

COMPONENTE



INTRODUCCIÓN

DOCUMENTO 1 © 17 DE OCTUBRE 2006

marco referencial

El Sistema de Trámites Regulares Estructurados SIGOB es una herramienta diseñada para la estructuración de procesos de trabajo y tiene como objetivo mejorar la capacidad de programación, gestión y optimización de estos procesos de trabajos estructurados de las diferentes dependencias de una Institución de gobierno.

El SIGOB, es como conjunto, la codificación de una larga experiencia en desarrollo de enfoques conceptuales que tienen sus consecuencias en:

1. Métodos de organización e integración de información,
2. Procesos de trabajo,
3. Instrumentos informáticos,
4. Módulos de capacitación a equipos de gobierno, y
5. Técnicas de implementación de sistemas de trabajo.

El SIGOB está organizado en módulos o sistemas de trabajo. Los de mayor demanda por parte de las instituciones son los siguientes:

1. EL Sistema del Centro de Gestión del Presidente (alcalde, intendente, gobernador, presidente de tribunales supremos, etc.)
2. El Sistema de Programación y Gestión por Metas y Resultados del Programa de Acción Gubernamental
3. El Sistema de Gestión de las Relaciones Gobierno-Sociedad.
4. El Sistema de Programación y Gestión Estratégica
1. El Sistema de Gestión de correspondencia Oficial y Archivos
2. El Sistema de Trámites Regulares Estructurados

El documento que usted está leyendo se refiere a las **TÉCNICAS DE IMPLEMENTACIÓN DEL “SISTEMA DE TRÁMITES REGULARES ESTRUCTURADOS”** (combina el ítem 5 de los enfoques, con el ítem 6 de los módulos). En efecto, para la implementación de cualquiera de los módulos del SIGOB se seguirá un proceso que asegure la implementación y el buen funcionamiento para alcanzar los objetivos de soporte a la acción política directa.

A continuación se presenta de manera resumida el Sistema de Trámites Regulares Estructurados (TRE) y sus técnicas de implementación

Que es el TRE

El Sistema de Gestión de Trámites Regulares Estructurados TRE, es un sistema de trabajo intra y/o inter-institucional que permite hacer mas eficiente y mas transparente la producción de servicios ejecutivos-administrativos o políticos que las instituciones brindan a los ciudadanos o a otras instituciones tambien de gobierno.

El sistema tiene en su base un proceso previamente racionalizado, en el cual se toman como criterio central la generación de valores agregados y eliminación de intermediaciones burocráticas innecesarias.

Este sistema responde a la necesidad de hacer mas eficiente la atención a demandas internas y/o externas institucionales y cuyos procesos de atención tienen las siguientes características:

- Son o pueden ser susceptible de ser previsibles, conocidos y por tanto posibles de racionalizar y estructurar para obtener una atención en menores tiempos y calidades.
- Las demandas por este servicio son cuantiosas y regulares.
- La calidad y rapidez del producto de respuesta a esas demandas o solicitudes tiene un positivo impacto en los ciudadano o las instituciones demandantes.

El TRE se inicia con un trabajo de racionalización del proceso, identificando con claridad la demanda que llega e identificando en ella todos los elementos que debe contener a los efectos de efectivamente agregar valor en el proceso, se hacen recomendaciones de supresión de las intermediaciones burocráticas innecesarias, la segunda parte del proceso es la implementación del sistema sobre ese proceso racionalizado.

Como es el proceso de Implantación

El proceso de implementación permiten ir transformando la cultura (costumbres) de trabajo hacia las rutinas que se proponen sistemicamente en el TRE.

Las acciones propuestas en el proceso de implementación parten por una fase de **ESTRUCTURACION** participativa del sistema, en donde se definen los parámetros, y los roles que cada quien asumirá en el sistema de trabajo. De esta manera se institucionaliza el sistema TRE.

Luego en la fase de **APLICACIÓN se traslada lo estructurado a** la documentación de base y a los software de soporte del TRE provistos por el PNUD. Con la estructuración aplicada se inicia la fase de **IMPLEMENTACION** propiamente dicha, a partir de un proceso de capacitación especializada en el servicio, y luego del monitoreo de funcionamiento contra metas cuantitativas de logros.

Listado de documentos testigos

El proceso de implantación está objetivado en una serie de “documentos testigos” que permitirán conocer y dar cuenta de los detalles del nivel de absorción del sistema TRE en la cultura de trabajo institucional.

I. Pre-proyecto

- | | |
|----------------------------------|-------------|
| 1. Presentación | |
| 2. Dimensionamiento (evaluación) | DOCUMENTO A |
| 3. Flujo Proceso básico | DOCUMENTO B |
| 4. Propuesta | DOCUMENTO C |
| 5. Prodoc | |

II. Implantación

A. ESTRUCTURACION

- | | |
|--|--------------------|
| 1. PARAMETRIZACION | DOCUMENTO 1 |
| 2. Flujo del proceso y roles de los miembros de la red del TRE | DOCUMENTO 2 |
| 3. Administración Informática | DOCUMENTO 3 |

Ficha Accontability 1

B. APLICACION

- | | |
|-------------------------------------|-------------|
| 4. Ajuste “Guía Sistema de Trabajo” | DOCUMENTO 4 |
| 5. Software | |

Ficha Accontability 2

C. IMPLEMENTACION

- | | |
|---|-------------|
| 6. Capacitación (Doc. Reporte) | DOCUMENTO 5 |
| Monitoreo (Ficha de monitoreo) | DOCUMENTO 6 |
| Ajustes sustantivos e instrumentales “Bitacora” | DOCUMENTO 7 |

Ficha Accontability 3

Este es el documento que está en sus manos