

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2010

## I. IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO	MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO	PARTIDA	07
SERVICIO	SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR	CAPITULO	02

## 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	Calidad de Atención a Usuarios	Gobierno Electrónico - Tecnologías de Información								O	MENOR	5.00 %
Marco Básico	Calidad de Atención a Usuarios	Sistema Seguridad de la Información	O								MENOR	5.00 %
Marco Básico	Administración Financiera	Administración Financiero - Contable				O					ALTA	8.00 %
Marco Avanzado	Recursos Humanos	Capacitación				O					MEDIANA	6.00 %
Marco Avanzado	Recursos Humanos	Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo				O					MEDIANA	6.00 %
Marco Avanzado	Recursos Humanos	Evaluación del Desempeño				O					ALTA	9.00 %
Marco Avanzado	Calidad de Atención a Usuarios	Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana				O					ALTA	8.00 %
Marco Avanzado	Planificación / Control de Gestión	Planificación / Control de Gestión				O					MEDIANA	6.00 %
Marco Avanzado	Planificación / Control de Gestión	Auditoría Interna				O					ALTA	9.00 %
Marco Avanzado	Administración Financiera	Compras y Contrataciones del Sector Público			O						MEDIANA	6.00 %
Marco de la Calidad	Estratégicas	Procesos de Gestión Estratégicos(- Planificación / Control de Gestión - Auditoría Interna)		O							ALTA	9.00 %
Marco de la Calidad	Soporte Institucional	Procesos de Soporte Institucional (- Capacitación - Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo - Evaluación del Desempeño - Compras y Contrataciones del Sector Público)		O							MEDIANA	6.00 %
Marco de la Calidad	Atención Ciudadana	Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (ISO regiones)		O							ALTA	9.00 %
Marco de la Calidad	Calidad de Gestión	Sistema de Gestión de la Calidad(- Gestión Territorial - Enfoque de Género)		O							ALTA	8.00 %

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

Marco	Área	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación
Marco de la Calidad	Soporte Institucional	Procesos de Soporte Institucional (- Capacitación - Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo - Evaluación del Desempeño - Compras y Contrataciones del Sector Público)	Modificar	2	La institución realiza la evaluación y seguimiento de la implementación del Plan Trienal y Programa de Trabajo del año anterior de la ampliación de la certificación ISO 9001:2008 a regiones de los procesos de soporte institucional considerando al menos los Sistemas de Capacitación, Higiene y Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo y Evaluación del Desempeño del Programa Marco Avanzado 2010, incorporando las modificaciones que correspondan en el Plan Trienal y Programa de Trabajo para el segundo año de implementación en las nuevas regiones. La institución no considera la ampliación de la certificación ISO a regiones del Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público, por corresponder a un proceso centralizado.