



Institución Benemérita

CdS-03-2017

**Informe Anual de Gestión de la
Contraloría de Servicios, año 2016**

Junta de Protección Social
Contraloría de Servicios

Marzo 2017

INDICE

I. Información general de la institución	3
a-.. Misión institucional.....	3
b-.. Visión institucional.....	3
c-.. Valores.....	3
d-.. Objetivos Estratégicos institucionales.....	4
e-... Principales productos y servicios institucionales.....	6
II. Información referencial de la Contraloría de Servicios y sus colaboradores.....	9
a..... Datos del Jeraarca Institucional.....	9
b..... Datos del Contralor (a) de Servicios	9
c-.. Datos de la Contraloría de Servicios.....	10
d. Normativa que rige a la Contraloría de Servicios.....	11
e. Ubicación dentro de la estructura orgánica institucional.....	11
f-.. Recursos de la Contraloría de Servicios.....	13
III. Instrumentos aplicados por las Contralorías de Servicios para medir la percepción ciudadana.....	15
IV. Cómo se clasifican las inconformidades según dimensión.....	16
V. Estadísticas de Resultados de Gestión.....	16
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.....	16
VII.. Deficiencias institucionales.....	21
VIII. Principales necesidades de la Contraloría de Servicios.....	22



IX... Recomendaciones a las Autoridades Superiores.....	23
X. . Recomendaciones a la Secretaría Técnica.....	33
XI. Anexos.....	34
Estructura Organizacional de la Junta de Protección Social.	35
Encuestas aplicadas	36
Brochure	40

I. Información general de la institución

a- Misión institucional

Fortalecer el bienestar social de la población¹ por medio de los recursos económicos que se generan con la administración de las loterías y juegos de azar.

b- Visión institucional

Ser una institución innovadora considerando las tendencias mundiales, en su gestión administrativa², en la producción, venta de lotería, servicios y juegos de azar para el incremento de las utilidades a distribuir entre los beneficiarios.

c- Valores

✓ **Solidaridad³:**

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.

✓ **Transparencia⁴:**

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 www.jps.go.cr

² Plan Anual Operativo de la Junta de Protección Social 2017

³ Plan Anual Operativo de la Junta de Protección Social 2017

⁴ Plan Anual Operativo de la Junta de Protección Social 2017

✓ **Integridad⁵:**

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

✓ **Competitividad⁶:**

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

⁵ Plan Anual Operativo de la Junta de Protección Social 2017

⁶ Plan Anual Operativo de la Junta de Protección Social 2017

