



Plan Operativo Anual Institucional (POAI) 2021

Planificación Institucional
2020



Tabla de contenido

1. Introducción	1
1.2 Marco jurídico	2
1.3 Marco Estratégico	3
1.3.1 Funciones	3
1.3.2 Principios	4
1.3.3 Misión	4
1.3.4 Visión	5
1.3.5 Valores	5
1.3.6 Política de Calidad	6
2. Vinculación del Plan Operativo Anual Institucional 2021, con el Plan Estratégico Institucional 2020-2023	7
3.1 Objetivos operativos y metas institucionales	8

Índice de Tablas

Tabla 1 Misión	5
Tabla 2 Visión	5

Índice de imágenes

Imagen 1 Principios del ECA	4
Imagen 2 Valores	6
Imagen 3 Vinculación Planificación Estratégica y Operativa	7



1. Introducción

En este documento se establece el Plan Operativo Anual Institucional para el año 2021, en el cual se muestra la planificación de los objetivos y metas programados para cada una de las áreas del Ente Costarricense de Acreditación en relación al Plan Estratégico Institucional 2020-2023.

Es importante destacar, que, en el marco de las actividades de planificación de las organizaciones, es necesario distinguir entre la planificación estratégica y la planificación operativa, aun cuando ambas tratan de determinar los mejores cursos de acción, la primera se refiere al largo y mediano plazo y la segunda se relaciona con el corto plazo, ya que, cuando se habla de planificación operativa el tema refiere a la determinación de las metas de corto plazo, las cuales permiten hacer operativas las estrategias planteadas.

Por lo tanto, el ECA, mediante una planificación operativa, plasma los objetivos operativos y la metas a alcanzar en el 2021, con este ejercicio, es posible realizar la programación de las actividades, que se pueden ver reflejadas en los planes de trabajo de las áreas, y vienen a contribuir a la ejecución de esta planificación, además, el plan operativo permite definir, cuál es la estimación del presupuesto para llevar a cabo las actividades.

Con respecto al tema del presupuesto, si bien el ECA, aún no cuenta con el Plan Operativo ligado a este, se están realizando esfuerzos por efectuarlo, justamente, parte de las acciones estratégicas, propuestas en la Planificación Estratégica 2020-2023 buscan, formular los presupuestos en asociación a la planificación operativa e ir ejerciendo control sobre el mismo.

Por último, la planificación operativa tiene que ver con la generación de metas y compromisos internos que son parte de la programación para lograr los productos en la cantidad y el tiempo necesario, el ECA, apoyado en esto, busca maximizar su razón de ser dentro del Sistema Nacional para la Calidad.

1.2 Marco jurídico

El Ente Costarricense de Acreditación, ECA, fue creado bajo el “Sistema Nacional para la Calidad” (Ley N.º 8279, 2002). Por definición, es una entidad pública de carácter no estatal y es el único ente competente con potestad para emitir las acreditaciones a nivel nacional. Bajo esa figura jurídica, el ECA, tiene el derecho de autoadministrarse de acuerdo a las decisiones de su Junta Directiva, actualmente integrada por 18 miembros propietarios y 18 miembros suplentes que representan distintos sectores de la Sociedad en general, del Sector Productivo Empresarial y del Gobierno, tiene como fin:

- Establecer el Sistema Nacional para la Calidad (SNC), como marco estructural para las actividades vinculadas al desarrollo y la demostración de la calidad, que facilite el cumplimiento de los compromisos internacionales en materia de evaluación de la conformidad, que contribuya a mejorar la competitividad de las empresas nacionales y proporcione confianza en la transacción de bienes y servicios.
- Establecer los sistemas nacionales que sirvan de referencia para obtener la credibilidad y el reconocimiento internacional de las actividades de evaluación de la conformidad: normalización, acreditación, reglamentación técnica y metrología.
- Constituir un instrumento de desarrollo para el país facilitando las exportaciones y promoviendo un consumo interno consciente, selectivo y responsable.
- Definir y establecer el Sistema Nacional para la Calidad, así como el ordenamiento y articulación de las actividades relacionadas en este.

1.3 Marco Estratégico

El ECA, es la organización responsable de otorgar y emitir las acreditaciones en el país, contribuyendo a mejorar la calidad y la productividad de empresas e instituciones en sus productos, bienes y servicios. Permitiendo así cumplir los objetivos legítimos del Estado. El ECA se creó en 2002 bajo la Ley 8279 "Sistema Nacional para la Calidad", publicada el 21 de mayo en La Gaceta 96.

Es una entidad pública de carácter no estatal y es el único ente competente con potestad para emitir las acreditaciones a nivel nacional, en las áreas de laboratorios de ensayo y calibración, laboratorios clínicos, organismos de inspección, organismos de certificación y organismos validadores/verificadores de gases de efecto invernadero, contribuyendo así, a mejorar la calidad y la productividad de empresas e instituciones en sus productos, bienes y servicios.

1.3.1 Funciones

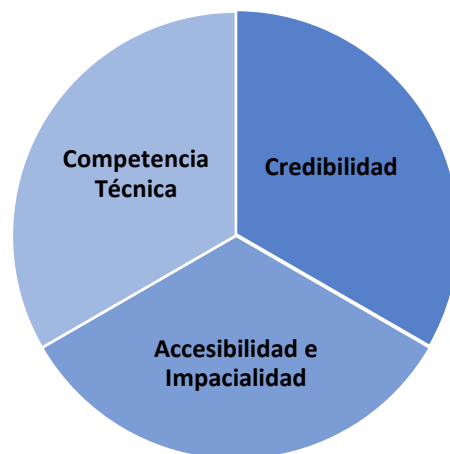
- Acreditar previo cumplimiento de los requisitos, conforme a las buenas prácticas internacionales.
- Estimular la acreditación en todos los ámbitos tecnológicos y científicos del país.
- Garantizar la competencia técnica y credibilidad de los entes acreditados. Para ello, podrá realizar las investigaciones y ordenar las medidas cautelares que considere necesarias, incluso la suspensión temporal de la acreditación.
- Resolver, previo cumplimiento del debido proceso, las denuncias que, en materia de su competencia, se presenten contra los entes acreditados.
- Promover la suscripción de convenios de reconocimiento mutuo y otros instrumentos de entendimiento que propicien el reconocimiento de la acreditación otorgada por él ante órganos de acreditación similares.

- Participar en las instancias internacionales de acreditación (Ley 8279, art. 21)

1.3.2 Principios

Cada uno de estos conceptos adecuados y aplicados a sus diferentes acciones, los cuales constituyen los pilares fundamentales en que se vive su presente y se construye su futuro.

Imagen 1
Principios del ECA



Fuente: Planificación Institucional a partir de <https://www.eca.or.cr/>

1.3.3 Misión

A continuación, se detalla la Misión del Ente Costarricense de Acreditación.

Tabla 1
Misión

MISIÓN
Respaldar la competencia técnica y credibilidad de los entes acreditados, para garantizar la confianza del Sistema Nacional para la Calidad; además, asegurar que los servicios ofrecidos por los entes acreditados mantengan la calidad bajo la cual fue reconocida la competencia técnica, así como promover y estimular la cooperación entre ellos.

Fuente: Planificación Institucional a partir de <https://www.eca.or.cr/>

1.3.4 Visión

Seguidamente, se detalla la Visión del Ente Costarricense de Acreditación.

Tabla 2
Visión

VISIÓN
Ser reconocido a nivel nacional e internacional como el Ente Costarricense de Acreditación único y comprometido con todos los sectores de la economía del país, mediante la accesibilidad, transparencia, independencia y criterio técnico, con el personal idóneo para su responsabilidad.

Fuente: Planificación Institucional a partir de <https://www.eca.or.cr/>

1.3.5 Valores

En la imagen posterior, se presentan los valores que comparte el ECA.

Imagen 2 Valores

Compromiso	<ul style="list-style-type: none">• Estamos comprometidos con la organización y nuestros clientes, por medio de las capacidades de nuestros miembros, mantenemos siempre una actitud constructiva, que nos lleva a enfrentar responsablemente los retos del día a día.
Altruismo	<ul style="list-style-type: none">• Nos caracterizamos por ser personas idealistas que confiamos en los Sistemas de Calidad para obtener excelentes resultados y fomentar las buenas prácticas en los procesos.
Liderazgo	<ul style="list-style-type: none">• Por medio de una actitud de liderazgo, buscamos el mejoramiento continuo, para constituirnos en el mejor referente, como organismo de acreditación en el ámbito nacional e internacional.
Imparcialidad	<ul style="list-style-type: none">• Realizamos nuestro mayor esfuerzo, para que cada una de nuestras labores, se realice con objetividad, transparencia y criterio técnico, y así poder garantizar el cumplimiento de los objetivos trazados y respaldar los organismos de evaluación de la conformidad acreditados.
Disciplina	<ul style="list-style-type: none">• Porque trabajamos bajo un sistema de calidad, el orden y la disciplina permiten el trabajo en equipo y que este se convierta en un factor medular en nuestra organización.
Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none">• Brindar servicios a los sectores de la sociedad que lo requieran y estar disponibles a informar sobre los procesos de acreditación, se considera uno de nuestros principales valores.
Dinamismo	<ul style="list-style-type: none">• La vitalidad y energía de nuestro equipo de trabajo son parte fundamental y motor de la labor diaria, las cuales estimulan los cambios y el desarrollo que se requieren para mantener activo el sistema.

Fuente: Planificación Institucional a partir de <https://www.eca.or.cr/>

1.3.6 Política de Calidad

Compromiso en la oferta de servicios de evaluación de la conformidad, en apego a nuestra cultura organizacional, cumpliendo con los requisitos de las normas, guías y lineamientos nacionales e internacionales, la transparencia, confidencialidad, competencia técnica, imparcialidad, no discriminación e independencia, capacitando permanentemente a todos los integrantes del sistema de acreditación del ECA y salvaguardando los intereses nacionales.

2. Vinculación del Plan Operativo Anual Institucional 2021, con el Plan Estratégico Institucional 2020-2023

El Plan Operativo Anual Institucional (POAI), debe estar articulado adecuadamente con definiciones estratégicas tales como la misión, visión, estos planes son carácter operativo y se desarrollan a nivel de cada una de las unidades o áreas que tienen a cargo la generación de un producto o servicio final.

En el Plan Operativo Anual Institucional 2021 del ECA, se lograron vincular las acciones estratégicas estrictamente necesarias para cumplir con el objetivo que busca la organización, que es garantizar la competencia técnica de los Organismos de Evaluación de la Conformidad, además teniendo claro el horizonte estratégico, planteado en la Planificación Estratégica 2020-2023. Cabe destacar, que el conjunto de objetivos y metas operativas de las diferentes áreas, están ligados a los ejes estratégicos, estrategias y objetivos estratégicos planteados en la Planificación Estratégica 2020-2023.

Imagen 3

Vinculación Planificación Estratégica y Operativa



Fuente: Planificación Institucional


Entonces, la vinculación hace referencia a que, el ECA, tiene definido la Planificación Estratégica para el período 2020-2023, en donde se encuentran los ejes estratégicos, estrategias, objetivos estratégicos e indicadores para poder tener los resultados esperados, sin embargo, a nivel operativo deben existir los esfuerzos y que estos, estén definidos mediante un plan de estructura operativa, donde se visualizan los objetivos y metas, para poder alcanzar la estrategia.

Y su vez, para la correcta ejecución de la planificación operativa, cada área es responsable del plan de trabajo, que resume, todas las acciones estratégicas, que se deben ejecutar para lograr la correcta operatividad.

3.1 Objetivos operativos y metas institucionales

El Plan Operativo Anual Institucional (POAI), que se elabora cada año, es un instrumento de gestión administrativa, el cual establece los objetivos operativos, que se alcanzan mediante el desarrollo de proyectos y actividades. Es importante indicar que los planes operativos se realizan, una vez que tenemos claro cuáles serán las estrategias que permitirán “cerrar las brechas” entre lo que deseamos alcanzar y las dificultades que enfrenta la organización.

Para el ECA, la planificación operativa, significa la materialización de las acciones estratégicas que se deben cumplir para alcanzar la estrategia, el POAI, se realizó por áreas, las cuales son fundamentales para el funcionamiento del ECA.

	PLAN OPERATIVO ANUAL INSTITUCIONAL - ECA	Código No.: ECA-MC-MA-PZ-001	Total de páginas: 1
		Fecha de entrada en vigencia: 2020.10.05	Versión: 1

Área: **Secretaría de Acreditación de Organismos de Inspección**
 Responsable: **Ilsa Delgado Delgado**

Eje estratégico	Estrategia	Objetivo Estratégico	Objetivo Operativo	Metas Anuales	Unidad de Medida	Cantidad Unidad Prevista	Indicador		Responsable de las Metas (Nombre / Puesto)
							Fórmula	Tipo Gestión (Eficiencia, eficacia)	
Posicionamiento de acreditación a nivel nacional e internacional.	Aseguramiento de la calidad de los productos y servicios de acreditación y actividades de evaluación de conformidad acreditadas y reconocidas para reducir o eliminar las barreras técnicas al comercio y proporcionar confianza y aceptación de los organismos de evaluación de la conformidad.	Mejorar la infraestructura de la calidad en Costa Rica, mediante el aumento en la prestación de servicios de acreditación y servicios de equivalencias necesarios para el desarrollo de la producción de bienes y servicios requeridos para el fortalecimiento del sistema nacional para la calidad	Reconocer la competencia técnica de los organismos de la evaluación de la conformidad.	Trasladar el 100% de las recomendaciones a la Comisión de Acreditación.	Porcentaje	100% I y II Semestre	(cantidad de recomendaciones realizadas/Cantidad de procesos de evaluaciones finalizados)	Eficacia	Ilsa Delgado Delgado Secretaría de Acreditación SAI
				Emisión del 100% de confirmaciones de Acreditación a los OEC correspondientes.	Porcentaje	100% I y II Semestre	(cantidad de confirmaciones realizadas/Cantidad de procesos de evaluaciones finalizados)	Eficacia	Ilsa Delgado Delgado Secretaría de Acreditación SAI
				Garantizar que los servicios de acreditación sean realizados asegurando la calidad mediante el cumplimiento de las normas y lineamientos nacionales e internacionales para reducir o eliminar las barreras técnicas al comercio y proporcionar confianza y aceptación de los organismos de evaluación de la conformidad.	Unidad	7	Solicitudes presentadas	Eficacia	Ilsa Delgado Delgado Secretaría de Acreditación SAI
Arquitectura de Calidad	Desarrollo, implementación y fortalecimiento de las operaciones que permitan contar con información oportuna y confiable para una mejor toma de decisiones.	Desarrollar estrategias orientadas al fortalecimiento de las prácticas de buen gobierno corporativo a nivel de toda la organización.	Ejercer control y supervisión sobre la ejecución de las operaciones de la organización.	Cumplir con el 100% de las acciones establecidas en el plan de trabajo.	Porcentaje	100%	(Cantidad de acciones ejecutadas/ cantidad de acciones previstas) * 100	Eficacia	Ilsa Delgado Delgado Secretaría de Acreditación SAI
Secretarías de Acreditación									Cumplimiento de metas



PLAN OPERATIVO ANUAL INSTITUCIONAL - ECA

Código No.:

ECA-MC-MA-P27-F01

Total de páginas:

1

Fecha de entrada en vigencia:

2020.10.05

Versión:

1


Secretaría de Acreditación de Laboratorios de Ensayo y Calibración

Area:

Responsable:


Humberto Mora Murillo

Eje estratégico	Estrategia	Objetivo Estratégico	Objetivo Operativo	Metas Anuales	Unidad de Medida	Cantidad Unidad Prevista	Indicador		Responsable de las Metas (Nombre / Puesto)
							Fórmula	Tipo Gestión(eficiencia, eficacia)	
Posicionamiento de la acreditación a nivel nacional e internacional.	Aseguramiento de la calidad de los productos y servicios de acreditación y actividades de evaluación de conformidad acreditadas y reconocidas para reducir o eliminar las barreras técnicas al comercio y proporcionar confianza y aceptación de los organismos de evaluación de la conformidad.	Mejorar la infraestructura de la calidad en Costa Rica, mediante el aumento en la prestación de servicios de acreditación y servicios de equivalencias necesarios para el desarrollo de la producción de bienes y servicios requeridos para el fortalecimiento del sistema nacional para la calidad	Reconocer la competencia técnica de los organismos de la evaluación de la conformidad.	Trasladar el 100% de las recomendaciones a la Comisión de Acreditación.	Porcentaje	100% I y II Semestre	(cantidad de recomendaciones realizadas/Cantidad de procesos de evaluaciones finalizados)	Eficacia	Humberto Mora Murillo Secretario de Acreditación SAL-SACLI
				Emitir el 100% de confirmaciones de Acreditación a los OEC correspondientes.	Porcentaje	100% I y II Semestre	(cantidad de confirmaciones realizadas/Cantidad de procesos de evaluaciones finalizados)	Eficacia	Humberto Mora Murillo Secretario de Acreditación SAL-SACLI
				Gestionar al menos 25 solicitudes iniciales y de ampliación.	Unidad	25	Solicitudes presentadas	Eficacia	Humberto Mora Murillo Secretario de Acreditación SAL-SACLI
Arquitectura de Calidad	Desarrollo, implementación y fortalecimiento de las operaciones que permitan contar con información oportuna y confiable para una mejor toma de decisiones.	Desarrollar estrategias orientadas al fortalecimiento de las prácticas de buen gobierno corporativo a nivel de toda la organización.	Ejercer control y supervisión sobre la ejecución de las operaciones de la organización.	Cumplir con el 100% de las acciones establecidas en el plan de trabajo.	Porcentaje	100%	(Cantidad de acciones ejecutadas/ cantidad de acciones previstas) * 100	Eficacia	Humberto Mora Murillo Secretario de Acreditación SAL-SACLI
Secretarías de Acreditación									Cumplimiento de metas

	PLAN OPERATIVO ANUAL INSTITUCIONAL - ECA	Código No.:	Total de páginas:
		ECA-MC-MA-PZ-001	1
		Fecha de entrada en vigencia: 2020.10.05	Versión:
			1


Área: **Secretaría de Acreditación de Organismos de Certificación y Organismos Validadores/Verificadores**
 Responsable: **Seidy Alfaro Gutiérrez**

Eje estratégico	Estrategia	Objetivo Estratégico	Objetivo Operativo	Metas Anuales	Unidad de Medida	Cantidad Unidad Prevista	Indicador		Responsable de las Metas (Nombre / Puesto)
							Fórmula	Tipo Gestión (Eficiencia, eficacia)	
Posicionamiento de acreditación a nivel nacional e internacional.	Aseguramiento de la calidad de los productos y servicios de acreditación y actividades de evaluación de conformidad acreditadas y reconocidas para reducir o eliminar las barreras técnicas al comercio y proporcionar confianza y aceptación de los organismos de evaluación de la conformidad.	Mejorar la infraestructura de la calidad en Costa Rica, mediante el aumento en la prestación de servicios de acreditación y servicios de equivalencias necesarios para el desarrollo de la producción de bienes y servicios requeridos para el fortalecimiento del sistema nacional para la calidad	Reconocer la competencia técnica de los organismos de la evaluación de la conformidad.	Trasladar el 100% de las recomendaciones a la Comisión de Acreditación.	Porcentaje	100% I y II Semestre	(cantidad de recomendaciones realizadas/Cantidad de procesos de evaluaciones finalizados)	Eficacia	Seidy Alfaro Gutiérrez Secretaría de Acreditación SAC-SAVV
				Emisión del 100% de confirmaciones de Acreditación a los OEC correspondientes.	Porcentaje	100% I y II Semestre	(cantidad de confirmaciones realizadas/Cantidad de procesos de evaluaciones finalizados)	Eficacia	Seidy Alfaro Gutiérrez Secretaría de Acreditación SAC-SAVV
				Gestionar al menos 4 solicitudes iniciales y de ampliación.	Unidad	4	Solicitudes presentadas	Eficacia	Seidy Alfaro Gutiérrez Secretaría de Acreditación SAC-SAVV
Arquitectura de Calidad	Desarrollo, implementación y fortalecimiento de las operaciones que permitan contar con información oportuna y confiable para una mejor toma de decisiones.	Desarrollar estrategias orientadas al fortalecimiento de las prácticas de buen gobierno corporativo a nivel de toda la organización.	Ejercer control y supervisión sobre la ejecución de las operaciones de la organización.	Cumplir con el 100% de las acciones establecidas en el plan de trabajo.	Porcentaje	100%	(Cantidad de acciones ejecutadas/ cantidad de acciones previstas) * 100	Eficacia	Seidy Alfaro Gutiérrez Secretaría de Acreditación SAC-SAVV
Secretarías de Acreditación									Cumplimiento de metas

	PLAN OPERATIVO ANUAL INSTITUCIONAL - ECA	Código No.:	Total de páginas:
		ECA/MC-AM/P27-F01	1
		Fecha de entrada en vigencia:	Versión:
		2020.10.05	1

Área Legal
 Responsable: Karina Rodríguez

Eje estratégico	Estrategia	Objetivo Estratégico	Objetivo Operativo	Metas Anuales	Unidad de Medida	Cantidad Unidad Prevista	Indicador		Responsable de las Metas (Nombre / Puesto)
							Fórmula	Tipo Gestión (eficiencia, eficacia)	
Arquitectura de calidad	Desarrollo, implementación y fortalecimiento de las operaciones que permitan contar con información oportuna y confiable para una mejor toma de decisiones.	Desarrollar estrategias orientadas al fortalecimiento de las prácticas de buen gobierno a nivel de toda la organización.	Brindar asesoría y apoyo en documentación para el proceso de toma de decisiones de los órganos colegiados y Gerencia	Cumplir con el 100% de las asistencias al Comité de Acreditación y Junta Directiva.	Porcentaje	100% Trimestre	(Cantidad de reuniones asistidas / cantidad de reuniones planificadas) * 100	Eficacia	Karina Rodríguez Encargada de Área Legal
			Elaborar criterios legales, informes y otros documentos vinculados a la identificación de requisitos legales a casos específicos o situaciones macro de la organización.	Cumplir con el 100% de la elaboración de los documentos para la identificación de requisitos legales.	Porcentaje	100% Trimestre	(Cantidad de documentos elaborados / cantidad de solicitudes) * 100	Eficacia	Karina Rodríguez Encargada de Área Legal
			Brindar asesoría para la integración en órganos directores de procedimientos sancionatorios contra OEC	Cumplir el 100% de los reportes bimestrales.	Porcentaje	100% I Trimestre (1) II Semestre (2) IV Trimestre (4) II Semestre (5)	(Cantidad de reportes realizados / cantidad de reportes planificados) * 100	Eficacia	Karina Rodríguez Encargada de Área Legal
			Realizar 2 reuniones para sensibilizar y capacitar en procesos sancionatorios.	Unidad	2 Unidades Semestre	Reuniones realizadas	Eficacia	Karina Rodríguez Encargada de Área Legal	
			Ejercer control y supervisión sobre la ejecución de las operaciones de la organización.	Cumplir con el 100% de las acciones establecidas en el plan de trabajo.	Porcentaje	100%	(Cantidad de acciones ejecutadas / cantidad de acciones previstas) * 100	Eficacia	Karina Rodríguez Encargada de Área Legal
Área Legal								Cumplimiento de metas	

	PLAN OPERATIVO ANUAL INSTITUCIONAL - ECA	Código No.: ECA-MC-MA-P27-F01	Total de páginas: 1
		Fecha de entrada en vigencia: 2020.10.05	Versión: 1

Área: Mercadeo, ventas y difusión
 Responsable: Kristin Fernández Vargas

Eje estratégico	Estrategia	Objetivo Estratégico	Objetivo Operativo	Metas Anuales	Unidad de Medida	Cantidad Unidad Previsia	Indicador		Responsable de las Metas (Nombre / Puesto)
							Fórmula	Tipo Gestión (eficiencia, eficacia)	
Posicionamiento de la acreditación a nivel nacional e internacional.	Promoción y difusión del ECA y la importancia de utilizar los servicios de evaluación de la conformidad debidamente acreditados o reconocidos.	Difundir la imagen institucional y la importancia de los servicios de evaluación de la conformidad acreditados y reconocidos	Desarrollar un modelo de capacitación externa consolidado.	Elaborar el plan de capacitación externa.	Unidad	1 Anual	Plan de Capacitación presentado	Eficacia	Kristin Fernández Vargas Coordinadora de Capacitación
			Fortalecer la promoción de los servicios.	Cumplir con el 100% de las acciones establecidas en el plan de mercadeo y difusión	Unidad	1 Anual	(Cantidad de acciones ejecutadas/ cantidad de acciones previstas) * 100	Eficacia	Kristin Fernández Vargas Coordinadora de Capacitación
Arquitectura de Calidad	Desarrollo, implementación y fortalecimiento de las operaciones que permitan contar con información oportuna y confiable para una mejor toma de decisiones.	Desarrollar estrategias orientadas al fortalecimiento de las prácticas de buen gobierno a nivel de toda la organización.	Ejercer control y supervisión sobre la ejecución de las operaciones de la organización.	Cumplir con el 100% de las acciones establecidas en el plan de trabajo.	Porcentaje	100%	(Cantidad de acciones ejecutadas/ cantidad de acciones previstas) * 100	Eficacia	Kristin Fernández Vargas Coordinadora de Capacitación
Mercadeo, ventas y difusión									Cumplimiento de metas




PLAN OPERATIVO ANUAL INSTITUCIONAL - ECA

Código No.: ECA-MC-MA-PPT-F01
 Fecha de entrada en vigencia: 2020.10.06
 Total de páginas: 1
 Versión: 1

Area: Dirección Administrativa Financiera
 Responsable: María Alpizar Agüero


Eje estratégico	Estrategia	Objetivo Estratégico	Objetivo Operativo	Metas Anuales	Unidad de Medida	Cantidad/Unidad Previa	Indicador		Responsable de las Metas (Nombre / Puesto)
							Formula	Tipo Gestión/eficiencia, eficacia	
Crecimiento, eficiencia y sostenibilidad financiera	Aseguramiento de la liquidez, y el crecimiento sostenido de la organización	Mejorar, consolidar y mantener una adecuada gestión administrativa y financiera	Mejorar los procesos contables-financieros, alcanzando una mayor credibilidad y confianza.	Realizar un plan de inversiones empresarial.	Unidad	1 Plan de Inversiones Anual	Un Plan presentado	Eficacia	María Alpizar Agüero Encargada Unidad Financiera A.1
				Cumplir con el 100% de las acciones establecidas para gestionar el desarrollo del proyecto de implementación de las normativas de NICSF, Ministerio de Hacienda.	Porcentaje	100%	(Cantidad de acciones ejecutadas/ cantidad de acciones previstas) * 100	Eficacia	María Alpizar Agüero Encargada Unidad Financiera A.1
				Cumplir con el 100% de la identificación de requisitos previos para la elaboración de Plan Contable.	Porcentaje	100%	(Cantidad de acciones ejecutadas/ cantidad de acciones previstas) * 100	Eficacia	María Alpizar Agüero Encargada Unidad Financiera A.1
		Mejorar la solvencia patrimonial.	Implementar los mecanismos de la medición seguimiento y control de la ejecución presupuestaria	Realizar 12 informes de ejecución presupuestaria en función a las actividades y el presupuesto vinculado.	Unidad	12 Informes Trimestre	Informes presentados	Eficacia	María Alpizar Agüero Encargada Unidad Financiera A.1
Arquitectura de calidad	Desarrollo, implementación y fortalecimiento de las operaciones que permitan contar con información oportuna y confiable para una mejor toma de decisiones.	Desarrollar estrategias orientadas al fortalecimiento de las prácticas de buen gobierno a nivel de toda la organización.	Documentar y estandarizar los procesos del área Administrativa y Financiera	Realizar un registro de actualización de proveedores de la organización.	Unidad	1 Registro	Un registro presentado	Eficacia	María Alpizar Agüero Encargada Unidad Financiera A.1
			Ejercer control y supervisión sobre la ejecución de las operaciones de la organización.	Cumplir con el 100% de las acciones establecidas en el plan de trabajo.	Porcentaje	100%	(Cantidad de acciones ejecutadas/ cantidad de acciones previstas) * 100	Eficacia	María Alpizar Agüero Encargada Unidad Financiera A.1
Dirección Administrativa Financiera								Cumplimiento de metas	

	PLAN OPERATIVO ANUAL INSTITUCIONAL - ECA	Código No.:	Total de páginas:
		ECA-MC-MA-P27-F01	1
		Fecha de entrada en vigencia: 2020.10.05	Versión: 1

Área: Gestoría de Calidad
 Responsable: Cynthia Jiménez Jiménez

Eje estratégico	Estrategia	Objetivo Estratégico	Objetivo Operativo	Metas Anuales	Unidad de Medida	Cantidad Unidad Prevista	Indicador		Responsable de las Metas (Nombre / Puesto)	
							Fórmula	Tipo Gestión (eficiencia, eficacia)		
Arquitectura de Calidad	Mantenimiento y fortalecimiento del sistema de gestión de la organización.	Estandarizar y optimizar los procesos para la mejora continua de las actividades de toda la organización en el sistema de gestión	Realizar la revisión de las principales actividades (solicitud, admisibilidad, evaluación, toma de decisión) del proceso de evaluación y acreditación del ECA.	4 Informes	Unidad	Trimestre	Informes presentados	Eficacia	Cynthia Jiménez Jiménez Coordinadora Gestoría de Calidad	
			Optimizar las actividades relacionadas del proceso de evaluación y acreditación.	Cumplir con el 100% de las acciones de seguimiento documentadas de las revisiones por Dirección.	100%	Porcentaje	Semestral	(Cantidad de acciones ejecutadas/ cantidad de acciones previstas) * 100	Eficacia	Cynthia Jiménez Jiménez Coordinadora Gestoría de Calidad
			Implementar al 100% las acciones correctivas y correcciones de los hallazgos generados en las Auditorías Internas y Externas del SGC.	100%	Porcentaje	Trimestral	(Cantidad de acciones ejecutadas/ cantidad de acciones previstas) * 100	Eficacia	Cynthia Jiménez Jiménez Coordinadora Gestoría de Calidad	
			Revisar, actualizar y modificar los documentos necesarios de las áreas relacionadas a los procesos del SGC.	Revisar al menos 10 procedimientos del SGC.	10	Porcentaje	1 Semestre 1 proceso II Semestre 2 Procesos	(Cantidad de documentos por procesos revisados/ cantidad de documentos de procesos planificados) * 100	Eficacia	Cynthia Jiménez Jiménez Coordinadora Gestoría de Calidad
			Mantener un nivel aceptable de satisfacción de los clientes.	Lograr un índice de satisfacción de los clientes superior al 80%.	80%	Porcentaje	Anual	(N° de encuestas satisfactorias recibidas / N° total de encuestas recibidas recibidos) * 100	Eficacia	Cynthia Jiménez Jiménez Coordinadora Gestoría de Calidad
			Mantener un nivel aceptable de satisfacción de los clientes.	Cumplir en un 100% las actividades documentadas para atender los procesos de valoraciones del servicio con calificación (regular - deficiente)	100%	Porcentaje	Trimestre	Informe de la eficacia de las acciones implementadas	Eficacia	Cynthia Jiménez Jiménez Coordinadora Gestoría de Calidad
Integración del recurso humano con la estrategia organizacional	Fortalecer la competencia del capital humano desarrollando nuevas habilidades técnicas y conocimientos en calidad, evaluación de la conformidad y afines, tanto de forma individual como a nivel organizacional.	Realizar 4 jornadas técnicas con integrantes del CEE para incrementar habilidad y competencia en las áreas específicas de evaluación de la conformidad a evaluar	4 Jornadas	Unidad	Anual	Número de jornadas realizadas	Eficacia	Cynthia Jiménez Jiménez Coordinadora Gestoría de Calidad		
Posicionamiento de acreditación a nivel nacional e internacional.	Aseguramiento de la calidad de los productos y servicios de acreditación y actividades de evaluación de conformidad acreditadas y reconocidas para reducir o eliminar las barreras técnicas al comercio y proporcionar confianza y aceptación de los organismos de evaluación de la conformidad.	Mantener e incrementar la acreditación, actividades de evaluación de conformidad y la competencia técnica de los OEC, garantizando confiabilidad y el reconocimiento a nivel mundial, necesarios para el desarrollo de la producción de bienes y servicios requeridos para el fortalecimiento del sistema nacional para la calidad	Aumentar la cantidad de acuerdos de reconocimiento multilateral.	Obtener un nuevo alcance de acuerdo multilateral ECA-IAAC.	1 alcance	Unidad	Anual	Acuerdo presentado	Eficacia	Cynthia Jiménez Jiménez Coordinadora Gestoría de Calidad
Arquitectura de Calidad	Desarrollo, implementación y fortalecimiento de las operaciones que permitan contar con información oportuna y confiable para una mejor toma de decisiones.	Desarrollar estrategias orientadas al fortalecimiento de las prácticas de buen gobierno a nivel de toda la organización.	Ejercer control y supervisión sobre la ejecución de las operaciones de la organización.	Cumplir con el 100% de las acciones establecidas en el plan de trabajo.	100%	Porcentaje	Trimestre	(Cantidad de acciones ejecutadas/ cantidad de acciones previstas) * 100	Eficacia	Cynthia Jiménez Jiménez Coordinadora Gestoría de Calidad

Gestoría de Calidad **Cumplimiento de metas**

 ECA <small>ENTE COSTARRICENSE DE ACREDITACIÓN</small>	PLAN OPERATIVO ANUAL INSTITUCIONAL - ECA	Código No.:	Total de páginas:
		ECA-MC-MA-P27-F01	1
		Fecha de entrada en vigencia:	Versión:
		2020.10.05	1

Área: I+D+i
 Responsable: Mariuz Quirós López

Eje estratégico	Estrategia	Objetivo Estratégico	Objetivo Operativo	Metas Anuales	Unidad de Medida	Cantidad Unidad Prevista	Indicador		Responsable de las Metas (Nombre / Puesto)
							Fórmula	Tipo Gestión (eficiencia, eficacia)	
Posicionamiento de la acreditación a nivel nacional e internacional.	Desarrollo de nuevos horizontes de la organización a partir de la Investigación, el desarrollo y la innovación (I+D+i)	Desarrollar servicios de evaluación de la conformidad a partir de la investigación e innovación.	Determinar fuentes potenciales de acreditación.	Elaborar una encuesta anual para la identificación de necesidades de desarrollo de nuevos servicios de acreditación.	Unidad	1 Base de datos I Trimestre	Una base de datos presentada	Eficacia	Mariuz Quirós López Encargada I+D+i
				Elaborar un plan de desarrollo de servicios de la organización.	Unidad	1 Encuesta I Semestre	Una encuesta realizada	Eficacia	Mariuz Quirós López Encargada I+D+i
		Impulsar las estructuras de gestión que faciliten la investigación y la innovación en las actividades de acreditación y evaluación de la conformidad.	Desarrollar un modelo de innovación iterativo que logre posicionarnos como una institución pionera en acreditación.	Cumplir con el 100% de las acciones establecidas para la elaboración gradual de la Estrategia Nacional de Acreditación.	Porcentaje	100%	(Cantidad de acciones ejecutadas/ cantidad de acciones previstas) * 100	Eficacia	Mariuz Quirós López Encargada I+D+i
				Realizar 3 Foros, para dar a conocer casos de éxito de los OEC en la acreditación.	Unidad	3 I TRIMESTRE (FEBRERO) III TRIMESTRE (JULIO) IV TRIMESTRE (OCTUBRE)	Foros realizados	Eficacia	Mariuz Quirós López Encargada I+D+i
				Gestionar un Foro CONAC en temas de innovación	Unidad	1 Foro CONAC	Foro realizado	Eficacia	Mariuz Quirós López Encargada I+D+i
				Realizar un taller de innovación, que permita a la organización.	Unidad	1 Taller Anual	Un taller realizado	Eficacia	Mariuz Quirós López Encargada I+D+i
Arquitectura de Calidad	Desarrollo, implementación y fortalecimiento de las operaciones que permitan contar con información oportuna y confiable para una mejor toma de decisiones.	Desarrollar estrategias orientadas al fortalecimiento de las prácticas de buen gobierno a nivel de toda la organización.	Ejercer control y supervisión sobre la ejecución de las operaciones de la organización.	Cumplir con el 100% de las acciones establecidas en el plan de trabajo.	Porcentaje	100%	(Cantidad de acciones ejecutadas/ cantidad de acciones previstas) * 100	Eficacia	Mariuz Quirós López Encargada I+D+i
I+D+i									Cumplimiento de metas

	Código No.: ECA-MC-MA-PZ-001		Total de páginas: 1
	Fecha de entrada en vigencia: 2020.10.05		Versión: 1

Área: Logística
 Responsable: Paula Valverde Camacho

Eje estratégico	Estrategia	Objetivo Estratégico	Objetivo Operativo	Metas Anuales	Unidad de Medida	Cantidad Unidad Prevista	Indicador		Responsable de las Metas (Nombre / Puesto)
							Fórmula	Tipo Gestión (Eficiencia, eficacia)	
Posicionamiento de la acreditación a nivel nacional e internacional.	Aseguramiento de la calidad de los productos y servicios de acreditación y actividades de evaluación de conformidad acreditadas y reconocidas para reducir o eliminar las barreras técnicas al comercio y proporcionar confianza y aceptación de los organismos de evaluación de la conformidad.	Mantener e incrementar la acreditación, actividades de evaluación de conformidad y la competencia técnica de los OEC, garantizando confiabilidad y el reconocimiento a nivel mundial, necesarios para el desarrollo de la producción de bienes y servicios requeridos para el fortalecimiento del sistema nacional para la calidad.	Coordinar los procesos de evaluación de los organismos de evaluación de conformidad, de acuerdo con lo establecido por las Secretarías de Acreditación.	Cumplir con el 100% de las actividades para gestionar la coordinación de los procesos de evaluación.	Porcentaje	100% Trimestre	(Cantidad de actividades ejecutadas/cantidad de evaluaciones actividades planificadas)	Eficacia	Paula Valverde Camacho Encargada de Logística
			Brindar a las Secretarías de Acreditación la información pertinente relacionada con la ejecución de los procesos incluidos en los programas de evaluación	Realizar el 100% de los trasladar los cambios significativos de los Organismos de Evaluación de la Conformidad.	Unidad	Número de trasladados Trimestre	(Cantidad de trasladados de cambios de los OEC /cantidad total de cambios significativos de los OEC)	Eficacia	Paula Valverde Camacho Encargada de Logística
Arquitectura de calidad	Desarrollo, implementación y fortalecimiento de las operaciones que permitan contar con información oportuna y confiable para una mejor toma de decisiones.	Desarrollar estrategias orientadas al fortalecimiento de las prácticas de buen gobierno a nivel de toda la organización.	Ejecer control y supervisión sobre la ejecución de las operaciones de la organización.	Cumplir con el 100% de las acciones establecidas en el plan de trabajo.	Porcentaje	100%	(Cantidad de acciones ejecutadas/cantidad de acciones previstas) * 100	Eficacia	Paula Valverde Camacho Encargada de Logística
Logística									Cumplimiento de metas



PLAN OPERATIVO ANUAL INSTITUCIONAL - ECA

Código No.: ECA-MC-MA-P27-F01
 Fecha de entrada en vigencia: 2020.10.05
 Total de páginas: 1
 Versión: 1

Área: Planificación Institucional
 Responsable: Ary Durán Navarro

Eje estratégico	Estrategia	Objetivo Estratégico	Objetivo Operativo	Metas Anuales	Unidad de Medida	Cantidad Unidad Previsia	Indicador		Responsable de las Metas (Nombre / Puesto)
							Fórmula	Tipo Gestión (eficiencia, eficacia)	
Arquitectura de calidad	Desarrollo, implementación y fortalecimiento de las operaciones que permitan contar con información oportuna y confiable para una mejor toma de decisiones.	Desarrollar estrategias orientadas al fortalecimiento de las prácticas de buen gobierno a nivel de toda la organización.	Conducir el proceso de planificación estratégica y operativa.	Cumplir con el 100% de las acciones previstas para la planificación estratégica y operativa	Porcentaje	100% Planes Anuales Operativos Planes de trabajo	Cantidad de acciones ejecutadas/ cantidad de acciones previstas) * 100	Eficacia	Ary Durán Navarro Encargada de Planificación Institucional
			Implementar los enfoques del Sistema Específico de Valoración de Riesgos en la organización.	Cumplir con el 100% de las acciones previstas para optimizar la gestión de riesgo institucional.	Porcentaje	100% I Etapa: Identificación II Etapa: Valoración	Cantidad de acciones ejecutadas/ cantidad de acciones previstas) * 100	Eficacia	Ary Durán Navarro Encargada de Planificación Institucional
			Realizar la tramitología en cuanto a rendición de cuentas del ECA con otras instituciones públicas	Cumplir con el 100% de las acciones establecidas para la rendición de cuenta con las instituciones del Estado.	Porcentaje	100% Índice de Capacidad de Gestión (ICG) Plan de Mejora Regulatoria	(Cantidad de acciones ejecutadas/ cantidad de acciones previstas) * 100	Eficacia	Ary Durán Navarro Encargada de Planificación Institucional
			Implementar la normativa de control de Control Interno.	Porcentaje	100%	Cantidad de acciones ejecutadas/ cantidad de acciones previstas) * 100	Eficacia	Ary Durán Navarro Encargada de Planificación Institucional	
			Ejercer control y supervisión sobre la ejecución de las operaciones de la organización.	Cumplir con el 100% de las acciones establecidas en el plan de trabajo de archivo institucional.	Porcentaje	100%	(Cantidad de acciones ejecutadas/ cantidad de acciones previstas) * 100	Eficacia	Ary Durán Navarro Encargada de Planificación Institucional
			Cumplir con el 100% de las acciones establecidas en el plan de trabajo.	Porcentaje	100%	(Cantidad de acciones ejecutadas/ cantidad de acciones previstas) * 100	Eficacia	Ary Durán Navarro Encargada de Planificación Institucional	
Planificación Institucional									Cumplimiento de metas



PLAN OPERATIVO ANUAL INSTITUCIONAL - ECA

Código No.:

ECA-MC-MA-P27-R01

Fecha de entrada en vigencia:
2020.10.05

Total de páginas:

1

Versión:
1

Area:

Servicios de Equivalencia

Responsable:

Graciela Delgado Ávila

Eje estratégico	Estrategia	Objetivo Estratégico	Objetivo Operativo	Metas Anuales	Unidad de Medida	Cantidad Unidad Prevista	Indicador		Responsable de las Metas (Nombre / Puesto)
							Formula	Tipo Gestión(eficiencia, eficacia)	
Posicionamiento de acreditación a nivel nacional e internacional.	Aseguramiento de la calidad de los productos y servicios de acreditación y actividades de evaluación de conformidad acreditadas y reconocidas para reducir o eliminar las barreras técnicas al comercio y proporcionar confianza y aceptación de los organismos de evaluación de la conformidad.	Garantizar que los servicios de acreditación sean realizados asegurando la calidad mediante el cumplimiento de las normas y lineamientos nacionales e internacionales para reducir o eliminar las barreras técnicas al comercio y proporcionar confianza y aceptación de los organismos de evaluación de la conformidad.	Apoyar a las instituciones del Estado para la verificación de los estados de acreditación de los entes utilizados para emitir resultados de evaluación de conformidad para el cumplimiento de los lineamientos y funciones de las instituciones.	Cumplir con el 100% de los trámites de servicios y equivalencia a través de la plataforma ECO.	Porcentaje	100% Trimestral	(Cantidad de trámites de servicios de equivalencia ejecutados/Cantidad de trámites de servicios de equivalencia recibidos)*100	Eficacia	Graciela Delgado Ávila Encargada de Servicios de Equivalencia
				Cumplir con el 100% de las participaciones en reuniones del CRT.	Porcentaje	100% Trimestral	(Cantidad de reuniones participadas/cantidad de reuniones previstas) * 100	Eficacia	Graciela Delgado Ávila Encargada de Servicios de Equivalencia
			Realizar enlaces con los reguladores para participar en la creación e implementación de las actividades de evaluación de conformidad de los Reglamentos Técnicos.	Realizar 4 reuniones para promocionar y lograr reconocimiento de los trámites de Directriz aval 11 en las providencias institucionales.	Porcentaje	100% Trimestral	(Cantidad de reuniones ejecutadas/cantidad de reuniones previstas) * 100	Eficacia	Graciela Delgado Ávila Encargada de Servicios de Equivalencia
Arquitectura de Calidad	Desarrollo, implementación y fortalecimiento de las operaciones que permitan contar con información oportuna y confiable para una mejor toma de decisiones.	Desarrollar estrategias orientadas al fortalecimiento de las prácticas de buen gobierno a nivel de toda la organización.	Ejercer control y supervisión sobre la ejecución de las operaciones de la organización.	Cumplir con el 100% de las acciones establecidas en el plan de trabajo.	Porcentaje	100%	(Cantidad de acciones ejecutadas/ cantidad de acciones previstas) * 100	Eficacia	Graciela Delgado Ávila Encargada de Servicios de Equivalencia
Servicios de Equivalencia								Cumplimiento de metas	



PLAN OPERATIVO ANUAL INSTITUCIONAL - ECA

Código No.:

ECA-MC-MA-P27-F01

Fecha de entrada en vigencia:

2020.10.05

Total de páginas:


1

Versión:

1

Área: **Talento Humano**
 Responsable: **Laura Alvarado González**

Eje estratégico	Estrategia	Objetivo Estratégico	Objetivo Operativo	Metas Anuales	Unidad de Medida	Cantidad Unidad Prevista	Indicador		Responsable de las Metas (Nombre / Puesto)			
							Fórmula	Tipo Gestión (eficiencia, eficacia)				
Arquitectura de calidad	Integración del recurso humano con la estrategia organizacional.	Fortalecer la competencia del capital humano desarrollando nuevas habilidades técnicas y conocimientos en calidad, evaluación de la conformidad y alinees, tanto de forma individual como a nivel organizacional.	Medir la gestión del desempeño del personal en relación a su contribución a los objetivos estratégicos.	Realizar el 100% de la gestión de desempeño de los colaboradores.	Porcentaje	100%	(Cantidad de evaluaciones ejecutadas/cantidad de evaluaciones planificadas)	Eficacia	Laura Alvarado González Encargado de Talento Humano			
				Gestionar el Estudio de clima organizacional.	Unidad	1 Estudio Anual	Estudio realizado	Eficacia	Laura Alvarado González Encargado de Talento Humano			
				Fortalecer el tema del liderazgo en el personal de la organización.	Elaborar un plan de coaching que permita desarrollar cualidades personales para el crecimiento profesional.	Unidad	1 Plan Trimestre	Planes de coaching	Eficacia	Laura Alvarado González Encargado de Talento Humano		
					Realizar 2 encuestas de satisfacción de talento humano en la organización	Unidad	2 Encuestas Semestre	Encuestas realizadas	Eficacia	Laura Alvarado González Encargado de Talento Humano		
					Realizar 2 conversatorios sobre liderazgo	Unidad	2 Minutas Semestre	Conversatorios realizados	Eficacia	Laura Alvarado González Encargado de Talento Humano		
					Fortalecer y mejorar los procesos de talento humano.	Elaborar el plan de capacitación anual.	Unidad	1 Plan Anual	Plan de capacitación	Eficacia	Laura Alvarado González Encargado de Talento Humano	
				Gestionar el estudio de Salarios en la organización		Unidad	1 Estudio Anual	Estudio realizado	Eficacia	Laura Alvarado González Encargado de Talento Humano		
				Realizar 2 seguimiento de planes de sucesión y sustitos.		Unidad	2 Informes de seguimiento Semestre	Informes de seguimiento	Eficacia	Laura Alvarado González Encargado de Talento Humano		
				Desarrollo, implementación y fortalecimiento de las operaciones que permitan contar con información oportuna y confiable para una mejor toma de decisiones.	Desarrollar estrategias orientadas al fortalecimiento de las prácticas de buen gobierno corporativo a nivel de toda la organización.	Ejercer control y supervisión sobre la ejecución de las operaciones de la organización.	Cumplir con el 100% de las acciones establecidas en el plan de trabajo.	Porcentaje	100%	(Cantidad de acciones ejecutadas/cantidad de acciones previstas) * 100	Eficacia	Laura Alvarado González Encargado de Talento Humano
				Talento Humano								
Cumplimiento de metas												

	PLAN OPERATIVO ANUAL INSTITUCIONAL - ECA	Código No.:	Total de páginas:
		ECA-NC-MA-P27-F01	1
		Fecha de entrada en vigencia:	Versión:
		2020-10-05	1

Área: Tecnologías de Información
 Responsable: Max Bermúdez

Eje estratégico	Estrategia	Objetivo Estratégico	Objetivo Operativo	Metas Anuales	Unidad de Medida	Cantidad Unidad Prevista	Indicador		Responsable de las Metas (Nombre / Puesto)
							Formula	Tipo Gestión (eficiencia, eficacia)	
Arquitectura de calidad	Desarrollo de una gestión innovadora y eficiente apoyada por las tecnologías de la información para la mejora de los procesos organizacionales.	Implementar tecnología y mejores prácticas de gestión de TIC's y transformación digital que mejore los procesos organizacionales, acorde a las necesidades del cliente interno y externo, con un enfoque de R.I. 4.0	Realizar el levantamiento de requerimientos de las áreas para la mejora de la gestión operativa.	Cumplir con el 100% del levantamiento de requerimientos de las áreas.	Porcentaje	100% Trimestre	$(\text{Cantidad de requerimientos identificados} / \text{cantidad de áreas}) * 100$	Eficacia	Max Bermúdez Encargado de TI
			Realizar el análisis de requerimientos y diseño conceptual de la aplicación.	Realizar el análisis de requerimientos y diseño conceptual de la aplicación.	Unidad	1 II Semestre	Informe realizado	Eficacia	Max Bermúdez Encargado de TI
			Gestionar las acciones de Gobierno de TI, para minimizar el riesgo en la organización.	Cumplir con el 100% de las acciones establecidas en el proyecto de Gobierno de TI.	Porcentaje	100% Trimestre	$(\text{Cantidad de acciones ejecutadas} / \text{cantidad de acciones previstas}) * 100$	Eficacia	Max Bermúdez Encargado de TI
			Gestionar el mejoramiento de las comunicaciones unificadas de las organización.	Cumplir con el 100% de las acciones para la implementación de la central IP.	Porcentaje	100% I Trimestre (2) II Trimestre (2)	$(\text{Cantidad de acciones ejecutadas} / \text{cantidad de acciones previstas}) * 100$	Eficacia	Max Bermúdez Encargado de TI
			Desarrollo, implementación y fortalecimiento de las operaciones que permitan contar con información oportuna y confiable para una mejor toma de decisiones.	Desarrollar estrategias orientadas al fortalecimiento de las prácticas de buen gobierno a nivel de toda la organización.	Ejercer control y supervisión sobre la ejecución de las operaciones de la organización.	Cumplir con el 100% de las acciones establecidas en el plan de trabajo.	Porcentaje	100% Trimestre	$(\text{Cantidad de acciones ejecutadas} / \text{cantidad de acciones previstas}) * 100$
Tecnologías de Información								Cumplimiento de metas	