

MUY ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE GUAYAQUIL

Manual de Políticas:

Sistema de Gestión Municipal (SIGES)

Agosto 2017

| | |
|---|-----------|
| INTRODUCCIÓN: | 3 |
| 1.- NATURALEZA DE LAS DISPOSICIONES | 4 |
| 2.- TIPO DE DISPOSICIONES | 4 |
| 3.- RESPONSABILIDAD EN LA GESTIÓN Y PROCESO DE ASIGNACIÓN | 5 |
| 4.- DEFINICIÓN DEL TIEMPO DE GESTIÓN | 6 |
| 5.- ACTIVACIÓN DE LAS DISPOSICIONES | 6 |
| 6.- ESTADOS DE GESTIÓN | 7 |
| 7.- PERIODICIDAD DE LOS REPORTES | 8 |
| 8.- CAMBIO DE RESPONSABLE | 8 |
| 9.- CAMBIO DE ESTADO | 8 |
| 10.- DESCARTAR DISPOSICIONES | 8 |
| 11.- MENSAJES INTERNOS | 8 |
| 12.- SOLICITUDES DE INFORMACIÓN ADICIONAL | 9 |
| 13.- AVISOS OPORTUNOS | 9 |
| 14.- RESUMEN EJECUTIVO Y FORMATOS | 9 |
| 15.- FORMATOS | 9 |
| 16.- MOTIVOS PARA RECHAZO DE AVANCES, ARCHIVOS Y CRONOGRAMAS | 10 |
| 17.- ESPECIFICACIONES SOBRE DISPOSICIONES TIPO CADENA | 10 |
| 18.- RESPONSABILIDAD EFECTIVA Y DELEGADOS | 11 |
| 19.- RESUMEN EJECUTIVO | 12 |

Introducción:

El Sistema de Gestión Municipal (SIGES) tiene como objetivo principal la verificación del correcto desarrollo y ejecución de los Proyectos Prioritarios de la Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil.

Realiza seguimiento al cumplimiento de tiempos, objetivos e hitos; mostrando índices de cumplimiento mediante un semáforo, en el que cada color se interpreta como la consecución y/o incumplimiento de cada fase.

Es un mecanismo de intercambio de información directa entre el Alcalde y los Directores municipales. Cada Director es responsable por lo ingresado con su usuario y clave, y dicha información se considerará oficial. La información que se obtiene mediante el sistema es utilizada por el Sr. Alcalde como insumo para la toma de decisiones e intervenciones públicas con la ciudadanía y en medios de comunicación.

El seguimiento lo realiza la Unidad de Gestión y Calidad de los Servicios, quien acompañará por medio de sus Especialistas como “Administradores” a los Directores (Gestores) en el ingreso de la información, recordándoles las fechas tope y colaborando en despejar posibles dudas en relación al sistema. Los Administradores presentarán al Sr. Alcalde un informe quincenal de los proyectos ingresados en el sistema, así como el estado general de cumplimiento de cada Gestor.

A continuación, se explicarán las políticas y procedimientos del Sistema de Gestión.

1.- Naturaleza de las Disposiciones

Los proyectos ingresados al sistema son llamados “Disposiciones”; son prioritarios para la M.I. Municipalidad de Guayaquil, y pueden surgir por los siguientes motivos:

Disposición Directa: hace referencia a las solicitudes directas del Sr. Alcalde.

Petición Ciudadana: surge de reuniones con los sectores sociales y las solicitudes que realizan a los Directores o Sr. Alcalde y que, luego del respectivo análisis, se considera como gestión prioritaria.

Iniciativa Interna: Consiste en los programas o proyectos propuestos por el personal municipal al Sr. Alcalde, y que, luego de su revisión y aprobación, se solicita que sean ingresadas al SIGES.

Una vez que el Sr. Alcalde aprueba las Disposiciones y define el Gestor, estas son cargadas al SIGES por los Administradores. Es importante resaltar que toda Disposición que ha sido ingresada al Sistema contará con la aprobación del Sr. Alcalde, sin importar su Naturaleza.

2.- Tipo de Disposiciones

Existen varios tipos de disposiciones, y cada una tiene características específicas, se exponen a continuación:

General: Hace referencia a las disposiciones que deben cumplirse en los tiempos preestablecidos de gestión, cumpliendo con el cronograma cargado por el Gestor, y siguiendo las políticas del sistema. Estas son las disposiciones mas comunes del SIGES.

Informe: Este tipo de disposición debe cumplirse en un plazo de 4 días, contando el día de creación de la disposición. Responde a la necesidad inmediata de recibir información sobre un tema específico. El tiempo promedio es de 4 días, sin embargo, dependiendo la urgencia, podría ser menos tiempo. Esta tipo de disposición no requiere de un cronograma.

Reunión: Consiste en solicitar, asistir e informar los resultados de una reunión con una Dirección Municipal/sector/institución/persona específica. Se conceden 2 días para reportar la fecha de la reunión cuando se trata de entes externos a la Municipalidad. Internamente la reunión debe ser inmediata y los informes son en conjunto.

Cadena: Este tipo de Disposición tiene un método de reporte específico. Las Cadenas son procesos internos que cuentan con procedimientos y tiempos predeterminados, y que se aplican de igual forma a todos los proyectos (disposiciones) asignados. A lo largo de la aplicación del SIGES existirán varias disposiciones Cadena, que irán incorporándose de acuerdo a las necesidades Municipales; sin embargo todas funcionarán de la misma forma, y lo que

variará son los tiempos de cada etapa del proceso y las actividades a gestionar. El Sistema arranca con una cadena incorporada, la Precontractual, que realiza seguimiento al proceso de precontractual de obras, desde su inicio hasta la entrega del anticipo. Dado que cada etapa de la cadena está a cargo de áreas y personas diferentes, el cronograma con sus gestores correspondientes está preestablecido, y el sistema automáticamente coloca en estado Detenido la etapa/gestor que no reporte a tiempo. Una vez cumplida la etapa el sistema automáticamente nombra Gestor al responsable de la Etapa siguiente. Este tipo de Disposición funciona distinto a todas las demás, ya que es la única completamente automatizada y basada en tiempos preestablecidos, asignados con anterioridad a cada gestor.

Índice: Disposiciones que tienen una permanencia indefinida en el sistema. Es decir, no cuentan con una fecha final y los reportes son semanales o quincenales, dependiendo la necesidad institucional. Estos casos suelen incluir estadísticas, personas atendidas, etc. Debe complementarse con informes trimestrales que analizan la estadística mensual con recomendaciones según el caso. Responden a la necesidad de mantener informado al Sr. Alcalde en lo relativo al funcionamiento municipal y contar con herramientas necesarias para la toma de decisiones e implementación de políticas.

Análisis: Similar al informe, caracterizado por un estudio exhaustivo que conlleva a definir si la propuesta es factible o conveniente de implementar, o no. Presenta soluciones.

Plan: Consiste en elaborar una propuesta de gestión en algún área específica. Debe especificar los objetivos, Quién es el responsable de ejecutarlo, costo, tiempo, Acciones (gestiones, qué se hará), Resultados esperados. Debe venir acompañado de un cronograma en el formato preestablecido.

En Todos los tipos de disposiciones, el intercambio de información se lo realiza mediante el Sistema, y por ninguna otra vía.

Todas las disposiciones están configuradas para funcionar de la misma forma, y el cambio en el Tipo es netamente para especificar al Gestor qué gestión debe realizar. La única excepción son las disposiciones Tipo Cadena, cuya configuración es distinta.

3.- Responsabilidad en la Gestión y Proceso de Asignación

Al recibir el listado de las Disposiciones que deben ser cargadas al sistema, los Administradores proceden a crear Disposiciones Nuevas y a asignar los responsables de gestionar y el grado de responsabilidad. Para este efecto, existen dos grados de responsabilidad:

Responsable: Es el Director de Área, responsable de la ejecución eficiente del proyecto. Es quien recibe la disposición y debe acompañarla desde su inicio hasta su fin.

Corresponsable: Es el Director de Área que colabora con el Responsable para la gestión del proyecto. Pueden existir varios corresponsables para una misma Disposición, debido a la interacción necesaria entre Direcciones para cumplir con los proyectos.

Asociado: Adicionalmente puede existir este grado en la disposición. Este perfil consiste en la capacidad de acceder a la información sin responsabilidad de participar en la gestión. Es una función de supervisión u acompañamiento para las disposiciones en las que el Sr. Alcalde necesita información de primera mano o un monitoreo mas cercano. Por lo general este perfil se lo asigna al Secretario General o a algún Asesor.

4.- Definición del Tiempo de Gestión

Una vez creada la Disposición, y dependiendo su tipo, los Administradores activan la opción de “cargar cronograma”, y el Gestor tendrá acceso a fijar las fechas de gestión. Una vez cargadas, los Administradores comprobarán que sean tiempos reales, aprobarán, y quedarán fijadas las fechas de cumplimiento de la Disposición. En caso de existir alguna duda por parte de los Administradores, o considerar que el tiempo solicitado es muy extenso, se consultará con el Sr. Alcalde para aprobación. En caso de requerir cambios de fecha luego de haberla establecido, se seguirán los pasos descritos en la sección del procedimiento referente a este tema, y será el Sr. Alcalde quien acepte o rechace la petición. Una vez aprobado el cronograma la opción de edición es desactivada para los gestores, y solo el Administrador podrá editar o activar la opción de edición.

El tiempo de cumplimiento que se establece en el SIGES es inamovible. Se debe considerar el tiempo de gestión como único, y planificar con anticipación. En este manual se mencionan “días” para cumplimiento de algunas gestiones (por ejemplo cargar un cronograma desde la creación de la disposición son 10 días). El Manual hace referencia a días calendario.

5.- Activación de las Disposiciones

Una vez creadas las disposiciones, los responsables tienen 10 días para ingresar un cronograma y el primer avance, caso contrario la disposición automáticamente se coloca en estado Detenido. En el caso de las disposiciones *Informe, Reunión y Cadena*, el reporte es inmediato para evitar cambios en la gestión. Todas las disposiciones se activan con cargar el primer avance y cronograma en los casos que corresponde. Una vez ingresado el primer avance la Disposición cambiará automáticamente de estado Nuevo a estado En Ejecución.

Las disposiciones que no son activadas dentro del tiempo preestablecido serán colocadas en estado Detenido y presentadas al Sr. Alcalde como Incumplidas. Se recomienda ingresar al sistema tan pronto se reciba la notificación de nueva Disposición, esto facilita el cumplimiento de cualquier tipo de disposición.

6.- Estados de Gestión

El debido cumplimiento de las disposiciones se registrarán en el SIGES con los siguientes estados, cada uno con su respectivo color:

Nuevo:

Es el estado inicial de las disposiciones nuevas. Cambiar a En Ejecución si se cumple con el primer reporte y cronograma dentro de los primeros 10 días.

En Ejecución:

Color Verde. Hace referencia a las disposiciones que se encuentran ejecutándose dentro de las fechas preestablecidas y sin ninguna novedad.

Atrasado:

Color Amarillo. Se asigna a las disposiciones que muestran algún atraso en los hitos o fechas de las actividades, mas no en la fecha final y/o que presentan algún problema no previsto en la planificación inicial. También corresponde a este estado de gestión a las disposiciones en las que no se reporta avances.

Detenido:

Color Rojo. Corresponde a las disposiciones cuya fecha final ha vencido. También se asigna cuando una disposición se encuentra en estado Atrasado por mas de 15 días sin recibir mensajes o solicitudes de los Gestores.

En espera:

Color lila. Las disposiciones que por algún motivo no previsto no puedan continuar, sin que esto represente falta de planificación o gestión de los Gestores, podrá ser colocado en este estado, hasta que la situación que impide gestionar sea superada. En ese momento la disposición se reactivará con el estado que contaba antes de ser colocado en espera.

Revisión:

Color celeste. Una vez que se cumple con todo lo establecido en una disposición, los administradores la colocarán en este estado, mientras pasa por el proceso correspondiente para su cumplimiento y posterior archivo en el Sistema – o – en su defecto su reactivación. El objetivo es evitar que cambie de estado a detenido o atrasado por falta de acción por parte del Gestor.

Cumplido:

Color Morado. Una vez que la disposición sea cumplida, pasará a este estado y pasará a archivo, desapareciendo de la ventana principal. Sin embargo estas disposiciones pueden ser localizadas mediante el buscador.

Es importante resaltar que las disposiciones cambian a los Estados Detenido o Atrasado automáticamente a las 11:59 de la noche según corresponda.

7.- Periodicidad de los Reportes

Los reportes al sistema se deben realizar de manera *semanal*. En caso de Disposiciones que tengan fechas por vencer, además del avance semanal en la ventana Avances, también se debe realizar la clausura de la etapa en la pestaña Cronograma. Caso contrario el estado cambia a “Atrasado”.

8.- Cambio de Responsable

En los casos en que el Gestor del compromiso no puede avanzar por falta de gestión de algún Corresponsable, la responsabilidad total de la Disposición será temporalmente cambiada a dicho Corresponsable (Convirtiéndolo en Responsable), hasta que se solucione el inconveniente; asegurando así que el estado de gestión se identifique con el responsable del atraso. (Es decir, si cambia a estado Detenido, en reporte para el Alcalde reflejará al responsable real del estado). Esto debe ser informado a los administradores mediante mensajes del sistema.

Adicionalmente, los Gestores pueden solicitar cambio de responsable al inicio de una disposición, cuando lo asignado no corresponda a su área de trabajo.

9.- Cambio de Estado

En el caso de llegar a estado Atrasado o Detenido, es necesario enviar a los Administradores un informe (en los formatos preestablecidos), solicitando el cambio de fecha y la explicación correspondiente. Los Administradores procederán a analizar el caso y conceder el cambio y/o consultar con el Sr. Alcalde para su autorización. Todo caso de cambio será reportado al Sr. Alcalde.

10.- Descartar Disposiciones

En caso de recibir una disposición que es imposible cumplir, o que, luego de un análisis, se considera que no es conveniente gestionar, se elabora un informe dirigido a los Administradores, con el objetivo de descartar la disposición. Este informe será presentado al Sr. Alcalde. Luego de su pronunciamiento se descarta o se explica cómo se gestiona.

11.- Mensajes Internos

El sistema cuenta con un sistema de mensajes para cada Disposición. El objetivo de esta herramienta es aclarar dudas sobre la Disposición. Los Administradores podrán hacer preguntas sobre la información introducida, explicar por qué se ha rechazado un avance semanal, solicitar información adicional, etc. El

Responsable podrá pedir mas información sobre la Disposición, consultar sobre rechazos de informes, avisar de atrasos leves que no afectan la gestión general, reportar sobre inconvenientes que encuentran en la gestión y solicitar cambios temporales de responsabilidad a otro Director y solicitar cambios de fecha, etc. Los mensajes son guardados en la Disposición, y si se requiere, pueden ser impresos en los reportes de la Disposición.

12.- Solicitudes de Información Adicional

Los Administradores pueden solicitar información adicional para esclarecer algún avance ingresado al sistema o culminación de una etapa. Esto puede ser mediante reporte o cargando un archivo específico. Se pueden solicitar informes, fotos, estadísticas, etc. El tiempo para responder a esta solicitud es de 2 días, caso contrario la disposición se coloca en estado Atrasado.

13.- Avisos Oportunos

Los gestores tienen la obligación de notificar la posibilidad de un atraso en las Disposiciones, de manera que el Sr. Alcalde puede estar informado de manera oportuna para la toma de decisiones e información a la ciudadanía en general.

14.- Resumen Ejecutivo y Formatos

Todos los documentos que superen las 3 páginas deben estar acompañados de un resumen ejecutivo de una página, el cual muestre los datos mas importantes. Los informes deben ser presentados en letra Calibri tamaño 12. El espacio entre los párrafos y la utilización de títulos es obligatorio, se rechazarán documentos que, por no superar las tres hojas, presenten la información montada y sin espacios.

15.- Formatos

Existen formatos preestablecidos para lo siguiente:

Informe de Responsabilidad: Consiste en explicar qué ocasionó un atraso, la persona responsable, las medidas correctivas y la propuesta de nueva fecha. Tiene como objetivo conocer las razones reales del atraso, definir una nueva fecha y que el Sr. Alcalde tenga pleno conocimiento de lo acontecido. Este tipo de documento se lo solicita cuando la fecha final de la disposición está vencida, por ende la disposición está en estado Detenido.

Solicitud de Cambio de Fecha: Se utiliza cuando alguna etapa interna está atrasada y alterará la fecha final de la disposición. En estos casos el estado es Atrasado.

Formato General: Es el formato utilizado para todo lo solicitado, exceptuando cuando se solicita un formato específico.

Formato Plan: Se utiliza para las disposiciones que requieren presentar un Plan.

Formato Cronograma: Se utiliza cuando se realizan propuestas o Planes. Es un documento que NO reemplaza al cronograma que debe ser cargado en el sistema. Es decir, en una disposición tipo “Plan” se generará un cronograma en el sistema que fija los plazos para la entrega del Plan y cumplimiento de la disposición. Para poder cumplir con la disposición se presenta el Plan en el formato correspondiente y el Cronograma, que muestra el tiempo propuesto para la ejecución de ese Plan cargado, para aprobación del Sr. Alcalde.

Para la obtención de los formatos, es necesario solicitarlos a los Administradores mediante la pestaña Observaciones en el SIGES. En caso de que sea requerido algún informe particular, los Administradores facilitarán el formato adecuado para el efecto.

16.- Motivos para Rechazo de Avances, Archivos y Cronogramas

Los Administradores del sistema tienen la potestad de aprobar o rechazar la información cargada al sistema por los Gestores. Los motivos pueden ser los siguientes:

- Faltas ortográficas
- No utilizar los formatos establecidos o solicitados
- Información que no represente un avance en relación al registro anterior
- Información que no tenga relación con lo solicitado o la temática.
- Información incompleta
- Información innecesaria (utilización excesiva de ejemplos o redundancia, que convierte el informe o avance en innecesariamente largo)
- Informes o Avances innecesariamente largos
- Cronogramas que presentan tiempos excesivos para cumplir etapas.
- Incumplimiento de cambios solicitados por los administradores.
- Solicitudes de Responsabilidad incompletos o incoherentes o con fechas muy extensas.
- Solicitudes de cambio de fecha sin explicación adecuada o fechas excesivas.

17.- Especificaciones sobre Disposiciones Tipo Cadena

Las disposiciones tipo Cadena tienen un funcionamiento diferente a las demás, y por lo tanto ciertas políticas varían, a continuación se detallan:

a.- Periodicidad de los Reportes:

En las actividades cuya duración sea superior a una semana será necesario contar con los reportes semanales. En las inferiores no. En este tipo de disposición prima reportar la finalización de la actividad en la pestaña “cronograma”, con el objetivo de permitir al siguiente gestor “recibir” la disposición.

b.- Activación de la Disposición:

El Gestor que reciba la Disposición en Estado “Nuevo” deberá colocar un avance que informe el estado general al iniciar la disposición. (Por Ejemplo “Se recibió el Estudio”). Esto dará paso a que la disposición se coloque automáticamente en estado En Ejecución.

c.- Cambio de Fecha:

El Gestor que tenga a cargo la Responsabilidad de la primera actividad de la Disposición deberá reportar si al momento de recibir la Disposición efectivamente cuenta o no con la información, caso contrario toda la disposición contará con fechas vencidas. Mediante la pestaña “mensajes” deberá indicar que aún no cuenta con la información para iniciar la gestión y solicitar la colocación en estado “en Espera”. Una vez que cuente con la información debe solicitar la activación. En caso de que se note que existirá un atraso, debe reportarse con anticipación para poder completar el proceso para cambiar la fecha antes de Detenerse. Es importante recordar que un atraso en este tipo de disposición atrasa la gestión de todos los demás gestores.

d.- Posta Responsable:

En caso de recibir la posta de la disposición por parte del gestor anterior, en pleno conocimiento de que el gestor anterior NO ha culminado con su etapa (por ende el responsable actual no cuenta con insumos para trabajar) se debe reportar de forma inmediata en la pestaña “mensajes” y los administradores realizarán la investigación correspondiente, y de ser el caso reversarán el cumplimiento de la etapa, regresando la disposición al responsable anterior. Si el caso lo amerita, se llevará el reporte de la novedad al Sr. Alcalde.

18.- Responsabilidad Efectiva y Delegados

Todos los Directores tienen la potestad de contar con delegados que faciliten la utilización del SIGES y registros oportunos; sin embargo, a pesar de esto, es importante aclarar que la acción es delegable mas no la responsabilidad.

Cada delegado tendrá su propio usuario y clave para ingresar al sistema, sin embargo firmarán como el usuario a quien representan. Si por algún motivo un delegado comete un error, una falta ortográfica, o decide cometer alguna broma, ante los ojos del Sr Alcalde y de los Administradores la responsabilidad (por ende las sanciones correspondientes) serán dirigidas al Responsable. En el sistema cada registro se realiza con nombre y apellido de quien gestiona, en el caso de los delegados, con el nombre y apellido del Director quien los delegó.

19.- Resumen Ejecutivo

a.- ¿Cuándo cambian de Estado las Disposiciones?

Detenido (rojo):

Las disposiciones se colocarán en estado Detenido en los siguientes casos:

- Ha finalizado el cronograma cargado al Sistema, y la fecha final ha vencido sin el registro de cumplimiento del Responsable.
- No cargar cronograma en una disposición Nueva hasta 10 días de su creación.
- Disposiciones en estado Atrasado que se mantengan en dicho estado por 10 días sin la intervención, explicación o gestión del Responsable.
- En las disposiciones Cadena se coloca en este estado a las disposiciones que presenten vencimiento de las fechas intermedias del cronograma.
- Reportar avances que no representan el estado real de la gestión.

Atrasado (amarillo):

Se colocarán en este estado las disposiciones que presenten lo siguiente:

- Incumplimiento de las fechas intermedias del cronograma (todas menos la final). Se exceptúa las disposiciones tipo Cadena, en estas la falta representa un Detenido (rojo).
- No cargar un documento o solicitud explícita de los administradores.
- No ingresar reportes semanalmente.
- Reportar el mismo avance de la semana anterior, en diferentes palabras. (si no hay avance se debe colocar "se mantiene igual que la semana anterior").
- En el caso de las disposiciones cadena, solo se requiere avances cuando la etapa dura mas de una semana.

b.- ¿Cuál es el proceso para que cambie a estado En Ejecución una disposición que se encuentra Detenida o Atrasada?

De Detenido a En Ejecución:

- Enviar formato de cambio de fecha final en caso de estar vencida.
- Cargar cronograma en caso de no haberlo realizado.
- Resolver la problemática que llevó a que se coloque en Detenido e informarlo y solicitarlo por Observaciones, solicitando el cambio al Administrador.

De Atrasado a En Ejecución:

- Reportar en la pestaña "Reportes" en caso de no haberlo hecho semanalmente.
- Ingresar un reporte nuevo o diferente al de la semana anterior en caso de no haberlo hecho
- Cumplir con la actividad del cronograma que no se finalizó en el tiempo requerido o de ser el caso, solicitar el cambio de fecha al Administrador.

En todos los casos las indicaciones correspondientes deben ser solicitadas al Administrador por la pestaña Observaciones para mas información.

c.- ¿Cuál es la interacción con el sistema?

- Cargar cronogramas dentro de los 10 días desde la creación de una disposición.
- Realizar reportes de avances de máximo 255 caracteres una vez por semana.
- Hacer click en el botón “cumplir” en las etapas intermedias de cronograma cuando se hayan cumplido.
- Hacer click en el botón “cumplir” en la etapa final del cronograma para registrar su finalización.
- Realizar un informe de máximo 3 páginas (incluyendo espaciado y buena presentación) al finalizar una disposición, resumiendo la gestión realizada y solicitando el cumplimiento de la disposición.