

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2010

## I. IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO	MINISTERIO DEL INTERIOR	PARTIDA	05
SERVICIO	GOBERNACION PROVINCIAL DE LLANQUIHUE	CAPITULO	00

## II. FORMULACIÓN PMG

Marco	Areas de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión							Prioridad	Ponderador
			Etapas de Desarrollo o Estados de Avance								
			I	II	III	IV	V	VI	VII		
Marco Básico	Recursos Humanos	Capacitación				O				MEDIANA	10.00 %
Marco Básico	Recursos Humanos	Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo				O				ALTA	15.00 %
Marco Básico	Recursos Humanos	Evaluación del Desempeño				O				ALTA	15.00 %
Marco Básico	Calidad de Atención a Usuarios	Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana				O				MEDIANA	10.00 %
Marco Básico	Calidad de Atención a Usuarios	Gobierno Electrónico - Tecnologías de Información				O				MEDIANA	10.00 %
Marco Básico	Calidad de Atención a Usuarios	Sistema Seguridad de la Información	O							ALTA	15.00 %
Marco Básico	Planificación / Control de Gestión	Planificación / Control de Gestión						O		MENOR	5.00 %
Marco Básico	Planificación / Control de Gestión	Auditoría Interna									
Marco Básico	Planificación / Control de Gestión	Gestión Territorial				O				ALTA	15.00 %
Marco Básico	Administración Financiera	Compras y Contrataciones del Sector Público									
Marco Básico	Administración Financiera	Administración Financiero - Contable									
Marco Básico	Enfoque de Género	Enfoque de Género				O				MENOR	5.00 %

## III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACION DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación
Marco Básico	Recursos Humanos	Capacitación	Modificar	--	El servicio será responsable, para el Sistema de Capacitación, de cumplir los siguientes objetivos de gestión y requisitos técnicos relacionados con los documentos que a continuación se señalan; A) Informe Final de Gestión de la Capacitación año 2009: selección de organismos capacitadores y beneficiarios de la capacitación; análisis de las diferencias entre lo programado y ejecutado de las actividades, instrumentos aplicados y resultados obtenidos; aplicación del instrumento de evaluación de la capacitación y sus resultados; resultados de la aplicación de la política de capacitación; evaluación de las competencias adquiridas por los funcionarios; conclusiones de la ejecución de las actividades de capacitación y programa de seguimiento de las recomendaciones; B) Diagnóstico

					de Detección de Necesidades de Capacitación año 2009: aplicación y resultados del instrumento de evaluación de competencias; identificación de las brechas y necesidades de capacitación y; C) Plan Anual de Capacitación año 2010: compromisos asumidos en el periodo anterior, mecanismo de acceso a la información y programa de trabajo para la ejecución del plan. Todo lo anterior de acuerdo a los objetivos y requisitos de las etapas 1, 2, 3 y 4. Además el Servicio será responsable del cumplimiento de los requisitos relacionados con la ejecución de las actividades de capacitación, el cumplimiento de la ejecución presupuestaria y el funcionamiento del Comité Bipartito de Capacitación, así como el registro oportuno de estos antecedentes en el sistema informático SISPUBLI, que corresponden a las etapas 1, 3 y 4 del Sistema de Capacitación.
Marco Básico	Recursos Humanos	Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	Modificar	--	El Servicio no constituirá Comité Paritario debido a que el número de funcionarios es inferior al establecido por la norma, por lo que cumplirá el sistema conformando un Comité voluntario definido de acuerdo a lo señalado en el documento "Requisitos Técnicos y Medios de Verificación del PMG
Marco Básico	Recursos Humanos	Evaluación del Desempeño	Modificar	--	El Servicio no comprometerá los objetivos de las etapas I, II, III y IV. El cumplimiento de la etapa I de estos objetivos y requisitos será responsabilidad de la Secretaría y Administración General del Ministerio del Interior. El cumplimiento de las etapas II, III y IV de estos objetivos y requisitos será responsabilidad de la Intendencia Regional a excepción de lo siguiente: El Servicio será responsable en la etapa III, del objetivo relativo a la aplicación del sistema de evaluación del desempeño, en base a los criterios y procedimientos establecidos, y de este objetivo sólo se aplicará la realización de los procedimientos de retroalimentación de precalificadores a precalificado, de acuerdo a lo establecido en el proceso de evaluación de desempeño y a las orientaciones de política de Recursos Humanos de la Dirección Nacional del Servicio. Civil. Le será también aplicable de la etapa III, la evaluación de los resultados de la aplicación de la política de Evaluación de Desempeño establecida por la Intendencia. Asimismo, de los objetivos de la etapa IV le será aplicable la evaluación de los resultados de la aplicación del sistema de evaluación modificado y mejorado según el programa de recomendaciones y de seguimiento establecidos por la Intendencia.
Marco Básico	Calidad de Atención a Usuarios	Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana	Modificar	4	El Servicio no será responsable de los siguientes requisitos, etapa 2: (a) diseñar un SIAC que incluye el proceso de atención ciudadana, la Transparencia Activa, la metodología para medir satisfacción ciudadana y otra para elaborar de la Carta de Derechos Ciudadanos, el perfil de competencias del personal de los espacios de atención, la ubicación de éstos en la estructura organizacional y procedimientos e instrumentos para la coordinación, control y seguimiento del SIAC; (b) definir el Objetivo general y las acciones de capacitación, como parte del Plan General; (c) diseñar los indicadores. El Servicio tampoco estará a cargo de la medición de satisfacción ciudadana (etapa 3). El cumplimiento de los requisitos mencionados es responsabilidad de la Subsecretaría de Interior. El Servicio deberá hacerse cargo del cumplimiento de: (a) Todos los requisitos de la etapa 1; (b) Diseñar, ejecutar y evaluar los siguientes requisitos de las etapas 2, 3 y 4: (b.i) Definir los espacios de atención a implementar y su infraestructura; (b.ii) Adaptar el Modelo SIAC definido por la Subsecretaría; (b.ii) el Plan e instrumentos de Difusión y el Programa de Trabajo Anual, teniendo en consideración el Plan General definido por Subsecretaría; (b.iii) el Programa de Seguimiento de Recomendaciones; (c) Ejecutar y evaluar los siguientes requisitos de etapas 3 y 4: (c.i) el proceso de atención ciudadana; el Sistema de Gestión y Registro de Solicitudes; la aplicación de las metodologías de atención y de elaboración de la Carta de Derechos; (c.ii) los procedimientos para transparencia activa y los de coordinación, control y seguimiento del SIAC; (d) Evaluar la capacitación de funcionarios y resultados de satisfacción ciudadana (etapa 4); y (e) La medición y evaluación de los indicadores

					(etapa 3 y 4).
Marco Básico	Calidad de Atención a Usuarios	Gobierno Electrónico - Tecnologías de Información	Modificar	--	El Servicio no comprometerá los objetivos de las etapas I, II, V, VI y VII. Sólo será aplicable de la etapa III, el objetivo relativo a la difusión a los clientes/ usuarios/beneficiarios y a sus funcionarios de los resultados de la implementación del programa de trabajo definido por la Secretaría y Administración General del Ministerio del Interior. Asimismo, le será aplicable de los objetivos de la etapa IV, la evaluación de los resultados de la operación de cada proyecto de mejoramiento con uso de TIC en la provisión de sus productos estratégicos y procesos de soporte institucional implementado, considerando la medición de indicadores de desempeño establecidos por la Secretaría y Administración General del Ministerio del Interior.
Marco Básico	Planificación / Control de Gestión	Planificación / Control de Gestión	Modificar	--	El servicio no será responsable, para el Sistema de Planificación / Control de Gestión, de establecer las Definiciones Estratégicas, diseñar el Sistema de Información para la Gestión (SIG), y presentar en la formulación de la Ley de Presupuestos del año siguiente las Definiciones Estratégicas y los Indicadores de Desempeño de las instituciones de Gobierno Interior de acuerdo a los objetivos y requisitos de las etapas 1, 2 y 5. El cumplimiento de estos objetivos y requisitos será responsabilidad de la Secretaría y Administración General del Ministerio del Interior. El cumplimiento de los objetivos y requisitos de las etapas 3, 4 y 6 del Sistema de Planificación / Control de Gestión, será responsabilidad de este servicio.
Marco Básico	Planificación / Control de Gestión	Auditoría Interna	Eximir	--	El Departamento de Control de la Subsecretaría es responsable de la función de Auditoría Interna.
Marco Básico	Planificación / Control de Gestión	Gestión Territorial	Modificar	--	El servicio no realizará un diagnóstico de los sistemas de información disponibles para el registro de información territorial vinculada a los productos estratégicos en los que se aplica perspectiva territorial, previsto en la Etapa I, ni elaborarán en el Plan de Trabajo, previsto en la Etapa II, modificaciones o mejoras del sistema de información, ni el seguimiento de dicho plan previsto en la etapa III. La información por región de los productos estratégicos que aplican perspectiva territorial se registra a través de mecanismos internos de control, supervisados y coordinados por la División de Gobierno Interior de la Secretaría y Administración General del Ministerio del Interior
Marco Básico	Administración Financiera	Compras y Contrataciones del Sector Público	Eximir	--	Bajo nivel de compras y bajo nivel tecnológico.
Marco Básico	Administración Financiera	Administración Financiero - Contable	Eximir	--	La información Financiero-Contable es centralizada en el Servicio de Gobierno Interior y enviada por éste a DIPRES y a la Contraloría General de la República.
Marco Básico	Calidad de Atención a Usuarios	Sistema Seguridad de la Información	Modificar	1	El servicio compromete el SSI con sus etapas modificadas. En la primera etapa el servicio colabora en la realización del Diagnóstico de la situación de seguridad de la información del Servicio de Gobierno Interior, respondiendo las solicitudes de información que para tales efectos le realice la Secretaría de Administración General del Ministerio del Interior. En la segunda etapa el servicio difunde al resto de la organización el Programa de Trabajo Anual para implementar el Plan de Seguridad de la Información elaborado por la Secretaría de Administración General del Ministerio del Interior. En la tercera etapa el servicio colabora en la implementación del Programa de Trabajo Anual definido en la etapa anterior, de acuerdo a lo establecido por el Plan General de Seguridad de la Información. Finalmente, en la cuarta etapa, el servicio colabora en la evaluación de los resultados de la implementación del Plan General de Seguridad de la Información Institucional y el Programa de Trabajo Anual; diseña, si corresponde, un Programa

				<p>de Seguimiento a partir de las recomendaciones formuladas en la evaluación de los resultados de la ejecución del Plan General de Seguridad de la Información y Programa de Trabajo Anual; difunde a sus funcionarios los resultados de la evaluación de la implementación del Plan General de Seguridad de la Información y el Programa de Trabajo Anual; y mantiene el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas</p>
--	--	--	--	--