



**Ministerio de Cultura y Juventud  
Centro Nacional de la Música**

**Plan Anual Operativo  
2018**

**Elaborado por:**

**Karla Ugalde Watson  
Comisión de Control Interno**

**Octubre 2018  
San José, Costa Rica**



## Índice General

<b>PRESENTACIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>PAO 2018 – ADMINISTRACIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>PAO 2018 – INSTITUTO NACIONAL DE LA MÚSICA .....</b>	<b>8</b>
<b>PAO 2018 – COMPAÑÍA LÍRICA NACIONAL.....</b>	<b>9</b>
<b>PAO 2018 – CORO SINFÓNICO NACIONAL .....</b>	<b>10</b>
<b>PAO 2018 – ÁREA DE COMUNICACIÓN Y DESARROLLO.....</b>	<b>11</b>
<b>PAO 2018 – ÁREA DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL .....</b>	<b>12</b>
<b>PAO 2018 – ÁREA DE PROVEEDURÍA INSTITUCIONAL .....</b>	<b>15</b>
<b>PAO 2018 – ÁREA DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS .....</b>	<b>16</b>
<b>PAO 2018 – ÁREA FINANCIERO – CONTABLE.....</b>	<b>18</b>
<b>PAO 2018 – ÁREA DE ASESORÍA LEGAL .....</b>	<b>19</b>



## Presentación

El Índice de Gestión Institucional (IGI) refiere al Plan Anual Operativo (PAO) como una herramienta que contiene las actividades sustantivas de la institución a realizar durante el periodo en cuestión. Además, esta herramienta, identifica a las personas responsables del cumplimiento de dichas actividades. Así, el PAO además de incorporar numerosos aspectos para el cumplimiento de requerimientos del IGI, le permite a la institución proponerse objetivos y metas para rendir cuentas sobre sus operaciones y verificar si los compromisos fueron alcanzados.

Por otra parte, el PAO del Centro Nacional de la Música comprende acciones que están vinculadas con el Plan Nacional de Desarrollo (PND) en los siguientes objetivos:

1. Objetivos de la Administración:

- Realizar la construcción del edificio.
- Evaluar la satisfacción de los usuarios con respecto los servicios que presta la institución y desarrollar el respectivo plan de mejora.

2. Objetivos del CODE:

- Producir conciertos en cantones prioritarios.
- Producir conciertos de Temporada Oficial.
- Producir conciertos de la Temporada Especial.



## PAO 2018 – Administración

#	Objetivo	Área / Unidad	Indicador	Título	Meta 2018	Alcanzado	% Cumplimiento	Responsable
1	Actualizar la misión, visión, objetivos y valores institucionales.	CNM	Cantidad documentos con la misión, visión y valores institucionales actualizados.	Crear 1 documento actualizado de la misión, visión y valores de la institución.	1		0%	Director General / Director Administrativo / Comisión de Control Interno
2	Difundir el documento actualizado de la misión, visión, objetivos y valores institucionales.	CNM	Cantidad documentos con la misión, visión y valores institucionales difundidos.	Realizar 2 actividades para difundir el documento actualizado de la misión, visión y valores de la institución.	2		0%	Director General / Director Administrativo / Comisión de Control Interno / Comisión de Ética
3	Crear el Código de Ética del Centro Nacional de la Música.	CNM	Cantidad de Códigos de Ética creados.	Crear 1 Código de Ética.	1		0%	Director General / Director Administrativo / Comisión de Ética y Valores
4	Difundir los valores compartidos de la institución.	CNM	Cantidad de actividades para difundir los valores compartidos de la institución.	Ejecutar 1 actividad para difundir los valores compartidos.	1		0%	Director General / Director Administrativo / Comisión de Ética y Valores



5	Difundir el Código de Ética de la institución.	CNM	Cantidad de actividades para difundir el Código de Ética.	Ejecutar 1 actividad para difundir el Código de Ética.	1		0%	Director General / Director Administrativo / Comisión de Ética y Valores
6	Crear el manual de políticas institucionales.	CNM	Cantidad de manuales de políticas institucionales.	Crear y difundir 1 manual de políticas institucionales.	1		0%	Director General / Director Administrativo / Comisión de Control Interno
7	Difundir el manual de políticas institucionales.	CNM	Cantidad de acciones para la difusión de las políticas institucionales.	Realizar 1 acción para la difusión de las políticas institucionales.	1		0%	Director General / Director Administrativo / Comisión de Control Interno
8	Evaluar la satisfacción de los usuarios con respecto los servicios que presta la institución y desarrollar el respectivo plan de mejora.	CNM	Cantidad de evaluaciones de satisfacción de los usuarios.	Realizar 1 evaluación de la satisfacción del usuario.	1		0%	Director General / Director Administrativo / Directora del INM / Karla Ugalde Watson
9	Mantener actualizada la página de Internet y las redes	CNM	Cantidad de actualizaciones a la página de Internet.	Realizar 4 actualizaciones de la página de Internet.	4		0%	Director General / Director Administrativo / Danny León



	sociales.							
10	Realizar un documento formal que asegure la continuidad de los servicios de tecnologías de información en la organización.	CNM	Cantidad de documentos formales realizados.	Realizar 1 documento formal para asegurar la continuidad de los servicios de tecnologías de información en la organización.	1		0%	Director General / Director Administrativo
11	Instalar el buzón de sugerencias.	CNM	Cantidad de buzones de sugerencias instalados.	Instalar 1 buzón de sugerencias.	1		0%	Director General / Director Administrativo / Comisión de Control Interno
12	Revisar el buzón de sugerencias.	CNM	Cantidad de revisiones del buzón de sugerencias.	Revisar el buzón de sugerencias mensualmente.	6		0%	Director Administrativo / Karla Ugalde Watson
13	Realizar el registro de firmas manuscritas.	CNM	Cantidad de registros de firmas manuscritas realizar.	Realizar 1 registro de firmas manuscritas.	1		0%	Director Administrativo / Karla Ugalde Watson
14	Activar las comisiones institucionales.	CNM	Cantidad de comisiones institucionales activadas.	Activar 8 comisiones institucionales.	8		0%	Director Administrativo / Karla Ugalde Watson



15	Realizar actividades de seguimiento de las comisiones institucionales.	CNM	Cantidad de actividades de seguimiento de las comisiones.	Realizar 2 actividades de seguimiento.	2		0%	Director Administrativo / Karla Ugalde Watson
16	Promover por medio de la Comisión Ambiental las acciones para una mayor utilización de la firma digital.	CNM	Cantidad de acciones para la promoción de la firma digital.	Ejecutar 1 acción para promover el uso de la firma digital.	1		0%	Director General / Director Administrativo / Comisión de Medio Ambiente
17	Ejecutar actividades de avance de la construcción del edificio.	CNM	Cantidad de actividades para avanzar en la construcción del edificio.	Ejecutar 24 actividades para avanzar en la construcción del edificio.	24		0%	Director General / Director Administrativo
18	Realizar la construcción del edificio.	CNM	Porcentaje de construcción del edificio anexo al CNM.	Construir un 32% del edificio.	32%		0%	Director General / Director Administrativo



## PAO 2018 – Instituto Nacional de la Música

#	Objetivo	Área / Unidad	Indicador	Título	Meta 2018	Alcanzado	% Cumplimiento	Responsable
1	Alcanzar una matrícula anual de 595 estudiantes.	INM	Cantidad de estudiantes matriculados.	Matricular 595 estudiantes.	595		0%	Directora del INM
2	Mantener el porcentaje de deserción respecto al año anterior.	INM	Porcentaje de deserción.	Alcanzar un porcentaje de deserción del 5,80%.	5,80%		0%	Directora del INM
3	Realizar la actualización anual de los procedimientos del INM.	INM	Cantidad de actualizaciones de procedimientos del INM.	Realizar 1 actualización de los procedimientos del INM.	1		0%	Directora del INM
4	Realizar actividades educativas musicales.	INM	Cantidad de actividades educativas musicales.	Realizar 180 actividades educativas musicales.	180		0%	Directora del INM





## PAO 2018 – Compañía Lírica Nacional

#	Objetivo	Área / Unidad	Indicador	Título	Meta 2018	Alcanzado	% Cumplimiento	Responsable
1	Realizar la Ópera.	Lírica	Cantidad de Óperas producidas.	Ejecutar 1 Ópera.	1		0%	Director de la CLN
2	Realizar clases maestras.	Lírica	Cantidad de clases maestras realizadas.	Realizar 1 clase maestra.	1		0%	Director de la CLN
3	Realizar recitales.	Lírica	Cantidad de recitales realizados.	Realizar 1 recital.	1		0%	Director de la CLN
4	Realizar la actualización anual de los procedimientos del CLN.	Lírica	Cantidad de actualizaciones de procedimientos de la CLN.	Realizar 1 actualización de los procedimientos de la CLN.	1		0%	Director de la CLN / Rebeca Trejos
5	Generar una herramienta para registrar el inventario de la bodega de vestuario de la CLN.	Lírica	Cantidad de herramientas para realizar el inventario de la bodega de vestuario de la CLN.	Realizar 1 herramienta para registrar el inventario de la bodega de vestuario de la CLN.	1		0%	Director de la CLN



## PAO 2018 – Coro Sinfónico Nacional

#	Objetivo	Área / Unidad	Indicador	Título	Meta 2018	Alcanzado	% Cumplimiento	Responsable
1	Participar en Conciertos de Temporada Oficial y de Temporada Especial junto a la Orquesta Sinfónica Nacional.	Coro	Cantidad de conciertos en que se participó.	Participar en 4 conciertos de la Orquesta Sinfónica Nacional.	4		0%	Directora del CSN
2	Participar en la producción de ópera de la Compañía Lírica Nacional.	Coro	Cantidad de óperas en que se participó.	Participar en 1 ópera de la Compañía Lírica Nacional.	1		0%	Directora del CSN
3	Realizar la actualización anual de los procedimientos del CSN.	Coro	Cantidad de actualizaciones de procedimientos del CSN.	Realizar 1 actualización de los procedimientos del CSN.	1		0%	Directora del CSN
4	Realizar audiciones para admitir nuevos integrantes al Coro Sinfónico Nacional.	Coro	Cantidad de audiciones para admitir nuevos integrantes al CSN.	Realizar 2 audiciones al año para admitir nuevos integrantes al Coro Sinfónico Nacional.	2		0%	Directora del CSN



## PAO 2018 – Área de Comunicación y Desarrollo

#	Objetivo	Área / Unidad	Indicador	Título	Meta 2018	Alcanzado	% Cumplimiento	Responsable
1	Producir conciertos de Temporada Oficial.	CODE	Cantidad de conciertos de la OSN de la Temporada Oficial.	Ejecutar 12 conciertos de la OSN de Temporada Oficial.	12		0%	Director General / Inés Amador / Danny León
2	Producir conciertos de la Temporada Especial.	CODE	Cantidad de conciertos de la OSN de la Temporada Especial.	Ejecutar 48 conciertos de la OSN de Temporada Especial.	48		0%	Director General / Inés Amador / Danny León
3	Producir conciertos en cantones prioritarios.	CODE	Cantidad de Conciertos de la OSN en cantones prioritarios.	Ejecutar 4 conciertos de la OSN en cantones prioritarios.	4		0%	Director General / Inés Amador / Danny León
4	Realizar la actualización anual de los procedimientos del CODE.	CODE	Cantidad de actualizaciones de procedimientos del CODE.	Realizar 1 actualización de los procedimientos del CODE.	1		0%	Inés Amador / Danny León



## PAO 2018 – Área de Planificación Institucional

#	Objetivo	Área / Unidad	Indicador	Título	Meta 2018	Alcanzado	% Cumplimiento	Responsable
1	Realizar la Autoevaluación del Sistema de Control Interno.	Planificación	Cantidad de autoevaluaciones.	Ejecutar 1 Autoevaluación del Sistema de Control Interno.	1		0%	Junta Directiva / Dirección General / Karla Ugalde Watson / Dirección Administrativa
2	Realizar la actualización anual de los procedimientos.	Planificación	Cantidad de actualizaciones de procedimientos.	Realizar 1 actualización de los procedimientos.	1		0%	Karla Ugalde Watson / Dirección General / Dirección Administrativa
3	Dar seguimiento al Plan Anual Operativo.	Planificación	Cantidad de actualizaciones del Plan Anual Operativo.	Dar seguimiento a 1 actualización mensual.	2		0%	Karla Ugalde Watson / Dirección General / Dirección Administrativa
4	Coordinar actividades de seguimiento del Índice de Gestión	Planificación	Cantidad de actividades de seguimiento del Índice de Gestión	Realizar 2 actividades de seguimiento del Índice de Gestión	2		0%	Karla Ugalde Watson / Dirección



	Institucional.		Institucional.	Institucional.				Administrativa
5	Realizar acciones para coordinar la instalación del Sistema de Control Interno Institucional.	Planificación	Cantidad de acciones para coordinar la instalación del Sistema de Control Interno.	Realizar 2 acciones para coordinar la instalación del Sistema de Control Interno.	2		0%	Karla Ugalde Watson / Dirección General / Dirección Administrativa
6	Participar en cursos de actualización en la temática de Proyectos de Inversión Pública.	Planificación	Cantidad de cursos de proyectos de Inversión Pública a participar.	Realizar 1 curso de proyectos de Inversión Pública.	1		0%	Karla Ugalde Watson
7	Coordinar la actualización de Marco Filosófico Institucional	Planificación	Cantidad de actualizaciones de Marco Filosófico Institucional.	Coordinar 1 actualización del Marco Filosófico Institucional.	1		0%	Karla Ugalde Watson / Dirección Administrativa / Comisión de Control Interno
8	Realizar acciones para la reinstauración de las comisiones institucionales.	Planificación	Cantidad de acciones para reinstaurar las comisiones institucionales.	Realizar 1 acción para reinstaurar las comisiones institucionales.	1		0%	Karla Ugalde Watson / Dirección Administrativa



9	Coordinar la aplicación de acciones para incorporar al personal de las diversas áreas de la institución dentro de cada comisión.	Planificación	Cantidad de actividades para incorporar al personal de las diferentes áreas dentro de la comisión.	Coordinar la aplicación de 1 actividad para incorporar al personal de las diversas áreas dentro de cada comisión.	1		0%	Karla Ugalde Watson / Dirección Administrativa
10	Realizar actividades de seguimiento de las comisiones institucionales.	Planificación	Cantidad de actividades de seguimiento de las comisiones institucionales.	Aplicar 2 actividades de seguimiento de las comisiones institucionales.	2		0%	Karla Ugalde Watson / Dirección Administrativa
11	Coordinar la generación de un manual de políticas Institucionales.	Planificación	Cantidad de manuales de políticas institucionales generados.	Coordinar la generación de 1 manual de políticas institucionales.	1		0%	Karla Ugalde Watson / Dirección Administrativa / Comisión de Control Interno



## PAO 2018 – Área de Proveeduría Institucional

#	Objetivo	Área / Unidad	Indicador	Título	Meta 2018	Alcanzado	% Cumplimiento	Responsable
1	Realizar la actualización anual de los procedimientos del área.	Proveeduría	Cantidad de actualizaciones de procedimientos del área.	Realizar 1 actualización de los procedimientos del área.	1		0%	Olga Robles / Jazmín Fonseca
2	Preparar un Programa Anual de Adquisiciones.	Proveeduría	Cantidad de programas anuales de adquisiciones.	Realizar 1 Programa Anual de Adquisiciones.	1		0%	Director General / Olga Robles



## PAO 2018 – Área de Gestión de Recursos Humanos

#	Objetivo	Área / Unidad	Indicador	Título	Meta 2018	Alcanzado	% Cumplimiento	Responsable
1	Realizar la evaluación del clima laboral anual con su respectivo plan de mejoras.	Recursos Humanos	Cantidad de evaluaciones de clima laboral.	Ejecutar 1 evaluación de clima laboral.	1		0%	Marlen Ramírez
2	Realizar un Plan Anual de Formación y Capacitación de acuerdo a las necesidades de entrenamiento de los funcionarios.	Recursos Humanos	Cantidad de planes anuales de formación y capacitación.	Ejecutar 1 Plan Anual de Formación y Capacitación.	1		0%	Marlen Ramírez
3	Coordinar la programación anual de las vacaciones de los funcionarios con su respectiva aprobación del jefe inmediato.	Recursos Humanos	Cantidad de programaciones de vacaciones.	Ejecutar 1 Programación Anual de Vacaciones.	1		0%	Marlen Ramírez





4	Realizar la actualización anual de los procedimientos del área.	Recursos Humanos	Cantidad de actualizaciones de procedimientos del área.	Realizar 1 actualización de los procedimientos del área.	1		0%	Marlen Ramírez
---	---	------------------	---	--	---	--	----	----------------



## PAO 2018 – Área Financiero – Contable

#	Objetivo	Área / Unidad	Indicador	Título	Meta 2018	Alcanzado	% Cumplimiento	Responsable
1	Publicar en la página de Internet la Evaluación Anual Presupuestaria.	Presupuesto	Cantidad de publicaciones anuales de la Evaluación Anual Presupuestaria.	Publicar 1 Evaluación Anual Presupuestaria.	1		0%	Gladys Bolaños
2	Realizar la actualización anual de los procedimientos del área.	Contabilidad / Presupuesto	Cantidad de actualizaciones de procedimientos del área.	Realizar 1 actualización de los procedimientos del área.	1		0%	Gladys Bolaños / Claudio Hernández
3	Publicar el Presupuesto Anual en la página de Internet una vez que sea aprobada la ley del presupuesto ordinario y extraordinario de la República.	Presupuesto	Cantidad de presupuestos publicados.	Publicar en la página de Internet 1 Presupuesto Anual.	1		0%	Gladys Bolaños



## PAO 2018 – Área de Asesoría Legal

#	Objetivo	Área / Unidad	Indicador	Título	Meta 2018	Alcanzado	% Cumplimiento	Responsable
1	Divulgar una Política sobre la Atención del Derecho de Petición que contenga al menos lo siguiente?: a) Requisitos para solicitar información. b) Condiciones de admisibilidad o rechazo de solicitudes. c) Plazos de respuesta de las solicitudes de información. d) Proceso interno de trámite de solicitudes.	Asesoría Legal	Cantidad de políticas sobre la atención del derecho de petición divulgadas.	Divulgar 1 Política de Atención del Derecho de Petición.	1		0%	Dirección General / Dirección Administrativa / Karla Ugalde Watson
2	Crear procedimientos y/o instructivos del área.	Asesoría Legal	Cantidad de procedimientos y/o instructivos del área.	Crear 3 procedimientos y/o instructivos del área.	3		0%	Gioconda Meléndez
3	Crear una lista de criterios de admisibilidad de las denuncias, incluyendo lo siguiente?: a) Explicación de cómo	Asesoría Legal	Cantidad de listas de criterios de admisibilidad de denuncias.	Realizar 1 lista de criterios de admisibilidad de denuncias.	1		0%	Gioconda Meléndez



	plantear una denuncia. b) Requisitos. c) Información adicional.							
4	<p>Crear un Protocolo para el Tratamiento de Denuncias que considere lo siguiente:</p> <p>a) Explicación de cómo se investigará la denuncia. b) Aseguramiento de la independencia del investigador. c) Medios para comunicar el avance de la investigación al denunciante, así como los resultados finales. d) Mecanismos recursivos disponibles para el denunciante externo. e) Mecanismos de seguimiento para verificar el cumplimiento de lo resuelto.</p>	Asesoría Legal	Cantidad de protocolos.	Realizar 1 protocolo para el tratamiento de denuncias.	1		0%	Gioconda Meléndez