**DETALLE DE ACTIVIDADES DEL COMPONENTE 3**

|  |  |
| --- | --- |
| **Áreas de acción** | **Actividades/Productos a financiar** |
| 1. Estudios sobre áreas de política pública que requieren mejoras de política y gestión para elevar la calidad de los servicios al ciudadano | 1. Modelos comparados de gestión de sistemas estadísticos 2. Diseño de un sistema estadístico nacional y el rol del INE: directrices estratégicas 3. Diseño de un reservorio de bases de datos institucionales 4. Análisis de modelos de regímenes laborales del sector público vinculados a servicios públicos 5. Análisis para el fortalecimiento de la alta dirección pública (ADP) 6. Modelos comparados de oficinas presupuestarias legislativas (CBO) 7. Modelos comparados de coordinación de niveles central, regional y local 8. Modelo comparado de agencia para la gestión de las TIC en el sector público 9. Modelo comparado para la promoción de la innovación en los servicios públicos 10. Fondo para financiar innovaciones en los servicios públicos 11. Modelo comparado de institucionalidad para proveer servicios públicos a la población indígena |
| 1. Estudios y desarrollos referidos al marco normativo, instrumentos de coordinación, herramientas y sistemas de información transversal necesarios para la entrega de servicios | 1. Diseño de metodologías para el diagnóstico de servicios públicos 2. Estudios de diagnósticos de servicios públicos |
| 1. Desarrollo e implantación de instrumentos de diagnóstico y diseño de proyectos de mejora e implantación | 1. Diseño de metodologías e instrumentos para el diseño de intervenciones 2. Estudios para el diseño de intervenciones de servicios públicos |
| 1. Mejora de los instrumentos centrales para la planificación, seguimiento y evaluación del desempeño de las entidades responsables por servicios, incluidos los del Sistema de gestión del desempeño del Ministerio de Hacienda y la ENDC. | Instrumentos de evaluación de la gestión:   1. Evaluación del funcionamiento de los actuales instrumentos centrales disponibles para la evaluación del desempeño de los servicios (ECG, Evaluaciones de Programas, etc.) 2. Adecuación de los instrumentos centrales actualmente existentes para la evaluación de servicios y/o diseño e implementación de nuevo instrumentos 3. Adecuación de los instrumentos centrales actualmente existentes para el seguimiento de la gestión de los servicios, y/o diseño e implementación de nuevos instrumentos   Instrumentos de medición de percepciones (ENDC):   1. Análisis de modelos comparados de percepción de satisfacción de usuarios de servicios 2. Metodologías para la medición de la satisfacción de usuarios de servicios: índice de satisfacción de usuarios 3. Rediseño de la actual Encuesta Nacional de Defensa Ciudadana (ENDC) 4. Fondo para la financiación de dos ENDC: 2015 y 2020 5. Fondo para la financiación de seis (6) encuestas sectoriales de satisfacción usuarios: 2015, 2017 y 2020 |
| 1. Generación de conocimiento relativo a la gestión de servicios y capacitación de funcionarios | 1. Realización de talleres y seminarios en materia de gestión de servicios 2. Fondo para la financiación de viajes de estudio a diversos países en materia de diseño de políticas vinculadas a los servicios públicos 3. Fondo para la financiación de visitas de expertos internacionales para asesorar al diseño, formulación, planificación y evaluación de políticas vinculadas a los servicios públicos |