



Institución Benemérita

**Contraloría de Servicios de
Junta de Protección Social
JPS-CdS-02-2018**

**Informe Anual de Gestión de la
Contraloría de Servicios, año 2017**

Clifford Barrios Rodríguez

Marzo 2018



INDICE

I. Información general de la institución	2
a. Misión institucional	2
b. Visión institucional	2
c. Valores	2
d. Objetivos Estratégicos institucionales	3
e. Principales productos y servicios institucionales	5
II. Información referencial de la Contraloría de Servicios y sus colaboradores.	8
a. Datos del Jerarca Institucional	8
b. Datos del Contralor (a) de Servicios	8
c. Datos de la Contraloría de Servicios	9
d. Normativa que rige a la Contraloría de Servicios	10
e. Ubicación dentro de la estructura orgánica institucional	11
f. Recursos de la Contraloría de Servicios	12
III. Instrumentos aplicados por las Contralorías de Servicios para medir la percepción ciudadana	13
IV. Cómo se clasifican las inconformidades según dimensión	14
V. Estadísticas de Resultados de Gestión	14
VI. Aportes de las Contralorías de Servicios a partir de iniciativas y experiencias exitosas que fomentan la participación ciudadana y desarrollo de metodologías para fortalecer su gestión contralora	15
VII. Deficiencias institucionales	19
VIII. .. Principales necesidades de la Contraloría de Servicios	19
IX. Recomendaciones a las Autoridades Superiores	21
X. Recomendaciones a la Secretaría Técnica	26
XI. Anexos	27
Estructura Organizacional de la Junta de Protección Social	28
Cuestionarios aplicados en los sondeos de opinión	29
Brochure (desplegable)	33

I. Información general de la institución

a- Misión institucional

La Junta de Protección Social contribuye con la salud pública, el bienestar y la calidad de vida de las poblaciones en pobreza y vulnerabilidad social por medio de la Administración de las Loterías, Juegos de Azar y la prestación de Servicios en los Camposantos.

b- Visión institucional

Ser una empresa líder en fortalecer el desarrollo social y la salud pública, mediante el aporte económico y solidario a los programas sociales y la Administración de Camposantos.

c- Valores

✓ **Solidaridad¹:**

Es el valor de ayudar a otros de la manera que es posible para nosotros.

Solidaridad, es conmovernos cuando alguien pasa por un mal momento y motivarlo a superarse, al mismo tiempo que proveerle recursos que le sean útiles en su situación.

La solidaridad es un valor movido por el amor, por la compasión, por el deseo de ver a los demás bien.

✓ **Transparencia²:**

Como la apertura del flujo de información social, política y económica de las organizaciones, volviéndolas accesibles, certeras y confiables.

Se puntualiza que esta información debe ser pública, a menos que existan razones explícitas y justificadas para mantenerla reservada.

¹ Plan Anual Operativo de la Junta de Protección Social, 2017

² Plan Anual Operativo de la Junta de Protección Social, 2017

✓ **Integridad³:**

"La integridad es la fortaleza de espíritu que nos hace permanecer fieles a nuestros principios". JF Zárate

✓ **Competitividad⁴:**

La competitividad es una medida de la capacidad inmediata y futura para diseñar, producir y vender bienes cuyos atributos logren formar un paquete más atractivo para el mercado meta.

Es la capacidad de producir bienes o servicios con patrones de calidad específicos, utilizando más eficientemente los recursos por un cierto período de tiempo.

d. Objetivos Estratégicos institucionales

✓ **Objetivos estratégicos loterías**

1. Optimizar la entrega de recursos a distribuir, otorgando prioridad a los distritos establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo, con la finalidad de coadyuvar en la cobertura de las necesidades de los beneficiarios.
2. Incrementar las utilidades netas, al menos un 4% anual por encima de la inflación, mediante la mejora de los productos actuales.
3. Aumentar el número de clientes (vendedores y jugadores) por medio del continuo estudio de gustos y preferencias, la desconcentración de la venta, los servicios y medios de distribución.
4. Modernizar los productos impresos, electrónicos e instantáneos, mediante la continua investigación de los gustos y preferencias de los clientes, para lograr un mayor posicionamiento en el mercado y combatir la competencia (legal y clandestina).
5. Mejorar la capacidad instalada y productiva de la Institución, mediante la actualización tecnológica, mejora de la planta física y la capacitación técnica, con la finalidad de satisfacer la demanda de los productos actuales y ofrecer nuevos servicios y productos litográficos a nivel nacional e internacional con altos estándares en calidad, seguridad y precios.

³ Plan Anual Operativo de la Junta de Protección Social 2017

⁴ Plan Anual Operativo de la Junta de Protección Social, 2017

6. Integrar los procesos institucionales y sus respectivos sistemas informáticos a partir de las oportunidades tecnológicas y en función del proceso de reorganización, con la finalidad de apoyar la gestión institucional y la diversificación de productos.
7. Fortalecer la Administración del Talento del Recurso Humano, a través del establecimiento e implementación de políticas y mecanismos de reclutamiento, selección, inducción, capacitación, incentivos y otros, con la finalidad de potenciar el desarrollo del liderazgo y las capacidades potenciales de los equipos, para una mayor productividad y la consecución de los objetivos estratégicos institucionales.
8. Generar de manera integral mejoras en el clima y cultura organizacional, mediante la aplicación de los estudios pertinentes e implementación de las recomendaciones derivadas de dichos estudios, con la finalidad de sensibilizar y potenciar al equipo humano institucional.
9. Fortalecer la imagen institucional con la finalidad de coadyuvar al posicionamiento de la Junta como institución de bienestar social, mediante la diversificación y fortalecimiento de planes de responsabilidad social e impacto ambiental y una estrategia de protección al consumidor y vendedor.
10. Fortalecer la capacitación estratégica en el área de Tecnologías de Información y adaptar a la institución a la velocidad de cambio tecnológico.

✓ **Objetivos estratégicos Camposantos**

1. Brindar al país productos y servicios que cumplan con la normativa respectiva para coadyuvar a la Salud Pública y el Patrimonio Histórico.
2. Optimizar la estructura de costos de los camposantos mediante la actualización periódica de sus componentes con la finalidad de lograr la sostenibilidad económica.
3. Incrementar los ingresos de los Camposantos mediante la mejora de los productos y servicios actuales y el impulso de nuevos, con la finalidad de lograr la estabilidad económica.
4. Aumentar el número de usuarios, mediante la mejora y ampliación de productos y servicios con la finalidad de satisfacer los gustos y preferencias.

