



Institución Benemérita

JUNTA DE PROTECCIÓN SOCIAL (JPS)

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

**PLAN ANUAL DE TRABAJO
PERÍODO 2018**

Clifferd Barrios Rodríguez

Noviembre 2017

**PROGRAMA DE TRABAJO 2018
CONTRALORÍA DE SERVICIOS JPS**



ÍNDICE

1- Breve contexto de la Institución	3
1.1 Introducción	3
2- Marco Filosófico de la Institución	4
2.1 Misión	4
2.2 Vision	4
2.3 Valores Instituciones	4
3- Objetivos estratégicos Institucionales	5
4- Objetivos anuales operativos de la Contraloría de Servicios	5
4.1 Objetivos específicos de la Contraloría de Servicios	5
4.2 Valores de la Contraloría de Servicios de la JPS	6
4.3 Organización interna de la Contraloría de Servicios	7
4.4 Relaciones con otras dependencias	8
4.5 Recurso Humano con que cuenta la Contraloría de Servicios	8
4.6 Recurso Presupuestario para el año 2018	9
4.7 Cálculo del tiempo laboral efectivo para el año 2018	9
4.8 Espacio físico	10
5- Metas de la Contraloría de Servicios	10
6- Indicadores u otras variables según plan de trabajo	11

PROGRAMA DE TRABAJO 2018

CONTRALORÍA DE SERVICIOS JPS



1- Breve contexto de la Institución

1.1 Introducción

En cumplimiento a lo establecido en la Ley N° 9158, "Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios y su Reglamento; Lineamientos de gestión para las Contralorías de Servicios, emitidos por el Ministerio de Planificación en el mes de junio del 2009, se presenta el Plan de Trabajo de la Contraloría de Servicios de la Junta de Protección Social. Por ello, es importante tener en consideración que las labores que se detallan permitirán el mejoramiento en la prestación de los servicios que brinda la benerita institución.

Asimismo, dentro de la institución, la Contraloría de Servicios desempeña un papel fiscalizado; el cual debe percibirse como un mecanismo de vigilancia de que el servicio a los administrados se brinde en forma ágil y eficiente; por consiguiente, la función asesora y de servicio que desempeña, brinda un valor agregado a la gestión institucional encaminada a mejorar la prestación de servicios.

Por consiguiente; para el cumplimiento de sus funciones, potestades y responsabilidades establecidas en la Ley N° 9158 indicada con anterioridad, la Contraloría de Servicios de la Junta de Protección Social elabora el Programa de Trabajo para el período comprendido del 02 de enero al 28 de diciembre del 2018, en donde se incorporan los diferentes estudios o sondeos de opinión a usuarios y temas a revisar, los objetivos a lograr, las actividades a realizar, las justificaciones de su incorporación dentro del Programa, de forma tal que su ámbito de acción se circunscribe a las labores que se presentan en dicho documento. Igualmente, dentro del Programa de Trabajo se da a conocer la misión y la visión de la Contraloría de Servicios, los objetivos, el recurso humano, presupuesto y material que se requieren para poder cumplir con los estudios programados.

PROGRAMA DE TRABAJO 2018 CONTRALORÍA DE SERVICIOS JPS



2- Marco Filosófico de la Institución

2.1 Misión

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.

2.2 Visión

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.

2.3 Valores institucionales ¹

SOLIDARIDAD

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.

COMPETITIVIDAD

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.

TRANSPARENCIA

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

¹ Valores Institucionales SJD 471-2017

PROGRAMA DE TRABAJO 2018

CONTRALORÍA DE SERVICIOS JPS



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

INTEGRIDAD

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

3- Objetivos estratégicos institucionales

De acuerdo con lo establecido en la Ley N° 9158 y su reglamento, el objetivo institucional que identifica a la Contraloría de Servicios es:

- 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.
- Velar por el eficiente funcionamiento de los servicios que brinda la institución; con el propósito de satisfacer oportuna y adecuadamente las demandas de los usuarios internos y externos; y evaluar los procesos de simplificación de documentos y trámites de los departamentos que ofrecen a los usuarios internos y externos, durante el período 2018.

4- Objetivos anuales operativos de Contraloría de Servicios

4.1 Objetivos específicos de la Contraloría de Servicios

- Promover la eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios.
- Informar y orientar a los clientes sobre aspectos de su interés relativos a la institución, funcionamiento y servicios que brinda, entre otros.
- Identificar conflictos en la relación cliente-funcionario de la institución.

