



MINISTERIO DE SALUD
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
Calle 16, Ave 6 y 8. Telefax: 2258-2798 Edificio Norte, Primer Piso
Correo electrónico: ucsi_ms@ministeriodesalud.go.cr
fqolcher@ministeriodesalud.go.cr

CONTRALORIA DE SERVICIOS DEL MINISTERIO DE SALUD

PLAN ANUAL DE TRABAJO
DEL LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS. AÑO 2016

Dr. Francisco Golcher Valverde

Noviembre 2016



**MINISTERIO DE SALUD
CONTRALORÍA DE SERVICIOS**
Calle 16, Ave 6 y 8. Telefax: 2258-2798 Edificio Norte, Primer Piso
Correo electrónico: ucsi_ms@ministeriodesalud.go.cr
fqolcher@ministeriodesalud.go.cr

El Ministerio de Salud aborda temas relacionados con la salud pública a nivel nacional, brinda información relacionada con: 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. En este sentido, busca un posicionamiento en la ciudadanía del país, con un enfoque de promoción de la salud y participación social, bajo los valores de Salud como cultura de vida y trabajo, liderazgo, compromiso y efectividad.

La Contraloría de Servicios es 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.

En cuanto a la misión, visión y valores la Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional es trabajando en la modificación. Es preciso indicar que la misión y visión fue aprobada por el Consejo Ministerial.

Los objetivos Estratégicos Institucionales son:

1. Dirigir y conducir los actores sociales sectoriales en intersectoriales, que intervienen en el proceso salud-enfermedad-muerte, con el fin de proteger y mejorar la 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 se ubica en el cuarto objetivo estratégico y tiene como específico: 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 este objetivo tendremos 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 desarrollar el siguiente Plan:

Cuadro detallado del Plan Anual de Trabajo de la Contraloría de Servicios año 2016

<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 las necesidades del cliente y el grado de cumplimiento de la Ley 8220. Así como, la percepción que tiene el cliente sobre la Ley 9028	I y II Semestral	Equipo de Trabajo CSI
		9	Numero de reuniones	Socialización del procedimiento y protocolos con equipos de atención al cliente sobre el actuar de la Contraloría de Servicios del Ministerio de Salud con base en la Ley 9158 y su reglamento.	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	Realización de talleres, charlas sobre la mejora continua a funcionarios de los tres niveles de gestión en materia de servicios que brinda el Ministerio	Marzo, Junio, Setiembre y Diciembre	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 en temas de simplificación de trámites con el fin de dar seguimiento a los Catálogos de Trámites	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.	Junio y noviembre	Equipo de Trabajo CSI
		100%	Porcentaje de solicitudes atendidas	Dar acompañamiento y asesoría técnica 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 Ley 9158	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	Diciembre	Equipo de Trabajo CSI

Seguimiento y control de la Contraloría de Servicios, cronograma mensual de ejecución de actividades

