

INSTITUTO DEL CAFÉ DE COSTA RICA



UNIDAD DE LIQUIDACIONES

PRESUPUESTO 2013-2014

PLAN OPERATIVO ANUAL

PERIODO DE OCTUBRE 2013 A SETIEMBRE 2014

**ESTRUCTURA DEL PLAN OPERATIVO ANUAL INSTITUCIONAL
INSTITUTO DEL CAFÉ DE COSTA RICA
UNIDAD DE LIQUIDACIONES
(Octubre 2013 a Septiembre 2014)**

INDICE	PÁG.
1.DETALLE DEL PLAN OPERATIVO ANUAL.....	1
1. 0 ANTECEDENTES	1
1.1 MISION	2
1.2 OBJETIVO GENERAL.....	2
1.3 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	2
1.4 ESTRATEGIA DE EJECUCION (PROGRAMAS Y PROYECTOS).....	3
1.5 PROYECTOS A DESARROLLAR	4
1.6 CONDICIONES NECESARIAS.....	8
1.7 MONITOREO Y EVALUACION DE EJECUCION DEL PLAN	9
1.8 CRONOGRAMA	9
1.9 PRESUPUESTO.....	9

1. DETALLE DEL PLAN OPERATIVO ANUAL

1.0 Antecedentes

Parte de las consignas en la Unidad de Liquidaciones es la mejora continúa, por cual constantemente se hacen revisiones y actualizaciones de las herramientas y procedimientos con los cuales opera la Unidad, lo anterior de acuerdo con las necesidades de los diferentes sectores. Siempre apegados a lo estipulado en la Ley 2762 y en su Reglamento; pues es de suma importancia gestionar según las regulaciones específicas.

Para el desarrollo de este Plan Operativo, la Unidad cuenta con el siguiente personal administrativo: Un Jefe de Unidad, el cual se encarga de la administración y control, una secretaria, la cual da apoyo a todos los compañeros, cuatro Asistentes de exportación, encargado de todo el proceso administrativo-operativo de la Unidad, desde inscripción de contratos, pasando por exportaciones y terminando con la liquidación final, y por último cuenta con tres inspectores de Exportaciones, los cuales velan por la integridad de cada una de las exportaciones, desde el estados de los contenedores, hasta la verificación de las marcas impresas. Cada colaborador tiene bien definida sus funciones, lo cual es sumamente importante para la adecuada operación de la Unidad.

1.1 Misión

Ser una Unidad de Servicio que cumpla con las expectativas y exigencias del Sector Cafetalero, de manera oportuna, precisa y exacta.

1.3 Objetivo General

Velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley 2762 y su Reglamento; brindando a todos los sectores un servicio de excelencia, así como herramientas informáticas que coadyuven a cumplir eficientemente con los trámites que gestionan ante el ICAFÉ, tanto el campo de Liquidaciones como de Exportaciones.

1.3 Objetivos Específicos

1.3.1. Gestionar oportunamente la documentación del proceso de Compra-Venta de café de Exportación y Consumo Nacional; así como la inscripción de los Contratos.

1.3.2. Analizar adecuadamente la asignación de cuotas para cada una de las firmas Beneficiadoras.

1.3.3. Revisar y aprobar las Notas Técnicas en forma oportuna.

1.3.4. Controlar toda la documentación del proceso de Liquidación, tanto trimestral como final.

1.3.5. Poner a disposición del Sector Cafetalero Nacional instrumentos estadísticos que colaboren en la toma de decisiones.

1.3.6. Divulgar las estadísticas generadas en la Unidad, de manera que puedan estar accesibles a todos los sectores.

1.3.7. Estar en constante comunicación con la Unida Informática, con el fin de buscar mejoras en los sistemas informáticos, que venga a facilitar la operación administrativa de la Unidad, y consecuentemente de los sectores.

1.3.8. Velar por el adecuado cumplimiento en las inspecciones de Exportación de todos los Exportadores inscritos en ICAFE.

1.3.9. Garantizar un trámite fluido y continuo de las Exportaciones a nivel Notas Técnicas, tanto de aprobación técnica, como de los inspectores.

1.4 Estrategia de Ejecución (Proyectos A Desarrollar)

La estrategia está fundamentada en la constante retroalimentación con el personal de la Unidad de Liquidaciones y con cada uno de los Sectores (Productor, Beneficiador, Exportador, Tostador y Comerciante) que forman parte del ICAFE, con el fin de determinar focos de mejora, que permitan alcanzar la excelencia en el servicio.

1.5 Proyectos A Desarrollar

La Unidad, a pesar de ser un ente de servicio, los proyectos se podrían plasmar como dos grandes ejes, el de mejoras al servicio al cliente y atención de las exportaciones, pues los demás servicios están alineados con proyectos operativos propios del funcionamiento de la Unidad, como lo son servicios eléctricos, teléfono, agua, mantenimiento de edificio, etc. A continuación se muestran los Proyectos bajo los ejes anteriormente mencionados.

Proyecto 356:

Planteamiento del Proyecto	
Nombre del Proyecto:	Mejoras del Servicio al Cliente.
Fecha de Aprobación:	21 de noviembre de 2013
Director del Proyecto:	Roy Aguilar Álvarez
Unidad Responsable:	Liquidaciones

Tipo de financiamiento:	PAO <input checked="" type="checkbox"/>		
Forma de ejecución:	Administración <input checked="" type="checkbox"/>	Contrato <input type="checkbox"/>	Ambos <input type="checkbox"/>
<p>a) Necesidad: darle la mejor atención a los clientes internos, pero sobre todo externos de la Unidad de Liquidaciones.</p>			
1.1. Justificación general: Que los sectores reciban un servicio al cliente adecuado, según las exigencias de los mismos.			
1.2. Justificación técnica: No aplica			
1.3. Impacto en la calidad del servicio: incremento de la imagen de ICAFE			
1.4. Impacto ambiental: No aplica			
1.5. Impacto económico: No aplica			
1.6. Alternativa de solución: No aplica			
PROYECTO			
1. Alineamiento Estratégico: Esta alineado con el objetivo de mejoramiento continuo			
2. Objetivos del Proyecto			
Objetivo General: Brindar una excelente capacitación a los sectores cuando se inscriben como nuevos, y de igual manera a los activos. Además se garantiza una adecuada atención de las visitas externas de la Unidad de Liquidaciones.			
Objetivos Específicos:			
<ul style="list-style-type: none"> Garantizar a los entes que se están capacitando un ambiente agradable durante la capacitación, pues muchas de estas se extienden hasta 2 horas. Garantizar que las visitas externas al ICAFE sean atendidas adecuadamente. 			

Productos o Entregables

Etapa	Entregable	Criterio de Calidad	Responsable
1. Capacitación al sector.	Charla	Funcionamiento de los entes capacitados	Carlos Rodríguez / Juan Rafael Gonzalez
2. Reuniones periódicas con los colaboradores.	Minutas o Correos electrónicos de la reunión	Operatividad de la Unidad	Roy Aguilar
3. Encuestas al sector, que permite determinar la percepción del servicio que se les está brindando.	Resultados de encuesta	Resultados y mejoras	Roy Aguilar

Proyecto 357:

Planteamiento del Proyecto			
Nombre del Proyecto:	Inspección Operativa		
Fecha de Aprobación:	21 de noviembre de 2013		
Director del Proyecto:	Roy Aguilar Álvarez		
Unidad Responsable:	Liquidaciones		
Tipo de financiamiento:	PAO <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Forma de ejecución:	Administración <input checked="" type="checkbox"/>	Contrato <input type="checkbox"/>	Ambos <input type="checkbox"/>
<p>a) Necesidad: mantener el personal necesario para la adecuada inspección de las exportaciones, y garantizando un buen servicio a los Exportadores</p>			
1.1. Justificación general: Lograr una operación continua en el trámite de las exportaciones de café, sin generar ningún atraso en todo el proceso logístico.			
1.2. Justificación técnica: Todos los contenedores de café deben ser inspeccionados por un inspector.			
1.7. Impacto en la calidad del servicio: Darle continuidad a la seguridad de las inspecciones de las exportaciones.			
1.8. Impacto ambiental: No aplica			
1.9. Impacto económico: No aplica			
1.10. Alternativa de solución: No aplica			
PROYECTO			
2. Alineamiento Estratégico Esta alineado con el objetivo de continuidad con la operatividad del Instituto			
2. Objetivos del Proyecto			
Objetivo General: Garantizar el personal necesario para el adecuado trámite de las exportaciones de café.			
Objetivos Específicos:			
<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar al sector exportador y a los compradores en el extranjero el sello que garantiza la seguridad del café que están recibiendo. • Mantener el personal técnico calificado y capacitado en el tema de inspección de Exportaciones. • Mantener un inventario adecuado de marchamos para colocar a cada uno de los contenedores de exportación, así como las bolsas donde se toman las muestras del café para exportación. • Garantizar que en las regionales se cuente con inventario disponible para supervisar en 			

estos puntos adecuadamente la exportación.

- Contar con equipo especializado para detectar la humedad del café, con el fin de obtener la humedad con que se está exportando el café de Costa Rica.
- Determinar las humedades del café para los reportes de la OIC.

Productos o Entregables

Etapa	Entregable	Criterio de Calidad	Responsable
1. Encuestas al sector, que permite determinar la percepción del servicio que se les está brindando.	Resultados de encuesta	Resultados y mejoras	Roy Aguilar
2. Inventarios periódicos.	Revisión de inventario	Teórico sea igual al físico	Roy Aguilar

Otros Proyectos:

Es importante mencionar que para el adecuado funcionamiento de la Unidad de Liquidaciones, se debe contar con Proyectos presupuestarios generales, como los que se muestran a continuación, mismos que funcionan ordinariamente.

- Proyecto 991: Pago de Planillas y Gastos Conexos.
- Proyecto 992: Publicidad, Promoción y Gastos de Viejas.
- Proyecto 993: Compra de Servicios.
- Proyecto 994: Mantenimiento y Reparaciones
- Proyecto 996: Insumos, Materiales y Útiles
- Proyecto 997: Otras Actividades

1.6 Condiciones Necesarias

La ejecución de los diferentes proyectos y actividades de la Unidad, requieren de la participación activa de otras unidades para el logro cabal de sus metas.

- La Unidad de Liquidaciones es muy dependiente del sistema informático por lo que debe disponer de un buen equipo y herramientas de cómputo, así como el mantenimiento adecuado y la asistencia inmediata cuando así se requiera.

- El servicio al cliente exige áreas adecuadas de trabajo que facilite la atención del público usuario, además del espacio necesario para mantener los archivos de documentos en forma ordenada en condiciones adecuadas.
- Apertura para las capacitaciones del personal de la Unidad, con el fin de lograr los objetivos propuestos dentro de los proyectos.

1.7 Monitoreo y Evaluación de Ejecución del Plan

Trimestralmente se evaluará la ejecución del Plan, con el fin de ir midiendo el avance de lo ejecutado en cada una de las partidas presupuestarias.

1.8 Evaluación de Riesgo:

A continuación se muestra los posibles riesgos de los proyectos principales de la Unidad.

Proyecto	Riesgo	Causa	Consecuencia	Indicador
Mejoras del Servicio al Cliente.	Insatisfacción	Personal no capacitado	Deterioro de la Imagen	Resultados de la encuesta
Inspección Operativa	No tener inspectores para velar por todas las exportaciones	Mala programación de las necesidades de los exportadores	Deterioro de la Imagen	Resultados de la encuesta

1.9 Cronograma

Se elaborará un cronograma general para todos los proyectos, con base en las actividades que va a desarrollar para cumplir sus metas, indicando fecha de inicio y fecha de finalización.

1.10 Presupuesto

Adjuntar presupuesto generado del sistema

Cuadro 1. Cronograma de Proyectos, Unidad de Liquidaciones

Instituto del Café de Costa Rica (ICAFFE), Octubre del 2013 a Setiembre del 2014

**INSTITUTO DEL CAFÉ DE COSTA RICA
PRESUPUESTO 2013-2014
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES
UNIDAD DE LIQUIDACIONES**

Nº PROY.	NOMBRE PROY.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	MESES												COSTO	
				Oct-13	Nov-13	Dic-13	Ene-14	Feb-14	Mar-14	Abr-14	May-14	Jun-14	Jul-14	Ago-14	Sep-14		
Proyecto 356	Mejoras del Servicio al Cliente.	Brindar una excelente capacitación a los sectores cuando se inscriben como nuevos, y de igual manera a los activos. Además se garantizar una adecuada atención de las visitas externas de la Unidad de Liquidaciones.	Roy Aguilar														30,000.00
Proyecto 357	Inspección Operativa.	Garantizar el personal e instrumentos necesarios para el adecuado trámite de las exportaciones de café.	Roy Aguilar														37,467,773.25
Proyecto 991	Pago de Planillas y Gastos Conexos.	El objetivo de este proyecto es pagar el rubro concerniente a los salarios y demás cargas sociales que generan el recurso humano con que cuenta la Unidad.	Roy Aguilar														67,688,066.59
Proyecto 992	Publicidad, Promoción y Gastos de Viejas.	Garantizar las publicaciones de la Liquidación Final de la cosecha 2013-2014, según lo indica la Ley 2762.	Roy Aguilar														10,368,000.00
Proyecto 993	Compra de Servicios.	El objetivo de este proyecto es cancelar los servicios requeridos por la Unidad en cuanto a electricidad, teléfono y fotocopiado.	Roy Aguilar														828,600.00
Proyecto 994	Mantenimiento y Reparaciones	Garantiza un estado óptimo de los equipos e instalaciones de la Unidad, con el fin de dar el mejor servicio al sector cafetalero.	Roy Aguilar														339,500.00
Proyecto 996	Insumos, Materiales y Útiles	Disponer de los requerimientos necesarios para realizar las giras de capacitación a los diferentes sectores de la actividad cafetalera.	Roy Aguilar														221,000.00
Proyecto 997	Otras Actividades	Disponer de especies fiscales para dar un servicio al sector cuando este lo requiera.	Roy Aguilar														10,000.00
															PRESUPUESTO TOTAL	116,952,939.84	

NOTA:

Para efectos de indicar la fecha de cumplimiento de la actividad marcar en color 