

Ministerio de la Presidencia
Instituto Costarricense sobre Drogas
Contraloría de Servicios



Plan anual de trabajo de la Contraloría de Servicios
del Instituto Costarricense sobre Drogas
2019

Elaborado por:
Dra. Karen Segura Fernández
Licda (cand.) Daniela Hernández Artavia

Noviembre, 2018

Presentación

Con la finalidad de cumplir con lo que reza en la Ley N°9158 “Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios” y con los lineamientos técnicos y metodológicos definidos por la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios (STSNCS), del Área de Modernización del Estado del Ministerio de Planificación y Política Económica (MIDEPLAN), formalizados en la “*Guía para la elaboración del Plan Anual de Trabajo –PAT- de las Contralorías de Servicios*”, a constitución el Instituto Costarricense sobre Drogas (ICD) presenta el Plan de Trabajo de la Contraloría de Servicios de esta entidad para el período 2019.

Cuadro N°1.

Plan Anual de Trabajo de la Contraloría de Servicios del ICD, 2019.

Objetivo Estratégico Institucional	Propiciar los cambios necesarios para la mejora de la calidad de los servicios que ofrece la entidad a sus clientes externos, públicos o privados, físicos o jurídicos, así como, la percepción de éstos respecto a la gestión que ejecuta la institución ¹ .						
Objetivo Anual Operativo	Atender de manera oportuna las gestiones que presenten ante la Contraloría de Servicios (CS) las personas usuarias de los servicios que ofrece el ICD, garantizando así la satisfacción de éstas.						
Meta N°1.	Atención al 100% de las gestiones presentadas a la CS, por las personas usuarias durante el año de gestión.						
Indicador	Fórmula del Indicador	Actividades	Cronograma / Tiempo	Responsables	Resultado del Indicador	Porcentaje de cumplimiento de la meta	Observaciones
Porcentaje de gestiones resueltas.	$(\text{Total de gestiones resueltas} / \text{Total de gestiones recibidas en la CS}) \times 100$	a. Revisión diaria del buzón institucional, así como, del correo de la CS. b. Análisis de las gestiones presentadas por las personas usuarias. c. Si procede, apertura de un expediente digital para cada gestión. d. Traslado de la gestión a la(s) jefatura(s) de la(s) Unidad(es) competente(s), para que brinde(n) la atención requerida. e. Preparación de respuesta a las personas usuarias. f. Seguimiento de cada caso.	I y II semestre del año en curso.	CS, jefatura(s) de Unidad(es) y Órgano(s) staff, entre otros funcionarios.	Atención del 100% de las gestiones presentadas por las personas usuarias durante el año en curso.	100 %	Este compromiso es retomado de planes de trabajo anteriores.

¹ Extraído del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017-2021, formalizado y aprobación por el Consejo Directivo del ICD en 2016.

Objetivo Estratégico Institucional	Propiciar los cambios necesarios para la mejora de la calidad de los servicios que ofrece la entidad a sus clientes externos, públicos o privados, físicos o jurídicos, así como la percepción de éstos respecto a la gestión que ejecuta la institución.						
Objetivo Anual Operativo	Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios que acceden a los servicios que ofrece la Unidad de Informática (UI) del ICD, para la generación de propuestas de mejora continua.						
Meta N°2.	A diciembre, se habrá elaborado y entregado a la DGA un informe de resultados de la encuesta de satisfacción aplicada y con las respectivas propuestas de mejora continua.						
Indicador	Fórmula del Indicador	Actividades	Cronograma / Tiempo	Responsables	Resultado del Indicador	Porcentaje de cumplimiento de la meta	Observaciones
Plazo para la elaboración y entrega del informe de resultados y propuestas de mejora.	Tiempo transcurrido en la elaboración y entrega del informe.	<ul style="list-style-type: none"> a) Identificación de los parámetros a evaluar. b) Elaboración del instrumento a aplicar. c) Validación del instrumento. d) Realización de ajustes, en caso necesario, y preparación del instrumento en su versión final. e) Aprobación por parte de la Dirección General Adjunta (DGA). f) Aplicación del instrumento. g) Procesamiento y sistematización de la información. h) Elaboración y entrega formal de resultados a la DG del ICD y a la STCS de MIDEPLAN. 	II semestre del año en curso.	CS, jefatura de UI y DGA.	Informe entregado en tiempo y forma a la UI y DGA.	A diciembre se habrá cumplido con la meta.	Este compromiso es nuevo.

Objetivo Estratégico Institucional	Propiciar los cambios necesarios para la mejora de la calidad de los servicios que ofrece la entidad a sus clientes externos, públicos o privados, físicos o jurídicos, así como, la percepción de éstos respecto a la gestión que ejecuta la institución.						
Objetivo Anual Operativo	Elaborar el Informe Anual de Labores de la CS, en acatamiento a la normativa vigente.						
Meta N°3.	A diciembre, se habrá diseñado y entregado el informe de referencia.						
Indicador	Fórmula del Indicador	Actividades	Cronograma / Tiempo	Responsables	Resultado del Indicador	Porcentaje de cumplimiento de la meta	Observaciones
Plazo para la elaboración y entrega del Informe de referencia.	Tiempo transcurrido en la elaboración y entrega del informe.	a. Recopilación y procesamiento de la información. b. Elaboración del Informe Anual de Labores de la Contraloría de Servicios. c. Entrega de dicho informe para su aprobación a la Dirección General Adjunta (DGA) y al Consejo Directivo (CD) del ICD; así como, a la STSNCS de MIDEPLAN.	II semestre del año en curso.	CS.	Informe Anual de Labores de la Contraloría de Servicios-2018 entregado en tiempo y forma a la UI y DGA.	A diciembre se habrá cumplido con la meta.	Este compromiso es retomado de planes de trabajo anteriores.

Objetivo Estratégico Institucional	Propiciar los cambios necesarios para la mejora de la calidad de los servicios que ofrece la entidad a sus clientes externos, públicos o privados, físicos o jurídicos, así como, la percepción de éstos respecto a la gestión que ejecuta la institución.						
Objetivo Anual Operativo	Participar en el pilotaje del Índice de Cumplimiento de la Ley N°9158 “Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios”, para la detección de las oportunidades de mejora, antes de su aplicación oficial en el 2019.						
Meta N°4.	Participación en el pilotaje del Índice de Cumplimiento de la Ley N°9158 en tiempo y forma.						
Indicador	Fórmula del Indicador	Actividades	Cronograma / Tiempo	Responsables	Resultado del Indicador	Porcentaje de cumplimiento de la meta	Observaciones
Plazo para la elaboración y entrega de los instrumentos del pilotaje de referencia.	Tiempo transcurrido en la elaboración y entrega del informe.	<p>a) Preparación de la información y documentación que sustentarán las respuestas a los instrumentos de evaluación.</p> <p>b) Cumplimentación de los instrumentos del pilotaje.</p> <p>c) Entrega de los instrumentos cumplimentados a la DGA para su conocimiento, aprobación y entrega a la STSNCS de MIDEPLAN.</p>	I trimestre del año en curso (Enero de 2019).	CS, DGA.	Instrumentos del pilotaje cumplimentados y entregados en tiempo y forma a DGA y a la STSNCS de MIDEPLAN.	A enero 2019 se habrá cumplido con la meta.	Este compromiso es nuevo.

Objetivo Estratégico Institucional	Propiciar los cambios necesarios para la mejora de la calidad de los servicios que ofrece la entidad a sus clientes externos, públicos o privados, físicos o jurídicos, así como, la percepción de éstos respecto a la gestión que ejecuta la institución.						
Objetivo Anual Operativo	Remozar la página web de la Contraloría de Servicios dentro del sitio web del ICD, ofreciendo al usuario una experiencia informativa y de acceso más amigable a la información de la CS.						
Meta N°5.	Actualización de la página web de la CS del ICD.						
Indicador	Fórmula del Indicador	Actividades	Cronograma / Tiempo	Responsables	Resultado del Indicador	Porcentaje de cumplimiento de la meta	Observaciones
1) Grado de satisfacción de los usuarios sondeados sobre la renovación de la página web de la CS.	Indicador de calidad: (Calificación (0-10) de los de usuarios sondeados, antes del remozamiento de la página/calificación (0-10) de los usuarios sondeados posterior al remozamiento) *100	a) Identificación de las necesidades del usuario, a partir del criterio de expertos de la UI. b) Remozamiento de la página web. c) Sondeo a algunos usuarios para medir el grado de satisfacción en el uso de la página web. d) Socialización de la página web renovada.	II semestre del año en curso.	CS, jefatura y funcionarios de la UI y DGA.	Grado de satisfacción de los usuarios.	80% de usuarios sondeados satisfechos con la página web renovada.	Este compromiso es nuevo.

Fuente: Elaboración propia, CS-ICD, 2018.

Documentación citada y consultada

- STSNCS (2018) Guía para la elaboración del Plan Anual de Trabajo –PAT- de las Contralorías de Servicios. Ministerio de Planificación y Política Económica. Octubre, 2018. San José, Costa Rica. Disponible en: <https://www.mideplan.go.cr/component/content/article?id=1369>
- ICD (2016) Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017-2021. Instituto Costarricense sobre Drogas. San José, Costa Rica. Disponible en: http://www.icd.go.cr/portalicd/images/docs/icd/Marco_Estrategico/PEI.pdf