2024-32	Brindar charlas a solicitud de los colegiados fuera del GAM especificamente en las zonas regionales cercanas a Pérez Zeledón y Guápiles, sobre la Ley 7476 Ley Contra el Acoso Sexual y Laboral en el Empleo y la Docencia; Ley 9999 "Ley para prevenir la revictimización y garantizar los derechos de las personas menores de edad en el sistema educativo costarricense"; Ley marco del empleo público y Ley de carrera docente y su reglamento.	semanal	N/a	N/a	N/a	Jefatura del Departamento Legal y Asesores Legales	₡ -	9.2.4	**No se indica el presupuesto requerido ya que se indico en el código AC-DL-08**

AC-DL-2024-33	Brindar capacitación a Representantes Institucionales fuera del GAM y zonas alejadas.	semestral	N/a	N/a	N/a				
						Total del presupuesto	₡232 288 625,28		

Colypro

Plan Anual Operativo

Periodo: 2021

Departamento Departamento Legal

Número de plazas a tiempo completo: 11

	Horas laborales por plaza		Días laborales al mes		Total de horas al mes
Horas según horario por días al mes (21.6667) =5*52/12 →	8,50	*	21,67	=	184,20

Tiempo no efectivo por plaza :

	Datos indicados en horas
Alimentación (70 minutos diarios)	1,17
Desplazamiento, telef. y otros (10 minutos diarios c/u)	0,10
Rendimiento disminuido (Factor técnico 7%)	0,60
Total tiempo diario no efectivo	**1,86**
Total tiempo mensual no efectivo	**40,34**

Tiempo efectivo por plaza :

Tiempo efectivo de una plaza:	6,64
Cantidad de plazas disponibles	11,00
Tiempo efectivo por la cantidad de plazas:	73,02
Tiempo efectivo mensual por cantidad de plazas:	**1 582,38**
Tiempo efectivo anual por cantidad de plazas:	**18 988,55**

Días no laborables por factores externos

Descripción	Días no laborables por factores externos, durante el año (por una plaza)	Datos anuales: Cantidad de horas anuales, no laborables por factores externos (una plaza)	Total de horas no laborables por factores externos (cálculo de todas las plazas de su unidad o depto)
Vacaciones	14,00	92,94	1 022,30
Feriados (días hábiles)	9,00	59,75	657,20
Celebraciones varias (paseo de fin de año, aniversario, semana cívica, día del colaborador)	4,00	26,55	292,09
Otros (Fluido eléctrico, capacitaciones, incapacidades)	5,00	33,19	365,11
Total no efectivo	32,00	212,43	2 336,69

Tiempo disponible anual de plazas a tiempo completo	por plaza	1 513,81	16 651,86	
Tiempo disponible mensual de plazas a tiempo completo	por plaza	126,15	todas las plazas	1 387,66

¿Para que me sirve esta información?

Conocer un estimado de horas efectivas que dispone su personal permite determinar si las mismas son suficientes para cumplir con las tareas planificadas o bien si debe realizar una optimización o readecuación de dichas tareas para lograr el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Licda. María Alejandra Castro Quesada
Jefatura Consultoría Legal
COLYPRO