**Nombre del Proyecto:** SIBITRAS (Sistema de Bitácora de Trámites y Servicios)

**Justificación del Proyecto:**

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 planea desarrollar una aplicación para el control de expedientes catalogados como de vital importancia para el Instituto mediante una bitácora, en la cual el proceso y avance de un trámite podrá ser monitoreado en cualquier momento.

Actualmente el Instituto no cuenta con alguna herramienta que permita llevar el control de los trámites vitales atendidos, como 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 la 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 muy largos a las solicitudes, debido a la falta de supervisión y seguimiento, así como traspapelación de expedientes o solicitudes.

El Sistema de Bitácora de Trámites y Servicios, será desarrollado para ser implementado en red en el ISSSTE Delegación Guanajuato, de manera que desde cualquier computadora se pueda acceder a esta información.

**Objetivo del Proyecto:**

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 derechohabiencia, mediante una herramienta basada lenguaje JAVA, que les permita en cualquier momento y de manera más eficaz conocer el estatus y progreso de sus trámites realizados con el Instituto, sin necesidad de esperar a que su trámite sea buscado por las diferentes áreas.

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

**Descripción del Proyecto (Planteamiento del Problema):**

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.

Y es en estos centros de atención, para cada uno de los diferentes servicios y prestaciones que el Instituto otorga, que la derechohabiencia acude a realizar los trámites necesarios para verse beneficiada con estos.

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

El derechohabiente solicitante acude al centro de atención del ISSSTE a solicitar el servicio o prestación deseada.

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 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 traspapeladas 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.

La implantación del proyecto o sistema se planea realizar para todos los departamentos de la Delegación teniendo 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 estará diseñado para ser implementado en cada uno de los equipos de la Institución, de manera que se pueda acceder él las 24 hrs. los 7 días de la semana, desde cualquier computadora conectada a la red interna del Instituto.

El Sistema de Bitácora de Trámites y Servicios (SIBITRAS) estará diseñado para que una vez que un trámite, oficio, etc. que sea detectado por el personal del Instituto como “de vital importancia” sea recibido y capturado en el sistema, 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:

\*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 un trámite, saber quién hizo qué y cuánto tardo en hacerlo o en su caso desde cuándo no se ha realizado ninguna acción y poder fincar así una responsabilidad.

**Referentes Teóricos:**

**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

2)

**JAVA 2**

**Manual de Usuario y Tutorial**

**4ª edición actualizada a la versión J2SE 5**

**Agustin Froufe Quintas**

**Editor Alfaomega**

3)

**Sun Certified Programmer for JAVA Study Guide**

**SCIP**

**Kathy Sierra Bert Bates**

**Editorial Mc Graw Hill**

**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.