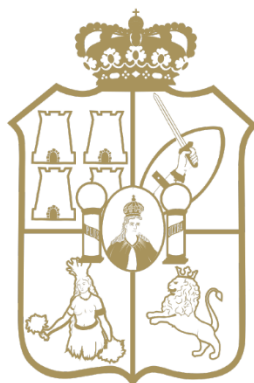


ISSET DIGITAL

2019 - 2024



TABASCO

CONTENIDO

PRESENTACIÓN	5
1. ANTECEDENTES.....	7
2. DIGANÓSTICO	9
3. MISIÓN DEL PROGRAMA	12
4. VISIÓN DEL PROGRAMA	12
5. OBJETIVO GENERAL	13
6. LÍNEAS DE ACCIÓN	14
7. PROGRAMAS Y PROYECTOS ESPECIFICOS.....	15
7.1 Normatividad Informática.....	15
7.1.1 Proyecto IS-UTIC-001: Actualización de las Atribuciones y Funciones de la Unidad deTecnologías de la Información y Comunicaciones.....	16
7.1.2 Proyecto IS-UTIC-002: Elaboración del Manual de Procedimientos de la Unidad deTecnologías de la Información y Comunicaciones.....	17
7.2 Programa: Registro y Control de los Recursos Informáticos	18
7.2.1 Proyecto IS-UTIC-003: Regulación, Control y Actualización del Inventario de los RecursosInformáticos del Instituto	18
7.3 Programa: Sistemas de Información Institucionales	19
7.3.1 Proyecto IS-UTIC-005: Actualización y Mejoras al Sistema Integral de PrestacionesMédicas (Sipem).	20
7.3.2 Proyecto IS-UTIC-006: Nuevo Sistema Integral Administrativo y Financiero del ISSET (SIAFI)	22
7.3.3 Proyecto IS-UTIC-006: Sistemas Integral de Recursos Humanos y Nóminas de Personal Activos y Pensionados (SIRH)	24
7.3.4 Proyecto IS-UTIC-008: Sistema de Administración de Servicios Funerarios.	25
7.3.5 Proyecto IS-UTIC-009: Sistema de Administración para los Centros de Atención Integral (SICAI)	26
7.3.6 Proyecto IS-UTIC-010: Sistema de Administración para los Centros de Cuidados del AdultoMayor (SICECAM)	27
7.3.7 Proyecto IS-UTIC-011: Sistema de Administración de Servicios Culturales, Turísticos yDeportivos.	28
7.3.8 Proyecto IS-UTIC-012: Sistema de Gestión de Audiencias, Control de Acuerdos ySeguimiento de Correspondencia del Instituto (SIGAC).	29
7.3.9 Proyecto IS-UTIC-013: Sistema de Atención a los Derechohabientes(SAE).	30
7.3.10 Proyecto IS-UTIC-030: Sistema de Telemedicina del Instituto	31
7.3.11 Proyecto IS-UTIC-015: Sistema de Gestión Documental	32

7.3.12 Proyecto IS-UTIC-016: Sistema Integral para la Administración de los Asuntos Jurídicos del Instituto (SIAJ).	32
7.3.13 Proyecto IS-UTIC-017: Tablero de Control de los Servicios Médicos, Socioeconómicos y Administrativos del Instituto.	33
7.3.14 Proyecto IS-UTIC-018: Portal Electrónico en Internet del ISSET.	34
7.3.15 Proyecto IS-UTIC-019: Portal InfoISSET.	35
7.3.16 Proyecto IS-UTIC-020: Portal InfoISSET Móvil.	36
7.3.17 Proyecto IS-UTIC-021: Sistema de notificación para derechohabientes mediante mensajes SMS.	36
7.3.18 Proyecto IS-UTIC-022: Actualización del Sistema de Mesa de Ayuda de la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (SIMA).	37
7.3.19 Proyecto IS-UTIC-023: Implementación de la Firma Electrónica como Soporte a los Trámites y Procesos Institucionales.	38
7.3.20 Proyecto IS-UTIC-024: Sistemas Complementarios para Automatizar la Administración del Instituto.	39
7.4 Actualización y Modernización de la Red de Voz y Datos del Instituto y su Equipamiento Informático.	40
7.4.1 Proyecto IS-UTIC-025: Modernización de la Red de Voz y Datos del Centro de Especialidades Médicas "Dr. Julián A. Manzur Ocaña".	40
7.4.2 Proyecto IS-UTIC-026: Modernización de la Red de Voz y Datos de la Unidad de Medicina Familiar Centro.	41
7.4.3 Proyecto IS-UTIC-27: Modernización de la Red estatal de Unidades de Medicina Familiar Municipales.	42
7.4.4 Proyecto IS-UTIC-028: Modernización de la Red de Voz y Datos de Oficinas Centrales.	43
7.4.5 Proyecto IS-UTIC-029: Diseño e Implementación de la Seguridad en la Red Institucional.	44
7.4.6 Proyecto IS-UTIC-030: Modernización del Sistema de Video-vigilancia en las Instalaciones del Instituto.	45
7.4.7 Proyecto IS-UTIC-031: Adquisición de Equipos de Cómputo para las Áreas Administrativas y Operativas del Instituto.	46
7.5 Programa: Soporte a la Infraestructura de Cómputo, Redes y Telecomunicaciones.	47
7.5.1 Proyecto IS-UTIC-032: Mantenimiento Preventivo y Correctivo a Servidores, Redes de Voz y Datos y demás equipos del ISSET.	47
7.5.2 Proyecto IS-UTIC-033: Adquisición de Licenciamiento de Uso de Software para la Administración de Bases de Datos, Aplicaciones y Centros de Datos del Instituto.	48
7.5.3 Proyecto IS-UTIC-034: Soporte a Usuarios, mediante la utilización de una mesa de ayuda, para el control, seguimiento y supervisión de solicitudes.	49

7.5.4 Proyecto IS-UTIC-035: Atención a Unidades de Medicina Familiar Municipales a través de Centros de Soporte Técnico Regionales.....	50
7.5.5 Proyecto IS-UTIC-036: Reciclaje de Equipo de Cómputo del Instituto.....	51
7.6 Capacitación y Difusión en materia de TIC en el Instituto	52
7.6.1Proyecto IS-UTIC-037: Actualización permanente del personal operativo de la UTIC, en el uso y manejo de las Tecnologías de Información.....	52
7.6.2Proyecto IS-UTIC-038: Adiestramiento a los Usuarios del Instituto, para la correcta explotación de sus Sistemas de Aplicación.....	53
7.6.3Proyecto IS-UTIC-039: Integración de Personal para la mejora del Ambiente y las Relaciones Laborales.....	53
CONCLUSIONES.....	55
GLOSARIO	56
BIBLIOGRAFÍA	58

PRESENTACIÓN

El desarrollo de las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) ha tomado mayor relevancia en los gobiernos, debido a su contribución para mejorar la operación, productividad y como soporte a la toma de decisiones en las organizaciones. La rápida inclusión de las TIC en el sector público se debe, en gran parte, a que cada vez son mayores las restricciones presupuestales, pero, por el contrario, es mayor la demanda de servicios a la ciudadanía. Dado a esta necesidad de ser más competitivos y atender más rápido a la sociedad, los gobiernos han considerado a las TIC para optimizar sus recursos, por medio de la automatización de procedimientos y tareas, el establecimiento y gestión de su información.

El Instituto de Seguridad Social del Estado de Tabasco (ISSET), desde su creación, se conforma con el objetivo de proporcionar seguridad social a sus derechohabientes en los términos que han establecidos por la Ley de Seguridad Social del Estado de Tabasco, buscando mejorar y modernizar el otorgamiento de las prestaciones médicas y socioeconómicas a los servidores públicos de los poderes del Estado, municipios, organismos descentralizados, empresas de participación estatal, y en general, con quienes éste convenga.

Consciente de lo anterior, el Director General del Instituto, Dr. Fernando Enrique Mayans Canabal; ha instruido a la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (UTIC), para instrumentar el programa **"ISSET Digital"**, que es la estrategia formulada por la actual administración, para aprovechar al máximo el uso de las tecnologías de la información y comunicaciones, con la finalidad de agilizar los trámites que realizan los derechohabientes, eficientar y elevar la calidad de las prestaciones médicas y socioeconómicas, dar transparencia en la función pública y en su caso, detectar cualquier práctica de corrupción al interior del Instituto.

El Programa se conforma por un conjunto de estrategias que buscan modernizar el Instituto, tales como la actualización de vigencia de derechos con base a las aportaciones de los trabajadores, trazabilidad de los medicamentos e insumos médicos que se otorgan para vigilar que se entreguen a los derechohabientes de manera oportuna, seguimiento acorde a las normas del expediente electrónico de los pacientes, control en la expedición de licencias médicas, accesibilidad a través de portales electrónicos para realizar trámites y servicios, establecer controles en los procesos administrativos, financieros y médicos que coadyuben a una mejor operación y toma de decisiones.

El objetivo es contar un instituto digital, moderno, eficiente y transparente, que modernice las prestaciones médicas, sociales y económicas en beneficio de sus derechohabientes.

Este programa lo integran seis componentes principales, de los cuales, el primero de ellos

corresponde a la Normatividad Informática, en el cual se desprenden dos proyectos específicos relacionados a lineamientos básico y reglamentación requerida para su operación, como la regulación, registro y control de la administración de los recursos informáticos del Instituto, en el cual se establecen las bases para conocer, regular y poder administrar los bienes informáticos, alineado a las facultades que le confiere la Ley de Seguridad Social del Estado de Tabasco.

El segundo componente está compuesto por veintiséis proyectos estratégicos, encaminados al modelado, construcción, implementación, operación y mejoramiento continuo de sistemas de información requeridos en el Instituto, los cuales estarán enfocados en proveer una operación simplificada y de bajo costo para el Instituto, que le permita mejorar continuamente su productividad y la calidad de las prestaciones que brinda y generar información necesaria para la toma de decisiones.

El siguiente elemento se conforma por siete proyectos específicos para el crecimiento ordenado y planeado de la infraestructura de voz, datos y video, así como las comunicaciones con las distintas áreas del Instituto, y su interacción a su vez, con la “Red Estatal de Educación, Salud y Gobierno”, en coordinación con las instancias normativas de la materia. Así mismo, se consideran las acciones necesarias para establecer niveles óptimos de seguridad informática y de alta disponibilidad de la información.

Por otro lado, y pensado para mantener los equipos informáticos en un máximo tiempo de funcionamiento, los cuales son necesarios para el ejercicio óptimo de las funciones de todas las áreas que integran el Instituto, se considera un componente que incluya además de la adquisición el mantenimiento continuo de equipos de cómputo y la atención oportuna a las incidencias y solicitudes de servicios de los usuarios, a través de un sistema informático de mesa de servicio.

Se pretende también dar a conocer a todos los usuarios de TIC del Instituto, los servicios disponibles en la UTIC, a través del Programa de Coordinación y Difusión Informática, el cual contempla una etapa de sensibilización hacia los usuarios que utilicen las nuevas tecnologías o sistemas, además de brindar capacitación constante en el uso de software comercial y sistemas institucionales a los servidores públicos del ISSET.

El sexto componente plantea el establecimiento de un canal de comunicación entre dependencias y organismos públicos con el Instituto, a fin de fijar metas comunes que ofrezcan alternativas accesibles para su digitalización. La aplicación en el corto, mediano o largo plazos, de los proyectos aquí presentados se determinarán en función a las prioridades, objetivos y metas planteadas, y en los que aplique, a la planeación presupuestal. Aunque se concibe que una rápida implementación redundará en un Instituto renovado, eficaz, eficiente, con mayor transparencia en la rendición de cuentas.

1. ANTECEDENTES

En 1960 se crea la Dirección de Pensiones Civiles del Estado, a iniciativa del entonces Gobernador Constitucional del Estado de Tabasco, Lic. Carlos Alberto Madrazo Becerra, mismo que designó a don Andrés Herrera Espinosa como director de esta institución.

En ese entonces como su nombre lo indica, este organismo tenía como objetivo el garantizar a los servidores públicos, su desarrollo económico y social, así como el derecho a una pensión que les permitiese vivir con decoro al término de su vida laboral.

En 1980 se crea el Instituto de Seguridad Social del Estado de Tabasco (ISSET), como un organismo público descentralizado, el cual, además de las prestaciones socioeconómicas, brinda también las médicas, en ese momento de forma subrogada por el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS). En el año de 1982 al construirse el nuevo “hospital del Niño” el edificio del antiguo hospital Infantil “Dr. Julián A. Manzur Ocaña” es remodelado y se constituye en él, el Centro Médico ISSET, hoy conocido como Centro de Especialidades Médicas “Dr. Julián A. Manzur Ocaña”, el cual es inaugurado posteriormente, en el año 1983.

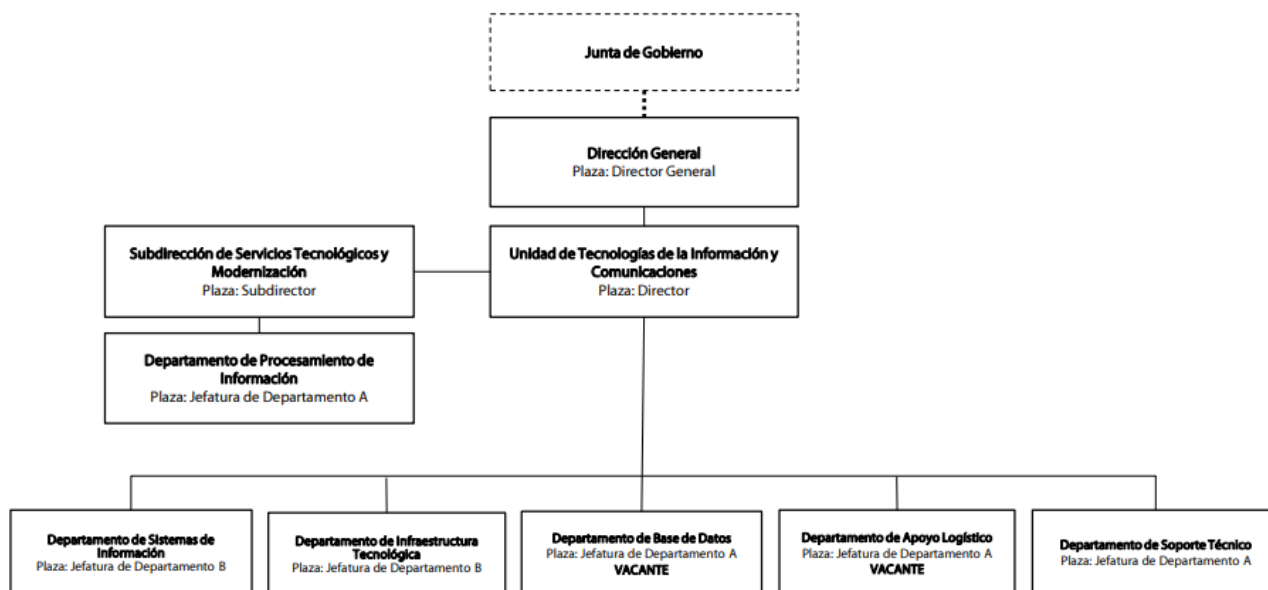
En el año 1992, y debido a la influencia creciente de las tecnologías de la información en el sector gobierno, se crea el Departamento de Informática, quedando ubicado en la Dirección de Administración y Finanzas. Su principal función era la de apoyar en la sistematización y automatización de procesos administrativos, principalmente los de cálculo de la nómina de personal activo y posteriormente algunas tareas contables y financieras. En el año de 1995, el Departamento de Informática es transferido a la Dirección Técnica, continuando como apoyo a las funciones administrativas y financieras, y ocasionalmente en la generación de informes estadísticos en apoyo a la Dirección General.

Aunque el Instituto ya contaba con un área de informática, todavía no se tenía la integración de la información en todas las áreas, ya que únicamente se usaba para apoyar algunas funciones administrativas, financieras y contables de una Dirección, generando islas de información y excesivo uso de trámites manuales documentación en papel y prolongando, cada vez más, los tiempos de respuesta para la atención a los derechohabientes.

En el mes de junio de 2014, se crea la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, dependiente de la Dirección General, como respuesta a la necesidad de contar un área que apoyara a las labores de sistematizar y automatizar los trámites y procesos del Instituto. Esta área fue inicialmente integrada por un titular y dos departamentos, con una plantilla total de 15 servidores públicos. Su función principal fue la de participar en la planeación y dirección de proyectos de innovación, administración de los bienes informáticos, entre otras funciones, con la finalidad de apoyar las actividades del

Instituto.

En el año 2019, continúa a nivel dirección dependiente de la Dirección General, pero como Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (UTIC), la cual se le encarga la tarea de realizar un diagnóstico dentro del cual destaca que el Instituto cuenta con infraestructura de equipamiento de cómputo obsoleto; e infraestructura de comunicaciones y servidores rebasada en su capacidad y sin redundancia; falta de sistemas de información integrales, entre otros rezagos. Es por ello que se replantea su organización, la cual se conforme de una subdirección y seis departamentos: Sistemas de Información, Infraestructura Tecnológica, Base de Datos, Apoyo Logístico, Soporte Técnico y Procesamiento de Información; para atender de manera más estructurada y eficiente la ejecución del programa **ISSET Digital**.



2. DIGANÓSTICO

Desde su constitución como organismo público, a la fecha, el Instituto ha incrementado su población de derechohabientes de manera exponencial, así como la demanda de los servicios. Al mes de enero de 2019, la población de derechohabientes era de 208 mil 512 personas y la de pensionados de 13 mil 010 ⁽¹⁾. Debido a este crecimiento significativo que se ha registrado en años recientes, tanto de personal activo como pensionado, el Instituto de Seguridad Social del Estado de Tabasco enfrenta nuevos retos para sostener una viabilidad operativa y financiera, principalmente en el sistema de pensiones.

El operar un Instituto que presta diferentes tipos de servicios a diferentes usuarios requiere de una administración más dinámica con mejor organización. En el año 2019 se determina la necesidad de reorganizar las áreas y de contar también con nuevas herramienta de tecnologías de información que permitan tener un mejor control en el gasto, la administración, las operaciones, la atención, permitiendo procesar una mayor cantidad de información en menor tiempo, además de reducir errores

En el aspecto administrativo y financiero a enero de 2019 se cuenta con un sistema de información para la gestión administrativa y financiera llamado SIEN, mismo que aunque está acorde a la normatividad nacional que marca el Consejo Nacional de Armonización Contable, carece de capacidad para atender a las área operativas y permitir el cumplimiento de los controles internos. Por otro no se cuenta con soporte por parte de la empresa implementadora y no se tienen la propiedad de los códigos fuentes ni el conocimiento del mismo por parte del área técnica del instituto.

En cuanto a la parte médica, el Instituto cuenta con una herramienta denominada Sistema Integral de Prestaciones Médicas (Sipem), mismo que atiende los siguientes rubros: Expediente Clínico, Agenda Médica, Control de Farmacias y Recetas, urgencias, hospitalización, gestión de cirugías, supervisión médica, tablero de indicadores y laboratorio de análisis clínicos. Esta herramienta informática es susceptible a mejorarse por parte del personal del área técnica del Instituto, debido a que fue desarrollada por con personal del ISSET y se cuenta con el código fuente.

Este sistema de información ha permitido detener el aumento del gasto el rubro de adquisición de medicamentos, derivado a los controles implementados en la prescripción, que fueron incorporados al expediente clínico electrónico, aunque que como se comenta requieren de muchas más funcionalidades que el sistema aún no contempla.

(1) Numeralia:: Informe estadístico 2019

Adicionalmente se tienen tres sistemas de información desvinculados y ya obsoletos para el cálculo de nóminas de personal activo y pensionado y uno adicional para la administración de los contratos de personal, un sistema de información desarrollado en el Instituto para Programa Anual de Trabajo (SIPAT), y un portal de Trabajadores y Pensionados del ISSET, para el descargo de los recibos de pago.

En cuanto a infraestructura de servidores, y redes de voz y datos, el Instituto requiere de una inversión significativa para soportar no sólo a los nuevos sistemas, sino a los actuales, ya que se considera necesario contar con una red institucional que cuente con enlaces redundantes, para permitir la continuidad de la operación médica y administrativa.

Otras acciones a considerar dentro del Programa son las relativas a la capacitación a los servidores públicos. Hoy en día a través del Aula de Cómputo del Centro de Especialidades Médicas, se imparte capacitación a los usuarios de los sistemas de información y de software de paquetería; sin embargo, es necesario ampliar la cobertura de capacitación para todo aquel trabajador del Instituto que lo requiera.

Aunque la creación de un área de tecnologías de información y comunicación, dependiente de la Dirección General ha permitido mejorar significativamente la eficiencia en el ISSET en su operación y toma de decisiones con el uso de herramientas informáticas, se requiere continuar el proceso de mejora continua, realizando una reingeniería administrativa y de simplificación de procedimientos, para posteriormente automatizar aquellos que por sus características resulte viable, para mejorar los servicios de la institución.

Algunas de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que se pueden presentar al implementar proyectos de tecnologías de información y comunicaciones, son:

Fortalezas y Áreas de Oportunidad

El recurso humano está debidamente capacitado y cuenta con conocimiento de las áreas y sus problemáticas;

Existe aceptación y satisfacción de las áreas administrativas y operativas por el uso de las nuevas tecnologías, debido a que han comprobado que les permiten mejorar los servicios que prestan;

Se cuenta con algunos sistemas de información estables, que permiten realizar procesos sustantivos;

Se requiere la sistematización y automatización de áreas que todavía realizan procedimientos muy elaborados y de forma manual y la mejora de algunas que cuentan con sistemas de información, pero están sujetos a mejorarse.

Debilidades y Amenazas

A nivel gobierno:

1. Se cuenta con presupuesto limitado para la implementación de programas acordes a las necesidades del gobierno;
2. Falta la integración de la información entre las dependencias que requieren intercambiar información; y
3. Se desconoce el nivel de especialización y capacitación del recurso humano en el Gobierno;

A nivel Instituto:

1. Incremento de la población derechohabiente y de pensionados, que derivan de un aumento en los costos de las prestaciones médicas y socioeconómicas.
2. Excesivo personal en algunas áreas.
3. Procedimientos no muy claros y complejos, que no generan valor para el usuario.

Escenarios:

Dentro del desarrollo de los programas y proyectos propuestos en este documento, se tendrá que considerar los diferentes escenarios que pueden encontrarse, por lo cual una debida planeación de los proyectos de mejora, conllevará a mejores resultados.

Algunos de los riesgos que se pueden encontrar, son el que se cuente con poca disponibilidad de tiempo de las áreas para colaborar con los proyectos, disminución del presupuesto asignado a tecnologías de la información.

3. MISIÓN DEL PROGRAMA

El Programa ISSET Digital 2019-2024, tiene como misión ser un instrumento en donde se establezcan las líneas de acción que le permitan atender las necesidades de digitalización de los procesos médicos, administrativos y socioeconómicos; así como regular, administrar, supervisar y mantener los recursos informáticos con que éste cuente, buscando establecer estrategias de mejora continua, a través de la eliminación, optimización administrativa y uso debido de las tecnologías de la información, contribuyendo a que en el Instituto de Seguridad Social del Estado de Tabasco se brinden mejores servicios a sus derechohabientes.

4. VISIÓN DEL PROGRAMA

Contribuir a tener una institución de seguridad social moderno, con prestaciones médicas y socioeconómicas oportunas, de calidad, mediante procesos de atención integrales y eficientes, con lo que se brinde mayor bienestar de los derechohabientes.

5. OBJETIVO GENERAL

El presente Programa tiene como objetivo general definir en forma metódica, los lineamientos, normas, políticas y procedimientos para la regulación y administración en materia de recursos informáticos y telecomunicaciones, buscando establecer las acciones y estrategias para la realización de proyectos específicos enfocados a la modernización y desarrollo de nuevas tecnologías de la información, las cuales servirán para optimizar los trámites y servicios en el Instituto.

De lo anterior se identifican los siguientes objetivos específicos:

1. Regular, controlar y administrar los recursos informáticos del Instituto;
2. Promover el uso de las tecnologías de la información y comunicaciones en el ámbito médico, social, económico y administrativo del Instituto;
3. Estandarizar las tecnologías de la información de la comunicación, para el adecuado y correcto desarrollo del Instituto;
4. Consolidar vínculos con instancias externas para la coordinación en los diversos programas y proyectos del Poder Ejecutivo del Estado de Tabasco;
5. Participar en el desarrollo de tecnologías de la información regional y nacional.

6. LÍNEAS DE ACCIÓN

Para la puesta en práctica del Programa Integral de Desarrollo Informático, se identifican 8 líneas de acción estratégicas, que de manera ordenada, objetiva y sistémica deberán ser abordadas:

1. Adoptar y difundir las normas, políticas y lineamientos vigentes en materia de tecnologías de la información y telecomunicaciones, así como promover su estandarización en todo el Instituto;
2. Consolidar, fortalecer y mantener actualizada la infraestructura informática con que cuenta el Instituto;
3. Desarrollar nuevos sistemas de información, acordes a las nuevas necesidades y mantener los sistemas de información vigentes, hasta su sustitución;
4. Reestructurar y modernizar la red de voz y datos del Instituto, así como el equipamiento informático, llevando a cabo acciones necesarias para asegurar la integridad y protección de los datos;
5. Gestionar, convocar y organizar reuniones con las demás áreas informáticas y administrativas de la Administración Pública Estatal, que permitan unificar esfuerzos, para acotar tiempos y recursos;
6. Apoyar el desarrollo de la eficiencia en los procesos del Instituto, mediante el uso de sistemas de información generados para cubrir necesidades y objetivos definidos;
7. Difundir la cultura informática, para lograr su fácil aceptación ante los usuarios; así como brindar los conocimientos necesarios a los usuarios, de acuerdo a las aplicaciones que manejen; y
8. Mantener al personal técnico, capacitado y especializado, para que se brinden alternativas de solución actuales.

7. PROGRAMAS Y PROYECTOS ESPECIFICOS

En esta sección se identifican los datos del conjunto de proyectos específicos, integrados en 7 programas, que conforman este Programa:

7.1 Normatividad Informática

Objetivo General: Generar y difundir las normas que regulen las actividades, con las cuales se deberá dar cumplimiento a la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, al Plan Estatal de Gobierno 2019-2024, así como a los demás ordenamientos jurídicos y administrativos relacionados con los aspectos informáticos para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

7.1.1 Proyecto IS-UTIC-001: Actualización de las Atribuciones y Funciones de la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Objetivo: Colaborar en la realización del proyecto de atribuciones y funciones de la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, para el nuevo Reglamento Interior del Instituto y el Manual de Organización, que den cumplimiento a los cambios estructurales del Instituto.

Descripción: Recopilar la información necesaria para realizar la propuesta de atribuciones de la UTIC conforme a un nuevo Reglamento Interior, así como las funciones de la misma, a fin de integrarlas en el Manual de Organización vigente, acordes a los artículos 7 fracciones II y IX y artículo Noveno Transitorio de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Tabasco.

Áreas beneficiadas: Todo el Instituto.

Unidad responsable: UTIC en coordinación con la DPPE, DCI y DJ.

Indicador: Porcentaje de documentos elaborados del total de documentos requeridos.

Componentes: Reglamento Interior y Manual de Organización.

Actividades:

- Generar proyecto de atribuciones para el nuevo Reglamento del ISSET.
- Generar proyecto de funciones para el nuevo Manual de Organización del ISSET.

7.1.2 Proyecto IS-UTIC-002: Elaboración del Manual de Procedimientos de la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Objetivo: Actualizar el manual de procedimientos de la UTIC, requerido para su funcionamiento interno, con lo que se dé cumplimiento a la misión, políticas y metas encomendadas por la Dirección General.

Descripción: Recopilar la información necesaria de los procesos y actividades de los Departamentos de la UTIC, conforme a las necesidades de las demás áreas sustantivas y adjetivas del Instituto, con la finalidad de incorporarlas al Manual de Procedimientos del Instituto, a fin de contar con documentos administrativos, que reflejen mediante esquemas y diagramas los procedimientos internos, con lo que se consiga dar cumplimiento de forma eficaz y eficiente a los objetivos institucionales.

Áreas beneficiadas: Todo el Instituto.

Unidad responsable: UTIC en coordinación con la DPPE y DCI.

Indicador: Porcentaje de documentos elaborados del total de requeridos.

Componentes: Realización de Manual de Procedimientos a TIC'.

Actividades:

- Elaboración del Manual de Procedimientos de la UTIC.

7.2 Programa: Registro y Control de los Recursos Informáticos

Objetivo General: Generar bancos de información de los recursos informáticos con los que cuenta el Instituto, a través de acciones de levantamientos del equipamiento y sistemas de información, que coadyuven a un mejor control y administración de los mismos, en coordinación con el Departamento de Inventarios de la Dirección de Administración.

7.2.1 Proyecto IS-UTIC-003: Regulación, Control y Actualización del Inventario de los Recursos Informáticos del Instituto

Objetivo: Contar con el debido control de los recursos informáticos del Instituto, mediante la supervisión, validación y mantenimiento actualizado el inventario informático, buscando contar con un padrón óptimo, confiable y actualizado, con el propósito de establecer controles administrativos que permitan llevar un adecuado mantenimiento de los mismos.

Descripción: Se administrará el inventario de los recursos informáticos del Instituto; En el mismo sentido, a través de supervisiones internas a las distintas áreas, se verificará la integridad de los recursos informáticos, generando la información estadística correspondiente.

La información que se desprenda, servirá para establecer los requerimientos prioritarios de actualización y planteamiento de alternativas para la evaluación de los procesos de adquisiciones de nuevos recursos informáticos.

Áreas beneficiadas: Todo el Instituto

Unidad responsable: UTIC en coordinación con las demás unidades administrativas.

Indicador: Porcentaje de equipos inventariados del existente en el padrón.

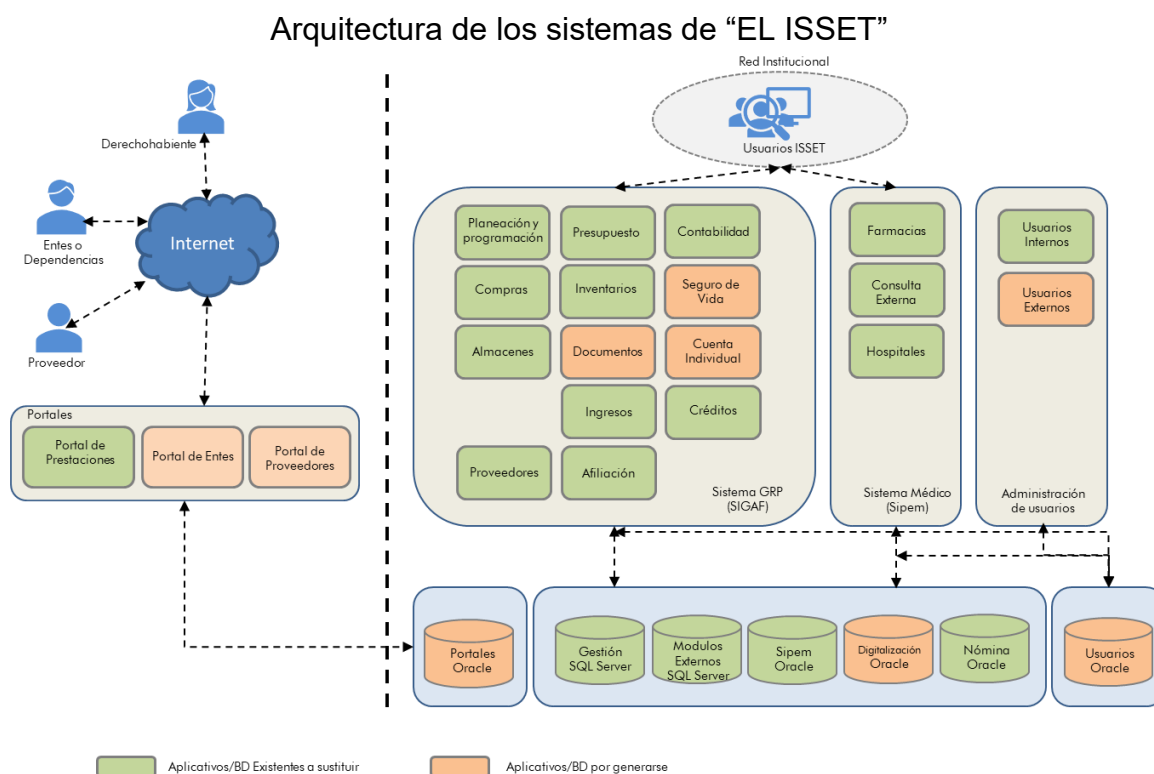
Componentes: Sistema de Inventario de los Recursos Informáticos del Instituto

Actividades:

- Realizar levantamientos de los equipos de cómputo en el Instituto, ya sea de forma manual o automatizada, para la actualización del inventario de los recursos informáticos.
- Emitir los informes estadísticos de utilización de software y productividad de los equipos de cómputo, que permitan justificar la asignación a las áreas.

7.3 Programa: Sistemas de Información Institucionales

Objetivo General: Obtener el máximo aprovechamiento en el uso de las tecnologías de información, que permita al Instituto ser más eficiente, organizado y capaz de tener información oportuna como apoyo a la toma de decisiones; asegurando que la información pueda procesarse, consolidarse y consultarse de forma segura, expedita, confiable y transparente; así como coordinarse con aquellas instancias normativas y operativas del gobierno, con las cuales el Instituto pueda optimizar sus recursos humanos, materiales y financieros, para el desarrollo con base a los objetivos institucionales.



7.3.1 Proyecto IS-UTIC-005: Actualización y Mejoras al Sistema Integral de Prestaciones Médicas (Sipem).

Objetivo: Contar con sistema de información que le permita al Instituto optimizar los diversos procesos de atención médica, disminuyendo los tiempos de atención a los derechohabientes, mediante el uso de un sistema de información, que sea alimentado por las diferentes áreas médicas y que permita agilizar la atención médica, en línea, para la toma de decisiones oportuna.

Descripción: El Instituto desarrolló e implementó con personal propio, en el año 2015, el Sistema Integral de Prestaciones Médicas (Sipem), el cual es una plataforma tecnológica administrada de manera centralizada, que coadyuva a la atención de los derechohabientes que acuden a los servicios médicos del Instituto, la cual fue desarrollada a la medida de las necesidades de cada uno de los servicios registrando e integra en un expediente clínico electrónico, toda la información que se registra entorno a los tratamientos de los pacientes que acuden a las 22 Unidades de Medicina Familiar ubicadas en todo el estado y al Centro de Especialidades Médicas, beneficiando a más de 200 mil personas.

Este Sistema Integral está apegado a la norma NOM-004-SSA3-2012 del Expediente Clínico y la NOM-024-SSA3-2012 de Sistemas de Información de Registro Electrónico para la Salud; además se rige por las clasificaciones internacionales de enfermedades CIE-10 y de procedimientos clínicos CIE-9-MC.

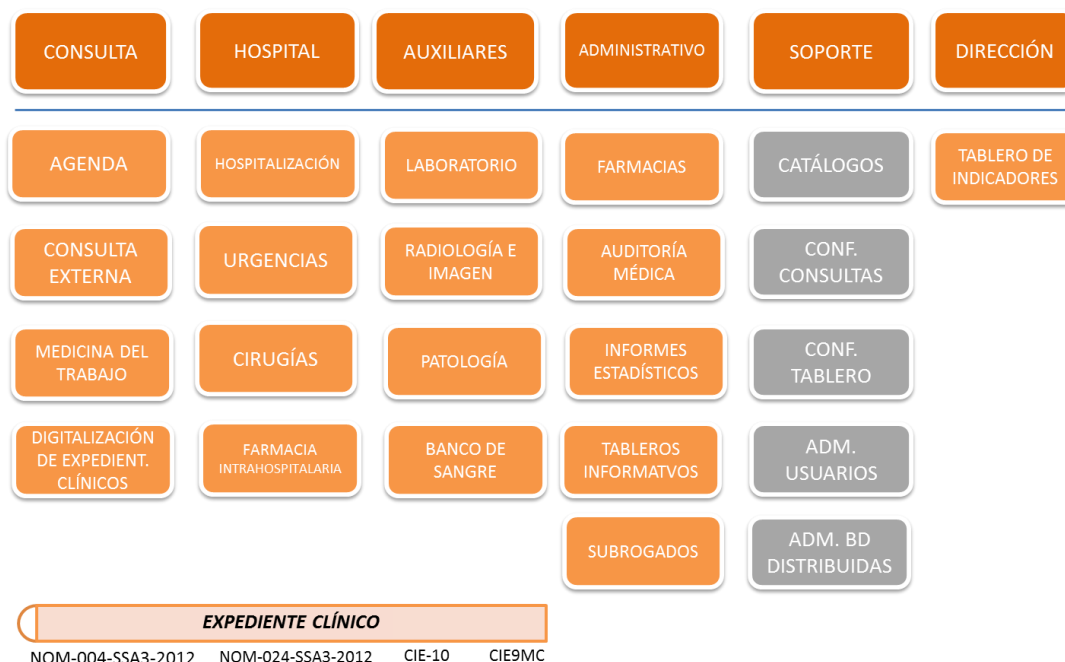
Componentes:

- Documento de Análisis del Mapeo y Reingeniería de Procesos Sistema Integral de Información (software)
- Licencia de Sharplex Licencia de Oracle
- Licencia de Business Intelligence de Quest Software Manuales técnicos, de administración y de usuario.

Los módulos o subsistemas del Sipem desarrollados, que requieren de mantenimiento para incorporar nuevas mejoras son:

- Expediente Clínico;
- Agenda Médica Electrónica;
- Seguimiento de Urgencias /TRIAGE;
- Supervisión Médica;
- Control de Cirugías;
- Control Hospitalario;
- Digitalización de Expediente Clínicos;

- Medicina del Trabajo;
- Administrador de Bases de Datos Distribuidas;
- Módulo de Interface para la vinculación de datos con Sistemas de Laboratorios Externos;
- Módulo de Interface para la vinculación de datos con Sistemas de Farmacias Externos;
- Módulo de Administración de Cuadro Básico de Medicamentos; y
- Tablero de Control Ejecutivo.
-



Los módulos o subsistemas que ya fueron concluidos que requieren ser implementados son:

Subsistema de Farmacia Intrahospitalaria; y
Subsistema de Tablero de Indicadores.

Asimismo, se propone la implementación de estos nuevos módulos o subsistemas en el corto y mediano plazos:

Subsistema de Radiología e Imagen Computarizada (RISC/PAC);
Tablero Informativo para familiares y pacientes en salas de espera; y

Subsistema de Gestión de Servicios Médicos Subrogados.

Áreas beneficiadas: Áreas médicas y administrativas que tengan que ver con el seguimiento de prestaciones médicas.

Unidad responsable: UTIC en coordinación con las Unidades Administrativas involucradas.

Indicador: Sistema de información liberado.

Actividades:

- Planificación
- Levantamiento y mapeo de procesos.
- Reingeniería de procesos.
- Desarrollo o adecuación de los componentes o subsistemas.
- Pruebas y documentación
- Despliegue, verificación y mantenimiento
- Liberación a producción

7.3.2 Proyecto IS-UTIC-006: Nuevo Sistema Integral Administrativo y Financiero del ISSET (SIAFI)

Objetivo: Implementar un software modular integrado que permite una gestión administrativa, financiera, presupuestal y contable eficiente, mejorar el control de los recursos y generar toma de decisiones asertivas, en beneficio de los derechohabientes.

Descripción: El Sistema Integral Administrativo y Financiero deberá contemplar módulos para manejar la planeación basada en resultados, contabilidad, presupuesto, tesorería, cajas, adquisiciones, distribución y logística, almacenes, activo fijo, obras, ingresos y cobranzas, créditos, afiliación, prestaciones económicas y tablero ejecutivos, para sustituir el sistema actual, que se ha visto rebasado tanto en funcionalidad como también la capacidad de respuesta de la empresa que lo implementó.

El software entonces, deberá ser entregado en una misma plataforma tecnológica o sistema de información, todos los procesos de apoyo administrativo, financiero, de planeación y las de prestaciones económicas.

Para ello, se requiere adquirir de una herramienta comercial suficientemente probada en otras instancias gubernamentales y que cumpla con la Ley General de Contabilidad Gubernamental y el Consejo Nacional de Armonización Contable, entre otras disposiciones normativas de la materia; pero además, que sea compatible con las demás plataformas del Instituto como son los sistemas de nóminas, expediente clínico electrónico, farmacias y de gestión documental, entre otros; así como con dependencias

con las que interactúe para los diferentes procesos, como lo son la entrega de informes financieros.

Áreas involucradas: Direcciones de Finanzas, Administración, Prestaciones Socioeconómicas y Apoyo Jurídico.

Unidad responsable: Dirección de Finanzas y UTIC en coordinación con las demás Unidades Administrativas involucradas.

Indicador: Sistema de información liberado.

Componentes:

- Documento de Análisis del Mapeo y Reingeniería de Procesos; Manuales técnicos, de administración y de usuario; y
- Sistema de Información (software), que incluye los subsistemas de:
 - Planeación basada en resultados
 - Contabilidad
 - Presupuesto
 - Tesorería
 - Cajas
 - Adquisiciones
 - Distribución y logística
 - Almacenes
 - Activo fijo
 - Obras
 - Ingresos y cobranzas
 - Créditos
 - Afiliación
 - Prestaciones económicas
 - Tableros ejecutivos

Actividades:

- Planificación
- Levantamiento y mapeo de procesos.
- Reingeniería de procesos.
- Desarrollo o adecuación de los componentes o subsistemas.
- Pruebas y documentación
- Despliegue, verificación y mantenimiento
- Liberación a producción

7.3.3 Proyecto IS-UTIC-006: Sistema Integral de Recursos Humanos y Nóminas de Personal Activos y Pensionados (SIRH)

Objetivo: Contar con una herramienta que permita la administración y control centralizado del personal activo y pensionado del Instituto, así como el pago de las diferentes nóminas que se realizan en el Instituto, permitiendo la descentralización de ciertas funciones operativas para mejorar la eficiencia.

Descripción: El Sistema Integral de Recursos humanos deberá permitir administrar el recurso humano de personal activo y pensionado del Instituto mediante ventanillas de atención, por lo cual permita de manera eficiente, realizar tanto los procesos de altas, bajas y cambios, con base a la normatividad vigente. Así mismo, permitirá integrar en una sola plataforma tecnológica el cálculo de las nóminas de manera eficiente. Para lo cual se requerirá su integración con los demás procesos administrativos, contables, presupuestales y financieros del Instituto.

Para el caso de la parte de pensionados, se deberá contar con un proceso que inicie desde la solicitud de pensión, el cálculo del alcance de la misma, con base al historial de aportaciones, y los procesos de autorización relacionados, para su incorporación al padrón de pensionados del Instituto.

En lo que respecta al personal activo, el sistema deberá integrar todas las diferentes tipos de contrataciones (base, confianza, eventuales, incidentes), en una sola plataforma, automatizando operaciones, como el registro de entradas y salidas, emisión de contratos, entre otros, llevando el instituto a un nuevo tipo de administración donde permita optimizar el flujo desde la selección, reclutamiento, bolsa de trabajo, evaluaciones, inventario de personal, escalafón, seguimiento a la capacitación y desarrollo, evaluación del desempeño, evaluación por competencias, servicios de personales, y la digitalización de la documentación.

Áreas involucradas: Direcciones de Administración, Prestaciones Socioeconómicas, Apoyo Jurídico y Finanzas.

Unidad responsable: UTIC en coordinación con las Unidades Administrativas involucradas.

Indicador: Sistema de información liberado.

Componentes:

- Documento de Análisis del Mapeo y Reingeniería de Procesos; Manuales técnicos, de administración y de usuario; y
- Sistema de Información (software), que incluye los subsistemas de:
 - Administración de Recursos Humanos
 - Contrataciones
 - Escalafón de Personal Suplente
 - Digitalización de Expedientes
 - Cálculo de Nómina
 - Gestión de Solicitudes de Pensionados;
 - Cálculo de Nómina de Pensionados; y
 - Vigencia de Derechos

Actividades:

- Planificación
- Levantamiento y mapeo de procesos.
- Reingeniería de procesos.
- Desarrollo o adecuación de los componentes o subsistemas.
- Pruebas y documentación
- Despliegue, verificación y mantenimiento
- Liberación a producción

7.3.4 Proyecto IS-UTIC-008: Sistema de Administración de Servicios Funerarios.

Objetivo: Optimizar el funcionamiento de la Funeraria ISSET, con la finalidad de controlar y dar seguimiento a los servicios que ahí se prestan, tanto a derechohabientes, como a la población en general.

Descripción: Se desarrollará un sistema de información que permita instrumentar los procesos de promoción, ventas, órdenes de servicio, inventario de servicios, así como enlace con el sistema administrativo y financiero para los pagos relativos a los servicios funerarios que se prestan a derechohabientes del Instituto y al público en general, a fin de hacerlos más eficiente, permitiendo generar tableros de mandos e informes relativos a los ingresos y egresos necesarios para la toma de decisiones.

Áreas beneficiadas: Departamento de Servicios Funerarios de la Dirección de Prestaciones Socioeconómicas, Departamento de Ingresos y Cobranzas de la Dirección de Finanzas.

Unidad responsable: UTIC en coordinación con las Unidades Administrativas involucradas.

Indicador: Sistema de información liberado.

Componentes:

- Documento de Análisis del Mapeo y Reingeniería de Procesos Sistema de Información
- Manuales técnicos, de administración y de usuario.

Actividades:

- Planificación
- Levantamiento y mapeo de procesos.
- Desarrollo o adecuación de los componentes o subsistemas. Pruebas y documentación
- Despliegue, verificación y mantenimiento Liberación a producción

7.3.5 Proyecto IS-UTIC-009: Sistema de Administración para los Centros de Atención Integral (SICAI)

Objetivo: Administrar de forma eficiente los Centros de Desarrollo Infantil del Instituto, mediante el uso de sistemas de información de control escolar y administrativos.

Descripción: Se analizará y desarrollará un sistema de control escolar y administrativo, que sirva de apoyo para administrar los diferentes servicios que se proporcionan en los Centros de Desarrollo Infantil y coadyuvar a su buen funcionamiento.

Áreas beneficiadas: Dirección de Prestaciones Socioeconómicas

Unidad responsable: UTIC en coordinación con las Unidades Administrativas involucradas.

Indicador: Sistema de información liberado.

Componentes:

- Documento de Análisis del Mapeo y Reingeniería de Procesos Sistema de Información
- Manuales técnicos, de administración y de usuario.

Actividades:

- Planificación
- Levantamiento y mapeo de procesos.
- Reingeniería de procesos (si aplica).
- Desarrollo o adecuación de los componentes o subsistemas.
- Pruebas y documentación
- Despliegue, verificación y mantenimiento
- Liberación a producción

7.3.6 Proyecto IS-UTIC-010: Sistema de Administración para los Centros de Cuidados del Adulto Mayor (SICECAM)

Objetivo: Contar con un sistema de información en línea y una herramienta de control que muestre y permita dar seguimiento al Centro de Cuidados del Adulto Mayor (CECUIDAM).

Descripción: El Centro de Cuidados del Adulto Mayor (CECUIDAM) proporciona servicios y programas especiales a sus usuarios, el proyecto propone la creación de un sistema de información que permita dar seguimiento personalizado a cada beneficiado.

Áreas beneficiadas: Dirección de Prestaciones Socioeconómicas

Unidad responsable: UTIC en coordinación con las Unidades Administrativas involucradas.

Indicador: Sistema de información liberado.

Componentes:

- Documento de Análisis del Mapeo y Reingeniería de Procesos Sistema de Información
- Manuales técnicos, de administración y de usuario.

Actividades:

- Planificación
- Levantamiento y mapeo de procesos (si aplica).
- Reingeniería de procesos.

- Desarrollo o adecuación de los componentes o subsistemas.
- Pruebas y documentación
- Despliegue, verificación y mantenimiento
- Liberación a producción

7.3.7 Proyecto IS-UTIC-011: Sistema de Administración de Servicios Culturales, Turísticos y Deportivos.

Objetivo: Registrar y administrar las agendas de los eventos culturales, turísticos y deportivos del Instituto, difundándose a los derechohabientes para fomentar su participación.

Descripción: Se desarrollará un sistema informático en ambiente web que permita promocionar y dar seguimiento a las actividades culturales, turísticas y deportivas, mediante una agenda de eventos, que será publicada en la página del Instituto.

Áreas beneficiadas: Dirección General de Prestaciones Socioeconómicas

Unidad responsable: UTIC en coordinación con las Unidades Administrativas involucradas.

Indicador: Sistema de información liberado.

Componentes:

- Documento de Análisis del Mapeo y Reingeniería de Procesos Sistema de Información
- Manuales técnicos, de administración y de usuario.

Actividades:

- Planificación
- Levantamiento y mapeo de procesos.
- Desarrollo o adecuación de los componentes o subsistemas.
- Pruebas y documentación
- Despliegue, verificación y mantenimiento

-
- Liberación a producción

7.3.8 Proyecto IS-UTIC-012: Sistema de Gestión de Audiencias, Control de Acuerdos y Seguimiento de Correspondencia del Instituto (SIGAC).

Objetivo: Recibir, digitalizar, analizar y distribuir la correspondencia y las actividades que resulten de los compromisos que se adquieren de los procesos de audiencias, correspondencia y acuerdos, así como dar seguimiento a las respuestas de los mismos, vigilando que estos se cumplan en los tiempos predeterminados, mediante el uso de un Sistema de Información.

Descripción: Se desarrollará un sistema integral, que lleve el control de las audiencias, acuerdos y manejo de correspondencia de Oficialía, el cual ofrecerá las ventajas de asignar actividades en el momento en que éstas se creen, agilizando los procesos de transferencia de información hacia las áreas involucradas, manteniendo a los directivos o a quienes se les asigne la actividad, al tanto de los requerimientos y compromisos por atender, permitiendo además, generar informes que midan el desempeño de las áreas, la estadística de la atención prestada y el impacto generado.

El sistema operará en red, optimizando los tiempos de envío de información. Así mismo, se determinarán las políticas de seguridad para el acceso al sistema, restringiendo el ingreso por grupos de usuarios, para un mejor control y supervisión de los mismos.

Áreas beneficiadas: Dirección General y Direcciones

Unidad responsable: UTIC en coordinación con las Unidades Administrativas involucradas.

Indicador: Sistema de información liberado.

Componentes:

- Documento de Análisis del Mapeo y Reingeniería de Procesos Sistema de Información
- Manuales técnicos, de administración y de usuario.

Actividades:

- Planificación
- Levantamiento y mapeo de procesos.
- Reingeniería de procesos (si aplica).
- Desarrollo de los componentes o subsistemas.
- Pruebas y documentación

- Despliegue, verificación y mantenimiento
- Liberación a producción

7.3.9 Proyecto IS-UTIC-013: Sistema de Atención a los Derechohabientes (SAE).

Objetivo: Dar atención y desahogo de quejas y sugerencias que sean presentadas por los derechohabientes del Instituto, dentro del marco jurídico y normativo aplicable.

Descripción: El Sistema de Atención a los Derechohabientes (SIAD) es una herramienta que permite captar las diferentes opiniones de los usuarios de los servicios de ISSET, directamente en los módulos de atención o a través de un correo electrónico destinado para ello y a su vez, ser analizado y clasificado previamente, para así determinar el área de competencia para su atención y resolución. El sistema permite crear el expediente de la queja o sugerencia, canalizarla por correo y a través de un reporte, darle seguimiento mediante indicadores de tiempo de resolución, contestar de forma automática al correo del derechohabiente que la haya realizado. Lo anterior de forma confidencial. El presente proyecto propone una mejora en el SIAD a fin de integrarlo a los actividades y tareas de los sujetos obligados a dar solución y seguimiento a las quejas y sugerencias.

Áreas beneficiadas: Todo el Instituto

Unidad responsable: UTIC en coordinación con las Unidades Administrativas involucradas.

Indicador: Sistema de información liberado.

Componentes:

- Documento de Análisis del Mapeo y Reingeniería de Procesos Sistema de Información
- Manuales técnicos, de administración y de usuario.

Actividades:

- Planificación
- Levantamiento y mapeo de procesos.
- Reingeniería de procesos (si aplica).
- Desarrollo o adecuación de los componentes o subsistemas.
- Pruebas y documentación
- Despliegue, verificación y mantenimiento
- Liberación a producción

7.3.10 Proyecto IS-UTIC-030: Sistema de Telemedicina del Instituto

Objetivo: Contar con el uso de tecnología avanzada de telecomunicaciones para intercambiar información médica y proveer servicios de salud a distancia.

Descripción: El proyecto pretende optimizar los servicios de atención de la salud, al proporcionar a las Unidades de Medicina Familiar Municipales atención por parte de especialistas que se encuentren en el Centro de Especialidades Médicas o en otros hospitales de especialidades, sin que tanto el paciente como el médico especialista tengan que desplazarse de la unidad médica, ahorrando tiempo y facilitando el acceso a estos servicios en los municipios y cabeceras municipales. Al permitir a los médicos controlar o asistir a distancia, a los pacientes que no están en el mismo lugar en donde se encuentran ellos, se explota las bondades de las tecnologías, que hoy en día permiten transmitir las imágenes en tiempo real de los equipos médicos. Actualmente existen hospitales en otros estados que ya cuentan con esta tecnología, lo cual bajo convenios, se podría evitar la subrogación de este servicio, evitando los gastos de traslados y hospedajes que actualmente se erogan, en la atención a los derechohabientes del Instituto.

Áreas beneficiadas: Áreas médicas y administrativas.

Unidad responsable: UTIC en coordinación con las Unidades Administrativas involucradas.

Indicador: Sistema de información liberado.

Componentes:

- Documento de Análisis del Mapeo y Reingeniería de Procesos Sistema de Información
- Manuales técnicos, de administración y de usuario.

Actividades:

- Planificación
- Levantamiento y mapeo de procesos.
- Desarrollo o adecuación de los componentes o subsistemas.
- Pruebas y documentación
- Despliegue, verificación y mantenimiento
- Liberación a producción

7.3.11 Proyecto IS-UTIC-015: Sistema de Gestión Documental

Objetivo: Implementar un sistema de gestor de documentos que permita la búsqueda y edición de documentos digitales.

Descripción: La digitalización permitirá que los documentos del Instituto que hayan sido digitalizados en forma centralizada, puedan ser consultados por múltiples usuarios en forma simultánea lo que disminuye drásticamente el consumo de papel y de materiales de impresión y protege la integridad física de los documentos en papel.

Áreas beneficiadas: Áreas médicas, administrativas y operativas del Instituto.

Unidad responsable: UTIC en coordinación con las Unidades Administrativas involucradas.

Indicador: Sistema de información liberado.

Componentes:

- Documento de Análisis del Mapeo y Reingeniería de Procesos Sistema de Información
- Manuales técnicos, de administración y de usuario.

Actividades:

- Planificación
- Levantamiento y mapeo de procesos.
- Reingeniería de procesos.
- Desarrollo o adecuación de los componentes o subsistemas.
- Pruebas y documentación
- Despliegue, verificación y mantenimiento
- Liberación a producción

7.3.12 Proyecto IS-UTIC-016: Sistema Integral para la Administración de los Asuntos Jurídicos del Instituto (SI AJ).

Objetivo: Contar con una plataforma informática que permita llevar de forma sistematizada el control de la Agenda Jurídica del Instituto.

Descripción: El sistema permitirá dar seguimiento y soporte a la gestión de los recursos que administra la Unidad de Asuntos Jurídicos y Transparencia del Instituto.; entre los que están la asignación y distribución de expedientes, generación de turnos, administración de las audiencias y vistas de causa.

Áreas beneficiadas: Unidad de Asuntos Jurídicos y Transparencia.

Unidad responsable: UTIC en coordinación con las Unidades Administrativas involucradas.

Indicador: Sistema de información liberado.

Componentes:

- Documento de Análisis del Mapeo y Reingeniería de Procesos Sistema de Información
- Manuales técnicos, de administración y de usuario.

Actividades:

- Planificación
- Levantamiento y mapeo de procesos.
- Reingeniería de procesos.
- Desarrollo o adecuación de los componentes o subsistemas.
- Pruebas y documentación
- Despliegue, verificación y mantenimiento
- Liberación a producción

7.3.13 Proyecto IS-UTIC-017: Tablero de Control de los Servicios Médicos, Socioeconómicos y Administrativos del Instituto.

Objetivo: Contar un sistema de inteligencia de negocios, orientado a brindar soporte informático para la gestión de la información de manera sencilla, rápida y eficaz, para conocer información relevante y actualizada relativa a los servicios médicos, socioeconómicos y administrativos del instituto.

Descripción: Actualmente el ISSET cuenta con un sistema de tableros ejecutivos, así como el personal especializado en el diseño de salidas de información gerenciales, basadas en la plataforma Business Intelligence (BI) adquirida recientemente. Dentro de los tableros ejecutivos que ya se cuentan están los desplazamientos de medicamentos, productividad del área médica, indicadores de la población derechohabientes afiliados, información financiera, entre otros. El proyecto consiste en diseñar todas las salidas de información ejecutiva que requiera la Dirección General, así como las demás Unidades Administrativas del Instituto, lo cual les permite acceder y analizar de manera rápida y sencilla, la información como apoyo a la toma de decisiones.

Áreas beneficiadas: Dirección General, Direcciones y Unidades del Instituto.

Unidad responsable: UTIC en coordinación con las Unidades Administrativas involucradas.

Indicador: Sistema de información liberado.

Componentes:

- Documento de Análisis del Mapeo y Reingeniería de Procesos Sistema de Información
- Manuales técnicos, de administración y de usuario.

Actividades:

- Planificación
- Levantamiento de información
- Diseño de los tableros e informes ejecutivos
- Pruebas y documentación
- Despliegue, verificación y mantenimiento
- Liberación a producción

7.3.14 Proyecto IS-UTIC-018: Portal Electrónico en Internet del ISSET

Objetivo: Desarrollar y mantener un portal propio de información en Internet del Instituto, por medio del cual se den a conocer las principales acciones y se difunda información relativa a los servicios y trámites que se proporcionan a sus derechohabientes.

Descripción: Se diseñará y pondrá en producción un portal electrónico dinámico, bajo el dominio isset.gob.mx, que contenga el formato establecido por el gobierno, con información propia de interés para los derechohabientes y público en general. Se pretende sea una vía de consulta para diversas tareas de las diferentes áreas y trámites. Además, se anexará la información electrónica de los servicios que el Instituto oferte, para consulta pública, utilizando para ello los programas de diseño gráfico apropiados.

Áreas beneficiadas: Todo el Instituto

Unidad responsable: UTIC en coordinación con las Unidades Administrativas involucradas.

Indicador: Portal actualizado.

Componentes:

- Documento de Estructura del Portal

Actividades:

- Planificación
- Levantamiento de información a difundir.
- Diseño
- Despliegue, verificación y mantenimiento

7.3.15 Proyecto IS-UTIC-019: Portal InfoISSET

Objetivo: Construir un portal de información en el cual los trabajadores del Instituto, y pensionados puedan acceder a su información y realizar trámites en línea.

Descripción: En el año 2017 se inició el diseño y desarrollo del portal InfoISSET de servicios en línea, en el cual los trabajadores (mediante la liga <http://www.isset.gob.mx:9090/pcir/>) y pensionados (a través de la liga <http://www.isset.gob.mx:9090/portalPensionadosJubilados/>) pueden imprimir sus sobres de pago, consultar sus datos personales, de sus beneficiarios, y su historial laboral, así como la consulta de saldos de la cuenta individual (la cual quedó pendiente su aprobación para su liberación). Para las próximas versiones, se contempló además un módulo de trámite en línea de solicitud de créditos, solicitud cita médica en el primer nivel de atención, además, la consulta de trámites y boletines, entre otros servicios.

Áreas beneficiadas: Todo el Instituto

Unidad responsable: UTIC en coordinación con las Unidades Administrativas involucradas.

Indicador: Portal actualizado.

Componentes:

- Documento de Estructura del Portal

Actividades:

- Planificación
- Levantamiento de información a difundir.
- Diseño
- Despliegue, verificación y mantenimiento

7.3.16 Proyecto IS-UTIC-020: Portal InfoISSET Móvil

Objetivo: Construir un portal de información en el cual los trabajadores del Instituto, pensionados y derechohabientes puedan acceder a su información y realizar trámites en línea a través de su teléfono móvil.

Descripción: En el año 2018 se inició el diseño y desarrollo del portal InfoISSET Móvil, el cual está en proceso de conclusión, para que los trabajadores y los pensionados que así lo requieran, puedan descargar la aplicación en su teléfono celular inteligente e ingresar para consultar sus sobres de pago, datos personales y de sus beneficiarios, así como su historial laboral, además de acceder a su cuenta individual, tramitar solicitud de créditos, citas médicas en el primer nivel de atención y consultar información de trámites y boletines, entre otros servicios.

Áreas beneficiadas: Todo el Instituto

Unidad responsable: UTIC en coordinación con las Unidades Administrativas involucradas.

Indicador: Aplicación móvil liberada.

Componentes:

- Documento de Estructura de la aplicación móvil.

Actividades:

- Planificación
- Levantamiento de información a difundir.
- Diseño
- Despliegue, verificación y mantenimiento

7.3.17 Proyecto IS-UTIC-021: Sistema de notificación para derechohabientes mediante mensajes SMS.

Objetivo: Contar con una herramienta de notificación de alertas, mediante el envío de mensajes de texto a los teléfonos celulares (SMS) de los trabajadores, pensionados y derechohabientes, con la finalidad que se pueda mantener comunicación y retroalimentación de los servicios que se les presta con los asegurados y sus beneficiarios.

Descripción: Se propone la construcción de un sistema de notificaciones SMS, que permita la interacción entre el Instituto y sus trabajadores, pensionados y derechohabientes, a través de alertas por mensajes de texto, mediante el cual será posible notificarles la aprobación de solicitudes de créditos, citas médicas próximas, estado de salud de sus familiares, estado de trámites de subrogación a otras instituciones, comunicación con padres boletines de hijos inscritos en Centros de Desarrollo Infantiles, boletines informativos, retroalimentación de los servicios prestados, entre otros beneficios. El desarrollo de este sistema, de notificaciones permitirá tener comunicación con los asegurados y sus beneficiarios, generando una mejor imagen del Instituto, además de generar bajos costos su implementación, ya que actualmente sólo se requiere activar una tarjeta de prepago de telefonía celular para tener acceso a mensajes ilimitados.

Áreas beneficiadas: Todo el Instituto

Unidad responsable: UTIC en coordinación con las Unidades Administrativas involucradas.

Indicador: Aplicación liberada.

Componentes:

- Documento de Estructura de la aplicación móvil.

Actividades:

-
- Planificación
- Levantamiento de información a difundir.
- Diseño
- Despliegue, verificación y mantenimiento

7.3.18 Proyecto IS-UTIC-022: Actualización del Sistema de Mesa de Ayuda de la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (SIMA).

Objetivo: Contar con una herramienta actualizada para el registro, control y seguimiento de las fallas de los equipos y sistemas informáticos de las Direcciones, Unidades y Departamentos del Instituto, de forma ágil y eficiente.

Descripción: Se contempla la actualización del Sistema de Mesa de Ayuda de la UTIC, que permita llevar un mejor control y gestión del soporte técnico a través de solicitudes de las áreas usuarias, dentro de los que comprende el mantenimiento correctivo a bienes informáticos, capacitación y asesorías en el uso de software y sistemas, administración de cuentas de usuarios, generación de informes, monitorear el desempeño de los equipos y sistemas, mejorando significativamente el trato hacia los usuarios.

Áreas beneficiadas: Todo el Instituto.

Unidad responsable: UTIC en coordinación con las Unidades Administrativas involucradas.

Indicador: Sistema de información liberado.

Componentes:

- Documento de Análisis del Mapeo y Reingeniería de Procesos Sistema de Información
- Manuales técnicos, de administración y de usuario.

Actividades:

- Planificación
- Levantamiento y mapeo de procesos.
- Reingeniería de procesos.
- Desarrollo o adecuación de los componentes o subsistemas.
- Pruebas y documentación
- Despliegue, verificación y mantenimiento
- Liberación a producción

7.3.19 Proyecto IS-UTIC-023: Implementación de la Firma Electrónica como Soporte a los Trámites y Procesos Institucionales.

Objetivo: Implementar el protocolo de certificación de documentos electrónicos mediante la firma electrónica, en coordinación con las instancias normativas de la materia, con la finalidad de reconocer la validez de los documentos electrónicos del Instituto y a los firmantes de los mismos, así como reemplazar los documentos físicos, reduciendo los costos e incrementando la seguridad de los procesos internos del Instituto.

Descripción: Se contempla la implementación de un sistema de firma electrónica, que con apoyo de las instancias normativas de la materia que certifican y regulan su legitimidad y legalidad, permitan implementarlo en procesos en los que se requiere generar tanto documentos de uso interno como externo en el ISSET, otorgándoles el mismo valor jurídico y administrativo que una firma autógrafa. El uso de la firma electrónica permitirá al Instituto evitar el uso del papel en la elaboración de constancias, certificados, recibos, oficios, recetas

y licencias médicas, correos electrónicos, entre otros tipos de documentos, los cuales se podrá emitir de forma digital acompañados de la firma electrónica del servidor público autorizado, misma que será avalada por Autoridad Certificadora, que garantice la identidad de la persona que elabore el documento, así como la integridad del contenido del documento o mensaje que se envía. Este proceso permitirá al Instituto ser uno de los pocos organismos público en utilizar las tecnologías para la optimización de sus trámites y procesos administrativos.

Áreas beneficiadas: Todo el Instituto.

Unidad responsable: UTIC en coordinación con las Unidades Administrativas involucradas.

Indicador: Sistema de información liberado.

Componentes:

- Documento de Análisis del Mapeo Sistema de Información
- Manuales técnicos, de administración y de usuario.

Actividades:

- Planificación
- Levantamiento y mapeo de procesos. Reingeniería de procesos.
- Desarrollo o adecuación de los componentes o subsistemas. Pruebas y documentación
- Despliegue, liberación, verificación y mantenimiento

7.3.20 Proyecto IS-UTIC-024: Sistemas Complementarios para Automatizar la Administración del Instituto

Objetivo: Contar con un conjunto de sistemas automatizados complementarios que optimicen los procesos requeridos por la Dirección General y las Unidades Administrativas del Instituto.

Descripción: Desarrollar una serie de sistemas de información, que den soporte a los trámites y procesos de las áreas administrativas, para resolver diversas necesidades complementarias a las expuestas en los proyectos del Programa Integral de Desarrollo Informático 2019-2024.

Áreas beneficiadas: Áreas Administrativas del Instituto

Unidad responsable: UTIC en coordinación con las Unidades Administrativas involucradas.

Indicador: Sistemas de información complementarios liberados.

Componentes:

- Documento de Análisis del Mapeo y Reingeniería de Procesos Sistema de Información
- Manuales técnicos, de administración y de usuario.

Actividades:

- Planificación
- Levantamiento y mapeo de procesos.
- Reingeniería de procesos.
- Diseño y desarrollo o adecuación de los componentes o subsistemas.
- Pruebas y documentación
- Despliegue, verificación y mantenimiento
- Liberación a producción

7.4 Actualización y Modernización de la Red de Voz y Datos del Instituto y su Equipamiento Informático.

Objetivo General: Instalar y mantener en operación, las comunicaciones de voz y datos del Instituto, con el propósito de apoyar, resguardar y mejorar el intercambio de información de cada una de las áreas administrativas del Instituto; integrar los servicios de telecomunicaciones que provean las demás dependencias del Gobierno Estatal; así como también administrar y mantener en condiciones adecuadas los servidores de datos y aplicaciones, equipos activos y servidores de comunicación, implementando las medidas requeridas y las políticas de seguridad, que salvaguarden la integridad la información almacenada y transmitida.

7.4.1 Proyecto IS-UTIC-025: Modernización de la Red de Voz y Datos del Centro de Especialidades Médicas “Dr. Julián A. Manzur Ocaña”.

Objetivo: Garantizar el intercambio y acceso a la información del Centro de Especialidades Médicas “Dr. Julián A. Manzur Ocaña”, contando con un sistema de red de voz y datos integral que permita, soportar el intercambio voz, datos y video, que garantizar la continuidad de los servicios médicos.

Descripción: Se diseñará e implementarán mejoras a la red integral de voz y datos del Centro de Especialidades Médicas, en base a las normas y estándares internacionales de equipos y cableado estructurado, de acuerdo al estudio de requerimientos y necesidades detectadas; a la vez, se cuidarán los aspectos de compatibilidad con las redes existentes en todo el Instituto y del Gobierno del Estado, disminución en lo posible de los riesgos de seguridad de la información.

Áreas beneficiadas: Centro de Especialidades Médicas

Unidad responsable: UTIC en coordinación con las Unidades Administrativas involucradas.

Indicador: Porcentaje de nodos instalados / Número de Mantenimientos

Componentes:

- Documentación del Proyecto.
- Memoria Técnica del Cableado Instalado.
- Croquis de la ubicación de los Nodos de Red Instalados.
- Bitácoras del Centro de Datos

Actividades:

- Levantamiento de las necesidades de nodos de red.
- Análisis de los requerimientos y diseño del proyecto.
- Instalación de los nodos Red de Voz y Datos.
- Mantenimiento a los equipos de comunicaciones y servidores

7.4.2 Proyecto IS-UTIC-026: Modernización de la Red de Voz y Datos de la Unidad de Medicina Familiar Centro.

Objetivo: Garantizar el intercambio y acceso a la información en la Unidad de Medicina Familiar Centro, entre el personal que la conforma, a través de los servicios de una red integral de voz y datos, que pueda intercomunicarse con las demás oficinas del Instituto, así como el resto del Gobierno Estatal.

Descripción: Se propone la realización de mejoras a la red integral de voz y datos, en base a las normas y estándares internacionales de equipos y cableado estructurado, de acuerdo al estudio de requerimientos y necesidades de esta Unidad Familiar; a la vez, se cuidarán los aspectos de compatibilidad con las redes existentes del Gobierno del Estado, velocidad en el intercambio de información, disminución en lo posible del gasto del proyecto y los relacionados con la seguridad, la cual permitirá mantener la integridad

y confiabilidad de la información institucional.

Áreas beneficiadas: Unidad Médica Familiar Centro.

Unidad responsable: UTIC en coordinación con las Unidades Administrativas involucradas.

Indicador: Porcentaje de Nodos de Red Instalados / Número de Mantenimientos

Componentes:

- Documentación del Proyecto.
- Memoria Técnica del Cableado Instalado.
- Croquis de la ubicación de los Nodos de Red Instalados.

Actividades:

- Levantamiento de las necesidades de nodos de red.
- Análisis de los requerimientos y diseño del proyecto.
- Instalación de los nodos Red de Voz y Datos.

7.4.3 Proyecto IS-UTIC-27: Modernización de la Red estatal de Unidades de Medicina Familiar Municipales.

Objetivo: Garantizar el Intercambio de Información entre las Unidades de Medicina Familiar Municipales y el Centro de Especialidades Médicas ISSET, la Unidad de Medicina Familiar Centro.

Descripción: Aunque las Unidades de Medicina Familiar actualmente cuentan con redes locales y enlaces cifrados por Internet hacia las oficinas principales, para la sincronización de datos de bases de datos del Sistema Integral de Prestaciones Médicas, para la consulta de información de Laboratorios y para la consulta de documentos digitalizados en el área de Archivo Clínico, así como algunas extensiones telefónicas; es necesario realizar mejoras en las telecomunicaciones a fin de incorporar nuevas aplicaciones médicas, que requieren del envío de imágenes, videos y audios, las cuales actualmente se ven impedidas por el ancho de banda con el que se cuenta.

Áreas beneficiadas: Unidades de Medicina Familiar Municipales

Unidad responsable: UTIC en coordinación con las Unidades Administrativas involucradas.

Indicador: Porcentaje de Unidades de Medicina Familiar Municipales Conectadas

Componentes:

- Documentación del Proyecto.
- Memoria Técnica del Proyecto (Proporcionada por el Proveedor).

Actividades:

- Levantamiento de las Unidades de Medicina Familiar a Conectar.
- Análisis de los requerimientos y diseño del proyecto.
- Instalación de redes locales, equipos de comunicación y enlaces de telecomunicaciones.

7.4.4 Proyecto IS-UTIC-028: Modernización de la Red de Voz y Datos de Oficinas Centrales.

Objetivo: Garantizar el intercambio y acceso a la información en las Oficinas Centrales, entre el personal que la conforma, a través de los servicios de una red integral de voz y datos, y con las demás oficinas del Instituto, así como el resto del Gobierno del Estado.

Descripción: Se modernizará la red integral de voz y datos, en base a las normas y estándares internacionales de equipos y cableado estructurado, de acuerdo al estudio de requerimientos y necesidades de las oficinas principales; a la vez, se cuidarán los aspectos de compatibilidad con las redes existentes del Gobierno del Estado, velocidad en el intercambio de información, disminución en lo posible del gasto del proyecto y los relacionados con la seguridad, la cual permitirá mantener la integridad y confiabilidad de la información institucional.

El análisis de las ubicaciones de las diversas oficinas del Instituto requiere de una debida planeación de nuevas mejoras en equipos e infraestructura de comunicaciones, a fin de soportar las nuevas aplicaciones informáticas que se requieren implementar.

Áreas beneficiadas: Todo el Instituto.

Unidad responsable: UTIC en coordinación con las Unidades Administrativas involucradas.

Indicador: Porcentaje de Nodos de Red Instalados, y equipos de datos y de comunicaciones adquirido.

Componentes:

- Documentación del Proyecto.
- Memoria Técnica del Cableado Instalado.
- Croquis de la ubicación de los Nodos de Red Instalados.

Actividades:

- Levantamiento de requerimientos.
- Análisis de los requerimientos y diseño del proyecto.
- Adquisición de equipos y servidores.
- Instalación de los enlaces.

7.4.5 Proyecto IS-UTIC-029: Diseño e Implementación de la Seguridad en la Red Institucional.

Objetivo: Garantizar la transferencia de información y mejorar el desarrollo de comunicación, a través de implementar sistemas de seguridad informática, normas y políticas, que den confiabilidad y eliminen el mayor porcentaje posible de vulnerabilidades a los sistemas, servidores y equipos informáticos del Instituto.

Descripción: Este proyecto contempla el estudio e implementación de nuevas metodologías y políticas de seguridad, tanto lógica como física, que mantengan la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información institucional. Para ello se toman en cuenta los nuevos riesgos de seguridad de la información, a fin de prevenir el acceso no deseado y el software malintencionado a los equipos de cómputo de los usuarios, servidores de bases de datos y aplicaciones de los centros de datos. Además, se consideran evaluar y diseñar estrategias para contrarrestar o en su caso recuperar la disponibilidad de los servicios cuando se produzcan fallas de los mismos equipos, el suministro eléctrico y o las relacionadas a desastres naturales.

Por otro lado, se considera la puesta en marcha de políticas de seguridad y la capacitación en la prevención de pérdida de información a usuarios de equipos y aplicaciones del Instituto.

Áreas beneficiadas: Todo el Instituto

Unidad responsable: UTIC

Indicador: Porcentaje de implementación de sistemas de seguridad, políticas y capacitaciones para prevenir riesgos.

Componentes: Anteproyecto de Presupuesto (si aplica), Contrato de o adquisición o servicios (si aplica), Plan de implementación, Informa de evaluación y capacitaciones.

Actividades:

- Planeación del gasto
- Realizar la gestión de adquisición de los servicios y/o equipos (según se requiera)
- Despliegue de las soluciones de seguridad de datos

- Evaluación y control de los elementos de seguridad de datos

7.4.6 Proyecto IS-UTIC-030: Modernización del Sistema de Video-vigilancia en las Instalaciones del Instituto.

Objetivo: Garantizar la protección y seguridad del personal, visitantes, edificios, bienes materiales e información, mediante la operación del sistema de video-vigilancia electrónica en zonas requeridas de las instalaciones del Instituto.

Descripción: Al mes de noviembre de 2018, el Instituto contaba con 164 cámaras de video vigilancia, distribuidas en las Oficinas Principales, Almacén, Centro de Especialidad Médicas, Unidad de Medicina Familiar de Centro, Cendi I, Cendi II, Cendi IV, Cendi V, Funeraria y Cecuidam, que son monitoreadas y administradas de forma central y a través de software instalado en los equipos de cómputo autorizados. Este sistema ha ayudado a prevenir diversas situaciones de seguridad y en diversos casos a evidenciar a personas que han realizado acciones mal intencionadas. Este proyecto contempla el mantenimiento de la infraestructura actual y reforzar con la adquisición e instalación de más cámaras de seguridad. en los lugares en donde ya hay actualmente instalados y en los demás inmuebles que el Instituto da servicios.

Áreas beneficiadas: Derechohabientes y personal y bienes del propio Instituto.

Unidad responsable: UTIC en coordinación con las Unidades Administrativas involucradas.

Indicador: Porcentaje de Avance en la Instalación de las Cámaras y Equipos que conforman el Sistema de Monitoreo y mantenimientos preventivos y correctivos a la infraestructura actual.

Componentes:

- Documentación del Proyecto.
- Memoria Técnica del Sistema de Video Vigilancia. Manual de Usuario del Sistema de Video Vigilancia.

Actividades:

- Planeación del proyecto
- Gestión de recursos presupuestales
- Trámite de Contratación
- Ejecución del proyecto
- Evaluación de resultados

7.4.7 Proyecto IS-UTIC-031: Adquisición de Equipos de Cómputo para las Áreas Administrativas y Operativas del Instituto.

Objetivo: Contar con equipos de cómputo actualizados para incrementar la productividad de las áreas administrativas y operativas del Instituto, mediante un programa de adquisición y reemplazo de equipos obsoletos.

Descripción: En base al mejoramiento continuo de las áreas del Instituto, se adquirieron equipos de cómputo acordes a las funciones de cada servidor público que los opere, para considerar la inclusión de nuevos sistemas de información que permitan incrementar la productividad y toma de decisiones administrativas y operativas, en las diferentes áreas del Instituto, con el propósito de contar con un Instituto que brinde mejores resultados.

El proyecto contempla la sustitución de aquellos que ya no son operables por sus características, y al mismo tiempo se dotará de recursos informáticos a diversas áreas que no cuentan con éstos.

Áreas beneficiadas: Todo el Instituto

Unidad responsable: UTIC en coordinación con las Unidades Administrativas involucradas.

Indicador: Porcentaje de equipos adquiridos del total de requeridos

Componentes:

- Suficiencia y Pre-compromiso Presupuestal, Anuencia Técnica de la DGTIC, Requisición de Compras, Pedido y/o Contrato, Programa de entrega, Resguardos.

Actividades:

- Gestión de la adquisición
- Programa de entrega y renovación
- Notificación a DA para la actualización de inventarios

7.5 Programa: Soporte a la Infraestructura de Cómputo, Redes y Telecomunicaciones

Objetivo General. Asegurar el ejercicio óptimo de las funciones de todas las áreas que integran el Instituto, conservando en óptimas condiciones el funcionamiento de todos los equipos de cómputo, redes y telecomunicaciones, mediante el mantenimiento y soporte necesario, apoyados por un área que reciba, canalice y de seguimiento a la atención de los requerimientos de servicio de las áreas usuarias.

7.5.1 Proyecto IS-UTIC-032: Mantenimiento Preventivo y Correctivo a Servidores, Redes de Voz y Datos y demás equipos del ISSET.

Objetivo: Mantener en óptimas condiciones el funcionamiento de toda la infraestructura de red, equipamiento y telecomunicaciones del Instituto, asegurando el ejercicio de las funciones en forma eficiente de todas las áreas que la integran.

Descripción: Llevar a cabo la planeación del mantenimiento preventivo a toda la infraestructura de red, equipamiento y telecomunicaciones, de acuerdo a calendarizaciones definidas por la UTIC. Se asignarán ventanas de tiempo, en horarios inhábiles para dar mantenimiento preventivo y correctivo, en tiempo y forma, a toda la infraestructura de redes y servidores del Instituto. Así mismo, se llevarán bitácoras de actividades y servicios, e informes periódicos a los supervisores, para llevar una estadística de mantenimientos.

Áreas beneficiadas: Todas las áreas del Instituto que utilicen los servicios de red y sistemas de información.

Unidad responsable: UTIC en coordinación con las Unidades Administrativas a los que se les pueda afectar en los mantenimientos.

Indicador: Porcentaje de mantenimientos del total de requeridos

Componentes:

- Sistema de Mesa de Ayuda de la UTIC

Actividades:

- Planeación anual de los mantenimientos preventivos.

- Captura en SIMA de los mantenimientos preventivos y correctivos, para la gestión de los cambios requeridos.
- Coordinación de las fechas y horarios, y notificación a las áreas involucradas
- Ejecución del mantenimiento

7.5.2 Proyecto IS-UTIC-033: Adquisición de Licenciamiento de Uso de Software para la Administración de Bases de Datos, Aplicaciones y Centros de Datos del Instituto.

Objetivo: Asegurar la operatividad del software requerido para la administración de bases de datos, aplicaciones y de administración de centros de datos, mediante la adquisición de licencias de uso de software.

Descripción: Llevar a cabo los contratos de licenciamiento de software, con la finalidad de cumplir con la normatividad para el uso de software licenciado y poder atender el requerimiento del Instituto en cuanto a la sistematización y automatización de procesos y uso de la tecnología que le permita llevar a cabo de manera más eficiente sus funciones.

Áreas beneficiadas: Todo el Instituto

Unidad responsable: UTIC.

Indicador: Porcentaje de licencias contratadas del total de requeridas

Componentes:

Contrato de Licenciamiento

Actividades:

- Llevar a cabo el anteproyecto de presupuesto anual
- Gestionar ante la DA la contratación de las licencias de uso de software

7.5.3 Proyecto IS-UTIC-034: Soporte a Usuarios, mediante la utilización de una mesa de ayuda, para el control, seguimiento y supervisión de solicitudes.

Objetivo: Atender correctamente y en los tiempos fijados a los usuarios que hacen uso de tecnologías de información y comunicación y presentar periódicamente informes de las actividades realizadas, los cuales permitirán medir el desempeño en el servicio y ayudar a determinar cuáles áreas requieren adiestramiento y actualización de conocimientos informáticos.

Descripción: Se plantea continuar con una Mesa de Ayuda que asista a las diferentes áreas usuarias que requieran de algún tipo de servicio o apoyo relacionado con el uso de las TIC. Para ello la Mesa de Ayuda llevará a cabo el registro mediante el Sistema de Mesa de Ayuda (SIMA), para que se asigne y se atienda de forma ordenada y oportuna, basado en los lineamientos de buenas prácticas ITIL. Asimismo, la Mesa de Ayuda será el área que genere los informes y estadísticas correspondientes para medir el desempeño de las áreas que dan atención a los usuarios, y generar la auditoría de uso de software instalado en los equipos de los usuarios.

La Mesa de Ayuda buscará en todo momento maximizar el tiempo de disponibilidad de los servicios y apoyar a las áreas en la realización de sus funciones, mediante el empleo de equipos de cómputo, software, redes y sistemas; para ello recibirá, clasificará y gestionará los diferentes tipos de requerimientos de atención en soporte a sistemas de información y aplicaciones comerciales, explotación de bases de datos, administración de cuentas de usuarios, resolución de errores en los equipos de comunicación, de cómputo, periféricos, así como fallas en las redes de voz y datos, generación de informes, reportes de sistemas y documentos, diseño gráficos, asesorías y capacitación, entre otros tipos de servicios.

Áreas beneficiadas: Áreas del Instituto que hacen uso de las TIC.

Unidad responsable: UTIC.

Indicador: Solicitudes resueltas del total de efectuadas.

Componentes:

Sistema de Mesa de Ayuda de la UTIC

Actividades:

- Administración de solicitudes
- Administración de problemas
- Administración de cambios
- Actualización de la base de datos de conocimientos
- Inventario de bienes
- Generación de Informes para el control

7.5.4 Proyecto IS-UTIC-035: Atención a Unidades de Medicina Familiar Municipales a través de Centros de Soporte Técnico Regionales.

Objetivo: Contar con una eficaz y eficiente atención en soporte técnico a usuarios de equipos de cómputo y sistemas de las Unidades de Medicina Familiar Municipales, mediante centros de servicios o soporte regionales.

Descripción: El proyecto consiste en contratar prestadores de servicios que operen los centros de soporte técnicos regionales, en donde la atención con personal del Instituto resulte más costosa, si se consideran los gastos de traslado que se requieren absorber al desplazar a técnico hasta un municipio. En estos casos, en donde resulta más rentable la contratación de un prestador de servicios, que atienda los incidentes o requerimientos de servicios de los usuarios de TIC en los sitios remotos, ésta se realizará por evento, siempre que el costo del mismo sea menor que los costos que se generen para mover un técnico del Instituto ubicado en las oficinas principales.

Áreas beneficiadas: Unidades de Medicina Familiar

Municipales **Unidad responsable:** UTIC en coordinación con

la DA. **Indicador:** Solicitudes atendidas del total de requeridas.

Componentes:

- Anteproyecto de presupuesto
- Contrato de Servicios
- Mesa de Ayuda de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

-
- Sistema de Mesa de Ayuda (SIMA)

Actividades:

- Solicitar el visto bueno de Dirección General
- Realizar las gestiones para las contrataciones ante la DA
- Capacitar al prestador para el adecuado soporte de los equipos, redes y sistemas
- Capacitar al prestador en el uso del SIMA

7.5.5 Proyecto IS-UTIC-036: Reciclaje de Equipo de Cómputo del Instituto.

Objetivo: Contar con un stock de refacciones, que incluya a todos aquellos componentes útiles obtenidos de los equipos de cómputo, que se puedan rescatar de aquellos que vayan en proceso de baja, promoviendo así la cultura del reciclaje, para obtener el máximo aprovechamiento en el uso de los recursos del Instituto.

Descripción: Mediante dictámenes técnicos, se determinarán todos aquellos componentes útiles de los bienes informáticos a darse de baja, para crear un stock de refacciones debidamente inventariadas, que puedan ser utilizadas para la reparación de otros equipos de cómputo del Instituto, lo cual beneficia directamente a las finanzas del mismo.

Áreas beneficiadas: Todas las áreas del Instituto que ocupen equipos de cómputo.

Unidad responsable: UTIC en coordinación con la DA y la DCI.

Indicador: Refacciones recuperadas

Componentes:

Base de datos del Inventario de Refacciones debidamente registradas

Actividades:

- Generar dictamen de baja
- Generar reporte de refacciones recuperadas del equipo a ser dado de baja
- Registrar debidamente en un sistema o base de datos el inventario de refacciones

7.6 Capacitación y Difusión en materia de TIC en el Instituto

Objetivo General: Conocer y comprender las nuevas tecnologías aplicadas a los diferentes procesos en la administración pública y mantener actualizados los conocimientos tecnológicos de los trabajadores del Instituto, a nivel técnico, operativo, administrativo y de apoyo que lo requieran; a través de asesorías, presentaciones, cursos, diplomados, certificaciones, entre otros, además fomentar la cultura de superación y actualización constante que contribuya al desempeño de sus funciones.

7.6.1 Proyecto IS-UTIC-037: Actualización permanente del personal operativo de la UTIC, en el uso y manejo de las Tecnologías de Información

Objetivo: Preparar y especializar al personal de la UTIC, a cargo del análisis y desarrollo de software, del mantenimiento y soporte y administración de los recursos informáticos, así como de asesoría, investigación y regulación de los sistemas, con el objeto de contar con personal que responda a los retos y compromisos establecidos por la presente administración, en el ámbito informático.

Descripción: Se adiestrará y actualizará constantemente al personal operativo de la UTIC, en el uso y manejo de herramientas de las tecnologías de información, con la finalidad de tener gente capaz de plantear las mejores alternativas de solución, tras el análisis de diversas problemáticas.

Así mismo, se estimulará a los recursos humanos de la UTIC en el continuo aprendizaje y superación profesional; además de planear las rutas de actualización de certificación, para el manejo de estándares de calidad en materia de informática, de manera que se contribuya al mejor desempeño de sus funciones y a los objetivos institucionales.

Áreas Participantes: Todas las áreas de la UTIC.

7.6.2 Proyecto IS-UTIC-038: Adiestramiento a los Usuarios del Instituto, para la correcta explotación de sus Sistemas de Aplicación.

Objetivo: Adiestrar y actualizar al personal del Instituto en el uso y manejo de las herramientas informáticas, para su aplicación en el desarrollo de los procesos administrativos y operativos de la Dependencia, así como en la óptima operación de los sistemas existentes y los nuevos que se desarrollen.

Descripción: Se proporcionará a los usuarios las bases suficientes para que los sistemas recientemente liberados y los ya existentes, puedan ser utilizados por éstos sin mayor dificultad. Para esto, se realizarán las evaluaciones necesarias en función de los conocimientos y habilidades informáticas.

Así mismo, en coordinación con las áreas del Instituto que lo requieran, se planearán y programarán una serie de actividades encaminadas al desarrollo de las habilidades en la operación y explotación de la información, con lo que se asegura la integridad y calidad del desarrollo de los procesos administrativos internos.

Áreas Participantes: UTIC y las áreas que utilicen sistemas de información institucionales y/o comerciales.

7.6.3 Proyecto IS-UTIC-039: Integración de Personal para la mejora del Ambiente y las Relaciones Laborales

Objetivo: Concientizar y motivar al personal que labora en la UTIC, sobre la importancia de realizar sus funciones en un ambiente de cordialidad y compañerismo, así como de la trascendencia del trabajo en equipo y despertar en ellos el espíritu de superación personal.

Descripción: Por medio de cursos, talleres y pláticas, se concientizará al personal de la importancia del trabajo con eficiencia y eficacia, de la trascendencia del trabajo en equipo y despertar el espíritu de superación personal, de compromiso con el trabajo, y con el Instituto. Se contempla aplicar estrategias de motivación hacia el personal, para un mejor desempeño en sus actividades, desarrollando metodologías para la solución participativa en los problemas.

Áreas Participantes: UTIC.

7.7 Programa: Coordinación de Proyectos y Programas Interinstitucionales

Objetivo General:

Establecer un vínculo sólido de colaboración entre las instancias externas al Instituto, pertenecientes a la Administración Pública Estatal y Federal, con la finalidad de obtener los acuerdos y convenios necesarios que permitan un desarrollo tecnológico sustentable en el ISSET.

Proyectos Específicos:

La creación de proyectos en este programa, dependerá de las oportunidades de coordinación que puedan darse en la administración, pudiéndose comprender las instancias normativas del gobierno, así como las operativas que cuenten con infraestructura o sistemas de información reutilizables, que coadyuven al desarrollo del Instituto.

CONCLUSIONES

El constante desarrollo tecnológico y el auge generado en las comunicaciones electrónicas, está cambiando dramáticamente la manera de interactuar entre las instancias de la administración pública, ya que, con la introducción de las TIC, las funciones se han mejorado, optimizando la operación en los gobiernos.

Es claro también como los avances en las TIC han contribuido a brindar mayor acceso de la información a los ciudadanos, por lo que aquellos entes públicos que no han adoptado este modelo, sufren una mayor presión por parte de quienes les demandan más resultados y con mayor transparencia. De ahí la necesidad de contar con administraciones públicas modernas, que implemente el uso correcto de las nuevas tecnológicas de la información y de la comunicación.

Sin embargo, el uso de las TIC por sí solas no generan administraciones eficientes y eficaces, pues un aspecto muy importante está el simplificar los procesos, mismos que deben de responder de manera directa a las necesidades de los ciudadanos.

En este sentido, el gobierno encabezado por el Lic. Carlos Manuel Merino Campos, propone una mayor inclusión digital en los diversas áreas de gobierno, por lo cual en el sector de seguridad social no debe de estar ajeno a este cambio, por ello es necesario llevar a cabo una reorganización estratégica, simplificación administrativa y la digitalización de los servicios y procedimientos, siendo un nuevo ISSET renovado, sólido, moderno, mejor organizado y que brinde mejores servicios médicos y prestaciones socioeconómicas a los trabajadores del estado y sus familias.

GLOSARIO

CECUIDAM	Centro de Cuidado del Adulto Mayor del ISSET
CENDI	Centro de Desarrollo Infantil del ISSET
CEM	Centro de Especialidades Médicas “Dr. Julián A. Manzur Ocaña”
CONEVAL	Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social
DA	Dirección de Administración del ISSET
DCI	Dirección de Contraloría Interna del ISSET
DG	Dirección General del ISSET
DGMIG	Dirección General de Modernización e Innovación Gubernamental
DJ	Dirección Jurídica del ISSET
DPPE	Dirección de Planeación, Programación y Evaluación del ISSET
DPS	Dirección de Prestaciones Socioeconómicas del ISSET
Enrutador	Equipo que proporciona conectividad entre una red y otra; Router
Firewall	Equipo para el manejo de la seguridad de los datos
IMCO	Instituto Mexicano para la Competitividad A.C.
INEGI	Instituto Nacional de Estadística y Geografía
Internet	Conjunto de redes de comunicación interconectadas de alcance mundial.
ITIL	Conjunto de conceptos y prácticas para la gestión de servicios de TIC
ISSET	Instituto de Seguridad Social del Estado de Tabasco
MB	Mega Bits; Capacidad de almacenamiento de datos
MBPS	Mega Bits por Segundo; Es la velocidad en que se envían los datos
PACS/RIS	Sistemas integral de manejo y administración imágenes de diagnóstico clínico y deradiología

PEA	Población Económicamente Activa
PIB	Producto Interno Bruto
Servidor	Equipo de cómputo robusto que permite alojar aplicaciones y datos, utilizados por los sistemas de información.
SIMA	Sistema de Mesa de Ayuda de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Switch	Equipo electrónico requerido en una red para interrumpir las señales eléctricas que permiten el flujo de las señales a su destino
TIC	Tecnologías de la Información y de la Comunicación
UMF	Unidad de Medicina Familiar
UTIC	Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones del ISSET

BIBLIOGRAFÍA

- La Estrategia Digital Nacional (2018), Gobierno de la República de los Estados Unidos Mexicanos.
- La interrelación entre el capital humano y tecnológico en Aragón; en Fundación Economía Aragonesa, Documento de trabajo 7/2004 (consultado en mayo 2010)
- Periódico Oficial del Estado de Tabasco, Ley de Ciencia y Tecnología (2002)
- Simón B., Aixala J., Giménez G. y Fabro G, (2004), Determinantes del crecimiento económico.

Fuentes electrónicas consultadas

- <http://tabasco.gob.mx/>
- <http://imco.org.mx/>
- <https://www.gob.mx/conapo>
- <https://www.coneval.org.mx/Paginas/principal.aspx>
- <http://www.inegi.org.mx/>
- <https://www.gob.mx/sct>
- <http://www.ciapem.org/>
- [http:// http://www.oniess.mx/](http://http://www.oniess.mx/)