

PROCURADURÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**Plan de comunicación de la Contraloría de Servicios****CONTRALORÍA DE SERVICIOS****Febrero 2024****OCS-PGR-CI-01**

Elaborado	Revisado	Aprobado
Ing. Hernán Bermúdez Sánchez	Ing. Ronny Mirault Solano	Lic. Iván Vincenti Rojas

Versión	01
---------	----

Control de cambios	
1	Versión Original – 16-01-2024
2	
3	

Tabla de contenido

Presentación.....	4
Análisis del entorno.....	4
Objetivo General.....	4
Objetivos específicos.....	4
Definición del público meta.....	4
Elección del mensaje a transmitir.	5
Canales de comunicación.....	5
Estrategia de comunicación.....	5
Presupuesto.	6
Programación.	6
Seguimiento y evaluación de resultados.....	6
Implementación.....	7

Presentación

El plan de comunicación de la Contraloría de Servicios está enfocado en mantener informados a los funcionarios de la Procuraduría General de la República, de las acciones de control que se implementaran sobre la prestación de los servicios que se ofrecen en la Institución, en cumplimiento a la normativa vigente.

Análisis del entorno

Objetivo General

Establecer procesos comunicativos sobre la ejecución en la prestación de los servicios que realizan los funcionarios y establecer 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 los usuarios que se llevan a cabo en las diferentes Direcciones y Departamentos.
- Informar sobre las acciones de mejora que se implementen en los procesos de prestación de servicios en la Institución.
- Informar de los procesos de capacitación al personal que atienden usuarios en materia de servicio al cliente.
- Remitir a todo el personal, boletines informativos con resúmenes de los procesos más relevantes de los procesos de control establecidos en la prestación de los servicios.

Definición del público meta.

La estrategia de comunicación está dirigida, a todos los funcionarios de la Procuraduría General de la República.

Elección del mensaje a transmitir.

Informar de la evaluación de los procesos de revisión y mejora en la prestación de servicios que se realicen cada año, lo cual se generará a través de boletines informativos. En el caso de información general que se deba enviar, se estipula que la misma se realice a través de cápsulas informativas.

Canales de comunicación

Los canales de comunicación integran varias acciones tendientes a mantener informados a los funcionarios de la Institución.

Los canales que se definieron son los siguientes:

- **Boletín y Cápsulas Informativas:** publicación que contiene información relacionada a los procesos de evaluación de los servicios que se prestan a los usuarios, tanto internos como externos. Su principal función es la de mantener informados a los funcionarios a través del correo institucional y la página web.
- **Página Web:** Espacio donde se colocarán los informes de evaluación de los procesos para consulta de los funcionarios, en la pestaña de Transparencia, en la sección de Contraloría de Servicios.
- **Correo institucional e intranet:** Comunicación de boletines y cápsulas informativas sobre los aspectos más relevantes de los procesos de prestación de los servicios.
- **Eventos virtuales o presenciales** (a través de Webex, Teams o alguna otra plataforma de comunicación).
- **Capacitación o inducción** (a través de Webex, Teams o alguna otra plataforma de comunicación).

Estrategia de comunicación.

La estrategia se definió en función de la población meta, a saber:

- **Plan de Comunicación Interna:** Generación de boletines y cápsulas informativas. Los mismos serán comunicados vía correo electrónico y mediante la publicación en la intranet y página web de la Institución.

Presupuesto.

En una primera fase no se contempla una erogación económica para transmitir los mensajes a los funcionarios. En una segunda fase, se analizará la posibilidad de colocar afiches en las pizarras informativas, lo cual dependerá de las posibilidades con que cuente la Institución.

Programación.

La frecuencia de la comunicación será bimensual en el caso de las cápsulas informativas y los boletines serán enviados una vez que los documentos de los procesos de evaluación cuenten con la aprobación de la Jerarquía.

Seguimiento y evaluación de resultados

El seguimiento y evaluación se realizará de manera trimestral, con un informe final de logros al terminar el período, presentado por el Contralor de Servicios a la Jerarquía, para lo cual se analizará la información que permita establecer el cumplimiento de los objetivos y metas, lo que se obtendrá a través de los indicadores definidos.

Implementación

Objetivo General	Objetivos Específicos	Líneas de Acción	Metas	Indicadores	Plazo
Establecer procesos comunicativos sobre la ejecución en la prestación de los servicios que realizan los funcionarios y establecer las acciones de mejora correspondientes.	Evaluar la prestación de los servicios que se tienen definidos en las diferentes Direcciones y Departamentos.	Realizar los procesos de evaluación programados en el año.	Remitir el resultado de las evaluaciones a la Jefatura correspondiente.	Remitir la información del 100% de los procesos de evaluación realizados.	Anual
	Informar sobre el proceso de mejora que se deba realizar en cada Dirección o Departamento, de forma que los funcionarios se conviertan en parte activa del mismo.	Proceder a informar de las acciones de mejora en aspectos de prestación de servicios que deban ejecutarse, de forma que los mismos sean aplicados en cada Dirección / Departamento.	Implementación de las acciones de mejora en cada Dirección / Departamento.	Cantidad de mejoras implementadas / Cantidad de mejoras definidas.	Anual
	Establecer procesos de capacitación a los funcionarios que atienden usuarios.	Capacitar al personal en la aplicación de los procesos de servicio al cliente, de forma que los mismos sean aplicados en cada Dirección / Departamento.	Capacitar al 100% del personal que atiende usuarios en aspectos de servicio al cliente.	Cantidad funcionarios capacitados / Cantidad de funcionarios que atienden funcionarios en la PGR.	Anual
	Enviar a todo el personal boletines informativos con resúmenes de los aspectos más relevantes de los procesos de prestación de servicios.	Se establecerá por parte de la Contraloría de Servicios la información relevante que se deba enviar a los funcionarios.	Remitir la información de interés a todo el personal.	Remitir la información del 100% de las evaluaciones de los procesos de prestación de servicios.	Anual