

INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE  
LOS TRABAJADORES DEL ESTADO

DELEGACIÓN GUANAJUATO

# SIBITRAL

**Sistema de Bitácora de Trámites en Línea**

Trabajo que se presenta al  
Premio Nacional de Administración Pública 2013

Lic. Mauricio Vargas Sánchez

SIBITRAL

Sistema de Bitácora de Trámites en Línea

## ÍNDICE

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS.....	3
SÍNTESIS.....	4
MARCO TEÓRICO.....	5
INTRODUCCIÓN.....	7
OBJETIVOS.....	9
HIPÓTESIS.....	9
1. USO DEL SISTEMA.....	10
1.1. BARRA DE DIRECCIÓN.....	10
1.2. PÁGINA PRINCIPAL DEL SISTEMA.....	12
1.3. MENÚ DE INICIO.....	14
1.4. MENUTRÁMITE.....	14
1.4.1. SUBMENÚ AGREGAR.....	14
1.4.2. SUBMENÚ MODIFICAR.....	17
1.4.3. SUBMENÚ VER.....	18
1.5. LISTADO DE OPERACIONES POR TRÁMITE.....	22
1.6. REGISTRO DE OPERACIONES POR TRÁMITE.....	24
1.7. MENÚ COMPLEMENTOS.....	25
1.7.1. SUBMENÚ USUARIO.....	26
1.7.2. SUBMENÚ DEPENDENCIAS.....	26
1.7.3. SUBMENÚ TIPOS.....	27
1.7.4. ACCESO A PÚBLICO DERECHOHABIENTE.....	28
CONCLUSIONES.....	30
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	30
REFERENCIAS JURÍDICAS.....	30

## EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) Delegación Guanajuato, es un Instituto Federal que brinda servicios de salud y otorgamiento de prestaciones económicas entre otros, a sus derechohabientes, distribuidos alrededor de los 46 municipios del estado; logrando esta cobertura con centros de atención estratégicamente ubicados en los principales municipios del estado; y es en estos centros de atención, para cada uno de los diferentes servicios y prestaciones que el Instituto otorga, que la derechohabiente acude a realizar los trámites necesarios para verse beneficiada con estos. Razón por la cual ya sea para comenzar el trámite o para seguimiento del mismo, el derechohabiente debe desplazarse en reiteradas ocasiones (dependiendo del trámite) de su domicilio al centro de atención más cercano, el cuál puede ser en diferente municipio del propio, lo que ocasiona un gasto significativo para el bolsillo del derechohabiente.

El presente proyecto fue realizado como iniciativa de un servidor para aportar una herramienta de trabajo útil e innovadora dentro del área a la que pertenezco, (la Subdelegación de Prestaciones), permitiéndome principalmente facilitar mi trabajo y el de mis compañeros y por consecuencia contribuir con el Instituto a ofrecer un servicio de calidad.

El presente **proyecto se planea sea implantado a partir del 1° de Octubre**, ya que por el momento es un prototipo y se encuentra en la “**etapa de PRUEBA**”, actualmente se le están adicionando módulos para su escala a nivel Delegacional. Una vez implementado el Sistema **podrá ser evaluado en un periodo de 6 meses**, tiempo para crear un historial con indicadores medibles.

**NOTA: El presente proyecto no corresponde ni es parte de alguna tesis para obtención de grado académico ni de un instructivo o manual. Es un proyecto práctico y se ubica dentro de la Temática de Estrategias Transversales inciso ii) Gobierno Cercano y Moderno.**

SIBITRAL

Sistema de Bitácora de Trámites en Línea

## **SÍNTESIS**

Con la finalidad de ofrecer un mejor servicio a los derechohabientes y de proporcionar una herramienta de trabajo basada en la tecnología para el personal operativo, se desarrolló un Software de aplicación específica, para el control de expedientes catalogados como de vital importancia para el Instituto, mediante una bitácora electrónica en línea, la cual pueda ser actualizada y monitoreada las 24 hrs, los 7 días de la semana.

Actualmente el Instituto no cuenta con alguna herramienta que permita llevar el control de los trámites vitales de ser atendidos, como lo son las sentencias, amparos, juicios, etc. todo el seguimiento y atención de estos trámites se realiza de manera manual, sin contar con algún formato físico o bitácora en el cual se lleve control de quien tiene a su cargo tal expediente o saber en qué fase de atención se encuentra, lo que ocasiona tiempos de respuesta las solicitudes muy largos, debido a falta de supervisión y seguimiento, así como trasparencia de expedientes o solicitudes.

El Sistema de Bitácora de Trámites en Línea, es un software desarrollado para ser implementado mediante el uso de Internet, de manera que en cualquier computadora con este servicio, se pueda acceder a esta información.

El SIBITRAL actualmente se encuentra en fase de prueba como un prototipo, debido a que se tenía pensada su implementación únicamente para un Departamento, pero al observar la utilidad de este, se decidió planear su implantación en la Subdelegación en total, para posteriormente cubrir toda la Delegación.

## **SIBITRAL**

**Sistema de Bitácora de Trámites en Línea**

## **MARCO TEÓRICO**

El Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) Delegación Guanajuato, es un Instituto Federal que brinda servicios de salud y otorgamiento de prestaciones económicas entre otros, a sus derechohabientes que laboran en la función pública, distribuidos alrededor de los 46 municipios que integran el estado; logrando esta cobertura con centros de atención estratégicamente ubicados en los principales municipios del estado.

Y es en estos centros de atención, para cada uno de los diferentes servicios y prestaciones que el Instituto otorga, que la derechohabiente acude a realizar los trámites necesarios para verse beneficiada con estos. Razón por la cual ya sea para comenzar el trámite o para seguimiento del mismo, el derechohabiente debe desplazarse en reiteradas ocasiones (dependiendo del trámite) de su domicilio al centro de atención más cercano, el cuál puede ser en diferente municipio del propio, lo que ocasiona un gasto significativo para el bolsillo del derechohabiente.

Para el otorgamiento de los servicios de salud y prestaciones que el Instituto ofrece a sus derechohabientes, el interesado (o en su caso el representante) debe realizar un proceso de diferentes pasos o fases como la solicitud de la prestación, el registro de datos, la entrega y recepción de documentación, el trámite interno, hasta la entrega de dicha prestación, que por la normatividad del Instituto se deben seguir de manera lineal. Situación por la que los interesados deben de estar al pendiente del estatus actual de su trámite; para esto, el Instituto cuenta con líneas telefónicas para la atención al público, líneas que por la gran cantidad de llamadas recibidas a diario, son insuficientes, lo que deja a los derechohabientes con la única opción de trasladarse de su domicilio al centro de atención para conocer el estatus de su solicitud aun y cuando el trámite o haya tenido movimiento.

## **SIBITRAL**

**Sistema de Bitácora de Trámites en Línea**

**Para la atención y entrega de los servicios y prestaciones que el Instituto ofrece, actualmente se realiza el siguiente proceso:**

El derechohabiente solicitante o en su caso el representante, acude al centro de atención del ISSSTE más cercano a solicitar el servicio o prestación deseada. Si el Centro de Atención cuenta con la facultad para realizar el trámite solicitado, el proceso del trámite comienza, caso contrario, si no se cuenta con la facultad para realizarlo, indican al derechohabiente cuál es el centro de atención correspondiente a llevar dicho trámite.

Una vez en el centro de atención, el solicitante es canalizado al responsable del otorgamiento del servicio o de la prestación, en la cual, de primera instancia, el personal de ventanilla atenderá su solicitud verbal para posteriormente plasmarla en el formato correspondiente y asignarle un número de solicitud física para su seguimiento, dicho número es notificado y entregado al solicitante para su posterior seguimiento.

Una vez foliada la solicitud, esta es atendida por el personal responsable o por el personal asignado a llevar la solicitud, la cual en la mayoría de las veces por la naturaleza de los trámites, pasa de personal a personal y si es el caso, de área a área hasta su resolución.

Pero es en este transcurso de movimientos, que algunas solicitudes son trasapeladas por error, o en su caso extraviadas o simplemente no se les da el seguimiento adecuado, sin que esto cause ninguna responsabilidad a los funcionarios públicos lo que ocasiona tiempos de respuesta mayores, deslinde de responsabilidades y principalmente un mal servicio.

## INTRODUCCIÓN

La automatización de procesos en la administración de la función pública genera inmensos beneficios en tiempo, dinero y disminución de los errores, aumentando la calidad en los resultados y de los servicios, sobre todo en aquellos a los que la gran cantidad de información que manejan puede incidir directamente en su productividad. El Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) no es la excepción y es por ello que aprovechando las ventajas de las tecnologías de información se propone la implementación de sistemas de evaluación y de seguimiento histórico de procesos (fases) en línea utilizando tecnología WEB (puede ser utilizado desde cualquier sitio con internet) dirigido al personal laboral del Instituto y a la derechohabiente, con la finalidad de implementar una herramienta de trabajo vanguardista en lo interno y brindar un servicio acorde a la imagen que se quiere proyectar del propio Instituto hacia el exterior.

La implantación de este sistema actualmente está programada por departamento, ya que así fue requerida en su inicio, pero cabe resaltar, que por el diseño y codificación del mismo software, puede ser implementado a nivel Subdelegación, o en su caso si se desea una cobertura más amplia, a nivel Delegacional.

El proyecto o sistema tiene como fin el control, estadística, seguimiento e historial de los expedientes, oficios o actividades vitales de cada una de las diferentes áreas de la Delegación Estatal, lo que se ve reflejado directamente en tiempos de respuesta más cortos, delimitación de responsabilidades a servidores públicos, información en tiempo y forma y principalmente un mejor servicio de calidad.

El sistema está diseñado para ser implementado vía WEB (por Internet), de manera que se pueda acceder él las 24 hrs. los 7 días de la semana, desde cualquier computadora que cuente con el servicio de Internet, o en su caso, si así se prefiere, únicamente puede implementarse en la red interna del Instituto.

El Sistema de Bitácora de trámites en Línea (SIBITRAL) está diseñado para que una vez que un trámite, expediente, oficio, sentencia, etc. que sea detectado por el

### SIBITRAL

#### Sistema de Bitácora de Tramites en Línea

personal del Instituto como “de vital importancia” sea recibido, es capturado en el sistema, con un mínimo de datos de entrada que agilizará dicha captura, posteriormente el personal asignado desde la captura para el seguimiento del trámite, podrá capturar las acciones que se han realizado y el estatus en que se encuentra, de manera que cualquier persona autorizada, pueda verificar esta información desde cualquier computadora mediante el servicio de Internet, pudiendo de esta manera en cualquier momento que se requiera la siguiente información:

Por parte del Personal Institucional autorizado:

- Verificar que trámites están pendientes de atención.
- Detallar las acciones realizadas para la ejecución de dicho trámite.
- Medir y evaluar los tiempos de respuesta de cada servidor público involucrado en el trámite.
- Medir la estadística que tiempo de respuesta total desde la gestión de la solicitud hasta tu entrega de resultado.
- 

**Es decir, para “X” trámite, saber quién hizo qué y cuánto tardó en hacerlo o en su caso desde cuándo no se ha realizado ninguna acción y poder fincar así una responsabilidad.**

Por parte del derechohabiente:

- Verificar el estatus de su solicitud (en proceso, concluido, etc).
- Saber en qué etapa va su solicitud.

**Evitando de esta manera traslados innecesarios por parte del derechohabiente al centro de atención, lo que significaría un ahorro en su economía y una mejor atención y servicio.**

El presente documento se detalla la forma en que el Sistema de Bitácora de trámites en Línea (SIBITRAL) realizara cada una de las funciones para las que fue desarrollado.

## **SIBITRAL**

### **Sistema de Bitácora de Trámites en Línea**



## **OBJETIVOS**

Proporcionar al personal operativo y administrativo del Instituto una herramienta tecnológica que les permita tener control de las diferentes solicitudes o expedientes catalogados como “de vital importancia” que les fueron asignadas, mediante un registro, seguimiento, historial y estadística detallada de cada una de éstas, de manera que se puedan delimitar responsabilidades a los funcionarios públicos designados.

Ofrecer un mejor servicio a la derechohabiente, mediante una herramienta basada en tecnología WEB, que les permita en cualquier momento y desde cualquier lugar, mediante el uso de Internet, conocer el estatus y progreso de sus trámites realizados con el Instituto, sin necesidad de acudir al centro de atención

Impulsar y reforzar la imagen del ISSSTE como un Instituto en superación continua que busca ofrecer un mejor servicio basado en la tecnología.

## **HIPÓTESIS**

El contar con una herramienta de bitácora en línea en la que se tengan que detallar todas las acciones de vital importancia para el Instituto por parte del personal operativo, hará más eficiente los tiempos de respuesta a las solicitudes recibidas, y por ende proporcionar un mejor servicio.

## **SIBITRAL**

**Sistema de Bitácora de Trámites en Línea**

## 1. USO DEL SISTEMA

### 1.1. BARRA DE DIRECCIÓN

El acceso al Sistema de Bitácora de Trámites en Línea (SIBITRAL) puede realizarse desde cualquier navegador de internet mediante el nombre de dominio previamente otorgado, ejemplo: ***www.issste.gob.mx/sibitral/*** (fig. 1.1)



Fig. 1.1 Dirección propuesta de acceso

Una vez dentro de la página principal del Sistema, en el centro de la pantalla se encuentra un formulario para ingresar nuestro usuario y contraseña previamente asignado por el personal encargado, el cual nos dará acceso a las diferentes secciones del Sistema mediante privilegios y restricciones de acuerdo al tipo de usuario. (Fig. 1.2. Autenticación de usuarios)



A user authentication form with a light gray background. It contains two input fields: 'Usuario:' with the text 'VASM830625M49' and 'Password:' with masked characters '.....'. Below the fields is a button labeled 'Entrar'.

Fig. 1.2. Autenticación de usuarios

Ya que introducimos nuestro “Usuario” y “contraseña” y pulsamos el botón “Entrar”, automáticamente nos redirige a la página principal del Sistema, si cometimos un error en la autenticación, el formulario quedará en blanco para intentarlo nuevamente, mostrándonos un mensaje de error en la barra de dirección. (fig. 1.3 Mensaje de error de autenticación)



Fig. 1.3 Mensaje de error de autenticación

## 1.2. PÁGINA PRINCIPAL DEL SIBITRAL

Posterior a que nos hemos autenticado correctamente, tendremos acceso a la página principal del SIBITRAL, en el cual podremos navegar a través de él mediante las siguientes opciones (Fig. 2.1. Página Principal de Bienvenida):



Fig. 2.1. Página Principal de Bienvenida

### 1. Menú del sistema (Fig. 2.2. Menú del Sistema)

Ubicado en la parte superior izquierda del sistema, el menú son todas las diferentes opciones que podemos realizar en el sistema, las cuales serán visibles y se tendrá acceso a ellas dependiendo de las restricciones de nuestra cuenta de usuario.

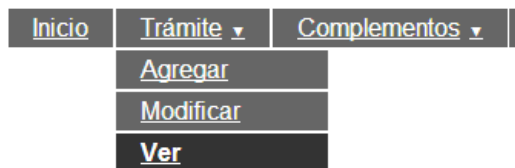


Fig. 2.2. Menú del Sistema

## 2. **Título de la página** (Fig. 2.3. Título de la página)

Ubicado en la parte superior derecha de la página, el título de la página, indica en que sección del sistema nos encontramos actualmente, dándonos una idea del posible trámite que se puede realizar en esa parte del sistema.

**Bienvenido al Sistema de Trámites en Línea**

Fig. 2.3. Título de la página

## 3. **Botón de Cerrar Sesión** (Fig. 2.4. Botón de Cerrar Sesión)

Ubicado debajo de la barra de título de la página, el botón de Cerrar Sesión, termina la sesión iniciada desde nuestra autenticación, lo cual es de utilidad cuando se pretende salir del sistema ya sea definitivamente o de manera temporal, evitando de esta manera que nadie pueda hacer uso del sistema con nuestros datos.

Cerrar Sesión

Fig. 2.4. Botón de Cerrar Sesión

## 4. **Cuerpo de la página** (fig. 2.5. Cuerpo de la página)

El cuerpo de la página es todo el espacio restante debajo de la barra de menú, en la cual, se desplegarán todos los datos de reportes, formularios para su llenado, estadísticas, tablas de comparación, etc.



### 1.3. MENÚ INICIO

Es la primera opción del Sistema, la cual su única función es mandarnos a la pantalla de bienvenida, esta opción no cuenta con submenús desplegables (Fig. 3.1. Menú de Inicio).



Fig. 3.1. Menú de Inicio

### 1.4. MENÚ TRÁMITE

Menú o sección principal del Sistema, la cual cuenta con un menú secundario desplegable, el cual a su vez permite navegar entre diferentes secciones del Sistema. (Fig. 3.2. Menú Trámite)



Fig. 3.2. Menú Trámite

#### 1.4.1. Submenú Agregar

Con esta sub opción del Menú Agregar, comienza el proceso de atención de trámites o solicitudes. (Fig. 3.3. Submenú Agregar), una vez que el derechohabiente llena su solicitud de trámite o en su caso que se registra un documento foliado, es en esta opción mediante la captura de diferentes datos de entrada, se podrá llevar el seguimiento y rastreo posterior.

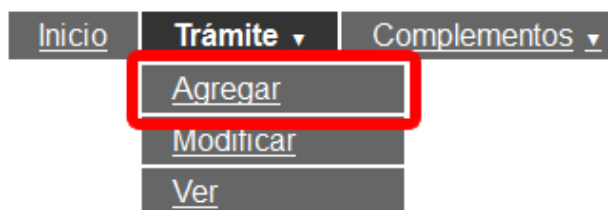


Fig. 3.3. Submenú Agregar

Los datos que se requieren para el registro inicial de todo trámite son los siguientes (Fig. 3.4. Formulario de registro de nuevo trámite):




Fig. 3.4. Formulario de registro de nuevo trámite

**Número de Trámite:** Número consecutivo que se asigna de manera automática por cada trámite que se requiera registrar, el cual no se puede cambiar.

**Fecha de solicitud:** Fecha actual del día en que se está registrando la solicitud o trámite, la cual no puede ser cambiada, se asigna automáticamente.

**Clave del Trámite:** Clave registrada por el usuario, la cual puede pertenecer a un número de oficio, número de solicitud u otra clave que identifique al trámite del que se va a tratar.

**Tipo de Solicitud:** Campo registrado por el usuario, debe seleccionarse una de las múltiples opciones ofrecidas por el sistema dependiendo la que corresponda e identifique el tipo de trámite, las cuales, serán diferentes dependiendo del usuario del sistema

**Nombre del Solicitante:** Campo llenado por el usuario en el que deberá registrar el nombre completo del solicitante (Se recomienda registrarlo tal cual viene en su IFE).

**RFC:** Campo llenado por el usuario, en que se debe registrar el RFC completo con homoclave del solicitante, el cual, es único por derechohabiente..

**Homónimo:** Campo registrado por el usuario, en el que se debe indicar si el usuario cuenta con un homónimo siendo el valor “0001” para SI y “0000” para NO.

**Registra operación:** Campo llenado automáticamente por el sistema y que no puede ser cambiado, corresponde al nombre del usuario que está registrando la solicitud.

**Campo sin nombre:** Campo llenado automáticamente por el sistema y que no puede ser cambiado, corresponde al número de trabajador que está registrando la solicitud.

**Funcionario que atenderá:** Campo registrado por el usuario, el cual deberá ser seleccionado de la lista de posibles funcionarios públicos (previamente registrados en el Sistema, checar sección de Menú complementos, Sub menú Usuarios) al que se le asignara la solicitud para su seguimiento correspondiente, la cual puede ser transferida en cualquier momento por personal con privilegios para realizarlo.

**Estatus de la solicitud:** Campo llenado automáticamente por el sistema y que no puede ser cambiado, el cual en este formulario siempre será “ABIERTO” debido que se trata de un trámite nuevo.



**Observaciones:** Campo registrado por el usuario, en el que se podrá incluir toda la información adicional que sirva como referencia o anotaciones secundarias para uso del personal operativo.

**Botón Registrar:** Una vez llenos los campos del formulario por el usuario, se oprime el botón de Registrar, para capturar los datos en la Base de Datos del Sistema y comenzar con el almacenamiento y dar por comenzado el trámite.

#### 1.4.2. Submenú Modificar

Sub menú desplegable del Menú principal Trámites (Fig.3.5. Menú Modificar), en el cual se pueden realizar modificación a los valores ingresados por el usuario, en el Sub menú desplegable “Agregar”, esto en supuesto de haber cometido algún error en la captura inicial.

De igual manera, esta opción puede ser utilizada para asignar a un nuevo funcionario público como encargado del seguimiento y este pueda ahora capturar las futuras acciones realizadas, y así las veces que sea necesario hasta solventar dicha solicitud.



Fig.3.5. Menú Modificar

El modo de uso de esta opción de “modificar” consiste en el formulario de la parte de superior mediante la captura del número de trámite, y posteriormente click en el botón “Buscar”, el sistema realizará una búsqueda interna con el número de trámite capturado en el formulario, si en la Base de Datos existe alguna coincidencia, los valores almacenados para ese número de trámite, serán

desplegados para su posible modificación, de no existir coincidencia, el cuerpo de la página permanecerá en blanco.

Una vez modificados los campos del formulario, oprimimos el botón “Actualizar” y con esto se registrarán los cambios en los valores de la Base de Datos. (Fig. 3.6. Formulario del menú Actualizar).

Fig. 3.6. Formulario del menú Actualizar

### 1.4.3. Submenú Ver

Sub menú desplegable del Menú principal Trámites (Fig.3.7. Menú Ver), es la sección principal del SIBITRAL, la cual muestra los diferentes tramites registrados en el sistema, mostrándolos de acuerdo a los filtros de búsqueda previamente establecidos por el usuario.

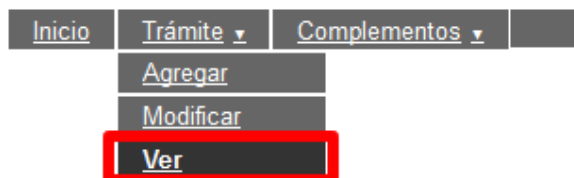


Fig.3.7. Menú Ver

La pantalla del menú “Ver” está conformada por las siguientes partes (Fig. 3.8. Formulario del Menú Ver):

MÉXICO GOBIERNO DE LA REPÚBLICA

SIBITRAL

SISTEMA DE BITÁCORA DE TRÁMITES EN LÍNEA

ISSSTE INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO

Inicio Trámite Complementos Listado de Trámites

No. Trámite: Tipo: Estatus:

Solicitante: Funcionario:

Buscar

7 Trámites

No.	Clave	Trámite	Fecha	Solicitante	RFC	Homo	Funcionario	Reportó	Estatus	En espera de
14	M25	DEMANDA	2013-02-20	RUBEN CASTILLO ANGULO	CAAR840411	0	MAURICIO VARGAS SÁNCHEZ	2013-02-20	ABIERTO	EN ESPERA DE SER ATENDIDO
12	YTR5	AJUSTE	2013-02-08	ALEJANDRO ESTEBAN CEPEDA	ESCA800105	100	MAURICIO VARGAS SÁNCHEZ	2013-02-20	ABIERTO	EN ESPERA DE SER ATENDIDO
11	024	SEGURO DE INVALIDEZ Y VIDA	2011-01-31	MARIA TERE SA MELECIO GOMEZ	MEGM700102	0	MAURICIO VARGAS SÁNCHEZ	2013-02-12	ABIERTO	SE LE ENTREGO SU HOJA DE PROPOSITA PARA QUE LA LLENE Y LA TRAIGA LA SEMANA QUE ENTRA
9	HYT5	INVALIDEZ	2013-01-29	VALENCIA SAMUDIO MARTIN	VASM880525	0	RAMÓN SAMUDIO GARCÍA	2013-01-29	ABIERTO	EN ESPERA DE SER ATENDIDO
8	HYT5	INVALIDEZ	2013-01-29	ECTOR MARTÍNEZ CHÁVEZ	MACE800815	100	MAURICIO VARGAS SÁNCHEZ	2013-01-29	ABIERTO	EN ESPERA DE SER ATENDIDO
7	00007	JUBILACION	2013-01-29	ROJANO HERNANDEZ CLAUDIA PATRICIA	ROHC750105	100	DENIZ FLORES SÁNCHEZ	2013-01-29	ABIERTO	EN ESPERA DE SER ATENDIDO
5	R45J	CE SANTIA EN EDAD	2013-01-29	JANNET ALEJANDRA VARGAS SANCHEZ	VASJ820212	0	MAURICIO VARGAS SÁNCHEZ	2013-01-29	ABIERTO	EN ESPERA DE SER ATENDIDO

Fig. 3.8. Formulario del Menú Ver

- Formulario de filtros de búsqueda:** (Fig. 3.9. Formulario de filtros), contiene los diferentes parámetros de búsquedas por los que se puede encontrar algún registro para su revisión; puede realizarse la consulta llenando alguno de los siguientes campos:

No. Trámite: Tipo: Estatus:

Solicitante: Funcionario:

Buscar

Fig. 3.9. Formulario de filtros

**No. Trámite:** Número de trámite o solicitud asignado de manera automática en el proceso de captura inicial (Ver sección de Menú “Agregar”). Debe ser usado este parámetro cuando se quiera buscar específicamente cierta solicitud, de lo contrario se recomienda dejarlo en blanco.

**Tipo de Solicitud:** El usuario debe escoger el tipo de solicitud al que pertenece (o pertenecen) su trámite a buscar de una lista desplegable de tipos de solicitud, la cual puede variar de acuerdo a al tipo de usuario de la cuenta; este parámetro arrojará múltiples registros como resultado.

**Solicitante:** Parámetro multiuso o de múltiples búsquedas, puede detallarse el nombre del derechohabiente completo, algún apellido, fracción del nombre o en su caso parte del RFC o completo.

**Funcionario:** Parámetro multiuso o de múltiples búsquedas, puede detallarse el nombre del funcionario público que atendió dicha solicitud, completo, algún apellido, fracción del nombre.

**Estatus:** Parámetro para buscar trámites o solicitudes “Abiertas” o en seguimiento o en su caso “Cerradas”.

- 2. Contador de registros:** (Fig. 3.10. Contador de registros), mensaje que detalla el número de registros (trámites o solicitudes) obtenidos de la consulta mediante los parámetros proporcionados en el “Formulario de Filtros”, este contador varía de consulta en consulta.

## 7 Trámites

Fig. 3.10. Contador de registros

- 3. Tabla de Contenido:** (Fig. 3.11. Tabla de contenido), es el cuerpo de la página, el cual muestra los registros obtenidos como resultado de la consulta mediante los parámetros proporcionados en el “Formulario de Filtros”, detallándolos en una tabla con los datos “actuales” como: número

de trámite, clave de identificación, fecha en que se solicitó, nombre del derechohabiente solicitante, RFC del derechohabiente solicitante, homónimo del derechohabiente solicitante, nombre del funcionario público que actualmente está a cargo de la solicitud, fecha en que se realizó la más reciente acción para su solución, el estatus en que se encuentra al momento del reporte y por último en espera de, columna que muestra cual es la siguiente acción que se requiere realizar para continuar con el trámite.

No.	Clave	Trámite	Fecha	Solicitante	RFC	Homo	Funcionario	Reportó	Estatus	En espera de
14	M25	DEMANDA	2013-02-20	RUBEN CASTILLO ANGULO	CAAR840411	0	MAURICIO VARGAS SÁNCHEZ	2013-02-20	ABIERTO	EN ESPERA DE SER ATENDIDO
13	OP98D	MUERTE DEL TRABAJO	2013-02-08	PEPE BAEZ	VAPP790511	0	MAURICIO VARGAS SÁNCHEZ	2013-02-13	CERRADO	CONCLUIDO
12	YTR5	AJUSTE	2013-02-08	ALEJANDRO ESTEBAN CEPEDA	ESCA800105	100	MAURICIO VARGAS SÁNCHEZ	2013-02-20	ABIERTO	EN ESPERA DE SER ATENDIDO
11	M24	SEGURO DE INVALIDEZ Y VIDA	2011-01-31	MARIA TERESA MELECIO GOMEZ	MEGM700102	0	MAURICIO VARGAS SÁNCHEZ	2013-02-12	ABIERTO	SE LE ENTREGO SU HOJA DE PROPUESTA PARA QUE LA LLENE Y LA TRAIGA LA SEMANA QUE ENTRA
10	00010	JUBILACION	2013-02-01	ERIKA NORMA VAZQUEZ ROA	VARE840216	0	MAURICIO VARGAS SÁNCHEZ	2013-02-14	CERRADO	YA TERMINO
8	HYT5	INVALIDEZ	2013-01-29	ECTOR MARTÍNEZ CHÁVEZ	MACE800815	100	MAURICIO VARGAS SÁNCHEZ	2013-01-29	ABIERTO	EN ESPERA DE SER ATENDIDO
5	R45J	CE SANTIA EN EDAD AVANZADA	2013-01-29	JANNET ALEJANDRA VARGAS SANCHEZ	VASJ820212	0	MAURICIO VARGAS SÁNCHEZ	2013-01-29	ABIERTO	EN ESPERA DE SER ATENDIDO

Fig. 3.11. Tabla de contenido

Como lo muestra la fig. 3.11. el registro señalado con el cursor del mouse se iluminara para resaltarlo del resto de los renglones, permitiendo un mejor y más fácil cotejo.

- Botón de detalle.** (Fig. 3.12. Botón de detalle), ubicado al principio de cada renglón este botón contiene el valor del número de tramite o solicitud, una vez presionado este botón, el Sistema nos redirecciona a otro apartado donde nos muestra el detalle del trámite seleccionado (ver apartado de “Listado de Operaciones por Trámite”).



Fig. 3.12. Botón de detalle.

## 1.5. LISTADO DE OPERACIONES POR TRÁMITE

Sección que detalla paso a paso cada una de las acciones que se han realizado por el trámite seleccionado para su revisión.

Esta sección del Sistema está dividida en varias secciones (ver fig. 4.1. Listado de Operaciones por Trámite), las cuales de detallan a continuación:



MÉXICO  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA

**SIBITRAL**

SISTEMA DE BITÁCORA DE TRÁMITES EN LÍNEA



ISSSTE  
INSTITUTO DE SEGURIDAD  
Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS  
TRABAJADORES DEL ESTADO

Inicio
Trámite ▾
Complementos ▾

Listado de Operaciones por trámite
Cerrar Sesión

Número de Trámite:  Clave del trámite:  Fecha de solicitud:

Nombre del solicitante:  RFC:  Homónimo:

Tipo de solicitud:  SEGURO DE INVALIDEZ Y VIDA Estatus de la solicitud:

Registró:

La duración del trámite ha sido de 2 Años con 12 Días con 4 Operaciones

Funcionario	Reportó	Operación Realizada	Operación Posterior	Estatus	Observaciones
MAURICIO VARGAS SÁNCHEZ	2013-02-12	SE REALIZÓ UN CAMBIO EN LOS DATOS PERSONALES	SE LE ENTREGÓ SU HOJA DE PROPUESTA PARA QUE LA LLENE Y LA TRAIGA LA SEMANA QUE ENTRA	ABIERTO	SE REALIZÓ UN CAMBIO DE LA TERMINACIÓN DEL RFC DE 01 A 02
MAURICIO VARGAS SÁNCHEZ	2013-02-07	YA TRAJÓ SUS PAPELES CORREGIDOS Y TODO QUEDÓ BIEN	SE LE ENTREGÓ SU HOJA DE PROPUESTA PARA QUE LA LLENE Y LA TRAIGA LA SEMANA QUE ENTRA	ABIERTO	EL TRAMITE LO REALIZÓ SU HIJO
RAMÓN SAMÚDIO GARCÍA	2013-02-05	SE LE CHECARON SUS PAPELES Y SE LE REGRESARON DEBIDO A QUE SU NOMBRE DEL ACTA DE NACIMIENTO Y EL CURP SON DIFERENTES	EN ESPERA DE QUE TRANCA SU DOCUMENTACIÓN CORREGIDA O LAS ACTAS QUE AMPARAN EL CAMBIO	ABIERTO	QUEDÓ DE REGRESAR EL MARTES 16 DE FEBRERO
MAURICIO VARGAS SÁNCHEZ	2011-01-31	TRAMITE REGISTRADO	EN ESPERA DE SER ATENDIDO	ABIERTO	EL TRAMITE LO REALIZÓ SU ESPOSO

Agregar Operación

Fig. 4.1. Listado de Operaciones por Trámite

1. **Datos generales.** (ver fig. 4.1. Listado de Operaciones, en el recuadro marcado con el número 1), este formulario nos muestra toda la información que en un inicio fue capturada para su gestión del trámite, como lo son el número de trámite, clave del trámite, fecha en que fue solicitado, nombre del derechohabiente que solicitó, RFC, homónimo, el tipo de la solicitud, el estatus actual de la solicitud y el nombre de la persona que registro el trámite.
2. **Mensaje de Tiempo de respuesta.** (ver fig. 4.1. Listado de Operaciones, en el recuadro marcado con el número 2), **Es un mensaje que se**

**despliega automáticamente indicando exactamente el periodo de tiempo transcurrido desde que el trámite o solicitud fue registrado en el sistema, hasta su última operación del proceso de solución, es decir, el tiempo de respuesta.**

Dicho leyenda o mensaje es de vital importancia su consideración ya que **indica el tiempo de respuesta** que cada acción realizada ha tomado, permitiendo saber si algún trámite se encuentra en “olvido”, o si se ha extendido por alguna ineficiencia.

- 3. Detalle de Acciones Realizadas.** (ver fig. 4.1. Listado de Operaciones, en el recuadro marcado con el número 3), tabla que desglosa paso a paso cada una de las acciones realizadas por cada servidor público que haya tomado parte del seguimiento del trámite, indicándonos el nombre del funcionario, el tiempo en que finalizó su acción correspondiente, la operación realizada, indicando cual es la actividad posterior, el estatus al momento de realizar la acción, y laguna observación opcional que ayude a una mejor comprensión del seguimiento del trámite.

**Una buena y oportuna supervisión al detalle de seguimiento, mostrado en esta sección, proporciona a simple vista los siguientes detalles:**

- **Conocer el tiempo de respuesta, desde su gestión hasta su conclusión.**
- **Medir el Tiempo que tarda cada funcionario público en atender una etapa del trámite.**
- **Conocer en qué fase del proceso de atención se ha detenido el trámite y fincar responsabilidades.**
- **Conocer si el proceso del trámite fue el correcto o no.**

- 4. Botón “Agregar Operación”.** (ver fig. 4.1. Listado de Operaciones, en el recuadro marcado con el número 4), Una vez que el trámite ha sido elegido

y se han observado cada una de las acciones realizadas, puede ser necesaria una actividad más que conlleve a la conclusión del trámite y el acceso a esta sesión es mediante el uso de este botón.

## 1.6. REGISTRO DE OPERACIONES POR TRÁMITE

Una vez que el trámite ha sido elegido y se han observado cada una de las acciones realizadas, puede ser necesaria una actividad más que conlleve a la conclusión del trámite y el acceso a esta sesión es mediante el uso del botón “Agregar Operación” de la sección de Listado de Operaciones por Trámite (Ver sección de Listado de Operaciones por Trámite)

Este nuevo formulario contiene datos cargados de manera automáticamente por el Sistema (ver fig.5.1. Registro de Operación por Trámite), como lo son: número de trámite, clave del trámite, fecha en que fue solicitado, nombre del derechohabiente que solicitó, RFC, homónimo, el tipo de la solicitud, y el nombre de la persona que registra la nueva acción, así como la fecha del día en que se genera esta operación, contrario a estos datos, el usuario si realizara el llenado de los siguientes:

**Actividad realizada:** es una descripción detallada de las acciones realizadas por el servidor público a cargo en ese momento, que conllevan a la solución de la fase en la que se encuentre la solicitud.

**Actividad Posterior:** Descripción general de la siguiente actividad (en caso de existir una posterior) que de una idea de la fase siguiente.

**Estatus de la solicitud:** Salvo que se trate de la última fase del trámite, el valor de este campo siempre será “ABIERTO”.



**Observaciones:** Campo opcional, que puede contener información sobre algún dato que pueda resultar de relevancia para la siguiente fase del proceso.

MÉXICO GOBIERNO DE LA REPÚBLICA

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

SIBITRAP

ISSSTE INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO

SISTEMA DE BITÁCORA DE TRÁMITES Y PENSIONES

Inicio Trámite Complementos Registro de Operaciones por Trámite

Cerrar Sesión

Número de trámite: 11 Clave del trámite: M24

Fecha de solicitud: 2011-01-31

Tipo de solicitud: SEGURO DE INVALIDEZ Y VIDA

Nombre del solicitante: MARIA TERESA MELECIO GOMEZ RFC: MEGM700102 Homónima: 0

Funcionario público: MAURICIO VARGAS SÁNCHEZ 100

Fecha de inicio: 2013-08-20

Actividad realizada:

Actividad posterior:

Estado de la solicitud: ABIERTO

Observaciones:

Registrar

fig.5.1. Registro de Operación por Trámite

## 1.7. MENÚ COMPLEMENTOS

Opción del menú principal, la cual cuenta con un menú secundario desplegable, el cual a su vez permite navegar entre diferentes secciones del Sistema. (ver fig. 6.1. Menú Complementos).



Fig. 6.1. Menú Complementos

SIBITRAL

Sistema de Bitácora de Tramites en Línea

### 1.7.1. Submenú Usuario

Sub opción del Menú Complementos (ver fig. 6.2. Submenú Usuario), que permite dar de alta a nuevos usuarios del sistema mediante la captura de sus datos personales, laborales y con la asignación de un tipo de usuario (ver fig. 6.3. Registro de Usuario del Sistema)



. Fig. 6.2. Submenú Usuario

Fig. 6.3. Registro de Usuario de Sistema

### 1.7.2. Submenú Dependencias

Sección que pretende dar oportunidad de asignar una dependencia a las que están afiliadas los derechohabientes del Instituto para futuros reportes (ver fig. 6.4. Menú Dependencias).



Fig. 6.4. Menú dependencias

Esta opción del sistema se encuentra “EN COSNTRUCCIÓN”

### 1.7.3. Submenú Tipos

Sub opción del Menú Complementos (ver fig. 6.5. Submenú Tipos), sección por medio de la cual podemos visualizar los tipos de solicitudes ya registradas, los cuales pueden variar dependiendo el usuario con la que se inicie sesión.



Fig. 6.5. Submenú Tipos

En la parte superior de la sección se muestra un listado con los tipos de solicitud ya almacenados, y en la parte inferior un formulario, permite la captura de un nuevo tipo si así se desea; para realizar esto, en el campo “Descripción del tipo” se completa con el nombre del nuevo tipo de solicitud y se pulsa el botón “Registrar” para completar su captura las cuales se verán reflejadas al momento (ver fig. 6.6. Registro de Tipos de Trámite).

MÉXICO GOBIERNO DE LA REPÚBLICA

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

SIBITRAL  
SISTEMA DE BITÁCORA DE TRÁMITES EN LÍNEA

ISSSTE  
INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO

Inicio Trámite Complementos Registro de Tipos de Trámite

Cerrar Sesión

Tipos de trámites

Cve.	Descripción
1	JUBILACION
2	RETIRO POR EDAD Y AÑOS
3	CESANTÍA EN EDAD AVANZADA
4	INVALIDEZ
5	MUERTE DEL TRABAJADOR
6	MUERTE DEL PENSIONADO
7	SEGURO DE RETIRO
8	SEGURO DE CESANTÍA
9	SEGURO DE INVALIDEZ Y VIDA
10	SEGURO DE RIESGO DE TRABAJO
11	AJUSTE
12	DEMANDA
13	AMPAARO

Descripción del tipo:

Registrar

Fig. 6.6. Registro de Tipos de Trámite

## 1.8. ACCESO A PÚBLICO DERECHAHABIENTE

El acceso al Sistema de Bitácora de Trámites en Línea (SIBITRAL) por parte de los derechohabientes adscritos al ISSSTE se realizara de igual manera a como navega a cualquier página WEB, mediante un navegador de internet (IE, Mozilla Firefox, Google Chrome, Opera, etc) en la barra de navegación se escribe la dirección específica para el acceso al Sistema (la cual se establecerá por el departamento de sistemas del Instituto una vez que se decida su implantación), ejemplo: <http://www.issste.gob.mx/sibitral/derechohabientes.php> (ver Fig. 6.7. Modo de acceso a derechohabientes):



Fig. 6.7. Modo de acceso a derechohabientes

Este modo de acceso al sistema no contara con una autenticación como en el caso de acceso del personal Institucional, pero de igual manera para la protección de la información este acceso estará restringido a consulta de un trámite en específico, sin contar con los menús de opciones del sistema o diferentes parámetros de búsqueda

El modo de consulta es el siguiente:

1. Abrir un navegador de internet de su preferencia
2. Escribir la dirección de internet previamente otorgada por el personal que le atendió al momento de realizar su solicitud.
3. Una vez dentro del Sistema, en la parte superior se encontrara un pequeño formulario con un solo campo para llenar, este es el número de trámite o solicitud previamente otorgada por el personal que le atendió al momento de realizar su solicitud.
4. Una vez introducido el número del trámite específico, se presiona la tecla Enter o en su caso se da click sobre el botón buscar, colocado junto al formulario.

### SIBITRAL

- Una vez hecho esto, se desplegará sobre la pantalla los datos detallados de las diferentes acciones que se han realizado por el personal del Instituto y los tiempos que estas han llevado. (ver fig. 6.8. Detalle del Trámite)

**SIBITRAL**

**SISTEMA DE BITÁCORA DE TRÁMITES EN LÍNEA**

[Acceso a Derechohabientes](#)

No. Trámite:

Número de Trámite: <input type="text" value="11"/>	Clave del trámite: <input type="text" value="M24"/>	Fecha de solicitud: <input type="text" value="2011-01-31"/>
Nombre del solicitante: <input type="text" value="MARIA TERESA MELECIO GOMEZ"/>	RFC: <input type="text" value="MEGM700102"/>	Homónimo: <input type="text" value="0"/>
Tipo de solicitud: <input type="text" value="9"/> SEGURO DE INVALIDEZ Y VIDA	Estatus de la solicitud: <input type="text" value="ABIERTO"/>	
Registró: <input type="text" value="MA PAZ ABOITES HERNÁNDEZ"/>		

La duración del trámite ha sido de 2 Años con 12 Días con 4 Operaciones

Funcionario	Reportó	Operación Realizada	Operación Posterior	Estatus	Observaciones
MAURICIO VARGAS SÁNCHEZ	2013-02-12	SE REALIZÓ UN CAMBIO EN LOS DATOS PERSONALES	SE LE ENTREGO SU HOJA DE PROPUESTA PARA QUE LA LLENE Y LA TRAIGA LA SEMANA QUE ENTRA	ABIERTO	SE REALIZÓ UN CAMBIO DE LA TERMINACIÓN DEL RFC DE 01 A 02
MAURICIO VARGAS SÁNCHEZ	2013-02-07	YA TRAJÓ SUS PAPELES CORREGIDOS Y TODO QUEDÓ BIEN	SE LE ENTREGO SU HOJA DE PROPUESTA PARA QUE LA LLENE Y LA TRAIGA LA SEMANA QUE ENTRA	ABIERTO	EL TRAMITE LO REALIZÓ SU HIJO
RAMÓN SAMUDIO GARCÍA	2013-02-05	SE LE CHECARON SUS PAPELES Y SE LE REGRESARON DEBIDO A QUE SU NOMBRE DEL ACTA DE NACIMIENTO Y EL CURP SON DIFERENTES	EN ESPERA DE QUE TRAIGA SU DOCUMENTACIÓN CORREGIDA O LAS ACTAS QUE AMPARAN EL CAMBIO	ABIERTO	QUEDÓ DE REGRESAR EL MARTES 16 DE FEBRERO
MAURICIO VARGAS SÁNCHEZ	2011-01-31	TRAMITE REGISTRADO	EN ESPERA DE SER ATENDIDO	ABIERTO	EL TRAMITE LO REALIZÓ SU ESPOSO

Fig. 6.8. Detalle del Trámite

Con esta implementación de consulta WEB, el derechohabiente ya no tiene la necesidad de acudir al centro de atención más cercano para pedir informes del estado o fase en que se encuentra su solicitud. Ofreciendo de esta manera:

- Un mejor servicio.
- Mayor número de alternativas para la entrega de información al momento.
- Ahorro en el bolsillo del derechohabiente evitándole un gasto de traslado de su domicilio al centro de trabajo más cercano, en ocasiones en diferente municipio.
- Se confirma la imagen del Instituto como la de una dependencia en mejora continua.

## CONCLUSIONES

**El Sistema de Bitácora de Trámites en Línea (SIBITRAL) actualmente es un prototipo que se encuentra en la fase de prueba a partir del 01 de Octubre del Presente, fecha propuesta debido a que antes de su implantación, debe contar con una preparación ajena a su desarrollo, como los son los procesos de autorización, y determinación del nivel en que se implementará; Por lo que al momento al no ser puesto a prueba aun, no se cuenta con conclusiones que comprueben la hipótesis propuesta.**

Los históricos y antecedentes Institucionales ante la implantación de Sistemas tecnológicos que optimizan las operaciones administrativas, indican que la hipótesis propuesta **será concluida SATISFACTORIAMENTE**, ocasionando menores tiempos de respuesta a las solicitudes, disminución o nula trasparencia de trámites, mejor supervisión del personal operativo, ahorros significativos al evitar traslados innecesarios por parte de los derechohabientes, y principalmente **OFRECER UN MEJOR SERVICIO DE CALIDAD.**

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1) **Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE)**, 2013, sección de: Instituto – ¿Quiénes somos?:  
<http://www2.issste.gob.mx>

## REFERENCIAS JURÍDICAS

- 1) **Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado**, 2007, Publicada el 31 de Marzo del 2007 en el Diario Oficial de la Federación.

SIBITRAL

Sistema de Bitácora de Trámites en Línea