



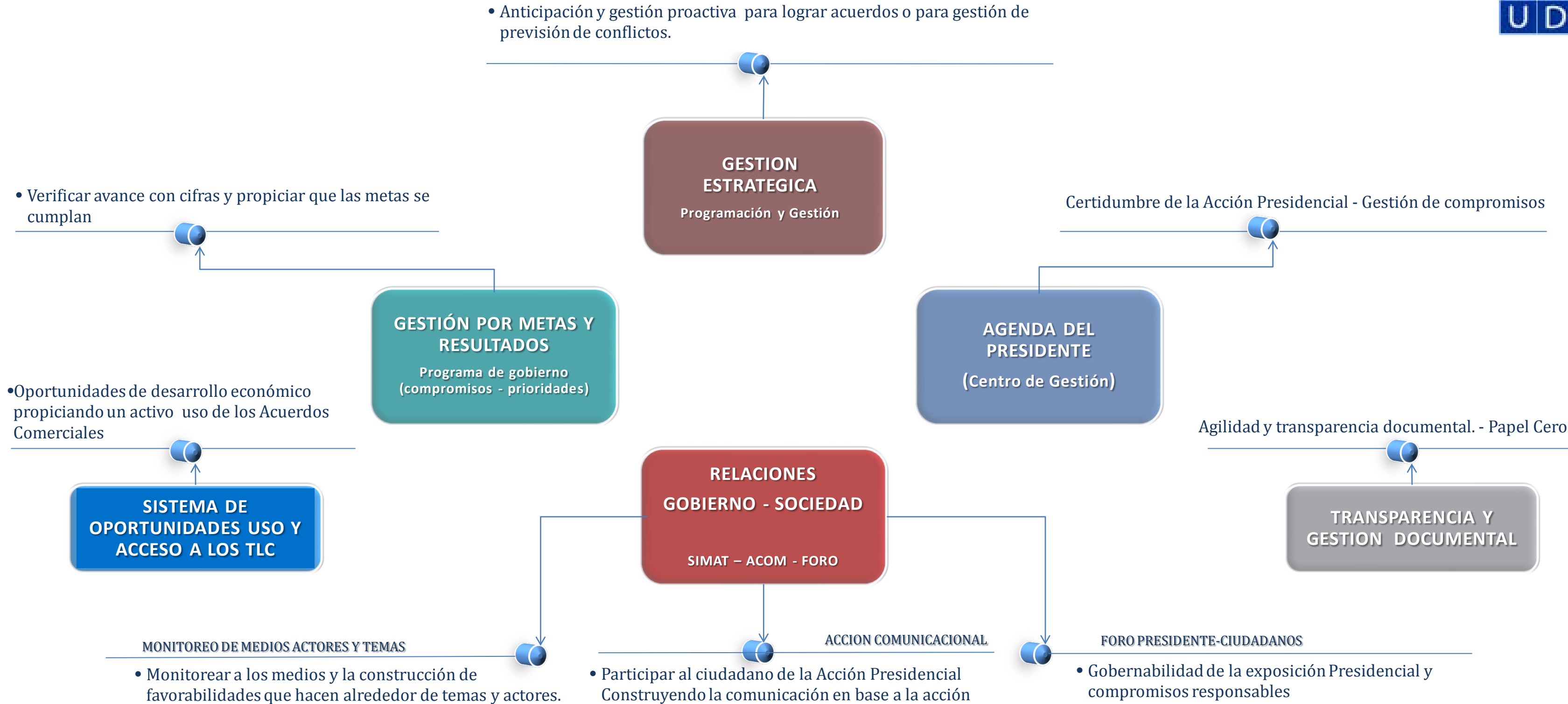
SIGOB *

Métodos e Instrumentos

- SIGOB es un producto del Buro Regional para América Latina y el Caribe del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo .
RBLAC- PNUD
Cluster de Gobernabilidad Democrática.

- SIGOB EN CIFRAS (2002-2010)**
- 140 MODULOS SIGOB IMPLEMENTADOS
 - 53 PROYECTOS
 - 17 PAISES, 40 INSTITUCIONES
 - 14 PRESIDENCIAS
 - 10 GOBIERNOS LOCALES
 - 3 CORTES SUPREMAS
 - 3 ASAMBLEAS LEGISLATIVAS
 - 22 MINISTERIOS
 - 15 MIL FUNCIONARIOS EN SIGOB





- Cifras e indicadores de avance y de impacto de los programas: programados y logrados.
- Gerencia de alertas y problemas: reporte restricciones y propuestas de tratamiento - gerencia de problemas.
- Detección de oportunidades para comunicar el avance y acción del gobierno o los problemas que la meta esta teniendo - acercando la obra del gobierno al ciudadano
- Atención integral de los programas de acción contra metas y resultados

- Anticipación y gestión proactiva para lograr acuerdos o para gestión de previsión de conflictos.

- Oportunidades de desarrollo económico propiciando un activo uso de los Acuerdos Comerciales

SISTEMA DE OPORTUNIDADES USO Y ACCESO A LOS TLC

GESTIÓN POR METAS Y RESULTADOS
Programa de gobierno (compromisos - prioridades)

GESTION ESTRATEGICA
Programación y Gestión

AGENDA DEL PRESIDENTE
(Centro de Gestión)

RELACIONES GOBIERNO - SOCIEDAD
SIMAT – ACOM - FORO

TRANSPARENCIA Y GESTION DOCUMENTAL

Certidumbre de la Acción Presidencial - Gestión de compromisos

Agilidad y transparencia documental. - Papel Cero

MONITOREO DE MEDIOS ACTORES Y TEMAS

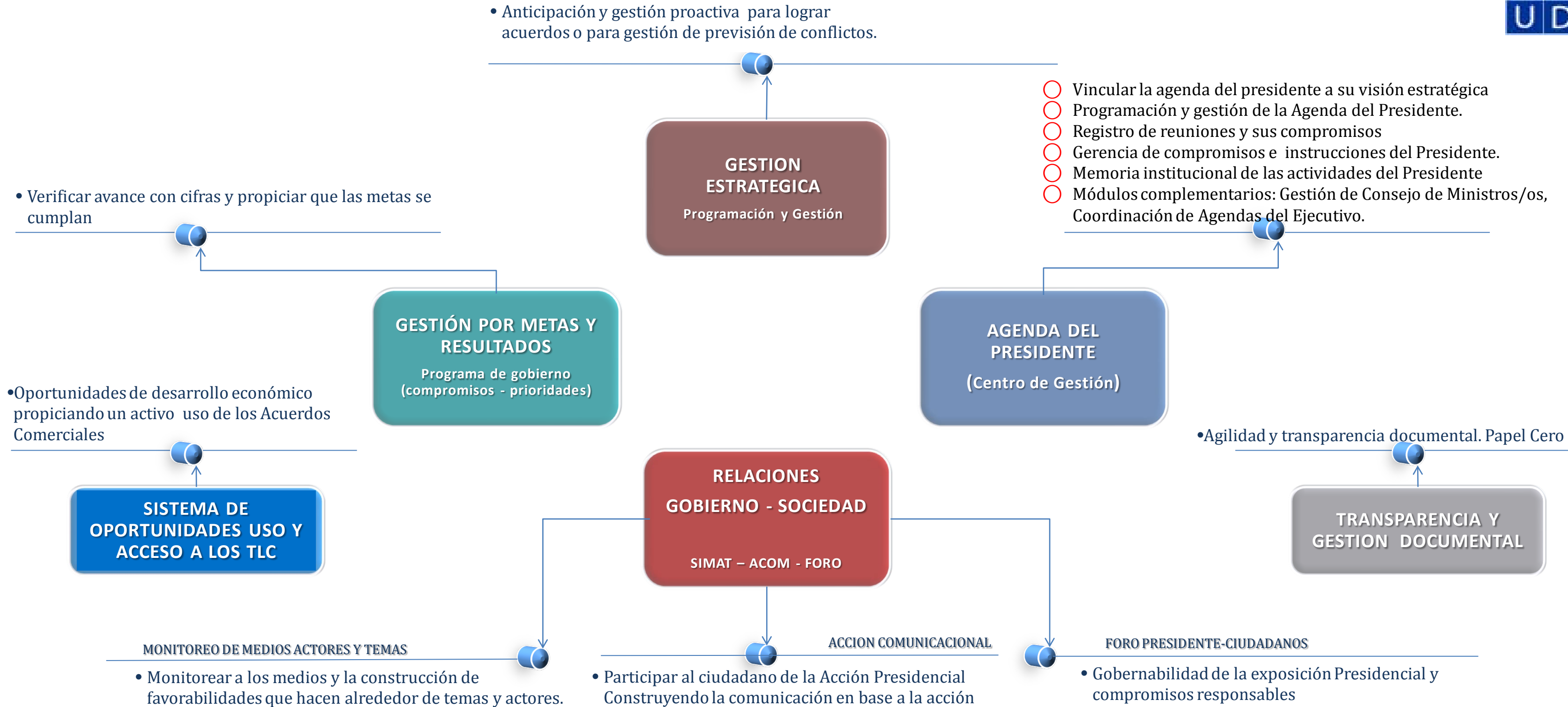
- Monitorear a los medios y la construcción de favorabilidades que hacen alrededor de temas y actores.

ACCION COMUNICACIONAL

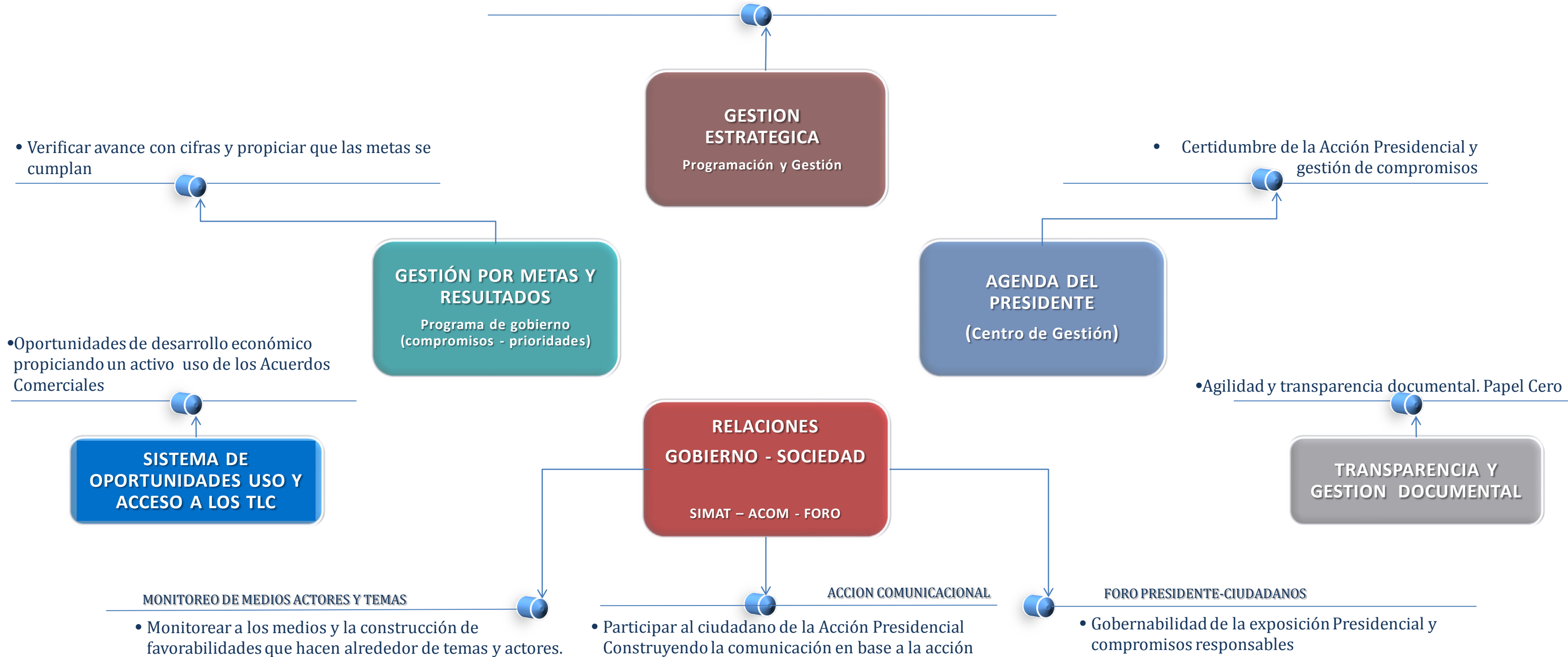
- Participar al ciudadano de la Acción Presidencial Construyendo la comunicación en base a la acción

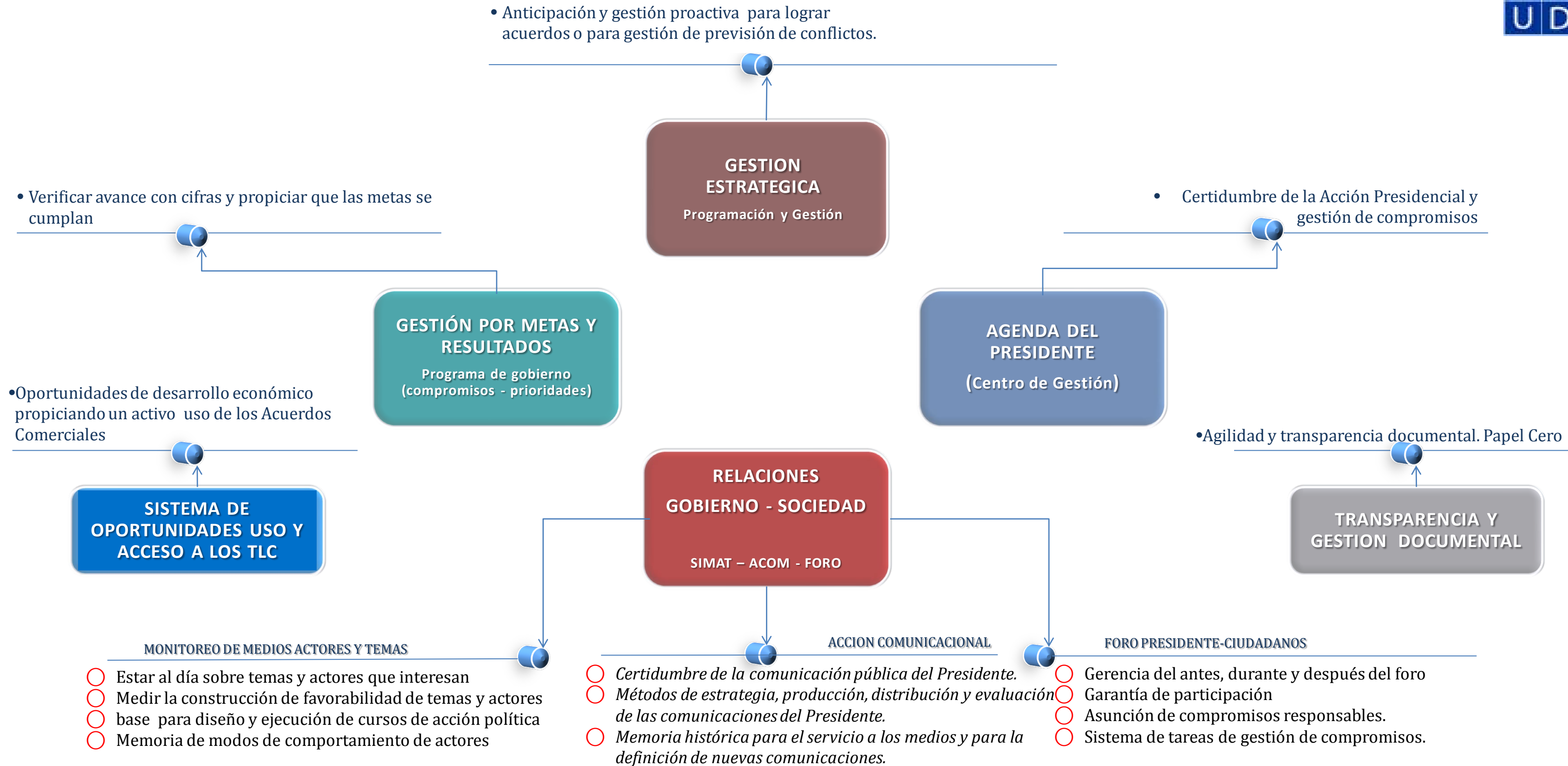
FORO PRESIDENTE-CIUDADANOS

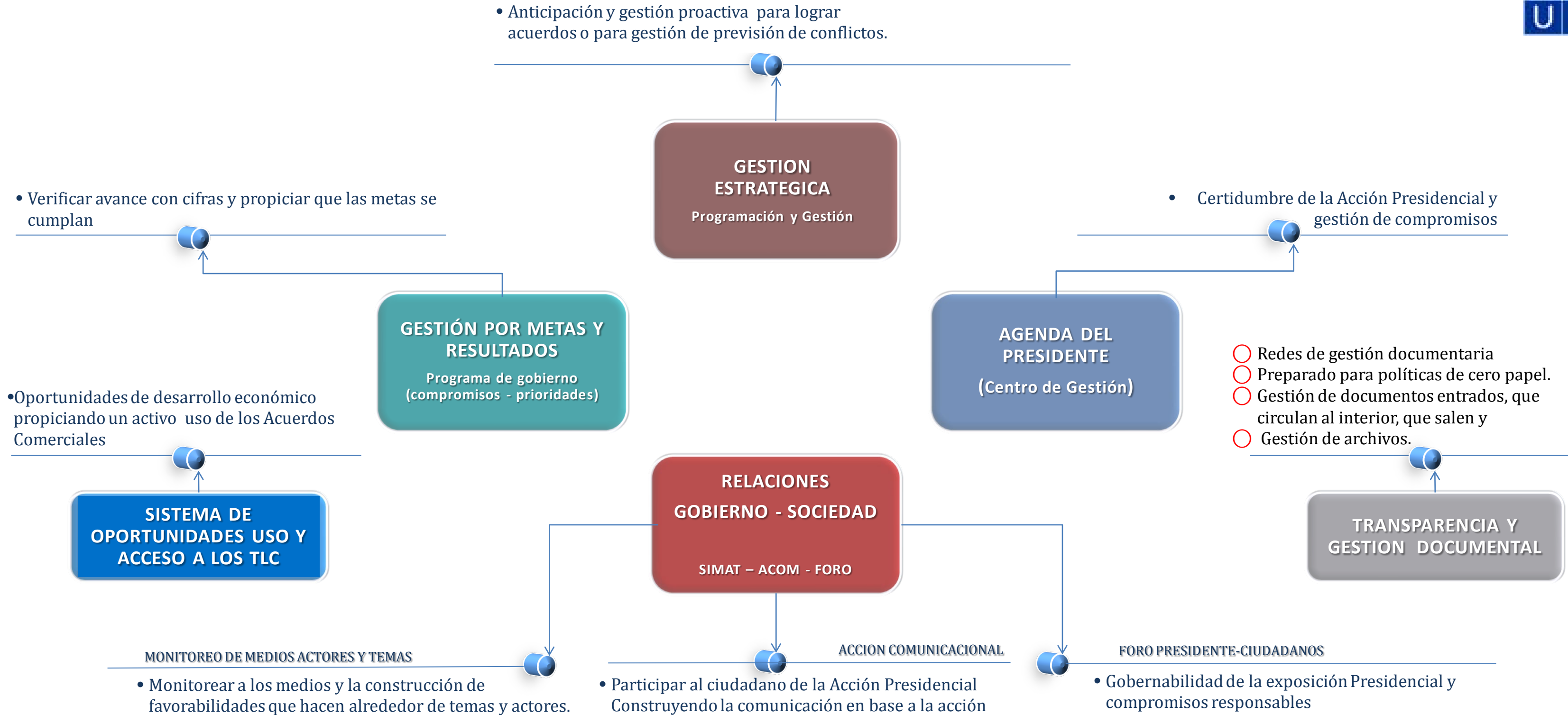
- Gobernabilidad de la exposición Presidencial y compromisos responsables



- Gestión estratégica en función de la integración de agendas relevantes: la gubernamental, la legislativa, la Judicial, las locales, la societal, etc.
- Identificación de aéreas críticas y análisis de escenarios.
- Producción de recomendaciones operativas







- Anticipación y gestión proactiva para lograr acuerdos o para gestión de previsión de conflictos.

- Verificar avance con cifras y propiciar que las metas se cumplan

- Certidumbre de la Acción Presidencial y gestión de compromisos

GESTIÓN POR METAS Y RESULTADOS
Programa de gobierno (compromisos - prioridades)

GESTION ESTRATEGICA
Programación y Gestión

AGENDA DEL PRESIDENTE
(Centro de Gestión)

- Identificación del producto en el SA.
- Precios en los mercados con ALC.
- Asociar lista de insumos permitidos con arreglos ALC
- Canasta de mercados con arreglos de ALC
- Foro de contactos

- Agilidad y transparencia documental. Papel Cero

SISTEMA DE OPORTUNIDADES USO Y ACCESO A LOS TLC

RELACIONES GOBIERNO - SOCIEDAD
SIMAT – ACOM - FORO

TRANSPARENCIA Y GESTION DOCUMENTAL

MONITOREO DE MEDIOS ACTORES Y TEMAS

- Monitorear a los medios y la construcción de favorabilidades que hacen alrededor de temas y actores.

ACCION COMUNICACIONAL

- Participar al ciudadano de la Acción Presidencial Construyendo la comunicación en base a la acción

FORO PRESIDENTE-CIUDADANOS

- Gobernabilidad de la exposición Presidencial y compromisos responsables



- Anticipación y gestión proactiva para lograr acuerdos o para gestión de previsión de conflictos.

- Verificar avance con cifras y propiciar que las metas se cumplan

Certidumbre de la Acción Presidencial - Gestión de compromisos

- Oportunidades de desarrollo económico propiciando un activo uso de los Acuerdos Comerciales

Agilidad y transparencia documental. - Papel Cero

SISTEMA DE OPORTUNIDADES USO Y ACCESO A LOS TLC

GESTIÓN POR METAS Y RESULTADOS
Programa de gobierno (compromisos - prioridades)

AGENDA DEL PRESIDENTE
(Centro de Gestión)

GESTION SIGOB

PNUD COOPERACION TECNICA:

- ENFOQUE
- METODOS
- PROCESOS DE TRABAJO
- SOFTWARE

REQUERIMIENTOS A LA INSTITUCION:

- RECURSOS HUMANOS
- ESTRATEGIA
- HARDWARE Y SOFTWARE DE BASE DE DATOS

RELACIONES COSTOS

LOS DE IMPLEMENTACION

SIMAT – ACOM - FORO

TRANSPARENCIA Y GESTION DOCUMENTAL

MONITOREO DE MEDIOS ACTORES Y TEMAS

- Monitorear a los medios y la construcción de favorabilidades que hacen alrededor de temas y actores.

ACCION COMUNICACIONAL

- Participar al ciudadano de la Acción Presidencial Construyendo la comunicación en base a la acción

FORO PRESIDENTE-CIUDADANOS

- Gobernabilidad de la exposición Presidencial y compromisos responsables

**PROYECTO REGIONAL DEL PNUD
FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES DE GESTION
PARA LA GOVERNABILIDAD DEMOCRÁTICA**

S I G O B

**CARACTERÍSTICAS DE LOS MÓDULOS Y
REQUERIMIENTOS INSTITUCIONALES PARA SU
IMPLEMENTACION**

**SIGOB es un producto del Cluster de Gobernabilidad Democrática del
Buro regional del PNUD para América Latina y el Caribe**

LOS MÓDULOS DEL SIGOB

- ✓ *SISTEMA DE PROGRAMACIÓN Y GESTIÓN POR METAS Y RESULTADOS*
- ✓ *SISTEMA DEL CENTRO DE GESTIÓN DEL JEFE DE GOBIERNO*
- ✓ *SISTEMA DE GESTIÓN DE GABINETES DE MINISTROS-AS/SECRETARIOS-AS*
- ✓ *SISTEMA DE GESTIÓN DE AGENDAS INTERINSTITUCIONALES*
- ✓ *SISTEMA DE MONITOREO DE TEMAS Y ACTORES DE GOVERNABILIDAD*
- ✓ *SISTEMA DE ACCIÓN COMUNICACIONAL*
- ✓ *SISTEMA DE TRANSPARENCIA DOCUMENTAL*
- ✓ *SISTEMA DE TRÁMITE REGULAR ESTRUCTURADO*
- ✓ *REQUERIMIENTOS INFORMÁTICOS DEL SIGOB – TRASNVERSAL A TODOS LOS MÓDULOS*

Diciembre 2009

SIGOB - SISTEMA DE PROGRAMACIÓN Y GESTIÓN DE METAS POR RESULTADOS, *SISTEMA DE METAS*

A. CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA DE METAS

1. ¿Qué es el Sistema de Gestión por objetivos y resultados, o Sistema de Metas?

- ❖ Este módulo está orientado a implementar y apoyar la red de gestión para el logro de los objetivos y los resultados de los principales Programas de Acción Gubernamental [PAG] vinculados a la promesa electoral y a los compromisos que asume el gobierno en su ejercicio.
- ❖ El Sistema se basa en métodos de programación y gestión que permite informar acerca del avance del Programa y de sus metas intermedias: sus indicadores de avance, las restricciones políticas, financieras y otras que frenan su logro, las alertas de probabilidad de estos, y también las oportunidades de generación de acciones comunicacionales o políticas orientadas a la formación de ciudadanía alrededor del quehacer gubernamental.
- ❖ Es un proceso de trabajo sistémico entre los encargados directos y la alta dirección, una red que trabaja directamente vinculada al logro de las metas programadas.

2. ¿Qué aspectos se quieren mejorar con el Sistema de Metas?

- ❖ Disminuir la brecha entre los objetivos establecidos en el Plan de Desarrollo por los centros de decisión política de la alta dirección del Gobierno y la realidad operacional de los ámbitos responsables de la ejecución del mismo. Se pretende así dar consistencia al quehacer técnico-administrativo con el político-institucional, para asociar el rol de creación o recreación de las condiciones de gobernabilidad de los PAG's cuya competencia recae en la alta dirección.
- ❖ Transparentar los procesos para alcanzar cada uno de los objetivos programados.
- ❖ Mejorar la efectividad de los procesos de control, orientándolos a la revisión de las acciones que favorezcan los resultados programados, de manera de poner de relieve la acción pro-activa del Gobierno.
- ❖ Mejorar la rendición de cuentas, acercando el avance de los PAG, para que los ciudadanos tengan, sean y tomen parte de la construcción del desarrollo.

3. ¿Beneficiarios del Sistema de Metas?

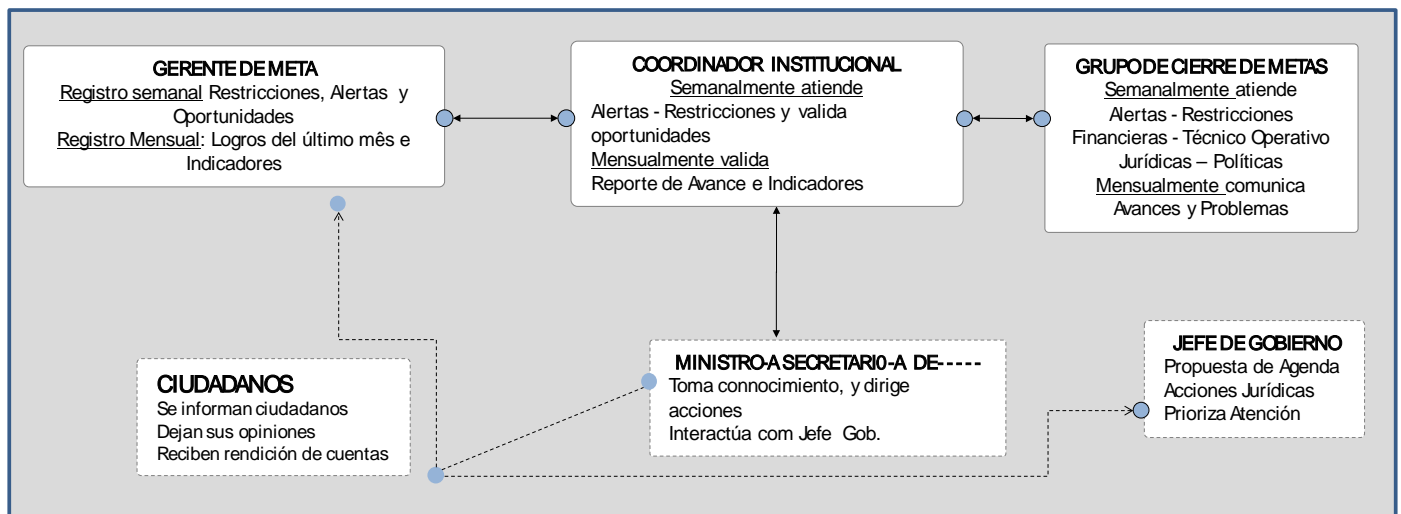
- ❖ **El despacho del Jefe de Gobierno:** Ganará oportunidad y eficiencia en la obtención de la información del avance de sus programas, recibirá: propuestas de acción que dependen de su despacho, reportes de evaluación interna de desempeño, propuesta de agenda personal y de agenda comunicacional de su gobierno, y será insumo clave de la dinámica renovación del discurso político.
- ❖ **Los Ministros o Secretarías-as sectoriales:** tendrán los mismos beneficios que el Titular del ejecutivo y los mismos insumos para la acción que le corresponde a su sector.
- ❖ **Los responsables directos de los programas:** tendrán una interacción dinámica con la alta dirección, podrán registrar oportunamente las alertas, restricciones y oportunidades, en relación al Programas a su cargo (gerente) y tendrán una articulación directa con los órganos internos de la alta dirección de la institución.
- ❖ **Los Ciudadanos:** podrán recibir de manera continua la rendición de cuentas en relación a los PAG priorizados por el Presidente.

4. Proceso de Trabajo de base del Sistema de Metas del SIGOB

La implementación del sistema de metas conlleva la implementación de un sistema que articula el trabajo de los funcionarios con responsabilidades directas en relación a uno o varios Programas de Acción Gubernamental (PAG), que han sido priorizados por la Jefatura de Gobierno para entrar a ser gestionados en el Sistema de Metas.

El proceso de trabajo del Sistema de Metas articula la red de gestión descrita. En esta participan:

- ❖ El Funcionario **Gerente** o Encargados de coordinar las actividades del PAG a partir de un ordenamiento de acciones y seguimiento de las mismas enfocadas al logro de las Metas Intermedias del PAG a su cargo.
- ❖ Funcionarios **Coordinadores** de varios PAG (uno en cada Ministerio/Secretaría) encargado de apoyar el trabajo de los primeros facilitando dentro de su ámbito el levantamiento y tratamiento de las restricciones, alertas y oportunidades presentadas en la semana, así mismo en el sistema tienen el encargo de verificar la calidad de la información puesta por los Gerentes, al hacerlo la hace oficial y pública dentro de la red, dando con ello la garantías institucional y necesaria para el Ministro/Secretario.
- ❖ Finalmente participa en la red un grupo de funcionarios de **cierre de metas** que se encargan de sintetizar esta información y de realizar dos gestiones: a) a nombre de la Jefatura del Gobierno, enviar a los encargados transectoriales (finanzas, jurídico, comunicaciones, etc.) las restricciones, alertas y oportunidades que no se hayan resuelto en los sectores por el limitado alcance de sus competencias o adversidades que escapen a las mismas, y b) proponer al Jefe de Gobierno:
 - prioridades de atención jurídica que devengan precisamente de los reportes del sistema,
 - lista de oportunidades de agenda y por tanto de aleación de su acción ejecutiva al logro de metas intermedias de su programa,
 - lista de oportunidades de acción comunicacional para difundir o construir pedagogía al proceso de transformación concreto que atiende un PAG en particular
 - solicitudes de intervención política para asentar la prioridad, ampliar información a actores políticos, o consolidar lazos de cooperación, en caso haya sido así solicitado por algún gerente de PAG y confirmado por la jefatura del sector.



5. Operaciones del software del Metas del SIGOB para apoyar el proceso de trabajo propuesto por el Sistema de Metas.

El Sistema de Metas contempla la provisión de un software, el cual permite el registro, consulta y gestión de los PAG, brindando la facilidad para que cada miembro de la red de gestión haga y registre sus tareas conectándolos al proceso de trabajo en el entorno de la red de gestión del sistema. Este software presenta las siguientes características operacionales:

En relación a los Programas de Acción Gubernamental PAG:

- ❖ Crear y estructurar el PAG.
- ❖ Definir distintos tipos de atributos de acceso al sistema según el perfil de cada puesto.
- ❖ Establecer eventos o metas intermedias las cuales definen la ejecución del programa de trabajo.
- ❖ Definir, tipificar y vincular restricciones, alertas u oportunidades vinculadas a las metas intermedias de los PAG.
- ❖ Elaborar y/o asociar documentos relacionados a la meta intermedia.
- ❖ Elaborar sugerencias o recomendaciones sobre la ejecución de la meta.
- ❖ Establecer indicadores según tipología y desplegar cada uno de ellos a nivel nacional y local.

En relación al conjunto de PAG:

- ❖ Bastos reportes de avance para distintos funcionarios de la alta dirección que tienen competencia directa en atenderlos,
- ❖ Permitir el acceso a usuarios y participantes del programa de trabajo para compartir información. Este sistema cuenta con una compleja estructura de seguridad y restricción de acceso a la información, que permite que solo se acceda a la información en función de los distintos atributos que se le asigna a cada uno de los participantes.
- ❖ Permitir a los ciudadanos tener información pública del avance de las metas así como darles la oportunidad a que dejen comentarios e interactúen con Gerentes.

B. REQUISITOS NECESARIOS ANTES, DURANTE Y DESPUÉS DEL INGRESO DEL SISTEMA DE METAS-SIGOB EN LA INSTITUCIÓN

Las condiciones de base descritas en esta sección son determinante para el buen funcionamiento y futura sostenibilidad de los resultados del Sistema de Metas del SIGOB, y por lo tanto deben ser asumidas como compromisos por parte de la institución, a fin de mantenerlas, desde el inicio, durante y después de la implementación de este sistema.

Las mejores prácticas indican que el buen funcionamiento del Sistema de Metas necesita tres tipos de recursos: Recursos humanos que forman la red de gestión del Sistema de Metas (más adelante se hacen los perfiles de cada puesto en el sistema); recursos humanos a cargo de la implementación del sistema y luego de la vigilancia de su buen funcionamiento y finalmente los recursos de informática que se presentan en el Anexo No1 de este documento.

En relación a los RRHH, se deberá seguir un protocolo de movilización o cambio de funcionarios, acorde con la legislación nacional, y si en caso no exista, deberán tomarse las providencias para que sean debidamente reemplazados siguiendo para ello un riguroso traspaso de conocimientos y funciones en relación al Sistema de Metas. Esto es lo único que garantiza la sostenibilidad del sistema y con ello el fortalecimiento institucional en relación a sus propósitos.

1. PERFIL DE LOS FUNCIONARIOS QUE FORMAN PARTE DE LA RED DE GESTION DEL SISTEMA DE METAS DEL SIGOB

PERFIL 1: GERENTE DE META

- Profesión: Preferente en relación al tema sustantivo del Programa o Proyecto.
- Haber desarrollado trabajos sobre la materia del cual es gerente.
- Criterio para definir la ruta crítica o el juego de metas intermedias que harán posible el logro de los objetivos de la Meta.
- Saber establecer restricciones, alertas y oportunidades.
- Tener conocimiento de los programas y proyectos en marcha en las instituciones con las cuales actuará.
- Tener conocimiento de la estructura institucional en relación a la materia y de los procedimientos administrativos que serán requeridos para el logro de las metas intermedias.
- Capacidad de análisis de información básica.
- Conocimiento a nivel usuario en el uso de herramientas informáticas.
- Una persona por cada Meta o Programa de Acción (PAG).

PERFIL 2: COORDINADOR INSTITUCIONAL

- Profesión preferentemente relacionada al sector del cual es parte como coordinador.
- De extrema confianza del Ministro/Secretario, ya que actuará en su nombre al interior de la institución.
- Experiencia en trabajos de coordinación de proyectos.
- Conocimiento de la estructura institucional de su sector y de sus procedimientos administrativos.
- Criterio para realizar seguimiento, identificar la restricción y proponer cursos de acción.
- Capacidad de análisis de sinergias entre metas intermedias de los diferentes PAG de su sector.
- Uno por cada Secretaría. debe coordinar todos los PAG que están en su sector.

PERFIL 3: MIEMBROS DEL GRUPO DE CIERRE DE METAS

- Analistas Técnicos.
- Análisis de valor agregados sobre el periodo de actualización de la información.
- Análisis de valor agregado sobre avance de los indicadores.
- Análisis de valor agregado de sinergias sobre intervalos de fecha, localidad y sobre actores.
- Comentarios a los listados automatizados de restricciones, alertas y oportunidades.
- Elaboración de propuesta de Agenda Jurídica.
- Elaboración de propuesta de Atención a restricciones: Financieras, Administrativas, Comunicacionales, etc. que hayan sido suministrada por el sistema.
- Confirmar las oportunidades reportadas en el sistema y en base a ellas elaboración propuesta de Agenda ejecutiva para el Jefe de Gobierno.

2. PERFIL DEL FUNCIONARIOS DE APOYO SUSTANTIVOS PARA LA OPERACIÓN Y VIGILANCIA DE FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE METAS:

PERFIL:

- ❖ Profesión: Economista o Ingeniero/a (no indispensable).
- ❖ Experiencia en administración de proyectos de desarrollo.
- ❖ Amplio conocimiento de la estructura del Poder Ejecutivo y del plan de desarrollo.
- ❖ Excelente relacionamiento con grupos de trabajo y disposición al aprendizaje.

FUNCIONES

- Orientar metodológicamente en funcionamiento del Sistema de Metas.
- Recordar a gerentes las fechas de cierre de los reportes semanales.
- Vigilar calidad de información de gerentes y hacer recomendaciones a los coordinadores.
- Coordinar el trabajo de los informáticos para el Sistema de Metas.
- Capacitación permanente a usuarios finales del Sistema de Metas del SIGOB.

SIGOB: SISTEMA DEL CENTRO DE GESTIÓN- CG

APLICADO A LOS DESPACHO DE PRESIDENTES, MINISTROS, ALCALDES, GOBERNADORES (EN ADELANTE "JEFE DE GOBIERNO").

A. CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA DEL CENTRO DE GESTION

3. ¿Qué es el CG?

El CG es un sistema de trabajo que combina métodos, procedimientos e instrumentos informáticos puestos a disposición de los encargados de la agenda y de las relaciones interinstitucionales del Jefe de Gobierno [JG] y está orientado a fortalecer la capacidad de acción ejecutiva de éste en relación a:

- ❖ la gestión y evaluación de las solicitudes que recibe su despacho,
- ❖ la programación y gestión de su agenda diaria,
- ❖ la programación y gestión de los acuerdos y compromisos del JG,
- ❖ la programación y control de gestión de las instrucciones que él indica.

Para el efecto se establece una red de trabajo de a los principales funcionarios del entorno, del antedespacho, sus asesores, secretarios y ministros, y principales embajadores.

El sistema, en el sentido político institucional, permite la reunión permanente entre la agenda estratégica del gobierno y la agenda ejecutiva del JG, bajo esta orientación y criterio permanente se organizan las operaciones para él "antes," "durante," y "después" de la acción ejecutiva del JG.

4. ¿Qué se desea mejorar con el CG?

El sistema sirve como soporte para mejorar la vinculación entre la Programación Estratégica del Gobierno con la programación y gestión operacional cotidiana del despacho del Jefe de Gobierno.

Con relación a lo que ingresa al despacho:

- ❖ Mejorar los niveles de sistematización de los medios de entrada al Despacho: correspondencia, teléfonos, solicitudes formales e informales de audiencias, requerimientos de intervención, etc.
- ❖ Mejorar los niveles de control de calidad de información que ingresa al despacho.

Con relación a la programación de la agenda del Jefe de Gobierno:

- ❖ Proveer mecanismos que permiten establecer prioridades temáticas y temporales de atención en la programación de la agenda diaria y de preparación de carpetas de información de soporte.

Con relación al momento posterior de la acción ejecutiva del Jefe de Gobierno:

- ❖ Mejorar los mecanismos de programación y control de gestión de los acuerdos y compromisos derivados de las acciones ejecutivas del Jefe de Gobierno, mediante la aplicación de una red de soporte a un Sistema de Tareas.

Con relación a las instrucciones dadas por el Jefe de Gobierno:

- ❖ Mejorar la comunicación entre el despacho del Jefe de Gobierno y el de los funcionarios que reciben las instrucciones.
- ❖ Transparentar la recepción de las respuestas o información de las acciones realizadas por los funcionarios responsabilizados por las instrucciones del Jefe de Gobierno.
- ❖ Proveer procedimientos y mecanismos automatizados de control y seguimiento de las instrucciones dadas por el Jefe de Gobierno .

5. ¿Quiénes se benefician del trabajo del Sistema del CG?

- ❖ El Jefe de Gobierno.
- ❖ Los funcionarios del antedespacho del Jefe de Gobierno.
- ❖ Los Ministros y funcionarios del entorno de dirección directa del Jefe de Gobierno.
- ❖ La programa estratégico de la institución.

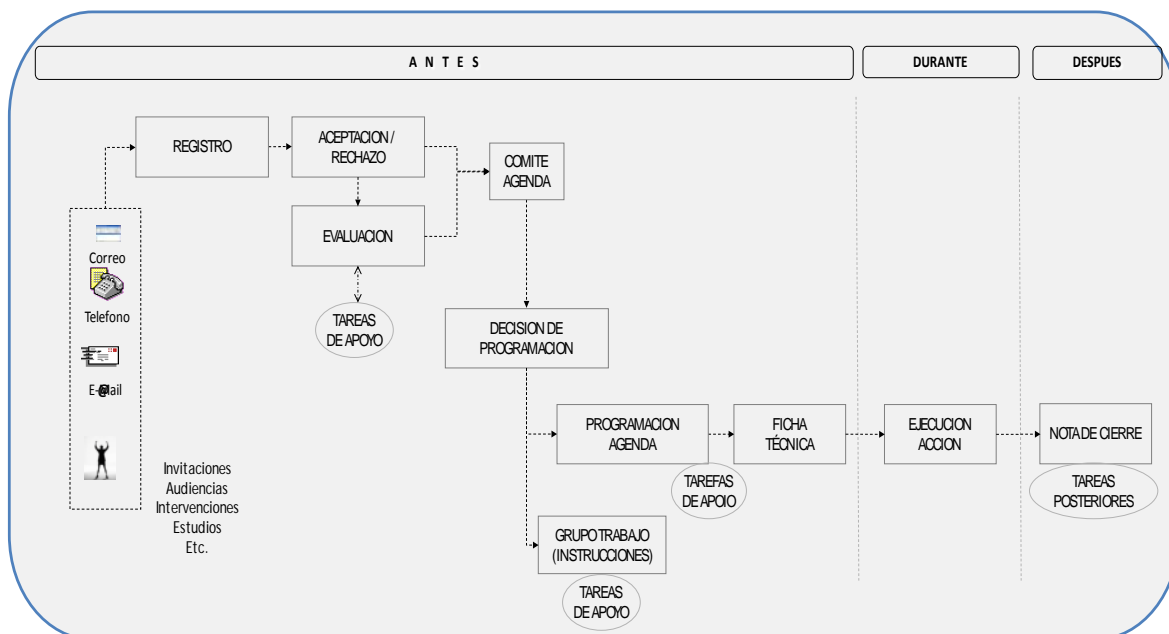
6. Proceso de Trabajo de base del Sistema del Centro de Gestión del SIGOB

La implementación del sistema del CG conlleva la implementación de un sistema que articula el trabajo de los funcionarios con diversas responsabilidades en relación a la acción ejecutiva del Jefe de Gobierno.

Esta red de gestión articula el trabajo de las personas bajo un procedimiento pautado por el “antes,” “durante” y “después” de la acción ejecutiva del Jefe de Gobierno, que es el elemento organizador del trabajo del CG.

Resumen del proceso de trabajo a grandes rasgos:

- Todo lo que ingresa al despacho se registra.
- Inmediatamente se acepta o se rechaza de acuerdo a criterios preestablecidos y revisados permanentemente.
- Algunas piezas entra en un proceso paralelo de evaluación cuando hay dudas sobre su contenido.
- El comité de agenda, que sesiona una vez por semana, reúne la agenda estratégica del gobierno y las acciones que de ella se desprenden para el Jefe de Gobierno con las solicitudes que han ingresado al despacho, de ahí se genera una propuesta de agenda para los próximos días.
- Las propuestas son consideradas por el Jefe de Gobierno, y es en base a su decisión que suceden los siguientes pasos.
- La programación y gestión de la agenda.
- La programación y Gestión de los compromisos establecidos en las reuniones del Jefe de Gobierno.
- El análisis de los archivos históricos del CG.



5. Operaciones que permite el software del CG para soportar el proceso de trabajo del sistema.

En relación a las solicitudes de audiencias, invitaciones, intervenciones directas, etc.:

- Recepción y registro de solicitudes de audiencia (correspondencia oficial, email, telefónica, contacto directo etc.), aceptación-rechazo de las mismas y evaluación de aquellos casos en donde hay dudas acerca del objeto o sujeto que solicita atención por parte del Jefe de Gobierno.
- Decisión de atención según filtros de la agenda estratégica y la coyuntura política,
- Programación de la acción en relación a la solicitud en la agenda de actividades del Jefe de Gobierno o por un grupo de trabajo de gerencia virtual.
- Elaboración automática y trámite de notas de respuestas.
- Almacenamiento y archivo inteligente de solicitud para la posterior análisis.

En relación a las Instrucciones directas emitidas:

- Registro de Instrucciones.
- Elaboración y derivación de tareas para distintos funcionarios responsables de ejecutarlas.
- Seguimiento y control del cumplimiento de tareas y de la finalización de la instrucción.
- Archivar la instrucción en bases de datos especializadas para posterior consulta o análisis.

En relación a la agenda operacional diaria:

- Registro de acciones ejecutivas en una agenda con distintos niveles de seguridad en cuanto su acceso y consulta.
- Elaboración de pedidos de informes y derivación de tareas para distintos funcionarios responsables de colaborar con la acción ejecutiva.
- Elaboración y estructuración de actividades de apoyo (prensa, seguridad, logística) a la acción ejecutiva.
- Registro de resumen de la acción y compromisos o acuerdos derivados de la misma.
- Seguimiento del cumplimiento de compromisos mediante el sistema de tareas.
- Archivo y memoria institucional de las acciones ejecutivas del Jefe de Gobierno.

En relación a la red del Centro de Gestión:

- Permitir el acceso a usuarios y participantes del Centro de Gestión para compartir información.
- Permite vías de acceso rápido a las interacciones entre el Presidente y los principales directores y asesores del Presidente
- Este sistema cuenta con una compleja estructura de seguridad y restricción de entradas a la información, que permite que se acceda a la información del CG en función de los atributos que se le asigna a cada uno de los miembros de la red.

B. REQUISITOS ANTES, DURANTE Y DESPUÉS DE LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DEL CENTRO DE GESTIÓN

Las condiciones de base descritas en esta sección son determinante para el buen funcionamiento y futura sostenibilidad de los resultados del Sistema del CG, y por lo tanto deben ser asumidas como compromisos por parte de la institución para mantenerlas.

Las mejores prácticas indican que el buen funcionamiento del CG necesita tres tipos de recursos para su implementación:

- Recursos humanos que forman la red de gestión de CG y aquí hacemos una aproximación a los perfiles de cada puesto en el sistema.
- Recursos humanos a cargo de la implementación y luego de la vigilancia del buen funcionamiento de CG., integrado por no más una o dos personas (de preferencia funcionarios).
- Los recursos de informática van en el Anexo No1

En relación a los RRHH, se deberá seguir un protocolo de movilización o cambio de funcionarios, acorde con la legislación nacional, y si en caso no exista, deberán tomarse las providencias para que sean debidamente reemplazados siguiendo para ello un riguroso traspaso de conocimientos y funciones en relación al Sistema del CG. Esto es lo único que garantiza la sostenibilidad del sistema y con ello el fortalecimiento institucional en relación a sus propósitos.

1. Perfil de los funcionarios de la red del centro de gestión

Es importante notar que en varias experiencias de implementación hay personas que han ocupado más de un puesto en este sistema, y eso depende de la cobertura y amplitud de demandas que se realizan al Jefe de Gobierno.

PUESTO 1: REGISTRO, DE SOLICITUDES AL JG

- Funcionario del Staff del despacho del JG, (funcionaria/o secretarial y/o documental).
- Conocimiento de la estructura institucional del estado y en especial del poder ejecutivo.
- Capacidad de clasificación de información.
- Velocidad y calidad en la escritura de textos.
- Disponibilidad y disciplina de trabajo en equipo.
- Conocimiento experto de uso del computador y trabajo en redes.

PUESTO 2: ACEPTACIÓN/RECHAZO DE SOLICITUDES

- Funcionario de confianza del JG y empoderado por él de esta actividad.
- Criterio y capacidad para ejecutar instrucciones.
- Disponibilidad y disciplina de trabajo en equipo.
- Conocimiento experto de uso del computador y trabajo en redes.

PUESTO 3: EVALUACIÓN DE LAS SOLICITUDES

- Funcionario de confianza del JG y apoderado de esta actividad.
- Conocimiento de la estructura institucional del estado en particular del poder ejecutivo.
- Alta capacidad en interactuar con terceros con carácter y cordialidad.
- Discreción en el tratamiento de los temas y habilidad para definir prioridades.
- Disponibilidad y disciplina de trabajo en equipo.
- Conocimiento experto de uso del computador y trabajo en redes.

PUESTO 4: COMITÉ DE AGENDA

- Extrema confianza del JG.
- Conocimiento en detalle de las prioridades del gobierno.
- Conocimiento de los actores de gobernabilidad y de sus relaciones.
- Capacidad de generación de escenarios y perspectivas políticas y estratégicas.
- Capacidad de evaluación de impactos de la acción ejecutiva.
- Habilidad en definir propuestas concretas de acción para el JG.

PUESTO 5: PROGRAMACIÓN Y GESTIÓN DE LA AGENDA PÚBLICA Y PRIVADA DEL JG

- Funcionario de confianza del JG y apoderado de esta actividad, habida cuenta que ha de solicitar información a terceros en nombre del centro de gestión del JG.
- Conocimiento de la estructura institucional y del estilo de gestión del Jefe de Gobierno.
- Alta capacidad en interactuar con terceros con carácter y cordialidad.
- Discreción en el tratamiento de los temas.
- Disponibilidad y disciplina de trabajo en equipo.
- Conocimiento experto de uso del computador y trabajo en redes.

**PUESTO 6: ELABORACIÓN DE FICHA TÉCNICA**

- Funcionario de la administración pública o asesor del JG.
- Profesión o experiencia competente con el tema referido en la ficha técnica a cargo de elaborar.
- Experiencia en el tema relativo a la Ficha Técnica solicitada.
- Alta capacidad de síntesis y de escritura directa.

PUESTO 7: APUNTE DE ACCION EJECUTIVA DEL JG

- Funcionario de confianza del JG.
- Alto grado de discreción sobre temas tratados por el JG.
- Capacidad de Síntesis y de escritura rápida.
- Análisis de situación ejecutiva.

PUESTO 8: PROGRAMACIÓN Y GESTIÓN DE LOS COMPRIMOS ASUMIDOS POR EL JG

- Funcionario de confianza del JG.
- Capacidad de programación y control de tareas y con delegación de trato directo para dicho efecto.

2. Perfil de funcionarios de apoyo a la implementación y vigilancia del buen funcionamiento del sistema:

PERFIL:

- Amplio conocimiento de la estructura del Poder Ejecutivo y de las rutinas administrativas de soporte de la acción del Jefe de Gobierno.
- Preferentemente funcionario que trabaja en el antedespacho del Jefe de Gobierno.

FUNCIONES:

- Orientar metodológica y procesal en la implementación del CG, y estará a cargo de llegar a las metas de productividad programadas en la implementación del CG.
- Revisar las metas de registro de las solicitudes.
- Revisar las metas de registro y calidad de la programación de la agenda del Jefe de Gobierno.
- Asistir metodológicamente al Comité de Agenda.
- Analizar el ritmo de cumplimiento de las tareas que se gestionan en el CG.
- Interactuar con el equipo del SIGOB en la implementación del sistema y en el seguimiento del programa de trabajo de implementación.
- Promover el uso de las diversas opciones que tiene el sistema fuera de las básicas de uso diario.

SIGOB- SISTEMA DE GESTION DE GABINETE DE MINISTROS/AS Y SECRETARIOS/AS .

A. CARACTERISTICAS

7. *¿Qué es el programa sistema de Gestión de Gabinetes?*

Es un módulo del SIGOB, cuyo objetivo es soportar el proceso de preparación, desarrollo y seguimiento de las sesiones de Gabinete o Consejo de Ministros/Secretarios, y apoyar la ejecución y control de las instrucciones presidenciales y demás compromisos que surjan en esa reunión.

8. *¿Qué aspectos se quieren mejorar con el sistema de Gestión de Gabinetes?*

- ❖ Los niveles de eficiencia en de coordinación, información y participación de las reuniones de los Secretarios-as en Gabinete, para los momentos del “antes”, “durante” y después” de estas reuniones.
- ❖ La preparación de la agenda del Gabinete y los intercambios de información previos, a partir de un procedimiento claro, sencillo y utilizando para ello instrumentos de transferencia de información y de interacción virtual para la elaboración de las agendas.
- ❖ Ampliar el tiempo de discusión sustantivos que se da en la reunión de Gabinetes, mediante la liberación temporal de intercambios de información que con el sistema se hacen de manera previa a la reunión y de manera virtual, dejando para la reunión presencial mayores espacios para los debates y conclusión de decisiones.
- ❖ La programación y el control de gestión de los compromisos a los cuales se llegan en la reunión de gabinete, de manera de lograr mayor efectividad en el cumplimiento del mismo. En este sistema viene incorporado un *Sistema de Tareas* que tiene como objetivo apoyar el logro de lo solicitado, y no sólo el control de atrasos, y pendientes.
- ❖ La memoria institucional de las reuniones de Gabinete.

9. *¿Quiénes se benefician del funcionamiento del Sistema de Gestión de Gabinete?*

- ❖ El Presidente, (Gobernador, Intendente, Prefecto, Alcalde)
- ❖ Las oficinas de coordinación del Gabinete.
- ❖ Ministros o Secretarios y los asistentes que preparan la reunión de Gabinete.
- ❖ La eficiencia en la toma de decisiones conjuntas
- ❖ Los niveles de coordinación y control de gestión

10. *¿Cómo es el proceso de trabajo que se implementa con el Sistema de gestión de Gabinetes?*

La implementación del sistema del *Gestión de Gabinetes*, conlleva la implementación de un sistema que articula el trabajo de los funcionarios con diversas responsabilidades en relación a la preparación y seguimiento de los Gabinetes de Ministros/Secretarios.

Esta red de gestión articula el trabajo de las personas bajo un procedimiento pautado por el “antes”, “durante” y “después” de la acción ejecutiva del Jefe de Gobierno, que es el elemento organizador del trabajo del CG.

Una versión sucinta del proceso de trabajo propuesto es como sigue:

Para el *antes* de la reunión:



- ❖ El orden del día se puede o no conocer previamente, eso dependerá de la indicación de la Jefatura de Gobierno. O bien se pueden conocer algunos temas y otros no, de acuerdo a los niveles de seguridad necesarios.
- ❖ Se invitan a los Ministros/Secretarios a proponer temas para la agenda, el equipo de la Jefatura selecciona algunos de acuerdo a prioridades del momento e indicaciones del JG (si los gabinetes ya tienen una agenda pre-estructurada de tratamiento, esta actividad no se realiza)
- ❖ Los Secretarios/Ministros envían previamente las presentaciones a las oficinas de coordinación de los Gabinetes y se ajusta de manera interactiva en función de los tiempos disponibles.
- ❖ Las informaciones que se presentaran en el Gabinete es conocida uno o dos días antes de la reunión del mismo a fin de que Secretarios/Ministros tomen conocimiento de las propuestas que se presentan (disminuyendo así el tiempo de intercambio de información en la propia reunión).
- ❖ Se prepara una ayuda memoria de los temas al JG.

Para el *durante*:

- ❖ Se hace conocida la agenda
- ❖ Se ejecuta la agenda con exposiciones y preguntas.
- ❖ Se cierra el orden del día y se realiza la identificación de tareas entre los Secretarios/Ministros.
- ❖ Puede que exista una reunión menor posterior a la principal en donde se quedan los Secretario/Ministros encargados de tareas, a fin de afinar y aclarar dudas al respecto.

Para el *después*:

- ❖ Se redacta el acta y se registra en el sistema
- ❖ Se programan los compromisos como tareas y se envían a los Secretarios-as.
- ❖ Se reciben propuestas para siguiente gabinete

Procedimiento permanente de control de gestión de tareas:

- ❖ Control de gestión diario del avance de las tareas derivadas de los Gabinetes.

11. ¿Cómo es el software del SIGOB que soporta el Sistema de gestión de Gabinetes?

El software de soporte del SIGOB acompaña todos los momentos del proceso, para el antes, y el después de las reuniones de Gabinete:

Para el *antes*:

- ❖ Permite programar una agenda con todos los eventos del Gabinete de Secretarios/Ministros en donde se podrán distinguir entre los realizados y los programados, la cual es pública para la red de gestión de Gabinetes.
- ❖ Permite para cada una de las reuniones
- ❖ Programar tareas preparatorias para el equipo de coordinación de gabinetes y para los Jefes de Gabinetes de Ministros/Secretarios.
- ❖ Permite admitir sugerencia de temas por parte de los Secretarios/Ministros
- ❖ Permite almacenar información que envían las secretarías y que serán expuestas en la reunión de Gabinete.
- ❖ Permite mediante una mensajería privada la interacción entre la oficina de coordinación de Gabinete y las oficinas de las Jefaturas de Gabinetes en las secretarías/Ministerios.

Para el *después*:

- ❖ Permite el almacenamiento y distribución de las ayudas memorias o actas de cierre de la reunión de los Gabinetes
- ❖ Soporta todo el proceso de programación y gestión de los compromisos.
- ❖ De manera complementaria permite el soporte a todo el control de gestión de las tareas que se indiquen en la reunión.

B. REQUISITOS PARA EL ANTES, DURANTE Y DESPUÉS DE LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DEL GESTIÓN DE GABINETES

Las condiciones de base descritas en esta sección son determinante para el buen funcionamiento y futura sostenibilidad de los resultados del Sistema del Gestión de Gabinetes, y por lo tanto deben ser asumidas como compromisos por parte de la institución para que estas se mantengan en el tiempo.

Las mejores prácticas indican que el buen funcionamiento del sistema de Gestión de Gabinetes necesita tres tipos de recursos para su implementación:

- Recursos humanos que forman la red de gestión del Sistema de Gestión de Gabinetes y que aquí hacemos una aproximación a los perfiles de cada puesto en el sistema.
- Recursos humanos a cargo de la implementación y luego de la vigilancia del buen funcionamiento del sistema.
- Los recursos de informática van en el Anexo No1.

En relación a los RRHH, se deberá seguir un protocolo de movilización o cambio de funcionarios, acorde con la legislación nacional, y si en caso no exista, deberán tomarse las providencias para que sean debidamente reemplazados siguiendo para ello un riguroso traspaso de conocimientos y funciones en relación al Sistema del Gestión de Gabinetes. Esto es lo único que garantizar la sostenibilidad del sistema y con ello el fortalecimiento institucional en relación a sus propósitos.

1. Perfil de los funcionarios de la red del sistema de gestión de gabinetes

PUESTO 1: COORDINACION DEL GABINETE DE SECRETARIOS/MINISTROS EN LA OFICINA DEL JEFE DE GOBIERNO (PRESIDENCIA. GOBERNACIÓN, ALCALDÍA).

- Funcionario de gobierno encargado de la coordinación de las reuniones del Gabinete de Ministros
- Amplio conocimiento de la estructura del Ejecutivo, su organización y sus competencias.
- Amplio conocimiento del marco jurídico normativo de las atribuciones presidenciales y de las asignadas por ley a los Secretarios/Ministros (Gobernador, Alcalde en su caso).
- Conocimiento detallado del plan de gobierno, de sus prioridades.
- Alta capacidad para definir prioridades y establecer cursos de acción en base al conocimiento de la institucionalidad circundante
- Alta capacidad de relacionamiento con terceros.
- Usuario de sistemas de información y gestión con base en TIC.
- Es indispensable la fluidez en el trato con el Jefe de Gobierno.

PUESTO 2: JEFES DE GABINETES SECTORIAL/MINISTERIAL (EN LAS SECRETARIAS/MINISTERIOS)

- Funcionario de gobierno encargado de coordinar la participación del Secretario/Ministro en las reuniones del Gabinete de Secretarios/Ministros
- Amplio conocimiento de la estructura del Sector, organización y competencias.
- Amplio conocimiento del marco jurídico normativo de las atribuciones del Secretario/Ministro y de la Secretaria/Ministerio.
- Conocimiento detallado del plan de gobierno del sector y de las prioridades del mismo. Así como de los principales problemas que atraviesa.
- Alta capacidad de relacionamiento con terceros.
- Usuario de sistemas de información y gestión con base en TIC.
- Es indispensable la fluidez en el trato con el secretario/Ministro.

2, Perfil de funcionarios de apoyo sustantivos a la implementación y vigilancia del buen funcionamiento del sistema:

PERFIL:

- Amplio conocimiento de la estructura del Poder Ejecutivo y de las rutinas administrativas de soporte a los Gabinetes o Consejos de Secretarios/Ministros
- De preferencia funcionario que trabaja en la oficina de coordinación de Gabinetes de la Jefatura de Estado.

FUNCIONES:

- Orientar metodológica y procesal en la implementación del sistema de Gestión de Gabinetes, y estará a cargo de llegar a las metas de productividad programadas en la implementación.
- Revisión de periódica de la actualización de la programación de la agenda del Gabinete
- Asistir metodológicamente a la oficina de coordinación de Gabinete y a los Jefes de Gabinete de las Secretarías/Ministerios.
- Analizar el ritmo de cumplimiento de las tareas que se gestionan en el Sistema (para ello hay salidas específicas del mismo).
- Interactuar con el equipo del SIGOB en la implementación del sistema y en el seguimiento del programa de trabajo de implementación.
- Promover el uso de las diversas opciones que tiene el sistema fuera de las básicas y de uso diario.
- Resolver talleres de capacitación permanentes cuando detecte carencia de conocimientos en los usuarios.

SIGOB-SISTEMA DE AGENDAS INTERINSTITUCIONALES

Este módulo está propuesto para que se implante en la Presidencia de la República de Haití y pueda ser usado por la Oficina de la Primera Ministra, por lo que se programaran acciones conjuntas en ambas instituciones, pero será instalados en el equipamiento informático de la Presidencia de la República y su administración informática estará a cargo de la Unidad de Sistemas de la Presidencia de la República.

A. CARACTERÍSTICAS

1. *¿Qué es el Sistema de Agendas Interinstitucionales?*

Es una metodología de trabajo orientada a incidir en la planificación de las actividades del Gobierno de Haití, encaminada a la construcción coordinada de una Agenda de Actividades con alcance estratégico.

Es un sistema de trabajo entre el Presidente de la República, la Primera Ministra, los Ministros y Secretarios, y se trata de la integración de la información sobre los principales acontecimientos y eventos que están programados en las agendas de los Secretarios y/o de sus Secretarías y Entidades descentralizadas; que a juicio del Secretario o responsable de las entidades, deben estar en conocimiento del Presidente y/o Primera Ministra, con el fin de que el equipo inmediato evalúe las posibles sinergias.

El otro objetivo es mantener informado al Presidente de la República y a la Primera Ministra de las Agendas de cada uno de los Ministros y Secretarios, al margen de que el Presidente de la República y/o la Primera Ministra decida o no participar en estas actividades, la consolidación de los momentos políticamente estratégicos para todas y cada una de los Ministerios y/o Secretarías. Como valor agregado a ello, el sistema presenta la funcionalidad de que todos los actores involucrados puedan conocer de las actividades en agenda para su eventual participación o propuestas de sinergias.

Generar una posible agenda de comunicaciones del Gobierno, permitiendo a la Secretaría de Comunicación conocer los distintos eventos que desarrollan y participan los Ministros y/o secretarios y generar sinergias comunicacionales entre los mismos.

2. *¿Qué aspectos se quieren mejorar?*

- ❖ La coordinación interinstitucional de las actividades del Gobierno.
- ❖ La comunicación e información de las actividades de los Ministros y Secretarios.
- ❖ Conocimiento de inmediato de las actividades importantes de los Ministros y Secretarios para que el responsable de la programación de la Agenda Presidente y/o Primera Ministra, puedan priorizar las acciones del Presidente y/o Primera Ministra
- ❖ La presencia del equipo de gobierno ante la ciudadanía
- ❖ La transparencia de las actividades de los altos funcionarios del Gobierno

3. *¿Quiénes se benefician del trabajo del Sistema de Agendas Interinstitucionales?*

- ❖ El Presidente de la República y la Primera Ministra
- ❖ Los Ministros y Secretarios del Gobierno y sus despachos.
- ❖ Dirección General de Comunicación
- ❖ Los asesores del Gobierno
- ❖ Los ciudadanos

4. ¿Cómo funciona?

Los despachos de cada Ministerio y Secretaría incorporan en una agenda particular las actividades programadas por su ámbito institucional y que pueden tener el carácter de actividad Ministerial de Relevancia o actividad Ministerial con oportunidad para el Presidente de la República y/ o Primer Ministra, respetando la autonomía de los Ministerios y Secretaría para la programación de su calendario de Actividades y solamente se aprovecha los escenarios óptimos para la consecución de resultados políticamente favorable y que sirve de insumo para la programación estratégica de la agenda de Presidente y/ o Primer Ministra.

El registro de las actividades de cada uno de los Ministros es consultado por el Despacho del Presidente y de la Primera Ministra, a partir de lo cual se puede coordinar proactivamente las actividades del Jefe de Gobierno y los Secretarios; como también se puede coordinar las actividades entre los propios Secretarios.

Adicionalmente permite visualizar integradamente el conjunto de actividades que las distintas instituciones (ministerios, secretarías y otras instituciones que estén integradas al sistema) tienen programado ejecutar y que son relevantes para su ámbito de gestión como para el Presidente de la República y/o la Primera Ministra. Esta integración permite ver la concentración y/o dispersión de estas en un periodo de tiempo y orientar la programación de acuerdo a los objetivos políticos – institucionales.

A su vez el Sistema permite una vez registrado el evento incorporar la documentación que se requiera compartir entre los participantes.

B. REQUISITOS PARA EL ANTES, DURANTE Y DESPUÉS DE LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE AGENDAS INTERINSTITUCIONALES.

Las condiciones de base descritas en esta sección son determinante para el buen funcionamiento y futura sostenibilidad de los resultados del Sistema del Agendas Interinstitucionales, y por lo tanto deben ser asumidas como compromisos por parte de la institución para que estas se mantengan en el tiempo.

Las mejores prácticas indican que el buen funcionamiento del sistema de Gestión de Gabinetes necesita tres tipos de recursos para su implementación:

- ❖ Recursos humanos que forman la red de gestión del sistema de Gestión de Gabinetes y que aquí hacemos una aproximación a los perfiles de cada puesto en el sistema.
- ❖ Recursos humanos a cargo de la implementación y luego de la vigilancia del buen funcionamiento del sistema.
- ❖ Los recursos de informática van en el Anexo No1.

En relación a los RRHH, se deberá seguir un protocolo de movilización o cambio de funcionarios, acorde con la legislación nacional, y si en caso no exista, deberán tomarse las providencias para que sean debidamente reemplazados siguiendo para ello un riguroso traspaso de conocimientos y funciones en relación al Sistema de Agendas Interinstitucionales. Esto es lo único que garantiza la sostenibilidad del sistema y con ello el fortalecimiento institucional en relación a sus propósitos.

5. Perfil de los funcionarios de la red del sistema de Agendas Interinstitucionales

PUESTO 1: COORDINACION DEL SISTEMA DE AGENDAS INTERINSTITUCIONALES EN LA OFICINA DEL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA Y DE LA PRIMERA MINISTRA

- ❖ Funcionario de gobierno encargado de la coordinación de la Agenda del Presidente de la República y de la Primera Ministra
- ❖ Amplio conocimiento de la estructura del Ejecutivo, su organización y sus competencias.
- ❖ Amplio conocimiento del marco jurídico normativo de las atribuciones Presidenciales, de la Primera Ministra y de las asignadas por ley a los Secretarios/Ministros.
- ❖ Conocimiento detallado del plan de gobierno, de sus prioridades.
- ❖ Alta capacidad para definir prioridades y establecer cursos de acción en base al conocimiento de la institucionalidad circundante
- ❖ Alta capacidad de relacionamiento con terceros.
- ❖ Usuario de sistemas de información y gestión con base en TIC.
- ❖ Es indispensable la fluidez en el trato con el Presidente de la República y la Primera Ministra.

PUESTO 2: JEFES DE GABINETES SECTORIAL/MINISTERIAL (EN LAS SECRETARIAS MINISTERIOS)

- ❖ Funcionario de gobierno encargado de coordinar la agenda del Secretario/Ministro
- ❖ Amplio conocimiento de la estructura del Sector, organización y competencias.
- ❖ Amplio conocimiento del marco jurídico normativo de las atribuciones del Secretario/Ministro y de la Secretaria/Ministerio.
- ❖ Conocimiento detallado del plan de gobierno del sector y de las prioridades del mismo. Así como de los principales problemas que atraviesa.
- ❖ Alta capacidad de relacionamiento con terceros.
- ❖ Usuario de sistemas de información y gestión con base en TIC.
- ❖ Es indispensable la fluidez en el trato con el Secretario/Ministro.

6. Perfil de funcionarios de apoyo sustantivos a la implementación y vigilancia del buen funcionamiento del sistema:

PERFIL:

- ❖ Amplio conocimiento de la estructura del Poder Ejecutivo y de las rutinas administrativas de soporte a las Agendas del Presidente y de la Primera Ministra
- ❖ De preferencia funcionario que trabaja en el Despacho del Presidente de la República

FUNCIONES:

- ❖ Orientar metodológica y operativamente en la implementación del sistema de Agendas Interinstitucionales, y estará a cargo de llegar a las metas de productividad programadas en la implementación.
- ❖ Revisión periódica de la actualización de la programación de las agendas de cada Ministro y la agenda integradora
- ❖ Asistir metodológicamente al Despacho del Presidente y de la Primera Ministra y a los Jefes de Gabinete de las Secretarías/Ministerios.
- ❖ Interactuar con el equipo del SIGOB en la implementación del sistema y en el seguimiento del programa de trabajo de implementación.
- ❖ Promover el uso de las diversas opciones que tiene el sistema fuera de las básicas y de uso diario.
- ❖ Resolver talleres de capacitación permanentes cuando detecte carencia de conocimientos en los usuarios.

SIGOB - SISTEMA DE MONITOREO DE TEMAS Y ACTORES DE GOBERNABILIDAD

A. CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA DE MONITOREO Y ACTORES DE GOBERNABILIDAD – SIMAT

1. ¿Qué es el sistema de monitoreo de actores y temas de gobernabilidad-SIMAT?

El *SIMAT* forma parte de los módulos del SIGOB, específicamente del componente de Relaciones Gobierno-Sociedad, y tiene como finalidad identificar las percepciones ciudadanas expresadas a través de los medios de comunicación a fin de construir en base a ellas las colectividades necesarias alrededor de los programas de transformación.

El *SIMAT* es una metodología de trabajo para la producción de un servicio permanente de información sobre la construcción de favorabilidades que hacen los canales y medios formadores de opinión sobre actores y temas que son claves para los programas de desarrollo del gobierno, permitiendo así detectar a tiempo las percepciones que los ciudadanos tendrán a partir del consumo de esta información mediática.

De esta manera se propicia una perspectiva proactiva en relación a los factores que configuran la Gobernabilidad Democrática, en el entendido de que estas relaciones se realizan tanto a través de la propia acción política directa del Gobierno como también a través de lo que perciben los diferentes segmentos ciudadanos sobre lo que los medios de comunicación y otros canales informan respecto a la acción Gubernamental.

2. ¿Qué aspectos se quieren mejorar con SIMAT?

- ❖ Mejoran los tiempos de toma de conocimiento del comportamiento diario de los actores de gobernabilidad, a los fines de definir la conveniencia o no de la organización de respuestas por vías mediáticas o por intervenciones directas de alguno de los miembros del gobierno.
- ❖ Facilitar el proceso informativo de los principales hechos, posiciones y comportamientos de los actores de gobernabilidad.
- ❖ Aumentar los actuales niveles de cobertura y calidad de la información procesada y distribuidas por los servicios de prensa y comunicaciones de la institución, disminuyendo al mismo tiempo los costos y evitando la duplicación de equipos gubernamentales dedicados a la misma actividad.
- ❖ Organizar acciones preventivas a escala según el crecimiento de la percepción a demanda y de ésta a conflicto.
- ❖ Tener una visión global y segmentada de los medios en cuanto a la construcción de los temas y los actores de gobernabilidad.
- ❖ Disponer de un medio de monitoreo sobre la gestión de los miembros del Gobierno y de sus principales asesores.

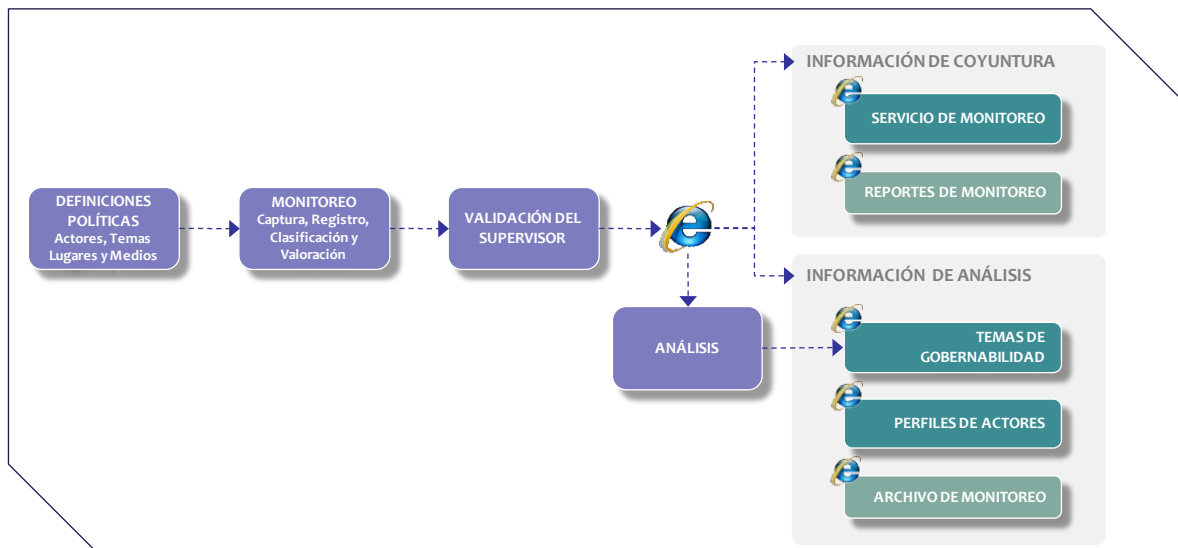
3. ¿Quiénes se beneficiarán del trabajo del SIMAT?

- ❖ Como proveedores depositarios del proceso y del sistema de trabajo: Unidades de Prensa y Comunicación de la Institución.
- ❖ Como usuarios: Las autoridades institucionales “usuarios” del servicio: Jefe de Gobierno, Ministro, asesores políticos.

4. ¿Cuál es el proceso de trabajo que se implementa con el SIMAT?

La metodología que se propone en el SIMAT exige un proceso de trabajo que reúne el trabajo de monitores, asistentes y analistas. De manera sucinta el proceso de trabajo es como sigue:

- Definición política: de actores, temas y hechos previsible en donde se puede poner en riesgo algún tipo de gobernabilidad (económica, social, política, jurídica, o una combinación de ellas). Estos elementos son definidos en los ámbitos de decisión política y son suministrados a la unidad a cargo del SIMAT.
- Monitoreo de actores, temas y hechos de gobernabilidad: con estos insumos el Monitor observa la aparición de estos elementos en la estructura mediática predeterminedada, selecciona, clasifica y valora su construcción (según el métodos ad-hoc desarrollado por SIGOB).
- Sobre un grupo de piezas monitoreadas, el supervisor revisa los detalles de cada una de ellas, ajusta o ratifica la clasificación y valoración realizada por el Monitor, y da el permiso para la publicación en internet.
- Paralelamente se inicia la construcción del segundo tipo de servicios del SIMAT, el análisis sobre los hechos de previsible conflictividad que pueden tener impacto en los niveles de gobernabilidad y sobre los cuales el Staff político requiere cierta atención. Para esta parte del proceso se suma el trabajo del analista quien de manera concisa (brevedad y economía de medios en el modo de expresar un concepto con exactitud-RAE) hace perfiles de situación sobre estos hechos, el cual junto a la información de los medios compilada bajo este encabezado le da el mayor valor agregado que tiene SIMAT, en materia de previsión de conflictos.
- Existen tres tipos de consumo de la información de SIMAT, el primero hace alusión al consumo de las noticias ya sea por medio de la Web o bien por medio de reportes escritos en tres turnos por día. El segundo tiene que ver con el análisis de los hechos de gobernabilidad cuyo consumo y decisión de acción esta probablemente en un ámbito distinto al anterior. El tercero tiene que ver con el análisis de perfiles de gestión de los actores que ha ido sumando el SIMAT a lo largo del tiempo de su funcionamiento. Los procesos de trabajo en cada caso varían de país a país dependiendo de las competencias funcionales sobre cada uno de estas áreas.



5. *¿Qué operaciones permite realizar el software del PNUD-SIGOB, para el soporte de trabajo del Sistema de Monitoreo?*

La propuesta contempla la provisión del software de soporte a las tareas cotidianas del Sistema de Monitoreo de Actores y Temas de Gobernabilidad que permite analizar la información (Módulos de Información y Análisis MIA): BD por múltiples criterios, registrar en bases de datos relacionadas, impresión de reportes, copia, etc.

Específicamente este software permite:

El registro, clasificación y colocación algorítmica de los criterios de favorabilidad con la cual los temas y actores son construidos en las piezas noticiosas.

El almacenamiento de información que permite el posterior análisis a partir de la búsqueda por multi criterios, a fin de encontrar grados de consistencia en el comportamiento de los actores y así evacuar recomendaciones de cursos de acción más certeros.

La construcción y posterior consulta sobre análisis de *hechos* (temas) de previsible conflictividad, a partir de las noticias que salen sobre el mismo, otorgando los grados de favorabilidad con los cuales los medios han construido a actores y temas referidos a él, aspecto que permite tomar rápidas y efectivas decisiones acerca del juego de roles de protagonistas y fortalezas o debilidades comunicacionales.

Consulta sobre perfil de actores según el grado de favorabilidad que los medios hacen de su gestión, sus temas y los ámbitos al cual pertenece.

Provisión de los Reportes diarios sobre información de prensa vertida en los distintos medios y canales de comunicación.

B. REQUISITOS NECESARIOS ANTES DE LA IMPLANTACIÓN DEL SIMAT DEL SIGOB A LA INSTITUCIÓN

Las condiciones de base descritas en esta sección son determinante para el buen funcionamiento y futura sostenibilidad de los resultados del SIMAT, y por lo tanto deben ser asumidas como compromisos por parte de la institución para ser mantenidas.

Las mejores prácticas indican que el buen funcionamiento del SIMAT necesita tres tipos de recursos:

- Recursos humanos que forman la red de información del SIMAT y aquí hacemos una aproximación a los perfiles de cada puesto en el sistema.
- Recursos humanos a cargo de la implementación y luego de la vigilancia del buen funcionamiento del SIMART integrado por una personas (de preferencia funcionarios).
- Los recursos de informática van en el Anexo No1.

En relación a los RRHH, se deberá seguir un protocolo de movilización o cambio de funcionarios, acorde con la legislación nacional, y si en caso ésta no exista, se deberá tomar las providencias para que sean debidamente reemplazados siguiendo para ello un riguroso traspaso de conocimientos y funciones en relación al SIMAT. Esto es lo único que garantizar la sostenibilidad del sistema y con ello el fortalecimiento institucional en relación a sus propósitos.

1. *Funcionarios del equipo de provisión del servicio de información del SIMAT*

PERFIL: MONITOR

- **Cantidad:** dependiendo de la cobertura que se quiera, un monitor puede registrar del orden de 40 a 60 piezas diarias; mínimo de dos monitores para cubrir dos turnos.
- **Profesión:** Periodista o analista político junior.
- **Experiencia:** 2 años en monitoreo de medios de comunicación, con manejo de bases de datos y de sistemas de clasificación de información.
- Conocimiento de la estructura mediática.
- Conocimiento de los principales actores políticos y capacidad de redacción y de síntesis.
- Manejo de Internet, procesadores de textos y planillas electrónicas.
- Pre-disposición para capacitarse en manejo de instrumentos del SIGOB: MIAs y Web SIL.

PERFIL SUPERVISOR - EVALUADOR

- **Cantidad:** una persona.
- **Profesión:** Periodista o analista político *senior*.
- **Experiencia:** 5 años en medios de comunicación como analista de temas políticos e institucionales o trabajos similares.
- Conocimiento de la estructura institucional y de la mediática nacional.
- Conocimiento acabado y capacidad de análisis de las noticias del “ambiente” político nacional y de los medios de comunicación.

PERFIL ANALISTA

- **Cantidad:** depende si se quiere tener analistas de distintas tendencias.
- **Profesión:** Analista político experimentado.
- **Experiencia:** 5 años en medios de comunicación como analista de temas políticos e institucionales o trabajos similares..
- **Competencia:** Conocimiento acabado y capacidad de análisis sobre los comportamientos de los actores en relación a temas de concurrente conflictividad (descentralización, autonomías, recomposición de poderes, salario mínimo, subsidios, presupuesto, etc.)

2. *Funcionarios de apoyo sustantivos a la implementación:*

PERFIL:

- Amplio conocimiento de la estructura del Poder Ejecutivo y de los medios de comunicación.
- Conocimiento profundo de los grupos de representación de la sociedad civil nacional.
- Detallado conocimiento del Plan Nacional de Desarrollo.
- Conocimiento profundo como usuario en manejo de sistemas.

FUNCION CENTRAL

- Orientar metodológicamente en la implementación del SIMAT, y estará a cargo de llegar a las metas de productividad de ingreso de información y de divulgación interna del uso del sistema.

REQUISITOS DESEABLES DEL FUNCIONARIO

- Profesional con estudios superiores en Periodismo o Ciencias Políticas.
- El funcionario debe tener una predisposición a la adquisición de nuevos enfoques conceptuales, metodologías y procesos de trabajo, y someterse a procesos de evaluación y calificación de su aprendizaje.
- Experiencia comprobada de 2 años en análisis de medios de comunicación.
- Capacidad para coordinar un equipo de trabajo para el seguimiento a la puesta en operación de sistemas.

DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES

- Para conocer el enfoque general y algunos los métodos involucrados y los soportes informáticos asociados en el SIGOB, se recomienda que el funcionario lea los textos y esquemas que se presentan en la página www.sigob.org.
- Funciones semanales-mensuales:
 - Revisar diariamente el trabajo de los miembros que producen el servicio de información, y junto al supervisor evaluar diariamente el trabajo del equipo y la producción y uso del SIMAT.
 - Vigilar la calidad del funcionamiento del SIMAT mientras dure su implementación.
 - Capacitación a los usuarios finales del SIMAT del SIGOB.
 - Participar en la definición de las normas para la oficialización de los nuevos procesos de trabajo que involucra la producción de los servicios de SIMAT.
 - Interactuar con el equipo del SIGOB en la implementación del sistema y en el seguimiento del programa de trabajo de implementación.

3. Equipo informáticos especial para el SIMAT

(Adicionalmente están los equipos especificados en el Anexo 1).

- 5 PC Multimedia conectados a la red Internet: Lector grabador de DVD, Software Windows Media (V 9.0), Windows XP, Antivirus, etc.
- Equipo de scanner de noticias de diarios (1 Scanner página completa)

SIGOB: SISTEMA DE ACCION COMUNICACIONAL - ACOM

A. *CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA DE ACCIÓN COMUNICACIONAL (ACOM)*

1. *¿Qué es el Sistema Acción Comunicacional?*

Este sistema permite organizar la acción comunicacional utilizando para ello un proceso de trabajo pautado para construir consensos sobre la acción ejecutiva del Jefe de Gobierno o de actos del Gobierno. Para ello se establece un procedimiento de trabajo que asegure la pertinencia, oportunidad y la calidad del mensaje, en ese sentido se reúne en el mismo procedimiento la decisión política del contenido del mensaje con un proceso de trabajo de producción y distribución a escala del mismo.

Este sistema produce un servicio que se ofrece como tal a los Medios de Comunicación nacionales e internacionales, convirtiéndose en un canal oficial en la producción de contenidos comunicacionales del Jefe de Gobierno. Por otro lado, los mensajes comunicacionales que se producen en diferentes formatos son publicados además del canal internet del Jefe de Gobierno en los principales medios de consumo de información de la red global como YouTube, Global Link, Slideshare, Twitter, etc. espacios de amplio uso por parte de los jóvenes de la región.

Esta estrategia de distribución ha valido para que los Medios de Comunicación, sobre todo medianos y pequeños que están dispersos por el país tengan información directa de la casa de gobierno colocando sus contenidos a través de ellos a toda hora en el curso del día: boletines oficiales, entrevistas en audio, video de eventos, etc. Así mismo, como parte del servicio se ofrece a los medios de comunicación una plataforma de archivos en donde pueden ubicar la acción comunicacional por fechas, temas, tipologías de acción, medios de difusión, etc. Para completar el servicio se dispone de un servicio de inscripción de requerimientos comunicacionales, demandas de entrevistas al Jefe de Gobierno y solicitudes de acreditación para eventos.

2. *¿Qué aspectos se quieren mejorar con el sistema ACOM?*

- ❖ Disminuye la incertidumbre ante el manejo de la comunicación pública del Jefe de Gobierno.
- ❖ Mejora los mecanismos de planificación, toma de decisiones, ejecución y control de calidad de la Acción Comunicacional y hace medible la efectividad de los contenidos y formas de la misma.
- ❖ Acumula historia comunicacional para el aprendizaje de la organización y en beneficio de la memoria institucional.
- ❖ Centraliza elementos dispersos para la creación de nuevos formatos de comunicación.
- ❖ Genera insumos para la comunicación futura.
- ❖ Define una estrategia participativa y democrática de distribución de los mensajes y contenidos comunicacionales.

3. *¿Quiénes se benefician del funcionamiento de ACOM?*

- ❖ Los ciudadanos quienes reciben con menor grado de intermediación los mensajes comunicacionales del gobierno.
- ❖ Los medios de comunicación pequeños y medianos, quienes son usuarios de la plataforma de ACOM.
- ❖ El Jefe de Gobierno, quien asegura la oportunidad y pertinencia de sus mensajes así como una amplia difusión de los mismos.
- ❖ La unidad de comunicaciones de la institución quien se beneficia con la metodología de trabajo.
- ❖ La acción comunicacional del gobierno.

4. ¿Cuál es el procedimiento y cómo funciona el software de ACOM?

ACOM propone una rutina de trabajo orientada a la efectividad de la pieza comunicacional o mensaje, que es producto de la práctica del sistema en sus múltiples implementaciones.

El procedimiento básico de la rutina de trabajo de ACOM:

- ❖ Definición política del Mensaje que se desea colocar (que es, cobertura y cuando).
- ❖ Preproducción del mensaje:
 - Definición de encargado de construcción del contenido.
 - Verificación y evaluación de los antecedentes relevantes y de prensa tanto del objeto como del sujeto que forman parte del contenido, y se evalúa el nivel de favorabilidad con el cual están siendo construidos, a fin de orientar el tipo de formato del contenido del mensaje.
 - Propuesta del producto comunicacional que respalda el mensaje deseado: pauta escrita oficial, audio de discursos o entrevistas, videos en off, videos activos, fotografía, o una combinación de estos elementos.
- ❖ Procedimiento para la decisión y producción:
 - Se discute en base a antecedentes y se decide su producción
 - Se produce la acción o acciones comunicacionales
 - Se registra su producción
 - Se verifica la calidad y se da de alta en el sistema ACOM
- ❖ Procedimiento posterior a la producción
 - Se evalúa el impacto del contenido de la acción comunicacional en los medios de comunicación y se registra la misma en el software de ACOM.

5. ¿Qué operaciones permite realizar el software del PNUD-SIGOB para el soporte de trabajo del Sistema ACOM?

Como se observa, este sistema contiene varias metodologías y procesos de detalles. Como producto de la misma experiencia para el Sistema ACOM, se ha ido desarrollando un software que da soporte al procedimiento descrito en cuanto el registro de la culminación de los análisis enunciados o como producto de las acciones del proceso. De manera complementaria contiene una plataforma de interacción con los Medios de Comunicación, proveyéndoles contenidos permanentes de mensajes y recibiendo solicitudes de análisis de sus archivos comunicacionales, solicitud de entrevistas o credenciales, o de mayor información sobre temas específicos.

Para la producción del mensaje:

- ❖ Registro del mensaje a ser producido: descripción de objetivo, características (tema, relevancia, tipo de intervención, etc.), ubicación.
- ❖ Registro de antecedentes: antecedentes, documentos anexos u otros medios de expresión.
- ❖ Determinación de producto: nota de prensa, video, audio, intervención, etc. y fechas máximas para producción.
- ❖ Registro de la Evaluación del mensaje.

Para la consulta del servicio:

Se recomienda que este servicio hasta que sea consolidado se ofrezca de manera directa y exclusiva a los medios de comunicación como medio de ampliación del mensaje oficial de la Jefatura de Gobierno.

El servicio está contenido en una página Web interactiva que dispone de:

- ❖ Consulta de los mensajes del día, comunicado, intervenciones, audios, fotografías y videos.
- ❖ Consulta del histórico de la producción comunicacional.
- ❖ Casillero de entrevistas (para solicitarlas).
- ❖ Casilla de acreditaciones de prensa para eventos.

B. REQUISITOS NECESARIOS PARA LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE ACCIÓN COMUNICACIONAL – ACOM

Las condiciones de base descritas en esta sección son determinante para el buen funcionamiento y futura sostenibilidad de los resultados de ACOM, y por lo tanto deben ser asumidas como compromisos por parte de la institución para ser mantenidas.

Las mejores prácticas indican que el buen funcionamiento del sistema de ACOM necesita tres tipos de recursos para su implementación:

- Recursos humanos que forman la red de producción del servicio de ACOM y aquí hacemos una aproximación a los perfiles de cada puesto en el sistema.
- Recursos humanos a cargo de la implementación y luego de la vigilancia del buen funcionamiento del sistema ACOM.
- Los recursos de informática van en el Anexo No1.

En relación a los RRHH, se deberá seguir un protocolo de movilización o cambio de funcionarios, acorde con la legislación nacional, y si en caso ésta no exista, se deberá tomar las providencias para que sean debidamente reemplazados siguiendo para ello un riguroso traspaso de conocimientos y funciones en relación a ACOM. Esto es lo único que garantizar la sostenibilidad del sistema y con ello el fortalecimiento institucional en relación a sus propósitos

1. Recursos humanos de la red de producción del servicio de acciones comunicacionales

PUESTO: Editor de Contenidos

- **Cantidad:** una persona
- **Experiencia:** Comprobada de 3 años en tareas de edición periodística en medios de comunicación (escrito).
- **Competencia:** Conocimiento acabado de la estrategia del Gobierno, ejes de gestión y proyectos específicos ligados a las políticas públicas, Capacidad de edición periodística y corrección de estilo, Conocimientos sobre estructuración de guiones para notas audiovisuales, Manejo de Internet, procesadores de texto, Manejo de formatos de imagen y sonido, Buena disposición para capacitarse en el manejo de los instrumentos del SIGOB: MIA s y Web ACOM.
- **Responsabilidad:**
 - Edición de contenidos hacia los medios:
 - Editar notas dirigidas a los medios de comunicación.
 - Seleccionar fotografías, piezas de video y sonido a relevar ante los medios.
 - Publicación de contenidos ACOM:
 - Permitir la publicación de piezas comunicacionales (comunicados, fotos, imágenes, video, antecedentes y agenda de medios.
 - Publicación de adelantos de prensa.
 - Monitoreo de carga y actualización de los Módulos de Información y Análisis de ACOM: de Acciones Comunicacionales; de intervenciones; de Compromisos; y de Giras.

PUESTO: Periodista

- **Cantidad:** En relación al nivel de producción, entre 2 y 4 funcionarios
- **Experiencia:** Comprobada de 3 años en medios de comunicación (escrito) o gestión en comunicación corporativa.
- **Competencia:** Capacidad de redacción y de síntesis, Manejo acabado de redacción periodística, Conocimientos sobre estructuración de guiones para notas audiovisuales, Internet, procesadores de textos, Manejo de formatos de imagen y sonido, Buena disposición para capacitarse en el manejo de los instrumentos del SIGOB: MIA s y Web ACOM.
- **Responsabilidad:**

Apoyo a la gestión de acciones comunicacionales:

- Preparación de antecedentes destinados a la prensa que acompaña al Mandatario.

Cobertura de acciones comunicacionales:

- Registro de sonido en terreno (intervenciones del Presidente).
- Despacho de adelantos de prensa.
- Redacción de comunicados finales.
- Corrección gramática de discursos presidenciales.

Carga y actualización de los Módulos de Información y Análisis de ACOM: de Acciones Comunicacionales; de intervenciones, de Compromisos, de Giras, Edición gramatical de discursos, Incorporación de imagen y sonido.

PUESTO: Transcriptor de intervenciones presidenciales.

- **Cantidad:** 1 persona
- **Experiencia:** Mecanografía y redacción.
- **Competencia:** Rapidez en la transcripción a partir de registros de audio, Manejo de Internet, procesadores de texto y editores de sonido, Buena disposición para capacitarse en el manejo de los instrumentos del SIGOB: MIA de Intervenciones.
- **Responsabilidad:**
 - Recibir despachos de sonido.
 - Editar piezas de sonido.
 - Transcribir intervenciones del Primer Mandatario.
 - Mantener y actualizar MIA de Intervenciones.

PUESTO: Fotógrafo.

- **Cantidad:** de 1 a 2 personas
- **Experiencia:** Comprobada de a los menos 3 años como reportero gráfico en medios de comunicación.
- **Competencia:** Capacidad de registro en terreno, Manejo de Internet y editores de imagen, Buena disposición para capacitarse en el manejo de los instrumentos del SIGOB: MIA de Intervenciones.
- **Responsabilidad:**
 - Registrar imágenes de las acciones presidenciales.
 - Editar fotografías.
 - Mantener y actualizar campos de fotografía en Modulo de Información y Análisis de ACOM.

PUESTO: Camarógrafo.

- **Cantidad:** 1
- **Experiencia:** Comprobada de a los menos 3 años como camarógrafo en medios de comunicación.
- **Competencia:** Capacidad de registro en terreno, manejo de Internet, digitalización de imagen y edición de video, buena disposición para capacitarse en el manejo de los instrumentos del SIGOB: MIA de Intervenciones.
- **Responsabilidad:**
 - Registrar en video las acciones del Mandatario.
 - Editar piezas de video.
 - Mantener y actualizar campos de video en el MIA de Acciones Comunicacionales.

2. Recursos humanos contraparte sustantiva

La contraparte para la implementación del Sistema ACOM deberá ser el Editor de Contenidos.

3. Infraestructura específica para ACOM

Los equipos mínimos necesarios adicionales a las plataformas computacionales especificadas en el Anexo 1 de este documento son:

- 1 Cámara de video profesional, 2 Cámaras de fotos digitales profesionales.

SIGOB - SISTEMA DE TRANSPARENCIA DOCUMENTAL - TRANSDOC

A. CARACTERISTICAS

1. *¿Qué es el Sistema de TRANSDOC o de correspondencia oficial?*

El Sistema de transparencia documental procura transparencia y agilidad en la gestión de la documentación o correspondencia oficial que ingresa, que circula al interior o que sale de la institución. Por otro lado está orientado a dar soporte de políticas “papel cero.”

Específicamente el soporte de este sistema está vinculado a las siguientes operaciones documentales:

Con relación a la correspondencia de origen externa, el sistema soporta todas las operaciones de entrada, su distribución al destinatario y a sus responsables asociados, permitiendo luego el seguimiento de la misma por los diferentes despachos que intervinieron en su gestión, la preparación de respuestas, su aprobación y posterior despacho y registro de salida.

Con relación a la correspondencia de origen interna, el sistema soporta todas las operaciones relacionadas con su procesamiento, control y su posterior despacho al exterior y registro de la misma. Para el efecto está dotado de formatos y códigos automatizados de manera que se libere capacidad analítica sobre el documento dejando al lado las tareas que automáticamente se disponen para esa concentración.

Con relación a la correspondencia en los archivos electrónicos. Este sistema tiene incorporado métodos de organización y uso de archivos electrónicas de la correspondencia oficial, lo cual permite búsquedas y recuperación de piezas bajo múltiples criterios: fechas, emisor, receptor, tema, etc. Este Archivo, no sólo tiene la correspondencia concreta, sino también la historia de su gestión. Estas piezas pueden hacerse vigentes nuevamente cuando son vinculadas a un expediente electrónico, de manera que el archivo es dinámico y siempre a la orden de dar cuenta de la memoria institución y formal de los acontecimientos institucionales.

2. *¿Qué aspectos se quieren mejorar con TRANSDOC?*

- ❖ Agilizar el trámite de documentos mediante mecanismos automáticos de gestión documental.
- ❖ Reducir las intermediaciones burocráticas innecesarias que se dan alrededor de los documentos de correspondencia.
- ❖ Fortalecer mediante un estricto control de gestión por temas y funcionarios, el estado de situación de los documentos que se encuentran en gestión.
- ❖ Dar transparencia interna a la circulación y procesamiento de documentos internos y externos.
- ❖ Contribuir de manera concreta a las políticas institucionales de “cero papel.”

3. *¿Quiénes se benefician?*

- ❖ La ciudadanía que solicita acciones a través de la correspondencia.
- ❖ El jefe de gobierno, Ministro y Ministros que tengan el TRANSDOC.
- ❖ Los asesores institucionales.
- ❖ Los asistentes y asistentes de los despachos de titulares.

4. *¿Cómo funciona el sistema de trabajo y el software de TRANSDOC?*

El Sistema de Transparencia Documental del SIGOB es un instrumento que soporta más de 30 acciones para cada uno de los 4 tipos de operaciones de correspondencia: las de origen externo, las que circulan internamente, las que se producen y las operaciones que se realizan contra los archivos. Aquí se presentan las operaciones básicas que soporta el software de TRANSDOC:

Ingreso de la Correspondencia:

- Registro de información acotada de cada pieza, incluye un resumen de la correspondencia que ingresa a la institución.
- Digitalización de los documentos firmados, los cuales se anexan a la ficha de correspondencia.
- Distribución automatizada de correspondencia.
- Clasificación por tipo, localización geográfica, temas o materias, etc.

Operaciones de Correspondencia Externa

- Consulta de comentario con el cual se recibe el documento.
- Seguimiento y control del recorrido interno de la correspondencia de origen externo: funcionario que la tiene, actividades desarrolladas en relación al documento, fechas, etc.
- Buscar o asociar el documento con: Precedente, Derivados, Asociados.
- Consultar documentos adjuntos: digitalizados y/o documentos recibidos por medio magnético.
- Consulta de la clasificación del documento.
- Elaborar un documento derivado: de acuerdo formatos y códigos estándar de la institución.
- Dejar pendiente un documento de origen externo o interno para un tratamiento posterior.
- Transferir el documento a un tercero, con copias ilimitadas y control permanente del estado de situación de la correspondencia transferida, hasta su fin de gestión.
- Dar por concluida la gestión.
- Imprimir la ficha de la correspondencia.
- Supervisión, por parte de funcionarios autorizados, del estado de la gestión del documento: por funcionarios y por tipo de documentos.
- Archivo automatizado del documento, de su recorrido y las acciones que se tomaron en relación a él. Con mecanismos de búsqueda multi-criterio del documento, por: emisor, fecha, código, lugar territorial de origen, destinatario interno, etc.), o una combinación relacionada de los mismos.

Operaciones de correspondencia de Origen Interno

- Elaboración de documentos en base a formatos y directorios oficiales.
- Transferencia inter-despachos de documentos en proceso de elaboración, para la modificación de documentos o consulta (circulación interna de borradores).
- Seguimiento y control del recorrido interno de la correspondencia, funcionario que la tiene, cambios efectuados, fechas, etc.
- Supervisión del documento de correspondencia por funcionarios y por tipo de documentos.
- Archivo automatizado de los documentos enviados, de su recorrido interno y acciones que se tomaron en relación a él, etc.
- Despacho final del documento por Mesa de Salida Oficial.

Operaciones de búsqueda para Correspondencia Interna, externa, en elaboración o archivo.

- Por asunto
- Por intervalo de fecha
- Por Apellido
- Por Número de Documento
- Por Ubicación (país, ciudad, etc.)
- Por Institución
- Por Funcionario que participo en la gestión de la correspondencia.
- Por si tiene o no respuesta.
- Por origen: externo, interno. o ambos.

B, REQUISITOS NECESARIOS PARA LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE TRANSPARENCIA DOCUMENTAL- TRANSDOC

Las condiciones institucionales descritas en esta sección son determinante para el buen funcionamiento y futura sostenibilidad de los resultados de TRANSDOC, y por lo tanto deben ser asumidas como compromisos por parte de la institución para ser mantenidas durante la vigencia de este sistema.

Las mejores prácticas indican que el buen funcionamiento del sistema TRANSDOC del SIGOB necesita tres tipos de recursos para su implementación:

- Recursos humanos que forman la red de gestión de TRANSDOC y aquí hacemos una aproximación a los perfiles de cada puesto en el sistema.
- Recursos humanos a cargo de la implementación y luego de la vigilancia del buen funcionamiento de TRANSDOC, integrado por no más una o dos personas (de preferencia funcionarios)
- Los recursos de informática van en el Anexo No1.

1. Recursos humanos

Los recursos humanos que son necesarios para la operación de TRANSDOC no tienen definido un perfil determinado, ya que este es un sistema transversal a la organización y de uso extensivo en ella.

En general este sistema se implementa con los recursos humanos que normalmente están trabajando en la organización y gestión de la correspondencia, e ingresa con mayor facilidad que el resto de sistemas pues se implementa sobre una cultura de gestión acostumbrada al manejo de esta documentación oficial.

Importante es mencionar que en la Mesa de Entrada o Ventanilla de Ingreso de Correspondencia debe haber un Recurso Humano que conozca en detalle el funcionamiento institucional como también sepa hacer resúmenes ejecutivos de contenidos de cada correspondencia, ya que esto ahorra tiempo a los funcionarios que no deben leer el archivo adjunto a la correspondencia recibida que contiene el original escaneado.

Teniendo en cuenta la movilidad de los recursos humanos en la Administración Pública es necesidad contar con un equipo de 2 funcionarios, que permita replicar y recapacitar a los funcionarios que ingresan a la institución y serán los responsables del control del uso del Sistema. Adicionalmente es necesario que estos funcionarios conozcan el funcionamiento institucional y la estructura del estado para que sean capacitados y puedan replicar la capacitación e implementación en el resto de la institución.

2. Infraestructura informática específica para TRANSDOC

El sistema TRANSDOC del SIGOB requiere equipamiento informático que se describe en el anexo 1 de este documento, aquí se incorpora un requerimiento específico para este módulo.

Especificaciones técnicas del Scanner

- Escáner de cama plana para documentos con alimentador automático
- Resolución de escaneado por hardware 4800 x 4800 dpi
- Páginas por minuto 35 ppm
- Garantía escrita por 3 años (mínimo).
- (Certificación de funcionamiento con Microsoft Windows XP Pro y especificaciones ISO)
- Certificaciones ISO 9000 del fabricante.

El número de escáner que se requiere depende de la cantidad de documentación que ingresa por día, para hacer un cálculo aproximado cada funcionario en la mesa de entrada tiene una capacidad máxima de registro entre 80 a 110 correspondencias día.

SIGOB - SISTEMA DE GESTIÓN DE TRÁMITES REGULARES ESTRUCTURADOS – TRE

APLICADO A :

- PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE RECURSOS HUMANOS, RECURSOS MATERIALES Y-O FINANCIEROS.
- PROCESOS DE CONSTRUCCION JURIDICA DE DECRETOS Y LEYES (GESTION)

A. CARACTERISTICAS

1. *¿Qué es el Sistema TRE?*

El Sistema de Gestión de Trámites Regulares Estructurados-TRE, es una metodología que sirve para soportar la gestión de un procedimiento regular que tiene la institución para la producción de un servicio institucional.

el trabajo de una red de personas que están vinculadas por un solo proceso de trabajo, que tiene una demanda y un producto que xxxxxx de trabajo intra e inter-institucional orientada a fortalecer las capacidades de gestión de los procesos jurídicos, administrativos o otros, mejorando la eficiencia y la transparencia de sus servicios. El sistema se basa en un proceso previamente racionalizado orientado a la simplificación administrativa, en el cual toma como criterio central las cadenas de valores agregado y eliminación de intermediaciones burocráticas innecesarias en la línea de producción del servicio.

Este sistema responde a la necesidad de mejorar los niveles de eficiencia en la atención a demandas internas y/o externas institucionales y cuyos procesos de atención tienen las siguientes características:

- ❖ Son o pueden ser procesos susceptibles de ser previsible, conocidos y por tanto posibles de racionalizar y estructurar para obtener una atención en menores tiempos y mayor calidad.
- ❖ 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 el engranaje de las funciones centrales de la institución por parte de demandantes.

La implementación del TRE tiene como dos grandes etapas: se inicia con un proceso de racionalización, identificando con claridad la demanda que llega con y los elementos que el proceso debe contener a los efectos de agregar valor en cada paso del mismo, se hacen recomendación de supresión de las intermediaciones burocráticas innecesarias; la segunda parte del proceso es la implementación del sistema sobre el proceso racionalizado.

2. *¿Qué se desea mejorar con el TRE?*

- ❖ Las relación entre la institución y los demandantes de sus servicios administrativos, sean estos funcionarios internos, ciudadanos o instituciones.
- ❖ Los niveles de transparencia del proceso.
- ❖ Los niveles de eficiencia, eficacia y efectividad en las respuestas institucionales a las demandas y/o solicitudes recibidas.

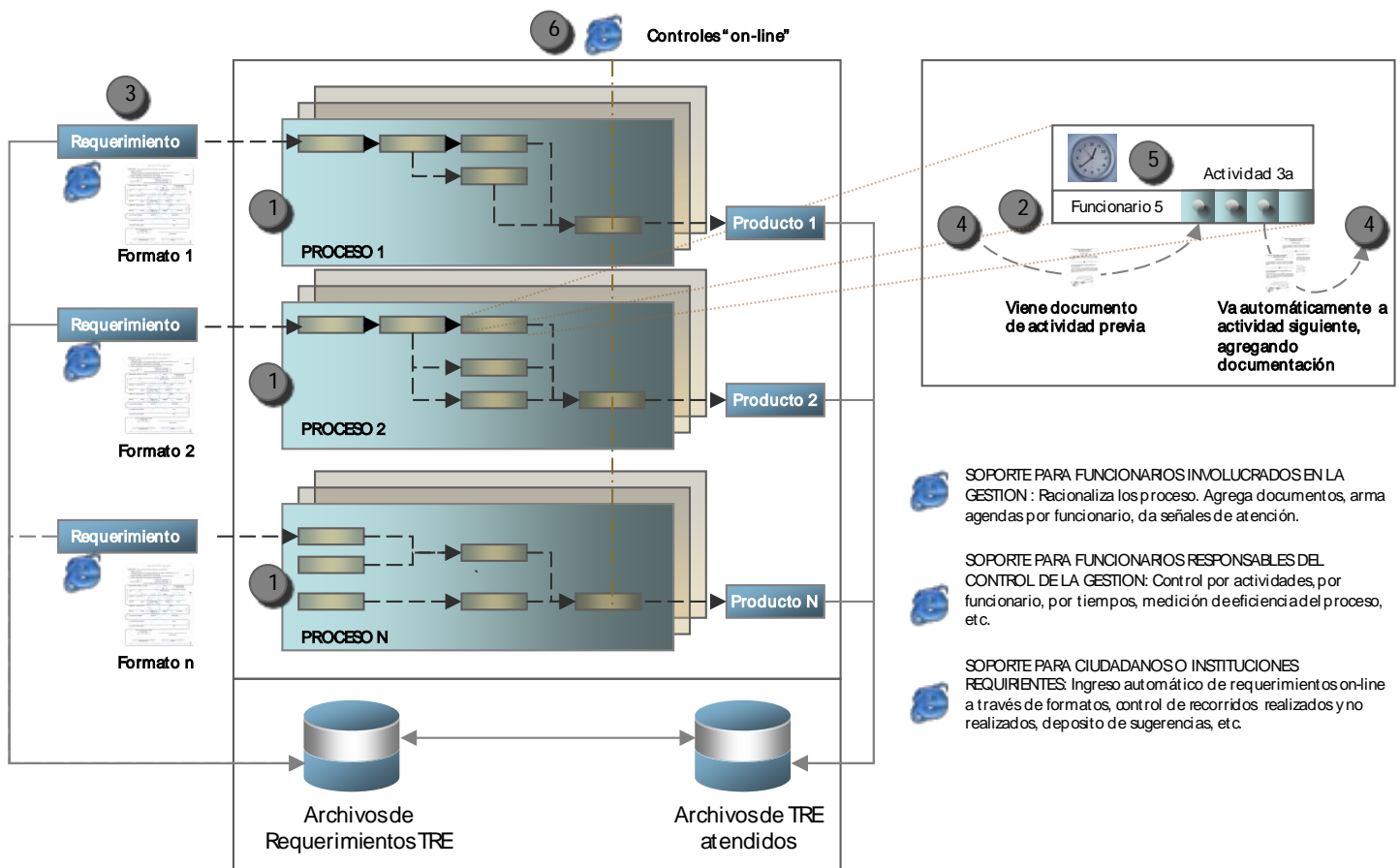
3. *¿Quiénes se benefician del TRE?*

- ❖ Los ciudadanos, funcionarios, o instituciones que solicitan o demandan estos servicios o trámites a la institución.
- ❖ Las relaciones entre la institución y sus solicitantes, sean estos ciudadanos o instituciones.
- ❖ El proceso de atención de los servicios que presta la institución.
- ❖ Los niveles de transparencia del proceso.
- ❖ Los niveles de eficiencia, eficacia y efectividad en las respuestas institucionales a las demandas y/o solicitudes recibidas, cuyos procesos de atención han sido racionalizados y sistematizados.

4. ¿Cómo funciona el TRE?

- ❖ El Sistema inicia su implementación con una racionalización del proceso, para lo cual organiza métodos de trabajo de discusión del proceso y de consistencias normativas.
- ❖ Luego de la racionalización se implementan los parámetros y se definen los diferentes miembros de la red de gestión y sus atributos de participación en el proceso.
- ❖ Una vez establecida la estructuración la misma se aplica el proceso en la base informática del SIGOB-TRE y en la base documental de apoyo al funcionamiento del sistema.
- ❖ El proceso se inicia con un adecuado tratamiento de los insumos, los cuales vienen debidamente definidos a fin de garantizar la información que es necesaria para el proceso. Luego el traslado de paso a paso se hace automáticamente, dado que los tiempos asignados a cada paso han sido definidos previamente, el sistema provee alarmas de retrasos para el control de gestión del proceso y los posibles cuellos de botella que se estén dando durante la gestión. El demandante del servicio puede observar el estado de situación de su trámite en cualquier momento
- ❖ Usando esta herramienta en tiempo real, permite que el control de gestión toma forma inmediata sobre el “balance de línea” del proceso.

5. El Proceso de Trabajo a ser implementado con el Sistema TRE



B. REQUISITOS NECESARIOS PARA LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE TRAMITES REGULARES ESTRUCTURADOS-TRE

Las condiciones institucionales descritas en esta sección son determinante para el buen funcionamiento y futura sostenibilidad de los resultados del TRE, y por lo tanto deben ser asumidas como compromisos por parte de la institución para ser mantenidas durante la vigencia del funcionamiento de este sistema.

Las mejores prácticas indican que el buen funcionamiento del sistema TRE y los servicios que este presta a terceros necesita tres tipos de recursos para su implementación:

- Recursos humanos que forman parte de la red de gestión del TRE y aquí hacemos una aproximación a los perfiles de cada puesto en el sistema.
- Recursos humanos a cargo de la implementación y luego de la vigilancia del buen funcionamiento del sistema TRE, integrado por no más una o dos personas (funcionarios públicos)
- Los recursos de informática van en el Anexo No1.

6. Recursos humanos de la red del TRE

Los recursos humanos que son necesarios para la operación de TRE tienen un perfil definido según el trámite que se trate, básicamente existen tres: el de los funcionarios que tienen a su cargo la admisibilidad del trámite, funcionarios vinculados a alguna de las actividades del Trámite, y el funcionario coordinador del mismo. Teniendo en cuenta que en un mismo sistema TRE pueden haber varios Trámites vinculados, habrán tantos grupos de esta naturaleza como trámites hayan.

PUESTO: Funcionario que admiten el trámite

- **Cantidad:** de 1 o “n” dependiendo de la carga de trabajo
- **Experiencia:** Comprobada en cuanto la revisión de los documentos formato de inicio y otros documentos que tenga el Trámite. Aplicación de normatividades o legislación sobre procesos que requieren recaudos legales.
- **Competencia:** Capacidad de registro, Manejo de Internet y editores de texto. Buena disposición para capacitarse en el manejo del TRE.
- **Responsabilidad:** Admitir el trámite al cual está asociado en este puesto mediante la comprobación de todos los requisitos

PUESTO: Funcionario que forma parte de la cadena de valor agregado del Trámite

- **Cantidad:** de 1 a “n” dependiendo de la cantidad de trabajo que tenga cada una de las actividades vinculadas al trámite y la cantidad de actividades que este tenga.
- **Experiencia:** Comprobada en cuanto la revisión y criterios de aprobación de lo que esa actividad le corresponde en el trámite. Aplicación de normatividades o legislación sobre procesos que requieren recaudos legales.
- **Competencia:** Capacidad de análisis estrechamente vinculado a la actividad y producto que la actividad del trámite exige.
- **Responsabilidad:** Conocer lo que se le envía; analizar el requerimiento que viene de la anterior actividad; cruzar información de ser el caso para garantizar lo que le corresponde en el proceso; y evacuar el producto que le corresponde y que a su vez es insumo para la siguiente actividad.

PUESTO: Funcionario coordinador del Trámite

- **Cantidad:** 1 por cada trámite.
- **Experiencia:** Comprobada en cuanto gestión de grupos de trabajo y revisión de carga de trabajo. Aplicación de normatividades o legislación sobre procesos que requieren recaudos legales.
- **Competencia:** Capacidad de análisis de sinergias entre las actividades del trámite.
- **Responsabilidad:** Conocer el estado del trámite, sus cuellos de botella, realizar balance de la línea de producción del servicio, proponiendo cambios o reasignación de puestos de trabajo para que el proceso no se desvíe de los compromisos temporales asumidos por el servicio.

7. Recursos Humanos para la implementación y vigilancia del buen funcionamiento del TRE en la institución.

PERFIL:

- Amplio conocimiento de la estructura Institucional y de los servicios a los cuales el TRE está prestando apoyo.
- Conocimiento profundo del trabajo en equipos.
- Conocimiento profundo como usuario en manejo de sistemas.

FUNCION CENTRAL

- Orientar metodológicamente la implementación y mantenimiento sustantivo del TRE en la institución.

REQUISITOS DESEABLES DEL FUNCIONARIO

- Profesional con estudios superiores en Administración Pública o de Empresas.
- El funcionario debe tener una predisposición a la adquisición de nuevos enfoques conceptuales, metodologías y procesos de trabajo, y someterse a procesos de evaluación y calificación de su aprendizaje.
- Experiencia comprobada de 2 años en procesos de reingeniería de procesos.
- Capacidad para coordinar un equipo de trabajo para el seguimiento a la puesta en operación de sistemas.

DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES

- Para conocer el enfoque general y algunos los métodos involucrados y los soportes informáticos asociados en el SIGOB, se recomienda que el funcionario lea los textos y esquemas que se presentan en la página www.sigob.org.
- Funciones semanales-mensuales:
 - Revisar diariamente la marcha del sistema.
 - Vigilar la calidad del balance de línea de los Trámites mediante la verificación de los cuellos de botella versus los términos temporales asignados al Trámite y sus actividades.
 - Capacitación a los usuarios finales del TRE.
 - Participar en la definición de las normas para la oficialización del TRE y de sus sucesivos cambios productos de la dinámica de la demanda de los Trámites por parte de quienes lo demandan, ciudadanos/funcionarios.
 - Interactuar con el equipo del SIGOB en la implementación del sistema y en el seguimiento del programa de trabajo de implementación.



ANEXO 1: LA INFORMATICA NECESARIA PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LOS SOFTWARE DEL SIGOB

Las especificaciones que a continuación se presentan son un requisito indispensable para el buen funcionamiento del software del SIGOB y deben estar presentes al inicio del proyecto de implementación de alguno de sus módulos. En este anexo se presentan los recursos necesarios en esa perspectiva, teniendo en consideración que el más importante de ellos es el Recurso Humano que será asignado a la administración informática del software del SIGOB y los que están asociados al manejo y mantenimiento de las redes, servidores y bases de datos.

A. RECURSOS HUMANOS - FUNCIONARIOS AREA DE INFORMÁTICA

1. Funcionario para la implementación y administración informática de los soportes especializados del SIGOB.

1. FUNCION CENTRAL

Asumir la dirección y ejecución de los procesos de instalación, configuración y administración de los distintos soportes informáticos del SIGOB y asesorar en la implementación de los mismos.

2. REQUISITOS GENERAL DE CANDIDATOS PARA STAFF SIGOB

Actitud hacia el aprendizaje:

- El candidato debe tener una predisposición a la adquisición de nuevos enfoques conceptuales, nuevas metodologías y procesos de trabajo.
- Actitud para participar activamente en nuevos procesos de aprendizaje - Someterse a procesos de evaluación y calificación de su aprendizaje.

3. REQUISITOS ESPECIFICOS DEL PUESTO.

- Profesional con estudios superiores en el área informática
- Experiencia comprobada de 2 años en la administración de sistemas de gestión, interactivos, colaborativos y de oficina en ambientes de redes de por lo menos 30 usuarios.
- Experiencia en capacitación y apoyo a usuarios finales.
- Experiencia en situaciones de implementación de nuevos sistemas de trabajo.

4. DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES.

Para conocer el enfoque general y algunos los métodos involucrados y los soportes informáticos asociados en el SIGOB, se recomienda que el candidato, lea los textos y esquemas que se presentan en el CD de la "Oferta Corporativa" del Proyecto Regional del PNUD "Desarrollo de las Capacidades de Gestión Gubernamental", o bien obtenerlos de www.sigob.org

- Instalación y configuración del SIGOB:
- Instalación y mantenimiento de los soportes informáticos especializados del SIGOB en el servidor central y los clientes de acuerdo a las distintas opciones de configuración permitidos por el sistema.
- Creación y administración de usuarios del sistema, asignación de atributos de participación, atributos de seguridad, etc.
- Capacitación y coordinación de los grupos de apoyo a los usuarios finales de los distintos componentes del SIGOB.
- Participar con los responsables sustantivos de los distintos módulos del Sistema en los procesos de evaluación del funcionamiento y en la definición de estrategias de utilización.

2. Funcionario para la administración informática de las redes, comunicaciones y base de datos de soporte a los componentes del SIGOB.

1. FUNCION CENTRAL

Instalación de los sistemas operativos, de redes y software básico complementario e instalación y configuración del motor de base de datos en el servidor y los clientes de la red de gestión de soporte a los módulos del SIGOB.

2. REQUISITOS GENERAL

Actitud hacia el aprendizaje:

- El funcionario debe tener una predisposición a la adquisición de nuevos enfoques conceptuales, nuevas metodologías y procesos de trabajo.
- Actitud para participar activamente en nuevos procesos de aprendizaje - Someterse a procesos de evaluación y calificación de su aprendizaje

3. REQUISITOS ESPECIFICOS DEL PUESTO

- Administrador (preferentemente certificado) de Windows y SQL Server.
- Amplio conocimiento en instalación, configuración, asignación de permisos, perfiles de usuarios, políticas de seguridad, administración de servicios, etc.
- Experiencia comprobada de haber administrado una instalación de redes de usuarios (30).
- Experiencia en la instalación, configuración y administración de sistemas de Antivirus, PROXY Server, Web Server, Mail Server, y otros servicios complementarios.
- Conocimientos en el diseño básico de redes, conocimiento de protocolo TCP/IP, instalación y configuración de switches, firewall y otros elementos activos de red.
- Experiencia en la de definición y aplicación de procedimientos para el área de informática de su especialidad
- Administrador, de preferencia certificado de MS SQL.
- Experiencia en instalación, configuración, creación de logins, usuarios, asignación de permisos, creación de tablas, vistas e índices, manejo de lenguaje SQL, programación de procedimientos almacenados y sentencias SQL, etc.
- Experiencia comprobada en la administración de una instalación de por lo menos 30 usuarios durante un año.
- Conocimiento en el manejo de políticas de seguridad, backup y recuperación de información, programación automatizada de eventos, etc.
- Experiencia en la de definición y aplicación de procedimientos para el área de informática de su especialidad

4. DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES.

Para conocer el enfoque general y algunos los métodos involucrados y los soportes informáticos asociados en el SIGOB, se recomienda que el funcionario revise los textos y esquemas que se presentan en el CD de la "Oferta Corporativa" del Proyecto Regional del PNUD "Desarrollo de las Capacidades de Gestión Gubernamental" o bien en la disponible en la página web www.sigob.org.

Instalación y configuración del SIGOB en las Instituciones:

- Instalación, configuración y mantenimiento de los servidores de dominio y de servidores auxiliares,
- Administración de cuentas de usuarios, perfiles de usuarios, recursos compartidos, etc.
- Instalación, configuración y mantenimiento de servicios y/o sistemas de base complementarios tales como: WEB Server, PROXI Server, MAIL Server, Sistemas Antivirus, etc.
- Colaborar en la definición y/o replanteo y optimización de la red de datos.
- Definición y asignación de protocolos y direcciones de red.
- Participación en la definición de las políticas de seguridad y en la definición de procedimientos para la aplicación y mantenimiento de las mismas.
- Instalación, configuración y mantenimiento del servidor de Base de Datos MS SQL Server.
- Administración de cuentas de usuarios, perfiles de usuarios, permisos, creación de tablas, procedimientos almacenados, etc.
- Control del manejo de los índices, optimización de la base de datos, asignación de espacios físicos, etc.
- Diseño y aplicación de políticas de respaldo y restauración de información.
- Participar en la definición de las políticas de seguridad y en la definición de procedimientos para la aplicación y mantenimiento de las mismas.

A. HARDWARE NECESARIO PARA LA IMPLEMENTACION DE MODULOS DE SIGOB

Los software del sistema SIGOB, al igual que cualquier sistema informático, requieren de una infraestructura informática básica para poder operar la cual está formada por servidores, estaciones de trabajo, software de base (base de datos, sistemas operativos, antivirus etc.) y redes de datos y comunicaciones. Dicha infraestructura es la normal con la que se debe contar en cualquier institución que cuente con sistemas informáticos en operación.

Es importante señalar que los software del SIGOB se ceden gratuitamente a la institución en calidad de uso para las acciones especificadas en el convenio del proyecto. Así mismo pueden cederse las fuentes de los software bajo convenios sin costo alguno en donde se especifique el uso del mismo.

Los siguientes hardware y software de base y elementos de red son necesarios para poder operar el software SIGOB:

Hardware

- . Servidor de base de datos
- . Servidor Web
- . Estaciones de trabajo
- . Impresoras

Software

- . Sistema operativo Windows para servidores y estaciones de trabajo
- . Motor de Base de datos MS-SQL Server
- . Suite de oficina MS-Office u Open Office

Redes de datos y comunicaciones

- . Cableado de Red
- . Equipos de comunicación (Switch, hub)

Como bien se sabe hay otros elementos de esta infraestructura que no son imprescindibles pero si altamente recomendables para asegurar el correcto funcionamiento de los sistemas (no solo de SIGOB) entre los que podemos mencionar:

Hardware

- . Dispositivo de back-up (cintas, discos, etc.)
- . Fuentes de poder ininterrumpido
- . Firewall y dispositivos de seguridad en hardware

Software

- . Software de back-up
- . Antivirus
- . Software de seguridad (detección de intrusos, anti-spam, etc.)

Redes de datos y comunicaciones

- . Dispositivos de seguridad (firewall, router, etc.)

No es propósito ni responsabilidad de este proyecto realizar un análisis, recomendación y reestructuración sobre la infraestructura informática de la institución como así tampoco analizar y elaborar propuestas sobre los procesos que se realizan en el ámbito a cargo de la informática de la institución.

No se exige que los software SIGOB operen sobre una infraestructura dedicada, sin embargo como norma general recomendamos mayor dedicación de recursos a los sistemas que son más críticos e importantes para la institución.

El dimensionamiento de los equipos varía de acuerdo a la cantidad de usuarios que tenga una institución, la cantidad de sistemas implementados, el nivel crítico de los mismos y el grado de ocupación de los distintos elementos de la infraestructura informática. Por lo tanto la necesidad de contar con hardware y software adicional del que cuenta la institución es un análisis que deben realizar los responsables del área ya que son ellos quienes conocen la situación en esta materia.

En el caso que se determine la necesidad de adquirir equipamiento adicional al existente, por alguna de las razones mencionadas, recomendamos, dentro de lo posible, que se adquiera equipamiento de última generación y dimensionado para cubrir perspectivas razonables de crecimiento a los efectos de un mejor aprovechamiento de la inversión.

A continuación se presenta una lista de los componentes del hardware y sus características que se recomiendan para e soporte de los software del SIGOB a fin de asegurar su existencia al momento del inicio del proyecto en la institución.

A.1. HARDWARE

Bien o Servicio	Descripción Técnica
Servidor de Base de Datos	<ul style="list-style-type: none"> • 2 (Dos) Procesadores Quad Core Intel® Xeon® E5405, 2x6MB Cache, 2.0GHz, 1333MHz FSB • Bus frontal de datos (FSB) de 1333 MHz., y 2x6MB. de cache L2 o superior. • 16GB 667MHz (8x2GB), Dual Ranked DIMMs, o superior. • PCI Riser 2 ranuras PCI X, (3 voltios) y 1 ranura PCIe • Tarjeta controladora integrada PERC 6/i, • Configuración de discos: SAS/SATA RAID 10 integrado, PERC 6/i integrado, • 4 Discos duros de 160 GB, Serial Attached SCSI 3GBps, de 3.5 pulgadas, • PowerVault 100T, DAT72 Tape Backup, 36/72GB, w/Controller, Internal (recommendable) • 5 DAT72, Tape media cartridge, 36/72GB, 5PK, (recommendable) • 1 o 2 puertos seriales y 1 puerto paralelo, • mínimo de 2 puertos USB 2.0, • Unidad DVD-ROM, SATA, Internos. • Chasis de torre • Teclado en idioma español y mouse 2 botones • Tarjeta de interfaz de red Ethernet doble incorporada, • Tarjeta de video integrada, (especificar cantidad y tipo de memoria de video). • Soporte de apagado por el Sistema Operativo (fuente de poder ATX), • Suministro de energía redundante con cables duales y alimentación eléctrica automática de voltaje de 220 -110 Volts y ventiladores redundantes. • Licencia de Sistema Operativo Windows Server®2003, Standard x64, Incl 5 CALS. • Licencia de Software Antivirus NOD32 Corporativo. (recommendable) • Certificaciones ISO del fabricante. • Todos los dispositivos, CD-ROM, Disco Duro, etc., deberán ser montados en fábrica, de origen. • Garantía de 3 (tres) años incluyendo repuestos y mano de obra in -situ.
Servidor de Aplicaciones WEB	<ul style="list-style-type: none"> • 1 (Un) Procesadores Intel® Xeon® cuádruple; X3220 2x4MB Cache, 2.4GHz, 1333MHz FSB, • Bus frontal de datos (FSB) de 1333 MHz., y 2x6MB. de cache L2 o superior. • Memorias DIMM 4GB, 800MHz (4x1 GB), Single Ranked, o superior, con capacidad de crecimiento. • Tarjeta controladora integrada PERC 5/i, • Configuración de discos: SAS/SATA RAID 5 integrado, PERC 5/i integrado, • 3 Discos duros de 250 GB, SATA, de 3.5 pulgadas, con velocidad de 7,200 RPM, • Panel posterior 1x2, para unidades de disco duro de 3.5 pulgadas • 1 o 2 puertos seriales y 1 puerto paralelo, • mínimo de 2 puertos USB 2.0, • Unidad DVD-ROM, SATA, Internos. • Chasis tipo torre. • Teclado en idioma español y mouse 2 botones • Tarjeta de interfaz de red Ethernet simple. • Tarjeta de video integrada, (especificar cantidad y tipo de memoria de video). • Soporte de apagado por el Sistema Operativo (fuente de poder ATX), • Suministro energía redundante, cables duales y alimentación eléctrica automática de voltaje de 220-110 Volts. • Licencia de Sistema Operativo Windows Server®2003, Standard x64, Incl Hyper-V™, Incl 5 CALS. • Licencia de Software Antivirus NOD32 Corporativo. (recommendable) • Certificaciones ISO del fabricante. • Todos los dispositivos, CD-ROM, Disco Duro, etc., deberán ser montados en fábrica, de origen. • Garantía de 3 (tres) años incluyendo repuestos y mano de obra in -situ.
UPS para Servidores	<ul style="list-style-type: none"> • UPS preparada en formato para RACK. • Capacidad: 3000 VA, o superior. • Modo Stand-by u On-Line, • Alimentación eléctrica de 110/220 Volts 50 Hz y salida 110/220 volts estabilizada, +/- 10%. • Protección contra sobre-picos y cortocircuitos, • Autonomía de por lo menos 30 minutos a plena carga, y 60 minutos a media carga. • Interfase de Monitoreo con puerto RS-232 DB-9 y cable de conexion. • Indicadores lumínicos y acústicos del nivel de carga y estado de la UPS. • Baterías selladas, secas, libre de mantenimiento. • Garantía de 3 (tres) años incluyendo repuestos y mano de obra in-situ.
ESTACIONES DE TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> - Processor: Intel® Pentium® Dual Core Processor E2140 (1.60GHz, 1M, 800MHz FS - Operating System: Windows XP Professional SP2 o Windows Vista - Memory:1GB DDR2, 667MHz - Hard Drive Configuration:1 Hard Drive 160GB SATA 3.0Gb/s - Video Card: Dedicate Video 64 MB, or More - CD/DVD Drive:8X DVD-ROM

**B.2. SOFTWARE DE BASE DE DATOS**

Cost Licensing SQL Server 2005 Standard Edition (Processor License)

Reference <http://www.microsoft.com/sql/howtobuy/default.mspx>

B.3. COMUNICACIONES INTERNAS/EXTERNAS - CABLEADO ESTRUCTURADO

Se debe garantizar un excelente nivel de conectividad tanto al interior de la institución como de sus conexiones externas.

Por el lado del Servidor debe tener 1 mbits (previendo 50 usuarios en línea), cada cliente puede operar desde 128kbits (recomendable 256kbits).



MODULOS DEL SIGOB	EVALUACIONES	HISTORICO DE APLICACIONES 2002-2010	140
<p>SISTEMA DE PROGRAMACION Y GESTION POR METAS Y RESULTADOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación PNUD Pérez-del Castillo/ Pedro Urra año 2000. - Pnud Tripartitas año 2000 y año 2005. - Múltiples visitas de observación de funcionamiento del sistema SIGIB-Metas en operación países (Colombia, Brasil, R. Dominicana). - Evaluación mediante comparación a otras ofertas: PR Brasil/PR Colombia/PR Panamá - Evaluacion del programa regional del PNUD incluido SIGOB. - Evaluación PNUD RBLAC - SIGOB 2007 	<ul style="list-style-type: none"> - PR Brasil-2004. - PR Colombia-2003 - PR Ecuador-2000, 2004, 2005. - PR Guatemala - 2005 - 2008. - PR Panama - 2006 (en proceso) - PR Paraguay (2010) - PR Peru (2007-2009) - PR Republica Dominicana 2000 - 2005 - Gob. Prov. Buenos Aires - Argentina 2006 - Gov. Estado de Amazonas -Brasil 2004. - Min.Defensa Colombia - 2004. - Min Interior y Justicia Colombia - 2004 - Ministerio de Gobierno Prov.BsAS. 2006 - Alcaldia de Bogota 2007 - Jefatura Gobierno Mexico DF - (2008-2010) - Suprema Corte de Justicia RD-D3 2008 - Presidencia - Guatemala 2008. - ESAP Colombia 2008 - Gobierno del Cesar - Colombia (2009-2010) - Alcaldia de Cartagena - Colombia (2008-2009) - Gobierno de la Provincia del Chaco - Argentina (2009-2010) 	<p>23</p>



MODULOS DEL SIGOB	EVALUACIONES	HISTORICO DE APLICACIONES 2002-2010	140
<p>SISTEMA DEL CENTRO DE GESTION (PRESIDENTE, GOBERNADOR , PREFECTO y MINISTRO).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluacion PNUD Perez-del Castillo/ Pedro Urra año 2000. - Pnud Tripartitas año 2000 y año 2005. - Evaluacion mediante visitas y observacion de funcionamiento del sistema en operacion en otros paises (Chile basicamente): PR Brasil, PR Guatemala, Prefectura San Pablo, Presidencia, Estado de Minas Gerais. - Evaluacion de la Agencia Brasileira de Cooperacion ABC. (Resultado positivo). - Evaluacion SIGOB - 2007 	<ul style="list-style-type: none"> ,- PR Brasil-2004 (Renovacion 2010) - PR Ecuador-2000 (B), 2005. - PR Republica Dominicana 2000 - 2005 - PR Colombia-2003 - PR Panama 2005 - Vicepresidencia Paraguay 2005 - Gov. Estado de Amazonas -Brasil 2004. - Sec. Gobierno Alcaldia de Bogotas - Prefectura San Pablo 2006 - Min.Plajenamiento Brasil CG - 2006 - Min.Defensa Colombia - 2004. - Min Interior y Justicia Colombia - 2004 - Alcaldia de Cartagena _ Col 2008 - Jefatura Gobierno Mexico DF - 2007-09 - ESAP 2008 - Gobierno del Cesar - Colombia 2009 - Gobierno de la Provincia del Chaco - Argentina 2009 - Ministerio de Justicia, Seguridad y Derechos Humanos - Argentina - Republicas Dominicana Camara de Cuentas - 2010 	<p>20</p>



MODULOS DEL SIGOB	EVALUACIONES	HISTORICO DE APLICACIONES 2002-2010	140
<p>SISTEMA DE TRANSPARENCIA DOCUMENTAL O SISTEMA DE CORRESPONDENCIA Y ARCHIVO</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluacion PNUD Perez-del Castillo/ Pedro Urra año 2000. - Pnud Tripartitas año 2000 y año 2005. - Evaluacion mediante visitas y observacion de funcionamiento del sistema en operacion en otros paises (Chile basicamente) - Evaluacion SIGOB - 2007 	<ul style="list-style-type: none"> - PR Brasil-2004. - PR Chile 2003 - PR Colombia-2003 - <u>2009</u> - PR Ecuador-2000, <u>2002</u>, <u>2005</u>. - PR Guatemala - 2005. - PR Panama - 2006 - PR Paraguay - 2003 - PR Republica Dominicana 2000 - <u>2005</u> - Gov. Estado de Amazonas -Brasil 2004. - Min.Defensa Colombia - 2004. - Min.Defensa Chile - 2001 - Min Interior y Justicia Colombia - 2004 - Min.Gobierno Prov.BsAS. 2006 - Min.Relaciones EXteriores Rep.DOm 2001 - Min.Relaciones EXteriores Ecuador 2001 - Min Agricultura Paraguay - Alcaldia de Bogota 2007 - Prefectura Sao Pablo 2007 - Jefatura Gobierno Mexico DF - 2008 - Sistema de Aguas Mexico DF - 2008 - Republica Dominicana camar de Cuentas - 2010 	<p>25</p>



MODULOS DEL SIGOB	EVALUACIONES	HISTORICO DE APLICACIONES 2002-2010	140
<p>SISTEMA DE GESTION DE DESPACHOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluacion PNUD Perez-del Castillo/ Pedro Urra año 2000. - Pnud Tripartitas año 2000 y año 2005. - Evaluacion mediante visitas y observacion de funcionamiento del sistema en operacion en otros paises (Chile basicamente) - Evaluacion SIGOB - 2007 	<ul style="list-style-type: none"> - PR Brasil-2004. - PR Chile 2003 - PR Colombia-2003 - PR Ecuador-2000, 2004, 2005. - PR Guatemala - 2005. - PR Panama - 2006 (en proceso) - PR Paraguay - 2003 - PR Republica Dominicana 2000 - 2005 - Gov. Estado de Amazonas -Brasil 2004. - Min.Defensa Colombia - 2004. - Min.Defensa Chile - 2001 - Min Interior y Justicia Colombia - 2004 - Min.Gobierno Prov.BsAS. 2006 - Min.Relaciones EXteriores Rep.DOm 2001 - Min.Relaciones EXteriores Ecuador 2001 - Min Agricultura Paraguay - Alcaldia de Bogota 2007 - Prefectura Sao Pablo 2007 - Jefatura Gobierno Mexico DF - 2008 - Sistema de Aguas Mexico DF - 2008 - Suprema Corte de Justicia RD-D3 2008 	<p>22</p>
<p>SISTEMA DE MONITOREO DE ACTORES Y TEMAS DE GOBERNABILIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluacion PNUD Perez-del Castillo/ Pedro Urra año 2000. - Pnud Tripartitas año 2000 y año 2005. - Evaluacion mediante visitas y observacion de funcionamiento del sistema en operacion en otros paises (Chile basicamente): PR Brasil, PR Guatemala, Prefectura San Pablo, Presidencia, Estado de Minas Gerais. 	<ul style="list-style-type: none"> - PR Ecuador-2000 (B), 2005. - PR Panama - 2004 - PR Republica Dominicana 2002 - <u>2007</u> - <u>2010</u> - PR Colombia-2003 - Secret.Gobierno Alcaldia de Bogota, 2006 - CSJ Paraguay 2001-2003 - Cámara Diputados Paraguay 2004 - Gobernacion de Cesar - Col 2008 - Alcaldia de Cartagena _ Col 2008 - Gobierno de la Provincia del Chaco - Argentina - 2009 	<p>13</p>



MODULOS DEL SIGOB	EVALUACIONES	HISTORICO DE APLICACIONES 2002-2010	140
SISTEMA DE ACCION COMUNICACIONAL	<ul style="list-style-type: none"> - Pnud Tripartitas año 2005. - Evaluacion mediante visitas y observacion de funcionamiento del sistema en operacion de otros paises (Chile basicamente). - Evaluacion SIGOB - 2007 	<ul style="list-style-type: none"> - PR Panama - 2006 (en proceso) - PR Ecuador-2004, 2005. - PR Chile 2001 - Gobernacion de Cesar - Col 2008 - Alcaldia de Cartagena _ Col 2008 - Jefatura de Gobierno Mexico DF 2008 - Gobierno de la Provincia del Chaco - Argentina - 2009 - Ministerio de Justicia, Seguridad, y Derechos Humanos - Argentina 	8
SISTEMA DE PROGRAMACION Y GESTION DE LA AGENDA ESTRATEGICA DE GOBERNABILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluacion externa PNUD Perez-del Castillo/ Pedro Urra anio 2000. - PNUD Tripartitas anio 2000 y - PNUD Tripartita anio 2005. - Evaluacion SIGOB - 2007 	<ul style="list-style-type: none"> - PR Ecuador-2000 (B). - PR Republica Dominicana 1998 y <u>2006</u>. - Sec.Gobierno Alcaldia de Bogota (en proceso) - Gobernacion de Cesar - Col 2008 	5
SISTEMA DE GESTION DE CONSEJOS DE MINISTROS	Evaluacion interna en la alta consejeria de la Presidencia ahora Ministerio de la Presidencia	<ul style="list-style-type: none"> - PR Brasil, 2004, parte de los metodos de este sistema fueron incorporados en el CG de la Presidencia de Brasil. - PR Colombia-2003, en funciones hasta la fecha 	2
SISTEMA DE AGENDAS INTERINSTITUCIONALES	' Evaluacion SIGOB - 2007	<ul style="list-style-type: none"> - PR Ecuador 2005. - PR Panama - Mexico DF - 2009 	3
SISTEMA DE FORO CIUDADANO	<ul style="list-style-type: none"> - Pnud Tripartitas año 2005. - Evaluacion mediante visitas y observacion de funcionamiento del sistema en operacion de otros paises (Colombia basicamente). - Evaluacion SIGOB - 2007 	<ul style="list-style-type: none"> - PR Panama 2005 (Consejos provinciales) - PR Colombia-2003 (Consejos Comunales) - PR Ecuador (Novoa, Mesa de dialgo con indigenas) - PR Colombia-2008 (Consejos Comunales) - PR Guatemala 2009 	5
SISTEMA DE GESTION DE PROYECTOS DE LEY	Sin evaluacion, solo apreciados comentarios del Gobierno de Colombia	<ul style="list-style-type: none"> - PR Colombia-2003 - PR Republica Dominicana (Anio 2000) - PR Ecuador - 2006 - Gobierno de Cesar - COL 2008 	4
SISTEMA DE DEFENSA DEL ESTADO	Sin evaluacion, solo apreciados comentarios del Gobierno de Colombia	<ul style="list-style-type: none"> - Ministerio del Interior y Justicia Colombia 2005 - PR Colombia 2003 - Alcaldia de Cartagena - 2009 	2



MODULOS DEL SIGOB	EVALUACIONES	HISTORICO DE APLICACIONES 2002-2010	140
SISTEMA DE TRAMITE REGULAR ESTRUCTURADO	Sin evaluacion, solo apreciados comentarios del Gobierno de Colombia	<ul style="list-style-type: none"> - Ministerio de Planeamiento Brasil (2006-2007) (procesos de reforma y modernizaicon del estado) - Ministerio de Economia y Finanzas Ecuador 2003 (proceso de pago de la deuda externa). - Republica Dominicana, camara de Cuentas - 2010 	3
SIGOB-Local (Proyecto)		- Sistema de las Naciones Unidas Ecuador, "Agenda de Desarrollo del la Equidad y Competitividad Local"	1
SIGOB-DEMOCRATIZACION DE TLC		- Cinver Chile 2008	1
SIGOBIUS - GESTION JUDICIAL	- CSJ de Paraguay (equipo SIGOB) (4 evaluaciones BID y 2 tripartitas PNUD).	<ul style="list-style-type: none"> - CSJ de Paraguay (equipo SIGOB) - CSJ Colombia - CSJ Republica Dominicana 	3