

****

**INSTITUTO NACIONAL DE LAS MUJERES**

**Contraloría de Servicios del INAMU**

Plan de trabajo (PAT) de la Contraloría de Servicios para el 2020

Vera Aguilar Cruz

Contralora de Servicios a.i.

**Noviembre 2019**

**Plan de Trabajo 2020**

**Contraloría de Servicios**

**INAMU**

1. **Introducción**

En este documento se presenta el Plan de Trabajo de la Contraloría de Servicios del INAMU con todos sus componentes y para ser ejecutado durante el 2020.

1. **Objetivo Estratégico Institucional**

El objetivo estratégico del PEI 2019-2030 que *guarda mayor relación con las funciones de la Contraloría de Servicios del INAMU es el N° 8, a saber,*

“Redefinir los procesos técnico-administrativos institucionales que garanticen el cumplimiento de los objetivos estratégicos.”

1. **Tabla detallada**

A continuación, se presenta la Tabla con el detalle del Plan de Trabajo de la Contraloría de Servicios del INAMU, según el formato facilitado por la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Controlarías de Servicios del Área de Modernización de Estado de MIDEPLAN.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. **Tabla detallada del Plan Anual de Trabajo de la Contraloría de Servicios del INAMU** | | | | | | | | | | |
| **Objetivo Estratégico Institucional** | **Objetivo Anual Operativo** | **Meta** | **Indicador** | **Fórmula del Indicador** | **Actividades** | **Cronograma/ Tiempo** | **Responsables** | **Resultado del Indicador** | **Porcentaje de cumplimiento de la meta** | **Observaciones** |
| ***“Redefinir los procesos técnico-administrativos institucionales que garanticen el cumplimiento de los objetivos estratégicos.”*** | ***1. Gestionar todas las consultas, inconformidades y sugerencias presentadas ante la Contraloría de Servicios del INAMU y brindar seguimiento a las mismas.*** | ***Atender el 100% de las inconformidades, denuncias o sugerencias, presentadas por las personas usuarias durante el año de gestión y brindarles el debido seguimiento*** | ***Porcentaje de consultas, inconformidades, sugerencias y denuncias resueltas.*** | ***(Total de consultas, inconformidades, sugerencias y denuncias resueltas/Total de inconformidades, denuncias y sugerencias recibidas en la Contraloría de Servicios) x 100*** | ***a. Revisión diaria de los correos electrónicos, llamadas telefónicas y otros medios de comunicación establecidos institucionalmente para presentar quejas inconformidades y sugerencias entre otras.***  ***b. Análisis de las consultas, inconformidades, sugerencias y denuncias presentadas por las personas usuarias.***  ***c. Apertura y seguimiento de un expediente para cada inconformidad o denuncia.***  ***d. Organización de toda la información de casos para dar el debido seguimiento y tener un registro actualizado.***  ***e. Traslado a las instancias competentes para que brinden atención atiendan a la consulta, inconformidad, sugerencia o denuncia. En caso de no recibir respuesta, será remitida a las jefaturas correspondientes y en caso de que tampoco no den respuesta se remitirá a la Presidenta Ejecutiva de la Institución.***  ***f. Preparación de respuesta a las personas usuarias.***  ***g. Revisión periódica de los buzones designados en todas las instancias institucionales, la encuesta que está publicada de forma permanente en el sitio web y elaboración de data sets.*** | ***I y II semestre del año en curso*** | ***-Contraloría de Servicios,***  ***-Jefaturas correspondientes***  ***-Presidencia Ejecutiva y***  ***- colaboradores institucionales.*** |  |  |  |
|  | ***2.Asesorar, capacitar y mediar en todo lo que se requiera institucionalmente para brindar un servicio efectivo y continuo a las personas usuarias (Sede Central y Unidades Regionales, en todos los servicios de atención directa a usuarias), en cumplimiento de los objetivos organizacionales.***  ***.*** | ***Propiciar en el funcionariado la excelencia en la prestación de los servicios institucionales durante el año de gestión*** | ***Porcentaje de asesorías y mediaciones brindadas institucionalmente (Sede Central, Unidades Regionales y Albergues, Delegación, Centro de información y Orientación (CIO) y Centros de Atención Especializados y Albergue para Mujeres -CEAAM- .*** | ***(Total de asesorías y mediaciones brindadas/Total de asesorías y mediaciones solicitadas a la Contraloría de Servicios) x 100*** | ***a. Revisión periódica y sistemática de documentos y normativas para asesorar con criterio objetivo y técnico.***  ***b. Canalización de las inquietudes por las vías formales y correspondientes según normativas interna y nacional.***  ***c. Coordinación con las personas que tienen a cargo la atención directa a mujeres para mejorar la asesoraría requerida con el fin de establecer los canales de comunicación de inconformidades y otras gestiones presentadas.***  ***d. Elaboración y coordinación de un plan de visitas a las Oficinas Regionales, preferiblemente cuando se lleven a cabo ferias y otras actividades donde participen usuarias de los servicios institucionales, para poder divulgar las funciones y los alcances de la Contraloría de Servicios.***  ***e. Participación en el Sistema Nacional de Contralorías de Servicios y asistir a las actividades de inducción y capacitación que convoque la Secretaría Técnica de Contralorías de Servicios de MIDEPLAN. Asimismo, del Sistema Nacional de Ética y Valores (SNEV).***  ***f. Cumplir con la designación, por parte de la Presidencia Ejecutiva como Oficial de acceso a la información (OAI), con base en el Decreto N° 40200-MP-MEIC-MC Transparencia y acceso a la información pública.***  ***g. Elaborar los informes y otros documentos solicitados por la administración activa durante el período de gestión y en el término establecido en las distintas normativas.***  ***h. Asesorar a la Presidencia Ejecutiva y a las autoridades y a toda la institución en las materias y de Ética y Valores y de acceso a la información.*** | ***I y II semestre del año en curso.*** | ***-Contraloría de Servicios.***  ***-Jefaturas correspondientes y las de Unidades Regionales,***  ***-Presidencia Ejecutiva y***  ***- Colaboradores institucionales.*** |  |  |  |
|  | ***3. Promover el mejoramiento de la calidad de los servicios brindados por la institución, procesando y sistematizando la información recolectada por medio de distintos mecanismos institucionales (buzones, encuestas, contacto directo con las personas usuarias, espacios en Junta Directiva, entre otros).*** |  | ***Porcentaje de mecanismos institucionales de medición de la calidad de los servicios aplicados por la Contraloría de Servicios durante el año de gestión*** | ***(Total de mecanismos de medición aplicados por la Contraloría de Servicios/Total de instrumentos procesados y sistematizados) x 100*** | ***a. Elaboración de propuestas y documentos, en especial de mejora continua y de innovación del servicio de atención a las personas usuarias y de la información que se brinda, tanto a lo interno como a lo externo de la Institución.***  ***b. Análisis y sistematización de los instrumentos aplicables a todos los servicios y regiones que la Institución atiende ofrece.***  ***c. Elaboración y tramitación de recomendaciones dirigidas a la Presidencia Ejecutiva, tomando como referencia las distintas sistematizaciones de lo expresado por las personas usuarias y por las diferentes vías establecidas formalmente.***  ***d. Brindar capacitación en las distintas materias y normativas atinentes a la Contraloría de Servicios, como la de acceso a la información, entre otras.***  ***e. Participación en las comisiones institucionales en las cuales es necesaria requerida la presencia y aportes de la Contraloría de Servicios.*** | ***I y II semestre del año en curso.*** | ***-Contraloría de Servicios,***  ***-Presidencia Ejecutiva,***  ***-Junta Directiva,***  ***- Colaboradores institucionales.*** |  |  |  |
|  | ***4. Divulgar varias publicaciones que se hicieron en el 2019, a saber: El Manual de la persona usuaria (físico y digitalmente), panfletos informativos, el Reglamento actualizado de la Contraloría de Servicios, entre otras.*** | ***Facilitar a las personas usuarias el acceso a los servicios que brinda el INAMU y otras instituciones conexas que trabajan en la defensa de los derechos humanos, transversalizando género y en la prevención o atención de la Violencia de Género.*** | ***Cantidad de actividades de Divulgación de todas las publicaciones o documentos elaborados, como el Manual para la persona usuaria en el primer semestre del año en gestión.*** | ***(Cantidad de publicaciones / cantidad de actividades de divulgación) x 100*** | ***a.Consultas de validación previas a las publicaciones.***  ***b. Elaboración de un plan de divulgación de las publicaciones.***  ***c. Coordinar y Ejecutar todos los trámites administrativos para que se publiquen los documentos.***  ***d. Coordinar la mediación pedagógica de las publicaciones en digital.***  ***f. Atención de consultas del funcionariado en relación con las dudas que existan para transferir consultas, de parte de las personas usuarias de los servicios de la Institución.*** | ***I y II semestre del año en curso.*** | ***- Contraloría de Servicios,***  ***-Recursos Humanos.***  ***-Comisión CEVI.***  ***-Jefaturas correspondientes***  ***-Presidencia Ejecutiva*** |  |  |  |