

PROCURADURÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

Plan de comunicación
de la Contraloría de Servicios

Julio 2026

OCS-PGR-CI-01

Revisado y modificado por:	Aprobado por:
Laura Calderón Fallas Contralora	Lic. Iván Vincenti Rojas Procurador General

Versión	02
---------	----

Control de cambios	
1	Versión Original – 16-01-2024
2	13-07-2026

Tabla de contenido

Presentación	4
Análisis del entorno.....	4
Objetivo General	4
Objetivos específicos.....	4
Público meta	4
Elección del mensaje a transmitir.....	4
Canales de comunicación.....	5
Presupuesto	5
Programación	5
Seguimiento y evaluación de resultados.....	5
Implementación	6

Presentación

El plan de comunicación de la Contraloría de Servicios tiene como propósito mantener informadas a las personas funcionarias de la Procuraduría General de la República sobre las acciones de control que se implementarán en relación con la prestación de los servicios institucionales, en cumplimiento de la normativa vigente.

Análisis del entorno

Objetivo General

Establecer los procesos de comunicación relacionados con la ejecución y prestación de los servicios institucionales, así como la difusión de las acciones de mejora correspondientes.

Objetivos específicos

- Analizar y comunicar los aspectos más relevantes de los procesos de evaluación de la calidad en la atención a las personas usuarias realizados en las diferentes Direcciones o Departamentos.
- Informar sobre las acciones de mejora implementadas en los procesos de prestación de servicios institucionales.
- Remitir al personal institucional boletines informativos con resúmenes de los aspectos más relevantes de los procesos de control establecidos en la prestación de los servicios.

Público meta

Todas las personas funcionarias de la Procuraduría General de la República.

Elección del mensaje a transmitir

Informar sobre los procesos de evaluación, revisión y mejora en la prestación de servicios institucionales.

La información se difundirá mediante boletines informativos y, para comunicaciones de carácter general, mediante cápsulas informativas.

Canales de comunicación

- **Boletines y cápsulas informativas:** Contendrán información relevante sobre los procesos de evaluación de los servicios brindados a personas usuarias internas y externas. Se difundirán por correo institucional y mediante la página web.
- **Correo institucional e intranet:** Medios para la difusión de boletines y cápsulas informativas.
- **Página Web:** Se publicarán los informes de evaluación en la pestaña de *Transparencia*, sección *Contraloría de Servicios*.

Presupuesto

En la fase inicial, no se requiere erogación económica, ya que las acciones previstas se ejecutarán con los recursos institucionales existentes.

En una fase posterior, se valorará la colocación de afiches en pizarras informativas, lo cual dependerá de la disponibilidad de recursos institucionales.

Programación

Cápsulas informativas: Frecuencia bimensual

Boletines informativos: Se enviarán una vez que los documentos de evaluación cuenten con la aprobación de la Jerarquía.

Seguimiento y evaluación de resultados

El seguimiento se realizará de manera semestral. Al finalizar el período, la persona que ejerza la Contraloría de Servicios presentará a la Jerarquía un informe final de logros, elaborado con base en el análisis del cumplimiento de los objetivos, metas e indicadores definidos.

Implementación

Objetivo General	Objetivos Específicos	Líneas de Acción	Metas	Indicadores	Plazo
Establecer los procesos de comunicación relacionados con la ejecución y prestación de los servicios institucionales, así como la difusión de las acciones de mejora correspondientes.	Evaluar la prestación de los servicios definidos en las diferentes Direcciones y Departamentos.	Realizar los procesos de evaluación programados en el año.	Remitir los resultados de las evaluaciones a la Jefatura correspondiente.	Remitir la información del 100% de los procesos de evaluación realizados.	Anual
	Informar sobre las acciones de mejora que deban implementarse en cada Dirección o Departamento, de manera que las personas funcionarias se conviertan en parte activa del proceso.	Informar sobre las acciones de mejora en los aspectos de prestación de servicios que deban ejecutarse, de manera que estas sean aplicadas en cada Dirección o Departamento.	Implementar las acciones de mejora en cada Dirección o Departamento.	Cantidad de mejoras implementadas / Cantidad de mejoras definidas.	Anual
	Remitir al personal institucional boletines informativos con resúmenes de los aspectos más relevantes de los procesos de control establecidos en la prestación de los servicios.	La persona que ejerza la Contraloría de Servicios establecerá la información relevante que deba comunicarse a las personas funcionarias.	Remitir la información de interés al personal institucional.	Remitir la información del 100% de las evaluaciones de los procesos de prestación de servicios.	Anual