

PLAN OPERATIVO 2018

UNIDAD ADMINISTRATIVA: COORDINACIÓN GENERAL

Objetivo general: Garantizar el funcionamiento, acceso y mejoramiento de los servicios que brinda la Defensoría Pública.

Objetivo específico 1. Implementar acciones que promuevan los servicios que brinda la Defensoría Pública.

Acción 1.1. Mantener coordinación permanente con las diferentes instituciones vinculadas a la Defensoría Pública.

Acción 1.2. Desarrollar un programa de difusión de los servicios y logros de la Defensoría Pública con el mayor alcance posible.

Acción 1.3. Desarrollar un programa de atención ciudadana.

Objetivo específico 2. Implementar mecanismos de retroalimentación que mejoren la calidad de los servicios.

Acción 2.1. Fomentar la participación ciudadana en el funcionamiento de la Defensoría Pública.

Objetivo específico 3. Fomentar la práctica de valores al interior de la Defensoría Pública que garanticen la inclusión en la prestación de servicios.

Acción 3.1. Promover una cultura institucional de equidad.

Objetivo específico 4. Desarrollar mecanismos que mejoren la organización y funcionamiento de la Coordinación General.

Acción 4.1. Actualizar el manual de organización de la Coordinación General.

Acción 4.2. Elaborar el manual de procedimientos de la Coordinación General.

Objetivo específico 5. Implementar acciones que fomenten la rendición de cuentas.

Acción 5.1. Elaborar informes de seguimiento a las metas y administración de riesgos de cumplimiento.

Acción 5.2. Realizar informes de cumplimiento a las obligaciones de transparencia.

Tabla de indicadores.-

Objetivo general	Objetivos específicos	Acciones	Indicador	Periodo de medición	Ejercicio 2018												Unidad de medida	
					ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
Garantizar el funcionamiento, acceso y mejoramiento de los servicios que brinda la Defensoría Pública.	Implementar acciones que promuevan los servicios que brinda la Defensoría Pública.	Mantener coordinación permanente con las diferentes instituciones vinculadas a la Defensoría Pública.	(Porcentaje de acciones de coordinación cumplidas en el trimestre / Porcentaje de acciones de coordinación agendadas en el trimestre) * 100	Trimestre	-	-	100%	-	-	100%	-	-	100%	-	-	100%	Porcentaje de cumplimiento	
		Desarrollar un programa de difusión de los servicios y logros de la Defensoría Pública con el mayor alcance posible.	(Número de acciones de difusión realizadas en el mes / Número de acciones de difusión a realizar en el mes) * 100	Mensual	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Acciones
		Desarrollar un programa de atención ciudadana.	(Número de visitas a municipios realizadas en el trimestre / Número de visitas a municipios a realizar en el trimestre) * 100	Trimestral	-	-	2	-	-	2	-	-	2	-	-	2	-	2
	Implementar mecanismos de retroalimentación que mejoren la calidad de los servicios.	Fomentar la participación ciudadana en el funcionamiento de la Defensoría Pública.	(Número de Sesiones del Consejo Asesor Honorífico realizadas en el semestre / Número de Sesiones del Consejo Asesor Honorífico a realizar en el semestre) * 100	Semestral	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	Sesiones de Consejo Asesor Honorífico
	Fomentar la práctica de valores al interior de la Defensoría Pública que garanticen la inclusión en la prestación de servicios.	Promover una cultura institucional de equidad.	(Número de reuniones del Comité de Cultura Institucional de Equidad realizadas en el trimestre / Número de reuniones del Comité de Cultura Institucional de Equidad a realizar en el trimestre) * 100	Trimestral	-	-	1	-	-	1	-	-	1	-	-	-	1	Reuniones de Comité de Cultura Institucional de Equidad
	Desarrollar mecanismos que mejoren el funcionamiento y organización de la Coordinación General.	Actualizar el manual de organización de la Coordinación General.	(Porcentaje de cumplimiento de actualización del manual realizado en el trimestre / Porcentaje de cumplimiento de actualización del manual a realizar en el trimestre) * 100	Trimestral	-	-	25%	-	-	50%	-	-	75%	-	-	-	100%	Porcentaje de cumplimiento
		Desarrollar el manual de procedimientos de la Coordinación General.	(Porcentaje de cumplimiento de elaboración del manual realizado en el trimestre / Porcentaje de cumplimiento de elaboración del manual a realizar en el trimestre) * 100	Trimestral	-	-	25%	-	-	50%	-	-	75%	-	-	-	100%	Porcentaje de cumplimiento
	Implementar acciones que fomenten la rendición de cuentas.	Entregar informes de seguimiento a las metas y riesgos de cumplimiento.	(Número de informes de resultados elaborados en el mes / Número de informes de resultados a elaborar en el mes) * 100	Mensual	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Informes de resultados
		Entregar informes de cumplimiento a las obligaciones de transparencia.	(Número de informes de obligaciones de transparencia elaborados en el mes / Número de informes de obligaciones de transparencia a elaborar en el mes) * 100	Mensual	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Informes de obligaciones de transparencia

Fuente: Elaborado por la Coordinación General de la Defensoría Pública del Estado de San Luis Potosí.