



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN MUNICIPAL ADMINISTRATIVA (SIGMA)

**DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN, EVALUACIÓN Y
MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA**

Ayuntamiento 2004-2007.
Última fecha de actualización: Agosto 2007



Firmas de Autorización

C.P. Juan Alberto Blanco Zaldívar.
Presidente Municipal.

Ing. René Xavier Chavira Venzor.
Director de Planeación, Evaluación y Modernización Administrativa.

Lic. René Arvizo Cantú
Subdirector de Modernización Administrativa
Dirección de Planeación, Evaluación y Modernización Administrativa.

Lic. Carlos Morales Castro.
Jefe del Departamento de Organización de la Subdirección de Modernización
Administrativa
Dirección de Planeación, Evaluación y Modernización Administrativa.



Índice

I. Introducción.	4.
II. Objetivo.	5.
III. Alcance.	6.
IV. Marco Jurídico.	7.
V. Principio(s).	8.
VI. Políticas y Parámetros.	9.
VII. Modelo de Operación Indicadores de Gestión Municipal (SIGMA).	33.
VIII. Diagramas de Flujo.	24.
IX. Agradecimientos.	44.



I. Introducción.

La **Subdirección de Modernización Administrativa** en uso de las facultades que le confiere el Artículo 69 (bis), fracción III, IV Y V, del Reglamento Interior del Municipio de Chihuahua, expide el presente Manual de Políticas y Procedimientos Administrativos del Sistema de Indicadores de Gestión Municipal Administrativa (SIGMA), perteneciente a la Dirección de Planeación y Evaluación.

Este Manual tiene como objetivo fundamental la definición y documentación de los Procedimientos que sustentan la operación del Sistema de Indicadores de Gestión Municipal Administrativa (SIGMA), de la Dirección de Planeación y Evaluación, las políticas que norman a los mismos, así como también, señalar los puestos involucrados en la ejecución de las diversas funciones administrativas, a fin de establecer el control y funcionamiento más eficiente y transparente de la Unidad Administrativa en cuestión.

Un Procedimiento Administrativo es un instrumento básico de coordinación mediante el cual se ordenan y enlazan las diversas actividades de trabajo, de acuerdo a una secuencia de las operaciones realizadas por las distintas personas que en él intervienen. Así mismo, los Procedimientos se orientan hacia objetivos específicos, que se rigen por Políticas o lineamientos que además, describen la manera de lograr los objetivos establecidos.

Las Políticas son lineamientos que norman las operaciones que conforman los Procedimientos Administrativos para que éstos se lleven a cabo de acuerdo a criterios y controles establecidos, así como para facilitar el cumplimiento de las responsabilidades.

Toda modificación que se pretenda realizar al contenido del presente Manual, deberá notificarse por escrito a la Subdirección de Modernización Administrativa para su autorización, así como a la Comisión de Cabildo correspondiente y al Departamento de Transparencia Municipal para su publicación en la página Web del Municipio de Chihuahua, en su apartado de Transparencia.



II. Objetivo.

El presente Manual de Políticas y Procedimientos Administrativos tiene como objetivo fundamental la definición y documentación de los Procedimientos que sustentan la operación del Sistema de Indicadores de Gestión Municipal Administrativa (SIGMA), perteneciente a la Dirección de Planeación y Evaluación, en la ejecución de diversas funciones administrativas a fin de establecer el control y funcionamiento más eficiente y transparente de la Unidad Administrativa en cuestión.

Así mismo, tiene como objetivos específicos los siguientes:

- Establecer un mecanismo de control que permita dirigir, supervisar y verificar las actividades que se llevan a cabo para la administración del Sistema de Indicadores de Gestión Municipal Administrativa (SIGMA), perteneciente a la Dirección de Planeación y Evaluación, cumpliendo con los principios de oportunidad, transparencia y eficiencia administrativa.
- Proporcionar una herramienta que facilite el proceso de inducción y capacitación del personal de nuevo ingreso.
- Proporcionar información que sirva de base para evaluar la eficiencia del personal en el cumplimiento de sus funciones específicas.
- Incorporar a los sistemas y procedimientos administrativos, la utilización de herramientas que ayuden a agilizar el flujo de información y de esta manera facilitar la toma de decisiones.
- Contribuir al enriquecimiento del acervo documental municipal y a la consolidación de la institucionalización de procesos operativos y administrativos en lo referente al manejo de los recursos humanos y financieros en el gobierno municipal.



III. Alcance.

Las políticas, procedimientos, flujos de información, reportes y responsabilidades, descritos en el presente Manual de Políticas y Procedimientos Administrativos del Sistema de Indicadores de Gestión Municipal Administrativa (SIGMA), perteneciente a la Dirección de Planeación y Evaluación, son aplicables al personal adscrito a esta Dirección y en su caso a otras Dependencias del Municipio, cuando impliquen su interacción, siendo el Enlace de éstas el Responsable asignado por el titular de cada Dependencia.



IV. Marco Jurídico.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado de Chihuahua.
- Código Municipal para el Estado de Chihuahua.
- Reglamento Interior del Municipio de Chihuahua.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Chihuahua.
- Reglamento para la Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental del Municipio de Chihuahua.



V. Principio(s).

- Brindar información veraz, confiable y actualizada sobre el quehacer de la administración municipal, a través, de la implementación de indicadores de desempeño municipal, para la mejor toma de decisiones de los Titulares de cada una de las Dependencias que la integran.
- Brindar información veraz, confiable y actualizada sobre el *desarrollo sostenible, competitivo y equitativo* del Municipio de Chihuahua y el de sus habitantes, para confirmar que las políticas públicas, planes, programas y acciones de gobierno de la Presidencia Municipal tiene la repercusión esperada.
- Mejorar la calidad de los servicios públicos que presta la administración municipal, hacia la ciudadanía.



VI. Políticas y Parámetros.

1. Referentes a la estructura para el manejo y operación del sistema de indicadores de gestión municipal (SIGMA).

1.1 El área responsable del manejo y operación del Sistema de Indicadores de Gestión Municipal Administrativa (SIGMA), es la Dirección de Planeación y Evaluación, a través de la Subdirección de Modernización Administrativa.

1.2 Será responsabilidad del Subdirector de Modernización Administrativa en conjunto con el Jefe del Departamento de Organización, realizar por lo menos una vez al año una revisión y/o actualización de las políticas y reglas de operación y administración del Sistema de Indicadores de Gestión Municipal administrativa (SIGMA)

1.3 Será responsabilidad del Jefe del Departamento de Organización, de la Subdirección de Modernización Administrativa, llevar el manejo, operación y seguimiento del Sistema de Indicadores de Gestión Municipal Administrativa (SIGMA), en conjunto con los enlaces definidos en cada una de las dependencias (centralizadas y descentralizadas) que integran la administración municipal.

1.4 Los titulares de las dependencias (centralizadas y descentralizadas) que integran la administración municipal deberán de asignar a una persona como *Enlace* ante la Subdirección de Modernización Administrativa, para el manejo, operación y actualización de la información requerida por el Sistema de Indicadores de Gestión Municipal Administrativa (SIGMA).

1.4.1 Los *Enlaces* asignados por las dependencias municipales deberán de ser de un nivel jerárquico, que esté facultado para la toma de decisiones, tales como:

1.4.1.1 Subdirectores y,

1.4.1.2 Jefes de Departamento.

1.4.2 Tengan conocimientos básicos sobre el uso de herramientas computacionales.

1.5 Será responsabilidad del Jefe de Departamento de Organización, de la Subdirección de Modernización Administrativa, realizar la asignación de los usuarios y contraseñas a los *Enlaces* de cada una de las dependencias, asignados para el manejo del Sistema de Indicadores de Gestión Municipal Administrativa (SIGMA), pudiendo ser estos de dos tipos:

1.5.5.1 **Enlace Administrador**, tiene facultad para:

1.5.5.1.1 Administrar usuarios.

1.5.5.1.2 Administrar Catálogo de dependencias.

1.5.5.1.3 Lista de los indicadores.

1.5.5.1.4 Captura de valores de indicadores.



1.5.5.1.5 Autorizar solicitudes.

1.5.5.2 **Enlace**, tiene facultad para:

1.5.5.2.1 Agregar, modificar o dar de baja indicadores (con autorización electrónica del administrador).

1.5.5.2.2 Captura de valores para los indicadores de su dependencia (bajo ciertas restricciones).

1.6 Solo podrán tener clave de administración el personal encargado del Sistema de Indicadores de Gestión Municipal Administrativa (SIGMA), que labore en la Subdirección de Modernización Administrativa.

1.7 Será responsabilidad del Jefe de Departamento de Organización, de la Subdirección de Modernización Administrativa contar con un directorio de los *Enlaces* asignados al Sistema de Indicadores de Gestión Municipal Administrativa (SIGMA), el cual deberá de actualizarse de manera semestral, conteniendo como mínimo:

1.7.1 Nombre del Enlace.

1.7.2 Dependencia a la que pertenece.

1.7.3 Correo electrónico.

1.7.4 Nombre de usuario.

1.7.5 Tipo de usuario otorgado para el manejo y operación del Sistema de Indicadores de Gestión Municipal Administrativa (SIGMA).

1.7.6 Teléfono y/o extensión

1.7.7 Fecha de la última actualización del reporte.

1.8 Es responsabilidad de los *Enlaces* de las dependencias (centralizadas y descentralizadas), de la administración municipal:

1.8.1 Capturar las *fichas técnicas* de los indicadores diseñados para cada una de sus áreas.

1.8.2 Capturar los valores de cada uno de los indicadores diseñados para cada una de sus áreas.

1.8.3 Proponer, con la autorización del director de la dependencia, la anexión de nuevos indicadores de desempeño municipal.

1.9 Será responsabilidad del Jefe del Departamento de Organización, de la Subdirección de Modernización Administrativa, revisar, elaborar y actualizar el manual de uso y operación del Sistema de Indicadores de Gestión Municipal Administrativa (SIGMA) por lo menos una vez al año.

1.9.1 Se deberá de actualizar cuando por razones operativas se modifique o se rediseñe alguna atribución del software implementado para el seguimiento de los indicadores de desempeño de la administración municipal.

1.9.2 Por la realimentación proporcionada por los enlaces y usuarios del Sistema de Indicadores de Gestión Municipal Administrativa (SIGMA).

1.9.3 Los elementos mínimos que deberá de contener el manual de políticas y procedimientos del sistema serán:

1.9.3.1 Introducción.

1.9.3.2 Marco jurídico.



- 1.9.3.3 Reglas y procedimientos de operación.
- 1.9.3.4 Metodología de Medición.
- 1.9.3.5 Formatos y fichas técnicas con instrucciones.
- 1.9.3.6 Última fecha de actualización.

1.9.4 El manual de políticas y procedimientos deberá de estar publicado en la página de Internet del Municipio de Chihuahua, en el apartado correspondiente.

1.10 Será responsabilidad del Subdirector de Modernización Administrativa en conjunto con el Jefe del Departamento de Organización, elaborar y preparar el presupuesto para la operación y administración del Sistema de Indicadores de Gestión Municipal Administrativa (SIGMA), de acuerdo a los formatos establecidos por la Oficialía Mayor y la Tesorería Municipal, en donde se deberá de contemplar como mínimo:

- 1.10.1 Sueldos del personal asignado para su operación y manejo.
- 1.10.2 Infraestructura necesaria para la operación adecuada del personal.
 - 1.10.2.1 Equipo de Cómputo.
 - 1.10.2.2 Mobiliario y Equipo de oficina.
- 1.10.3 Gastos de Capacitación.
- 1.10.4 Gastos sobre diseño y/o rediseño del software del Sistema de Indicadores de Gestión Municipal Administrativa (SIGMA).
- 1.10.5 Gastos de mantenimiento y resguardo de bases de datos del Sistema de Indicadores de Gestión Municipal Administrativa (SIGMA)

1.11 Es responsabilidad del Subdirector de Modernización Administrativa, mandar el anteproyecto del presupuesto del Sistema de Indicadores de Gestión Municipal Administrativa (SIGMA), al jefe del departamento administrativo de la Dirección de Planeación y Evaluación, en los tiempos establecidos en las políticas de la Oficialía Mayor y la Tesorería Municipal, para su aprobación.

1.12 Será responsabilidad del Subdirector de Modernización Administrativa, en conjunto con el Jefe del Departamento de Organización, realizar la programación de los cursos de capacitación para el personal asignado como responsable del manejo y operación del Sistema de Indicadores de Gestión Municipal Administrativa (SIGMA).

- 1.12.1 Se deberá de programar un curso de capacitación y actualización por lo menos dos veces por año.
- 1.12.2 Se deberá de llevar el resguardo del material entregado en los cursos de capacitación, facilitando en todo momento su consulta interna.
 - 1.12.2.1 Nombre del curso.
 - 1.12.2.2 Nombre de la empresa o institución que impartió el curso.
 - 1.12.2.3 Fecha en que se impartió el curso.
 - 1.12.2.4 Nombre y puesto del personal al que se le impartió el curso.
 - 1.12.2.5 Material del curso.
 - 1.12.2.5.1 Digital.
 - 1.12.2.5.2 Impreso.



1.12.2.6 Tiempo de resguardo.

1.13 Es responsabilidad del Jefe del Departamento de Organización, realizar el calendario anual de capacitación sobre el manejo y operación del Sistema de Indicadores de Gestión Municipal Administrativa (SIGMA), para los *Enlaces* de las dependencias (centralizadas y descentralizadas) municipales.

1.13.1 Dicha capacitación se deberá realizar cuando:

1.13.1.1 Al inicio de la implementación del sistema de indicadores de gestión municipal.

1.13.1.2 Al ser solicitado por uno o varios *Enlaces* de las dependencias (centralizadas y descentralizadas) municipales.

1.13.1.3 Al haber un cambio en los *Enlaces* asignados por las dependencias (centralizadas y descentralizadas) municipales.

1.13.1.4 Al existir una modificación y/o actualización en el software y/o modelo definido para el manejo y operación de los indicadores de gestión municipal.

1.14 El contenido de los cursos impartidos a los *Enlaces* de las dependencias (centralizadas y descentralizadas) municipales deberá de contener como mínimo:

1.14.1 Introducción del sistema de indicadores de gestión municipal administrativa (objetivos y alcance)

1.14.2 Modelo de los indicadores.

1.14.2.1 Tipo de indicadores.

1.14.2.2 Fichas técnicas.

1.14.3 Generación de usuarios y contraseñas.

1.14.4 Proceso de inicio de sesión.

1.14.5 Proceso de cierre de sesión.

1.14.6 Captura, modificación y eliminación de *fichas técnicas* de los indicadores al sistema.

1.14.7 Captura de valores de los indicadores al sistema.

1.14.8 Proceso de notificaciones.

1.15 Será responsabilidad de la Dirección de Planeación y Evaluación generar el calendario anual de la medición de desempeño, de acuerdo a lo establecido en las políticas de administración, del manual de políticas y procedimientos del área de planeación.

1.15.1 El Jefe del Departamento de Organización en conjunto con el IMPLAN (Instituto Municipal de Planeación) deberán de elaborar la versión gráfica del calendario anual de medición, así como darle difusión al mismo, entre los *Enlaces* del sistema.



2. Referentes al origen, operación y materiales.

2.1 Referentes a la documentación del origen del sistema.

2.1.1 Es responsabilidad del Jefe del Departamento de Organización, de la Subdirección de Modernización Administrativa llevar un reporte y el resguardo de la documentación sobre la evolución, actualización y modificaciones del Sistema de Indicadores de Gestión Municipal Administrativa (SIGMA).

2.1.1 La información recabada deberá de permanecer en archivo por lo menos 6 años, con el objetivo de medir los avances del sistema de indicadores.

2.1.1.1 Nombre y/o ubicación del archivo.

2.1.1.2 Tipo de actualización y/o modificación realizada.

2.1.1.3 Fecha de implementación.

2.1.1.4 Descripción general del tipo de actualización.

2.1.1.5 Área que propuso la actualización.

2.1.1.6 Fecha de última revisión del reporte de cambios, actualizaciones y/o modificaciones al Sistema de Indicadores de Gestión Municipal Administrativa (SIGMA).

2.2 Referentes a la definición del proceso general de operación.

2.2.1 Es responsabilidad del Subdirector de Modernización Administrativa, en conjunto con el Jefe del Departamento de Organización, revisar, actualizar y modificar los procesos operativos del sistema de indicadores de gestión municipal.

2.2.1.1 Se deberá de contar con una versión gráfica de los procesos de operación del sistema de indicadores.

2.2.1.2 Se deberá de realizar una revisión y/o actualización de los procesos de operación del sistema de indicadores cuando menos una vez por año.

2.2.1.2.1 Deberán de participar en el proceso de revisión y/o actualización de los procesos de operación del sistema de indicadores:

2.2.1.2.1.1 Administradores del Sistema de Indicadores de Gestión Municipal Administrativa (SIGMA)

2.2.1.2.1.2 Enlaces de las dependencias (centralizadas y descentralizadas) municipales.

2.2.1.2.1.3 Personal encargado del diseño y/o rediseño del software utilizado para los indicadores de desempeño municipal.

2.2.2 Será responsabilidad del Jefe del Departamento de Organización, de la Subdirección de Modernización Administrativa, asegurarse que cualquier modificación al sistema que afecte la operación del mismo, se actualice en el manual de usuario del Sistema de Indicadores de Gestión Municipal



Administrativa (SIGMA), en un plazo no mayor a 15 días hábiles después de haber realizado la modificación y/o actualización del sistema.

2.3 Referentes a la incorporación del sistema en planes y programas.

2.3.1 Será responsabilidad de la Dirección de Planeación y Evaluación, asegurarse de que el Sistema de Indicadores de Gestión Municipal Administrativa (SIGMA), sirva en todo momento para el seguimiento y medición, de las metas y objetivos de los programas y planes establecidos por cada una de las dependencias de la administración municipal.

2.3.2 Es responsabilidad de la Dirección de Planeación y Evaluación, que el Sistema de Indicadores de Gestión Municipal Administrativa (SIGMA), se utilice de acuerdo a las políticas establecidas en el Manual de Políticas y Procedimientos para la Administración de la Planeación.

2.3.3 Será responsabilidad de la Dirección de Planeación y Evaluación, dar a conocer los resultados de los indicadores de desempeño y gestión municipal, a las dependencias centralizadas y descentralizadas del Municipio de Chihuahua, apegándose a las políticas establecidas en el Manual de Políticas y Procedimientos para la Administración de la Planeación.

2.3.4 Es responsabilidad de la Dirección de Planeación y Evaluación, a través de la Subdirección de Modernización Administrativa, asegurarse que el Sistema de Indicadores de Gestión Municipal Administrativa (SIGMA), este publicado en el portal de Internet del Municipio de Chihuahua.

2.3.4.1 Deberá asegurar la actualización de los datos contenidos en el sistema, de acuerdo a lo establecido en el periodo de cada uno de los indicadores de desempeño municipal, mismo que estará disponible en la ficha técnica de cada uno de los indicadores.

2.4 Referentes a la comprobación sobre la pertinencia del sistema.

2.4.1 Será responsabilidad de la Dirección de Planeación y Evaluación, revisar durante el mes de enero de cada año, en conjunto con las dependencias de la administración municipal, la funcionalidad y practicidad del Sistema de Indicadores de Gestión Municipal Administrativa (SIGMA), verificando lo siguiente:

2.4.1.1 Que el total de las dependencias cuente con el equipo técnico para administrar el Sistema de Indicadores de Gestión Municipal Administrativa.

2.4.1.2 Que el total de las dependencias cuente con *Enlace* debidamente capacitado.

2.4.1.3 Que los avances tecnológicos no han superado a la operación del sistema que concentra y administra lo indicadores de desempeño del municipio.

2.4.1.4 Que la herramienta utilizada para la administración de los indicadores de desempeño, es la que mejor facilita la consulta de la



información, tanto para los funcionarios municipales como para los ciudadanos.

2.4.2 Una vez identificado que el Sistema de Indicadores de Gestión Municipal Administrativa requiere ajustes, los lineamientos para llevar a cabo los mismos deberán ser los siguientes:

2.4.2.1 Se deberá consultar al total de los Enlaces sobre las modificaciones necesarias, para desarrollar una versión o sistema de administración de indicadores, que se considere superior al que se encuentre en funcionamiento.

2.4.2.2 Se deberá encargar a la Coordinación de Sistema del Municipio de Chihuahua o a algún tercero especializado en desarrollo de softwares, la elaboración del nuevo sistema de indicadores, proporcionando copia de la versión actual y los cambios necesarios a implementar.

2.4.2.3 Una vez desarrollado el nuevo sistema de indicadores, y antes de su implementación en la administración municipal, se deberá probar con los *Enlaces* con el fin de que estos proporcionen retroalimentación referente a la versión piloto.

2.4.2.5 Los comentarios de los *Enlaces* deberán ser revisados por la Subdirección de Modernización Administrativa, junto con la prueba de la versión piloto del sistema, para posteriormente mandar los comentarios finales al autor o autores de la nueva versión.

2.4.2.6 Una vez hechos los ajustes a la versión piloto, ésta deberá ser probada por la Subdirección de Modernización Administrativa para su aprobación final.

2.4.2.7 Antes de la implementación de la nueva versión del sistema, los *Enlaces*, deberán ser capacitados para el uso de la misma.

2.4.2.8 Una vez capacitado el 100% de los *Enlaces*, el sistema deberá implementarse y sustituir a la nueva versión, debiendo cuidar que la información contenida en la versión anterior se conserve en la nueva, respetando lo establecido en este mismo manual.

2.5 Referentes a la comprobación sobre la pertinencia de los indicadores.

2.5.1 La Dirección de Planeación y Evaluación, será la responsable de definir la metodología a seguir para la creación, elaboración, desarrollo y definición de indicadores de desempeño del municipio, que en este caso será la metodología utilizada por ICMA (International City Management Association) y la AMMAC (Asociación de Municipios de México, A.C.).

2.5.1.1 Los indicadores de desempeño deberán establecerse por la Dirección de Planeación y Evaluación en coordinación con las dependencias de la administración municipal en sesiones que podrán ser entre una o varias dependencias.

2.5.1.2 En las sesiones a la que hace mención la política anterior (2.5.1.1), deberán de estar presente todo el personal con cargo de Jefe de Departamento o superior a éste, para la definición de los mejores indicadores de desempeño.



2.5.1.3 Los indicadores de desempeño deberán ser propuestos por la Dirección de Planeación y Evaluación, basándose en los Manuales de Organización vigentes de cada dependencia, y en el Plan Municipal de Desarrollo de la administración.

2.5.1.4 Los indicadores de desempeño propuestos deberán ser analizados por la dependencia municipal correspondiente y posteriormente discutidos con la Dirección de Planeación y Evaluación, para su definición final.

2.5.1.5 Los indicadores de desempeño deberán ser autorizados por el titular de la dependencia, posterior a lo establecido en la política anterior (2.5.1.4).

2.5.1.6 Todos los indicadores de desempeño, desde su propuesta deberán cumplir con los requisitos que exige la Ficha Técnica, mismos que serán los siguientes:

2.5.1.6.1 Clave del indicador.

2.5.1.6.2 Nombre del indicador.

2.5.1.6.3 Dependencia municipal responsable de la medición del indicador.

2.5.1.6.4 Tipo y subtipo del indicador.

2.5.1.6.5 Objetivo del Indicador.

2.5.1.6.6 La interpretación de la tendencia del resultado del indicador.

2.5.1.6.7 Las variables que componen el indicador.

2.5.1.6.8 La unidad de medida de cada variable que compone el indicador.

2.5.1.6.9 La fuente de los datos.

2.5.1.6.10 La fórmula para obtener el resultado del indicador.

2.5.1.6.11 La unidad de medida del resultado del indicador.

2.5.1.6.12 El rango del resultado del indicador.

2.5.1.6.13 La frecuencia con la que deberá ser medido el indicador.

2.5.1.6.14 El glosario de términos incluidos en la *ficha técnica* que se consideren necesarios definir.

2.5.2 Todos los indicadores de desempeño municipal deberán ser de cualquiera de los siguientes tipos y subtipos:

2.5.2.1 Institucionales.- Deberán ser todos aquellos indicadores que midan planes, programas, acciones de gobierno, productos, bienes o servicios que por mandato de ley, la administración municipal está obligada a desempeñar, realizar o brindar.

2.5.2.2 Gobierno.- Deberán ser todos aquellos indicadores que midan planes, programas, acciones de gobierno, productos, bienes o servicios que la administración municipal en turno ha implementado, sin estar sujeta a un mandato legal para desempeñar, realizar o brindar.

2.5.2.3 Mixto.- Deberán ser todos aquellos indicadores que midan planes, programas, acciones de gobierno, productos, bienes o servicios que desempeñe, realice o brinde la administración municipal sin estar



sujeta a mandato legal alguno pero que estén arraigadas por la costumbre y a la vez la ciudadanía los exija.

2.5.2.4 En los tres tipos anteriores, aplicarán los siguientes subtipos:

2.5.2.4.4 Insumo.- Deberá medir los factores que son necesarios para desempeñar actividades que darán como resultado algún producto, bien o servicio.

2.5.2.4.5 Producción.- Deberá medir los productos, bienes o servicios generados por las actividades desempeñadas.

2.5.2.4.2 Eficiencia.- Deberá medir el rendimiento o la productividad con la que se aprovechan los recursos utilizados por parte de la administración municipal, para su desempeño.

2.5.2.4.1 Efectividad.- Deberá medir el grado de cumplimiento de los objetivos planteados por la administración municipal.

2.5.2.4.3 Impacto.- Deberá medir las consecuencias que tienen los planes, programas, acciones de gobierno, productos, bienes o servicios que la administración municipal desempeña, realiza o brinda, en el desarrollo sostenible, competitivo y equitativo del Municipio de Chihuahua o en su desempeño administrativo.

2.5.3 La Dirección de Planeación y Evaluación en coordinación con las dependencias de la administración municipal, durante las Reuniones Trimestrales de Revisión de Avances a las que hace referencia el Manual de Políticas y Procedimientos para la Administración de la Planeación, del Municipio de Chihuahua, deberán evaluar si la información que proporcionan los indicadores es valiosa y necesaria para toma de decisiones.

2.5.3.1 Las dependencias de la administración municipal podrán solicitar la baja, alta o modificación de los indicadores ante la Dirección de Planeación y Evaluación, si durante las revisiones mensuales que éstas realizan a sus resultados, lo consideran convenientes para una mejor toma de decisiones.

2.5.4 La vigencia de los indicadores de desempeño deberán ser revisada por lo menos de forma anual y de acuerdo a las políticas y los procedimientos que establece el Manual de Políticas y Procedimientos para la Administración de la Planeación, del Municipio de Chihuahua.

2.6 Referentes a la definición de los componentes del sistema.

2.6.1 El Sistema de Indicadores de Gestión Municipal Administrativa (SIGMA), deberá de integrarse por lo menos de los siguientes componentes:

2.6.1.1 La metodología para la definición y revisión de los indicadores de desempeño municipal, establecida en la política 2.5.1, de este mismo manual.

2.6.1.2 El sistema de informática para la administración de los indicadores de desempeño, integrado por.



- 2.6.1.2.1 *Fichas técnicas* que deberán contener los datos establecidos en la política 2.5.1.6.
- 2.6.1.2.2 Administración de indicadores para:
 - 2.6.1.2.2.1 Solicitudes de alta, cambios y bajas.
 - 2.6.1.2.2.2 Historial de registros.
 - 2.6.1.2.2.3 Asignación de clave única por indicador (folio).
 - 2.6.1.2.2.4 Meta del indicador y su razón o Alcance de la Meta
- 2.6.1.2.3 Resumen del comportamiento de los indicadores.
- 2.6.1.2.4 Almacenamiento de los valores y datos de los indicadores; así como las acciones exitosas y de bajo impacto.
- 2.6.1.2.5 Administración de usuarios.
 - 2.6.1.2.5.1 Alta, cambios y baja de usuarios.
- 2.6.1.2.6 Administración de dependencias.
 - 2.6.1.2.5.1 Alta, cambios y baja de dependencias.
- 2.6.1.3 Manuales de usuarios Administrador, *Enlace* y lector público.
- 2.6.1.4 Personal especializado para la administración y captura de valores del sistema.

2.7 Referentes a las fichas técnicas.

2.7.1 Todo indicador aprobado y vigente deberá de contar con una *ficha técnica*, con los siguientes elementos, misma que deberá de ser registrada, resguardada, conservada, respaldada y disponible para consulta a través del sistema de informática que se destine para la administración de los indicadores de desempeño:

- 2.7.1 Clave: Deberá ser asignada en forma alfanumérica por el Sistema, de manera que ésta sea irrepetible aún y cuando el indicador se dé de baja.
- 2.7.2 Nombre del indicador: Deberá describir el nombre del indicador que medirá el desempeño, actividad, plan programa o acción de gobierno que preste, desarrolle o elabore el gobierno municipal.
- 2.7.3 Dependencia: Deberá describir la dependencia responsable de la medición del indicador.
- 2.7.4 Tipo de indicador: Deberá sujetarse a la clasificación estipulada por la política 2.5.2
- 2.7.5 Justificación del indicador.
 - 2.7.5.1 Descripción: Deberá definir si el indicador se compone a partir de un cumplimiento legal, o del seguimiento de un programa, plan y/o acción de gobierno.
 - 2.7.5.2 Liga: Se compone por una liga Web, en donde se deberá proporcionar mayor información sobre la justificación del indicador (Planes, programas o acciones de gobierno)
- 2.7.6 Objetivo del indicador: Deberá describir la razón por la cual surge el indicador, lo que pretende medir.
- 2.7.7 Interpretación o lectura: Deberá describir el significado que tendrá el comportamiento de los resultados.



2.7.8 Variables componentes: Deberán describirse aquéllas variables que son necesarias para integrar la fórmula que obtendrá el resultado del indicador.

2.7.9 Unidad de medida de cada variable componente: Deberá describirse la forma en que es cuantificada cada una de las variables que integran la fórmula.

2.7.10 Fuente de datos: Deberá describirse el área o áreas de donde se obtienen los datos de las variables componentes.

2.7.11 Fórmula: Deberá indicarse el procedimiento matemático que integra a las variables componentes del indicador para la obtención del resultado que se busca.

2.7.12 Unidad de medida del resultado: Deberá describir la forma en que es cuantificado el resultado obtenido por la aplicación de la fórmula.

2.7.13 Rango de valor: Deberán indicarse los límites mínimo y máximo del resultado de la fórmula.

2.7.14 Frecuencia: Deberá estipularse la periodicidad con la que se medirá el indicador de desempeño.

2.7.15 Glosario: Deberán definirse todos aquéllos términos que se crean necesarios para la uniformidad de criterios y comprensión sobre el indicador.

2.7.15.1 Todas las definiciones contenidas en el *glosario* deberán estar basadas en aquéllas que establece el diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, otras fuentes bibliográficas o el consenso entre funcionarios municipales considerando las costumbres o el argot de la profesión.

2.7.15.2 En caso de que se incluyan nuevos conceptos en las fichas técnicas vigentes, el Jefe del Departamento de Organización de la Subdirección de Modernización Administrativa tendrá 10 días hábiles posteriores a la inclusión del concepto, para notificar a los enlaces del sistema.

2.7.2 El presente manual deberá ser aprobado por el H. Ayuntamiento del Municipio de Chihuahua, previamente autorizado por el C. Presidente Municipal de Chihuahua; el C. Director de Planeación y Evaluación, y el Subdirector de Modernización Administrativa; siendo responsabilidad de éste último el que este documento se encuentre debidamente aprobado.

2.7.3 Una vez autorizado el presente manual, éste deberá ser enviado al C. Presidente Municipal y a los titulares de las dependencias de la administración municipal que manejen indicadores de desempeño para su conocimiento y aplicación.

2.7.4 El presente manual deberá ser revisado durante el mes de enero, por la Dirección de Planeación y Evaluación, con el objetivo de verificar la vigencia de sus políticas y procedimientos que en él se establecen, considerando los cambios administrativos y técnicos que hubiesen surgido.

2.7.4.1 En caso de que sea requerida la realización de cambios al manual, la Subdirección de Modernización Administrativa deberá



someter la nueva versión a la autorización de todos los actores que establece la política 2.7.2 de este mismo manual.



3. Referentes a la Recolección y Procesamiento de Datos.

3.1 Referentes a las áreas que participan en la medición.

3.1.1 Las dependencias de la administración municipal que deberán de contar con indicadores de desempeño, serán aquellas que ofrezcan productos o servicios directamente a los habitantes del Municipio de Chihuahua, o aquellas que administren la asignación, ejecución y control de recursos económico-financieros de la Administración Municipal, apegándose en todo momento a las políticas establecidas en el manual de políticas y procedimientos del área de planeación.

3.1.2 En el caso del IMPLAN por ser una entidad descentralizada de la administración municipal, responsable de la planeación estratégica y táctica del Municipio de Chihuahua, éste deberá de contar con indicadores del desempeño de su gestión administrativa así como con *indicadores de desarrollo municipal*.

3.1.2.1 En el caso de los *indicadores de desarrollo municipal*, su definición, revisión y análisis se sujetará a lo establecido en el *Manual de Políticas y Procedimientos para la Administración de la Planeación*.

3.1.2.2 La administración de los *indicadores de desarrollo Municipal* deberá de hacerse a través del SIGMA, sujetándose a lo establecido en este manual.

3.1.3 Será responsabilidad de la Subdirección de Modernización Administrativa, el alta, modificación o baja de aquellas dependencias que deban de contar con indicadores de desempeño, en el Sistema de Indicadores de Gestión Municipal Administrativa (SIGMA).

3.1.2.1 Una vez definidos los indicadores de cada dependencia, el jefe del Departamento de Organización deberá dar de alta a la dependencia municipal correspondiente, en el SIGMA en un plazo no mayor a 2 días hábiles.

3.2 Referentes al calendario y procesamiento para la recolección de datos.

3.2.1 Será responsabilidad de la Subdirección de Modernización Administrativa verificar que se cumpla la actualización de los valores de los indicadores de desempeño municipal de cada una de las dependencias, en el Sistema de Indicadores de Gestión Municipal Administrativa (SIGMA).

3.2.1.1 La actualización de los valores de los indicadores de desempeño municipal se deberá de realizarse antes del día 25 de cada mes, después de concluido el periodo de medición de cada indicador (definido en las fichas técnicas)

3.2.1.2 La actualización de la información de los valores de los indicadores de desempeño municipal la realizarán los *Enlaces* definidos en cada una de las dependencias que cuenten con indicadores de desempeño.



3.2.1.3 La actualización de la información de los valores de los indicadores de desempeño municipal se realizará a través, del Sistema de Indicadores de Gestión Municipal Administrativa (SIGMA), preferentemente.

3.2.2 Será responsabilidad de la Subdirección de Modernización Administrativa, dar aviso si existiese un ajuste en los tiempos de actualización de información en el sistema, en un plazo no mayor a 5 días hábiles, a los *Enlaces* de las dependencias que cuenten con indicadores de desempeño municipal.

3.2.3 En caso de que durante el proceso de recolección, captura y actualización de datos, se presentara el caso de que alguna información de los indicadores de desempeño municipal no fuera posible su recopilación, consulta, etc., se deberán de colocar cualquiera de las siguientes leyendas:

3.2.3.1 “Dato No Disponible”: Significa que el dato solicitado, no se encuentra disponible, ya sea porque es un dato de reciente medición que no se tenía el mecanismo definido para su medición o registro.

3.2.3.2 “Dato No Aplica”: Significa que el dato solicitado, no es aplicable para el área en cuestión o la administración municipal, debido a que no es de competencia municipal.

3.3 Referentes a las tablas y formatos.

3.3.1 Será responsabilidad de la Dirección de Planeación y Evaluación, a través de la Subdirección de Modernización Administrativa, establecer los formatos para la recopilación y actualización de los valores de los indicadores de desempeño municipal.

3.3.1.1 Los formatos podrán ser:

3.3.1.1.1 Electrónicos: Entendiéndose por estos como aquellas tablas o formatos que estén dados de alta en el Sistema de Indicadores de Gestión Municipal Administrativa (SIGMA), o en cualquier medio digital (Excel, Word, etc.)

3.3.1.1.2 Impresos: los cuales sólo deberán ser usados por excepción, cuando alguna causa justifique el uso de los mismos (falla del sistema, limitación tecnológica de alguna área, etc.)

3.3.2 Será responsabilidad de los *Enlaces* de las dependencias municipales, actualizar la información sobre los valores de los indicadores, en el apartado definido para esta acción en el Sistema de Indicadores de Gestión Municipal Administrativa (SIGMA), en los tiempos y formas que establece el presente manual, así como el Manual de Políticas y Procedimientos de la Administración de la Planeación.



3.3.4 Los formatos para la recopilación y/o actualización de los datos de los valores de los indicadores de desempeño municipal, deberán de contener como mínimo:

3.3.4.1 Clave única del indicador: Es la clave única asignada por el Sistema de Indicadores de Gestión Municipal Administrativa (SIGMA).

3.3.4.2 Nombre del Indicador.

3.3.4.3 Valor a capturar: Es el calculo matemático de la formula, establecida en la ficha técnica de cada indicador, mismo que deberá de realizarse de acuerdo al periodo de medición definido para cada indicador.

3.3.4.4 Acciones exitosas: Entendiéndose por aquéllas actividades realizadas y que en gran medida ayudaron a llegar al resultado del indicador, acercándose así al logro de la meta establecida para el mismo.

3.3.4.5 Acciones de bajo impacto: Entendiéndose por aquéllas actividades realizadas que en poco o nada ayudaron a llegar al resultado del indicador. Si se dejaran de hacer no impactarían los resultados.

3.3.5 Será responsabilidad de la Subdirección de Modernización Administrativa, el realizar una auditoría de verificación de actualización y confiabilidad de los resultados de los indicadores de desempeño municipal, capturados en el Sistema de Indicadores de Gestión Municipal Administrativa (SIGMA), durante los primeros 10 días hábiles de cada mes, debiendo cubrirse los siguientes puntos:

3.3.5.1 La auditoría deberá concentrarse en corroborar la certeza y exactitud de los datos capturados, con el fin de mantener una alta confiabilidad.

3.3.5.2 La auditoría deberá revisar que las metas guarden congruencia con los resultados y que los argumentos o razones por las cuales fueron establecidas no sean producto de decisiones unipersonales.

3.3.5.3 Las políticas 3.3.5.1 y 3.3.5.2, se detallarán en el apartado "*Referente a la Verificación de los Resultados*"

3.3.5.4. La auditoría deberá también de concentrarse en verificar que los indicadores de desempeño están al corriente en su captura.

3.3.5.5 La auditoría no se deberá enfocar a cuestionar desempeño.

3.3.6 Los resultados de la auditoría deberán ser enviados por oficio o correo electrónico, al *Enlace*, al titular de la dependencia, con copia al Director de Planeación y Evaluación y al Subdirector de Modernización Administrativa, para que en un plazo no mayor a 5 días hábiles se respondan las observaciones.

3.3.7 Las auditorías que establece la política 3.3.5, deberán realizarse en forma aleatoria y por lo menos a una dependencia por mes.

3.3.8 Será responsabilidad de la Subdirección de Modernización Administrativa revisar la conveniencia de los formatos y tablas utilizados para la recolección y actualización de los resultados de los indicadores de gestión municipal, durante



el mes de enero de cada año en que se revisa el Sistema SIGMA con los *Enlaces*.

3.4 Referentes al procesamiento de datos.

3.4.1 Será responsabilidad de la Dirección de Planeación y Evaluación, definir los lineamientos para el procesamiento de datos sobre los indicadores de desempeño municipal.

3.4.2 El procesamiento de datos se deberá realizar, a través del Sistema de Indicadores de Gestión Municipal Administrativa (SIGMA), con el objetivo de alcanzar la estandarización y la eficiencia administrativa, por cada uno de los *Enlaces*.

3.4.2.1 El procesamiento de datos se deberá de apegar a los períodos de medición de cada uno de los indicadores de desempeño municipal, definidos en sus fichas técnicas correspondientes.

3.4.2.2 La Dirección de Planeación y Evaluación deberá ser la única dependencia que autorice, para el procesamiento de datos la utilización de formatos impresos, cuando por causas extraordinarias no pueda utilizarse el sistema informático destinado para este fin.

3.5 Referentes a la metodología de procesamiento.

3.5.1 Deberá ser responsabilidad de la Dirección de Planeación y Evaluación, el establecer la metodología a seguir, para el procesamiento de datos, del Sistema de Indicadores de Gestión Municipal Administrativa (SIGMA).

3.5.2 La metodología para el procesamiento de datos establecida deberá ser aquella en donde los responsables de las áreas generadoras de la información y valores de los indicadores la obtengan, la analicen y la proporcionen al *Enlace*.

3.5.3 Lo establecido en la política anterior, 3.5.2, implica que las dependencias de la administración municipal deberán de ser las únicas responsables de brindar la información certera y precisa a su *Enlace* correspondiente.

3.5.4 La Dirección de Planeación y Evaluación deberá ser responsable de informar a cada una de las dependencias sobre el siguiente proceso a seguir para cumplir con la metodología establecida para el procesamiento de datos:

3.5.4.1 Una vez concluido el período de medición del indicador correspondiente, el *Enlace* deberá solicitar a las áreas involucradas, la proporción del resultado (valor), las acciones exitosas y las de bajo impacto realizadas en el período.

3.5.4.2 Una vez recibida la información de parte del área correspondiente, el *Enlace* deberá concentrar la información, analizarla para identificar posibles faltantes, errores u omisiones.



3.5.4.3. Posteriormente el *Enlace* deberá proporcionar los datos al titular de la dependencia para que éste esté enterado y posteriormente los valide.

3.5.4.4 Una vez validados los resultados, el *Enlace* deberá de capturarlos en el SIGMA, antes de que venza el plazo que establece este manual.

3.5.5 El sistema informático destinado para el procesamiento de los datos, deberá contar con un sistema de aviso para los *Enlaces*, que les indique cuando el plazo de los indicadores haya vencido y que la captura de datos sea necesaria.

3.5.6 El sistema informático destinado para el procesamiento de los datos, deberá asegurar que el procesamiento de los datos se haga completo en una sola etapa y en ningún momento sea dividido.

3.6 Referentes a la verificación de resultados.

3.6.1 La Dirección de Planeación y Evaluación, a través, de la Subdirección de Modernización Administrativa será la responsable de implementar y generar los mecanismos de verificación de resultados del Sistema de Indicadores de Gestión Municipal Administrativa (SIGMA).

3.6.2 Será responsabilidad del Jefe del Departamento de Organización, de la Subdirección de Modernización Administrativa, realizar el calendario de auditoría interna, con el fin de verificar la confiabilidad de los datos capturados en el Sistema de Indicadores de Gestión Municipal Administrativa (SIGMA).

3.6.2.1 El proceso de auditoría deberá de programarse de manera escalona, es decir, no se podrá auditar a más de dos dependencias por mes.

3.6.2.2 El proceso deberá de programarse de tal manera, que se pueda realizar una visita de auditoría a todas las dependencias como mínimo de una vez por año.

3.6.3 En caso de que el resultado o el valor de un indicador no sea presuntamente confiable o cuestionable, se deberá de informar a la dependencia municipal correspondiente para que en un plazo máximo de un día hábil, confirme o rectifique el resultado que aparezca en el Sistema de Indicadores de Gestión Municipal Administrativa (SIGMA).

3.6.3.1 En caso de que se requieran realizar correcciones en el SIGMA, éstas deberán ser realizadas únicamente por el Jefe del Departamento de Organización, de la Subdirección de Modernización Administrativa.

3.6.3.1.1 Para poder realizar la modificación del resultado y de las acciones exitosas y de bajo impacto, deberán ser solicitadas por correo electrónico cumpliendo con la siguiente información:

3.6.3.1.1.1 Nombre y clave del indicador.

3.6.3.1.1.2 Periodo del valor a modificar.

3.6.3.1.1.3 Valor correcto del indicador.



3.6.3.1.2 Se deberá de mantener un resguardo de las modificaciones realizadas por dependencia, así como contar con un registro de las mismas que deberá de contener:

3.6.3.1.2.1 Nombre y clave del indicador.

3.6.3.1.2.2 Dependencia responsable del indicador.

3.6.3.1.2.3 Breve descripción de la causa que genero la modificación al indicador.

3.6.3.1.2.4 Fecha de solicitud de modificación.

3.6.3.1.2.5 Fecha de realización de la modificación.

3.6.4 La revisión y el análisis de los datos y resultados se realizará de acuerdo a lo establecido en el *Manual de Políticas y Procedimientos para la Administración de la Planeación*.

3.7 Referentes al almacenamiento de datos y resultados.

3.7.1 Será responsabilidad de la Subdirección de Modernización Administrativa, definir las políticas y lineamientos del resguardo de la información generada por el Sistema de Indicadores de Gestión Municipal Administrativa (SIGMA).

3.7.2 Toda la información que se capture en el SIGMA deberá cumplir con los siguientes requisitos:

3.7.2.1 Toda dependencia municipal que se genere deberá quedar registrada, conteniendo la siguiente información:

3.7.2.1.1 Nombre de la dependencia.

3.7.2.1.2 Clave, la cual será generada por el usuario *administrador* en base a las iniciales de la dependencia, debiendo ser irrepetible.

3.7.2.1.3 Liga página WEB y/o a la misión de la dependencia si es que se cuenta con dicha liga.

3.7.2.2 Todo usuario *Enlace o Administrador* que sea generado deberá quedar registrado, conteniendo la siguiente información:

3.7.2.2.1 Nombre de usuario, compuesto por la inicial del primer nombre, y sólo las primeras ocho letras del apellido paterno, si éste es más extenso.

3.7.2.2.2 El nombre de usuario deberá ser irrepetible y en caso de que existan coincidencias de alguno nuevo por generarse con alguno ya existente, el más reciente deberá diferenciarse con algún carácter numérico.

3.7.2.2.2 El nombre completo del usuario.

3.7.2.2.3 El correo electrónico oficial; sólo en caso de que el usuario sea asesor externo de la administración municipal y no cuente con correo electrónico oficial, deberá proporcionar otro, sujetándose en todo momento a las políticas de confidencialidad que este manual y el Manual de Políticas y Procedimientos para la Administración de la Planeación establecen.



3.7.2.2.4 Teléfono y/o extensión donde puede ser localizado el usuario.

3.7.2.2.5 Dependencia municipal para la cual trabaja.

3.7.2.2.6 Tipo de usuario, habiendo sólo dos: *Administrador y Enlace*.

3.7.2.2.6.1 En los manuales de usuarios se expone los privilegios con que cuenta cada uno de los dos tipos.

3.7.2.2.7 Todos los usuarios, al ser dados de baja su información no será conservada, sin embargo deberá permanecer registrada, resguardada, conservada y disponible para su consulta en el historial de las modificaciones que se hayan hecho a las *fichas técnicas* de los indicadores de desempeño.

3.7.2.3 Todo indicador de desempeño que se genere, modifique o dé de baja, deberá quedar registrado, conteniendo lo siguiente:

3.7.2.3.1 Usuario *Enlace* solicitante que requirió la alta, modificación o baja del indicador.

3.7.2.3.2. Fecha en que se hizo la solicitud

3.7.2.3.3 Usuario *Administrador* que autorizó o rechazó la solicitud.

3.7.2.3.4 Fecha en se autorizó o rechazó la solicitud.

3.7.2.4 Todas la *Metas* se deberán de registrar en el indicador correspondiente, especificando la razón por la que se estableció, y el plazo para el cual se deberá alcanzar.

3.7.2.5 Todos los resultados se deberán registrarse en el indicador de desempeño y período correspondientes, especificando las acciones exitosas y de bajo impacto que se hayan realizado.

3.7.3 La información descrita en la política 3.7.2 y sus subpuntos deberá ser registrada, resguardada y conservada por el SIGMA en forma automática, al ser capturada por los usuarios correspondientes, para su posterior consulta.

3.7.4 La información contenida en el SIGMA pasará a formar parte de la *Información Técnica* a la que hace mención el Manual de Políticas y Procedimientos para la Administración de la Planeación.

3.7.5 El Jefe del Departamento de Organización de la Subdirección de Modernización Administrativa deberá ser el responsable de cuidar que el SIGMA funcione de acuerdo a lo establecido por este manual.

3.7.3 Será responsabilidad del Jefe del Departamento de Organización, de la Subdirección de Modernización Administrativa, corroborar que se realicen los respaldos de las bases de datos del SIGMA.

3.7.3.1 La Coordinación de Sistemas será la responsable de custodiar y realizar los respaldos de las bases de datos del Sistema Informático.



3.7.3.2 Los respaldos de las bases de datos del Sistema Informático, se realizará como mínimo el último día hábil de cada mes.



4. Referentes a informes y reportes del área.

4.1 Referentes a la elaboración del informe anual.

4.1.1 La revisión anual de los resultados de los indicadores de desempeño deberá ser responsabilidad de la Dirección de Planeación y Evaluación, y se deberá de realizarlas de acuerdo a lo establecido en el Manual de Políticas y Procedimientos para la Administración de la Planeación, en su apartado *Sesión Anual Revisión de Resultados*.

4.2 Referentes a la presentación y descripción de tablas y gráficos.

4.2.1 La presentación de los resultados anuales, descripción y exposición se deberá realizar de acuerdo a lo establecido en el *Manual de Políticas y Procedimientos para la Administración de la Planeación*.

4.3 Referentes a la difusión de informes y reportes.

4.3.1 La difusión de los resultados anuales, su análisis y sus conclusiones deberán sujetarse a lo establecido en el *Manual de Políticas y Procedimientos para la Administración de la Planeación*.



5. Referentes a la comunicación e interrelación.

5.1 Referentes a los talleres internos.

5.1.1 Será responsabilidad de la Dirección de Planeación y Evaluación, el organizar y difundir entre las dependencias de la administración municipal, la realización de talleres de capacitación, asesoría y actualización, sobre sistemas y metodologías de medición del desempeño para gobiernos locales.

5.1.2 La Dirección de Planeación y Evaluación deberá de organizar por lo menos una vez al año talleres de capacitación y actualización sobre indicadores de desempeño para los Titulares de las dependencias, Subdirectores, Jefes de Departamento y Enlaces, con los objetivos de mantener la herramienta administrativa y de aprovechar las nuevas tendencias que sobre la materia hayan surgido.

5.1.3 La Dirección de Planeación y Evaluación deberá ser la responsable de capacitar y actualizar, a los administradores del SIGMA sobre la administración de la herramienta y su mejor aprovechamiento.

5.1.4 La Dirección de Planeación y Evaluación deberá de contemplar dentro de su presupuesto anual de operación, los recursos necesarios para la adquisición de material bibliográfico enfocado a los sistemas de indicadores de desempeño de gobiernos locales, con el objetivo de incrementar el grado de profesionalización entre todos los involucrados del sistema.

5.1.4.1 El acervo bibliográfico adquirido deberá ser considerado como parte de la *información técnica* a la que hace referencia el Manual de Políticas y Procedimientos para la Administración de la Planeación, sujetándose a los lineamientos que éste establece.

5.1.4.2. Todo material obtenido por la organización o asistencia a talleres o cursos relacionados con el tema de los indicadores de desempeño también se considerarán como *información técnica*, por lo que se aplicará lo establecido en la política anterior, 5.1.4.1

5.1.5 Todos aquéllos nuevos empleados que sean nombrados *Enlaces*, deberán ser capacitados por el Jefe del Departamento de Organización de la Subdirección de Modernización Administrativa, en un plazo de cinco días hábiles posterior a su nombramiento.

5.2 Referente a la comunicación con las áreas.

5.2.1 Es responsabilidad de la Dirección de Planeación y Evaluación, el establecer los mecanismos necesarios para la recolección y procesamiento de opiniones, sugerencias o comentarios.

5.2.1.1 El proceso deberá aplicar para:

5.2.1.1.1 Personal gerencial y/o directivo.

5.2.1.1.2 Personal operativo.



5.2.2 Los mecanismos y/o procesos establecidos deberán en todo momento buscar la medición sobre la funcionalidad del Sistema de Indicadores de Gestión Municipal Administrativa (SIGMA).

5.2.2.1 Los requisitos mínimos del proceso de recolección y procesamiento de opiniones, sugerencias o comentarios son:

5.2.2.1.1 Encuesta de recolección de opiniones, sugerencias o comentarios, misma que podrá ser electrónica.

5.2.2.1.1.1 Personal gerencial y/o directivo.

5.2.2.1.1.2 Persona operativo.

5.2.2.1.2 Formato de registro o captura de opiniones, sugerencias o comentarios.

5.2.2.1.2.1 Clasificación por tipo de sugerencias, opiniones o comentarios.

5.2.2.1.2.1.1 Estructural.

5.2.2.1.2.1.2 Cambios mínimos.

5.2.2.1.2.1.3 Otros.

5.2.2.1.3 Reporte de resultados generales del proceso o mecanismo de recolección de opiniones, sugerencias o comentarios.

5.2.3 Es responsabilidad del Jefe del Departamento de Organización de la Subdirección de Modernización Administrativa, realizar el proceso de recolección de opiniones, sugerencias o comentarios, por lo menos 1 vez al año, durante el mes de enero.

5.2.4 Se deberá de contar con un apartado en la página Web del Municipio de Chihuahua, en donde se deberá proporcionar la siguiente información sobre el Sistema de Indicadores de Gestión Municipal Administrativa (SIGMA):

5.2.4.1 Dependencia responsable de la administración y operación del sistema.

5.2.4.2 Nombre y puesto de los responsables de la operación y administración del sistema.

5.2.4.3 Correo electrónico de los responsables de la operación y administración del sistema.

5.2.4.4 Teléfono de los responsables de la operación y administración del sistema.

5.3 Referentes al programa de incentivos.

5.3.1 Las áreas que demuestren un incremento en los resultados de los indicadores de desempeño municipal gozarán de incentivos, que podrán ser:

5.3.1.1 Reconocimiento público por parte del Presidente Municipal, a los responsables del logro del incremento en los resultados.

5.3.1.2 Cursos de capacitación y/o asesoría referentes a la medición del desempeño municipal, en territorio nacional o en el extranjero.



5.3.2 La Dirección de Planeación y Evaluación, podrá recomendar al titular de la dependencia, a aquellos empleados o funcionarios susceptibles de recibir incentivos, por el buen desempeño, en el sistema de medición de desempeño.

5.3.3 Los titulares de las dependencias municipales serán quienes autoricen el otorgamiento de incentivos a sus respectivos empleados o funcionarios.

5.3.4 Los reconocimientos públicos serán otorgados en la parte final de la Sesión Anual de Revisión de Resultados que se lleve a cabo durante el mes de octubre.

5.4 Referentes a los consejos consultivos.

5.4.1 La Dirección de Planeación y Evaluación, deberá de conformar un *Consejo Consultivo Interno*, el cual se deberá de integrar por:

5.4.1.1 El Subdirector de Modernización Administrativa.

5.4.1.2 El Jefe del Departamento de Organización de la Subdirección de Modernización Administrativa.

5.4.1.3 El personal responsable de realizar modificaciones técnicas al sistema.

5.4.1.4 Los *Enlaces* de las dependencias de la administración municipal.

5.4.2 El consejo consultivo interno deberá de reunirse por lo menos una vez por año, con el fin de darle mantenimiento al sistema de medición de desempeño de la administración municipal.

5.4.3 Es responsabilidad del Jefe del Departamento de Organización, recopilar y resguardar la información generada en las reuniones del Consejo Consultivo Interno.

5.4.3.1 Minutas de trabajo.

5.4.3.2 Acuerdos.

5.4.3.3 Resultados, etc.

5.4.4 El objetivo del Consejo Consultivo Interno deberá ser:

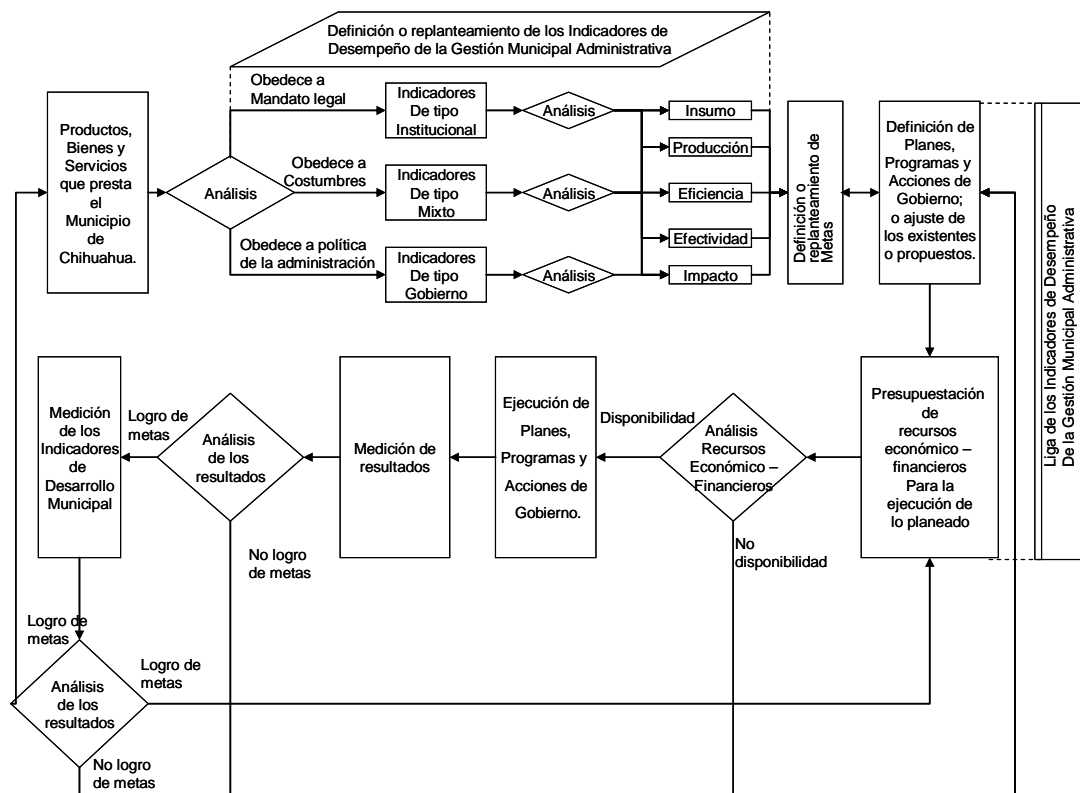
5.4.4.1 Analizar la funcionalidad y practicidad del Sistema de Indicadores de Gestión Municipal Administrativa (SIGMA), para la captura, consulta y análisis de la información contenida en él.

5.4.4.2 Los que la Dirección de Planeación y Evaluación determine.

5.4.5 El Comité de Planeación para el Desarrollo del Municipio de Chihuahua (COPLADEMUN), será quien valide de forma permanente la información generada por el Sistema de indicadores de Gestión Municipal Administrativa (SIGMA), de acuerdo a las políticas de administración establecidas en el Manual de Políticas y Procedimientos para la Administración de la Planeación.



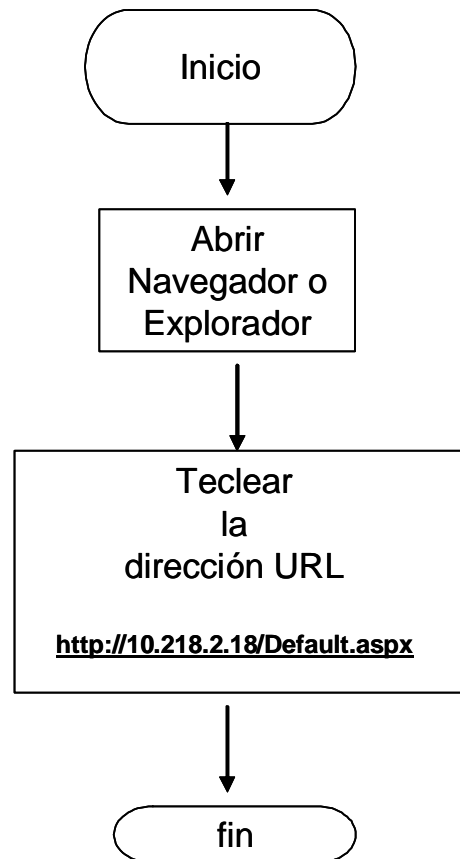
VII. Modelo de Operación del Sistema de Indicadores de Gestión Municipal Administrativa (SIGMA)





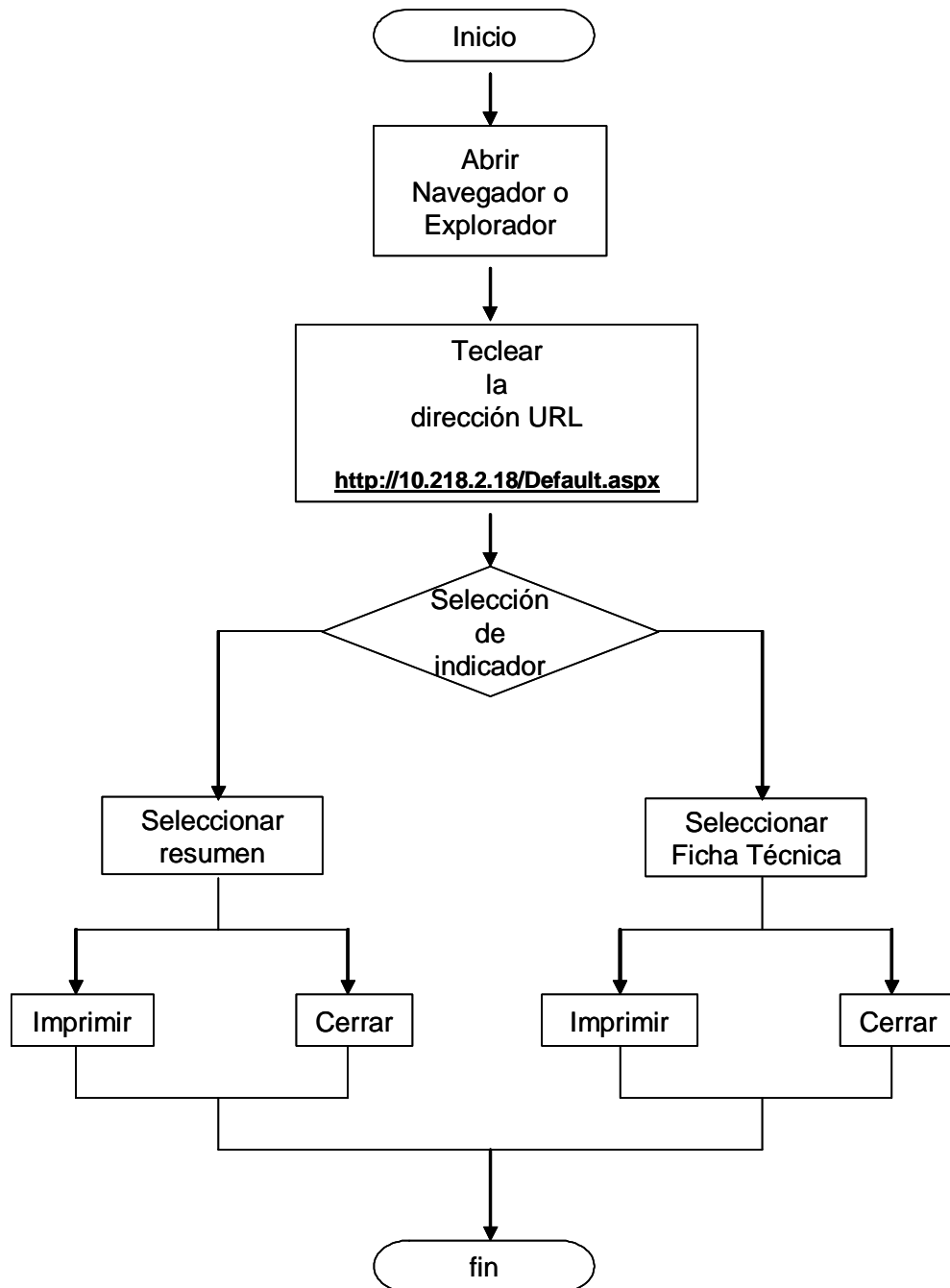
VIII. Diagramas de Flujo.

1. Proceso de Acceso al Sistema de Indicadores de Gestión Municipal Administrativa.



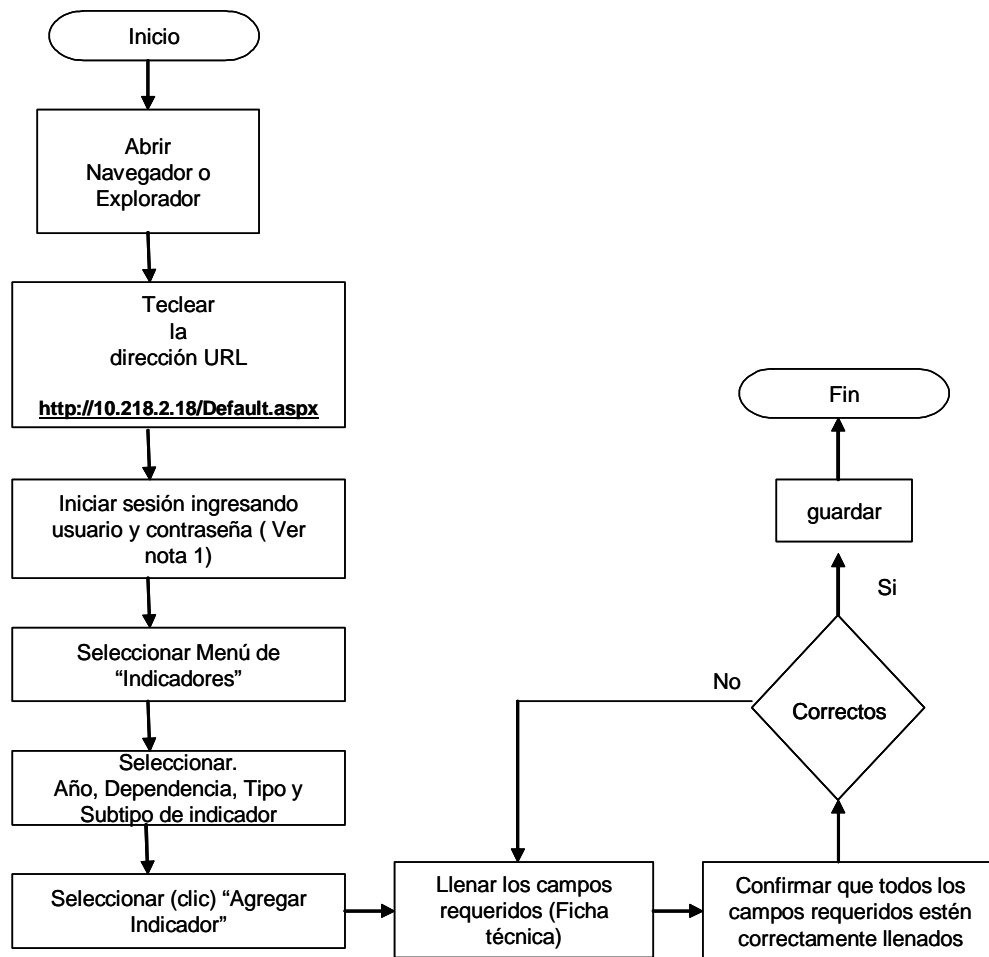


2. Proceso de Consulta Abierta al Sistema de Indicadores de Gestión Municipal Administrativa (SIGMA)





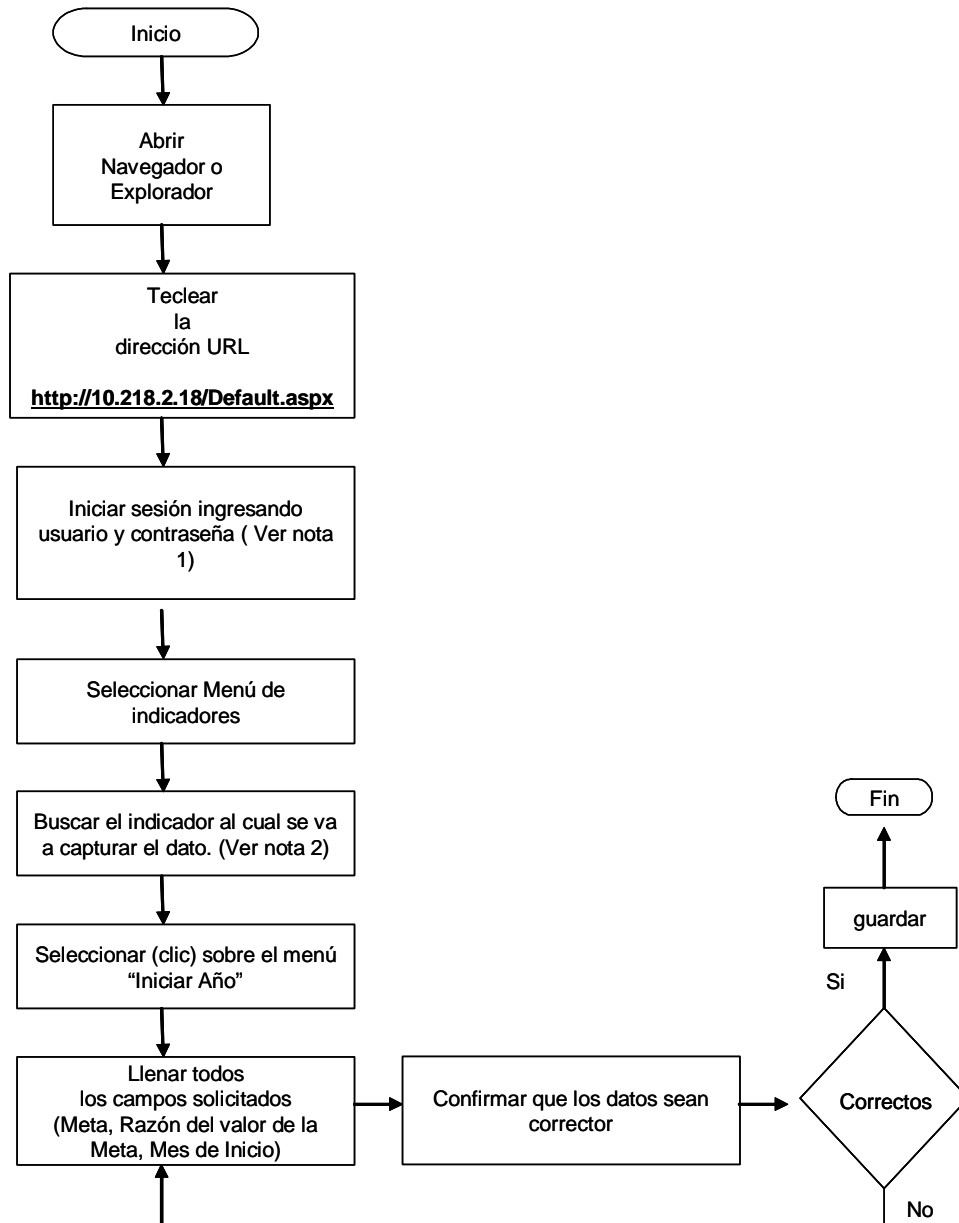
3. Proceso de alta de indicadores en el Sistema de Indicadores de Gestión Municipal Administrativa (SIGMA).



Nota 1: No se deberá de seleccionar la opción "Recordarme en este equipo"



4. Proceso de captura de datos de Inicio de Año en el Sistema de Indicadores de Gestión Municipal Administrativa (SIGMA).

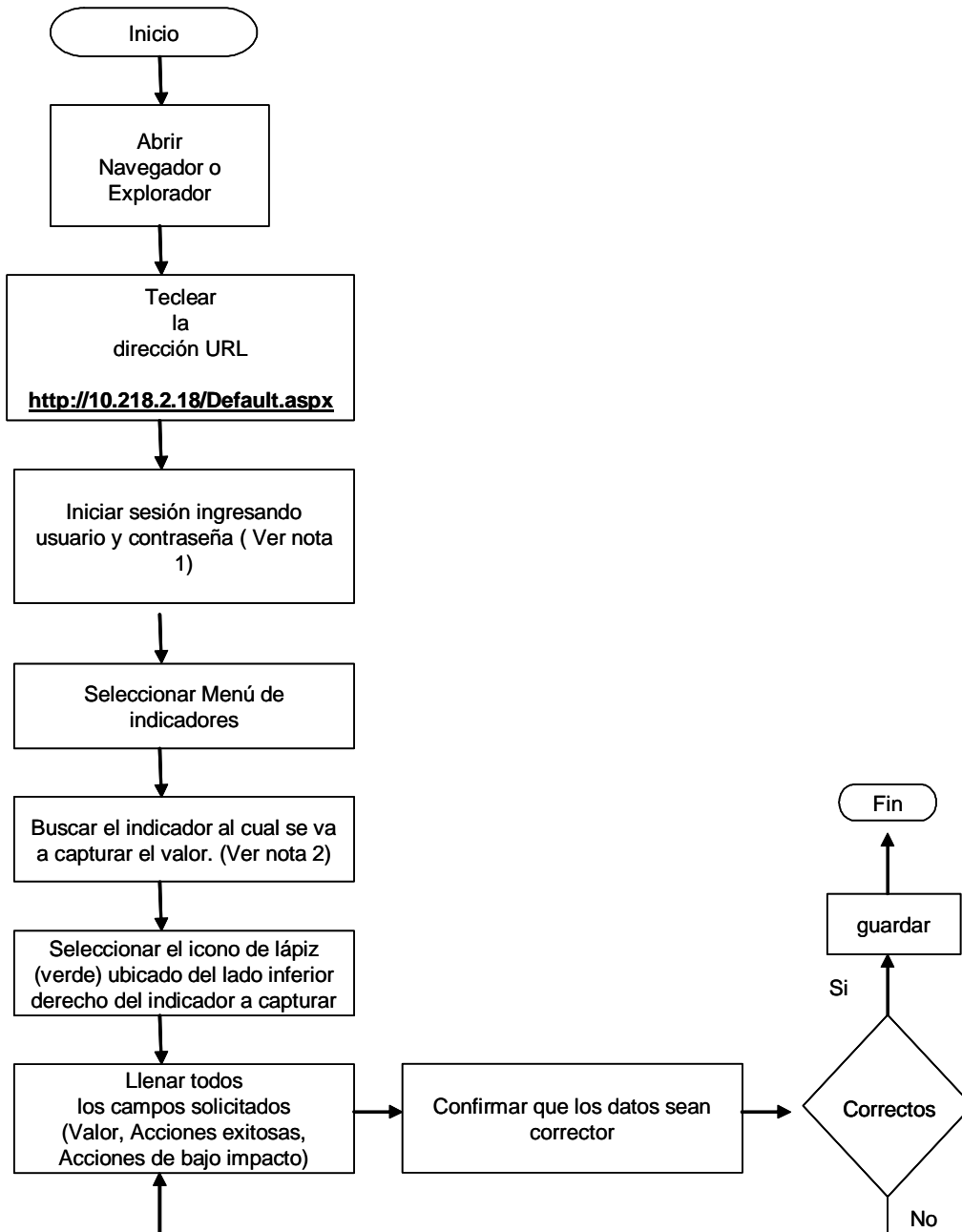


Nota 1: No se deberá de seleccionar la opción "Recordarme en este equipo"

Nota 2: Para facilitar la búsqueda, podrá hacer uso de los filtros con que cuenta el sistema (Dependencia, año, tipo y subtipo de indicador).



5. Proceso de modificación de indicadores en el Sistema de Indicadores de Gestión de Administración Municipal (SIGMA).

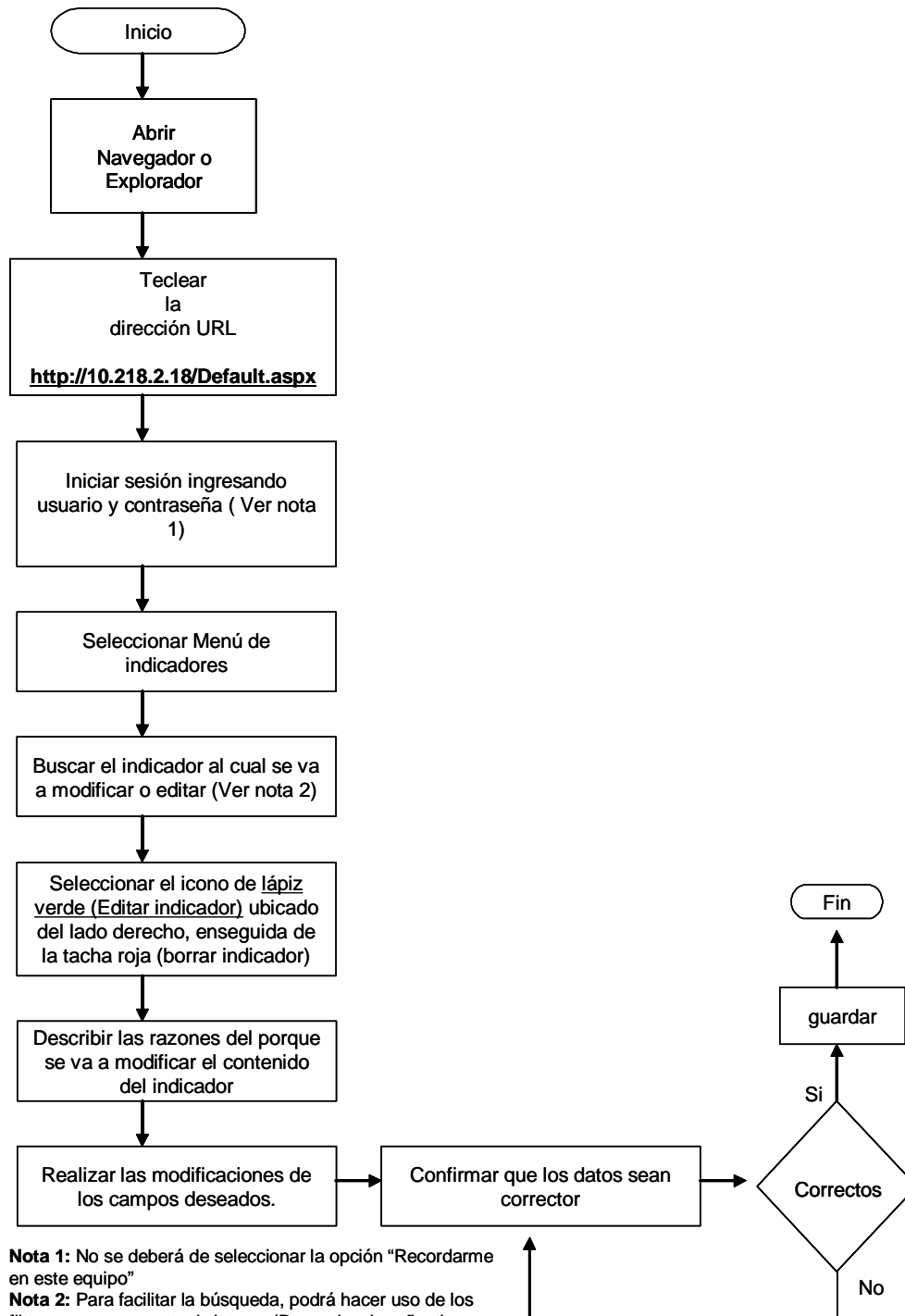


Nota 1: No se deberá de seleccionar la opción "Recordarme en este equipo"

Nota 2: Para facilitar la búsqueda, podrá hacer uso de los filtros con que cuenta el sistema (Dependencia, año, tipo y subtipo de indicador).



6. Proceso de modificación de indicadores en el Sistema de Indicadores de Gestión de Administración Municipal (SIGMA).



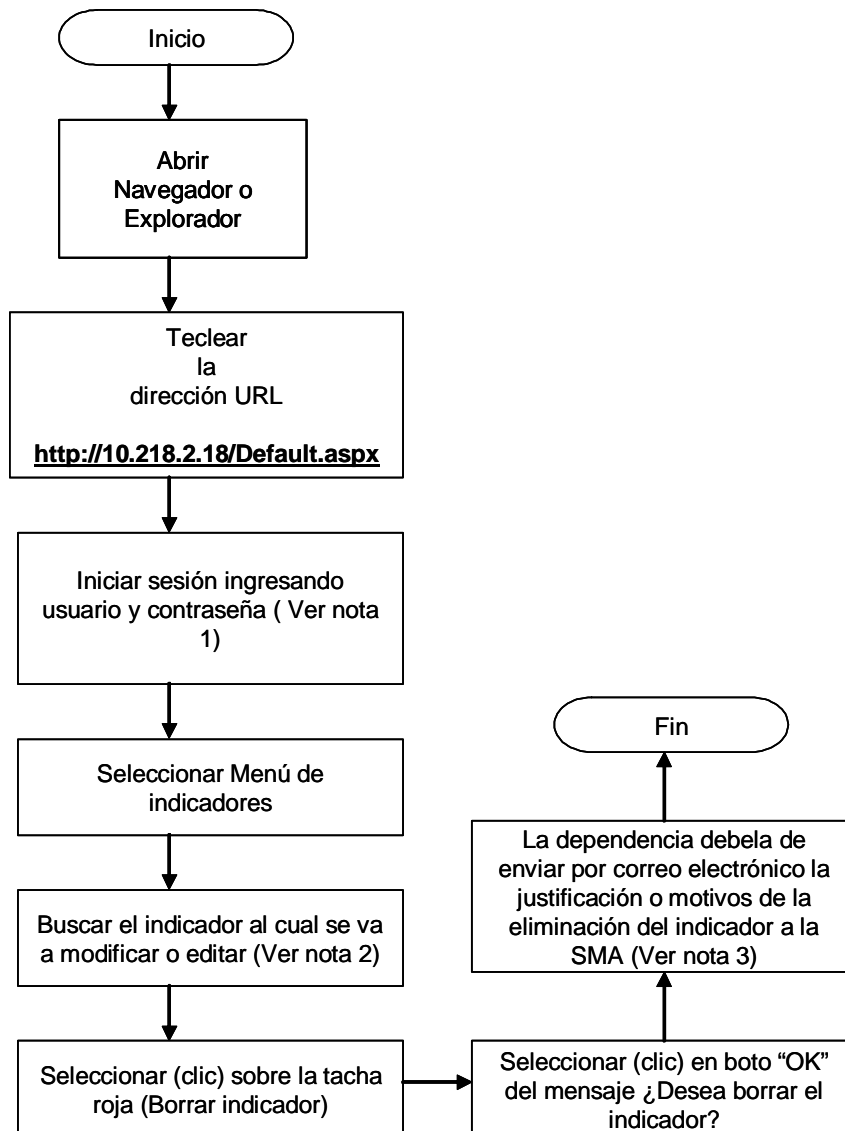
Nota 1: No se deberá de seleccionar la opción "Recordarme en este equipo"

Nota 2: Para facilitar la búsqueda, podrá hacer uso de los filtros con que cuenta el sistema (Dependencia, año, tipo y subtipo de indicador).

Nota 3: La modificación esta sujeta a autorización por la Subdirección de Modernización Administrativa.



7. Proceso de eliminación de indicadores en el Sistema de Indicadores de Gestión Municipal Administrativa (SIGMA).



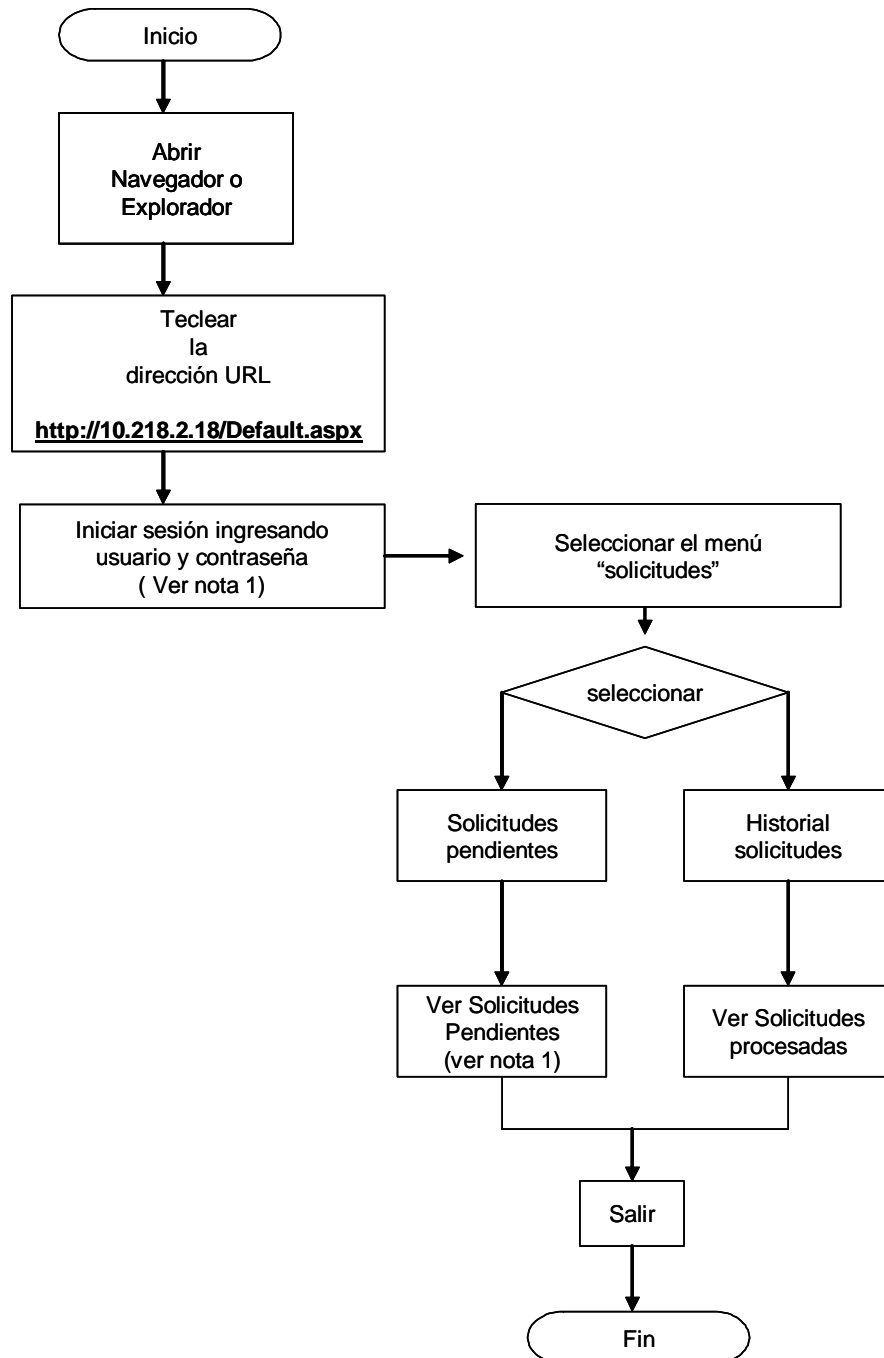
Nota 1: No se deberá de seleccionar la opción "Recordarme en este equipo"

Nota 2: Para facilitar la búsqueda, podrá hacer uso de los filtros con que cuenta el sistema (Dependencia, año, tipo y subtipo de indicador).

Nota 3: La modificación esta sujeta a autorización por la Subdirección de Modernización Administrativa.



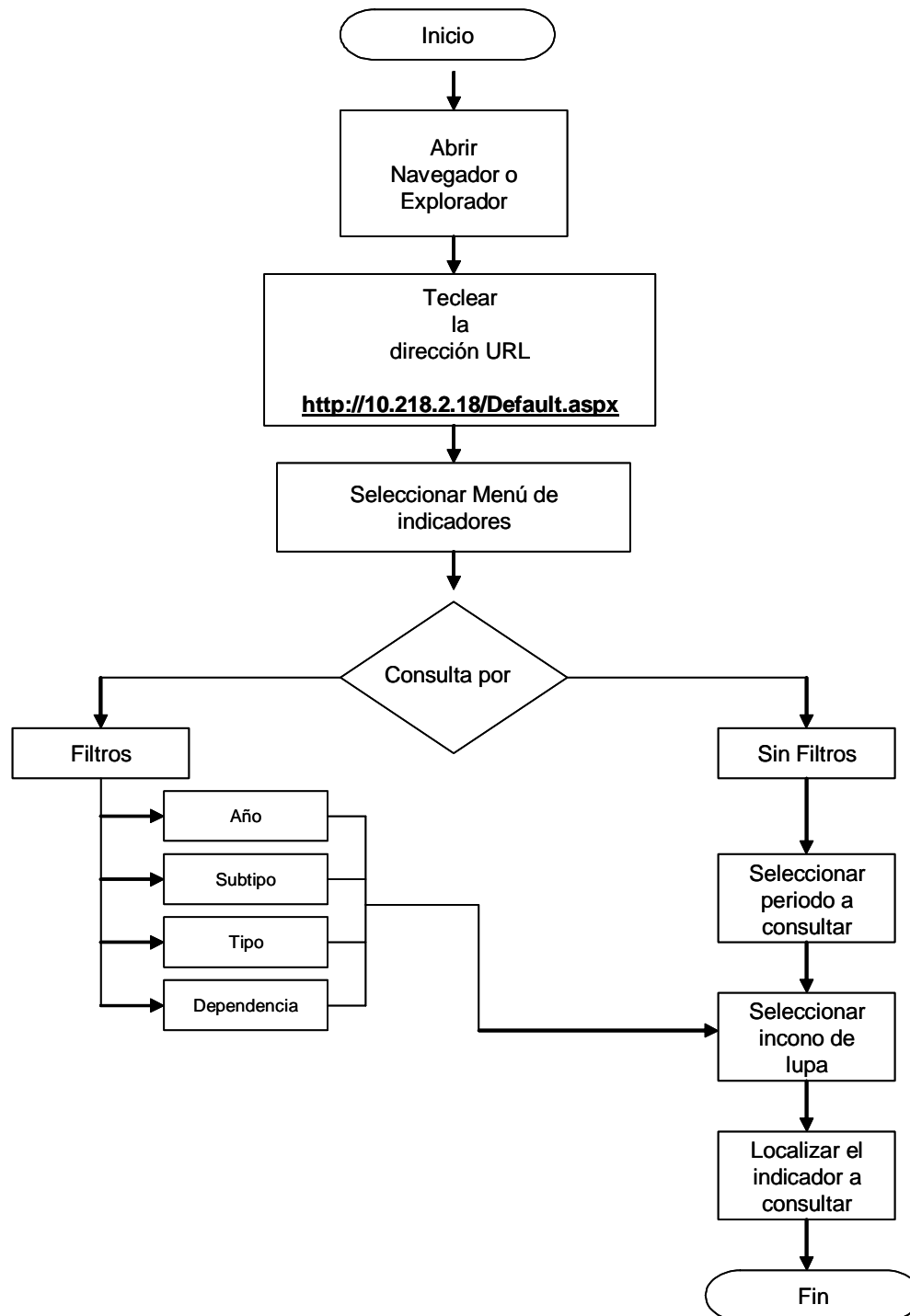
8. Proceso de acceso al historial de solicitudes en el Sistema de Indicadores de Gestión Municipal Administrativa (SIGMA).



Nota 1: La autorización de las solicitudes pendientes esta sujeta a la Subdirección de Modernización Administrativa.

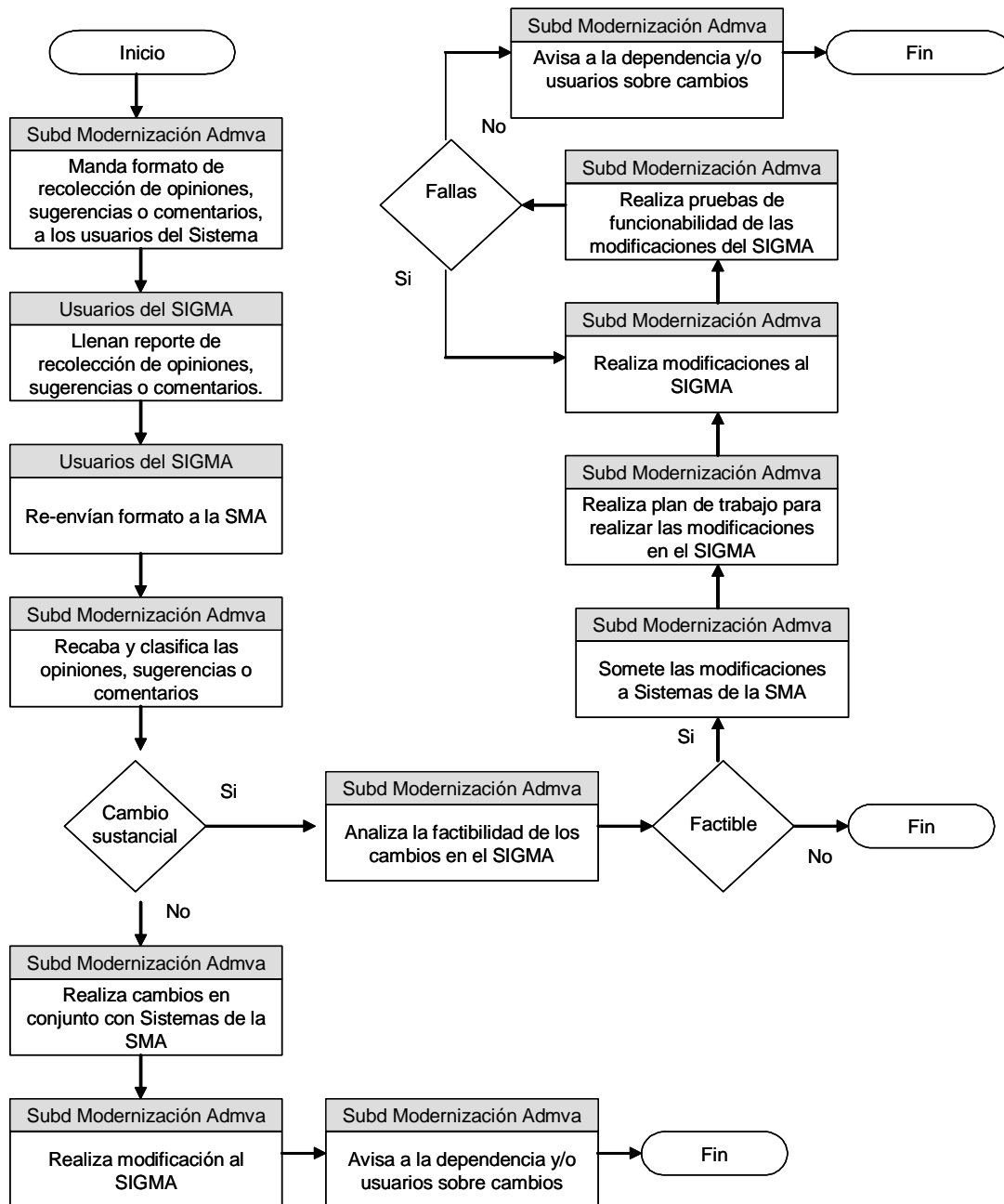


9. Proceso de consulta de información restringida en el Sistema de Indicadores de Gestión Municipal Administrativa (SIGMA).





10. Proceso para la recolección y procesamiento de opiniones, comentarios y sugerencias.





IX. Agradecimientos.

El Municipio de Chihuahua y la Dirección de Planeación y Evaluación, agradece el apoyo de las instituciones y colaboradores que contribuyeron a la realización del presente manual, para lograr un mayor fortalecimiento a la institucionalidad del actuar de la Administración Municipal.

Funcionarios.

- M.F. Lic. Carlos Morales Castro.
Jefe del Departamento de Organización de la Subdirección de Modernización Administrativa.
- C.P. José Ramón Luevano Yeomans.
Líder de Proyectos de la Subdirección de Modernización Administrativa.
- Ing. Cesar Negrete Villa.
Programador Analista de la Subdirección de Modernización Administrativa.
- Emilio Guerra Robles.
Estudiante del Instituto Tecnológico de Chihuahua.

Colaboradores:

ICMA-México

- Dr. Octavio Chávez.
Director de ICMA-México.
- Lic. Jaime Villasana.
Miembro de ICMA.