



Matriz Plan Operativo Anual

Documento No.: INAP-FPD-033
 Fecha de emisión: 15/04/2020
 Fecha de revisión: 17/07/2024
 Versión: 04

Proceso: Planificación Institucional

Plan Operativo Anual 2025

| ÁREA: | | Departamento de Planificación y Desarrollo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|---|------|-----|--|-------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|---------|-------------|--|---------------------------|--|
| PRESUPUESTO ASIGNADO: | | \$718,700.00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Código (Eje-Obj-Res) | Producto | Indicadores | Meta | No. | Actividades | 1er T | | | | 2do T | | | | 3er T | | | | 4to T | | | | Insumos | Presupuesto | Responsable | Frecuencia de Seguimiento | Medios de Verificación |
| | | | | | | E | F | M | A | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D | N | D | | | | | |
| Eje 4-Obj 4- Res 18 | Divulgación del Quehacer Institucional | Porcentaje de actividades desarrolladas para divulgar el quehacer institucional. | 80% | 1 | Gestionar la elaboración de informes a Presidencia. | | | | | | | | | | | | | | | | | N/A | \$ - | Encargado Planificación y Desarrollo | Trimestral | Informes de ejecución del producto institucional "Servidores Públicos Capacitados" |
| Eje 4-Obj 4- Res 18 | Divulgación del Quehacer Institucional | Porcentaje de actividades desarrolladas para divulgar el quehacer institucional. | 80% | 2 | Gestionar la elaboración y aprobación de la Memoria Institucional. | | | | | | | | | | | | | | | | | N/A | \$ - | Encargado Planificación y Desarrollo | Semestral | Memoria aprobada. Divulgación realizada. |
| Eje 4-Obj 4- Res 18 | Sistema integral para la formulación, monitoreo y evaluación de los planes, programas y proyectos institucionales. | Porcentaje promedio de cumplimiento de la planificación institucional dentro de los tiempos establecidos. | 85% | 3 | Gestionar la planificación y formulación del presupuesto anual institucional en conjunto con el área financiera. | | | | | | | | | | | | | | | | | N/A | \$ - | Encargado Planificación y Desarrollo | Anual | Presupuesto formulado |
| Eje 4-Obj 4- Res 18 | Sistema integral para la formulación, monitoreo y evaluación de los planes, programas y proyectos institucionales. | Porcentaje promedio de cumplimiento de la planificación institucional dentro de los tiempos establecidos. | 85% | 4 | Formular la meta física en el SIGEF. | | | | | | | | | | | | | | | | | N/A | \$ - | Encargado Planificación y Desarrollo | Anual | Formulario de identificación de resultado esperado |
| División Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Eje 4-Obj 4- Res 18 | Sistema integral para la formulación, monitoreo y evaluación de los planes, programas y proyectos institucionales. | Porcentaje promedio de cumplimiento de la planificación institucional dentro de los tiempos establecidos. | 85% | 1 | Gestionar la elaboración del Plan Operativo Anual (POA) para el próximo año. | | | | | | | | | | | | | | | | | N/A | \$ - | Encargada de División Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos | Anual | Informe de avances/ POA aprobado. |

| Código (Eje-Obj-Res) | Producto | Indicadores | Meta | No. | Actividades | Actividades | | | | | | | | | | | | Insumos | Presupuesto | Responsable | Frecuencia de Seguimiento | Medios de Verificación |
|----------------------|--|---|------|-----|---|-------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|---------------|--|---------------------------|--|
| | | | | | | E | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D | | | | | |
| Eje 4-Obj 4- Res 18 | Sistema integral para la formulación, monitoreo y evaluación de los planes, programas y proyectos institucionales. | Porcentaje promedio de cumplimiento de la planificación institucional dentro de los tiempos establecidos. | 85% | 2 | Coordinar la elaboración y consolidar el Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) de las diferentes áreas, para el próximo año . | | | | | | | | | | | | | N/A | \$ - | Encargada de División Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos | Anual | Convocatorias, PACC anual aprobado. |
| Eje 4-Obj 4- Res 18 | Sistema integral para la formulación, monitoreo y evaluación de los planes, programas y proyectos institucionales. | Porcentaje promedio de cumplimiento de la planificación institucional dentro de los tiempos establecidos. | 85% | 3 | Gestionar y consolidar los PACC trimestrales de las diferentes áreas. | | | | | | | | | | | | | N/A | \$ - | Encargada de División Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos | Trimestral | PACC Trimestral aprobados. |
| Eje 4-Obj 4- Res 18 | Sistema integral para la formulación, monitoreo y evaluación de los planes, programas y proyectos institucionales. | Porcentaje de monitoreos y evaluaciones planificadas ejecutadas, documentadas y divulgadas con las partes interesadas. | 80% | 5 | Validar y registrar los requerimientos de compras y contrataciones. | | | | | | | | | | | | | N/A | \$ - | Encargada de División Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos | Trimestral | Documento de registro de solicitud de requerimientos de las áreas actualizado. |
| Eje 4-Obj 4- Res 18 | Sistema integral para la formulación, monitoreo y evaluación de los planes, programas y proyectos institucionales. | Porcentaje de monitoreos y evaluaciones planificadas ejecutadas, documentadas y divulgadas con las partes interesadas. | 80% | 4 | Monitorear y evaluar la implementación del Plan Operativo Anual (POA). | | | | | | | | | | | | | N/A | \$ - | Encargada de División Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos | Trimestral | Informe trimestral. |
| Eje 4-Obj 4- Res 18 | Sistema integral para la formulación, monitoreo y evaluación de los planes, programas y proyectos institucionales. | Porcentaje de monitoreos y evaluaciones planificadas ejecutadas, documentadas y divulgadas con las partes interesadas. | 80% | 6 | Dar seguimiento a los sistemas de monitoreo del Estado. | | | | | | | | | | | | | N/A | \$ - | Encargada de División Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos | Trimestral | Informe Trimestral. |
| Eje 4-Obj 4- Res 18 | Sistema integral para la formulación, monitoreo y evaluación de los planes, programas y proyectos institucionales. | Porcentaje promedio de avance y/o cumplimiento alcanzado en las evaluaciones ejecutadas. | 80% | 7 | Monitorear y evaluar el nivel de cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) | | | | | | | | | | | | | 2 Equipo informático de escritorio que incluya: CPU, pantalla y teclado. | \$ 150,000.00 | Encargada de División Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos | Semestral | Informe Semestral. |
| Eje 4-Obj 4- Res 18 | Sistema integral para la formulación, monitoreo y evaluación de los planes, programas y proyectos institucionales. | Porcentaje de solicitudes de formulación, acompañamiento y/o revisión de planes, programas y proyectos atendidas de manera oportuna | 75% | 8 | Formular y/o brindar acompañamiento en la formulación de los planes, programas y proyectos priorizados por la Dirección General para el año en curso. | | | | | | | | | | | | | N/A | \$ - | Encargada de División Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos | Trimestral | Informe de gestión trimestral. |
| Eje 4-Obj 4- Res 18 | Sistema integral para la formulación, monitoreo y evaluación de los planes, programas y proyectos institucionales. | Porcentaje de seguimiento a propuestas de programas o proyectos. | 50% | 9 | Monitorear y evaluar la ejecución de los planes, programas y proyectos aprobados. | | | | | | | | | | | | | N/A | \$ - | Encargada de División Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos | Trimestral | Informe avances trimestral. |

| Código (Eje-Obj-Res) | Producto | Indicadores | Meta | No. | Actividades | E F M A M J J A S O N D | | | | | | | | | | | | Insumos | Presupuesto | Responsable | Frecuencia de Seguimiento | Medios de Verificación | |
|----------------------|--|--|------|-----|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---------|---|---------------|---|------------------------|--|
| | | | | | | División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Eje 4-Obj 4- Res 18 | Sistema de Gestión de la Calidad conforme a las normativas ISO | Porcentaje de cumplimiento del sistema de gestión de calidad | 100% | 1 | Realizar reunión de Revisión por la Dirección | | | | | | | | | | | | | | SERVICIOS DE CATERING | \$ 35,000.00 | Encargada de División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión | Anual | Informe de revisión por la dirección |
| Eje 4-Obj 4- Res 18 | Sistema de Gestión de la Calidad conforme a las normativas ISO | Porcentaje de cumplimiento del sistema de gestión de calidad | 100% | 2 | Elaborar el Programa de Auditoría Interna | | | | | | | | | | | | | | N/A | \$ - | Encargada de División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión | Anual | Programa de Auditoría Aprobado |
| Eje 4-Obj 4- Res 18 | Sistema de Gestión de la Calidad conforme a las normativas ISO | Porcentaje de cumplimiento del sistema de gestión de calidad | 100% | 3 | Coordinar Auditoría Externa ISO 9001:2015 | | | | | | | | | | | | | | Contratación equipos de auditores /SERVICIOS TECNICOS PROFESIONALES | \$ 180,000.00 | Encargada de División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión | Anual | Informe de auditoria |
| Eje 4-Obj 4- Res 18 | Sistema de Gestión de la Calidad conforme a las normativas ISO | Porcentaje de cumplimiento del sistema de gestión de calidad | 100% | 4 | Realizar auditoria interna ISO 9001:2015 | | | | | | | | | | | | | | Contratación equipos de auditores /SERVICIOS TECNICOS PROFESIONALES | \$ 160,000.00 | Encargada de División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión | Anual | Informe de auditoria |
| Eje 4-Obj 4- Res 18 | Sistema de Gestión de la Calidad conforme a las normativas ISO | Porcentaje de acciones correctivas y mejoras cerradas. | 80% | 5 | Gestionar los Hallazgos y Mejora | | | | | | | | | | | | | | N/A | \$ - | Encargada de División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión | Trimestral | Informe de Gestión de Acciones Correctivas y Mejora |
| Eje 4-Obj 4- Res 18 | Sistema de Gestión de la Calidad conforme a las normativas ISO | Porcentaje de documentación vigente disponible. | 95% | 6 | Documentar procesos y procedimientos | | | | | | | | | | | | | | N/A | \$ - | Encargada de División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión | Trimestral | Documentación disponible vs Listado maestro de documentos aprobados Mapa de procesos Manual de los procesos misionales actualizados. |

| Código (Eje-Obj-Res) | Producto | Indicadores | Meta | No. | Actividades | Actividades | | | | | | | | | | | | Insumos | Presupuesto | Responsable | Frecuencia de Seguimiento | Medios de Verificación | |
|----------------------|--|---|------|-----|--|-------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---------|---------------------------------------|--------------|---|------------------------|--|
| | | | | | | E | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D | | | | | | |
| Eje 4-Obj 4- Res 18 | Sistema de Gestión de la Calidad conforme a las normativas ISO | Porcentaje de monitoreos planificados de los indicadores de procesos implementados. | 75% | 7 | Monitorear los Objetivos de Calidad e Indicadores de Procesos | | | | | | | | | | | | | | N/A | \$ - | Encargada de División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión | Trimestral | Informe de indicadores y objetivos de la calidad |
| Eje 4-Obj 4- Res 18 | Sistema de Gestión de la Calidad conforme a las normativas ISO | Porcentaje de informes elaborados de respuesta a solicitudes del chat institucional. | 80% | 8 | Responder a las solicitudes del chat institucional en la página web. | | | | | | | | | | | | | | Chat Bot | \$ 18,000.00 | Encargada de División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión | Trimestral | Informe del chat institucional |
| Eje 4-Obj 4- Res 18 | Sistema de Gestión de la Calidad conforme a las normativas ISO | Porcentaje de acciones orientadas a fortalecer la cultura de calidad y mejora continua institucional. | 75% | 9 | Coordinar taller en temas de calidad y mejora continua | | | | | | | | | | | | | | Servicio de catering para 65 personas | \$ 70,000.00 | Encargada de División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión | Anual | Reporte de ejecución |
| Eje 4-Obj 4- Res 18 | Sistema de Gestión de la Calidad conforme a las normativas ISO | Porcentaje de acciones implementadas para el control de riesgo. | 70% | 10 | Implementar y dar seguimiento a los planes de acción para mitigar los Riesgos y Oportunidades. | | | | | | | | | | | | | | N/A | \$ - | Encargada de División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión | Semestral | Informe de Gestión de Riesgos y Oportunidades Matriz de Riesgos y oportunidades 2025 |
| Eje 4-Obj 4- Res 18 | Gestión de desarrollo institucional y calidad en el servicio | Porcentaje de cumplimiento de los indicadores externos aplicables a la gestión de calidad (01.GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SERVICIOS del SISMAP(Subindicador 1.1,1.2,...)) | 80% | 11 | Coordinar reuniones del Comité de Calidad | | | | | | | | | | | | | | N/A | \$ - | Encargada de División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión | Cuatrimestral | Listado de asistencia/Minuta de reuniones |
| Eje 4-Obj 4- Res 18 | Gestión de desarrollo institucional y calidad en el servicio | Porcentaje de cumplimiento de los indicadores externos aplicables a la gestión de calidad (01.GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SERVICIOS del SISMAP(Subindicador 1.1,1.2,...)) | 80% | 12 | Revisar y realizar actas de levantamiento del Buzón Externo. | | | | | | | | | | | | | | N/A | \$ - | Encargada de División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión | Trimestral | Informe del Buzón Externo |

| Código (Eje-Obj-Res) | Producto | Indicadores | Meta | No. | Actividades | Actividades | | | | | | | | | | | | Insumos | Presupuesto | Responsable | Frecuencia de Seguimiento | Medios de Verificación | |
|----------------------|--|---|------|-----|--|-------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---------|-------------|-------------|---|------------------------|---|
| | | | | | | E | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D | | | | | | |
| Eje 4-Obj 4- Res 18 | Gestión de desarrollo institucional y calidad en el servicio | Porcentaje de cumplimiento de los indicadores externos aplicables a la gestión de calidad (01.GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SERVICIOS del SISMAP(Subindicador 1.1,1.2,...)) | 80% | 13 | Revisar y actualizar los Servicios Externos (Catálogo de Servicios) | | | | | | | | | | | | | | N/A | \$ - | Encargada de División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión | Semestral | Catálogo de servicios actualizado (en caso de cambios) o Informe de revisión del Catálogo de servicios (en caso de que no haya actualización) |
| Eje 4-Obj 4- Res 18 | Gestión de desarrollo institucional y calidad en el servicio | Porcentaje de cumplimiento de los indicadores externos aplicables a la gestión de calidad (01.GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SERVICIOS del SISMAP(Subindicador 1.1,1.2,...)) | 80% | 14 | Realizar Encuesta de Satisfacción Ciudadana | | | | | | | | | | | | | | N/A | \$ - | Encargada de División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión | Anual | Registros del SISMAP (Informe de Encuesta de Satisfacción Ciudadana) |
| Eje 4-Obj 4- Res 18 | Gestión de desarrollo institucional y calidad en el servicio | Porcentaje de cumplimiento de los indicadores externos aplicables a la gestión de calidad (01.GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SERVICIOS del SISMAP(Subindicador 1.1,1.2,...)) | 80% | 15 | Implementar y dar seguimiento al Modelo Marco Común de Evaluación (CAF) | | | | | | | | | | | | | | N/A | \$ - | Encargada de División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión | Semestral | Registros del Sismap (Autoevaluación CAF, Informe CAF, Tabla de Puntuación, Plan de Mejora CAF, 1er Informe Plan de Mejora, 2do Informe Plan de Mejora) |
| Eje 4-Obj 4- Res 18 | Gestión de desarrollo institucional y calidad en el servicio | Porcentaje de cumplimiento de las Normas Básicas de Control Interno | 80% | 16 | Gestionar y cargar evidencia al portal de Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) | | | | | | | | | | | | | | N/A | \$ - | Encargada de División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión | Trimestral | Reportes |
| Eje 4-Obj 4- Res 18 | Gestión de desarrollo institucional y calidad en el servicio | % de Satisfacción de las partes interesadas(RRH) | 80% | 17 | Realizar encuesta de satisfacción de Oficinas de Recursos Humanos | | | | | | | | | | | | | | N/A | \$ - | Encargada de División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión | Trimestral | Informe de encuesta de satisfacción de Oficinas de Recursos Humanos |
| Eje 4-Obj 4- Res 18 | Gestión de desarrollo institucional y calidad en el servicio | % de satisfacción de las partes interesadas (servidores públicos) | 83% | 18 | Realizar encuesta de satisfacción de servicios comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano | | | | | | | | | | | | | | N/A | \$ - | Encargada de División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión | Cuatrimestral | Informe de Encuesta de Carta Compromiso al Ciudadano |

| Código (Eje-Obj-Res) | Producto | Indicadores | Meta | No. | Actividades | Actividades | | | | | | | | | | | | Insumos | Presupuesto | Responsable | Frecuencia de Seguimiento | Medios de Verificación | |
|---------------------------------|---|--|------|-----|--|-------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---------|--|--------------|-------------------------------------|------------------------|--|
| | | | | | | E | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D | | | | | | |
| Eje 4-Obj 4- Res 17 | Gestión institucional enfocada a la Equidad de Genero e Inclusiva al servicio de la Administración Pública. | Porcentaje de acciones implementadas para fomentar la inclusión en la gestión institucional y en los servicios ofrecidos por INAP. | 80% | 6 | Elaborar Cronograma de actividades para fomentar la inclusión en la gestión institucional | █ | | | | | | | | | | | | | N/A | \$ - | Responsable de Equidad y Género | Anual | Cronograma de actividades para fomentar la inclusión en la gestión institucional |
| Eje 4-Obj 4- Res 17 | Gestión institucional enfocada a la Equidad de Genero e Inclusiva al servicio de la Administración Pública. | Porcentaje de acciones implementadas para fomentar la inclusión en la gestión institucional y en los servicios ofrecidos por INAP. | 80% | 7 | Gestionar o coordinar la ejecución acciones para promover y sensibilizar en temas de inclusión en la gestión institucional. | | █ | | | █ | | | | | | | | | Servicio de catering | \$ 7,000.00 | Responsable de Equidad y Género | Trimestral | Convocatoria, listados de asistencia. |
| Eje 4-Obj 4- Res 17 | Gestión institucional enfocada a la Equidad de Genero e Inclusiva al servicio de la Administración Pública. | Porcentaje de acciones implementadas para fomentar la inclusión en la gestión institucional y en los servicios ofrecidos por INAP. | 80% | 8 | Elaborar informe de cierre de las actividades ejecutadas para promover y sensibilizar en temas de inclusión en la gestión institucional. | | | | | | | | | | | | | | N/A | \$ - | Responsable de Equidad y Género | Anual | Informe de ejecución |
| Comité Gestión Ambiental | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Eje 4-Obj 4-Res 16 | Gestión institucional sostenible coherente con una cultura medio ambiental activa. | Porcentaje de implementación del plan para fortalecer la gestión institucional sostenible. | 80% | 1 | Elaboración del Plan Gestión Ambiental Anual | █ | | | | | | | | | | | | | Banner del comité Medio Ambiental para las diferentes cursos y talleres. | \$ 2,700.00 | Coordinadora Comité Medio Ambiental | Anual | Plan de Gestión Ambiental Aprobado |
| Eje 4-Obj 4-Res 16 | Gestión institucional sostenible coherente con una cultura medio ambiental activa. | Porcentaje de implementación del plan para fortalecer la gestión institucional sostenible. | 80% | 2 | Gestionar o coordinar la ejecución de las actividades del Plan de Gestión Ambiental. | | █ | | | █ | | | | | | | | | Refrigerios y transporte. | \$ 70,000.00 | Coordinadora Comité Medio Ambiental | Trimestral | Convocatoria, listados de asistencia. |
| Eje 4-Obj 4-Res 16 | Gestión institucional sostenible coherente con una cultura medio ambiental activa. | Porcentaje de implementación del plan para fortalecer la gestión institucional sostenible. | 80% | 3 | Elaboración de Informe de cierre del plan de Gestión Ambiental | | | | | | | | | | | | | | N/A | \$ - | Coordinadora Comité Medio Ambiental | Anual | Informe de ejecución del plan de gestión ambiental anual |

Leyenda:

EJE: Eje Estratégico
OBJ: Objetivo Estratégico
RES: Resultado

 27/11/2024
 Colocar firma y fecha
Elaborado por:
 Nelson Durán
 Encargado de Departamento

 27/11/2024
 Colocar firma y fecha
Revisado por:
 Sonia López
 Subdirectora de Mejoramiento Institucional

 27/11/2024
 Colocar firma y fecha
Autorizado por:
 Gregorio Montero Montero
 Director General

