|  |
| --- |
| Ministerio de Planificación Nacional y Polititca economica |
| Contraloría de Servicios de MIDEPLAN |
| PLAN ANUAL DE TRABAJO DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS, AÑO 2019 |
|  |
| Silvia Jiménez Ureña |
| Noviembre 2018 |



|  |
| --- |
|  |

# Cuadro detallado del Plan Anual de Trabajo de la Contraloría de Servicios, año 2019

**Objetivo General de la Contraloría de Servicios de MIDEPLAN**: Promover el mejoramiento continuo e innovación en la prestación de los servicios que brinda EL MIDEPLAN.

|  |
| --- |
| **Tabla detallada del Plan Anual de Trabajo de la Contraloría de Servicios**  |
| **Objetivo Estratégico Institucional** | **Objetivo Anual Operativo** | **Meta** | **Indicador**  | **Fórmula del Indicador**  | **Actividades** | **Cronograma/ Tiempo** | **Responsables** | **Resultado del Indicador** | **Porcentaje de cumplimiento de la meta** | **Observaciones** |
| **Fortalecer la gestión del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN) con efectividad, calidad y transparencia,** | ***Atender oportunamente las gestiones que presenten durante el año las personas usuarias ante la Contraloría de Servicios Institucional.*** | ***El 100% de las gestiones, presentadas por las personas usuarias atendidas durante el año de gestión.*** | ***Porcentaje gestiones atendidas.*** | ***(Total de gestiones atendidas/Total de gestiones recibidas en la CS) x 100*** | **1) *Recepción de la gestión a través de varios medios*:****a) Revisión del buzón de sugerencias e inconformidades del buzón físico dos veces por semana.****b) Revisión del correo electrónico sobre gestiones (inconformidades, reclamos, consultas, denuncias, sugerencia y felicitaciones), diariamente.****c) Recibir personalmente a la persona usuaria de los servicios en la CS, diariamente.****d) Atención a llamadas telefónicas, diariamente.** | ***I y II semestre del año en curso.*** | ***Contraloría de Servicios, jefaturas correspondientes y colaboradores institucionales.*** |  |  |  |
| ***2) Análisis previo de las gestiones presentadas por la persona usuaria.*** |
| ***3) Apertura de un expediente para cada gestión.(cuando corresponda)*** |
| ***4) Registro de gestiones atendidas.*** |
| ***5) Análisis y estudio propio de la información.*** |
| ***6) Traslado a las unidades competentes para que brinden atención a la gestión. En caso de no recibir respuesta, será remitida a las jefaturas correspondientes.***  |
| ***7) Preparación de respuesta a las personas usuarias.*** |
| ***8) Enviar respuesta al usuario de las gestiones presentadas en la CS, en los plazos indicados en los artículos 5 y 8 del Reglamento Interno de la Contraloría de Servicios de MIDEPLAN.*** |
| ***9) Enviar documentación pertinente al órgano jerárquico correspondiente para que se realice el procedimiento disciplinario debido, en caso de que un funcionario incumpla el artículo 44 de la Ley 9158.*** |

|  |
| --- |
| **Tabla detallada del Plan Anual de Trabajo de la Contraloría de Servicios**  |
| **Objetivo Estratégico Institucional** | **Objetivo Anual Operativo** | **Meta** | **Indicador**  | **Fórmula del Indicador**  | **Actividades** | **Cronograma/ Tiempo** | **Responsables** | **Resultado del Indicador** | **Porcentaje de cumplimiento de la meta** | **Observaciones** |
| **Fortalecer la gestión del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN) con efectividad, calidad y transparencia,** | ***Obtener a través de instrumentos, la percepción de las personas usuarios, sobre la calidad de los bienes y servicios de MIDEPLAN y las mejoras requeridas***  | ***El 100% del informe sobre la Percepción de las personas usuarias de los Servicios de MIDEPLAN realizado.******(I Semestre 30%******II Semestre 70%)*** | ***Porcentaje de informe sobre la Percepción de las personas usuarias de los Servicios de MIDEPLAN realizado.*** | ***(Avance del documento durante el año 2019 / total del documento programado) x 100.*** | **1) Definición instrumentos de percepción a realizar durante el año, sobre los servicios brindados por MIDEPLAN (0.10).** | **II Trimestre 2019**  | ***Contraloría de Servicios, jefaturas correspondientes y colaboradores institucionales.*** |  |  |  |
| ***2) Diseñar los instrumentos a ser aplicados. (0.10).*** |
| ***3) Preparación logística para aplicar los instrumentos (0.10).*** |
| ***4) Aplicación de instrumentos de opinión (0.25).***  | ***III Trimestre 2019*** |
| ***5) Realización del procesamiento de información (0. 15).*** | ***Octubre 2019.*** |
| ***6) Realización del análisis de información (0.20).***  | ***Noviembre 2019.*** |
| ***7) Elaboración de documento final del año (0.10).***  | ***Diciembre 2019.*** |
| ***8) Retroalimentación a jerarca de MIDEPLAN y Coordinadores de Área sobre resultados y recomendaciones del año anterior***  | ***Enero de cada año.*** |

|  |
| --- |
| **Tabla detallada del Plan Anual de Trabajo de la Contraloría de Servicios**  |
| **Objetivo Estratégico Institucional** | **Objetivo Anual Operativo** | **Meta** | **Indicador**  | **Fórmula del Indicador**  | **Actividades** | **Cronograma/ Tiempo** | **Responsables** | **Resultado del Indicador** | **Porcentaje de cumplimiento de la meta** | **Observaciones** |
| **Fortalecer la gestión del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN) con efectividad, calidad y transparencia,** | ***Emitir recomendaciones de mejora dirigidas a la administración activa sobre los servicios detectados, que sean susceptibles de un cambio, mejora o actualización en la institución.*** | ***El 100% de las recomendaciones, para mejorar los servicios detectados que sean susceptible de un cambio, mejora o actualización en la institución, emitidas.*** | ***Porcentaje de recomendaciones, emitidas por la CS, para mejorar los servicios detectados que sean susceptible de un cambio, mejora o actualización.*** | ***(Total de recomendaciones emitidas / Total Servicios identificados que sean susceptible de un cambio, mejora o actualización) x 100.*** | ***1) Determinar una situación específica relacionada a un área de Servicio o Atención al público susceptible de un cambio, mejora, actualización o bien debido a una nueva necesidad.*** ***Todo el año.*** | ***I y II semestre del año en curso.*** | ***Contraloría de Servicios, jefaturas correspondientes y colaboradores institucionales.*** |  |  |  |
| ***2) Elaboración del análisis Preliminar (Identificar las dependencias responsables en MIDEPLAN estado actual de la situación, así como la problemática o aspectos relacionados).*** ***Todo el año.*** |
| ***3) Búsqueda de antecedentes (recopilación de leyes, reglamentos, directrices, resoluciones, acuerdos, otras fuentes de información etc). Apoyándonos en dependencias como Asesoría Jurídica.*** *Todo el año.* |
| ***4) Solicitar el criterio de la jefatura de la dependencia responsable de brindar el producto (bien o servicio), cuando corresponda para aclarar datos de la investigación, aportar pruebas o bien aportar argumentos para el análisis. Todo el año.*** |
| ***5) Elaboración del análisis final. Todo el año.*** |
| ***6) Elaboración del informe preliminar. Todo el año.***  |
| ***7) Envió de informe con las recomendaciones a la Ministra o a la dependencia según corresponda. Todo el año.*** |

|  |
| --- |
| **Tabla detallada del Plan Anual de Trabajo de la Contraloría de Servicios**  |
| **Objetivo Estratégico Institucional** | **Objetivo Anual Operativo** | **Meta** | **Indicador**  | **Fórmula del Indicador**  | **Actividades** | **Cronograma/ Tiempo** | **Responsables** | **Resultado del Indicador** | **Porcentaje de cumplimiento de la meta** | **Observaciones** |
| **Fortalecer la gestión del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN) con efectividad, calidad y transparencia,** | ***Dar seguimiento a las recomendaciones que emita la Contraloría de Servicios.******(Recomendaciones emitidas por la Contraloría de Servicios son sustentadas por la atención de gestiones de las personas usuarias de los servicios de MIDEPLAN, de los sondeos de percepción y auditorías o investigaciones.)*** | ***El 100% de las recomendaciones emitidas por la CS, se le realiza el seguimiento.*** | ***.******Porcentaje de recomendaciones emitidas por la CS a las que se les da seguimiento.*** |  ***(Recomendaciones con seguimiento / Total de recomendaciones realizadas) X100*** | **1) Revisión y actualización del formato de la base de datos para realizar el Seguimiento. I Trimestre.** | ***I y II semestre del año en curso.*** | ***Contraloría de Servicios, jefaturas correspondientes y colaboradores institucionales.*** |  |  |  |
| ***2) Registro de las recomendaciones realizadas por la contraloría de Servicios, en la base de datos para realizar el seguimiento. Todo el año.*** |
| ***3) Confección y envió de comunicaciones a los Jerarcas y dependencias de la Administración Activa, sobre el seguimiento a cada recomendación. Todo el año.*** |
| ***4) Recepción de reportes de los Jerarcas y las Dependencias sobre el estado de cada recomendación. Todo el año.*** |
| ***5) Registro en la base de datos del reportado dada por los Jerarcas y las Dependencias sobre el estado de las recomendaciones. Todo el año.*** |

|  |
| --- |
| **Tabla detallada del Plan Anual de Trabajo de la Contraloría de Servicios**  |
| **Objetivo Estratégico Institucional** | **Objetivo Anual Operativo** | **Meta** | **Indicador**  | **Fórmula del Indicador**  | **Actividades** | **Cronograma/ Tiempo** | **Responsables** | **Resultado del Indicador** | **Porcentaje de cumplimiento de la meta** | **Observaciones** |
| **Fortalecer la gestión del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN) con efectividad, calidad y transparencia,** | ***Cumplir con los compromisos asumidos por la Contraloría de Servicios según la legislación vigente.*** | ***100% de cumplimiento de compromisos asumidos según legislación vigente.******IV Trimestre:100%******(Esta meta se evaluará anualmente y se reportará en el último trimestre del 2019)*** | ***Porcentaje de cumplimiento de compromisos asumidos por la Contraloría de Servicios según la legislación vigente.*** | ***Compromisos asumidos por la CS/Compromisos ejecutados en el 2019 X 100.*** | **1) Coordinación de actividades relacionadas al Comité de Transparencia y Gobierno Abierto (Decreto 40199 y 40200). Todo el año.****1.1 Participación en reuniones del Comité de Transparencia y Gobierno Abierto (Decreto 40199 y 40200).****1.2 Seguimiento de acuerdos (Minutas) del Comité de Transparencia y Gobierno Abierto (Decreto 40199 y 40200).** | ***I y II semestre del año en curso.*** | ***Contraloría de Servicios, jefaturas correspondientes y colaboradores institucionales.*** |  |  |  |
| ***2) Participación en reuniones de la Comisión de Mejora Regulatoria, cuando corresponda. Todo el año.*** |
| ***3) Divulgar y sensibilizar sobre las funciones de la Contraloría de Servicios y temas de interés de sobre servicio al usuario. Todo el año.******3.1 Confección y envió de información por correo electrónico para divulgar y sensibilizar sobre las funciones de la Contraloría de Servicios y temas de interés de sobre servicio al usuario.*** ***II Trimestre 2019.******3.2 Realización de charla y capacitaciones para divulgar y sensibilizar sobre las funciones de la Contraloría de Servicios y temas de interés de sobre servicio al usuario.*** ***III Trimestre 2019.*** |
| ***4) Realizar las demás actividades para gestionar la administración de la Contraloría de Servicios de MIDEPLAN: Como la programación Plan de Trabajo de la Contraloría, implementación del Sistema de Control Interno (Riesgo y SEVRI) y solicitud de servicios a diferentes instancias de apoyo administrativo en la institución; tales como Dirección Ejecutiva, Asesoría Legal, Servicios Generales, Proveeduría, Informática, CEDOP, Recursos Humanos, Financiero y Comunicaciones.*** ***Todo el año.*** |
| ***5) Elaboración de procedimientos internos de la Contraloría de Servicios de MIDEPLAN. III y IV Trimestre.*** |