

FORMULACIÓN DE METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL AÑO 2007

I. IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO	MINISTERIO DE HACIENDA	PARTIDA	08
SERVICIO	SUPERINTENDENCIA DE VALORES Y SEGUROS	CAPITULO	08

II. FORMULACIÓN MEI

Areas de Mejoramiento	Sistemas	Metas Especificas Comprometidas	Ponderador
GESTIÓN ESTRATÉGICA	Planificación/Control de Gestión	1) Establecer las Definiciones Estratégicas de la institución, de acuerdo a su legislación, prioridades gubernamentales y presupuestarias, los recursos asignados en la Ley de Presupuestos, la opinión del equipo directivo y sus funcionarios, y las percepciones de sus cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s.	20.00 %
GESTIÓN DE RIESGOS	Auditoria Interna	---	---
GESTIÓN DESARROLLO DE PERSONAS	Capacitación	3) Diseñar el Plan Anual de capacitación en base a: Detección de Necesidades de Capacitación, Diagnóstico de Competencias Laborales de los funcionarios, tanto transversales como específicas, y definición de los mecanismos de selección de beneficiarios de la capacitación.	15.00 %
EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Compras y Contrataciones	9) Analizar indicadores actuales del Panel de Gestión de Compras y sus desviaciones.	10.00 %
CALIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS	Gobierno Electrónico	1) Identificar y analizar los procesos de provisión de productos estratégicos, los procesos de soporte institucional y los canales tecnológicos de participación ciudadana y transparencia, que deben incorporar modificaciones (señalándolas) para su mejoramiento y uso de TIC, considerando normativa vigente relativa con gobierno electrónico y transparencia y participación ciudadana.	5.00 %
		2) Elaborar Plan de Mejoramiento y uso de TIC en los procesos de provisión de productos estratégicos, los procesos de soporte institucional y los canales tecnológicos de participación ciudadana y transparencia, y el correspondiente Programa de Trabajo del año siguiente, cumpliendo con la normativa vigente relativa con gobierno electrónico.	5.00 %
		4) Elaborar un Programa de Seguimiento que incorpore antecedentes relevantes que permitan el control de la ejecución del Programa de Trabajo ya propuesto y de los resultados parciales de la implementación.	5.00 %
	Sistema Integral de Atención a Cliente (a)s, usuario(a)s y Beneficiario(a)s	1) Realizar diagnóstico de todos los espacios de atención existentes (call center, página Web, teléfonos, secretarías, oficinas de partes, otros) y sus instrumentos de trabajo, incluyendo la situación actual de las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS), físicas o virtuales del Servicio, vinculándolos a las definiciones estratégicas institucionales en materia de atención a cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s.	20.00 %
		2) Identificar los instrumentos de registro, recolección y análisis de datos sobre solicitudes ciudadanas.	20.00 %

III. PROPUESTA DE MODIFICACIÓN METAS

Sistemas	Cambios
----------	---------

IV. PROPUESTA DE EXIMICIÓN DE SISTEMAS

Sistemas	Justificación
----------	---------------