

CUMPLIMIENTO 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	CAPÍTULO	02

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	Calidad de Atención a Usuarios	Gobierno Electrónico - Tecnologías de Información								O	Menor	5.00%	✓
		Sistema Seguridad de la Información	O								Menor	5.00%	✓
	Administración Financiera	Administración Financiero - Contable				O					Alta	8.00%	✓
Marco Avanzado	Recursos Humanos	Capacitación				O					Mediana	6.00%	✓
		Evaluación del Desempeño				O					Alta	9.00%	✓
		Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo				O					Mediana	6.00%	✓
	Calidad de Atención a Usuarios	Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana				O					Alta	8.00%	✓
	Planificación / Control de Gestión	Auditoría Interna				O					Alta	9.00%	✓
		Planificación / Control de Gestión				O					Mediana	6.00%	✓
	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%	✓
	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%	✓
	Atención Ciudadana	Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (ISO regiones)		O							Alta	9.00%	✓

Calidad de Gestión	Sistema de Gestión de la Calidad(- Gestión Territorial - Enfoque de Género)	O								Alta	8.00%	✓
Porcentaje Total de Cumplimiento :											100.00%	

III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	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.