

**Maestría en Línea en Administración y Políticas Públicas**

**Materia:** Desarrollo Organizacional

**Nombre del trabajo: Plan de Desarrollo Organizacional en Materia de Calidad para la Jefatura de Informática del IMSS Chiapas.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Integrantes:** | |
|  | 1.-MARTHA RUTH FLORES CONSTANTINO  2.- FRANCISCA VIRGINIA GALLEGOS COUTIÑO.  3.- CUAUHTEMOC FLORES GARCIA  4**.-** ROBERTO ANTONIO ESPINOSA GREEN |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

Miércoles, 20 de enero de 2016

Contenido

[Marco de referencia 2](#_Toc442096301)

[Filosofía Institucional 4](#_Toc442096302)

[Objetivo General 4](#_Toc442096303)

[Diagnóstico FODA 5](#_Toc442096304)

[Análisis Interno 5](#_Toc442096305)

[Estrategias FODA 6](#_Toc442096306)

[Concepto del Modelo 7](#_Toc442096307)

[Esquema gráfico 7](#_Toc442096308)

[Ejes Estratégicos 8](#_Toc442096309)

[Monitor de Seguimiento 9](#_Toc442096310)

[Resultados Esperados 10](#_Toc442096311)

[Bibliografía 11](#_Toc442096312)

# Marco de referencia

El Instituto Mexicano del Seguro Social, IMSS tiene un mandato legal derivado del artículo 123 de la Constitución de los Estados Unidos Mexicanos, su misión es ser el seguro social para todos los trabajadores de México y sus familias. En conjunto, provee servicios de salud a las familias, cuidado y educación a hijos de trabajadoras, ahorro para el retiro por edad o incapacidad, protección contra riesgos de trabajo, subsidio a la maternidad, compensaciones a los incapacitados y apoyo a las actividades sociales para el mejoramiento del nivel de vida. El IMSS hace múltiples tareas para cumplir esa misión principal, pero históricamente y hacia el futuro, su éxito se juzga por su capacidad de estabilizar los niveles de vida de la población con relación a tres conjuntos principales de riesgos: de gasto en salud; de ingreso en el retiro, la invalidez y la muerte; y de pérdida de empleo para mujeres trabajadoras embarazadas y con niños pequeños. Sus derechohabientes y Oportunohabiente cubiertos por el régimen ordinario del IMSS y el Programa IMSS-Prospera representan más de la mitad de la población del país.

Por otra parte con fundamento en el Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 11 de Noviembre de 1998, reformado por los decretos del 17 de Diciembre de 2001, 19 de Junio de 2003, 18 de Septiembre de 2006, 5 de octubre de 2007 y 20 de enero de 2009, publicados en el Diario Oficial de la Federación., se elabora crea la Jefatura de Informática, conforme a la normatividad aplicable, vigente. Con el propósito, es fortalecer la organización de la Jefatura de Informática, aunado a la desconcentración de funciones y facultades, con el fin de tener una mayor capacidad resolutiva en cada uno de los niveles de responsabilidad establecidos.

Para efectos de la presente norma, el Modelo Institucional para la Competitividad “MC” se conforma por 8 criterios, como se muestra en el siguiente diagrama:



El Modelo Institucional para la Competitividad “MC”, con el fin de construir una cultura de competitividad que responda a las necesidades y expectativas de las y los usuarios, se basará en seis principios básicos.

* Enfoque al usuario. La o el usuario es el receptor medular de los servicios, por lo tanto, el personal de la Unidad debe identificar sus necesidades y expectativas para generar consistencia, seguridad, valor y confianza en los servicios que se otorgan, incrementando el nivel de satisfacción y percepción que tiene de los mismos.
* Liderazgo estratégico. El Cuerpo de Gobierno es responsable de guiar al personal y dar rumbo a la Unidad hacia una cultura de competitividad con base en la misión, visión, principios y valores. Se caracteriza por su integridad y competencias para identificar oportunidades, necesidades y riesgos para establecer estrategias y propuestas de valor que generen ventajas competitivas.
* Resultados competitivos. El rumbo estratégico de las Unidades se logra mediante la ejecución sustentada en el alto desempeño y la satisfacción de las y los usuarios, así como los demás grupos de interés, por lo que el personal de la Unidad orienta sus esfuerzos al logro de objetivos y metas que le permitan la generación de ventajas competitivas.
* Personal comprometido. El personal muestra permanentemente una actitud y vocación de servicio, participativo, visionario, convencido, responsable y que aporta sus conocimientos a la mejora e innovación de los procesos y sus resultados, mediante un enfoque ético orientado a la satisfacción de las y los usuarios, con apego a la Ley y a la misión institucional.
* Creatividad e innovación. Son características del personal de la Unidad, quienes en su actuación diaria transforman una necesidad del usuario o un problema organizacional en una solución a través de la generación de ideas o innovaciones que mejoran procesos, sistemas o servicios que agregan valor a los grupos de interés.
* Compromiso social. Los integrantes de la Unidad, están comprometidos con la prevención, conservación, mejoramiento y desarrollo de la cultura del cuidado del medio ambiente; de igual manera contribuyen y se integran a la comunidad.

Marco Jurídico Administrativo

* Ley del Seguro Social, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 21 de Diciembre de 1995, reformada por los decretos del 21 de Noviembre de 1996 y 20 de Diciembre de 2001, 5 de enero y 11 de agosto de 2004, 29 de abril y 14 de diciembre de 2005, 11 de agosto de 2006, 16 de enero, 26 de mayo, 18 de junio y 9 de julio de 2009, publicados en el Diario Oficial de la Federación.
* Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 11 de Noviembre de 1998, reformado por los decretos del 17 de Diciembre de 2001, 19 de Junio de 2003, 18 de Septiembre de 2006, 5 de octubre de 2007 y 20 de enero de 2009, publicados en el Diario Oficial de la Federación.
* Manual de Organización de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico del 04 de Agosto de 2005.

# Filosofía Institucional

## Visión

Para el 2018, la Coordinación Delegacional de Informática estará consolidada en la estrategia IMSS Digital con personal altamente competitivo que permita asegurar los servicios de tecnología de las Unidades para el cumplimiento de la misión Institucional.

## Misión

Proveer y mantener servicios de TIC eficientes y oportunos con apego al Manual Administrativo de Aplicación General de Tecnología de la Información y Comunicaciones y Seguridad de la Información (maagtic si) contando con capital humano responsable y apasionado que permitan asegurar e innovar los servicios de tecnología de las áreas sustantivas y de apoyo en la Delegación del IMSS en Chiapas, encaminados a la digitalización de sus procesos.

## Valores

|  |  |
| --- | --- |
| Valor | Definición operativa |
| Responsabilidad | Responsabilidad en el uso racional de los recursos económicos, materiales y del medio ambiente. |
| Innovación | Innovador en la administración de los servicios de TIC |
| Imparcialidad | Imparcial en la atención a los usuarios. |
| Compromiso | Comprometido con la mística Institucional y con el medio ambiente |

# Objetivo General

Implementar y mantener en la Jefatura de Informática del IMSS en Chiapas, el modelo Institucional para la Competitividad “MC” con el fin de obtener procesos y servicios acordes a las necesidades y expectativas de los usuarios, incrementando su satisfacción y confianza, que permitan el desarrollo de las capacidades y ventajas competitivas del Instituto Mexicano del Seguro Social.

Para llevar a cabo la implementación y mantenimiento del “MC” se basará en los siguientes criterios:

* **Enfoque al usuario**. Reorientar las necesidades y expectativas que generan consistencia, seguridad, valor y confianza en los servicios que se otorgan en la Jefatura de Informática, incrementando el nivel de satisfacción y percepción que tiene de los mismos los Usuarios.

# Diagnóstico FODA

El diagnóstico estratégico para la Coordinación Delegacional de Informática se orienta a precisar mediante en análisis **FODA** las fuerzas y debilidades de 2 factores fundamentales que son necesarios para consolidar el Modelo de Competitividad (MC) en la Delegación del IMSS en Chiapas: en el ambiente interno: los recursos humanos, y los procesos tecnológicos y administrativos de calidad que realiza la CDI. Para el ambiente externo las amenazas y oportunidades que provienen del entorno se basan en un escenario futuro que expone la necesidad de establecer un modelo competitivio a los procesos de la CDI.

## Análisis FODA

|  |  |
| --- | --- |
| Fortalezas | Debilidades |
| * F1: Personal comprometido y entusiasmado con la Unidad para implementar el MC. | * D1: Cargas de trabajo que impiden que el personal destine tiempo para desarrollar y documentar los planes estratégicos del MC |
| * F2: Cuerpo de Gobierno de la Unidad integrado y con liderazgo para implementar los planes estratégicos del MC. | * D2: Falta de conocimiento de los métodos y herramientas de análisis de la Planeación Estratégica. |
| Oportunidades | **Amenazas** |
| * O1: Estratégia IMSS Digital implementada a partir de 2015 por la Dirección General en todas las Delegaciones. | * A1: El MC no ha sido implementado en ningun área administrativa de la Delegación del IMSS en Chiapas, por lo que la adopción en la Unidad será lenta o con rechazo. |
| * O2: Planes estratégicos enfocados a la digitalizacion de los procesos en las Unidades de la Delegación, promoviendo servicios de calidad. | * A2: Al consolidar la digitalización de los procesos en las Unidades, el personal dejará de hacer las actividades para las cuales fue contratado. |
| * A3: Rechazo del Sindicato por miedo a perder plazas. |

## Estratégias FODA

1. Establecer el Plan Integral de implementación del MC y calendarizar las reuniones de seguimiento.
2. Gestionar cursos de capacitación en Planeación Estratégica para el Cuerpo de Gobierno de la Unidad

# Concepto del Modelo

# Para la implementación de MC se deberá conocer a profundidad y comprender las necesidades específicas de las y los usuarios y sus expectativas. Incorporando a los procesos y servicios de la Jefatura de Informática la información que es proporcionada por ellos, así como la medición de la satisfacción, incluyendo las estrategias que fortalecen la relación y confianza con las y los usuarios para garantizar la mejora de la calidad en la atención y su seguridad.

La Jefatura de Informática, tiene un papel estratégico en el que su actuación se traduce principalmente en funciones de administración, gestión, coordinación, supervisión, control, soporte técnico, asesoría y apoyo, con un alto nivel de toma de decisiones, al convertirse en el ámbito delegacional en la responsable de la administración de la Infraestructura de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC’s) y de la conducción integral del funcionamiento de las aplicaciones institucionales, que permita cumplir con los objetivos estratégicos en beneficio de los usuarios y la población derechohabiente.

A continuación se describirá brevemente el proceso de atención a Usuarios.

* En primera fase el Usuario solicita mediante correo electrónico u oficio dirigido a la Jefatura de Informática, el soporte tecnológico y / o asesoría para una aplicación Institucional y/ o dispositivo de TIC, la cual se deriva a la Mesa de Servicios Delegacional.
* La Mesa de Servicios Delegacional valida el requerimiento del Usuario y registra la información el sistema de la Mesa de Ayuda, el cual le otorga un folio y se le envía al Usuario como retroalimetnación de su solicitud.
* El folio lo recibe mediante correo electrónico el Jefe de Deparamento de Soporte Técnico o el Jefe de Departamento de Infraestructura y se lo asigna a un operador de soporte el cual vía remota o en sitio atiende la solicitud del Usuario.
* El operador de soporte registra en el sistema de la Mesa de Ayuda la solución realizada y actualiza el estado del folio, concluyendo la atención.

Como puede apreciarse no existe un mecanismo seguimiento al folio por parte de la Mesa de Servicios Delegacional que asegure que el servicio fue otorgado en tiempo y forma cumpliendo la expectativa del Usuario. Así también no se tienen mecanismos de retroalimetnación que permitan evaluar la atención del operador de soporte.

Como consecuencia no se realizan acciones que atiendan las necesidades y expectativas de los Usuarios ni se identican otras necesidades potenciales que puedan requerir los servicios de la Jefatura de Informática.

# Ejes Estratégicos

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Variables a analizar | Situación actual | Mejora propuesta |
| Conocimiento del Usuario | El proceso actual de atención no identifica ni evalua si se cumple la expectativa del Usuario ni de otras necesidades que pudiera requerir. | Implementar el Plan de Evaluación de la Satisfacción del Usuario. |
| Interacción positiva con el Usuario | No se capta, atiende, da respuesta y seguimiento a los comentarios, sugerencias y quejas de los Usuarios. | Implementar el buzón electrónico de quejas y sugerencias. |
| Satisfacción de los Usuarios | No se asegura que la información proveniente de los comentarios, sugerencias y quejas de los Usuarios se incorpore a los mecanismos de evaluación de la satisfacción y al conocimiento de la Jefatura. | Implementar el Comité de Calidad y Satisfacción de Usuarios. |

# Monitor de Seguimiento

Los siguientes indicadores permitirán medir y evaluar en forma permanente los resultados obtenidos de la gestión de los procesos:

* **Quejas y Reclamos**: Evalúa el número de quejas y reclamos recibidos en el mes y los compra con los del mes anterior con el fin de proceder a efectuar estrategias de mejoramiento con el fin de disminuir las quejas y reclamos de los Usuarios. (Meta < 30%)
* **Escalados**: Calcula la cantidad de solicitudes recibidos por inconformidad de parte de los Usuarios por solicitudes no conformes respecto a un determinado periodo contra lo despachado en igual periodo, con el fin de corregir y disminuir al mínimo estas. (Meta <30%)
* **Productividad**: Indica como ha sido la producción mensual de cada uno de sus operadores de soporte con respecto al total de estos durante el mes y permitir estudiar estrategias de mejoramiento con aquellos que no cumplen con el mínimo de incidentes establecido por la Jefatura. (Meta >80%)

# Resultados Esperados

Con la implementación del plan de Desarrollo Organizacional en Materia de Calidad, la Jefatura de Informática podrá articular de manera estratégica a sus Programas de Trabajo las necesidades de los Usuarios que le permitan a corto plazo, posicionar a la Delegación del IMSS en Chiapas en un ambiente competitivo con las demás Delegaciones, cumpliento las metas e indicadores normativos.

Es importante mantener un plan continuo de capacitación para todo el personal, empezando por las relacionadas con administración y gerencia de planes y programas de crecimiento empresarial. De igual manera, es importante involucrar efectivamente a todos los empleados por procesos en la implementación del Plan, para lo cual se recomienda mantener una comunicación abierta y continua.

# Bibliografía

* Revista Médica del IMSS, Edición número 17; 2005; México D.F.
* Davis Keith; Comportamiento Humano en el trabajo, Editorial MC Grao Hill, sexta edición; 2004, México D.F.
* Zuñiga Okairy; El ausentismo laboral en la empresa; 2016; México D.F.
* Hernández Karina; Tip’s para disminuir el ausentismo laboral; 2015; México, D.F.
* José F. Jiménez Galindo, Rosa Roma y López; Gestión del Ausentismo por incapacidad laboral.- Edit.- S.L. DYKINSON, 2005. México, D.F.