



MINISTERIO DE SALUD
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
Calle 16, Ave 6 y 8. Tel. 2222-3918. Telefax: 2258-2798
Edificio Central. Primer Piso Correo electrónico: contraloria.servicios@misalud.go.cr

MINISTERIO DE SALUD

CONTRALORIA DE SERVICIOS

PLAN ANUAL DE TRABAJO
DEL LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS. AÑO 2017

Dr. Francisco Golcher Valverde

Noviembre 2016



MINISTERIO DE SALUD
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
Calle 16, Ave 6 y 8. Tel. 2222-3918. Telefax: 2258-2798
Edificio Central. Primer Piso Correo electrónico: contraloria.servicios@misalud.go.cr

El Ministerio de Salud a nivel nacional aborda temas relacionados con la salud pública en lo que compete a: Vigilancia de la Salud, Regulación de Productos de Interés Sanitario, Garantía de Acceso a los Servicios de Salud, Desarrollo Científico y Tecnológico, Promoción de la Salud, y Protección al Ambiente Humano, con el fin de busca un posicionamiento en la población del país, con un enfoque de promoción de la salud y participación social. Mediante el Decreto Ejecutivo No. N° 39654-S, publicado en el Diario Oficial La Gaceta No.110 del 8 de junio del 2016, se da a conocer a la ciudadanía el Marco Estratégico del Ministerio de Salud.

La misión del ministerio es: **“Somos la institución que dirige y conduce a los actores sociales para el desarrollo de acciones que protejan y mejoren el estado de salud físico, mental y social de los habitantes, mediante el ejercicio de la rectoría del Sistema Nacional de Salud, con enfoque de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, propiciando un ambiente humano sano y equilibrado, bajo los principios de equidad, ética, eficiencia, calidad, transparencia y respeto a la diversidad+”**

Nuestra visión: **“Seremos la autoridad sanitaria respetada a nivel nacional e internacional, que ejerce la rectoría del Sistema Nacional de Salud con capacidad técnica y resolutive, liderazgo y participación social+”**

Los valores institucionales son:

- | | | | |
|----------------|----------------------|-------------------|----------------|
| a) Liderazgo. | f) Trabajo en equipo | b) Transparencia. | g) Excelencia. |
| c) Compromiso. | d) Respeto. | h) Asertividad | |
| i) Lealtad. | e) Empatía. | j) Ética. | |

Los objetivos estratégicos institucionales:

- 1) Dirigir y conducir a las instituciones del sector y otros actores sociales, que intervienen en el proceso salud-enfermedad muerte, con el fin de mejorar el estado de salud de la población.
- 2) Ejercer la regulación y el control de servicios, establecimientos, productos de interés sanitario, eventos, ambiente humano e investigaciones y tecnologías en salud, con el fin de proteger y mejorar el estado de salud de la población.
- 3) Fortalecer la vigilancia de los determinantes de la salud (salutogénicos y patogénicos) con el fin de promover la salud y disminuir los riesgos y daños a la salud de la población y el ambiente humano.
- 4) Fortalecer el rol rector del Ministerio de Salud, mediante el desarrollo de las condiciones y capacidades institucionales necesarias para el ejercicio eficiente y eficaz de sus funciones.

La Contraloría de Servicios del Ministerio de Salud fue creada mediante el Decreto Ejecutivo No. 37497-S de fecha 30 de noviembre del 2012, con dependencia del Despacho del Ministro, tal y como lo establece la Ley 9158 **“Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios+”**. Dentro de la estructura del Ministerio se nos ubica en el cuarto objetivo estratégico y en el objetivo específico 4.7 **“Fortalecer la atención al cliente externo e interno mediante servicios simplificados, oportunos y de calidad, a fin de lograr la satisfacción de los usuarios+”**

Como resultado de objetivo específico citado, tenemos el producto de Gestiones Atendidas de manera oportuna y eficiente. Para obtener el indicador de clientes satisfechos en una meta de un 100% para el año 2016, debemos desarrolla el siguiente Plan:

Cuadro detallado del Plan Anual de Trabajo de la Contraloría de Servicios año 2017

<i>Objetivo estratégico institucional</i>	<i>Objetivo anual operativo</i>	<i>Meta</i>	<i>Indicador</i>	<i>Actividades</i>	<i>Tiempo</i>	<i>Responsable</i>
<i>Fortalecer el rol rector del Ministerio de Salud, mediante el desarrollo de las condiciones y capacidades institucionales necesarias para el ejercicio eficiente y eficaz de sus funciones.</i>	<i>Fortalecer la atención al cliente externo e interno mediante servicios simplificados, oportunos y de calidad, a fin de lograr la satisfacción de los usuarios.</i>	100%	Denuncias - quejas ingresadas/ atendidas	Atención de denuncias contra el actuar de un funcionario y quejas por trámite no resuelto	Anual	Equipo de Trabajo CSI
		2 Encuestas	Número de informes realizados	Aplicación de encuestas para identificar la satisfacción y las necesidades del cliente del cliente interno y externo	I y II Semestral	Equipo de Trabajo CSI
		9	Numero de reuniones	Socialización de procedimientos y protocolo de la atención de la denuncia con el fin de salvaguardar la confidencialidad del denunciante y apertura de expedientes.	I Semestre	Equipo de Trabajo CSI
		100%	Porcentaje de coordinaciones	Coordinación con los tres niveles de gestión para la ejecución de actividades para el mejoramiento continuo de los servicios que brinda el Ministerio.	Anual	Equipo de Trabajo CSI
		9 Actividades	Número actividades realizadas/ programadas	Ejecución de talleres, charlas sobre la mejora continua a funcionarios de los tres niveles de gestión en materia de servicios que brinda el Ministerio	Trimestre	Equipo de Trabajo UCSI
		100%	Porcentaje de actividades	Participación en actividades del Sistema Nacional de Contralorías de Servicio y en las actividades que proponga la Dirección de Mejora Regulatoria.	Anual	Equipo de Trabajo UCSI
		9 supervisiones	Número de supervisiones realizadas	Supervisión técnica para evaluar la implementación del procedimiento y protocolos y registro de la base Oracle de la Contraloría de Servicios en tres niveles de gestión.	Semestral	Equipo de Trabajo CSI
		100%	Porcentaje de solicitudes atendidas	Acompañar y asesorar técnicamente a las unidades organizativas, en pro de una mejora continua de los servicios que brinda el Ministerio	Anual	Equipo de Trabajo UCSI
		1 Plan	Número de Planes	Elaboración del Plan anual de labores para la Secretaría Técnica Contraloría Servicios de Mideplan, según lineamientos.	Noviembre	Equipo de Trabajo CSI
		1 informe	Número de informes	Elaboración del informe anual de labores para la Secretaría Técnica Contraloría Servicios de Mideplan, según Ley 9158	Enero	Equipo de Trabajo CSI

