

## CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2009

### I. IDENTIFICACIÓN

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

### II. FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión							Prioridad	Ponderador	Cumple
			Etapas de Desarrollo o Estados de Avance									
			I	II	III	IV	V	VI	VII			
Marco Básico	Recursos Humanos	Capacitación				O				Mediana	10.00%	✓
		Evaluación del Desempeño				O				Alta	20.00%	✓
		Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo				O				Alta	20.00%	✓
	Calidad de Atención a Usuarios	Gobierno Electrónico - Tecnologías de Información				O				Menor	5.00%	✓
		Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana						O		Mediana	10.00%	✓
	Planificación / Control de Gestión	Auditoría Interna										
		Gestión Territorial				O				Alta	20.00%	✓
		Planificación / Control de Gestión						O		Menor	5.00%	✗
	Administración Financiera	Administración Financiero - Contable										
		Compras y Contrataciones del Sector Público										
Enfoque de Género	Enfoque de Género				O				Mediana	10.00%	✓	
Porcentaje Total de Cumplimiento :										95.00%		

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

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación
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.
		Compras y Contrataciones del Sector Público	Eximir	--	Bajo nivel de compras y bajo nivel tecnológico.

Calidad de Atención a Usuarios	Gobierno Electrónico - Tecnologías de Información	Modificar	0	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.
	Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana	Modificar	0	El Servicio no será responsable, para el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, de diseñar los siguientes elementos, correspondientes a parte de los requisitos técnicos de las etapas 2 y 5: un estándar OIRS/SIAC para Gobernaciones e Intendencias; el sistema de registro y seguimiento de las solicitudes ciudadanas; un procedimiento para recibir, derivar y responder dichas solicitudes; las metodologías de atención ciudadana; la carta de derechos ciudadanos; acciones de capacitación para los funcionarios para el siguiente periodo; la metodología de medición de satisfacción ciudadana; los objetivos del Plan General de Implementación de las OIRS/SIAC; los indicadores de desempeño; y procedimiento para la operación del proceso de transparencia activa, que asegure la generación, revisión y la publicación mensual de los antecedentes que se deben mantener a disposición permanente del público. El cumplimiento de los requisitos anteriormente mencionados, es de responsabilidad de la Secretaría y Administración General del Ministerio del Interior. El Servicio tampoco estará a cargo de la medición de satisfacción ciudadana (requisito técnico de etapas 3, 4 y 6). El Servicio deberá hacerse cargo del cumplimiento de: Todos los objetivos y requisitos de la etapa 1 (Diagnóstico de la(s) OIRS); Los objetivos y requisitos de la etapa 5 relacionados con la realización de un diagnóstico de todos los espacios de atención institucionales, identificación en el diagnóstico de aspectos relacionados con Transparencia Activa y Transparencia Pasiva y el establecimiento de brechas respectivo; Diseñar y ejecutar los siguientes aspectos, correspondientes a parte de requisitos técnicos de las etapas 2, 5 y 6 : el Plan e instrumentos de Difusión, teniendo en consideración el Plan General de Implementación de las OIRS/SIAC definido por la Secretaría y Administración General del Ministerio del Interior; Programa de Trabajo Anual para la ejecución del Plan General de Implementación de las OIRS/SIAC definido por la Secretaría y Administración General del Ministerio del Interior; Programa de Seguimiento de las Recomendaciones formuladas en la evaluación de resultados de la implementación de las OIRS/SIAC; la elaboración del informe estadístico de las atenciones; Adaptar a la realidad territorial y sus espacios de atención el estándar OIRS/SIAC para el servicio

				<p>(Gobernaciones e Intendencias), el procedimiento para recibir, derivar y responder dichas solicitudes y la metodología de atención, correspondientes a las etapas 3, 4, 5 y 6;</p> <p>Implementar y evaluar los siguientes aspectos, correspondientes a parte de los requisitos técnicos de las etapas 3, 4, 5 y 6: el uso del sistema de registro y seguimiento de las solicitudes ciudadanas; la carta de derechos ciudadanos; la aplicación de los indicadores de desempeño; y</p> <p>Procedimiento para la operación del proceso de transparencia activa, que asegure la generación, revisión y la publicación mensual de los antecedentes que se deben mantener a disposición permanente del público; Evaluar las acciones de capacitación de los funcionarios realizada en el año y los resultados de la medición de satisfacción ciudadana (etapa 6).</p>
Planificación / Control de Gestión	Auditoría Interna	Eximir	--	El Departamento de Control de la Subsecretaría es responsable de la función de Auditoría Interna.
	Gestión Territorial	Modificar	0	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
	Planificación / Control de Gestión	Modificar	0	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.
Recursos Humanos	Capacitación	Modificar	0	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

				<p>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.</p> <p>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.</p>
	Evaluación del Desempeño	Modificar	0	<p>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 Regionla 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.</p> <p>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.</p>
	Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	Modificar	0	<p>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</p>