PROTOCOLO DE INVESTIGACION

**2do. Entregable**

**Nombre del Alumno:**

Ing. Guadalupe Morales Marín

**Nombre del Docente:**

Mtro. Ricardo David Estrada Soto

Tuxtla Gutiérrez, Chiapas; 08 de Abril de 2016.

SOLO DIGAME QUE DEBO ENTENDER POR AUTOMATIZACIÓN, CUAL ES SU ALCANCE… PARA DEFINIR LA PROFUNDIDAD DE LA INVESTIGACIÓN COMO METODOLOGÍA **EXCELENTE, FELICIDADES!!!**

**RESPUESTA:**

Al referirme a **Automatización de procesos** en el Instituto, quiere decir crear un modelo de sistema que sea diseñado con el fin de usar la capacidad de las máquinas para llevar a cabo determinadas tareas que en la actualidad son realizadas por el personal, y por consecuencia servirà para controlar la secuencia de las operaciones eficientando el proceso con la minima intervención del personal y analizar el avance financier para la toma de desiciones.

1. **TEMA DE INVESTIGACIÓN**

La automatización en el Instituto Mexicano del Seguro Social en la Delegaciòn Chiapas.

1. **TITULO**

La automatizaciòn en el Instituto Mexicano del Seguro Social en la Delegaciòn Chiapas periodo 2014-2016: Propuesta de un modelo de automatizaciòn.

1. **OBJETO DE ESTUDIO**

La automatizaciòn de los procesos internos del Instituto Mexicano del Seguro Social en la Delegaciòn Chiapas, asignados a los rubros de Conservaciòn y Servicios Generales: Detecciòn, Reporte, Anàlisis, Protocolizaciòn, Ejecuciòn y Evaluaciòn de Actividades.

1. **OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**
   1. **Objetivo General**

Proponer un modelo EFICIENTE y EFICAZ de automatizaciòn interno de los procesos del Instituo Mexicano del Seguro Social en la Delegaciòn Chiapas, que contribuya a la eficiencia y eficacia de los Servicios en beneficio al Derechohabiente.

* 1. **Objetivos Particulares**
     1. Analizar los procesos internos de automatizaciòn aplicados en el Instituto Mexicano del Seguro Social en la Delegaciòn Chiapas 2014-2016.
     2. Analizar las variables que intervienen en el proceso de implementaciòn de la automatizaciòn y determinar su nivel de uso y grado de influencia.
     3. Realizar un anàlisis de tiempos entre reportes y su atenciòn.
     4. Diseñar y proponer un modelo de automatizaciòn que fortalezca la Administraciòn Pùblica Descentralizada del Instituo Mexicano del Seguro Social en la Delegaciòn Chiapas, en los rubros de Conservaciòn y Servicios Generales: Detecciòn, Reporte, Anàlisis, Protocolizaciòn, Ejecuciòn y Evaluaciòn de Actividades.

1. **PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN**

La automatización en los procesos internos del Instituo Mexicano del Seguro Social en la Delegaciòn Chiapas, tanto en el Régimen Ordinario como en el Programa IMSS-Pròspera, referente a los rubros de Conservaciòn y Servicios Generales se ven desfazados en su atención por el personal técnico interno como el subrrogado, a pesar de tener contratos anuales para los servicios de equipos médicos, electromecánicos y flotilla vehicular, en especìfico. Como consecuencia demerita la calidad en el servicio que se otorga al Derechohabiente..

1. **HIPÓTESIS**

Si se aplica el modelo de automatización propuesto en el presnete trabajo de investigación, se podrá contribuir a elevar la eficiencia y eficacia de la Administraciòn Pùblica Descentralizada del Instituto Mexicano del Seguro Social en la Delegaciòn Chiapas, tomando en cuenta la correcta aplicación cada uno de los programas que se proponen.

1. **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Derivado de los grandes desafíos de salud, sociales, económicos y tecnológicos de los últimos años, se ha puesto especial énfasis en implementar sistemas tecnològicos para eficientar los como un factor indispensable para la modernización, el mejoramiento y la competitividad de las instituciones públicas. Con ello se ha estimulado y manifestado un acierto generalizado en en personal del Instituto por la automatizaciòn de la función pública o servicio público, y sobre todo por darle un tratamiento de política pública. Prueba de ello es el impulso que ha recibido por parte de Gobierno de la Repùblica, donde se ha instruìdo a los titulares de los organismos pùblicos a realizar procesos sistemàticos, sistemas de informaciòn, automatizaciòn, digitalizaciòn, etc. de tal forma que se ha observado en los diferentes organismos el impulso por incorporar sistemas de informaciòn y automatizaciòn en sus administraciones públicas como un elemento fundamental de sus procesos de modernización administrativa, aunque con diferentes modalidades y grados de avance.

En el área de tecnología hay tres cambios interrelacionados: (1) la plataforma digital móvil emergente, (2) el crecimiento del software en línea como un servicio y (3) el crecimiento de la “computación en nube”, en donde se ejecuta cada vez más software de negocios a través de Internet. [[1]](#footnote-1)

Chiapas no ha estado ajeno a esta dinámica, se ha observado en los últimos dos periodos dirigidos por el Delegado Federal en su momento que, el tema de la automatizaciòn ha estado presente como una área de oportunidad, sobresaliendo como parte importante de las políticas de modernización de la administración pública federal. No obstante, es hasta el año 2015 cuando la automatizaciòn se materializó a Nivel Nacional comenzando con la digitalización de tràmites para el derechohabiente impulsado por el Ejecutivo Federal a través del Plan de Desarrollo Nacional (2013-2018).

Según la actual normativa desde las administraciones públicas se debe asegurar la continua mejora de los procedimientos, servicios y prestaciones públicas, teniendo en cuenta los recursos disponibles, de manera que los ciudadanos puedan resolver sus asuntos mediante sistemas telefónicos, informáticos o telemáticos.

Para poder acometer estas tareas desde la administración pública y ser lo más eficaces posible es importante la implantación de conceptos como la Gestión por Procesos, en sus siglas inglesas BPM.

En un [artículo recientemente publicado](http://pedrorobledobpm.blogspot.com.es/2014/01/la-importancia-de-bpm-gestion-por.html) “La importancia de BPM (Gestión por Procesos) en las Administraciones Públicas” se hace un resumen de los beneficios obtenidos por una filosofía basada en este concepto. Son ocho los puntos en los que se obtiene mejoras:

1.- Conseguir la excelencia del servicio público, mediante la mejora de los procesos e incremento de la productividad.

2.- Satisfacer a los ciudadanos, facilitando el acceso y mejores servicios a través del Gobierno  y la Administración Electrónica.

3.- Cumplimiento de las leyes y normativas, a través de la agilidad y flexibilidad en los cambios administrativos.

4.- Ahorro en los costes, gestionando y racionalizando las estructuras, uso de expedientes electrónicos y realizando una estandarización de los procesos.

5.- Mejora de la productividad, mediante la mejora en la toma de las decisiones con información de los procesos en tiempo real, y combinando de forma correcta personas, procesos y tecnología.

6.- *Mejora de la comunicación, mediante la integración de los sistemas de información, automatización de los procesos y coordinación entre los entes administrativos.*

7.- Control de los riesgos, minimizando riesgos operativos, controlando el uso de los presupuestos y el fraude.

8.- Valoración del servicio, a través de la monitorización de los indicadores principales, la productividad y el uso de los recursos.

En los momentos en los que nos encontramos, no nos podemos permitir el lujo de esperar, hay que actuar y realizar las modificaciones necesarias para mejorar y optimizar todos los procesos dentro de la administración pública. Mediante el uso de BPM, no solo se mejoran los procesos, si no que además se crea una estructura eficaz y con nuevas posibilidades de futuro.[[2]](#footnote-2).

La automatizaciòn y sistemas de informaciòn en México, y de manera particular, en sus gobiernos locales (Chiapas) es un reto y una necesidad no solo sentida, si no que emerge de una demanda del personal para simplificar procesos que sumen a la transformacion y cumplir con los objetivos del Instituto.

Los procesos automatizados son importantes porque  permiten y facilitan la realización de tareas en cualquier parte que las personas se encuentren, la importancia de los procesos automatizados está en que brindan la posibilidad de obtener grandes ventajas, incrementar la capacidad de organización de la empresa, o de cualquier área en la que se desea implementar las nuevas tecnologías y tornar de esta manera los procesos de forma competitividad.

En la actualidad todas las empresas, organizaciones nacionales- internacionales e instituciones públicas y privadas cuentan  con sistemas de  información confiables y eficaces que brindan las herramientas necesarias en para creación de bases de datos para guardar sus informaciones y la de sus clientes y usuarios forma más segura y rápida  al hora de utilízala.[[3]](#footnote-3)

Uno de los principios fundamentales de la automatizaciòn, es la simplificación de procesos, reduciendo tiempos y costos, lo cual en la actualidad se opone determinantemente basado en la burocracia, vicios, etc. En ese sentido, todos tienen derecho a acceder a l automatización de los procesos en beneficio del propio personal y sobre todo en beneficio del Derechohan¡biente, que al final de cuentas es donde culmina los procesos internos.

Para García (2002) modernización significa adaptación al entorno, por tanto, cuando nos referimos a las administraciones públicas, la modernización corresponderá a la adaptación a las nuevas demandas sociales a través de una transformación organizativa y cultural en la prestación de servicios públicos. Según la Asociación Profesional del Cuerpo Superior de Sistemas y Tecnologías de la Información de la Administración del Estado (2003, p. 39), existen dos procesos básicos en la modernización de las administraciones:

* + - * Burocratización de los métodos de trabajo: creación de normas precisas que gobiernen la conducta organizativa.
      * Mecanización: introducción de las nuevas tecnologías en la administración pública. [[4]](#footnote-4)

En la Delegaciòn Chiapas se han impulsado acciones determinantes para el desarrollo de diversos sistemas integrales que se encuentran en prueba piloto, teniendo como fin unn adecuada y sana administración pública de èste organismo descentralizado.

El desarrollo del Gobierno Digital, comprende once estrategias, que son utilizadas para la planeación táctica del Gobierno Digital y se encuentran agrupadas en siete niveles, que a su vez, abarcan tres ámbitos:

**1. Operación gubernamental interna.** Está comprendido por:

a) [Plan Nacional de Desarrollo (PND)](http://pnd.calderon.presidencia.gob.mx/index.php?page=documentos-pdf), [Programa Especial de Mejora de la Gestión en la Administración Pública Federal (PMG)](http://www.funcionpublica.gob.mx/images/doctos/PROGRAMAS/pmg/marco/programa_especial_mejora_gestion_2008-2012.pdf), programas sectoriales, planes estatales y municipales, estrategias de gobierno digital;

b) Infraestructura tecnológica, procesos y recursos humanos;

c) Arquitectura Nacional;

d) Procesos de Servicios; y

e) Trámites y servicios digitales.[[5]](#footnote-5).

Con el relevo de dirigencia registrado en el ejercicio 2012 a nivel nacional en el Instituto Mexicano del Seguro Social, la administración pública de èste se enfrentó de nuevo a cambios, modificaciones y reestructuraciones provenientes de la visión de la dirigencia en turno. Una de las estrategiasy directrices que se marcaron de inicio para todos los Delegados en los Estados fue el tema, de promover y mantener la automatizaciòn como política pública de ese liderazgo, sin embargo, han sido varios los factores que no han permitido cristalizar estas acciones, debido a: falta de infraestructura tecnológica, oposición o negación por el personal sindicalizado lo que ha generado efectos más negativos que positivos en materia de la anhelada automatización de los procesos internos de Conservaciòn y Servicios Generales como parte del servicio público que hoy se brinda. Cabe resaltar que con la actual administración en esta Delegaciòn Chiapas se le ha instruido a la Coordinaciòn de Informatica para que coadyube con las diferentes áreas delegacionales para el desarrollo de herramientas informáticas, apendose en todo momento a los manuales y procedimientos normados para cada actividad, asì como cumplir con las variables financieras que al dìa de hoy deben de contemplarse.

La situación actual de la automatización en la Delegaciòn Chiapas no es la mejor y sus perspectivas son a corto a mediano plazo, en el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, el tema no se establece como política pública, se sitúa a nivel de estrategia dentro de la política y servicio público *de calidad y calidez, ,* que a su vez forma parte del tema *Dirigencia Eficiente, Transparente y de Mejora Contìnua.*

Esto es concebido en la visión del desarrollo nacional sobre todo por ser un organismo federal, y como consecuencia resalta la importancia a la automatizaciòn y por tanto, se acerca a la posibilidad de alcanzar el rango de modernizaciòn.

La automatización está insertada en un proceso “evolutivo”, ya que inicialmente las tareas se realizaban de forma manual, en un momento posterior apareció la mecanización, y la automatización es un paso más dentro de este proceso. A lo largo de este proceso “evolutivo” el número de personas implicadas es cada vez menor. La automatización puede afectar a cualquier proceso productivo (flexible o rígido), sin embargo las consecuencias de dicha automatización no van a ser idénticas.

Por último, hay que decir que es posible automatizar cualquier tipo de actividad, de manera que se pueden automatizar las actividades por ejemplo de soldadura, también la de gestión de un almacén, es decir, tanto actividades productivas como las actividades de manejo de información.

2. PRINCIPALES TÉCNICAS DE LA AUTOMATIZACIÓN

En esta pregunta se van a señalar seis técnicas básicas de automatización, que son: robots industriales, control numérico, sistema de fabricación flexible (FMS), diseño, ingeniería y fabricación asistidos por ordenador (CAD, CAE, CAM), fabricación integrada por ordenador (CIM), tecnología de grupos.[[6]](#footnote-6).

Actualmente el desarrollo de sistemas son competencia jerárquicamente hasta Jefes de Departamento ya que de acuerdo a los Manuales de Organización, Ley de Obra Pùblica y Ley de Adquisiciones son los facultados para la autorización de los procesos administrativamente y operativamente, en el segundo es en conjunto a la estructura en cada unidad medica o administrativa, sin embargo se adolece de programas para incentivar y promover con el personal el desarrollo de programas y sean validados y mejorados a nivel delegacional.

Se observa como las diferentes condiciones que prevalecen en una administración y los relevos institucionales tienen un impacto directamente proporcional en el establecimiento de la política pública de automatizaciòn; en ello, se pueden distinguir variables que en un supuesto infieren en la instrumentación de la automatizaciòn basada en lo siguiente: detecciòn, atenciòn y supervisión de la actividad en conjunto de los servidores públicos con el modelo a desarrollar.

Ante el panorama expuesto, la investigación plantea resolver los siguientes cuestionamientos:

¿Por qué no se ha establecido en la Administración Pública Descentralizada del Instituto Mexicano del Seguro Social del Estado de Chiapas un Modelo de Automatizaciòn en los rubros de Conservaciòn y Servicios Generales?

¿Qué variables intervienen en la implementación de la automatizaciòn en la Administración Pública Descentralizada del del Instituto Mexicano del Seguro Social del Estado de Chiapas?

¿Qué grado de influencia tienen las variables de: compromiso del personal, capacidad, infraestructura, capacitación constante y supervisiòn, en el proceso de implementación de la automatización de los procesos internos de Conservaciòn y Servicios Generales en la Administración Pública Descentralizada del del Instituto Mexicano del Seguro Social del Estado de Chiapas?

¿Cuáles deberán ser las condiciones necesarias para poder implementar un sistema de automatizaciòn en la administración pública del Instituto Mexicano del Seguro Social del Estado de Chiapas?

¿ El modelo actual considera la eficiencia y eficacia de la atención a los procesos primordiales de Conservacion y Servicios Generales?

¿Existen disposiciones legales que promuevan el desarrollo de sistemas informáticos y de información en el Instituto?

¿Cómo se miden los resultados de los procesos de atención garantizando los servicios de Conservacion y Servicios Generales?

¿Qué niveles o categoría estràn sujetos al uso de la Automatizaciòn según el rubro?

¿Qué o quién determinarà los perfiles en el Modelo?

1. **JUSTIFICACIÓN**

La automatización es un modelo dirigo a incorporar al personal y las areas involucradas en los servicios que demandan la atención d econservaciòn y Servicios Generales , respecto a un perfil definido y que posea capacidades y competencias dentro de la estructura de cada una d elas unidades medicas y/o administrativas.

Por tanto, consiste en contribuir a la evolución referente a la modernización a través de la automatización de procesos que convergen para la administración pública en niveles específicos dentro de la estructura del Instituto Mexicano del Seguro Social.

Ello implica que, el área usuaria de una organización pública debe tener claramente identificada la necesidad de realizar cambios en sus áreas físicas, equipos médicos, electromecánicos y flotilla vehicular, y de esa manera enfocar la atención de las actividades con base en procesos de mejora continua, reducir tiempos de solventaciòn, eficientar el presupuesto, potencializar el trabajo individual del área técnica y financiera del trabajo en equipo y de convertirse en estructuras profesionales  que se desempeñen con eficiencia y responsabilidad sus funciones específicas en torno a un puesto de trabajo, es decir, que la automatización implica también desarrollar en el personal que se desempeña en la administración pública, las competencias necesarias para un ejercicio calificado de atribuciones.

Estos objetivos que persigue la automatización y bajo la premisa de mi participación en la administración pública a lo largo de los años como servidor público en el ámbito federal y la interacción con la Secretarìa de Salud del Estado de Chiapas, obliga a la búsqueda y desarrollo de modelos que contribuyan a mejorar el desempeño de las organizaciones públicas para cumplir de manera eficiente, efectiva y con calidad las demandas y necesidades de la sociedad, con relación a los servicios que brindan.

A pesar de los esfuerzos que se registran, se aprecian áreas de oportunidad para consolidar, normar el tema y hacerlo parte de la cotidianidad institucional.

Los anterior sumado al hecho de que el desarrollo de modelos o sistemas en los últimos años en el Instituto referido, asumiò el compromiso por sumar aportaciones en aras de crear modelos de automatizaciòn dirigido al fortalecimiento de los procesos internos de quienes conforman la administración descentralizada del Instituto Mexicano del Seguro Social en el Estado de Chiapas, dirigido particularmente a dos de las Jefaturas torales que están directamente vinculadas con el Derechohabiente: Prestaciones Mèdicas y *Servicios Administrativos*, siendo la segunda la que regula y dependiente el Departamento de Conservaciòn y Servicios Generales.

Para poder contribuir, se hace necesario impulsar una línea de investigación que dé a conocer en las áreas en términos de automatización de procesos en el Instituto en esta Delegaciòn Chiapasque, que factores han contribuido a su fortalecimiento o no en el contexto institucional y finalmente estar en condiciones de hacer una propuesta que sirva para mejorar la administración pública federal de esta Delegaciòn, ya que se cuentan con indicadores que regulan y monitorean los procesos.

1. **VINCULACIÓN O PERTINENCIA DEL TEMA**

El interès por el tema de automatizaciòn deriva del uso de las tecnologìas de informaciòn, ademàs del ejercicio profesional desarrollado en los ùltimos años.

En las organizaciones tanto pùblicas como privadas, la mision de las tecnologìas de informaciòn y automatizaciòn, es facilitar la consecuciòn de los objetivos estratègicos.

Por otro lado, en el periodo comprendido entre Febrero del año 2014 y en el presente mes de abril de 2016, me desempeño como Jefa Delegacional del Departamento de Conservaciòn y Servicios Generales en el Instituto Mexicano del Seguro Social en el Estado de Chiapas, siendo de acuerdo al Manual de Organizaciòn del Instituto el ente responsable de todos los procesos que competen a este departamento a nivel Estatal.

1. Laudon Kenneth C. y Laudon Jane P. *Sistemas de Inormaciòn Genrencial,* Pearson Eduaciòn, México, 2012. [↑](#footnote-ref-1)
2. *http://www.audifilm.com/2014/04/08/gestion-por-procesos-en-la-administracion-publica/* [↑](#footnote-ref-2)
3. http://yui0505.blogspot.mx/2013/11/1.html [↑](#footnote-ref-3)
4. http://www.tfjfa.gob.mx/investigaciones/pdf/elgobiernoelectronicoenla.pdf [↑](#footnote-ref-4)
5. http://www.oas.org/es/sap/dgpe/gemgpe/mexico/tecno.asp [↑](#footnote-ref-5)
6. http://cursoadministracion1.blogspot.mx/2012/04/la-automatizacion-de-los-procesos.html [↑](#footnote-ref-6)