



**LINEAMIENTOS
GENERALES PARA LA
ELABORACION DEL PLAN
OPERATIVO ANUAL POA**

DIRECCIÓN EJECUTIVA

UNIDAD DE PLANIFICACIÓN

DOCUMENTO ELABORADO POR:

Nombre: Licda. Mirna Esperanza Marín Aquino.
Cargo: Analista de Planificación.

Firma:
Fecha: 13.11.2020

DOCUMENTO REVISADO POR JEFE DEL ÁREA DE APLICACIÓN:

Nombre: Ing. Jose Ricardo Avendaño Castañeda.
Cargo: Jefe de la Unidad de Planificación.

Firma:
Fecha: 16.11.2020

DOCUMENTO REVISADO POR DIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD:

Nombre: Ing. Jose Ricardo Avendaño Castañeda.
Cargo: Director de Aseguramiento de Calidad – Ad honorem.

Firma:
Fecha: 18.11.2020

DOCUMENTO REVISADO POR DIRECCIÓN EJECUTIVA:

Nombre: Lic. Federico Guillermo Guerrero Munguía.
Cargo: Director Ejecutivo – Interino.

Firma:
Fecha: 25.11.2020

DOCUMENTO AUTORIZADO POR PRESIDENCIA:

Nombre: Lic. Federico Guillermo Guerrero Munguía.
Cargo: Presidente Registrador Nacional.

Firma:
Fecha: 25.11.2020

CONTENIDO DEL DOCUMENTO:

1. Introducción.
2. Definiciones.
3. Características que identifican un POA.
4. Pasos para elaborar un POA.
5. Premisas para elaborar un POA.
6. Seguimiento de los POAs
7. Anexos.
8. Modificaciones del documento.

USO EXCLUSIVO DE LA UNIDAD DE CONTROL DE CALIDAD:

**CUADRO DE VIGENCIA
APROBACIÓN DE JUNTA DIRECTIVA**

ACTA No. ____ PUNTO No. ____
FECHA _____

CUADRO DE DISTRIBUCIÓN

COPIA CONTROLADA No. ____
FECHA _____

1. INTRODUCCIÓN.

Todo el accionar del RNPN está en concordancia con el Plan de Gobierno presentado por el presidente de la República; en el cual, se establecen las directrices a seguir para todas las entidades gubernamentales.

El RNPN consiente de la importancia de los procesos misionales que le han sido encomendados y de la importancia de la planificación, ha elaborado un Plan Estratégico quinquenal que marcará el rumbo de la institución por los próximos cinco años, pero también se hace necesario el planificar las actividades a desarrollar (lo operativo) y es en este punto donde se hace necesario contar con una guía que defina los lineamientos para la formulación y seguimiento a los planes operativos anuales.

El Plan Operativo Anual es un instrumento de gestión que contiene las principales actividades programadas por diferentes departamentos, unidades y direcciones que conforman el RNPN, en los POA las actividades se expresan en un cronograma, estableciéndose además los indicadores para la medición de resultados, las metas esperadas y los responsables de la realización de las actividades planificadas.

2. DEFINICIONES.

- **POA:** Plan Operativo Anual.
- **RNPN:** Registro Nacional de las Personas Naturales.
- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad.

3. CARACTERÍSTICAS QUE IDENTIFICAN UN POA.

El POA, además de fundamentar su accionar en criterios de eficiencia y eficacia administrativa, posee características propias que le brindan calidad y consistencia como instrumento de gestión.

¿Pero qué características debe tener un POA?

- **Universalidad.** El POA debe contemplar todas las actividades, funciones y proyectos que, de una manera directa o complementaria, coadyuvan a lograr los objetivos institucionales del RNPN.

- **Confiability.** Los datos que se suministren en el POA deben ser confiables, ciertos y reales.
- **Verificabilidad.** La información, actividades, proyectos, productos, metas y tiempos de ejecución, del POA deben ser claros, precisos y fácil revisión, por medio de auditoría u otros mecanismos de verificación y seguimiento.
- **Oportunidad.** El POA debe garantizar un proceso de toma de decisiones oportuno y en el momento adecuado para asegurar el logro de los objetivos y metas de cada Departamento Unidad o Dirección del RNPN.

4. PASOS PARA ELABORAR UN POA.

(Anexo, formulario POA)

1) Identificación de la Unidad: La identificación de la Unidad consiste básicamente en introducir información que permita relacionar a que unidad pertenece el POA elaborado, por lo que deberán introducirse los nombres de las unidades organizativas, veamos un ejemplo:

El Departamento de Servicios Generales, pertenece a la unidad Administrativa Institucional que a su vez forma parte de la Dirección Administrativa.

- Nombre de la Dirección: *Dirección Administrativa*
- Nombre de la Unidad Organizativa: *Unidad Administrativa Institucional*
- Nombre del Departamento: *Departamento de Servicios Generales*

La Unidad de Planificación que pertenece a la Dirección Ejecutiva

- Nombre de la Dirección: *Dirección Ejecutiva.*
- Nombre de la Unidad Organizativa: *Unidad de Planificación*
- Nombre del Departamento: *No Aplica.*

2) En base a las funciones que se deben de desarrollar en la Unidad Organizativa (Ver Manual de Organizaciones y Funciones), establezca las actividades a desarrollar y relaciónelas con las funciones de la Unidad: Para establecer la relación entre Funciones de la Unidad y Actividades a Desarrollar, necesitara los siguientes insumos:

- MOF de la Unidad Organizativa (según última versión)

Básicamente la información a completar es la siguiente:

| ACTIVIDADES ESPECIFICAS | |
|-------------------------|--|
| 1 | |
| 2 | |
| 3 | |

Veamos un ejemplo:

| ACTIVIDADES ESPECIFICAS | |
|-------------------------|--|
| 1 | Ejecución del plan de Compras |
| 2 | Requerimientos no programados |
| 3 | Preparar y remitir informe de compra a la UNAC |

3) Establezca la unidad de medida, el indicador y la meta a cumplir (para la actividad planificada) (complete pantallas o formato respectivo):

En esta etapa debemos completar la siguiente información:

| UNIDAD DE MEDIDA | INDICADOR | | | META |
|------------------|-----------|--|--|------|
| | | | | |
| | | | | |

Tomando como base el ejemplo anterior, si la actividad es REALIZAR AUDITORIAS, por lo tanto, debemos medir en base a este parámetro.

¿Qué es la unidad de medida? *El parámetro o característica que vamos a medir.*

¿Qué es el indicador? *Cómo vamos a medir. Puede ser un %, número de unidades de medida cumplidos.*

¿Qué es la meta? *A qué valor esperamos llegar.*

Veamos un ejemplo:

| | ACTIVIDADES ESPECIFICAS | UNIDAD DE MEDIDA | INDICADOR | | | META |
|---|--|------------------|--|--|--|------|
| 1 | Realizar auditorías al Sistema de Gestión de Calidad | Auditorías | % de cumplimiento de auditorías internas = AR/AP x 100. AR= Auditorías Realizadas AP= Auditorías Programadas | | | 5 |

Nótese que en el año se programaron 5 auditorias (META), pero solo se realizaron tres entonces el valor del indicador será:

$$\% \frac{3}{5} \times 100 = 60\%$$

4) Identifique donde verificará el grado de cumplimiento de la actividad (de donde obtendrá los datos del indicador) y quien será el responsable de ordenar o realizar la actividad programada:

En esta sección se coloca de donde obtendremos la información para completar el indicador o sea el nombre de los registros que podemos verificar para darnos cuenta que la actividad se ha cumplido, además hay que colocar el nombre del Puesto Funcional y nombre de la persona encargada de coordinar o desarrollar la actividad, ejemplo.

| ACTIVIDADES ESPECIFICAS | UNIDAD DE MEDIDA | INDICADOR | FUENTE DE VERIFICACION | RESPONSABLE | META |
|--|------------------|---|------------------------|--------------------------------------|------|
| 1 Realizar auditorías al Sistema de Gestión de Calidad | Auditorías | % de cumplimiento de auditorías internas = $\frac{AR}{AP} \times 100$. AR= Auditorías Realizadas AP=Auditorías Programadas | Informes de auditoría | Jefe de Unidad de Control de Calidad | 5 |

5) Calendarizar las actividades que han sido establecidas: En esta etapa se calendarizan las actividades, por lo general se programa para cada mes las actividades programadas y las reales.

Continuando con el ejemplo anterior: supongamos que tenemos programadas auditorías Internas en enero, marzo, agosto, octubre, diciembre.

| ACTIVIDADES ESPECIFICAS | | PROGRAMACION | | | | | | | | | | | |
|--|------------|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| | | MESES | | | | | | | | | | | |
| | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC |
| Realizar auditorías al Sistema de Gestión de Calidad | Programado | 1 | | 1 | | | | | 1 | | 1 | | 1 |
| | Real | 0 | | 1 | | | | | 0 | | 1 | | 1 |

Como puede observarse $(3/5) \times 100 = 60\%$ de cumplimiento del indicador.

Es importante mencionar que la planificación operativa debe ser utilizada como una guía de la operatividad de un departamento, unidad o dirección y nos permite anticiparnos o prepararnos (con recursos, personal, etc.) para desarrollar las actividades planificadas.

5. PREMISAS PARA ELABORAR UN POA.

- Evitar que se establezcan metas con plazos legales, cuyo porcentaje de cumplimiento no sea el 100%.

| | |
|----|---|
| NO | Atender el 85% los requerimientos de identificación de ciudadanos en un plazo inferior o igual a 72 Horas. |
| SI | Atender el 100% los requerimientos de identificación de ciudadanos en un plazo inferior o igual a 72 Horas. |

- Evitar que se establezcan metas, las cuales no posean base para medirlas.
“Que el nivel de aprendizaje del seminario de control de calidad sea de al menos 90% como promedio por persona”

- Efectuar un análisis de aquellas metas en las cuales el porcentaje de cumplimiento sea menor que el 100% y su característica principal sea el tiempo.

“Que el 80% de los QUEDAN sean pagados en un periodo posterior a los dos meses de su entrega”
Pero, y qué pasa con el otro 20%.

- Al establecer metas (cuya función es cumplir un plazo determinado) es necesario revisar la documentación legal (leyes, normativas, circulares, etc.) y del SGC (procedimientos, leyes) para que no existan diferencias entre dichos documentos y lo establecido en el POA.

- Es importante que las metas demuestren el factor de mejora con respecto al año anterior (en los casos que aplique); es decir, que, si en un año se alcanzó el 70% de una meta, es necesario que para el siguiente año se planifique un porcentaje mayor (considerando el análisis del porqué se alcanzó el porcentaje el año anterior).

- Evitar establecer metas con valores absolutos cuando su cumplimiento se basa en la demanda.

| | |
|----|--|
| NO | Atender 1500 ciudadanos en enero que soliciten el DUI en un tiempo inferior o igual a 10 min. |
| SI | Atender al 100% de los ciudadanos que soliciten el DUI en un tiempo inferior o igual a 10 min (en enero) |

- Establezca indicadores que aporten información útil para evaluar la eficacia y eficiencia de los procesos.
- Los indicadores se deben definir en armonía con lo requerido en la meta correspondiente.
- Si la meta es comerse 100 manzanas el indicador deberá tener relación con el número de manzanas que se ha comido.
- Mida cosas utiles para la toma de decisiones, relevantes, no haga su POA como una simple copia del año anterior, hay que incluir el concepto de MEJORA CONTÍNUA, aunque las actividades sean iguales las metas pueden tener el enfoque de mejora continua.

6. SEGUIMIENTO DE LOS POAs.

- El seguimiento de los Planes de Trabajo se realizará en forma trimestral.
- El control y monitoreo de los planes operativos lo gestionará la Unidad de Planificación, para ello se podrá utilizar un formato en físico o aquel que dicha Unidad establezca.
- El formato establecido deberá ser llenado por la Unidad Organizacional correspondiente y en caso de ser un formato en físico deberá ser remitido a la Dirección a la que pertenece.
- Los directores recopilaran los seguimientos de su área y los remitirá a la Unidad de Planificación.
- Básicamente el formato que utilizara la Unidad de Planificación para la elaboración del informe es el siguiente:
- La Unidad de Planificación, analizará los reportes enviados y en caso de detectar desfases que afecten el logro de las metas gestionara el establecimiento e implementación de acciones que permitan corregir el desfase.

7. ANEXOS.

- MATRIZ POA- PLAN OPERATIVO ANUAL_RNPN.

8. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO.

| Versión nro. | Modificaciones |
|---------------------|--------------------------------------|
| 01 | Actualización general del documento. |
| | |

PLAN OPERATIVO ANUAL _ RPNP

| | |
|-----------------------------------|--|
| Nombre de la Dirección: | |
| Nombre de la Unidad Organizativa: | |
| Nombre del Departamento: | |

| | |
|--|--|
| Año: | |
| Fecha de elaboración: | |
| Nombre de la persona que elaboró el POA: | |

| | ACTIVIDADES ESPECIFICAS | UNIDAD DE MEDIDA | INDICADOR | FUENTE DE VERIFICACION | RESPONSABLE | META | Programación | | | | | | | | | | | | |
|---|-------------------------|------------------|-----------|------------------------|-------------|------|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--|
| | | | | | | | Meses | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | |
| 1 | | | | | | | R | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | P | | | | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | R | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | P | | | | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | R | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | P | | | | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | R | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | P | | | | | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | R | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | P | | | | | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | R | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | P | | | | | | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | R | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | P | | | | | | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | R | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | P | | | | | | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | R | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | P | | | | | | | | | | | | |

Elaborado por: _____
Jefe Area

Revisado por: _____
Director del Area

Aprobado por: _____
Director Ejecutivo