

# **INSTITUTO DEL CAFÉ DE COSTA RICA**



## **UNIDAD DE LIQUIDACIONES**

### **PRESUPUESTO 2016-2017 PLAN OPERATIVO ANUAL**

**PERIODO DE OCTUBRE 2016 A SETIEMBRE 2017**

**ESTRUCTURA DEL PLAN OPERATIVO ANUAL INSTITUCIONAL  
INSTITUTO DEL CAFÉ DE COSTA RICA  
UNIDAD DE LIQUIDACIONES  
(Octubre 2016 a Septiembre 2017)**

<b>INDICE</b>	<b>PÁG.</b>
<b>1.DETALLE DEL PLAN OPERATIVO ANUAL.....</b>	<b>1</b>
<b>1.0 ANTECEDENTES .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 MISION .....</b>	<b>2</b>
<b>1.2 OBJETIVO GENERAL.....</b>	<b>2</b>
<b>1.3 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....</b>	<b>2</b>
<b>1.4 ESTRATEGIA DE EJECUCION (PROGRAMAS Y PROYECTOS) .....</b>	<b>3</b>
<b>1.5 PROYECTOS A DESARROLLAR .....</b>	<b>4</b>
<b>1.6 CONDICIONES NECESARIAS.....</b>	<b>8</b>
<b>1.7 MONITOREO Y EVALUACION DE EJECUCION DEL PLAN .....</b>	<b>9</b>
<b>1.8 CRONOGRAMA .....</b>	<b>9</b>
<b>1.9 PRESUPUESTO .....</b>	<b>9</b>

## **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, actualmente no contamos con una secretaria pero se está presupuestando la plaza, 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.

1.3.10. Desarrollo de actividades que promuevan la observancia y cumplimiento de los principios y valores éticos institucionales incluidos en el Programa Ético.

## 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 y 992:

Planteamiento del Proyecto	
Nombre del Proyecto:	Mejoras del Servicio al Cliente mediante la implementación de

	<b>firma Digital</b> y todos los procesos que agilicen el flujo de información, así como una adecuada publicación de los precios de Liquidación.		
Fecha de Inicio:	01 de octubre de 2016		
Fecha de finalización:	30 de setiembre de 2017		
Responsable:	Roy Aguilar Álvarez		
Unidad Ejecutora	Liquidaciones		
Objetivo Estratégico	Objetivo No. 1 y 2		
Acción Estratégica	1.6-para el Objetivo 1 y 2.1-,2.2- del Objetivo 2		
Tipo de financiamiento:	PAO <input checked="" type="checkbox"/>		
Forma de ejecución:	Administración <input type="checkbox"/>	Contrato <input type="checkbox"/>	Ambos <input checked="" type="checkbox"/>
<p><b>a) Necesidad:</b> darle la mejor atención a los clientes internos, pero sobre todo externos de la Unidad de Liquidaciones mediante la implementación de firma digital. Y realizar las publicaciones de los precios de Liquidación Final en los distintos periódicos aprobados por la Junta de Liquidaciones, aunado a las constantes giras que se realizan a las diferentes para apoyo en nóminas, capacitaciones, y proceso de liquidaciones.</p>			
1.1. Justificación general: Que los sectores reciban un servicio al cliente adecuado mediante plataformas tecnológicas adecuadas (firma digital) y la mayor cantidad de información posible, según las exigencias de los mismos y fundamentados en lo que establece la Ley.			
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: Reducción en tiempo y reducción de papelería			
1.6. Alternativa de solución: No aplica			
<b>PROYECTO</b>			
<p><b>1. Alineamiento Estratégico: Establecer un proceso de modernización institucional.</b></p> <p><b>2. Alineamiento Estratégico: Implementar una estrategia de comunicación institucional.</b></p>			
<b>2. Objetivos del Proyecto</b>			
<b>Objetivo General:</b> garantizar una adecuada plataforma tecnológica para todos los clientes internos y externos de la Unidad de Liquidaciones, así como garantizar que las publicaciones de las Liquidaciones se realicen en tiempo, y estar en contacto directo con el sector.			
<b>Objetivos Específicos:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantizar trámites más rápidos, pero siempre precisos.</li> <li>• Capacitar al sector sobre este tema de plataforma tecnológica a nivel de firma digital.</li> </ul>			

- Realizar constantes capacitaciones
- Realizar las publicaciones de las liquidaciones en tiempo.

**Productos o Entregables**

Etapa	Entregable	Criterio de Calidad	Responsable
1. Capacitación al sector sobre firma Digital.	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
4. Publicaciones según disposiciones	Publicación	Información presentada	Roy Aguilar

**Proyecto 992:**

Planteamiento del Proyecto			
Nombre del Proyecto:	Brindar capacitación en <b>coberturas</b> y comercialización utilizando la <b>Bolsa de Nueva York</b> y el tipo de cambio.		
Fecha de Inicio:	01 de octubre de 2016		
Fecha de finalización:	30 de setiembre de 2017		
Responsable:	Roy Aguilar Álvarez		
Unidad Ejecutora	Liquidaciones		
Objetivo Estratégico	Objetivo No. 3		
Acción Estratégica	3.4- del Objetivo 3.		
Tipo de financiamiento:	PAO <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Forma de ejecución:	Administración <input type="checkbox"/>	Contrato <input type="checkbox"/>	Ambos <input checked="" type="checkbox"/>
<p><b>b) Necesidad:</b> conocer esquema financieros alternativos que permitan minimizar las fluctuaciones del mercado a nivel de precio en la Bolsa de nueva York.</p>			
<p>1.1. Justificación general: Que los sectores conozca nuevas herramientas de protección ante las bajas en los precios.</p>			
<p>1.2. Justificación técnica:</p>			

No aplica
1.7. Impacto en la calidad del servicio: incremento de la imagen de ICAFE
1.8. Impacto ambiental: No aplica
1.9. Impacto económico: Directamente en la Liquidación del Beneficio
1.10. Alternativa de solución: No aplica
<b>PROYECTO</b>
<b>3. Alineamiento Estratégico: Propiciar el desarrollo integral de la actividad cafetalera.</b>
<b>2. Objetivos del Proyecto</b>
<b>Objetivo General:</b> Brindar una excelente capacitación a los sectores en el tema de coberturas financieras.
<b>Objetivos Específicos:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación a nivel interno sobre la conceptualización del esquema de coberturas en Bolsa.</li> <li>• Realizar análisis de sensibilidad sobre el tema.</li> <li>• Capacitación al sector cafetalero mediante constantes reuniones.</li> </ul>

**Productos o Entregables**

<b>Etapas</b>	<b>Entregable</b>	<b>Criterio de Calidad</b>	<b>Responsable</b>
1. Capacitación a los funcionarios de ICAFE.	Charla	Funcionamiento de los entes capacitados	Roy Aguilar / Marco Araya
2. Capacitación a todos los sectores.	Charla	Funcionamiento de los entes capacitados	Roy Aguilar / Marco Araya
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:**

<b>Planteamiento del Proyecto</b>	
Nombre del Proyecto:	Inspección Operativa más automatizada a nivel de sistemas de internet.
Fecha de Inicio:	01 de octubre de 2016
Fecha de finalización:	30 de setiembre de 2017
Responsable:	Roy Aguilar Álvarez
Unidad Ejecutora	Liquidaciones

Objetivo Estratégico	Objetivo No.1 y 3		
Acción Estratégica	1.6- para el Objetivo 1 y 3.1- para el Objetivo 3		
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><b>a) Necesidad:</b> mantener el personal necesario para la adecuada inspección de las exportaciones, y garantizando un buen servicio a los Exportadores mediante tecnologías de punta.</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 pero con tecnologías de punta.			
1.2. Justificación técnica: Todos los contenedores de café deben ser inspeccionados por un inspector.			
1.11. Impacto en la calidad del servicio: Darle continuidad a la seguridad de las inspecciones de las exportaciones.			
1.12. Impacto ambiental: No aplica			
1.13. Impacto económico: No aplica			
1.14. Alternativa de solución: No aplica			
<b>PROYECTO</b>			
<b>1.Alineamiento Estratégico: Establecer un proceso de modernización institucional.</b>			
<b>3.Alineamiento Estratégico Propiciar el desarrollo integral de la actividad cafetalera.</b>			
<b>2. Objetivos del Proyecto</b>			
<b>Objetivo General:</b> Garantizar el personal necesario para el adecuado trámite de las exportaciones de café mediante tecnologías de punta.			
<b>Objetivos Específicos:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantizar al sector exportador y a los compradores en el extranjero el sello que garantiza la seguridad del café que están recibiendo.</li> <li>• Mantener el personal técnico calificado y capacitado en el tema de inspección de Exportaciones.</li> <li>• 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.</li> <li>• Garantizar que en las regionales se cuente con inventario disponible para supervisar en estos puntos adecuadamente la exportación.</li> <li>• 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.</li> <li>• Determinar las humedades del café para los reportes de la OIC.</li> </ul>			



**Productos o Entregables**

<b>Etapa</b>	<b>Entregable</b>	<b>Criterio de Calidad</b>	<b>Responsable</b>
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
3. Información en tiempo sobre las exportaciones	Cantidad de información ingresada al mes	Las exportaciones del mes ingresadas a tiempo en el mes	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 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 2016 a Setiembre del 2017**

**INSTITUTO DEL CAFÉ DE COSTA RICA  
PRIORIZACION DE PROYECTOS  
REALIZADOS O POR REALIZAR DEL OCTUBRE DE 2016 A SETIEMBRE DE 2017**

UNIDAD	NOMBRE DEL PROYECTO	F-INICIO	F-FINAL	% AVANCE	PRIORIZACION
18	Brindar capacitación en coberturas y comercialización utilizando la Bolsa de Nueva York y el tipo de cambio.	1-Oct-16	30-Sept-17		2
18	Inspección Operativa más automatizada a nivel de sistemas de internet.	1-Oct-16	30-Sept-17		3
18	Mejoras del Servicio al Cliente mediante la implementación de firma Digital y todos los procesos que agilicen el flujo de información, así como una adecuada publicación de los precios de Liquidación.	1-Oct-16	30-Sept-17		3

PRIORIZACION:	
1	BAJA
2	MEDIA
3	ALTA