

870117

71

8

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE GUADALAJARA
INCORPORADA A LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

ESCUELA DE INGENIERIA



“ANTEPROYECTO DE APLICACION DE LOS SISTEMAS DE CALIDAD AL DEPARTAMENTO DE CONSERVACION DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL EN ENSENADA, B. C.”

T E S I S
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:
INGENIERO MECANICO ELECTRICISTA
P R E S E N T A:
RICARDO MEDINA LEON
ASESOR: ING. MANUEL URIARTE RAZO
GUADALAJARA, JAL. OCTUBRE 1996.

2002

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN



Universidad Nacional
Autónoma de México

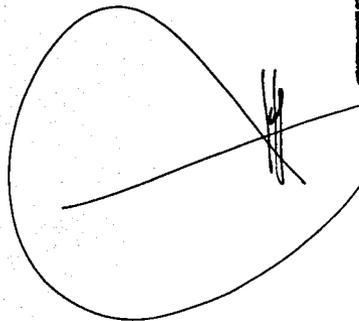
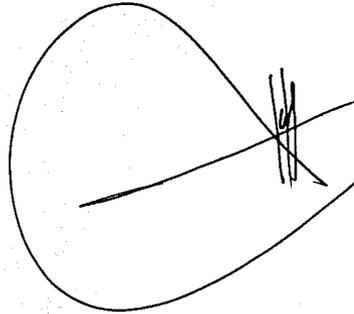


UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.



TESIS CON
FALLA DE ORIGEN



" FACULTAD DE INGENIERIA MECANICA ELECTRICA "

Guadalajara, Jal., 19 de septiembre de 1996

Al pasante de
Ing. Mecánica Eléctrica
Área: Industrial
Sr. Ricardo Medina León
Presente

En contestación a su solicitud de fecha 22 de agosto del presente año, me es grato informar que la Comisión de Tesis que me honro en presidir, aprobó como tema que usted deberá desarrollar para su examen de Ingeniero Mecánico Electricista el que a continuación transcribo :

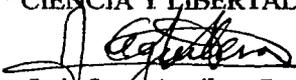
"ANTEPROYECTO DE APLICACIÓN DE LOS SISTEMAS DE CALIDAD AL DEPARTAMENTO DE CONSERVACIÓN DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL EN ENSENADA, B.C. "

Introducción
Antecedentes

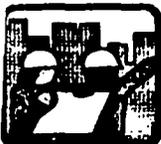
- Capitulo 1: Conceptos de la Ingeniería de Sistemas
 - Capitulo 2: Aplicaciones de Calidad Mundial a Conservación
 - Capitulo 3: Clasificación de los Servicios de Conservación
 - Capitulo 4: Plan de Mejora, Conceptos y Aplicaciones al Servicio de Conservación
 - Capitulo 5 : Planeación Estrategica Aplicada al Servicio de conservación
- Conclusiones
Bibliografía

Ruego a usted tomar nota que la copia fotografiada del presente oficio, deberá ser incluida en cada uno de los preliminares de su tesis.

ATENTAMENTE
" CIENCIA Y LIBERTAD "


Ing. Luis Jorge Aguilera Casillas
Presidente de la Comisión de Tesis

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN



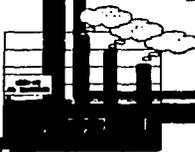
UNIVERSIDAD AUTONOMA DE GUADALAJARA

ANTEPROYECTO FINAL

**APLICACION DE LOS SISTEMAS DE CALIDAD A LOS
SERVICIOS DE CONSERVACION DEL INSTITUTO
MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL EN ENSENADA, B. C.**

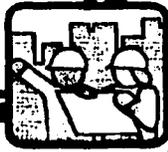
RICARDO MEDINA LEON

INGENIERIA MECANICA ELECTRICA



ENSENADA, B. C.

OCTUBRE DE 1996



**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

Con dedicatoria

A MIS PADRES .

Ya que con su grandísimo esfuerzo lograron darme estos estudios, con su calma, paciencia y serenidad pude lograr este objetivo final que tanto deseaban en su vida y nunca me lo exigieron.

A MIS HERMANOS.

Ya que con su apoyo moral estaban conmigo.

A MI HIJO.

Al cual seguiré intentando transmitirle todos mis conocimientos de la vida.

A ROCIO.

Que me dio las fuerzas y el apoyo para la culminación de este objetivo.

CONTENIDO

| | |
|--|-----------|
| INTRODUCCION..... | 4 |
| ANTECEDENTES | 7 |
| CAPITULO 1: Conceptos de Ingeniería de Sistemas | 10 |
| CAPITULO 2: Aplicaciones de Calidad Mundial a Conservación | 15 |
| CAPITULO 3: Clasificación de los Servicios de Conservación..... | 23 |
| CAPITULO 4: Plan de Mejora, Conceptos y Aplicaciones al Servicio de Conservación..... | 29 |
| CAPITULO 5: Planeación Estrategica Aplicada al Servicio de Conservación..... | 51 |
| CONCLUSIONES..... | 72 |
| BIBLIOGRAFIA..... | 74 |

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

I N T R O D U C C I O N

El Instituto Mexicano del Seguro Social ubicado en la Ciudad y puerto de Ensenada , B.C. es una institución que surgió como una vía idónea para alcanzar algunos de los ideales fundamentales de la Revolución y como respuesta a las aspiraciones de la clase trabajadora. Actualmente , la Ley señala que la seguridad social tiene como finalidades el garantizar el derecho humano a la salud , la asitencia médica, la protección de los medios de subsistencia y los servicios sociales necesarios para el bienestar individual y colectivo.

Para efecto de hacer cumplir con tal propósito el Instituto cuenta con cinco ramas de seguro: Enfermedades y Maternidad; Invalidez , Vejez , Cesantía en Edad Avanzada y Muerte ; Riesgos de Trabajo ; y Guarderías , las cuales se financian con contribuciones equivalentes al 24.5 % del salario cotizable, el 2 % del Sistema de Ahorro para el retiro, y 5 % del Infonavit, con lo que las contribuciones de prevensión y seguridad social llegan a sumar el 31.5 % de las nominas.

Las contribuciones tripartitas se reparten de la siguiente manera: 70 % el patrón , 25 % el trabajador , y 5 % el Estado.

Despues de 53 años de operación podemos señalar que los logros son encomiables. El I M S S a través de su régimen obligatorio en este municipio le da una cobertura a 115,000 usuarios ; cuenta con una infraestructura de 21 unidades distribuidas geograficamente , en ellas laboran 1,020 trabajadores.

Su principal objetivo es dar servicio de medicina familiar y de prevención de enfermedades, los cuales son atendidos en 1 Hospital General de Zona, Oficinas Administrativas, 7 Clínicas de Medicina Familiar, 1 Guardería Infantil, 1 Tienda para Empleados, 1 Centro de Seguridad Social, 6 Clínicas Rurales de IMSS-SOLIDARIDAD, 3 Módulos semifijos rurales, ubicados en el amplio Municipio de Ensenada, B. C. que abarca hasta el paralelo 28 y colinda con nuestro Estado hermano de la Baja California en lo que llamamos Guerrero Negro.

En las instituciones del I M S S se cuenta con las principales especialidades médicas necesarias para garantizar las cirugías urgentes e inmediatas

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

A N T E C E D E N T E S

Con objeto de lograr la aplicación de los Sistemas de Calidad , la Planeacion Estratégica hacia un enfoque de Mejora Continua con Calidad Total en el Instituto Mexicano del Seguro Social de Ensenada, B. C. empezaremos con establecer una misión, una visión y sus valores.

MISION:

La misión y compromiso del I M S S es " Ser .. El instrumento básico de la Seguridad Social para la protección y el bienestar de los trabajadores.

Garantizar el derecho humano a la salud, la asistencia médica, la protección de los medios de subsistencia y los servicios sociales necesarios para el bienestar individual y colectivo.

Su principal objetivo es organizar y administrar en el municipio de Ensenada, B. C. el Seguro Social tanto del régimen obligatorio como voluntario que garantice , mediante prestaciones en especie y en dinero el derecho a la salud, la asistencia médica , la protección a los medios de subsistencia y los servicios sociales para los trabajadores y sus beneficiarios.

VISION:

La visión y el compromiso que tiene el I M S S es "Ser el instrumento básico de la seguridad social para la protección y bienestar de los trabajadores asi como de sus familiares" , donde exista la garantía de la prestación de sus servicios para que sea de calidad, los mas confiables y rapidos buscando siempre la expectativa de lograr la excelencia para sus usuarios a través de la plena satisfacción de los empleados, jefes, directivos mediante el trabajo en equipo, capacitación y concientización, alto sentido de pertenencia y la aplicación de los principios y metodología de la Calidad de CLase Mundial.

VALORES:

Los valores y compromisos del I M S S de Ensenada, B. C. , son: "Calidad y Excelencia donde todo se hará bien desde un principio y a la primera vez , cumpliendo así los requisitos para con los usuarios , con el objetivo principal de lograr la plena satisfacción, la innovación para : encontrar la manera de hacer las cosas con mas calidad, participación para: contribuir en beneficio de todos, con nuestras ideas y comprometernos con ellas y nuestras acciones, de nuestro espíritu de servicio para : colaborar con los demás teniendo una buena actitud de servicio y disposición, de humanismo: con una buena actitud de honestidad, respeto, confianza hacia los demás y en particular con nosotros mismos".

C A P I T U L O 1

CONCEPTOS DE LA INGENIERIA DE SISTEMAS

1.- CONCEPTO DE SISTEMA.

Es un grupo o conjunto de elementos y partes coordinadas en interacción que buscan un objetivo general.

2.- LOS PRINCIPIOS DE LOS SISTEMAS SON:

a).- SINERGIA

Cuando los elementos u objetos presentan como característica principal de acción la suma de partes es menor o diferente del todo.

b).- RECURSIVIDAD.

Un sistema cuyas partes tienen también como característica de ser sistema u objetos sinérgicos.

c).- ENTROPIA Y NEGUENTROPIA.

**Medida del azar o desorganización.
Neguentropía. Igual a información o entropía negativa.**

d).- ORGANICIDAD:

Tendencia de los sistemas de permanecer en cierto equilibrio (estadístico o homeostático).

3.- LAS FASES DEL ENFOQUE DE SISTEMAS SON:

a).- OBJETIVOS:

Las mediciones de las actuaciones del sistema real y potenciales.

b).- EL MEDIO O ENTORNO:

Lo que está fuera del sistema o más allá de sus fronteras.

c).- LOS RECURSOS:

Se refiere a sus recursos internos.

d).- LOS COMPONENTES:

Sus partes o subsistemas, las acciones que se llevan a cabo.

e).- LA DIRECCION:

Del sistema mismo.

4.- QUE ES UN INTEGRANTE.

"Es el conjunto de los objetos o fenómenos exteriores al sistema".

1).- Una modificación cuyos atributos afectan al sistema.

2).- Cuyos atributos se ven alterados por la forma de comportarse del sistema.

5.- QUE ES PLANEACION.

**Es la desición de lo que se debe hacer con ordenamiento y flexibilidad.
Es la determinación de lo que se debe hacer.**

OBJETIVOS

Los objetivos son una medida de actuación y desempeño. Se trata de buscar objetivos buenos no objetivos precisos.

Factores que nos ayudan a buscar buenos objetivos:

- 1.- Anotar los objetivos en una hoja de papel. Fuera de prejuicios.**
- 2.- Identificar medios y fines. Encontrar los objetivos del mismo nivel identificar los grados de valía (Validez).**
- 3.- La consistencia de los objetivos de un nivel con otro nivel mas elevado. La importancia relativa de los objetivos.**
- 4.- Los objetivos de un mismo nivel si son consistentes. Señalar la existencia de relaciones de reemplazo.**
- 5.- Definir las variables relacionadas. Fijar los limites para fijar el cambio.**
- 6.- Definir un conjunto completo de objetivos. Para satisfacer los criterios (Aquí se puede aplicar la experiencia).**
- 7.- Medir los objetivos de más alto nivel. Y si no se puede, por lo menos de ordenarlos de acuerdo a la importancia.**
- 8.- Comprobar que los objetivos son posibles en lo físico, económico y en lo social.**
- 9.- Considerar los riesgos de las técnicas. Seleccione un criterio apropiado. Y en lo social.**
- 10.-Aislar los problemas lógicos y reales de los estimativos. Fijar los conflictos de importancia (auxiliares de expertos).**
- 11.-Establecer los conflictos de importancia. Todas las interpretaciones deben estar presentes. Eliminar el dogmatismo y los métodos dictatoriales.**

TRABAJO FINAL

MI SISTEMA TOTAL ES:
La conservación en el I.M.S.S.

EL OBJETIVO GENERAL ES:
Mantener en condiciones de operación continua, confiable, segura y económica la totalidad de los inmuebles, y equipos.

1.- LOS ELEMENTOS DEL SISTEMA QUE SE OPONEN CON MAYOR FUERZA AL OBJETIVO GENERAL SON:

| | |
|----------------------------------|---|
| Mal uso de equipos. | Falta de refacciones y accesorios. |
| Mal uso de instalaciones. | Recursos económicos inoportunos. |
| Equipos obsoletos. | Actitudes del personal. |

2.- LOS OBJETIVOS DIFÍCIL DE CUANTIFICAR SON:

Actitud del personal.
Flujo de recursos económicos y materiales.

3.- CREES QUE EL OBJETIVO DE TU SISTEMA REPRESENTA UN COMPROMISO?

Si

4.- PORQUE?

Porque se requiere mantener en condiciones de operación continua, confiable y segura todos los equipos, instalaciones y bienes inmuebles.

5.- REPRESENTA EL OBJETIVO DE TU SISTEMA EL PROPOSITO DE MEJORAR LA CALIDAD.

Si. Porque se mantienen los equipos más tiempo en operación, no se detiene la atención al público, se da buena imagen.

6.- TUS OBJETIVOS SE TRADUCEN EN ACCIONES CLARAS.

Si. Porque se cuenta con un programa anual de operación donde se marca claramente las actividades con calendarización y recursos económicos.

QUE ES CALIDAD.

Es la mejora al proceso que requiere el usuario para cumplir con toda satisfacción sus actividades.

Los cambios de actitud es un cambio importante que a manifestado el sistema, al igual que la mejora de los flujos de suministros de recursos económicos y materiales.

LOS PROBLEMAS QUE HAN SURGIDO CUANDO SE HAN HECHO CAMBIOS AL SISTEMA SON:

**Que el personal tiene ocupada su jornada de trabajo más tiempo.
Que inicialmente se a incrementado el gasto.**

LOS FACTORES DEL SISTEMA MAS SENSIBLES AL CAMBIO SON:

**El factor humano, el económico y el administrativo.
No se logrará nada si el propósito de calidad es compartido por lo que se debe de tener a un responsable.**

LOS FACTORES MAS SENSIBLES DE LA CALIDAD SON:

**El factor técnico, ya que se requiere de un eficiente mantenimiento de los equipos.
El factor humano, ya que de la información, capacitación y concientización adecuada al personal se obtiene logros.
El factor administrativo, ya que los recursos económicos son importantes.**

LAS CINCO ACTIVIDADES MAS SENSIBLES PARA LA MEJORA DE CALIDAD SON:

**Implantación y seguimiento de:
Rutinas de plomería, rutinas de electricidad, rutinas de operación de casa de maquinas, rutinas de equipos de médicos, rutinas de limpieza y pintura.**

LOS PROCEDIMIENTOS Y EL SEGUIMIENTO:

El sistema debe de tener un proceso para la toma de desiciones que recae en el jefe de mantenimiento, utilizando a través de metas y fines establecidos previamente e identificados en los programas de trabajo.

C A P I T U L O 2

APLICACIONES DE CALIDAD MUNDIAL A CONSERVACION

ANTEPROYECTO

Implementar a través de la Jefatura de Conservación de Unidades Periféricas un programa de mantenimiento preventivo a equipos e instalaciones propiedad de Instituto Mexicano Del Seguro Social, en función de la mejora de la calidad total.

La Jefatura de Conservación de Unidades Periféricas del Instituto Mexicano Del Seguro Social que en lo sucesivo se llamará CONSERVACION, es un Departamento de apoyo a las demás unidades y/o servicios dentro del IMSS.

OBJETIVO

Conservar y mantener la totalidad de los equipos e instalaciones a lo largo de todo el Municipio de Ensenada, B.C., en las mejores condiciones de operación continua, segura, confiable, de funcionalidad, de higiene e imagen y económica verificando se efectúe el mantenimiento y el servicio a los mismos, en forma preventiva correctiva, aprovechando los recursos económicos y humanos así como los equipos e instalaciones, a fin de proporcionar las mejores condiciones de uso, tanto para los empleados como al público en general, para garantizar un servicio continuo de calidad total.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.

CONSERVACION tiene la responsabilidad de:

Elaborar la planeación estrategia y financiera de los recursos, así como los mecanismos para su implementación.

Establecer sistemas, normas y procedimientos necesarios para la conservación del patrimonio institucional.

Proporcionar apoyo, asesoría y asistencia técnico-administrativa especializada a las unidades y servicios.

Definir los recursos humanos necesarios para los servicios de conservación y gestionar su dotación ante las autoridades competentes.

Establecer los contratos de mantenimiento para aquellos equipos que por su tecnología y/o volumen permita al Instituto obtener mejores condiciones de costos y servicio.

Supervisar y evaluar las acciones de Conservación a fin de retroalimentar el marco normativo y corregir las desviaciones detectadas.

Adquirir refacciones y componentes de equipos médicos de alta especialidad.

O B J E T I V O

MANTENER EN OPERACION CONTINUA, CONFIABLE, SEGURA Y ECONOMICA LA TOTALIDAD DE LOS INMUEBLES, INSTALACIONES Y EQUIPO QUE LA UNIDAD TIENE PARA EL OTORGAMIENTO DE SUS PRESTACIONES Y SERVICIOS Y PARA SU FUNCIONAMIENTO INTERNO.

POLITICAS

- 1.- Será responsable el director de la unidad de la totalidad de los servicios que se presten en la misma, por lo tanto se le ha facultado de las atribuciones inherentes a los servicios de conservación, siendo por este hecho responsable del mantenimiento correctivo y preventivo que se haga en la unidad a su cargo.
- 2.- Se mantendrá un alto grado de ética profesional en el desempeño de las funciones del personal que le integra.
- 3.- Se tendrá a la autosuficiencia de la jefatura de conservación de unidad en los trabajos de mantenimiento correctivo y preventivo.
- 4.- Se atenderá prioritariamente la solución de problemas que pongan en riesgo la vida del derechohabiente y personal del Instituto, la seguridad del inmueble y la continuidad de los servicios.
- 5.- Se propiciará que las erogaciones que se realicen en conservación sean las más convenientes para el instituto.
- 6.- Se promoverá la utilización racional de los recursos humanos, así como su actualización tecnológica.
- 7.- Ajustará la realización de los programas de conservación de la unidad a los recursos económicos, técnicos y de instalaciones aprobadas por la jefatura de servicios de conservación.
- 8.- Empleará el sistema de mantenimiento preventivo en la conservación de los inmuebles, instalaciones y equipos.
- 9.- Será responsable del racional aprovechamiento de los recursos humanos, técnicos y económicos asignados a conservación.

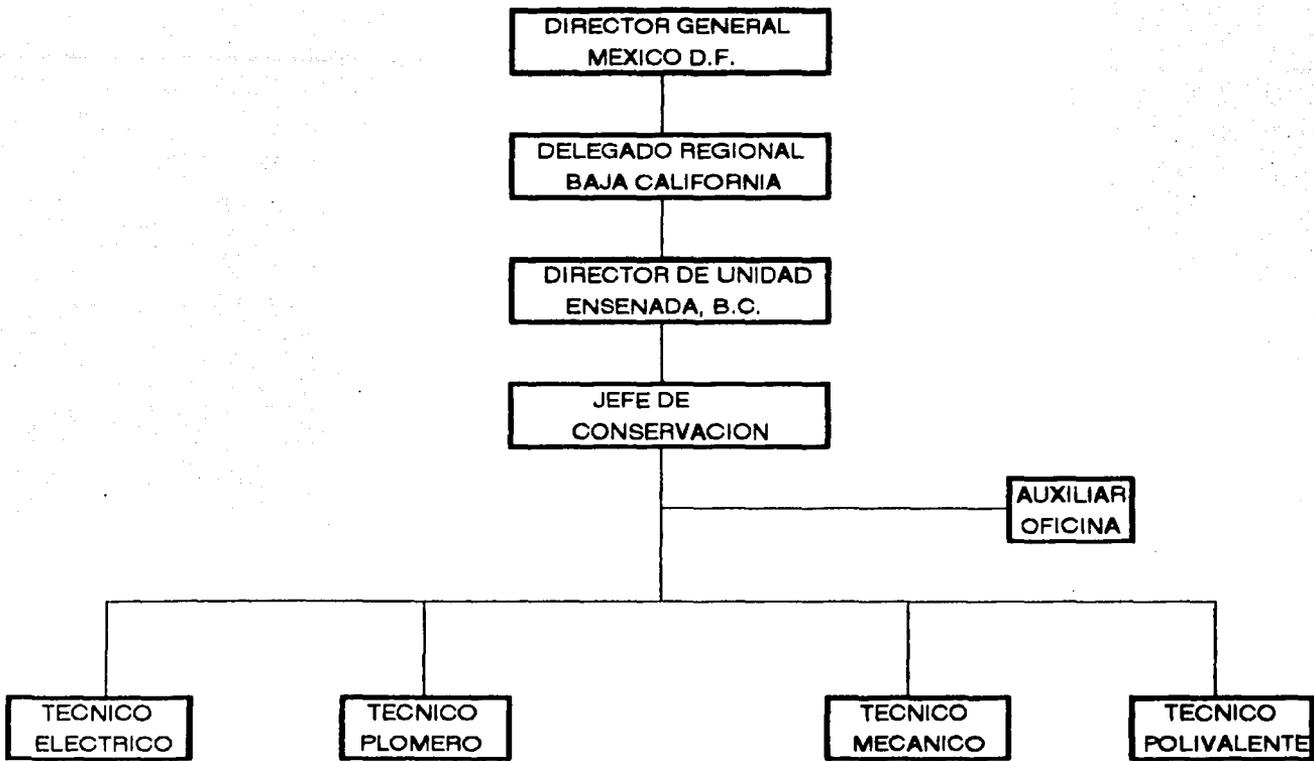
F U N C I O N E S

- 1.- Supervisar el desarrollo de los trabajos del personal propio y contratado para obtener el máximo de calidad y eficiencia.**
- 2.- Difundir y hacer cumplir las normas, lineamientos y políticas emanadas de la jefatura de servicios de conservación.**
- 3.- Revisar el estado físico y funcionamiento de las unidades y establecer los programas de trabajo correspondientes.**
- 4.- Planear, organizar dirigir y controlar los recursos de la jefatura de conservación de unidad que permita la aplicación óptima de estos.**
- 5.- Mantener comunicación constante con los demás servicios de su unidad que le permita resolver con mayor certeza los problemas que se presenten en el area de conservación.**
- 6.- Coordinar e integrar la información solicitada por la jefatura de servicios de conservación en cuanto a aspectos operativos, estadísticos y recursos de las unidades a su cargo.**
- 7.- Elaborar y avalar las órdenes de compra y las órdenes de trabajo requeridas para satisfacer las necesidades de la unidad con apego al documento de "Bases y lineamientos generales para la delegación de facultades y desconcentración de funciones operativas de la jefatura de servicios de conservación a las delegaciones estatales, regionales y del valle de México.**
- 8.- Solicitar al jefe de servicios delegacional de conservación de la asesoría y asistencia técnica cuando rebase la capacidad de solución a los problemas específicos.**
- 9.- Determinar las necesidades de capacitación y promover el que se desarrollen los programas requeridos.**

- 10.- Capacitar al personal de conservación de la unidad para la solución de la problemática y manejo de los equipos específicos, así como para la implantación de los programas rutinarios de conservación.
- 11.- Recibir los trabajos de conservación, efectuados por contratistas, verificando que hayan cumplido con las normas y especificaciones correspondientes, así como las obras nuevas, remodelaciones y ampliaciones.
- 12.- Elaborar el programa anual de operación para trabajos definidos por la jefatura de servicios de conservación la contraloría general y la ley de obras públicas.
- 13.- Vigilar el ejercicio estricto del programa anual de operación de conservación.
- 14.- Implantar y aplicar los sistemas de mantenimiento preventivo y correctivo.
- 15.- Someter a consideración del jefe de servicios delegacional de conservación los contratos de mantenimiento que requiera la unidad.
- 16.- Elaborar y mantener actualizado el catálogo de proveedores y contratistas, considerando además de los de la localidad, los existentes en el catálogo de nivel central.
- 17.- Elaborar y mantener actualizado el universo de acción de las unidades en su ámbito de responsabilidad.
- 18.- Gestionar la dotación oportuna de uniformes, herramienta y equipo al personal.
- 19.- Gestionar y dotar oportunamente de refacciones y materiales al personal.
- 20.- Integrar la biblioteca básica de conservación de la unidad con los manuales de operación y mantenimiento de instalaciones y equipo, así como el archivo de planos de instalaciones actualizados.
- 21.- Coadyuvar en las acciones necesarias en los casos de siniestros.

- 22.- Establecer el programa de trabajo para la utilización racional de fluidos y energéticos y controlar e informar el comportamiento de consumos.**
- 23.- Elaborar catálogos de conceptos para la contratación.**
- 24.- Analizar las bitácoras de operación de instalaciones y equipos y tomar las acciones correctivas requeridas.**
- 25.- Dictaminar la baja de mobiliario y equipo, de acuerdo a los lineamientos de la jefatura de servicios de conservación.**
- 26.- Cumplir las disposiciones relativas en su ámbito de acción, al registro de avance de contratos.**
- 27.- Cumplir con los programas sobre seguridad e higiene, necesarios para el desempeño correcto de los trabajos del personal de conservación.**
- 28.- Realizar un programa para el control de mantenimiento de equipos y herramientas que el personal de conservación tiene a su cargo.**
- 29.- Realizar los análisis de precios unitarios de los trabajos de conservación que sea necesario contratar, con estricto apego a las normas de la jefatura de servicios de conservación.**
- 30.- Administrar, supervisar y controlar la ejecución de los trabajos contratados de servicios especializados.**
- 31.- Supervisar que todos los procedimientos de trabajo del personal de conservación estén dentro de las normas de higiene y seguridad.**
- 32.- Solicitar previa justificación la modificación de la plantilla del personal de la jefatura de conservación de unidad.**
- 33.- Elaborar los roles de vacaciones, en relación a la carga y fuerza de trabajo de conservación de la unidad.**

ORGANOGRAMA



C A P I T U L O 3

CLASIFICACION DE LOS SERVICIOS DE CONSERVACION

CLASIFICACION DE TRABAJOS DE CONSERVACION

Los trabajos de conservación en el IMSS se clasifican en:

MANTENIMIENTO PREVENTIVO:

Son los trabajos que se realizan siguiendo en programa a corto, mediano y largo plazo con objeto de mantener y conservar en condiciones de operación continúa, confiable, segura y económica la totalidad de los equipos e instalaciones, anticipando soluciones para evitar daños mayores y suspensión de servicios.

MANTENIMIENTO CORRECTIVO:

Son los trabajos a los cuales se debe proceder en forma inmediata para solucionar, reparar desperfectos y daños causados a los equipos, instalaciones y edificios.

CATALOGO DE ESPECIALIDADES QUE SE MANEJAN:

Los trabajos y actividades necesarios para lograr las mejores condiciones de operación continúa, funcionalidad, seguridad, higiene e imagen en los equipos e instalaciones se clasifican para su control tanto administrativo como de mantenimiento en especialidades, que son las siguientes:

01 CONSERVACION DE INMUEBLE

Obra civil

Instalación sanitaria

Herrería y cancelería

Acabados

Carpintería

Cerrajería

Vidriería

Señalización

Jardinería

02 CONSERVACION DE EQUIPOS MEDICOS

Rayos X
Electrónica
Laboratorio
Consulta de especialidades
Mecánica de fluidos e instrumental
Mecánica nuclear

03 CONSERVACION DE EQUIPOS ELECTRICOS

Subestación
Plantas de emergencia
Tableros y controles de equipo
Instalaciones y alumbrado
Motores eléctricos y capacitores
Sistemas de protección
Sistema de energía solar.

04 CONSERVACION DE EQUIPOS SE CASA DE MAQUINAS

Distribución de fluidos y energéticos
Generación de vapor y agua caliente
Almacenamiento de energéticos
Almacenamientos de fluidos
Equipos de incineración
Protecciones anticorrosivas

05 CONSERVACION DE EQUIPOS DE AIRE ACONDICIONADO Y REFRIGERACION.

Equipos de aire acondicionado
Equipos de refrigeración
Equipos de calefacción
Equipos de ventilación y extracción

06 CONSERVACION DE EQUIPOS DE LAVANDERIAS.

De lavado

De secado

De planchado

De acondicionamiento

Complementarios

07 CONSERVACION DE EQUIPOS DE COCINA

Almacenamiento y distribución de alimentos

Para preparación de alimentos

Para cocción de alimentos

Lavado de implementos

Complementarios

08 CONSERVACION DE TRATAMIENTO DE AGUA

Recepción y distribución de agua

Tratamiento de agua general

Tratamiento de agua de desecho

Materiales y productos químicos

09 CONSERVACION DE EQUIPOS DE TELECOMUNICACIONES

Telefonía

Radiocomunicación

Intercomunicación

Teleinformática

Video y proyección

Audio

Telecomunicación

Telesñalización

Canalización y cableados

10 CONSERVACION DE EQUIPOS DE SEGURIDAD Y LIMPIEZA

Limpieza

Desechos sólidos

Control de fauna nociva

Contaminación

Equipos de protección personal

Instalaciones y equipos contra incendio

Apoyo ante siniestros.

11 CONSERVACION DE MAQUINA DE OFICINAS

Máquina de escribir eléctrica

Máquina de escribir mecánica

Máquina calculadoras

Computadoras

Relojes checadores

Grabadoras

Máquinas copiadoras

Máquinas registradoras

12 CONSERVACION DE EQUIPOS DE TRANSPORTACION VERTICAL

Elevadores tipo convencional

Montacargas

Escaleras eléctricas.

13 CONSERVACION DE MOBILIARIO

Muebles de diseño

Muebles de línea

Muebles sanitarios

14 HERRAMIENTAS Y EQUIPO

Herramientas electromecánicas

Diagnóstico y calibración

Laboratorios y supervisión

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

10 CONSERVACION DE EQUIPOS DE SEGURIDAD Y LIMPIEZA

Limpieza

Desechos sólidos

Control de fauna nociva

Contaminación

Equipos de protección personal

Instalaciones y equipos contra incendio

Apoyo ante siniestros.

11 CONSERVACION DE MAQUINA DE OFICINAS

Máquina de escribir eléctrica

Máquina de escribir mecánica

Máquina calculadoras

Computadoras

Relojes checadores

Grabadoras

Máquinas copladoras

Máquinas registradoras

12 CONSERVACION DE EQUIPOS DE TRANSPORTACION VERTICAL

Elevadores tipo convencional

Montacargas

Escaleras eléctricas.

13 CONSERVACION DE MOBILIARIO

Muebles de diseño

Muebles de línea

Muebles sanitarios

14 HERRAMIENTAS Y EQUIPO

Herramientas electromecánicas

Diagnóstico y calibración

Laboratorios y supervisión



C A P I T U L O 4

PLAN DE MEJORA, CONCEPTOS Y APLICACIONES AL SERVICIO DE CONSERVACION

DECLARACION DE MEJORA

LA DECLARACION DE MEJORA DEBE DE CONTENER TRES PARTES IMPORTANTES QUE SON:

- 1).- Dirección**
- 2).- Medida de desempeño**
- 3).- Proceso**

1).- LA DIRECCION INDICARA HACIA DONDE DIRIGIREMOS EL PROCESO.

- A).- Se incrementará la comunicación entre los usuarios que intervienen en el proceso.**
- B).- La comunicación servirá de base para eliminar vicios.**
- C).- Los tiempos de solución del servicio solicitado se reducirá.**

2).- EN LA MEDIDA DE DESEMPEÑO SE INDICARA LOS PUNTOS QUE SERAN EVALUADOS POR LOS USUARIOS PARA DETERMINAR LA MEJORA DEL SERVICIO.

- A).- Número de fallas resultado de la mala comunicación entre los miembros del proceso.**
- B).- El tiempo de espera de los clientes en recibir el servicio solicitado.**
- C).- El número de quejas recibidas por los usuarios por el tiempo de espera en recibir el servicio.**

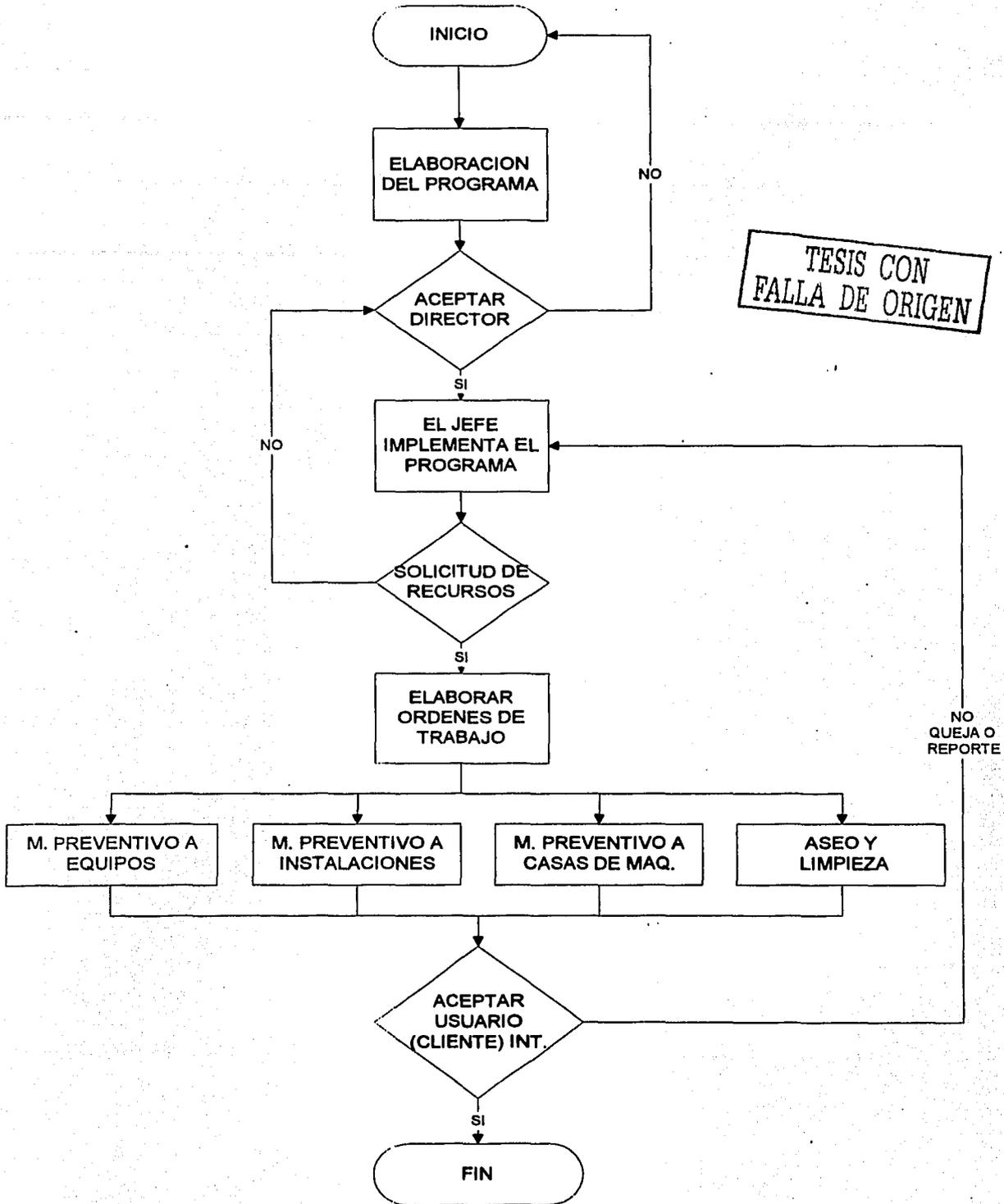
3).- EN EL PROCESO SE INDICARA EL SISTEMA QUE SE MEJORA.

- A).- Mejoramiento en la comunicación**
- B).- Mantenimiento preventivo al mobiliario y equipo**
- C).- Incremento de la limpieza en los servicios.**

DECLARACION DE MEJORA DEL PROCESO

Disminuir el tiempo de respuesta de 16 horas a 8 horas de espera en que solicitan la reparación del equipo de los servicios de consulta externa aplicando un programa de mantenimiento preventivo.

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO



CLASIFICACION DE CAUSAS

EQUIPOS

Mal uso de equipos
Equipos absoletos
Mala calidad ncias
Fallas frecuencias

REFACCIONES

Mala calidad
Escaséz de refacciones
Precios elevados
Importadas
Falta de proveedores

PERSONAS

Reportes mal elaborados
Falta de capacitación
Actitud del personal
Técnicos perdidos
Uso inadecuado de equipo

MEDIO AMBIENTE

Falta de iluminación
Areas físicas reducidas
Falta de decoración
Ventilación insuficiente
Exceso de ruido

MOBILIARIO

Mala calidad
Mal uso
Fallas frecuentes

INSTALACIONES

Mal estado
Mala apariencia
Falta de limpieza

RECURSOS ECONOMICOS

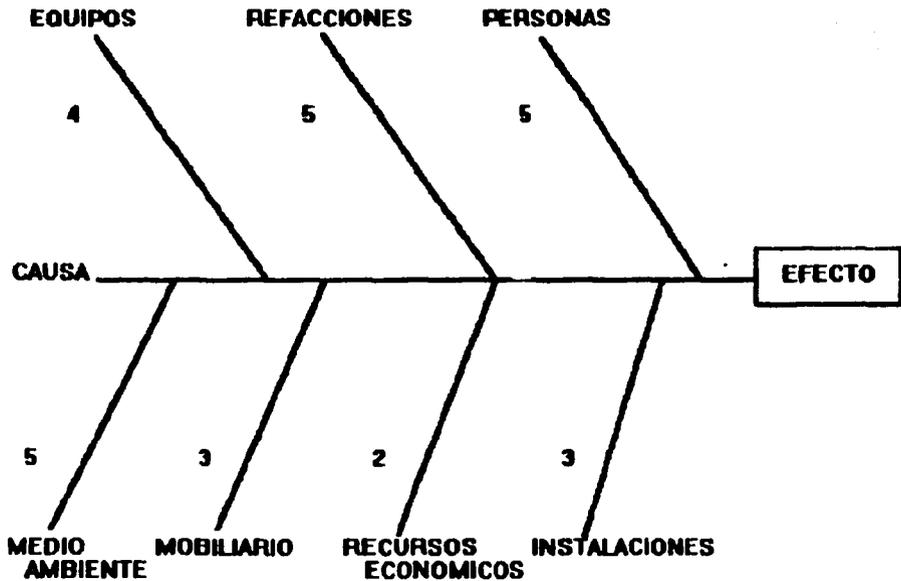
Falta de liquidez
Recursos inoportunos

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

DIAGRAMA DE CAUSA Y EFECTO

EFEECTO :

DISMINUIR EL TIEMPO DE RESPUESTA EN LA REPARACION DE LOS EQUIPOS.



TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

SISTEMAS DE TRABAJO

A través del jefe de mantenimiento se contemplan dos rubros muy importantes para el desarrollo de las funciones.

1.- Operación

2.- Administración

1.- OPERACION

El proceso se inicia a través de la detección de problemas que se generan en todos los servicios de las unidades:

A).- Visitas de supervisión.

Las visitas de supervisión a los servicios y unidades del IMSS es la base fundamental para detectar los problemas existentes o potenciales que generan el trabajo propio del servicio o de la unidad misma.

B).- Reportes por escrito.

Estos reportes son los que se reciben a través de un comunicado por escrito del usuario o por el director de la unidad.

C).- Reportes telefónicos.

Estos reportes se reciben por vía telefónica por parte del usuario o del director de la unidad, anotándose en una bitácora o registro para un seguimiento y mejor control.

Distribución de los trabajos: Tomando como base la bitácoras levantadas en las visitas, además de los reportes telefónicos y escritos, el jefe de conservación clasifica por prioridades y asigna en forma inmediata al personal correspondiente.

2.- ADMINISTRACION.

La administración en la jefatura de conservación de unidad tiene como objetivo principal el control del gasto ejercido, de acuerdo con las asignaciones correspondientes al presupuesto anual de operación debidamente autorizado por el IMSS, el cual va ligado a un programa anual de mantenimiento tanto de los trabajos de rutinas, específicos y de obra menor, llevando el control de la siguiente manera:

- 1.-Gasto por cada unidad de servicio
- 2.-Gasto por partida presupuestal
- 3.-Análisis de variación presupuesto contra ejercido
- 4.-Importes pagados a contratistas y proveedores
- 5.-Índices de desempeño
- 6.-Agenda informativa
- 7.-Control de fluidos y energéticos
- 8.-Problemática relevante (fallas y soluciones)

Por lo anteriormente expuesto del objetivo de la conservación en las unidades, la funcionalidad del departamento en el cual durante 15 años llevo al frente en esta localidad, se puede observar en cuestión de todas las especialidades de conservación se lleva un buen control en todos sus aspectos de operación y administrativos, lo cual se realiza conjuntamente con el auxiliar administrativo, ya que el se encarga de llevar los registros, recopilar y capturar día tras día toda la información requerida para que espacio y tiempo se puedan formular todos los informes solicitados.

Con lo que respecta al area operativa de como estamos, y como nos ve el usuario se procede a realizar encuestas de manera escrita y verbal, cada cuatro meses, cabe hacer mención que nuestros principales clientes son los mismos empleados del IMSS.

IDENTIFICACION DE LOS PROCESOS CRITICOS.

- 1.-Recursos económicos inoportunos (falta de liquidez)
- 2.-Tardía respuesta en reparación de los equipos solicitados por el usuario.
- 3.-Falta de conocimiento de el servicio que presta conservación.
- 4.- El alcance de las supervisiones por unidad (edificios) no es el adecuado en cuanto a periodicidad se refiere.
- 5.- el ma uso de las instalaciones y equipos.
- 6.-Una buena comunicación facilitaría los problemas.
- 7.-Falta de limpieza en areas de mucho publico

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SUBDELEGACION EN ENSENADA , B.C.

**ENCUESTA PARA DETERMINAR POR EL USUARIO
 LA CALIDAD DEL SERVICIO DE CONSERVACION**

| DELEGACION UNIDAD | SERVICIO O AREA | CALIFICACION FINAL = X 12 |
|--|-----------------|------------------------------|
| SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y OPERACION DE EQUIPOS: | | |
| 1. COMO CONSIDERA EL TIEMPO DE RESPUESTA A LA PROBLEMÁTICA DE MANTENIMIENTO EN SU AREA DE TRABAJO? | | |
| PORQUE? _____ | EXCELENTE | BUENO REGULAR MALO |
| 2. COMO CONSIDERA LA CALIDAD DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO A LOS EQUIPOS, INSTALACIONES E INMUEBLES DE SU AREA ? | | |
| PORQUE? _____ | EXCELENTE | BUENO REGULAR MALO |
| 3. COMO SE APLICA EL MANTENIMIENTO EN SU AREA DE TRABAJO, ES OPORTUNO ? | | |
| PORQUE? _____ | EXCELENTE | BUENO REGULAR MALO |
| 4. COMO CALIFICA ES ESTADO DE MANTENIMIENTO DE LA UNIDAD ? | | |
| PORQUE? _____ | EXCELENTE | BUENO REGULAR MALO |
| SERVICIO DE SUMINISTRO DE FLUIDOS Y ENERGETICOS: | | |
| 5. QUE TAN OPORTUNO ES EL SUMINISTRO DE FLUIDOS Y ENERGETICOS EN SU AREA DE TRABAJO ? | | |
| PORQUE? _____ | EXCELENTE | BUENO REGULAR MALO |
| 6. LA APLICACION DEL PROGRAMA DE USO RACIONAL DE FLUIDOS Y ENERGETICOS, ES ? | | |
| PORQUE? _____ | EXCELENTE | BUENO REGULAR MALO |
| 7. COMO CALIFICA LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE : ELECTRICIDAD, OXIGENO, AGUA, VAPOR Y AIRE ACONDICIONADO ? | | |
| PORQUE? _____ | EXCELENTE | BUENO REGULAR MALO |
| 8. COMO JUZGA LA OPORTUNIDAD DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE FLUIDOS Y ENERGETICOS EN LA UNIDAD ? | | |
| PORQUE? _____ | EXCELENTE | BUENO REGULAR MALO |
| SERVICIO DE CONTROL DE AMBIENTES FISICOS | | |
| 9. QUE OPINION TIENE DE LA LIMPIEZA EN SU AREA DE TRABAJO ? | | |
| PORQUE? _____ | EXCELENTE | BUENO REGULAR MALO |
| 10. COMO CONSIDERA EL CONTROL DE FAUNA NOCIVA ? | | |
| PORQUE? _____ | EXCELENTE | BUENO REGULAR MALO |
| 11. LOS RESULTADOS DEL PROGRAMA DE CLASIFICACION Y SEPARACION DE DESECHOS SOLIDOS, SON ? | | |
| PORQUE? _____ | EXCELENTE | BUENO REGULAR MALO |
| 12. EL NIVEL DE LA LIMPIEZA DE LA UNIDAD, ES ? | | |
| PORQUE? _____ | EXCELENTE | BUENO REGULAR MALO |
| PARAMETROS EXCELENTE = 10; BUENO = 9; REGULAR = 8; MALO = 5 TOTALES | | |

USUARIO

DIRECTOR

JEFE DE CONSERVACION

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

HISTOGRAMA

INFORMACION DE ENCUESTAS

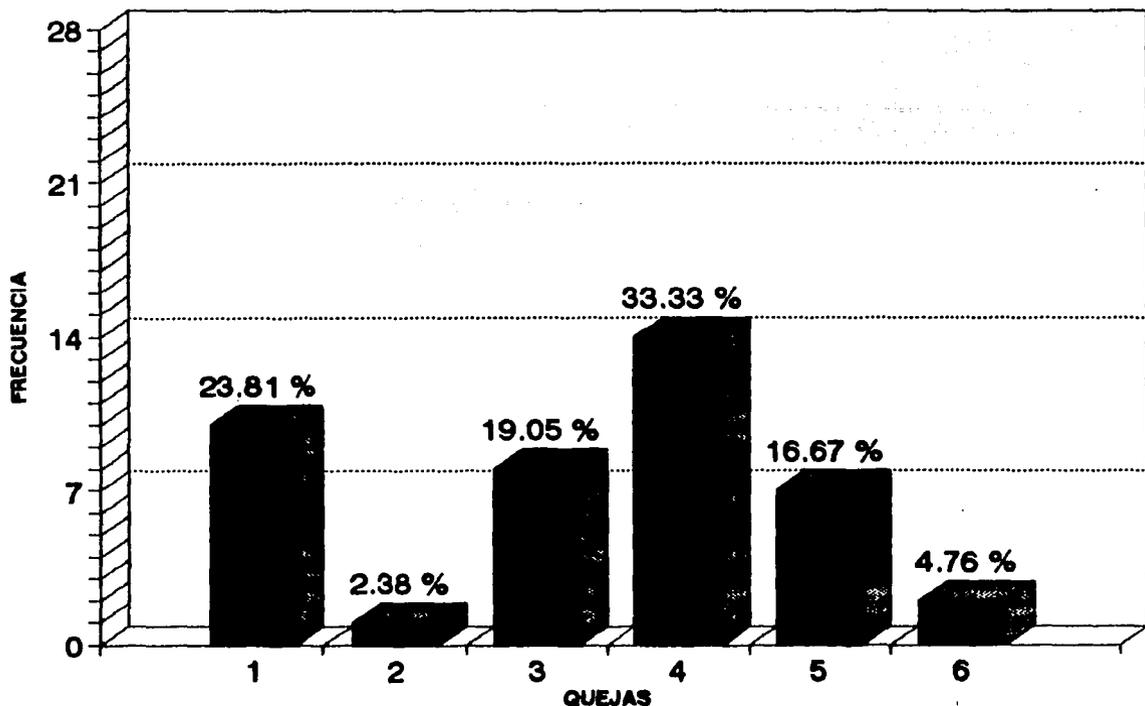
| CONCEPTO | FRECUENCIA | % |
|------------------------|------------|--------|
| 1.- FALTA DE LIMPIEZA | 10 | 23.81 |
| 2.- FALLAS DE AGUA | 1 | 2.38 |
| 3.- FALLAS DE EQUIPOS | 8 | 19.05 |
| 4.- FALTA DE MATERIAL | 2 | 33.33 |
| 5.- MUCHO TIEMPO | 14 | 16.67 |
| 6.- FALTA DE REFACCION | 7 | 4.76 |
| | 42 | 100.00 |

GRAFICA DE PARETO

INFORMACION DE LAS ENCUESTAS

| CONCEPTO | FRECUENCIA | FRECUENCIA ACUMULADA | % | ACUMULADO % |
|-------------------------|------------|----------------------|-------|-------------|
| 1.- MUCHO TIEMPO | 14 | 14 | 33.33 | 33.33 |
| 2.- FALTA DE LIMPIEZA | 10 | 24 | 23.81 | 57.14 |
| 3.- FALLAS DE EQUIPO | 8 | 32 | 19.05 | 76.19 |
| 4.- FALTA DE MATERIAL | 7 | 39 | 16.67 | 92.86 |
| 5.- ARCHIVEROS ATORADOS | 2 | 41 | 4.76 | 97.62 |
| 6.- FALLAS DE AGUA | 1 | 42 | 2.38 | 100.00 |

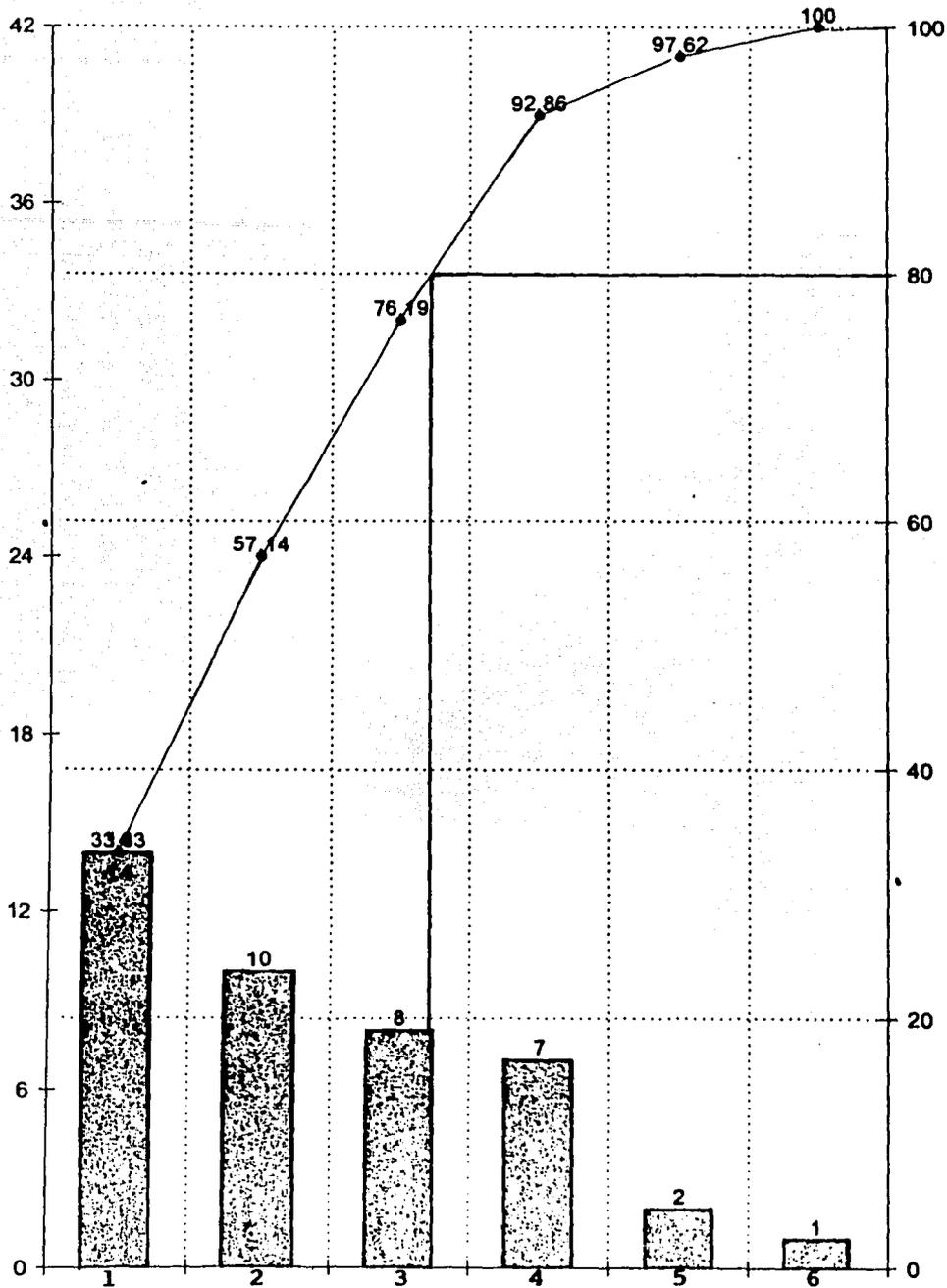
HISTOGRAMA



TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

DEL ANALISIS DE LA INFORMACION OBTENIDA DE LAS ENCUESTAS SE PUEDE OBSERVAR QUE LA QUEJA No. 4 CORRESPONDE A FALTA DE MATERIAL, EQUIVALE AL 33.33% DE LA PROBLEMÁTICA DE LOS SERVICIOS DE CONSERVACION Y ESTO SE PRESENTA DEBIDO A LA FALTA DE RECURSOS ECONOMICOS OPORTUNOS (FALTA DE LIQUIDEZ) Y EN NO CONTAR CON ALMACEN DE REFACCIONES, ACCESORIOS Y MATERIALES MINIMOS INDISPENSABLES PARA EFECTUAR LAS RUTINAS.

GRAFICA DE PARETO



TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

ANALISIS DE PARETO

La premisa básica del análisis de PARETO dice que el 80 % de los problemas se derivan del 20 % de las causas. Este tipo de situación permite identificar aquellos problemas que tienen una mayor dimensión, facilita la búsqueda del nivel de importancia de cada queja, de tal manera que aplicando la gráfica de PARETO y jerarquizando las quejas, nos vemos en la necesidad de concentrarnos de la siguiente manera:

| | |
|-------|---------|
| No. 1 | 33.33 % |
| No. 2 | 23.81 % |
| No. 3 | 19.05 % |

Por todo lo anterior expuesto se procede a presentar un PLAN DE MEJORA de los servicios de conservación comenzando en la No. 1 , ya que es la más importante, pretendiendo con esto una búsqueda de un proceso de Mejora Continua con Calidad Total.

IDENTIFICACION DE LOS COSTOS DE CALIDAD

Los costos de la calidad se consideran en tres tipos:

- 1).-Los costos NO ACORDADOS
- 2).-Los costos POR PERDIDA DE OPORTUNIDAD
- 3).-Los costos DE CONFORMIDAD

La información obtenida a través de las encuestas que se aplican a nuestros clientes (usuarios), nos servira de base para tomar el camino adecuado como un esfuerzo de MEJORA CONTINUA para el servicio.

PROBLEMA

Disminuir el tiempo de espera del usuario para tener la solución de la reparación solicitada.

TORMENTA DE IDEAS

- *Mantenimiento de equipos
- *Falta de liquidez
- *Exceso de uso del equipo
- *Refacciones de mala calidad
- *Actitud del personal
- *Falta de iluminación
- *Areas físicas reducidas
- *Falta de limpieza
- *Exceso de ruido
- *Falta de capacitación

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

COSTOS NO ACORDADOS

Reportes mal elaborados.
Mal uso de los equipos.
Falta de capacitación (usuario).
Mala calidad de materiales y refacciones.
Falta de recursos económicos oportunos.
Equipos obsoletos.
Falta de proveedores locales.
Equipos de mala calidad.
Exceso se uso de equipos e instalaciones.
Falta de herramienta adecuada.
Actitud del personal.
Perdida de tiempo del tecnico.
Escases de refacciones.

COSTOS POR PERDIDA DE OPORTUNIDADES

El empleado se queja.
El paciente se queja.
Se suspende el servicio.
Se paga al empleado sin trabajar.

COSTOS DE CONFORMIDAD

Se efectúan acciones de mantenimiento preventivo.
Se efectúan acciones de inspección y supervisión.
Se elaboran programas de trabajo por técnico.
Se adquieren materiales, refacciones y accesorios con anticipación.

PLAN DE MEJORA DE LA JEFATURA DE LOS SERVICIOS DE CONSERVACION EN LA SUBDELEGACION DEL I M S S EN EL MUNICIPIO DE ENSENADA, B.C.

Se presenta ante los directivos y la coordinación administrativa la problemática que existe en todas las unidades de servicio en el municipio de Ensenada, B. C. y el ¿ Porqué ? de la falta de recursos económicos, falta de supervisión en la zona tan extensa que abarca un universo de acción siguiente:

IMSS REGIMEN ORDINARIO

EN ENSENADA, B.C.

- | | |
|------------------------------|--|
| 1.-Guarderia Infantil | 7.-Clinica No. 13 San Quintín , B.C. (190 kms) |
| 2.-Tienda Empleados | 8.-Clinica No. 29 El Rosario , B.C.(260 kms) |
| 3.-Clinica No. 32 | 9.-Clinica No. 22 San Vicente , B.C.(90 kms) |
| 4.-Oficinas Administrativas | 10.-Clinica No. 14 Col. Gpe , B.C. (40 KMS) |
| 5.-Centro de Prest. Sociales | 11.-Clinica No. 11 El Sauzal, B.C. (12 kms) |
| 6.-Clinica No. 25 | |

REGIMEN IMSS-SOLIDARIDAD

- | | |
|------------------------------|---------------------|
| 12.-Ejido Jesus María, B. C. | (700 kms) |
| 13.-Col. I.Cardenas, B. C. | (195 kms) |
| 14.-Valle de Camalu, B. C. | (170 kms) |
| 15.- Pta. Colonet, B. C. | (130 kms) |
| 16.- Santo Tomas, B. C. | (40 kms) |
| 17.- El Porvenir, B.C. | (40 kms) al Norte. |

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Se plantea la necesidad de un técnico auxiliar administrativo con categoría de nivel confianza por los diferentes motivos que a continuación de detallan:

- 1.-Para la agilización de los tramites que impliquen el tener un fondo fijo.
- 2.-Elaboración de informes.
- 3.-Manejo de dinero en cheque o en efectivo.
- 4.-Pago de proveedores.
- 5.-Apoyo de programas de trabajo.
- 6.-Control de kardex de gastos por especialidades.
- 7.-Inventarios de equipos.

Derivado de la enorme distancia que existe entre las unidades sede de la oficina de conservación esta situación complica enormemente la capacidad de respuesta para poder cumplir con una eficiente prestación del servicio ya que el jefe de conservación absorbe la mayor parte de las actividades anteriormente descritas.

De aquí la urgente necesidad de poner una persona extra, porque de esta forma se podría efectuar las visita de supervisión y abatir la problemática existente acortando en tiempo las reparaciones solicitadas.

Ya que de las encuestas efectuadas fue uno de los problemas críticos que mas impacto tuvieron.

Hacer difusión continua y sistemática con todos nuestro usuarios de los servicios esenciales con que cuenta este departamento para el mejor aprovechamiento de los técnicos de conservación, para que tenga presente que no es solo unas cuantas actividades las que se desarrollan en las unidades y así poder dar un gran número de respuestas a las solicitudes de reparación con el fin de tener una MEJORA CONTINUA en busca de la EXCELENCIA DE LA CALIDAD.

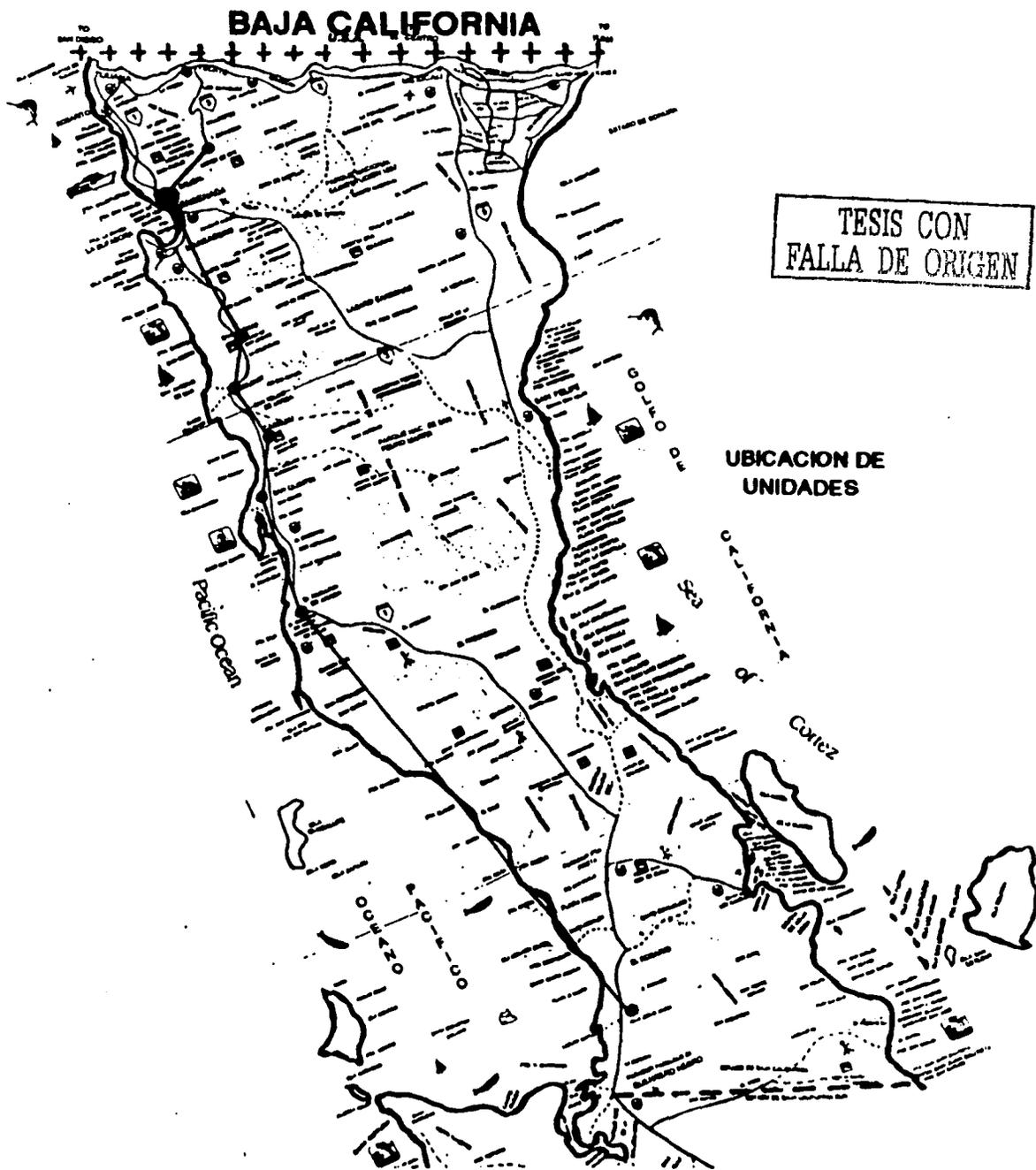
Involucrar al auxiliar administrativo de la nueva filosofía que se implementara en el departamento para así poder cumplir como equipo de trabajo todos y cada uno de los miembros del proceso a realizar la función que nos corresponde encaminado a la CALIDAD TOTAL Y LA SATISFACCION COMPLETA Y PLENA DE NUESTRO USUARIOS.

Una vez efectuado todo lo anterior, se procedera en un periodo de tiempo moderado evaluado por el líder para que de nuevo se efectuen nuevas encuestas con nuestros usuarios, para medir y ponderar todos y cada uno de los resultados para determinar la mejora del proceso y así tomar nuevos puntos críticos que nos señale nuestro clientes o retomar acciones para solucionarlas en conjunto con los involucrados en el proceso y mejorar día tras día en nuestra función cotidiana de mantener la solidaridad y la salud de los trabajadores.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
Delegación Regional de Baja California
Control de Afiliación en Ingresos del 1971.

Hoja.
/



DESAROLLO DE SOLUCIONES

TORMENTA DE IDEAS

- Incrementar el mantenimiento a los equipos
- Cuidar la liquidez del I.M.S.S.
- Capacitar en el uso de equipos
- Informar de la calidad de las refacciones
- Concientizar el personal
- Incrementar la calidad de la iluminación
- Insistir en ampliaciones a futuro
- Prevenir las refacciones importadas
- Incrementar los niveles de limpieza y aseo
- Prever acciones para eliminar excesos de ruido
- Insistir en incrementar los procesos de capacitación
- Incrementar la comunicación entre los participantes del proceso
- Incrementar la frecuencia de visitas de supervisión
- Solicitar con anticipación los recursos materiales y refacciones

SEPARAR Y JERARQUIZAR LAS SOLUCIONES

- 1.- Cuidar la liquidez del I.M.S.S.**
- 2.- Incrementar en mantenimiento de los equipos**
- 3.- Incrementar los niveles de limpieza y aseo**
- 4.- Incrementar la frecuencia de visitas de supervisión**
- 5.- Solicitar con anticipación los recursos materiales y refacciones**
- 6.- Insistir en incrementar los procesos de capacitación**
- 7.- Concientizar el personal**
- 8.- Incrementar la comunicación entre los participantes del proceso**

DESARROLLO DE MATRIZ DE REQUISITOS

Requisitos que el usuario pide:

EL USUARIO ES EL EMPLEADO DEL I.M.S.S.

- A).- Que los equipos no presenten fallas continuas**
- B).- Que el tiempo de reparación sea rapido**
- C).- Que exista mejor iluminación**
- D).- Contar con areas amplias de trabajo**
- E).- Tener capacitación continua en el puesto**
- F).- Ahorrarle tiempo de espera a los pacientes**
- G).- Contar con aire acondicionado**
- H).- Tener areas de trabajo limpias**

CRITERIO PARA LA SELECCION DE SOLUCIONES

| CRITERIO | SOLUCIONES | | | | | | | |
|----------|------------|---|---|---|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| A | + | + | | + | + | | | |
| B | + | + | - | + | + | | | + |
| C | + | - | - | + | | | + | |
| D | + | + | + | - | | + | + | |
| E | + | - | + | - | | + | + | + |
| F | + | + | - | + | + | + | + | + |
| G | + | + | - | + | + | | | |
| H | + | - | + | + | + | | | + |

+ SATISFACEN EL CRITERIO

- NO SATISFACEN EL CRITERIO

CONCLUSIONES

Debido a que la propuesta de la solución No. 1 es la que contiene todos los elementos que afectan a nuestro proceso, se determinara implementar acciones y estrategias para comunicar a nuestras autoridades para que exista recurso económico continuo, permanente y sobre todo oportuno. ya que se podría disminuir el tiempo de respuesta en la reparación de los equipos y dar continuidad a los programas de trabajo establecidos de mantenimiento preventivo a traves del presupuesto anual de operación ; de la solución No. 4 y la No. 5 , se deduce que al tener recursos económicos para la No. 1 se tendran refacciones, materiales y accesorios, pudiendo tener un pequeño inventario, que nos serviría para incrementar el nivel de conservación y resolver problemas de inmediato, se aumentaría la frecuencia de visitas de supervisión para tener el concepto claro de nuestros usuarios, ya que junto con las encuestas que se efectuan cada cuatro meses, se pretende que todos participemos en una MEJORA CONTINUA dentro de los procesos y buscando siempre la EXCELENCIA DE LA CALIDAD TOTAL de los servicios que prestamos en beneficio de la salud y el bienestar de los trabajadores.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

C A P I T U L O 5

PLANEACION ESTRATEGICA APLICADA AL SERVICIO DE CONSERVACION

PLANEACION ESTRATEGICA

CAPITULO 1.- PROLOGO

Para la elaboración del plan estratégico del Instituto Mexicano Del Seguro Social a nivel de unidad médica, ya sea Hospital General de Zona o Clínica de Medicina Familiar los directivos involucrados de cada una de ellas deben de considerar la ocurrencia de obstáculos y ventajas al formalizar la planeación. A continuación se enuncian algunas de estas posibilidades:

OBSTACULOS

1.- El tiempo y dimensión de los recursos que hay que invertir en ello.

2.- Los cambios de actitud necesarios.

No se conocen casos exitosos de introducción a la planeación, sin haberse dado un cambio serio y perceptible en la actitud de aquellos que la dirigen.

Mientras mas éxito tengan los directivos en el manejo y solución de los problemas rutinarios de la institución, más lejos se verá la necesidad de instaurar un sistema de planeación.

Otra razón por la que se reusan los directivos a la formalización de la planeación es el nivel de compromiso a que se obligan, pues bien saben, que los cambios necesarios en el modo de trabajo del instituto, nadie lo hará, ni siquiera el más experimentado de los consultores en esta actividad.

3.- Los resultados y logros serán a lo largo plazo.

4.- Existe la idea errónea de que los sistemas formales de planeación solo son útiles en organizaciones de gran tamaño y de gran presencia con estructura de organización formal y compleja; pudiera entenderse entonces que un sistema de planeación no es aplicable a un hospital o clínica.

5.- Un éxito prolongado por muchos años, dificulta la entrada de la planeación; estos individuos son los que niegan que las circunstancias han cambiado. Son peligrosamente conservadores y estan bloqueando el cambio.

6.- Cual es el método adecuado?

Existen muchos y diversos métodos para abordar la planeación; sin embargo, aún en estructuras complejas y completas la definición y concepción de estrategias debe de seguir ciertos pasos fundamentales que no deben de ser eliminados, so pena de fallar en la asignación de recursos y al mismo tiempo de fallar en la consecución de los resultados, los métodos conocidos de George Steiner, el método de Forbes o el Antonio Valero, etc.

VENTAJAS

No es discutible que la planeación "PAGA". Lo que es discutible es lo que se debe esperar de ella como beneficio directo.

1.- SE LEVANTAN LAS MIRAS (CORTO PLAZO CONTRA LARGO PLAZO).

El estar enfrentando todo el tiempo a los problemas operativos, lleva a los directivos a considerar muchas ideas, pero en cuanto el directivo logra levantar sus miras para fijar sus nuevos blancos, se da cuenta por un lado, de las enormes amenazas y oportunidades que se presentan a su actividad.

2.- LA GENTE SE COMPROMETE MAS.

El solo hecho de presentar un paquete de objetivos que se han de cumplir en un plazo determinado, usualmente fijado por uno mismo, hace que se adquiera un compromiso más fuerte y personal. Cuando se llega a esa etapa en los sistemas de planeación, se debe de tener cuidado con las actitudes del personal, ya que suelen tomarse en 3 extremos: Los optimistas, Los pesimistas y los escepticos.

3.- LOS DIRECTIVOS SE INTEGRAN MEJOR Y SE DESPIERTA EL ESPIRITU DE UN GRAN EQUIPO DE TRABAJO.

4.- SE DESCUBREN CAPACIDADES Y HABILIDADES OCULTAS, IGNORADAS Y A VECES AGAZAPADAS.

5.- SE INCREMENTA EL ORDEN PARA TRABAJAR.

Las decisiones se toman dentro de un marco de referencia, se conoce que cada decisión esta enfocada y jerarquizada a un objetivo determinado y pertenece a un plan estratégico. Se establece con facilidad la enorme distancia que hay entre los asuntos urgentes y los importantes; se sabe que hay que destinar un tiempo para las reflexiones y evaluaciones estratégicas por más problemas que existan.

6.- SE AUMENTA LA CAPACIDAD DE AUTOCRITICA.

El ejercicio constante de los diagnósticos, va dando filo y precisión para identificar causas y efectos, se van adquiriendo nuevas habilidades para hacerlo con mas exactitud, y se ve precisado a establecer diagnósticos definitivos de la situación de la institución. Esta capacidad de auto evaluarse es un gran beneficio, ya que afina el juicio y la capacidad de autocrítica.

7.- SE CONOCE MEJOR EL SECTOR.

8.- SE INCREMENTA LA INNOVACION.

Las innovaciones ocurridas en los últimos años demuestran que es indispensable un conocimiento profundo del servicio, la planeación manejada con método y orden, llevará al equipo a estar creando nuevas ideas de mejorar.

9.- EL PASADO TOMA UNA NUEVA DIMENSION.

Con una cuidadosa revisión de lo que se ha hecho en el pasado, se puede pensar en una proyección en el futuro. El pasado suele ser indicador importante de lo que podemos hacer a futuro.

10.- PLANEACION Y CALIDAD, UNA SOLA IDEA.

Desde 1985 se ha visto un acercamiento de estos dos conceptos; la planeación y la calidad, pero no es casualidad, tampoco es producto de una especie de descubrimiento de calidad como un complemento de la planeación. Se trata de algo lógico y natural. Planeación y calidad han estado unidos siempre. Ocurre que el principal enfoque para iniciar un proceso de planeación, es el proceso de MEJORA CONTINUA, ir a una mayor calidad de atención.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

CAPITULO 2.- MARCO ESTRATEGICO.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

MISION

QUE ES?

La misión es un enunciado que representa el propósito básico, el espíritu y el principio de lo que se desea obtener, la razón de existencia de la organización; expresa la filosofía directiva, la cultura organizacional y los objetivos prioritarios.

PARA QUE SIRVE?

Para orientar a la organización en la dirección correcta, permitiendo adecuar los procesos, al mismo tiempo que sirve de guía básica para todos los miembros de la misma; con su difusión y comprensión invita al compromiso a todos los involucrados en su cumplimiento.

COMO SE DISEÑA Y QUE ELEMENTOS CONTIENE?

Debe de diseñarse siempre en equipo, a través de una lluvia de ideas con la cual se generan conceptos centrales que serán discutidos para su descriminación y redacción. Una vez redactada así una propuesta inicial de misión, esta debe ser condensada y posteriormente difundida a todo el personal de la institución.

PROPOSITO BASICO.

¿Quiénes somos? , ¿Cual es nuestro servicio?, ¿A quien servimos? , ¿ Quien se beneficia de nuestro servicio? , ¿Cómo prestamos este servicio? , ¿Cuáles son las actividades y funciones desempeñadas? , ¿En que forma son distintos estos servicios de los que prestan instituciones similares? , ¿Cuáles son nuestras contribuciones esenciales (pacientes)?.

PROPOSITO DE LA MISION EN EL IMSS

Ser..... El instrumento básico de la seguridad social para la protección de la salud y el bienestar de los trabajadores (pacientes).

LA MISION DE CONSERVACION EN EL IMSS.

Alcanzar y mantener la excelencia del servicio de conservación, a través de una modernización y actitud de cambio orientados a servir con eficiencia y calidad, dentro de un equilibrio financiero, logrando la satisfacción del usuario; fomentando la innovación y desarrollo personal para los trabajadores técnicos de mantenimiento.

VISION

DEFINICION DE VISION.

- + **Cómo serán las cosas cuando logremos nuestra misión y nuestras metas.**
- + **En que queremos que se convierta nuestra institución?**
- + **Cuál es nuestra imagen del futuro?**
- + **Una visión puede significar hacer más o ser diferentes.**
- + **La misión debe de significar lo mejor.**

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

GENERAR LA CONVICCION, FUNDADA EN LOS HECHOS, LA COMUNICACION Y LA TRANSPARENCIA.

Una imagen (no solo una idea) de un estado futuro único y atractivo.

Unico para la institución, hablado por lideres pero que pertenece a todos, que da significado al esfuerzo y que motiva a las personas a trabajar en la confusión de un medio ambiente cambiante.

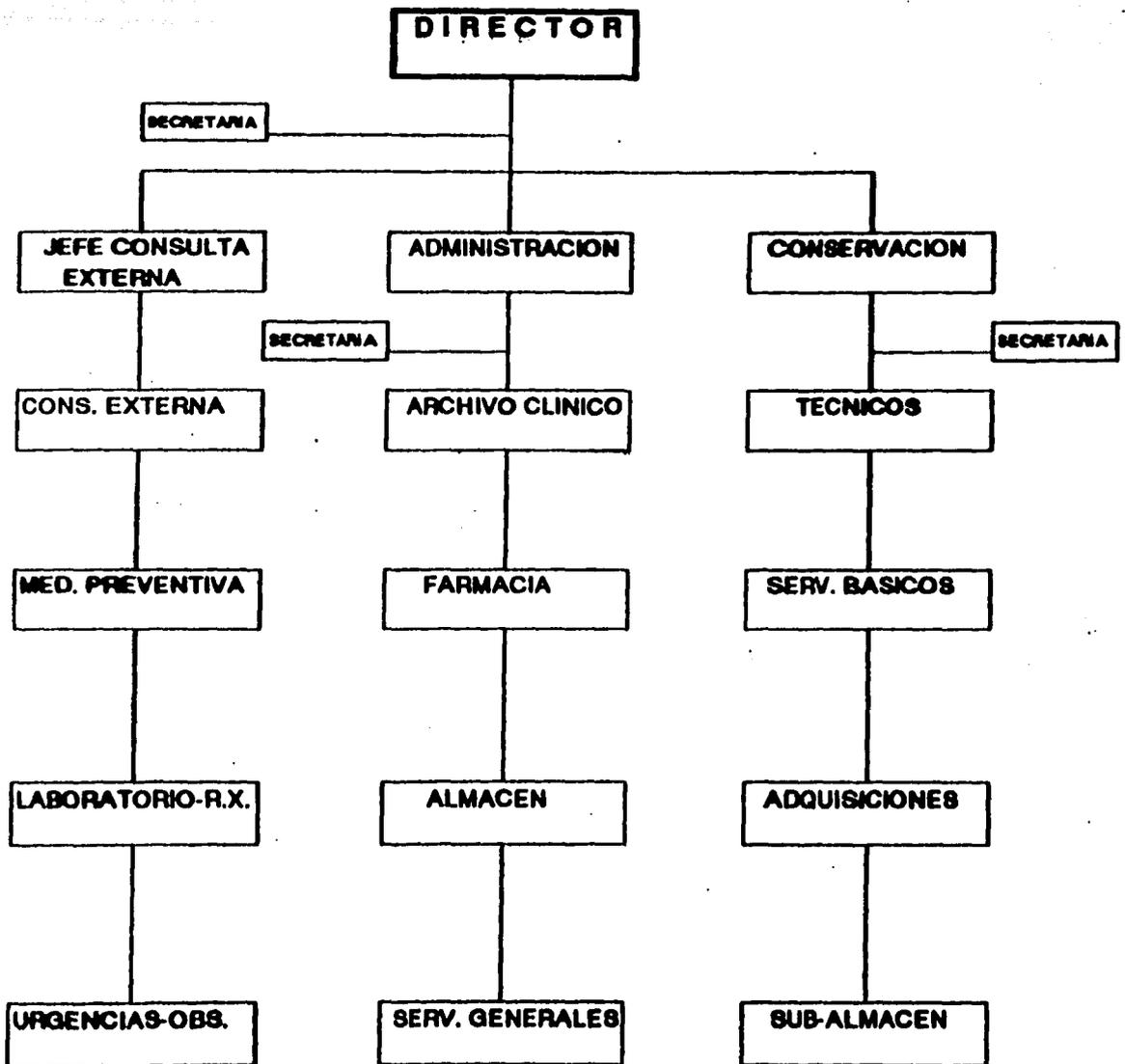
EN LOS USUARIOS DE QUE:

- + **Lo que diga si importa**
- + **Con la seguridad social tiene garantía integral (amplia); al saber que cuenta con derechos sobre las prestaciones económicas y médicas cuando las necesite, sin mediar decisiones y distancias.**
- + **Se respeta la capacidad electiva del usuario y su motivación a conservar la Salud.**
- + **Los servicios estan diseñados para su uso y racionalidad (acabar con lo ostentoso e innecesario).**
- + **El pago de la seguridad social es necesario y se justifica.**

EN SUS PROPIOS SERVIDORES DE QUE:

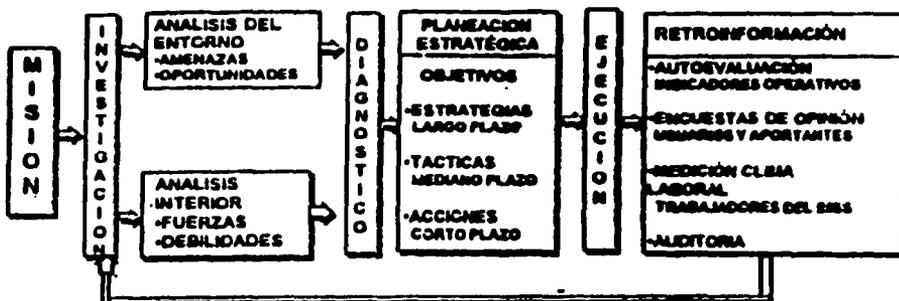
- + El trabajo es bienpreciado al que debe de reconocerse, desarrollar su talento y asegurar la dignidad y continuidad que permitan un desempeño libre y Creativo.**
- + La promoción de niveles depende de la entrega, la responsabilidad y la eficiencia en el desempeño.**
- + Todos los que trabajamos en el instituto nos debemos a los asegurados y a sus beneficiarios.**
- + La lealtad a la seguridad social esta antes que la obediencia al jefe.**
- + Las manos que tocan al usuario son importantes y tienen la facultad para servir y resolver.**
- + El directivo esta siempre al alcance y en contacto con los usuarios y los trabajadores.**

ORGANIGRAMA

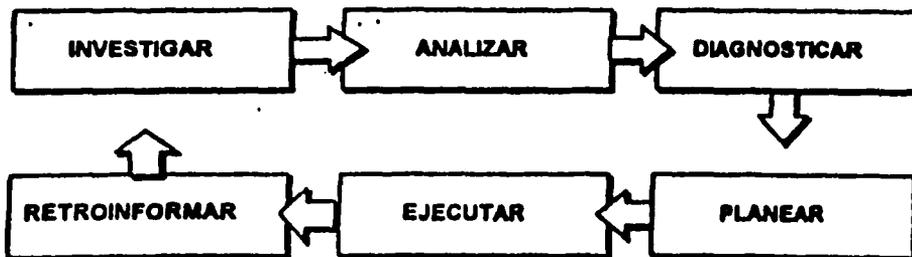


SERVICIOS DE CONSERVACION

PROCESO DE PLANEACION ESTRATEGICA PARA LA MEJORA CONTINUA



CICLO DE LA MEJORA CONTINUA



TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

CAPITULO 4.- LISTADO DE FACTORES ESTRATEGICOS

ELEMENTOS DEL MEDIO AMBIENTE: INTERNOS

- 1.- Presupuesto anual de operación.**
- 2.- Personal técnico de conservación.**
- 3.- Apoyo técnico delegacional.**
- 4.- Programas de capacitación y desarrollo.**
- 5.- Programas de mantenimiento preventivo.**
- 6.- Programas de trabajo.**
- 7.- Buenas relaciones con el sindicato.**
- 8.- Alto grado de capacidad resolutive.**
- 9.- Infraestructura suficiente.**
- 10.- Recursos económicos inoportunos.**
- 11.- Alto nivel de ausentismo.**
- 12.- Equipos obsoletos.**
- 13.- Insuficiencia de refacciones, materiales y accesorios.**
- 14.- Retrasos en atención de las reparaciones de equipo.**
- 15.- Mal uso de equipo.**
- 16.- Actitud del personal.**
- 17.- Falta de comunicación oportuna.**
- 18.- Unidades distantes de oficina sede.**
- 19.- Falta de liquidéz.**

ELEMENTOS DEL MEDIO AMBIENTE: EXTERNOS.

- 1.- Inflación - incrementos constantes.**
- 2.- Escasez de refacciones, materiales y accesorios.**
- 3.- Mala calidad de las refacciones, materiales y accesorios.**
- 4.- Falta de proveedores locales.**
- 5.- Incrementos de servicios por el público.**
- 6.- Inconformidades de los patrones.**
- 7.- Mal uso de las instalaciones.**
- 8.- Inconformidad del usuario.**
- 9.- Subrogación de trabajos de alta especialidad.**

CAPITULO 5.- REPORTE DE LAS VISITAS DE LAS INVESTIGACIONES REALIZADAS**ELEMENTOS DE MAYOR IMPORTANCIA**

| CONCEPTOS | RESPONSABLE | FECHAS |
|--|---------------------------|------------------|
| INTERNOS | | |
| 1.- Recursos económicos inoportunos | Administrador | 25/Jun/96 |
| 2.- Insuficiencia de refacciones, accesorios y mat. | Conservación | 25/Jun/96 |
| 3.- Mal uso de los equipos. | Director/Cons. | 25/Jun/96 |
| 4.- Programas de mantenimiento preventivo. | Conservación | 25/Jun/96 |
| 5.- Equipos obsoletos | Administrador | 25/Jun/96 |
| EXTERNOS | | |
| 1.- Escases de refacciones, accsorios y mat. | Conservación | 25/Jun/96 |
| 2.- Inconformidad de los usuario. | Jefe de cons. ext. | 25/Jun/96 |
| 3.- Falta de proveedores locales. | Conservación | 25/Jun/96 |
| 4.- Incrementos de servicios por el público. | Director | 25/Jun/96 |
| 5.- Mal uso de las instalaciones. | Administrador | 25/Jun/96 |
| TESIS CON FALLA DE ORIGEN | | |

CAPITULO 6.- LISTADO DE LOS FACTORES ESTRATEGICOS PENDIENTES DE INVESTIGACION

ELEMENTOS PENDIENTES

| CONCEPTO | ACCIONES TOMADAS | FECHAS |
|---|---|--|
| <p>INTERNOS</p> <ul style="list-style-type: none"> 1.- Presupuesto Anual de Operación 2.- Personal técnico de conservación 3.- Apoyo técnico delegacional 4.- Programas de capacitación 5.- Programas de trabajo 6.- Buenas relaciones con el sindicato 7.- Alto grado de capacidad resolutive 8.- Infraestructura suficiente 9.-Retraso de reparación de equipos 10.- Actitud del personal 11.- Alto nivel de ausentismo 12.-Falta de comunicación oportuna 13.- Falta de liquidez 14.-Unidades distantes de oficina sede | <ul style="list-style-type: none"> Se revisará en próxima elaboración Se reprogramaran cursos de capacitación Se solicitará reprogramación de visitas Se insistirá en su cumplimiento Se actualizaran los programas Se fomentará la comunicación Se insistirá en tener buen abasto de refacc. Continuar con programas de conservación Insistir en abasto oportuno de refacciones. Concientizar al personal Se fomentará al personal de la importancia Agilizar los sistemas de comunicación Insistir a finanzas de la importancia Se insistirá en apoyo de unidad movil | <ul style="list-style-type: none"> 01/Oct/96 25/Jul/96 25/Jul/96 25/Jul/96 25/Jul/96 25/Jul/96 25/Ago/96 25/Ago/96 25/Ago/96 25/Ago/96 25/Ago/96 25/Sep/96 25/Sep/96 25/Sep/96 |
| <p>EXTERNOS</p> <ul style="list-style-type: none"> 1.- Inflación-Incrementos constantes 2.-Mala calidad de refacciones, accesorios 3.- Inconformidad de los patrones 4.- Subrogación de trabajos de alta especialidad | <ul style="list-style-type: none"> Entablar platicas con proveedores Buscar otras alternativas de refacciones Concientizar al personal de los servicios Disminuir trabajos con mayor capacitación | <ul style="list-style-type: none"> 25/Jun/96 25/Jun/96 25/Jun/96 25/Jun/96 |

TESIS CON
 FALLA DE ORIGEN

CAPITULO 7.- LISTADO DE FUERZAS AMBIENTALES.

INTERNOS

FORTALEZAS

- 1.- Presupuesto anual de operación.
- 2.- Personal técnico de conservación.
- 3.- Apoyo técnico delegacional.
- 4.- Programas de capacitación y desarrollo.
- 5.- Programas de mantenimiento preventivo.
- 6.- Programas de trabajo.
- 7.- Buenas relaciones con el sindicato.
- 8.- Alto grado de capacidad resolutive.
- 9.- Infraestructura suficiente.

DEBILIDADES

- 1.- Recursos económicos inoportunos.
- 2.- Alto nivel de ausentismo.
- 3.- Equipos obsoletos.
- 4.- Insuficiencia de refacciones, materiales y accesorios.
- 5.- Retrasos en atención de las reparaciones de equipo.
- 6.- Mal uso de equipo.
- 7.- Actitud del personal.
- 8.- Falta de comunicación oportuna.
- 9.- Unidades distantes de oficina sede.
- 10.- Falta de liquidez.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

CAPITULO 7.- LISTADO DE FUERZAS AMBIENTALES.

EXTERNOS

PELIGROS

- 1.- **Inflación - incrementos constantes.**
- 2.- **Escasez de refacciones, materiales y accesorios.**
- 3.- **Mala calidad de las refacciones, materiales y accesorios.**
- 4.- **Falta de proveedores locales.**
- 5.- **Incrementos de servicios por el público.**
- 6.- **Inconformidades de los patrones.**
- 7.- **Mal uso de las instalaciones.**
- 8.- **Inconformidad del usuario.**
- 9.- **Subrogación de trabajos de alta especialidad.**

OPORTUNIDADES.

- 1.- **Entablar pláticas con los proveedores.**
- 2.- **Localizar proveedores locales.**
- 3.- **Buscar otras alternativas de refacciones.**
- 4.- **Localizar proveedores foraneos.**
- 5.- **Redistribuir cargas de trabajo.**
- 6.- **Concientizar al personal de los servicios prestados.**
- 7.- **Concientizar al público con mayor señalización e información.**
- 8.- **Agilizar con calidad la atención del usuario.**
- 9.- **Disminuir trabajos con mayor capacitación.**

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

CAPITULO 8.- LISTADO DE PREGUNTAS Y METAS ESTRATEGICAS

PLANEACION ESTRATEGICA PARA LOS SERVICIOS DE CONSERVACION

| PREGUNTAS ESTRATEGICAS | METAS ESTRATEGICAS |
|---|--|
| <p>INTERNAS</p> <p>1.- QUE SE REQUIERE PARA OBTENER LOS RECURSOS ECONOMICOS OPORTUNOS ?</p> <p>2.- COMO PODEMOS LOGRAR OBTENER REFACCIONES ,ACCESORIOS Y MATERIALES SUFICIENTES.</p> <div data-bbox="357 760 619 876" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; margin: 10px auto; width: fit-content;"><p>TESIS CON FALLA DE ORIGEN</p></div> <p>3.- COMO SE PODRA DAR BUEN USO A LOS EQUIPOS ?</p> <p>4.- COMO PODEMOS EVITAR RETRASOS A LOS PROGRAMAS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO.</p> <p>5.- PORQUE EXISTEN EN SERVICIO EQUIPOS OBSOLETOS ?</p> | <ul style="list-style-type: none">* EFECTUAR SOLICITUD DE LOS RECURSOS ECONOMICOS CON ANTICIPACION DE DE ACUERDO AL PRESUPUESTO Y PROGRAMAS DE TRABAJO.* QUE EL DEPARTAMENTO DE LA CONTRALORIA EJECUTE LAS ACCIONES INDICADAS PARA SU BUENA DISTRIBUCION.* QUE SE AGILIZEN LOS TRAMITES CORRESPONDIENTES PARA QUE SE HAGAN CON CON MAYOR FLUIDEZ.* SOLICITAR UN FONDO FIJO EXCLUSIVO PARA EL SERVICIO DE CONSERVACION. * SOLICITAR A LOS PROVEEDORES AMPLIAR SUS INVENTARIOS DE ACCESORIOS Y REFACCIONES.* INSISTIR AL DEPARTAMENTO DE ABASTECIMIENTOS EN ENVIO OPORTUNO DE LOS INSUMOS DE RUTINA.* EFECTUAR COMPRAS CONSOLIDADAS PARA DISTRIBUIR A LAS AREAS CORRESPONDIENTES. * PROPORCIONANDO MAYOR CAPACITACION , SENSIBILIZANDO AL PERSONAL DANDO INFORMACION DE LOS MISMOS* AUMENTAR LAS FRECUENCIAS DE RUTINAS DE SUPERVISION DE LOS TECNICOS. * SOLICITANDO CON ANTICIPACION LAS REFACCIONES , ACCESORIOS NECESARIOS.* SOLICITAR ACUERDOS CON LOS PROVEEDORES LOCALES PARA OBTENER CREDITOS A CORTO PLAZO. * ELABORAR PROGRAMAS DE RENOVACION DE EQUIPOS.* REHABILITAR EQUIPOS IMPORTANTES QUE DE ACUERDO CON SU COSTO SEA FACTIBLE. |

CAPITULO 8.- LISTADO DE PREGUNTAS Y METAS ESTRATEGICAS

PLANEACION ESTRATEGICA PARA LOS SERVICIOS DE CONSERVACION

| PREGUNTAS ESTRATEGICAS | METAS ESTRATEGICAS |
|---|--|
| <p>EXTERNAS</p> <p>1.- QUE SE REQUIERE PARA EVITAR ESCASES DE REFACCIONES , ACCESORIOS Y MATERIALES ?</p> <p>2.- PORQUE SE QUEJAN E INCONFORMAN LOS USUARIOS DEL SERVICIO QUE PRESTAMOS ?</p> <p>3.- PORQUE LOS PROVEEDORES LOCALES NO QUIEREN SUMINISTRAR REFACCIONES ?</p> <p>4.- PORQUE SE A INCREMENTADO EL SERVICIO QUE PRESTAMOS ?</p> <p>5.- PORQUE SE LES DA MAL USO A LAS INSTALACIONES ?</p> <div data-bbox="231 1108 497 1229" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 20px;"><p>TESIS CON FALLA DE ORIGEN</p></div> | <ul style="list-style-type: none">* ENVIAR RELACIONES DE REFACCIONES DE MAYOR CONSUMO A LOS PROVEEDORES.* QUE SE CONTEMPLE UN ALMACEN LOCAL DE DISTRIBUCION PROPIO DE LA INSTITUCION.* MEJORAR EL TIEMPO DE RESPUESTA EN LAS REPARACIONES DE LOS EQUIPOS PARA EVITAR RETRASOS EN LOS DIFERENTES SERVICIOS.* SENSIBILIZAR AL PERSONAL DE LA IMPORTANCIA DEL SERVICIO QUE OTORGAMOS.* SE AGILIZARAN LOS TRAMITES PARA QUE SE LES EFECTUE EL PAGO AL MENOR TIEMPO .* SE EFECTUARAN LOS PAGOS DE PREFERENCIA DE CONTADO.* SE ORGANIZARA CONFRONTAS PARA REORGANIZAR A LOS USUARIOS QUE POR SU DOMICILIO PUEDAN CAMBIAR DE UNIDAD.* SE ELABORARA PROGRAMAS DE INFORMACION Y CONCIERTIZACION PARA EVITAR DAÑOS A LAS INSTALACIONES. |

CAPITULO 9.- LISTADO DE LOS PROCESOS ESTRATEGICOS

PLANEACION ESTRATEGICA PARA LOS SERVICIOS DE CONSERVACION

| METAS ESTRATEGICAS PRIORITARIAS | RESPONSABLE | % AVANCE | 1 9 9 6 | | | | | | | | | | | | | |
|--|-----------------------|----------|---------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | |
| 1.- MEJORAR EL TIEMPO DE RESPUESTA EN REPARAR LOS EQUIPOS. | CONSERVACION | | P | | | | | | XXXX |
| | | | A | | | | | | | | | | | | | |
| 2.- OBTENER RECURSOS ECONOMICOS OPORTUNOS | ADMINISTRACION | | P | | | | | | XXXX |
| | | | A | | | | | | | | | | | | | |
| 3.- INSISTIR QUE EL DEPARTAMENTO DE ABASTECIMIENTOS SURTA LAS REFACCIONES CON OPORTUNIDAD. | ABASTECIMIENTOS | | P | | | | | | XXXX |
| | | | A | | | | | | | | | | | | | |
| 4.- PROPORCIONAR MAYOR CAPACITACION DEL USO DE EQUIPOS. | JEFE DE CAPACITACION | | P | | | | | | XXXX | | | | | | | |
| | | | A | | | | | | | | | | | | | |
| 5.- SOLICITAR CON ANTICIPACION REFACCIONES,ACCESORIOS Y MAT. | CONSERVACION | | P | | | | | | | XXXX | | | | | | |
| | | | A | | | | | | | | | | | | | |
| 6.- ELABORAR PROGRAMAS DE RENOVACION DE EQUIPOS, ACCESORIOS Y MATERIALES. | JEFE DE SERVICIO | | P | | | | | | | | XXXX | | | | | |
| | | | A | | | | | | | | | | | | | |
| 7.- ENVIAR RELACIONES DE REFACCIONES DE MAYOR CONSUMO. | CONSERVACION | | P | | | | | | XXXX | | | | | | | XXXX |
| | | | A | | | | | | | | | | | | | |
| 8.- SOLICITAR FONDO FIJO EXCLUSIVO PARA CONSERVACION | CONTRALORIA | | P | | | | | | XXXX | | | | | | | |
| | | | A | | | | | | | | | | | | | |
| 9.- FORMAR EQUIPOS DE PROCESOS DE MEJORA CONTINUA. | CONSERVACION | | P | | | | | | XXXX | | | | | | | |
| | | | A | | | | | | | | | | | | | |
| 10.-AGILIZAR TRAMITES | ADMINISTRACION | | P | XXXX |
| | | | A | | | | | | | | | | | | | |
| 11.-ELABORAR PROGRAMAS DE INFORMACION | JEFE DE ORIENTACION | | P | | | | | | | XXXX | | | | | | |
| | | | A | | | | | | | | | | | | | |
| 12.-REORGANIZAR A LOS SERVICIOS INVOLUCRADOS. | JEFE DE CONG. EXTERNA | | P | | | | | | | | XXXX | | | | | |
| | | | A | | | | | | | | | | | | | |
| 13.-REHABILITAR EQUIPOS IMPORTANTES | CONSERVACION | | P | | | | | | XXXX | | | | | | | XXXX |
| | | | A | | | | | | | | | | | | | |
| 14.-AUMENTAR FRECUENCIAS DE SUPERVISION. | CONSERVACION | | P | XXXX |
| | | | A | | | | | | | | | | | | | |
| | | | P | | | | | | | | | | | | | |
| | | | A | | | | | | | | | | | | | |
| | | | P | | | | | | | | | | | | | |
| | | | A | | | | | | | | | | | | | |

A= AVANCES P= PROGRAMADO

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

CAPITULO 9.- META ESTRATEGICA DE MAYOR IMPACTO.

1.- MEJORAR EL TIEMPO DE RESPUESTA EN LAS REPARACIONES DE LOS EQUIPOS PARA EVITAR RETRASOS EN LOS DIFERENTES SERVICIOS.

ESTA TESIS NO DEBE
SALIR DE LA BIBLIOTECA

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

| ACTIVIDADES | RESPONSABLE | HORAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---------------------------|-------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|--|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | |
| | | P | X | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | SECRETARIA | A | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.- ELABORAR LA ORDEN DE SERVICIO AL TECNICO. | JEFE DE CONSERVACION | P | X | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | A | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3.- REvisa EQUIPO REPORTADO. | TECNICO | P | | X | X | X | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | A | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.- SOLICITA REFACCIONES PARA LA REPARACION. | TECNICO | P | | | | | X | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | A | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5.- SE ELABORA VALE DE SALIDA DE REFACCIONES. | JEFE DE CONSERVACION | P | | | | | X | X | | | | | | | | | | | | | | |
| | | A | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6.- REPARA EQUIPO DAÑADO. | TECNICO | P | | | | | | | | X | X | X | | | | | | | | | | |
| | | A | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7.- SE ENTREGA AL SERVICIO CORRESPONDIENTE. | TECNICO | P | | | | | | | | | | | X | | | | | | | | | |
| | | A | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8.- RECABA FIRMA DE CONFORMIDAD. | JEFE DE SERV. O DIRECTOR. | P | | | | | | | | | | | | X | | | | | | | | |
| | | A | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | P | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | A | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | P | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | A | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | P | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | A | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | P | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | A | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | P | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | A | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

69

CAPITULO 10.-

PLAN PARA LA FORMACION DE EQUIPOS DE MEJORA.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Dentro de la importancia que tiene una implantación de la planeación estratégica encaminada a los servicios de conservación en el instituto mexicano del seguro social (I M S S) se deberá de contemplar lo siguiente:

Al grupo de personas involucradas dentro de cada proceso incluyendo al jefe de conservación (responsable), deberán de recibir en primer término de capacitación en el manejo del modelo de mejora de procesos aprobados por el consejo de calidad (ver capítulo de calidad de clase mundial), esto con el fin de que puedan captar y trabajar eficientemente en el cumplimiento de la actividad asignada.

Una vez que se a capacitado al personal se deberá de formar equipos de mejora de procesos teniendo como lider al responsable del proceso (jefe de conservación) y como patrocinador al director de la unidad.

La función del patrocinador es primordial ya que será el que proporcione los recursos necesarios, local adecuado, así como todas las facilidades para que el personal pueda asistir a las reuniones sin contratiempos.

El seguimiento de los trabajos de cada equipo se realizará de acuerdo con las características del servicio, en este caso, conservación y a lo previsto en el mismo modelo; tanto el lider como el patrocinador serán los responsables de la continuidad y efectividad de los trabajos de cada equipo, así como de la implantación de las soluciones propuestas por el equipo y que hayan sido aprobadas.

Se anexa calendario de trabajo para la implementación del plan estratégico.

C O N C L U S I O N E S

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

CONCLUSIONES

La Ingeniería de Sistemas , la Calidad de Clase Mundial y la Planeación Estrategica dentro del Instituto Mexicano del Seguro Social aquí en la ciudad de Ensenada, B.C. , a nivel de unidad médica será de mucha ayuda, el modelo aqui descrito es sólo una sección de una gran cantidad de areas y servicios a los que se le puede aplicar utilizando esta metodología.

Los directores de las unidades con el apoyo de los diferentes jefes de servicios, si ponen el ejemplo y su participación mas éxito se tendrá en la implementación de la Ingeniería de Sistemas, Calidad de Clase Mundial y la Planeación Estrategica ; ya que nos puede llevar siempre a una MEJORA CONTINUA permanente , buscando siempre la CALIDAD TOTAL de los servicios que prestamos , con una PLANEACION ESTRATEGICA ya que la Misión del I M S S es ser el instrumento básico de la Seguridad Social para la protección de la Salud y el bienestar de los trabajadores.

Es importante señalar que hay que invertir tiempo en ello , insistir y sensibilizar al personal de un importante cambio serio y perceptible , un cambio de actitud que nos lleve a cumplir con las metas estratégicas y los compromisos.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

BIBLIOGRAFIA

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

**HALL A. D. " INGENIERIA DE SISTEMAS ". EDIT. CECSA.
BERTOGLIO, O JHANSEN " TEORIA GENERAL DE SISTEMAS"
ED. LIMUSA**

**THE QUALITY CONTROL HANDBOOK.
JURAN**

**THA NEWS ECONOMICS.
DEMING**

**PLANEACION ESTRATEGICA PRACTICA.
KARSTEN G. HELLEBUST, JOSEPH C. KRALLINGER
EDIT. CECSA, 1991**

**STRATEGIC MARKET MANAGEMENT.
DAVID A. AAKER.
EDIT. JHON WILWY & SONS. INC. 1992**

**IMPROVING QUALITY TROUGH PLANED EXPERIMENTATION.
RONALD D. MOEN, THOMAS W . NOLAN.
EDIT. MC. GRAW-HILL, 1991.**

**PLANEACION ESTRATEGICA Y CONTROL TOTAL DE LA CALIDAD.
ALFREDO ACLE TOMASINI.
EDIT. GRIJALBO, 1989**

**PLANEACION ESTRATEGICA DE MERCADO.
D.F. ABELL, J.S. HAMMOND.
EDIT. CECSA, 1990**

**LIDERAZGO ESTRATEGICO.
RICHARD HANDSCOMBRE, PHILLIP NORMAN.
EDIT. MC. GRAW-HILL, 1992**

**PLANEACION ESTRATEGICA.
GEORGE STEINER.
EDIT. CECSA, 1988.**

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**