

PET

PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA

COORDINACION DE SISTEMAS INTERSERVICIOS S.A.S.

HOSPITAL UNIVERSITARIO HERASMO MEOZ

CUCUTA

2016

GESTIÓN TECNOLÓGICA

Este documento presenta la visión y detalla la planeación que el área de informática del HUEM va a seguir como derrotero en su rol de área de apoyo y de soporte. Para tal efecto, éste documento se concentra en la estrategia y esboza la conceptualización técnica, entendiendo que por su naturaleza de documento estratégico no debe distraerse en los detalles técnicos, los cuales podrán ser parte integral de éste documento pero a manera de anexos.

La manera en cómo se desarrollarán las fases de éste PET desde un punto de vista técnico deberán ser observadas con cuidado y deben contemplar las alternativas tecnológicas de mercado que en el momento de la ejecución sean las más convenientes, siendo cuidadosos en no perder el eje central del área de tecnología: ser apoyo efectivo de la estrategia institucional concentrando esfuerzos en apoyar una mayor CONECTIVIDAD, PRODUCTIVIDAD del HUEM.

Se pretende mostrar la situación actual de HUEM para identificar las áreas en las cuales las tecnologías de la información juegan un papel importante para el desarrollo, agilizando procesos de manera transversal a todo el Hospital. El alcance permite identificar la infraestructura tecnológica que debe implementarse de manera que se propenda por cumplir el Plan de Desarrollo institucional.

MISION

Propender por el mejoramiento continuo del área de Gestión de las tecnologías de la información resultante de una debida planeación, formulación y administración de las tecnologías aplicables, acorde con sus políticas de funcionamiento, tornándolos cada vez más eficientes, actualizadas, seguras, integrales y confiables, que coadyuven con el quehacer y logro de los objetivos y metas institucionales.

VISION

En el 2016 la Coordinación de Informática se consolidará como uno de los procesos líderes y vanguardistas del HUEM en la implementación de soluciones integrales y estratégicas de tecnología, con alta seguridad en la gestión de sus recursos y de la información, para apoyar de manera efectiva desarrollo institucional. Los resultados que presente el área y los apoyos efectivos que brinde a toda la institución permitirán que a partir del 2016 y en un proceso gradual y ordenado, ésta área cambie su connotación y su rol para convertirse en una unidad estratégica como Dirección de Tecnología.

VALORES DEL AREA

- Servicio
- Calidad
- Honestidad
- Compromiso
- Acompañamiento
- Visión estratégica

PRINCIPIOS RELACIONADOS DIRECTAMENTE CON EL ROL DE TECNOLOGIA

- Crecimiento continuo
- Competitividad
- Productividad
- Trabajo en equipo
- Compromiso con el talento humano
- Innovación

ESTRATEGIA

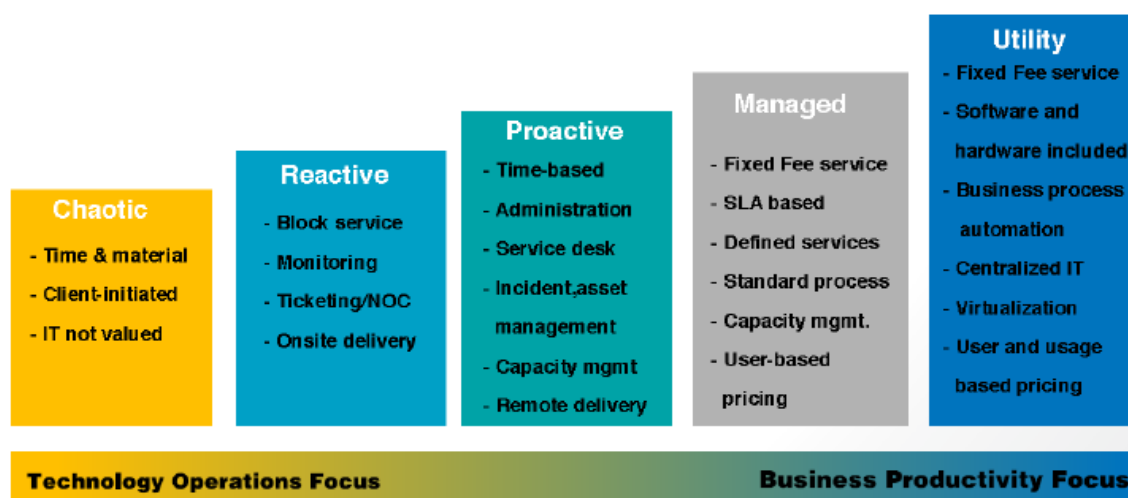
FORTALECIMIENTO TECNOLÓGICO

Contribuir con el fortalecimiento tecnológico con altos estándares de calidad en el desarrollo de la labor social del HUEM, con innovaciones tecnológicas, para que sus servicios de salud se enfoquen de manera efectiva con la atención al paciente, su cuidado y su bienestar.

La coordinación de sistemas HUEM, ha definido el “Fortalecimiento Tecnológico” como uno de los ejes estratégicos que soporta la Visión del Plan Gestión de Tecnología. Para tal efecto, se formuló el presente Plan bajo el enfoque y conceptualización de la Planeación Estratégica y enmarcando los procesos tecnológicos sobre un estándar de mercado que tipifica la función de tecnología (IT) en un modelo de madurez tecnológica.

Dicho modelo enmarca a las organizaciones en cinco (5) posibles fases dependiendo de la madurez de sus procesos tecnológicos y la alineación del área de IT en el soporte efectivo de los procesos de negocio:

La relevancia de este estándar para hacer el análisis de los procesos IT radica en la forma práctica en que pueden determinarse las acciones y la planeación que se requiere para focalizar el rol de IT dentro del desarrollo de cada etapa del plan de desarrollo de la empresa.



En éste modelo de referencia las áreas de IT pueden estar en uno de éstas fases:

1. Caótica

En donde las áreas de IT son netamente operativas y no generan valor a las empresas.

2. Reactiva

Donde IT atiende a los usuarios con tiquetes de servicio cada vez que se presentan problemas y los esfuerzos del área se concentran a solucionar problemas en la medida en que se presenten. Alto componente operativo pero con algunos proyectos que desarrollan y apoyan la estrategia organizacional.

3. Proactiva

Existen mesas de ayuda, capacidad de administración y entrega de servicios remota. Equilibrio operativo y estratégico en los esfuerzos del área.

4. Gerenciada

Administración de servicios con acuerdos de niveles de servicios, procesos estandarizados y servicios de IT claramente definidos y con costos fijos. El área de tecnología disminuye dramáticamente el esfuerzo operativo y concentra sus esfuerzos principalmente en desarrollar iniciativas estratégicas.

5. Utilidad

Procesos de negocios automáticos, servicios de IT centralizados, virtualizados y facturados a los usuarios de acuerdo al verdadero uso que hagan de los mismos. El área de IT se convierte en totalmente estratégica para la organización.

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE TECNOLOGÍA

La naturaleza del área y la importancia de los servicios tecnológicos al interior de la institución hacen necesario desarrollar una estrategia que tome como punto de partida de la situación actual de la Institución y tome como referencia estándares del mercado para administración de los recursos tecnológicos.

Los vacíos que se han identificado se han plasmado en éste documento a través de proyectos que pretenden cerrar la brecha del área frente al reto planteado por la evolución tecnológica, la demanda de usuarios y la misma dinámica de la institución. Se hace necesario desarrollar una estrategia que contemple las siguientes fases:

1. PLAN DE CHOQUE

Corresponde a la serie de actividades y proyectos que debe desarrollar el área de sistemas para solventar los más importantes problemas que presenta el área y que hacen que pierda su foco en atención de actividades de menor valor institucional, pero necesarias para operar la tecnología actual. Esta fase debe desarrollarse durante un (1) año, el primero de éste plan y busca disminuir la carga operativa del área de los temas que generan mayor pérdida de tiempo. Ésta fase sienta las bases necesarias para desarrollar una estrategia de mediano y largo plazo desde la coordinación de sistemas hacia toda la institución. Siguiendo el modelo de madurez tecnológica planteado ésta fase debe pasar el área de sistemas del HUEM de un nivel 0 "Caótica" al nivel 1 "Reactiva"

2. PLAN DE NORMALIZACION DE SERVICIOS TECNOLOGICOS

Corresponde a la serie de proyectos de tecnología que deben desarrollarse para pasar progresivamente el área a un nivel estratégico en donde se privilegien los servicios administrados y el delivery o entrega de servicios remotos. Ésta fase debe tomar un (1) año e incluye proyectos que concentren los esfuerzos en quitar las cargas operativas del área y la creación de tableros de control o "Dashboards" que normalicen la prestación de servicios hacia todas las áreas. El éxito de ésta fase debe tener en cuenta la normalización de los procesos organizacionales y en particular, la estandarización, optimización y rediseño de los procesos organizacionales que afecten de manera

directa el área de tecnología. Siguiendo el modelo de madurez tecnológica propuesto ésta fase lleva el área a un nivel 2 de tecnología “Proactiva”

3. TECNOLOGIA COMO AREA DE NEGOCIOS

Incluye una serie de proyectos e iniciativas que debe desarrollar el área en donde concentre sus esfuerzos en implementar proyectos tecnológicos que sean suficientemente estratégicos como para apoyar el desarrollo de nuevos horizontes y oportunidades de negocios para la institución. En ésta fase se requiere de un proceso de manejo del cambio integral al interior de la organización. El área de tecnología, se convierte en un área generadora y debe sustentar todos sus proyectos desde un punto de vista estratégico. El concepto de “Retorno de la Inversión” o ROI se convierte en la herramienta principal para dar viabilidad a los proyectos de tecnología. El área se encontraría en el nivel 3 de madurez tecnológica con tecnología “Gerenciada”.

4. PLANEACION Y PROYECTOS FUTUROS

Fase exige un modelo conceptual y de administración a todo nivel dentro y en particular en la Dirección o Gerencia de Tecnología. En ésta fase los modelos de infraestructura dejan de ser los tradicionales y se privilegian los modelos de infraestructura convergente con alta penetración de modelos basados en tecnología en la nube (CLOUD) y en general con tecnologías que permitan cambiar el modelo de operación de una manera totalmente dinámica tal como seguramente lo va a exigir el mercado en el futuro. Aunque el modelo de madurez 3 de tecnología “Gerenciada” es un modelo altamente efectivo en la mayor parte de las entidades e instituciones a nivel mundial, los proyectos que se desarrollen en ésta fase acercarán al área de Tecnología al “modelo del arte” que se propone en un nivel de madurez tecnológica 4 o de “Utilidad”

PROYECTO MARCO

Proyecto: DESARROLLO Y EJECUCION DE CONTRATO DE OUTSOURCING DE OPERACIÓN DEL AREA DE SISTEMAS

Desarrollo y ejecución del contrato celebrado entre INTERSERVICIOS S.A.S. y el HUEM de manera contratada, eficiente, oportuna y enfocando todos los esfuerzos en cumplir los compromisos contractuales tratando de generar mayor valor agregado para el Hospital y sus usuarios.

Este proyecto es el detonante de la gestión del área y la metodología adoptada para lograr alcanzar los objetivos y proyectos propuestos.

PLAN DE CHOQUE

1. Proyecto: DETERMINACIÓN DE TOPOLOGÍA DE RED

Descripción:

Se han identificado una importante serie de falencias sobre los equipos activos y pasivos que hacen parte de la red. Es requerido hacer un trabajo específico de estudio de la situación actual y de las necesidades futuras para determinar las necesidades de cableado, adquisición de routers, switches administrables, VLANS, etc.

Beneficio del proyecto:

Garantiza un crecimiento normalizado, administrado y controlado. Minimiza los riesgos de seguridad y optimiza la ejecución de los recursos

2. Proyecto: CONSOLIDACIÓN DE SERVIDORES – REESTRUCTURACIÓN DE DATACENTER**Descripción:**

El centro de datos actual tiene graves problemas de desactualización, ventilación, seguridad, capacidad de procesamiento, y administración. Es requerido hacer un proceso donde se consoliden los servicios que actualmente están dispersos y simplificar los procesos de administración de las diferentes plataformas. Para tal efecto se deben adecuar los nuevos servidores para soportar los servicios requeridos por la institución.

Beneficio del proyecto:

Centralización de la administración, reducción del espacio requerido para operar el Datacenter, seguridad y resguardo de la información, uso óptimo de los recursos tecnológicos y de las licencias de software.

3. Proyecto: LEGALIZACIÓN DE SOFTWARE INSTITUCIONAL**Descripción:**

Se requiere hacer una labor de determinación de lo que es requerido y hacer un plan gradual de legalización, este proyecto debe garantizar el acceso a las últimas versiones del software con el fin de evitar la obsolescencia tecnológica.

Beneficio del proyecto:**4. Proyecto: NORMALIZACIÓN DE DIRECTORIO ACTIVO Y DE SERVICIOS DE RED****Descripción:**

El directorio activo requiere una normalización que permita tener control lógico sobre las unidades organizacionales y todo lo que sea conectado y controlado a través de la red. Si bien existe una importante labor que se ha adelantado recientemente sobre la red, aún faltan aspectos claves que garanticen de manera extendida un correcto manejo de todos los dispositivos físicos y lógicos que estén bajo su administración. Se debe cambiar el esquema de asignación de usuarios genéricos por un esquema que maneje usuarios nombrados personales e intransferibles con el fin de garantizar el acceso a los recursos de manera controlada y segura.

Beneficio del proyecto:

Aumento de la seguridad en la red, mayor control de la red, administración automática de muchos dispositivos e incidentes y gestión de alto nivel sobre el tráfico y el acceso a los recursos de la institución.

5. Proyecto: COMUNICACIONES UNIFICADAS – HERRAMIENTAS COLABORATIVAS Y DE PRODUCTIVIDAD OFFICE 365 – CLOUD SERVICES

Descripción:

Una manera eficiente de mejorar la comunicación organizacional y aumentar la productividad, está relacionado con implementar un sistema de comunicaciones unificadas y una suite de ofimática como la de Microsoft Office 365 que incluya: videoconferencia, voz, chat, correo, edición de documentos, acceso desde cualquier lugar etc. sobre diversos medios físicos como PC's, tabletas, smartphones, tableros digitales, entre otras.

Este proyecto contempla la migración del sistema de correo electrónico actual el cual posee muchas falencias de seguridad y estabilidad hacia el sistema de correo Exchange Online de Microsoft, de esta manera se descarga la operación de este servicio a la plataforma de nube que posee redundancia geográfica en todo el mundo garantizando la estabilidad y la seguridad de las comunicaciones de la institución.

Beneficio del proyecto:

Reducción de carga operativa relacionada con la gestión de la plataforma. Mayor eficiencia en la gestión de las comunicaciones internas y con el ecosistema del HUEM. Si se combina con una buena estrategia de uso de servicios en la nube (Cloud Services) el potencial de los servicios que pueden ofrecerse y la flexibilidad de los mismos, permitirá apoyar de manera efectiva los planes institucionales.

6. Proyecto: IMPLEMENTACIÓN DE MESA DE AYUDA Y CENTRO DE PQR'S

Descripción:

Proyecto donde se ofrecen Servicios acerca de soporte técnico (bugs, consultas, etc.). Ayuda a incrementar la productividad y aumenta la satisfacción de los usuarios internos y externos de la institución. Se puede complementar con el sistema de manejo de "Peticiónes – Quejas - Reclamos" conocido como PQR, el cual propende por el adecuado manejo de las relaciones con el ecosistema de la organización y apoya los sistemas de gestión de calidad, centralización de los requerimientos de las áreas de infraestructura y mantenimiento, ofreciendo un portafolio de servicios que garantice la cobertura de las necesidades internas y externas de los usuarios de la institución.

7. Proyecto: BUSINESS CONTINUITY PLAN - BCP

Descripción:

La información es uno de los activos más importantes para las organizaciones, donde los sistemas de información y disponibilidad de estos juegan un rol preponderante para la continuidad de un negocio, por lo cual las organizaciones desarrollan e implementan lo que se conoce como BCP (Business Continuity Plan), con el objetivo de mantener la funcionalidad de una organización, a un nivel mínimo aceptable durante una contingencia. Esto implica que un BCP debe contemplar todas las medidas preventivas y de recuperación para cuando se produzca una contingencia que afecte la operación del hospital.