PROTOCOLO DE INVESTIGACION

**Entrega Final**

**Nombre del Alumno:**

Ing. Guadalupe Morales Marín

**Nombre del Docente:**

Mtro. Ricardo David Estrada Soto

Tuxtla Gutiérrez, Chiapas; 24 de Abril de 2016.

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. **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. **ESTADO DEL ARTE** 
   1. **La Automatización: Análisis Teórico**

La automatización de los procesos, trata de que las instituciones puedan realizar sus funciones y tareas de manera eficiente y eficaz, en suma, de acuerdo a un entorno global que busca reducir costos, tiempos y aumentar la calidad en los servicios y por ende que sean productivas y competitivas; que puedan, en forma permanente, mejorar su capacidad de desempeño y en la medida que los resultados sean de calidad. La automatización se caracteriza por el impulso en los cuadros del gobierno y la administración pública en las actividades o procesos que son de vital importancia en beneficio de la sociedad.

Desde la antigúedad, el hombre se ha sentido fascinado por las máquinas que se mueven por sí solas, y en la antigúa cultura egipcia se las describió por primera vez como autómatas. En la historia clásica, a los autómatas que mostraban un comportamiento similar al ser humano se les consider animals míticos o dioses.

En la Grecia de Aristóteles, aparecieraon los primeros mecanismos que se movíasn a través de dispositivos hidrahúlicos, poleas y palancas. Pero no fue hasta mucho más tarde cuado el perfeccionamiento de la mecánica permitió construer autómatas complejos. Principalmente se construyeron en cinco áreas: monumentos religiosos e históricos, modelos de astronomía, dispositivos para el entretenimiento, mesas decorativas y androids (hombres mecánicos). El primer automata digno ge mención fue el gallo de la cathedral de Estrasburgo (construida en 1354) que aparece, al dar la hora, batiendo las alas y cantando.

Los siglos XVII y XVIII fueron la edad de oro de los autómatas por el desarrollo de la mecánica de precision requerida en la fabricación de relojes. Uno de los mayors logros fue realizado por J. Vaucanson que, no contento con la construcción de un modelo de telar mecánico, en 1738 expuso en París una serie de autómatas entre los que destacaba un pato que según la propaganda bebía, comía dirigiendo y evacuando el alimento, chapoteaba sobre el agua y graznaba.

A partir del siglo XVII, empezaron a aplicarse las ideas de los autómatas a las primeras máquinas de la insdustria textile. Desde ese momento se puede decir que había empezado la mecanización y automatización de los procesos industriales[[7]](#footnote-7).

Los procesos sustantivos de toda organización o instituciòn son todas las actividades que marca esta directriz. En la administración pública es necesario simplificar y garantizar la eficiencia y eficacia de los procesos por todos los servidores públicos involucrados para tal fin.

Ahora bien, como se sabe la tecnología ha impactado todos los sectores de la vida cotidiana, y la administración pública no es, ni debe ser la excepción. El Estado se ha transformado y lo seguirá haciendo. Hoy en día, resulta casi indiscutible considerar que el Estado cumple un papel fundamental en todo proceso de cambio de un país. Muchas veces debe liderar los procesos de cambio, transformándose en agente de cambio catalizador para el conjunto de la sociedad, del cual es necesario observar sus experiencias traducidas en éxitos, fracasos y lecciones aprendidas.

La modernización de la Administración Pública es uno de los factores que está ayudando a mejorar la posición competitiva de las economías modernas que se sustentan en la información y en el conocimiento y a la vez sienta las bases para el progreso de las personas, de las empresas y de las sociedades en general; en este sentido, las nuevas tendencias económicas y sociales inciden fuertemente en la generación de una nueva gestión de la administración y los recursos públicos caracterizada por cuatro elementos fundamentales:

* La Administración Pública debe mejorar los niveles de eficiencia en la gestión y dar respuesta a las demandas de los ciudadanos que exigen más y mejores servicios.
* Se hace necesario dotar a los ciudadanos de un mayor nivel de decisión y de participación en la construcción de la política pública, la asignación de recursos, y el control de la gestión entre otros aspectos propios del control social.
* Surge cada vez más la necesidad de adelantar procesos de renovación de la Administración Pública, con una orientación de servicio al ciudadano y al empresario como ejes de acción de su cambio.
* El Estado no es una empresa pero se debe administrar con criterios gerenciales.[[8]](#footnote-8)

“Que el artículo 26, apartado A, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, dispone que el Estado organizará un sistema de planeación democrática del desarrollo nacional que imprima solidez, dinamismo, permanencia y equidad al crecimiento de la economía para la independencia y democratización política, social y cultural de la Nación;

Que el mismo precepto constitucional establece que habrá un Plan Nacional de Desarrollo, al que se sujetarán obligatoriamente los programas de la Administración Pública Federal;

Que el 31 de mayo de 2007, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012, el cual contiene los objetivos nacionales, estrategias y prioridades que regirán la actuación del Gobierno Federal durante la presente administración;

Que el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012, establece como uno de los objetivos de su eje rector “Democracia efectiva y política exterior responsable”, la necesidad de mejorar la regulación, la gestión, los procesos y los resultados de la Administración Pública Federal para satisfacer las necesidades de los ciudadanos en cuanto a la provisión de bienes y la prestación de servicios públicos;

Que el propio Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012 prevé la modernización de la gestión pública como uno de los temas prioritarios para el desarrollo nacional y, en consecuencia, resulta indispensable formular un programa que instrumente los objetivos y estrategias que al respecto establece dicho Plan;

Que en este contexto, la Secretaría de la Función Pública ha integrado el programa denominado Programa Especial de Mejora de la Gestión en la Administración Pública Federal 2008-2012, el cual contiene objetivos, estrategias, líneas de acción y metas específicas, con el propósito de renovar el funcionamiento de la Administración Pública Federal, de la Procuraduría General de la República y de las unidades de la Presidencia de la República, partiendo de un enfoque pleno hacia resultados;

Que el programa señalado en el considerando que antecede, tiene como propósito transformar a la Administración Pública Federal para que su actividad alcance un mayor y mejor impacto en la sociedad, mediante un cambio de fondo en los procesos administrativos y en los instrumentos normativos que regulan la gestión pública, poniendo énfasis en su eficiencia y no sólo en su control y vigilancia;

Que la Ley Federal de Procedimiento Administrativo establece en su artículo 69-D, fracción II, que las dependencias y organismos descentralizados de la Administración Pública Federal deberán someter a la opinión de la Comisión Federal de Mejora Regulatoria, al menos cada dos años, un programa de mejora regulatoria en relación con la normativa y los trámites que aplican, así como sus reportes periódicos sobre los avances correspondientes;

Que es necesario establecer mecanismos de coordinación entre el “Programa Especial de Mejora de la Gestión en la Administración Pública Federal 2008-2012” y el instrumento jurídico que se emita a fin de establecer los lineamientos para la presentación de los programas de mejora regulatoria de las dependencias y organismos descentralizados de la Administración Pública Federal. Ello, a efecto de garantizar la transparencia, calidad y eficiencia en la emisión y aplicación de regulaciones, a fin de mejorar de manera integral los trámites y servicios que se ofrecen a la ciudadanía” [[9]](#footnote-9).

Es importante en este apartado reflexionar ¿desde cuándo la automatización ha sido incluida al menos en la agenda de gobierno tanto en la administración pública federal, como estatal, como un indicio de su tratamiento como una política pública? Por tanto no solo es el propósito señalar los antecedentes de la automatización en el servicio público, sino también del tratamiento de la automatización como una política pública.

En las últimas dos décadas, uno de los grandes retos para las administraciones públicas en sus procesos de reforma o modernización administrativa ha sido sin lugar a dudas la automatización en el servicio público en su intento por transitar hacia nuevas formas de gestión de los asuntos públicos, con servidores públicos y sus procesos con el fin de satisfacer las demandas ciudadanas y hacer posible el progreso y bienestar de las sociedades.

La experiencia federal, manifiesta que: “Para realizar el análisis de la Estrategia de Mejora Administrativa en la Administración Pública Federal, así como para orientar el diagnóstico, es recomendable utilizar el enfoque propio NTOPP (por el acrónimo de las cinco dimensiones que lo conforman: Negocio, Tecnología, Organización, Personas y Procesos). El enfoque se basa en el principio que las cinco dimensiones deben estar correctamente sincronizadas y en equilibrio con las demandas de los ciudadanos para asegurar el correcto funcionamiento de la Administración Pública Federal. Cualquier cambio sobre alguna de la dimensiones afectará necesariamente a las otras cuatro.” [[10]](#footnote-10)

* 1. **La Automatización: Análisis Conceptual**

Si bien lo anterior nos ayuda a distinguir los diferentes enfoques de automatización existentes, también es necesario tener en claro cómo es que se concibe y si corresponde o no, un modelo con su denominación.

La automatización ha sido conceptualizada de distintas formas. Es común encontrarnos con términos tales como sistematización, ingeniería de procesos, tecnologías de la información, profesionalización, etc. Estas diferencias conceptuales obedecen a que dichos modelos se han generado en tiempos, contextos y con propósitos diferentes.

Automatizar consiste en aplicar un procedimiento automático a un aparato, proceso o sistema, convirtiendo ciertos movimientos corporales en movimiento automático. [[11]](#footnote-11)

Con respecto a la naturaleza de los procesos, la función pública es concebida como un sistema en el que los contenidos de dicha realización están establecidos legalmente, y administrados por el empleador público (institución), en buena medida, de forma unilateral. Por otra parte, según la naturaleza de las funciones desempeñadas, la función pública es el sistema que audita y supervisa aquellos procesos normados,así como en leyes y estos, se desempeñen de acuerdo a lo establecido por las leyes federales y normativas de cada institución.

El profesor J. Briceño. M. Conceptualizó a la Automatización Industrial se ha convertido en un medio fundamental para mejorar el rendimiento y la eficacia de las funciones operacionales de una empresa industrial moderna.

La obtención de datos en el momento y origen, al integrarse al ciclo de procesamiento de información y al actualizar las bases de datos en forma automática, permiten la toma de decisiones operacionales, tácticas y estratégicas más eficaces cualquiera que sea la naturaleza de la empresa. [[12]](#footnote-12)

La división del trabajo (esto es, la reducción de un proceso de fabricación o de prestación de servicios a sus fases independientes más pequeñas), se desarrolló en la segunda mitad del siglo XVIII, y fue analizada por primera vez por el economista británico Adam Smith en sus libro Investigación sobre la naturaleza y causas de la riqueza de las naciones (1776). En la fabricación, la división de trabajo permitió incrementar la productividad y reducir el nivel de especialización de los obreros.[[13]](#footnote-13)

La automatización de una máquina o proceso consiste en la incorporación de un dispositivo tecnológico que se encarga de controlar su funcionamiento. El sistema que se crea con la incorporación del dispositivo, denominado genéricamente automatismo, es capaz de reaccionar ante las situaciones que se presentan ejerciendo la función de control para la que ha sido concebido.

Un sistema automatizado consta de:  
- La **máquina o proceso** que se quiere controlar.  
- Una **unidad de control** encargada de ejecutar las acciones necesarias.  
- Un conjunto de **controladores** o elementos de interfaz entre la máquina y el control. [[14]](#footnote-14)

En términos generales, podemos destacar que los conceptos anteriores se refieren a modelos integrales de gestión la automatización de los procesos. Con esto me refiero a sistemas integrados de gestión, que incluyen elementos como la detección, el informe, la atención, la supervisión, el seguimiento contractual, la erogación del gasto, etc., que pueden ser organizados en subsistemas que se encuentran vinculados entre sí.

En México, como ya se ha señalado con anterioridad, se han venido realizando un esfuerzo muy importante a nivel de las entidades federativas con el desarrollo de bases conceptuales y criterios orientadores que a través del consenso, permita conformar un lenguaje común sobre los elementos fundamentales de la gestión e impulso para la implementación de sistemas y tecnologías en las administraciones públicas y así lograr procesos eficientes y eficaces de forma colectiva que pueda facilitar el diseño y su implementación de la automatización en las administraciones estatales y federales.

Considerando que el presente estudio se centra en el caso particular del Estado de Chiapas, entidad que a través de la coordinación responsable de la automatización ha sido partícipe de este desarrollo conceptual y que además esta contribuyendo en el diseño del modelo de automatización sobre estas bases, para efectos de este trabajo, adoptaremos la definición propuesta y validada por la División de Tecnología de Información para el Desarrollo del Banco Interamericano de Desarrollo.

En este sentido, entenderemos por automatización[[15]](#footnote-15) como “la habilidad de los gobiernos para proveer servicios en forma electrónica, aumentando la eficiencia de la gestión pública y mejorando los servicios a los ciudadanos en un marco más transparente al actual, y no simplemente por procedimientos electrónicos tradicionales”.

Ahora bien, como hemos observado, el concepto de automatización se ha utilizado en dos dimensiones: la primera, hace referencia a un modelo integrado en el servicio industrial, mientras que la segunda, se enfoca de forma más puntual al desarrollo de sistemas a través de un proceso de análisis, detección, atención, seguimiento, evaluación etc.

Para el propósito de nuestro estudio, la segunda es la más indicada, ya que por la viabilidad de la investigación nos enfocaremos a este nivel, concibiendo a la automatización *más como un proceso de simplificación y sistematización de los procesos internos del Departamento d eConservación y Servicios Generales del IMSS en la Delegación Chiapas.*

De esta forma, aunque aparentemente la automatización estará desvinculada de los demás subsistemas de las diferentes áreas, no pierde el carácter estratégico de su esencia, como un medio para el mejoramiento de las instituciones públicas y para *contribuir al bienestar y seguridad social*.

* 1. **La Automatización: Análisis Jurídico**

En este apartado se analiza el marco reglamentario que da sustento a la automatización como política de la administración pública para el ejercicio de buen gobierno.

En el contexto mexicano, el Estado, como organización social y política se rige por la Constitución Política d elos Estados Unidos Mexicanos, cuyo artículo 26[[16]](#footnote-16), establece la facultad del Estado mexicano para organizar su planeación.

Lo anterior bajo un Plan Nacional de Desarrollo (PND), al que se sujetarán obligatoriamente los programas de la administración pública federal.

En este sentido, “Este Plan considera estratégico establecer condiciones para que México se inserte en la vanguardia tecnológica. Ello es esencial para promover el desarrollo integral del país de forma sustentable”; además de “...promover la participación activa de los actores en todos los niveles de gobierno y de la sociedad, para el diseño y desarrollo de estrategias que faciliten el uso de las tecnologías de información y comunicación...”.

La “competitividad” es uno de los objetivos sobre el que debe trabajar el gobierno mexicano, mediante el impulso a la investigación, el desarrollo, la innovación y fomento del sector de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC).

De acuerdo con el PND 2007-2012, en su “eje 2. Economía competitiva y generadora de empleos”, el gobierno tiene como uno de sus objetivos el potenciar la productividad y la competitividad de la economía mexicana para lograr un crecimiento económico sostenido y acelerar la creación de empleos, para lo cual se establece como estrategia el diseñar agendas secto- riales para la competitividad de sectores económicos de alto valor agregado y contenido tecnológico y de sectores precursores, así como la reconversión de sectores tradicionales, a fin de generar empleos mejor remunerados.

Para conseguir los objetivos planteados en el eje anterior, el gobierno federal ha propuesto establecer un entorno favorable al crecimiento de la industria de TIC, y también el fomentar la utilización generalizada de las tecnologías de la información, fortaleciendo programas específicos, como el “Programa para el Desarrollo de la Industria de *Software”* (PROSOFT), con el objetivo fundamental de crear las condiciones necesarias para que el país cuente con un sector de servicios de tecnologías de la información más competitivo a nivel internacional.

En el mismo “Eje 2” se establece que “...para profundizar y facilitar los procesos de investigación científica, adopción e innovación tecnológica para incrementar la productividad de la economía nacional” se requiere un programa correspondiente. [[17]](#footnote-17)

Al interior del Instituto Mexicano del Seguro Social se manifiesta en el Manual de Organización de la Coordinación de Informática, en el que establece como actividades sustantivas: diseñar y promover la utilización de herramientas tecnológicas para eficientar los procesos en las Delegaciones, sin diferenciar el giro de la Jefatura o Coordinación. [[18]](#footnote-18)

1. **METODOLOGÍA**

Para lograr estos propósitos, la metodología que se utiliza en esta investigación es de carácter mixto **Inductivo Deductivo**

El inductivismo o método lógico inductivo es un [método científico](https://es.wikipedia.org/wiki/M%C3%A9todo_cient%C3%ADfico) que elabora conclusiones generales a partir de enunciados observacionales particulares y parte de lo particular a lo general. Este ha sido el método científico más común, pero también han surgido otras escuelas [epistemológicas](https://es.wikipedia.org/wiki/Epistemolog%C3%ADa) que han desarrollado otros como el [falsacionismo](https://es.wikipedia.org/wiki/Falsacionismo) y los [paradigmas de Kuhn](https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Paradigmas_de_Kuhn&action=edit&redlink=1).[[19]](#footnote-19)

El método deductivo es un [método científico](http://definicion.de/metodo-cientifico/) que considera que la conclusión se halla implícita dentro las premisas. Esto quiere decir que las conclusiones son una consecuencia necesaria de las premisas: cuando las premisas resultan verdaderas y el razonamiento deductivo tiene validez, no hay forma de que la conclusión no sea verdadera.[[20]](#footnote-20).

En un primer momento se realiza una amplia investigación documental en materia de políticas públicas, de profesionalización y de evaluación, a efecto de determinar y concentrar las teorías que darán sustento al estudio. Por lo tanto, en esta etapa la investigación tiene un carácter fundamentalmente descriptivo.

En lo que respecta al tema de automatización se lleva a cabo una exploración para identificar y en su caso, establecer un modelo de automatización que por su representación general, sirva como base para el modelo de evaluación financier y optimización de recursos y pueda ser utilizado en el ámbito de la administración pública descentralizada del Instituto Mexicano del Seguro Social en la Delegación Chiapas.

Una vez que se han analizado los referentes teóricos que le dan sustento a la investigación, es posible definir las variables de estudio, plantear hipótesis y posteriormente, definir el diseño de la investigación, identificando y seleccionando las técnicas e instrumentos metodológicos para llevar a cabo la prueba de la hipótesis.

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. **VARIABLES**

Con base en los referentes del marco Teórico de esta investigación, se definieron diversas variables de estudio de carácter general en materia de la automatización de los procesos internos, distinguiendo las variables independientes y las variables dependientes.

**Las variables independientes** que constituyen los factores que intervienen en la implementación de una política pública son:

Suficiencia Presupuestal

Infraestructura Informática

Desarrollo del Sistema

Capacitaciòn del personal

**La variable dependiente:**

La implementación de la política pública de automatización

|  |  |
| --- | --- |
| **CATEGORÍA / VARIABLE** | **DEFINICIÓN** |
| Autonomía Organizacional (AO) | Define normativamente las facultades y restricciones, las cuales son las que determinan la operación del proceso de Automatización. |
| Autonomía Presupuestal (AP) | Define la naturaleza de las facultades y las restricciones externas que tiene el modelo para la Automatización en el ejercicio y aplicación del presupuesto asignado. El origen de los recursos y si ejercen de forma centralizada a través de la Coordinación de Informática para la Automatización. |
| Capacidad Presupuestal (CAP) | Determina la factibilidad y conveniencia de la política mediante la cantidad y la calidad de recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos, entre otros, que se encuentran disponibles para la implementación de la política pública. |
| Consistencia en -Infraestructura (CI) | La suficiencia infraestructura informática en las áreas para dar paso al proceso de implementación de la política pública. |
| Capacidad Funcional (CF) | La capacidad de la política pública para influir en el desarrollo del Modelo de Automatización, aunado a que participen en el proceso de implementación, induciendo al desarrollo de competencias acordes a las prioridades institucionales y al contexto. |
| Capacidad de Participaciòn (CP) | Existencia de canales de participación e integración de los actores que intervienen en el proceso de implementación de la política de automatización. |

1. **INDICADORES**

Conservación de Unidades

**Eficiencia NIC (Nivel Integral de Conservación)=** PROCESO DE MANTENIMIENTO Y OPERACIÓN DE EQUIPOS + PROCESO DE CONTROL DE AMBIENTES FISICOS + PROCESO DE SUMINISTRO DE FLUIDOS Y ENERGETICOS + INTEGRACION DE LOS TRES PROCESOS

**Eficacia =** NIVEL INTEGRAL DE CONSERVACION EN EL MES \* 100

META DEL NIVEL INTEGRAL DE CONSERVACION

****

1. **CAPITULADO**

**INTRODUCCIÓN**

**CAPITULO I MARCO TEORICO CONTEXTUAL DE LA AUTOMATIZACIÓN Y LA GESTIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION**

1.1 La Automatización en la Administración Pública del: Gobierno Federal, Entidades Federativa y en Chiapas

1.2 La automatización como un componente del Plan Nacional de Desarrollo

**CAPITULO 2 MARCO JURÍDICO NORMATIVO DE LA AUTOMATIZACIÓN**

2.1 Marco Jurídico Internacional de la Automatización

2.2 Marco Jurídico de la Automatización en México y en Chiapas

**CAPITULO 3 DIAGNÓSTICO Y DISEÑO DEL MODELO DE AUTOMATIZACIÓN PARA LA ADMINISTRACIÓN DESCENTRALIZADA DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL EN EL ESTADO DE CHIAPAS**

3.1 Diagnóstico de la Automatización en Chiapas (como está ahora)

3.2 Diseño del Modelo de Automatización (como propongo que estén)

**CAPITULO 4 PRINCIPALES REQUERIMIENTOS PARA LA IMPLANTACIÓN DEL MODELO DE AUTOMATIZACIÓN**

4.1 Requerimientos Técnicos y Económicos

4.2 Requerimientos Jurídicos

4.3 Requerimientos Políticos

**CONCLUSIÓN**

* SUGERENCIAS
* RECOMENDACIONES

**BIBLIOGRAFIA**

**ANEXOS**

1. **PROGRAMA DE ACTIVIDADES**

****

**16. FUENTES DE INFORMACIÓN BASICA Y COMPLEMENTARIA**

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 26, apartado A

Diario Oficial de la Federación, Segunda Sección Miércoles, Publicación 10 de Septiembre de 2008.

Plan Nacional de Desarrollo PND 2007- 2012.

Manual de Organizacion de la Jefatura de Serviicos Administrativos. Clave 1000-002-006. Instituto Mexicano del Seguro Social.

Manual de Organización de la Coordinación de Informática. Clave 5000-002-002. Instituto Mexicano del Seguro Social.

Laudon Kenneth C. y Laudon Jane P. *Sistemas de Inormaciòn Genrencial,* Pearson Eduaciòn, México, 2012.

[*http://www.audifilm.com/2014/04/08/gestion-por-procesos-en-la-administracion-publica/*](http://www.audifilm.com/2014/04/08/gestion-por-procesos-en-la-administracion-publica/)

<http://yui0505.blogspot.mx/2013/11/1.html>

<http://www.tfjfa.gob.mx/investigaciones/pdf/elgobiernoelectronicoenla.pdf>

<http://www.oas.org/es/sap/dgpe/gemgpe/mexico/tecno.asp>

<http://cursoadministracion1.blogspot.mx/2012/04/la-automatizacion-de-los-procesos.html>

<http://members.tripod.com/iua_informatica.ar/informatica_industrial/download/historia.pdf>

<http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0A18A22AE50F4A2905257C4400578286/$FILE/DOC_OP3.pdf>

<http://www.normateca.gob.mx/Archivos/66_A_129_17-10-2012.pdf>

<http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/21319/Capitulo3.pdf>

<http://webdelprofesor.ula.ve/ingenieria/jbriceno/transmisiones/comdiP5.pdf>

<http://www.gestiopolis.com/automatizacion-de-procesos-en-la-empresa/>

<http://www.pertiga.es/pdf/ie/ie34.pdf>

<http://pnd.presidencia.gob.mx/>

<http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/7/3249/5.pdf>

<https://es.wikipedia.org/wiki/Inductivismo>

<http://definicion.de/metodo-deductivo/>

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)
7. http://members.tripod.com/iua\_informatica.ar/informatica\_industrial/download/historia.pdf [↑](#footnote-ref-7)
8. http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\_uibd.nsf/0A18A22AE50F4A2905257C4400578286/$FILE/DOC\_OP3.pdf [↑](#footnote-ref-8)
9. Publicado en el Diario Oficial de la Federación, Segunda Sección Miércoles, 10 de Septiembre de 2008. [↑](#footnote-ref-9)
10. http://www.normateca.gob.mx/Archivos/66\_A\_129\_17-10-2012.pdf [↑](#footnote-ref-10)
11. http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/21319/Capitulo3.pdf [↑](#footnote-ref-11)
12. http://webdelprofesor.ula.ve/ingenieria/jbriceno/transmisiones/comdiP5.pdf [↑](#footnote-ref-12)
13. http://www.gestiopolis.com/automatizacion-de-procesos-en-la-empresa/ [↑](#footnote-ref-13)
14. http://www.pertiga.es/pdf/ie/ie34.pdf [↑](#footnote-ref-14)
15. Esta definición ha sido aprobada por la División de Tecnología de Información para el Desarrollo del Banco Interamericano de Desarrollo. http://www.tfjfa.gob.mx/investigaciones/pdf/elgobiernoelectronicoenla.pdf [↑](#footnote-ref-15)
16. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en su artículo 26. A,, señala: “El Estado organizará un sistema d eplaneación democrática del desarrollo nacional que imprima solidez, dinamiso, permanencia y equidad en el crecimiento de la economía para la independencia y democratización política, social y cultural de la Nación. Los fines del proyecto nacional contenidos en esta constitución determinarán los objetivos de planeación. La planeación sera democrática. Mediante la participación de los diversos sectores sociales recogerá las aspiraciones y demandas de la sociedad para incorporarlas al Plan y los programas de desarrollo. Habrá un Plan Nacional de Desarrollo al que se sujetarán obligatoriamente los programas de la Administración Pública Federal”. Véase el PND 2007- 2012, en *http://pnd.presidencia.gob.mx/*  [↑](#footnote-ref-16)
17. http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/7/3249/5.pdf [↑](#footnote-ref-17)
18. Manual\_de\_organización\_de\_ la\_coordinacion\_de\_Informatica. Clave 5000-002-002 [↑](#footnote-ref-18)
19. https://es.wikipedia.org/wiki/Inductivismo [↑](#footnote-ref-19)
20. *http://definicion.de/metodo-deductivo/* [↑](#footnote-ref-20)