



**Título:** Apoyo en la implementación de la estrategia de servicios electrónicos de la STSS

**Institución beneficiaria:** Secretaría de Trabajo y Seguridad Social

**Periodo de desarrollo:** mayo a septiembre de 2021

**Justificación:**

Las **tecnologías digitales** han sido **esenciales** para el funcionamiento de la economía y la sociedad durante la **crisis** de la **pandemia** de la enfermedad por coronavirus (COVID-19). Las **redes y la infraestructura de comunicaciones** se están utilizando de manera cada vez más **intensiva** para **actividades productivas, institucionales y de relacionamiento**. Avances que se preveía que demorarían años en concretarse, se han producido en pocos meses. Al mismo tiempo, el **tráfico en sitios web** y el **uso de aplicaciones de teletrabajo, educación en línea** y compras en línea revelan un significativo aumento del **uso de soluciones digitales**.

El **teletrabajo** ha sido una herramienta fundamental para **mantener en funcionamiento las instituciones** y evitar la proliferación de contagios del coronavirus. Un gran ejemplo de las ventajas que nos ofrecen las tecnologías es la **digitalización de información**, ahora podemos añadir, filtrar, buscar, consultar, compartir e imprimir toda la información que necesitemos en cualquier momento y con comodidad.

Como **consecuencia del cierre de empresas** y de la suspensión de contratos laborales existe una **demanda creciente e insatisfecha** de empresarios y trabajadores que exigen **mayor celeridad** en la resolución de distintas **solicitudes vinculadas con los servicios de inspección, resolución de conflictos, empleo y seguridad social** entre otros, brindadas por la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social (STSS).

La asistencia técnica de corto plazo (ATCP) que se describe a continuación es vital para **mejorar y mantener** en el contexto de la nueva normalidad los distintos **servicios ejecutados por la STSS**. Con la llegada de la tecnología móvil ya no es necesario estar limitado a un lugar físico para realizar ciertas tareas, dando la libertad al equipo técnico de poder desplazarse y estar comunicado con la central y el resto del equipo en todo momento.

Los funcionarios que se encuentran fuera de las oficinas ya no necesitan volver para recibir nuevas tareas o informar sobre el estado de los expedientes a sus usuarios, directamente podrían acceder y recibir información en sus teléfonos móviles u ordenadores. En este sentido el objeto principal de esta intervención es **mejorar las competencias del personal de la STSS** para **adaptarse al cambio tecnológico** promoviendo **nuevas conductas de adaptabilidad** a la modernización de procesos en el marco de las **nuevas reglas de contexto digital**.

En ese aspecto la STSS ya posee un equipo de **líderes que pertenecen a 21 unidades**<sup>1</sup> las cuales son el equivalente a los **21 módulos transaccionales** que comprende una de las herramientas tecnológicas a implementarse. Con estos líderes se realizaron **intervenciones de inducción de capacitación** donde el objetivo es la generación del equipo de **Formación de Formadores**, quienes serán los encargados de **potenciar el aprendizaje de los funcionarios** con el uso y manejo de las nuevas herramientas.

El proceso de **ejecución del Plan de Capacitación** por su complejidad y por la intervención de muchas unidades involucradas va más allá del periodo de ejecución de esta misión, por lo tanto, el resultado será el **diseño del Plan de Acción y la ruta de trabajo para la implementación del proceso de digitalización**, el cual deberá contener **metodologías y estrategias** a utilizar para lograr el éxito de la implementación de las nuevas herramientas y

---

<sup>1</sup> Entiéndase por Unidad a una sección organizacional de la STSS que tiene una participación en una parte de gestión del proceso, dicha unidad puede tener el rango jerárquico de Dirección, Departamento, Gerencia, Sección o Unidad



guiar a los funcionarios de como deberán desenvolverse en la etapa previa al lanzamiento de las nuevas tecnologías dentro de la institución. Esta misión pretende apoyar a la STSS con un marco de asistencia que le permita, tener una ruta clara para los próximos 24 a 36 meses y lograr la **implementación completa de sus servicios digitales**, a través de un **proceso de empoderamiento y autogestión**.

#### Objetivo:

El objetivo era **mejorar** los **servicios** que la **STSS** ofrece a la población por medio de la **utilización de tecnologías digitales** a través del **fortalecimiento de las competencias tecnológicas del personal de la STSS** para impulsar propuestas de mejora en los diferentes **procesos de gestión institucional**.

#### Resultados y productos elaborados:

En el marco de esta misión se elaboraron los siguientes **productos**:

- **Diagnóstico** de equipo, aptitudes y conocimientos **tecnológicos**.
- **Diseño** y ejecución de un plan de **capacitación**.
- **Diseño** de una **ruta de trabajo** para la implementación del **proceso de digitalización**.

#### Conclusiones y recomendaciones:

- En el transcurso de la misión se encontraron tanto **debilidades técnicas** como **necesidad de insumos** dentro de la STSS. Una de las mayores debilidades de la institución es el **bajo nivel educativo de los funcionarios**, la **falta de aptitudes y conocimientos técnicos e informáticos**, pudiéndose observar la raíz de muchas de sus dificultades, así como la **falta de gerenciamiento y administración del personal humano**, pudiéndose observar la **necesidad** de **reestructurar unidades** y las **funciones** de los puestos de trabajo.
- Algunos de los hallazgos más importantes se refieren a:
  - Los **servidores y ordenadores** que posee la institución **no cumplen** con los requerimientos básicos ya que en su mayoría están **obsoletos**.
  - Muchos **funcionarios** tienen deseos de aprender, pero es **requerido** que manejen un **nivel intermedio o avanzado** en **conocimientos informáticos**, comunicación oral y escrita, sobre compromisos y deberes, así como de gerenciamiento de proyectos, lenguajes de programación, implementación y capacitación de sistemas.
  - La institución posee un sistema de control de inventario, pero su **personal** necesita **mejorar** su **competencia** y **conocimiento** sobre **administración**, organización de productos, control de lotes, fecha de caducidad de productos entre otros.
- Las dificultades enfrentadas para realizar la misión fueron la **falta de compromiso de las autoridades** al momento de solicitar apoyo a sus subalternos para participar en las encuestas, funcionarios con temor y dudas al momento de solicitarles información personal, **desinterés en participar** en las actividades diseñadas por el equipo consultor, **falta de metodologías prácticas** para organizar al personal humano, **desconocimiento** de la **información básica** de los **empleados** y de sus **funciones**, dificultades para llenar encuestas en línea entre otros.