



PROGRAMA INTEGRAL DE DESARROLLO INFORMÁTICO 2014-2018

INSTITUTO DE SEGURIDAD
SOCIAL DEL ESTADO DE TABASCO

AGOSTO DE 2014



CONTENIDO

PRESENTACIÓN

1. ANTECEDENTES
2. DIAGNÓSTICO
3. MISIÓN DEL PROGRAMA
4. VISIÓN DEL PROGRAMA
5. OBJETIVO GENERAL
6. LÍNEAS DE ACCIÓN
7. PROYECTOS ESPECÍFICOS
 - 7.1 Normatividad Informática
 - 7.1.1 Proyecto IS-DTIC-001: Elaboración de las Atribuciones y Funciones de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
 - 7.1.2 Proyecto IS-DTIC-002: Elaboración del Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
 - 7.1.3 Proyecto IS-DTIC-003: Integración de Políticas para la Elaboración de Manuales Técnicos y de Usuarios de los Sistemas de Información.
 - 7.2 Registro y Control de los Recursos Informáticos
 - 7.2.1 Proyecto IS-DTIC-004: Regulación, Control y Actualización del Inventario de los Recursos Informáticos del Instituto
 - 7.3 Sistemas de Información Institucionales
 - 7.3.1 Proyecto IS-DTIC-005: Evaluación y Regulación de los Sistemas Existentes



7.3.2 Proyecto IS-DTIC-006: Sistema Integral de Gestión Administrativa y Financiera (SIGAF)

7.3.2.1 Subsistema de Contabilidad (IS-DTIC-006-01)

7.3.2.2 Subsistema de Control Presupuestal (IS-DTIC-006-02)

7.3.2.3 Subsistema de Control de Bancos (IS-DTIC-006-03)

7.3.2.4 Subsistema de Requisiciones Electrónicas (IS-DTIC-006-04)

7.3.2.5 Subsistema de Adquisiciones (IS-DTIC-006-05)

7.3.2.6 Subsistema de Control de Almacén (IS-DTIC-006-06)

7.3.2.7 Subsistema de Control de Inventario (IS-DTIC-006-07)

7.3.2.8 Subsistema de Nómina (IS-DTIC-006-08)

7.3.2.9 Subsistema de Ingresos y Cobranzas (IS-DTIC-006-09)

7.3.3 Sistema Integral de Prestaciones Médicas (Sipem)

7.3.3.1 Proyecto IS-DTIC-007: Sistema de Expediente Clínico Electrónico

7.3.3.2 Proyecto IS-DTIC-008: Sistema de Control de Farmacias

7.3.3.3 Proyecto IS-DTIC-009: Sistema de Agenda Médica Electrónica

7.3.3.4 Proyecto IS-DTIC-010: Sistema de Laboratorio de Análisis Clínicos

7.3.3.5 Proyecto IS-DTIC-011: Sistema de Atención Médica de Urgencias

7.3.3.6 Proyecto IS-DTIC-012: Sistema de Control de Servicios Médicos Subrogados

7.3.3.7 Proyecto IS-DTIC-013: Sistema de Gestión de Cirugías

7.3.4 Sistemas de Información para las Prestaciones Socioeconómicas



- 7.3.4.1 Proyecto IS-DTIC-014: Sistema de Afiliación y Vigencia.
- 7.3.4.2 Proyecto IS-DTIC-015: Sistema de Recaudación.
- 7.3.4.3 Proyecto IS-DTIC-016: Sistema de Préstamos a Corto y Mediano Plazos.
- 7.3.4.4 Proyecto IS-DTIC-017: Sistema de Devolución de Aportaciones.
- 7.3.4.5 Proyecto IS-DTIC-018: Sistema de Nómina de Pensionados y Jubilados.
- 7.3.4.6 Proyecto IS-DTIC-019: Sistema de Administración de Servicios Funerarios.
- 7.3.4.7 Proyecto IS-DTIC-020: Sistema de Administración de Servicios Culturales, Turísticos y Deportivos.
- 7.3.4.8 Proyecto IS-DTIC-021: Sistema de Validación de Pensionados
- 7.3.4.9 Proyecto IS-DTIC-022: Sistema de Administración para los Centros de Desarrollo Infantil (SICEDI)
- 7.3.4.10 Proyecto IS-DTIC-023: Sistema de Administración para los Centros de Cuidados del Adulto Mayor (SICECAM)
- 7.3.5 Proyecto IS-DTIC-024: Sistema de Mesa de Ayuda de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (SIMA).
- 7.3.6 Proyecto IS-DTIC-025: Sistema de Administración del Escalafón (SAE)
- 7.3.7 Proyecto IS-DTIC-026: Portal Electrónico en Internet del ISSET
- 7.3.8 Proyecto IS-DTIC-027: Tablero de Control de los Servicios Médicos, Socioeconómicos y Administrativos del Instituto
- 7.3.9 Proyecto IS-DTIC-028: Sistema de Gestión de Audiencias, Control de Acuerdos y Seguimiento de Correspondencia del Instituto (SIGAC)
- 7.3.10 Proyecto IS-DTIC-029: Sistema de Atención a los Derechohabientes (SIAD).



- 7.3.11 Proyecto IS-DTIC-030: Sistema de Telemedicina del Instituto
- 7.3.12 Proyecto IS-DTIC-031: Sistema de Digitalización de Expedientes del Instituto
- 7.3.13 Proyecto IS-DTIC-032: Sistema Integral para la Administración de los Asuntos Jurídicos del Instituto.
- 7.3.14 Proyecto IS-DTIC-033: Sistemas Complementarios para Automatizar la Administración del Instituto.
- 7.4 Reestructuración y Modernización de la Red de Voz y Datos del Instituto y su Equipamiento Informático.
 - 7.4.1 Proyecto IS-DTIC-034: Creación de la Red de Voz y Datos del Centro de Especialidades Médicas “Dr. Julián Manzur Ocaña”.
 - 7.4.2 Proyecto IS-DTIC-035 Reestructuración de la Red de Voz y Datos de la Unidad de Medicina Familiar Centro.
 - 7.4.3 Proyecto IS-DTIC-036: Red estatal de Unidades de Medicina Familiar Municipales
 - 7.4.4 Proyecto IS-DTIC-037: Modernización de la Red de Voz y Datos de Oficinas Centrales
 - 7.4.5 Proyecto IS-DTIC-038: Diseño e Implementación de la Seguridad en la Red Institucional
 - 7.4.6 Proyecto IS-DTIC-039: Diseño e Implementación de un Sistema de Video-vigilancia en las Instalaciones del Instituto
 - 7.4.7 Proyecto IS-DTIC-040: Adquisición de Equipos de Cómputo para las Áreas Administrativas y Operativas del Instituto.
- 7.5 Soporte a la Infraestructura de Cómputo, Redes y Telecomunicaciones
 - 7.5.1 Proyecto IS-DTIC-041: Mantenimiento Preventivo y Correctivo a Servidores, Redes de Voz y Datos y demás equipos del ISSET.



- 7.5.2 Proyecto IS-DTIC-042: Adquisición de Licenciamiento de Uso de Software para la Administración de Bases de Datos, Aplicaciones y Centros de Datos del Instituto.
- 7.5.3 Proyecto IS-DTIC-043: Soporte a Usuarios, mediante la utilización de una mesa de ayuda, para el control, seguimiento y supervisión de solicitudes.
- 7.5.4 Proyecto IS-DTIC-044: Atención a Unidades de Medicina Familiar Municipales a través de Centros de Soporte Técnico Regionales.
- 7.5.5 Proyecto IS-DTIC-045: Reciclaje de Equipo de Cómputo del Instituto
- 7.6 Capacitación y Difusión en materia de TIC en el Instituto
 - 7.6.1 Proyecto IS-DTIC-046: Actualización permanente del personal operativo de la DTIC, en el uso y manejo de las Tecnologías de Información.
 - 7.6.2 Proyecto IS-DTIC-047: Adiestramiento a los Usuarios del Instituto, para la correcta explotación de sus Sistemas de Aplicación.
 - 7.6.3 Proyecto IS-DTIC-048: Integración de Personal para la mejora del Ambiente y las Relaciones Laborales.
- 7.7 Coordinación de Proyectos y Programas Interinstitucionales

CONCLUSIONES

GLOSARIO



PRESENTACIÓN

El acelerado desarrollo tecnológico en el campo de las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) ha tomado mayor importancia en los últimos años, debido a su contribución al mejoramiento de la operación, productividad, comunicación 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, son más las necesidades de los ciudadanos por mejores servicios. Dado a esta demanda, la capacidad de adaptación de los gobiernos a los nuevos retos es necesaria e imprescindible, ya que las nuevas circunstancias requieren buscar nuevos mecanismos que les permitan estar a la altura de los problemas que enfrentan. Es por ello primordial establecer una verdadera planeación de los recursos con que cuenten las administraciones públicas, considerando los nuevos modelos de servicios y atención que han dado resultados en otros lugares.

El Instituto de Seguridad Social del Estado de Tabasco (ISSET), desde su creación, en el año 1980, ha proveído los servicios médicos y socioeconómicos a los servidores públicos de los poderes del Estado, municipios, organismos descentralizados, empresas de participación estatal, y en general, con quienes convenga, de acuerdo a las disposiciones que le establece la propia Ley, aunque cada vez enfrenta mayores retos derivados del crecimiento natural de la población tanto derechohabiente como de pensionados y jubilados que tiene que atender, con limitados recursos con que cuenta para ello.

Consciente de lo anterior, el ISSET, buscando mejorar sus servicios y cubrir todas las obligaciones que tienen con sus derechohabientes, considera como uno de sus ejes o estrategias de organización, el implementar TIC que le permita optimizar sus procesos de toma de decisiones, un manejo eficiente y transparente de sus recursos, optimizar los tiempos de respuesta, integrar los procesos de las áreas que deben trabajar de forma coordinada y brindar herramientas esenciales que den beneficio a sus afiliados y a las familias de éstos.

Bajo estas premisas y con el propósito de establecer los lineamientos y políticas que en materia informática permitan establecer las bases para el uso sistémico y organizado en el manejo de la información, se instrumenta el presente Programa Integral de Desarrollo Informático 2014–2018, en donde de una manera precisa y ordenada, se plantean los objetivos, alcances y proyectos específicos que servirán para dar solución a las necesidades de este Organismo, contribuyendo a mejorar sus servicios.

Este programa está básicamente conformado por siete componentes, de los cuales, el primero de ellos corresponde a la Normatividad Informática y lo integran 3 proyectos



específicos, relacionados a lineamientos básico y reglamentación requerida para el buen funcionamiento de la Dirección y de los proyectos a implementar.

En segundo término está la Regulación, Registro y Control de la Administración de los Recursos Informáticos del Instituto, en donde a través de cinco proyectos específicos establece las bases para conocer, regular y poder administrar sus bienes informáticos, con estricto apego a las funciones que le faculta la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo y su propia Ley del ISSET.

El tercer componente está compuesto por veintinueve 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 a las áreas administrativas y operativas, que les permita mejorar continuamente su productividad y la calidad en la prestación de los servicios, así como la capacidad para generar información veraz y oportuna.

El siguiente elemento lo conforman siete proyectos específicos que tienen como propósito estudiar, diseñar, planear y ejecutar las funciones, tareas y actividades relacionadas con la implementación y mantenimiento de las redes de voz, datos y video, así como las comunicaciones con las distintas áreas del Instituto, y su interacción con la “Red Estatal de Educación, Salud y Gobierno”, en coordinación con las demás instancias de gobierno. Así mismo, se consideran las acciones necesarias para establecer políticas de seguridad y disponibilidad de la información, siempre procurando optimizar los recursos financieros y materiales con que cuenta el Instituto.

Por otro lado y pensado para mantener los equipos informáticos en su máximo nivel de funcionalidad, ya que de ello depende el ejercicio óptimo de las funciones de todas las áreas que integran el Instituto, se propone el componente número cinco, en el que también se incluirán la planeación de los mantenimientos preventivos continuos, así como un sistema informático denominado Sistema de Mesa de Ayuda, que dé soporte necesario a los usuarios, acortando el tiempo de respuesta en la solución de fallas en la infraestructura de cómputo, redes y telecomunicaciones, considerando también circunstancias que mejoren la integridad de la información.

Se pretende también dar a conocer a todos los usuarios de TIC del Instituto, los servicios disponibles en la DTIC, 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 apoyo a los funcionarios en el desempeño de sus actividades, para el mejor ejercicio de sus funciones.



El séptimo 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 soluciones para el avance tecnológico de las instancias involucradas.

La aplicación en el corto, mediano o largo plazos, de los proyectos presentados en el presente Programa, 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, eficiente, con mayor transparencia, en el tiempo que puedan ejercerse los proyectos.



1. ANTECEDENTES

Debido a la evolución de las nuevas tecnologías y el acceso a la información en México, el gobierno federal llevó a cabo diferentes estrategias para la adopción y desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación en el país. Tal es el caso de la “Estrategia Digital Nacional”, la cual se constituye como el plan de acción que se implementará en los próximos años, para fomentar la adopción y el desarrollo de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación en el país, a través de 23 líneas de acción, que en su conjunto buscan fomentar el crecimiento económico, en educación, facilitar la convergencia de los sistemas de salud y aumentar su cobertura, la inclusión social a los medios electrónicos, mejorar servicios públicos y su capacidad de respuesta, así como el combate a la corrupción.

Por su parte, la Secretaría de Administración del Gobierno del Estado de Tabasco, da a conocer el 01 de julio de 2013, la “Política de Tecnologías de la Información y Comunicaciones para la Administración Pública Estatal”, que de manera general difunden las normas y lineamientos en el ámbito informático en el sector público, que tiene entre otros propósitos, el orientar de manera racional las adquisiciones de equipos de cómputo, cuidar la compatibilidad de los sistemas de información y de la infraestructura, así como optimizar el uso de los recursos financieros destinados a la función informática, las cuales deben ser de observancia de las unidades administrativas de informática en las dependencias y organismos.

Por su parte el Instituto de Seguridad Social del Estado de Tabasco, crea en el mes de junio de 2014 la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DTIC), con el objeto de contar con un área administrativa que le permita definir y establecer la planeación, organización y determinación de proyectos específicos, que den apoyo a los diversos procesos administrativos y operativos del Instituto.

En el mes de junio de 2014, la DTIC realizó un análisis en materia de manejo de información, el grado de integración de los procesos mediante el uso de sistemas de información, así como la capacidad de los servidores y redes de comunicación de voz y datos, elementos que resultan ventajosos para la administración eficaz y eficiente de cualquier organización. Este análisis dio como resultado que se determinaron las principales acciones y proyectos de TIC encaminados a dar soporte a la toma de decisiones, a la automatización de procesos y de transacciones, y a la integración de la información del Instituto, mismos que a continuación se tratarán.



2. DIGANÓSTICO

A Nivel Estatal

Para el año 2012, el PIB de Tabasco fue de 433 millones 782 pesos, lo que representa el 3.35% de aportación al PIB nacional, colocándolo en el lugar nueve y siendo el sector de la minería, específicamente el de la industria petrolera, el que generó la mayor participación a las aportaciones económicas en el orden del 24.1% del PIB nacional en este sector. El PIB por habitante de Tabasco se ubicó dentro de los cinco primeros lugares, a nivel nacional; 92.8% mayor que la media nacional, lo que significa que los tabasqueños generan 102,485 pesos más por persona que el promedio nacional. Sin embargo, de no contarse con actividad petrolera en el estado, el PIB per capital disminuiría 139,486 pesos por persona al año.

En términos de competitividad, el IMCO refiere en su último informe, que Tabasco es una de las entidades menos competitivas del país, al ocupar en el año 2010 la posición 29 del total de las entidades en México, en el Índice de Competitividad Estatal y 24 en el Índice de Uso de Recursos de COPARMEX y en la posición número 26, en el Índice de Potencial de Innovación Estatal.

En cuanto a indicadores sociales, CONEVAL apunta, que el 53.83% de la población que vive en esta entidad, presenta condiciones de pobreza, además que en el último trimestre de 2008 se presentó una tasa de desempleo del 5.6% de la población económicamente activa (PEA). Este resultado es de considerarse, al encontrarse por arriba del promedio nacional, que es de 4.1%.

Con lo anterior, se hace ineludible que el estado requiere independizarse económicamente de la industria petrolera, ya que aunque ésta le aporte el 66% de los ingresos totales reportados, la derrama económica no se refleja a todos sus habitantes. Tabasco requiere entonces potenciar su economía, a través de promover su producción, su industria y sus servicios, mediante empresas sólidas, que tengan su base en la entidad, para lo cual, el Estado de Tasco deberá asumir una posición estratégica en las actividades de modernización, en el cual el Gobierno Estatal juega un papel fundamental, como principal promotor de la economía en la entidad.

Hay que señalar que a todo ello, se agregan los problemas heredados de la anterior administración, como son la deuda directa, la cual se incrementó 14 veces, situación que afectó la calificación de riesgo de la deuda y el pasivo en el año 2012 de más de 2 mil millones de pesos a proveedores, lo cual mermó la credibilidad del sector privado ante el gobierno.



Otro indicador a tomar en cuenta es el de “Gobierno eficiente y eficaz” del IMCO, el cual para el periodo 2006-2008 ubica a Tabasco en la penúltima posición. Es por ello que el Gobierno Estatal requiere modernizar la gestión de trámites y servicios que lleva a cabo con las empresas, mediante el empleo de TIC, adopción de nuevos marcos regulatorios, que permitan promover la inversión, la cual en el año 2010 tuvo una caída del 70%, e incrementar su inversión en proyectos que promuevan su desarrollo.

En este sentido, el grado de insatisfacción de las empresas para la gestión de trámites, es una medida clara para conocer qué tan flexibles y ágiles son los trámites en un gobierno. Según el Análisis de Competitividad en el año 2010, presentó un aumento del 11% en el grado de insatisfacción de las empresas que llevan a cabo un trámite o servicio ante el Gobierno del Estado.

Es preciso trabajar en todo el gobierno para agilizar los diversos trámites electrónicos, que según el IMCO nos colocan en posiciones bajas a nivel nacional, dentro de los que estaban para el año 2010 los trámites de registro público (posición 20), páginas web oficiales (posición 20) y transparencia del gasto público (posición 32), de modo que tenga un impacto positivo en la decisión de inversión del sector privado.

En cuanto a las finanzas públicas, un reto importante será aumentar el nivel de inversión pública en donde se ubica en la última posición. También debe reducir la proporción del gasto que se va a nómina e incrementar la autonomía fiscal del estado (posición 28), indicadores en las que hoy se tiene una enorme oportunidad de mejora.

A lo anterior hay que destacar el hecho que gobierno actual ha promovido el que se beneficie de programas federales para incrementar la inclusión digital de la población más desfavorecida, tal es el caso de del programa “México Conectado”, que le permitirá llevar trámites y servicios digitales más allá de sus oficinas gubernamentales, al incluir 7 mil 272 puntos de conexión gratuitos, de los cuales 839 son para oficinas de gobierno. O el de Programa de Inclusión y Alfabetización Digital que inicio en el 2013, que distribuyó tabletas a los estudiantes tabasqueños más favorecidos. Estos y otras acciones permitirán vencer el rezago que se tiene en materia de acceso a medios electrónicos en la entidad, considerando que INEGI en su informe del último censo presentado, indicó que sólo contaban con equipo de cómputo el 20.96% de los hogares tabasqueños.

A Nivel Instituto

Desde su constitución como un organismo, a la fecha, el Instituto viene incrementando su población de derechohabientes, atendiendo hasta junio de 2014, a alrededor de 246 mil 900 derechohabientes. El área de oportunidad que se presenta a la actual administración, está por un lado en mejorar sus servicios médicos, relacionados al



cuidado de la salud, la maternidad, en la atención de accidentes de trabajo y los tratamientos especializados a las enfermedades y por el otro, con las prestaciones socioeconómicas, en lo que respecta a préstamos hipotecarios y a corto plazo, las devoluciones de aportaciones y gratificación por retiro, los seguros de vida, retiro y gastos funerarios, y como último pero no menos importante está el mejorar el pago de pensiones y jubilaciones.

En el mes de junio de 2014, mes de la creación de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, se evaluaron los sistemas de información del Instituto, así como el estado que guarda la infraestructura de equipamiento, redes y telecomunicaciones, necesarios para generar, compartir y consultar la información que se genere, dando como resultado lo siguiente:

En lo se refiere a los sistemas de información institucionales, se encontraban operando 22 (*ver Tabla 1*), de los cuales 9 se desarrollaron e implementaron en el periodo comprendido del 1992 a 2002, 4 entre el año 2002-2006, 8 en entre el 2007-2012 y 1 en el 2014. Todos ellos sin compartir información entre sí. Adicionalmente el área utiliza 3 herramientas que sirven para transferir datos entre aplicaciones que requieren compartir información, y que no lo hacen de forma directa. Aunado a lo anterior, las áreas han contado con personal adicional de apoyo informático, que generan y administran de manera aislada su propia información, creando islas de información, que nada aportan a la planeación integral del Instituto.

De las 22 aplicaciones, 16 sistemas de información (72%) se encuentran desarrollados con tecnología totalmente obsoleta, sin soporte por parte del fabricante, aunque sólo 3 se reportaron no contar con personal del Instituto que les de mantenimiento, y 6 sistemas de información (27%) con tecnología actual. De igual forma, de los 22 sistemas de información reportados, 7 cuentan con manual de usuario y 15 no tienen manual de usuario. Por otro lado, ninguno de los sistemas que se encontraron en operación cuenta con manual técnico o cualquier otra documentación que permita que un nuevo personal les pueda dar mantenimiento.

En lo que se refiere a equipamiento de cómputo, el Instituto hasta el mes de junio de 2014, tiene registrados 531 computadoras personales, distribuidas de la siguiente manera: 116 en el Centro de Especialidades Médicas “Dr. Julián A. Manzur Ocaña”, 53 en la Unidad de Medicina Familiar Centro, 180 en las Oficinas Principales, 101 en las Unidades de Medicina Familiar de los Municipios, 66 en los 4 Cendis que se tiene, 9 en Cecuidam, 3 en la Funeraria y 5 en Almacén General. En la mayoría de los casos, salvo las Unidades de Medicina Familiar Municipales, las cuales fueron dotadas de equipamiento en el año 2013, se encuentran equipos con tecnología obsoleta; sin



embargo, estos equipos todavía pueden funcionar unos años más, con mantenimiento preventivo constante, aunque con limitada capacidad.

Los servidores y de redes y telecomunicaciones, están distribuidos de la siguiente manera: 5 Servidores en el centro de datos de oficinas principales, de los cuales 3 de ellos por el tiempo de uso se recomiendan reemplazarlos; 14 switches de comunicación; 1 equipo de seguridad perimetral; 2 enlaces a Internet de 6 y 4 Mb; un equipo de comunicación de voz y 3 enlaces inalámbricos se usan para enlazar los siguientes sitios: Centro de Especialidades Médicas ISSET, Unidad de Medicina Familiar Centro y Secretaria de Administración (Red de Gobierno).

En el Centro de Especialidades Médicas ISSET, se cuenta con 2 servidores que requieren ser cambiados por el tiempo de uso, 7 switchs, de los cuales 4 están en el centro de datos y 3 distribuidos en las otras áreas del Centro Medico; un enlace de Internet de 4 MB para realizar consultas. No cuenta con equipo de comunicación de voz (conmutador).

En la Unidad de Medicina Familiar Centro, se tiene en servicio 1 equipo de seguridad perimetral (firewall), 2 switchs de datos, 2 servidores de aplicaciones que requieren ser reemplazados por el tiempo de uso, un enlace de Internet de 2 MB. No cuenta con equipo de comunicación de voz (conmutador).

El cableado estructurado en la mayoría de las áreas no cumple con los estándares actuales mínimos, por lo que se corre el riesgo de cortes en la comunicación: En oficinas principales el cableado fue instalado por una empresa en el año 2004, misma que ha crecido de manera desorganizada y con instalaciones provisionales, lo cual no lo vuelve confiable, recomendándose su reinstalación.

En los demás edificios, salvo la UMF Centro, no cuentan con cableado estructurado, debidamente identificado y colocado. Caso que requiere especial atención es el CEM, el cual no cuentan con cableado estructurado, sólo en algunas áreas fueron identificado cableados provisionales, pero aislados de la red institucional, detectándose la necesidad de instalar un cableado integral que cubra a más de 250 nodos de voz y datos, tanto en las áreas administrativa como médicas.



NOMBRE DEL SISTEMA	DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA	AÑO
SISTEMA ISSET	SISTEMA PARA CONTROLAR INFORMACIÓN DE LOS DERECHOHABIENTES DEL ISSET.	1992
SISTEMA DE AFILIACIÓN	REGISTRO DE DATOS DE AFILIACION DE LOS DERECHOHABIENTES.	1995
SISTEMA NÓMINA DE JUBILADOS Y PENSIONADOS.	SISTEMA CONTROL DE NÓMINA DE JUBILADOS Y PENSIONADOS.	1996
SISTEMA DE FARMACIA	CONTROL DE MEDICAMENTOS	1996
SISTEMA DE NÓMINA PERSONAL SUPLENTE	CONTROL DE NÓMINA PERSONAL SUPLENTE.	1997
SISTEMA DE CONTROL DE PRÉSTAMOS A CORTO PLAZO	CONTROL DE PRÉSTAMOS A CORTO PLAZO (PCP).	1998
SISTEMA DE CONTROL DE PRÉSTAMOS FUNERARIOS.	CONTROL DE PRÉSTAMOS FUNERARIOS.	1998
SISTEMA DE CONTROL DE CRÉDITO DE PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS	CONTROL DE PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS.	1999
SISTEMA DE CUENTAS POR PAGAR (SUBROGA).	CONTROL DE CUENTAS POR PAGAR.	2000
SISTEMA ESTADÍSTICO DERECHOHABIENTES ISSET	RECOPIACIÓN DE ESTADÍSTICA DE LA POBLACIÓN DERECHOHABIENTE ISSET.	2003
SISTEMA PARA MIGRACIÓN DEL PADRÓN DE DERECHOHABIENTES	SISTEMA PARA MIGRACIÓN DEL PADRÓN DE DERECHOHABIENTES.	2006
SISTEMA DE DEVOLUCIÓN DE APORTACIONES	CONTROL DE LA DEVOLUCIONES DE LAS APORTACIONES DE LOS TRABAJADORES.	2006
SISTEMA DE ABONACIONES	PRECARGA DE ABONACIONES DE DESCUENTOS Y APORTACIONES.	2006
SISTEMA DE CONTROL DE CONTRARECIBOS EN LA DIRECCIÓN DE FINANZAS.	SISTEMA DE CONTROL DE CONTRARECIBOS EN LA DIRECCIÓN DE FINANZAS.	2007
SISTEMA DE NÓMINA PERSONAL DE BASE Y CONFIANZA (WEB)	CONTROL DE NÓMINA DE PERSONAL DE BASE Y CONFIANZA.	2008
SISTEMA DE LISTA DE RAYA	CONTROLA EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN DEL PERSONAL DE LISTA DE RAYA.	2008
PROYECTO INTEGRAL ADMINISTRATIVO (PIA)	INCLUYE 7 SUBSISTEMAS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA, PRESUPUESTAL Y CONTABLE DEL ISSET (HMOS. ESPONDA).	2009
SISTEMA DE REPORTES ESTADÍSTICOS	GENERA REPORTES DE LA PRODUCTIVIDAD MÉDICA.	2011
SISTEMA CONTROL DE CITAS MÉDICAS PARA MEDICINA FAMILIAR	SISTEMA CONTROL DE CITAS MÉDICAS PARA MEDICINA FAMILIAR (UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR).	2011
SISTEMA CONTROL DE CITAS MÉDICAS PARA MEDICINA DE ESPECIALIDADES	SISTEMA CONTROL DE CITAS MÉDICAS PARA MEDICINA DE ESPECIALIDADES EN EL CMI.	2011
SISTEMA DE EXPEDIENTE CLINICO ELECTRÓNICO (UMF CENTRO)	SISTEMA DE EXPEDIENTE CLINICO ELECTRÓNICO PARA LA UNIDAD DE MEDICINA FAMILIAR CENTRO.	2011
INTERFAZ DE LABORATORIO SIN CONEXIÓN	INTERFAZ QUE PERMITE VISUALIZAR RESULTADOS EN PDF DEL LOS INNSTRUMENTOS DE LABORATORIO EN UNA UNIDAD DE MEDICINA FAMILIAR MUNICIPAL QUE NO CUENTE CON INTERNET.	2014

Tabla 1. Sistemas de información en operación al mes de junio, 2014

Por tal razón, es necesario que el Instituto realice un esfuerzo histórico en cuanto a implementación de nuevas tecnologías de la información y de la comunicación, que le permita salir del rezago en esta materia, pero para ello habrá que realizar un análisis de



fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, en el ámbito de los servicios que presta el Instituto y proponer alternativas viables que permitan optimizar los procesos internos y como consecuencia mejorar la toma de decisión y la atención para con sus derechohabientes.

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. No se cuentan con acciones, ni rumbo definido, para poder establecer las actividades propias de un área de tecnologías de la información y de la comunicación;
2. Los espacios para el área informática no son los apropiados para cubrir las necesidades del Instituto;
3. Los equipos de cómputo, servidores, redes y desarrollos informáticos están rebasados en su capacidad;
4. Hay carencias de personal capacitado necesario para cubrir las funciones informáticas, que demanda el Instituto, ocasionan un retraso en los tiempos de respuesta;
5. Existe rezagos importante en los sistemas de información;



6. La infraestructura de comunicaciones de voz y datos, en la mayoría de las áreas no cuentan con cableado estructurado, que cubra los estándares mínimos necesarios; y
7. No se cuenta con áreas adecuadas para la debida operación de equipos servidores, y de administración de voz y datos.

Fortalezas y Áreas de Oportunidad

En base a la diversidad de carencias detectadas en el funcionamiento informático, se podría considerar que no existen fortalezas en el Instituto, sin embargo, se pueden enumerar las siguientes:

1. La disponibilidad que puede encontrarse del recurso humano para integrarse al desarrollo informático del Instituto y el conocimiento que tienen éstos de la problemática existente, en la materia.
2. Existe aceptación por parte de las áreas directivas del Instituto, para modernizar los recursos informáticos de ésta e integrarse a las nuevas tecnologías de la información, y así contribuir al buen ejercicio de la gestión de los servicios a los derechohabientes;
3. Se cuenta con el apoyo para iniciar con la integración de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, para mejorar los servicios señalados en la Ley del Instituto de Seguridad Social del Estado de Tabasco;
4. Se cuentan con áreas normativas en materia de tecnologías de la información y de la comunicación a nivel gobierno, dentro de la Secretaría de administración, con las cuales se podrán lograr acuerdos para instrumentar acciones que, de manera coordinada, permitan al Instituto avanzar en la dirección adecuada.

Escenarios:

Dada la naturaleza propia de los proyectos de tecnologías de la información y de la comunicación, se hace necesario darles un tratamiento individualizado, siendo objeto de estudio particular. Dentro del desarrollo de los programas y proyectos propuestos en este documento, se tendrá que considerar desde su propuesta inicial, hasta la implementación; pasando por la planificación, estimación de los recursos materiales,



humanos y financieros necesarios y la debida planeación que conlleve a una eficiente gestión, desarrollo, validación y evaluación de actividades.

Por lo anterior, es importante tomar en cuenta los riesgos que todo proyecto atraviesa, localizando factores críticos que influyen en su éxito, para el caso particular de la DTIC; por lo que algunas de las variables de riesgo que se pueden encontrar, son las siguientes:

- Disponibilidad de las áreas internas que interactúan con la DTIC para colaborar con los programas y proyectos;
- Variación del presupuesto asignado a la DTIC, para hacer frente a los compromisos adquiridos;
- Capacidad de gestión de los líderes de los proyectos;
- Disponibilidad de cambio por parte de los usuarios;
- Dedicación y esmero del personal que integra la Dirección al realizar sus tareas y actividades cotidianas;
- Adiestramiento y actualización del personal de la DTIC; y
- Coordinación con instancias externas para la realización de proyectos comunes, entre otros.



3. MISIÓN DEL PROGRAMA

El Programa Integral de Desarrollo Informático 2014-2018 del Instituto de Seguridad Social del Estado de Tabasco, tiene como misión el ser un instrumento rector en donde se establezcan los programas y proyectos específicos, que permitan atender las necesidades de servicios tecnológicos, aplicaciones informáticas y de telecomunicaciones del organismo, así como también para regular, administrar y supervisar los recursos informáticos con que éste cuente, buscando establecer mejoras continuas, optimización administrativa y uso debido de las tecnologías de la información, contribuyendo a que el ISSET brinde mejores servicios para lo cual fue creado.

4. VISIÓN DEL PROGRAMA

Establecer un alto grado de excelencia en la atención de las diversas actividades de coordinación, análisis, seguimiento y control de la gestión institucional, que permita tanto a la Dirección General como a las demás Direcciones, obtener los elementos necesarios para la toma de decisiones oportunas, para el desarrollo de sus funciones, transparentando el ejercicio del gasto y mejorando la atención a los derechohabientes.



5. OBJETIVO GENERAL

El presente Programa Integral de Desarrollo Informático 2014-2018, tiene por objeto 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 desprenden cinco objetivos:

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; y
5. Participar en el desarrollo de tecnologías de la información regional y nacional



6. LÍNEAS DE ACCIÓN

Cada proyecto informático debe contar con el número de componentes necesarios, en los cuales será trascendental la colaboración constante y comprometida de cada uno de los actores involucrados en el mismo: directivos, encargados de la planeación de los proyectos, responsables de la programación, autorización y ejercicio de los recursos financieros, coordinadores y responsables directos de la implementación de los mismos, hasta los propios usuarios, quienes juegan un papel fundamental para la consolidación de todo proyecto.

De esta manera y resumiendo las propuestas del presente Programa, se identifican 8 líneas de acción, las cuales se enlistan a continuación:

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 cuente 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, pláticas, eventos, con las demás áreas informáticas de la Administración Pública Estatal, a fin de unificar esfuerzos y asegurar que se marche en la misma dirección;
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 de la DIT, capacitado y especializado, con el objeto de contar con personal capaz de plantear ideas y alternativas de solución, las cuales promuevan la calidad de la gestión del Instituto.

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 2013-2018, y a los demás ordenamientos relacionados con los aspectos informáticos, que permita contar con los cimientos necesarios para generar las acciones y actividades que el Instituto requiera en el cumplimiento de los objetivos institucionales planteados.



7.1.1 Proyecto IS-DTIC-001: Elaboración de las Atribuciones y Funciones de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Objetivo: Elaboración del proyecto de atribuciones para el nuevo Reglamento Interior del Instituto, así como el proyecto de funciones para el nuevo Manual de Organización, que permitan dar cumplimiento a la normatividad aplicable.

Descripción: Recopilar la información necesaria para realizar la propuesta de atribuciones de la DTIC conforme al nuevo Reglamento Interior propuesto, 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: DTIC 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:

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



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

Objetivo: Elaboración del manual de procedimientos de la DTIC, que constituyan su cuerpo normativo básico, requeridos para el óptimo funcionamiento administrativo y operativo, con lo que se dé cumplimiento a la misión, políticas y metas encomendadas por el Director General.

Descripción: Recopilar la información necesaria de los procesos y actividades de los Departamentos de la DTIC, 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 el seguimiento que se requiere para llevar a cabo tareas y procedimientos de forma eficaz y eficiente, con lo que se consiga dar cumplimiento a los objetivos institucionales.

Áreas beneficiadas: Todo el Instituto.

Unidad responsable: DTIC 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:

1. Elaboración del Manual de Procedimientos de la DTIC.



7.1.3 Proyecto IS-DTIC-003: Integración de Políticas para la Elaboración de Manuales Técnicos y de Usuarios de los Sistemas de Información.

Objetivo: Elaboración de lineamientos y políticas que deberán observarse en la planeación, diseño, elaboración y distribución de manuales técnicos y de usuario de los sistemas de información del Instituto.

Descripción: Con el propósito de homogenizar la creación de manuales técnicos y de usuario para cada uno de los sistemas existentes y en vía de desarrollo, se integrarán una serie de lineamientos y políticas que normen los criterios para la generación de los mismos y que sirvan como base para su desarrollo, lo cual simplificará en gran medida su elaboración..

Áreas beneficiadas: Todo el Instituto

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

Indicador: Porcentaje de documentos elaborados del total de requeridos

Componentes: Realización de Manual de Organización, Manual de Procedimientos y Lineamientos relacionados a TIC's

Actividades:

- 1 Colaboración en el desarrollo del Manual de Organización del ISSET
- 2 Desarrollo del Manual de Procedimientos de la DTIC
- 3 Generación de lineamientos para el uso de TIC's



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.

7.2.1 Proyecto IS-DTIC-004: 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 para el mejor aprovechamiento de dichos recursos.

Descripción: Mediante la elaboración de un sistema automatizado, se manejará y controlará 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: DTIC 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:

- 1 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.
- 2 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 y organizado, 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-DTIC-005: Evaluación y Regulación de los Sistemas de Información Existentes

Objetivo: Mantener en óptimas condiciones los sistemas de información del Instituto, para asegurar su óptimo funcionamiento y operatividad, además de contar con un diagnóstico oportuno que refleje el grado de obsolescencia, eficiencia, eficacia de los sistemas en uso, para su actualización debida, cuidando que se apeguen a los estándares y requerimientos predefinidos.

Descripción: Por medio de una serie de revisiones y pruebas aplicadas al uso de los sistemas, se conocerán las carencias de las aplicaciones informáticas, así como sus deficiencias en la salida de resultados, además del diagnóstico de obsolescencia que conlleve a planificar futuros desarrollos. Apegados a los requerimientos del área donde opera el sistema de información, se detectarán las necesidades de actualización o corrección, tanto en el manejo del mismo y su alcance, como en su documentación técnica y operativa. Esto para llevar a cabo todos los mantenimientos, respaldos, identificación de vulnerabilidades, adecuación según los nuevos requerimientos, así como la elaboración de la documentación técnica y de usuario necesaria, de los sistemas de información existentes sujetos a mantenerse, identificando las acciones necesarias que en materia de administración de sistemas de información deban emplearse, documentando los errores tanto de lógica como de funcionalidad que se detecten, para realizar los cambios, actualizaciones o migraciones.

Áreas beneficiadas: Todo el Instituto

Unidad responsable: DTIC y las Unidades Administrativas usuarias

Indicador: Porcentaje de sistemas de información regulados del total de requeridos



Componentes: Sistemas de información en operación en el Instituto.

Actividades:

- 1 Análisis y evaluación de los sistemas de información institucionales y comerciales
- 2 Formular el anteproyecto de presupuesto para el mantenimiento de los sistemas de información en el caso de software con patente comercial.
- 3 Elaborar el Plan de Mantenimiento Anual de los Sistemas de Información propios del Instituto
- 4 Dar mantenimiento acorde a los nuevos requerimientos
- 5 Actualizar/Elaborar los manuales técnicos y de usuario



7.3.2 Proyecto IS-DTIC-006: Sistema Integral de Gestión Administrativa y Financiera (SIGAF)

Objetivo: Integrar y automatizar los procesos administrativos y financieros del Instituto, con el fin de incrementar el desempeño de las áreas, a niveles más competitivos, así como responder a la normativa en materia de armonizar contable, mediante un software integral.

Descripción: Se deberá contar con un software o sistema de información con tecnología actualizada, que integre de forma automatizada los procesos de *Contabilidad, Control Presupuestal, Control de Bancos, Requisiciones Electrónicas, Adquisiciones de bienes y servicios, control de almacenes, control de inventario y activo fijo, administración de la nómina, y gestión de los ingresos y cobranza, entre otros*, permitiendo manejar de forma armonizada con el gobierno federal, el plan de cuentas, clasificación por objeto y tipo del gasto, clasificador por rubro de ingreso, así como identificar y emitir los momentos presupuestales y contables del gasto e ingreso, a fin de emitir los estados financieros, presupuestales, contables y programáticos a los que está obligado el Instituto.

Áreas beneficiadas: Todo el Instituto

Unidad responsable: DTIC en coordinación con las instancias normativas de gobierno y las Unidades Administrativas involucradas.

Indicador: Sistema de información integral liberado.

Componentes:

Documento de Análisis del Mapeo y Reingeniería de Procesos

Sistema de Información Integral que incluya:

Subsistema de Contabilidad

Subsistema de Control Presupuestal

Subsistema de Control de Bancos

Subsistema de Requisiciones Electrónicas

Subsistema de Adquisiciones

Subsistema de Control de Almacén

Subsistema de Control de Inventario

Subsistema de Nómina

Subsistema de Ingresos y Cobranzas

Manuales técnicos, de administración y de usuario.



Actividades:

- 1 Planificación
- 2 Formular el anteproyecto de presupuesto o en su caso la gestión ante las instancias normativas para los trámites administrativos de contratación.
- 3 Levantamiento y mapeo de procesos.
- 4 Reingeniería de procesos.
- 5 Desarrollo o adecuación de los componentes o subsistemas.
- 6 Pruebas y documentación
- 7 Despliegue, verificación y mantenimiento
- 8 Liberación a producción



7.3.3 Sistema Integral de Prestaciones Médicas (Sipem)

7.3.3.1 Proyecto IS-DTIC-007: Sistema de Expediente Clínico Electrónico

Objetivo: Contar con una infraestructura que permita optimizar los diversos procesos de atención médica en el Instituto y que favorezca el flujo de información sobre 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: Implementación de un sistema de información basado en plataforma web, apoyada en una metodología estándar, a través de diferentes fases y actividades, acorde a las necesidades del Instituto, para la administración centralizada de todos los derechohabientes que utilicen los servicios médicos, el cual generará información precisa y confiable de manera ágil y en torno a un al paciente, para la toma de decisiones. El sistema de información deberá ajustarse a la norma oficial mexicana NOM-024-SSA3-2012, mediante el cual se brindará atención multidisciplinaria en los tres niveles de atención, soportando además el manejo de documentos electrónicos, como son estudios de laboratorio, de imagen médica (PACS/RIS), entre otros que dan soporte al diagnóstico y seguimiento de tratamientos de los pacientes.

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

Unidad responsable: DTIC 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:

- 1 Planificación
- 2 Levantamiento y mapeo de procesos.
- 3 Reingeniería de procesos.



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



7.3.3.2 Proyecto IS-DTIC-008: Sistema de Control de Farmacias

Objetivo: Tener el control de los productos existentes en las farmacias del Instituto, mediante un sistema de información que se pueda interrelacionar con otros sistemas a fin de agilizar la entrega de productos farmacéuticos, y generar los informes de existencias y desplazamiento requeridos para asegurar el inventarios de todas las claves.

Descripción:

El proyecto permitirá llevar un control eficiente y eficaz de los productos existentes en las farmacias del Instituto, administrando el ingreso y salida de los mismos, e integrado a los sistemas de expediente electrónico y administrativos, que requieran utilizar su información. Así mismo permitirá que mediante dispositivos lectores de código de barra se pueda agilizar el flujo de entradas, salidas e inventarios.

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

Unidad responsable: DTIC 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:

- 1 Planificación
- 2 Levantamiento y mapeo de procesos.
- 3 Reingeniería de procesos.
- 4 Desarrollo o adecuación de los componentes o subsistemas.
- 5 Pruebas y documentación
- 6 Despliegue, verificación y mantenimiento
- 7 Liberación a producción



7.3.3.3 Proyecto IS-DTIC-009: Sistema de Agenda Médica Electrónica

Objetivo: Organizar la atención de los derechohabientes que acuden a los servicios médicos de consulta externa, proporcionados por el Instituto, brindando un servicio individual y personalizado

Descripción: Sistema de información que tiene la función de llevar a cabo el control de la agenda de citas del médico e información general del paciente. Este sistema deberá operar de manera integrada con el Sistema de Expediente Electrónico del Instituto, para la consulta externa. Entre sus principales funciones está la generación de citas para pacientes, reservación de horas, consulta de citas, así como la programación de citas futuras, transferencia de citas entre médicos, solicitud en línea y la obtención de reportes diversos de las citas que se programan para cierto médico o paciente en un rango de tiempo determinado.

Áreas beneficiadas: Áreas Médicas

Unidad responsable: DTIC 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:

- 1 Planificación
- 2 Levantamiento y mapeo de procesos.
- 3 Reingeniería de procesos (si se requiere).
- 4 Desarrollo o adecuación de los componentes o subsistemas.
- 5 Pruebas y documentación.
- 6 Diseño, despliegue, verificación y mantenimiento
- 7 Liberación a producción



7.3.3.4 Proyecto IS-DTIC-010: Sistema de Laboratorio de Análisis Clínicos

Objetivo: Optimizar los procesos de los laboratorios de análisis clínicos del Instituto y administrar centralmente la información de forma segura y confiable.

Descripción: Herramienta de cómputo que facilitará una eficiente administración y organización de la producción de pruebas de laboratorio, así como la integración de cada uno de ellos, incrementando la calidad de los resultados y su productividad. Este sistema debe permitir vincular los estudios de los laboratorios que se tengan, con el Sistema de Expediente Electrónico, para permitir en tiempo real al médico tratante, consultar los resultados, que sirven de apoyo al diagnóstico de los pacientes.

Áreas beneficiadas: Las áreas de servicios médicos

Unidad responsable: DTIC 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:

- 1 Planificación
- 2 Levantamiento y mapeo de procesos.
- 3 Reingeniería de procesos (si se requiere).
- 4 Desarrollo o adecuación de los componentes o subsistemas.
- 5 Pruebas y documentación.
- 6 Diseño, despliegue, verificación y mantenimiento
- 7 Liberación a producción



7.3.3.5 Proyecto IS-DTIC-011: Sistema para la Atención de Urgencias

Objetivo: Contar con la coordinación debida para la atención médica de urgencias con ética, calidad y eficiencia, en el Centro de Especialidades Médicas “Dr. Julián A. Manzur Ocaña”, apoyada por un sistema de información que integre la información necesaria de los pacientes, y ayude a su clasificación preparación y resolución oportuna, a través de los recursos disponibles, de cualquier complicación médica que amerite su rápida atención.

Descripción: El proyecto consiste en la construcción de un sistema de información que permita organizar el área de recepción y atención de urgencias (Triage). El registrar y clasificación del tipo de urgencia se basará en las necesidades terapéuticas y los recursos disponibles para su atención, de forma tal que en una situación de saturación del servicio o de disminución de recursos, los pacientes más urgentes sean tratados primero y el resto controlados continuamente y reevaluados hasta que puedan ser atendidos. El Sistema también tendrá la capacidad de registrar una urgencia vía telefónica, con información relativa al evento o urgencia, los signos vitales del paciente (si se tienen), y cualquier dato que amerite ser dado a conocer al médico tratante para coadyuvar a la oportuna clasificación, preparación y resolución de la urgencia.

Áreas beneficiadas: Las áreas de servicios médicos.

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

Indicador: Sistema de información liberado.

Componentes:

Documento de Análisis del Mapeo de Procesos del Área de Urgencias Médicas
Sistema de Información
Manuales técnicos, de administración y de usuario.

Actividades:

- 1 Planificación
- 2 Levantamiento y mapeo de procesos.
- 3 Reingeniería de procesos (si se requiere).



- 4 Desarrollo o adecuación de los componentes o subsistemas.
- 5 Pruebas y documentación.
- 6 Diseño, despliegue, verificación y mantenimiento
- 7 Liberación a producción



7.3.3.6 Proyecto IS-DTIC-012: Sistema de Control de Servicios Médicos Subrogados

Objetivo: Controlar y vigilar debidamente la prestación de los servicios médicos subrogados, con la finalidad administrar correctamente el presupuesto destinado a estos servicios, atendiendo debidamente a los pacientes asegurados que requieran de diversas prestaciones médicas a las que tengan derecho y que por diversas circunstancias tienen que ser subrogados a consultorios, laboratorios, clínicas y hospitales con los que el Instituto tienen contratados o convenidos.

Descripción: El sistema de Control de Servicios Médicos Subrogados permitirá controlar y vigilar el cumplimiento de los contratos y convenios de servicios médicos subrogados por el Instituto, llevando la gestión del gasto mediante el seguimiento de la atención que se realiza en los consultorios, laboratorios, clínicas y hospitales con los que el ISSET convenga o contrate. Para ello, se deberá contar con una interfaz o pantalla de registro de la atención, utilizada por los prestadores de servicios, para el registrar de su atención, utilizando para ello el catálogo de servicios que contiene el tabulador autorizado por el Instituto. El área de servicios subrogados tendrá a su alcance los reportes y gráficos necesarios para dar seguimiento diario a la atención brindada a los derechohabientes mediante los servicios médicos subrogados.

Áreas beneficiadas: Las áreas de prestaciones médicas (primer, segundo y tercer niveles de atención).

Unidad responsable: DTIC 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:

1 Planificación



- 2 Levantamiento y mapeo de procesos.
- 3 Reingeniería de procesos (si se requiere).
- 4 Desarrollo o adecuación de los componentes o subsistemas.
- 5 Pruebas y documentación.
- 6 Diseño, despliegue, verificación y mantenimiento
- 7 Liberación a producción



7.3.3.7 Proyecto IS-DTIC-013: Sistema de Gestión de Cirugías

Objetivo: Llevar un control eficiente en la administración de los quirófanos, con el uso de un sistema de información, que permita administrarlo, de acuerdo a la demanda y urgencia de las intervenciones quirúrgicas.

Descripción: El sistema de información brindará a los profesionales de la salud y al área de administración, toda la información necesaria de la demanda y de la disponibilidad de los quirófanos, para programar las intervenciones quirúrgicas de forma eficiente y transparente. Se pretende incluir los módulos necesarios para la planeación de las intervenciones, control de exámenes de preadmisión, administración de los médicos disponibles, la documentación del tiempo de cada intervención (pre-operatorio, operatorio, sala de recuperación y post-operatorio), las notas clínicas de la intervención, el resumen de los procedimientos y la gestión de los materiales.

Áreas beneficiadas: Centro de Especialidades Médicas.

Unidad responsable: DTIC 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:

- 1 Planificación
- 2 Levantamiento y mapeo de procesos.
- 3 Reingeniería de procesos (si se requiere).
- 4 Desarrollo o adecuación de los componentes o subsistemas.
- 5 Pruebas y documentación.
- 6 Diseño, despliegue, verificación y mantenimiento
- 7 Liberación a producción



7.3.4 Sistemas de Información para las Prestaciones Socioeconómicas

Objetivo General: Con información oportuna y confiable en los procesos de prestaciones socioeconómicas del Instituto, tales como: Afiliación, Préstamos a Corto Plazo, Servicios Funerarios, Nómina de Jubilados y Pensionados y Devolución de Aportaciones, entre otros, indispensables para la toma de decisiones e integrarlo a los procesos administrativos y financieros del Instituto.

7.3.4.1 Proyecto IS-DTIC-014: Sistema de Afiliación y Vigencia.

Objetivo: Contar con un sistema en línea para llevar el control de los registros de afiliación y así mantener actualizado el padrón del derechohabiente.

Descripción: Hacer una reingeniería de procesos del sistema actual y proponer un sistema de información desarrollado en una plataforma web y con una base de datos más robusta.

Áreas beneficiadas: Dirección de Prestaciones Socioeconómicas (DPS), Áreas médicas y administrativas que tengan que ver con el seguimiento de prestaciones socioeconómicas.

Unidad responsable: DTIC 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:

- 1 Planificación
- 2 Levantamiento y mapeo de procesos.
- 3 Reingeniería de procesos.
- 4 Desarrollo o adecuación de los componentes o subsistemas.
- 5 Pruebas y documentación
- 6 Despliegue, verificación y mantenimiento
- 7 Liberación a producción



7.3.4.2 Proyecto IS-DTIC-015: Sistema de Recaudación

Objetivo: Contar con un sistema en línea que permita llevar el control de la recaudación de las aportaciones y el control de descuentos que se le otorgan a los trabajadores.

Descripción: Llevar a cabo una reingeniería de los procesos actuales y proponer un sistema de información en plataforma web, con una base de datos más robusta, que permita responder a las necesidades actuales del área.

Áreas beneficiadas: Departamento de Ingresos y Cobranzas de la Dirección de Finanzas, Dirección de Prestaciones Socioeconómicas y Áreas administrativas que tengan que ver con el seguimiento de las aportaciones y descuentos.

Unidad responsable: DTIC 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:

- 1 Planificación
- 2 Levantamiento y mapeo de procesos.
- 3 Reingeniería de procesos.
- 4 Desarrollo o adecuación de los componentes o subsistemas.
- 5 Pruebas y documentación
- 6 Despliegue, verificación y mantenimiento
- 7 Liberación a producción



7.3.4.3 Proyecto IS-DTIC-016: Sistema de Préstamos a Corto y Mediano Plazos.

Objetivo: Llevar un adecuado control de los préstamos otorgados a los trabajadores de manera más eficiente. Fortalecer el Sistema de Información que permitirá garantizar un flujo ágil, confiable, oportuno y de mejor calidad de la información la eficiencia administrativa.

Descripción: Hacer una reingeniería de procesos del sistema actual y proponer un sistema de información desarrollado en una plataforma web y con una base de datos más robusta.

Áreas beneficiadas: Dirección General de Prestaciones Socioeconómicas y Áreas administrativas que tengan que ver con el seguimiento de prestaciones socioeconómicas.

Unidad responsable: DTIC 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:

- 1 Planificación
- 2 Levantamiento y mapeo de procesos.
- 3 Reingeniería de procesos.
- 4 Desarrollo o adecuación de los componentes o subsistemas.
- 5 Pruebas y documentación
- 6 Despliegue, verificación y mantenimiento
- 7 Liberación a producción



7.3.4.4 Proyecto IS-DTIC-017: Sistema de Devolución de Aportaciones

Objetivo: Registrar y llevar el control de las aportaciones, gratificaciones, seguro de retiro, indemnizaciones y seguro de vida a que tenga derecho el derechohabiente por el tiempo que haya prestado sus servicios.

Descripción: Se desarrollará un sistema informático en ambiente web, que permita administrar la devolución de aportaciones de manera eficiente y que se interrelacione con el sistema que lleva el control de las cotizaciones del trabajador.

Áreas beneficiadas: Dirección General de Prestaciones Socioeconómicas

Unidad responsable: DTIC 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:

- 1 Planificación
- 2 Levantamiento y mapeo de procesos.
- 3 Reingeniería de procesos.
- 4 Desarrollo o adecuación de los componentes o subsistemas.
- 5 Pruebas y documentación
- 6 Despliegue, verificación y mantenimiento
- 7 Liberación a producción



7.3.4.5 Proyecto IS-DTIC-018: Sistema de Nómina de Pensionados.

Objetivo: Facilitar y agilizar las operaciones de los cálculos de la nómina de pensionados y jubilados y obtener reportes estadísticos y financieros que permitan generar información para el análisis y toma de decisiones de los jubilados y pensionados del Gobierno del Estado.

Descripción: Se llevará a cabo la reingeniería de los procesos en donde se requiera y construirá un sistema en plataforma web y con una base de datos más robusta, para el procesamiento de los cálculos de nómina de jubilados y pensionados.

Áreas beneficiadas: Departamento de Jubilaciones y Pensiones de la Dirección de Prestaciones Socioeconómicas y Áreas involucradas.

Unidad responsable: DTIC 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:

- 1 Planificación
- 2 Levantamiento y mapeo de procesos.
- 3 Reingeniería de procesos.
- 4 Desarrollo o adecuación de los componentes o subsistemas.
- 5 Pruebas y documentación
- 6 Despliegue, verificación y mantenimiento
- 7 Liberación a producción



7.3.4.6 Proyecto IS-DTIC-019: 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 y pagos relativos a los servicios funerarios que se prestan a derechohabientes del Instituto y al público en general, a fin de hacerlos más eficiente y poder generar los 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: DTIC 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:

- 1 Planificación
- 2 Levantamiento y mapeo de procesos.
- 3 Reingeniería de procesos.
- 4 Desarrollo o adecuación de los componentes o subsistemas.
- 5 Pruebas y documentación
- 6 Despliegue, verificación y mantenimiento
- 7 Liberación a producción



7.3.4.7 Proyecto IS-DTIC-020: 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: DTIC 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:

- 1 Planificación
- 2 Levantamiento y mapeo de procesos.
- 3 Reingeniería de procesos.
- 4 Desarrollo o adecuación de los componentes o subsistemas.
- 5 Pruebas y documentación
- 6 Despliegue, verificación y mantenimiento
- 7 Liberación a producción



7.3.4.8 Proyecto IS-DTIC-021: Sistema de Vigencia de Derechos para Pensionados

Objetivo: Contar con un proceso de validación ante el beneficiario, del cobro del pago mensual a pensionados del Instituto de Seguridad Social del Estado de Tabasco, con la finalidad de comprobar la vigencia de sus derechos para el cobro de sus respectivas pensiones.

Descripción: Se desarrollará un sistema informático que permita validar la legitimidad del cobro, al ser instalado en cada municipio, en las instalaciones de las Unidades de Medicina Familiar, para que titular de la cuenta de la pensión o jubilación, se presente en el módulo de verificación, en los intervalos prefijados, en donde se identificará mediante su huella digital, corroborándose sus datos, para que se pueda asegurar la legitimidad a su pago sin ningún obstáculo, evitando que otras personas puedan apropiarse de su depósito mensual.

Áreas beneficiadas: Departamento de Jubilaciones y Pensiones de la Dirección de Prestaciones Socioeconómicas y Áreas involucradas.

Unidad responsable: DTIC 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:

- 1 Planificación
- 2 Levantamiento y mapeo de procesos.
- 3 Reingeniería de procesos.
- 4 Desarrollo o adecuación de los componentes o subsistemas.
- 5 Pruebas y documentación
- 6 Despliegue, verificación y mantenimiento
- 7 Liberación a producción



7.3.4.9 Proyecto IS-DTIC-019: Sistema de Administración para los Centros de Desarrollo Infantiles (SICEDI)

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: DTIC 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:

- 1 Planificación
- 2 Levantamiento y mapeo de procesos.
- 3 Reingeniería de procesos.
- 4 Desarrollo o adecuación de los componentes o subsistemas.
- 5 Pruebas y documentación
- 6 Despliegue, verificación y mantenimiento
- 7 Liberación a producción



7.3.4.10 Proyecto IS-DTIC-023: 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: DTIC 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:

- 1 Planificación
- 2 Levantamiento y mapeo de procesos.
- 3 Reingeniería de procesos.
- 4 Desarrollo o adecuación de los componentes o subsistemas.
- 5 Pruebas y documentación
- 6 Despliegue, verificación y mantenimiento
- 7 Liberación a producción



7.3.5 Proyecto IS-DTIC-024: Sistema de Mesa de Ayuda de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (SIMA).

Objetivo: Crear y Diseñar una herramienta que registre, controle y administre el monitoreo de fallas de equipos y sistemas informáticos de las Direcciones, Unidades y Departamentos del ISSET, de forma ágil y eficiente.

Descripción: Se estudiarán los procedimientos, para diseñar y desarrollar el sistema de control de gestión de soporte técnico (Mesa de Ayuda), que servirá para llevar el control y administración de solicitudes y tareas realizadas, tales como son: soporte técnico, servicio de Internet, comunicaciones, rediseño de procesos, desarrollo de sistemas, diseños gráficos, capacitación especializada, administración de bases de datos, gobierno electrónico; con el propósito de medir el desempeño, las carencias de los sistemas, la rapidez y el trato hacia los usuarios, así como monitorear el inventario y uso que se le dé a los equipos de cómputo.

Áreas beneficiadas: Todo el Instituto.

Unidad responsable: DTIC 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:

- 1 Planificación
- 2 Levantamiento y mapeo de procesos.
- 3 Reingeniería de procesos.
- 4 Desarrollo o adecuación de los componentes o subsistemas.
- 5 Pruebas y documentación
- 6 Despliegue, verificación y mantenimiento
- 7 Liberación a producción



7.3.6 Proyecto IS-DTIC-025: Sistema de Administración del Escalafón (SAE)

Objetivo: Administrar de forma eficiente y transparente el Escalafón del personal suplente del Instituto, con lo que se cubran debidamente los espacios disponibles y las promociones de ascenso de los trabajadores, en base a su antigüedad laboral.

Descripción: Se propone la creación de un sistema de información que administre al personal dado de alta en el Escalafón del Instituto y a su vez esta concurse las plazas o las suplencias a ocupar, acordes a su antigüedad laboral y al Reglamento de Escalafón vigente para los trabajadores del ISSET.

Áreas beneficiadas: Dirección General, Dirección de Administración, Dirección de Asuntos Jurídicos, así como las áreas administrativas que cuenten con personal de base.

Unidad responsable: DTIC 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:

- 1 Planificación
- 2 Levantamiento y mapeo de procesos.
- 3 Reingeniería de procesos.
- 4 Desarrollo o adecuación de los componentes o subsistemas.
- 5 Pruebas y documentación
- 6 Despliegue, verificación y mantenimiento
- 7 Liberación a producción



7.3.7 Proyecto IS-DTIC-026: Portal Electrónico en Internet del ISSET

Objetivo: Mantener un portal electrónico, por medio del cual el Instituto de a conocer sus principales acciones y difunda los servicios y trámites que puede ofertar a todas sus derechohabientes.

Descripción: Se actualizará el portal electrónico que contenga el formato establecido por la Secretaría de Administración para todas las dependencias y organismos del Gobierno del Estado, 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: DTIC en coordinación con las Unidades Administrativas involucradas.

Indicador: Portal actualizado.

Componentes:

Documento de Estructura del Portal

Actividades:

- 1 Planificación
- 2 Levantamiento de información a difundir.
- 3 Diseño
- 4 Despliegue, verificación y mantenimiento



7.3.8 Proyecto IS-DTIC-027: Tablero de Control de los Servicios Médicos, Socioeconómicos y Administrativos del Instituto

Objetivo: Contar con tablero de control de indicadores que permitan obtener información ejecutiva relevante para la toma de decisiones.

Descripción: Conjunto de productos y servicios que permitirán a los usuarios finales acceder, analizar de manera rápida y sencilla, la información para una toma de decisiones oportuna, a nivel operativo, táctico y estratégico. Este sistema está orientado a brindar soporte informático para la gestión de la información de manera detallada y consolidada respecto a la operación y desempeño de los servicios médicos, socioeconómicos y administrativos del instituto.

Áreas beneficiadas: Dirección General y Direcciones del Instituto.

Unidad responsable: DTIC 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:

- 1 Planificación
- 2 Levantamiento y mapeo de procesos.
- 3 Reingeniería de procesos.
- 4 Desarrollo o adecuación de los componentes o subsistemas.
- 5 Pruebas y documentación
- 6 Despliegue, verificación y mantenimiento
- 7 Liberación a producción



7.3.9 Proyecto IS-DTIC-028: Sistema de Gestión de Audiencias, Control de Acuerdos y Seguimiento de Correspondencia del Instituto (SIGAC)

Objetivo: Recepcionar, analizar y distribuir las tareas que resulten de los compromisos que se adquieren de los procesos de audiencias, correspondencia y acuerdos, y dar seguimiento a las respuestas de los mismos, vigilando que éstos se cumplan en los tiempos fijados.

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: DTIC 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:

- 1 Planificación
- 2 Levantamiento y mapeo de procesos.
- 3 Reingeniería de procesos.
- 4 Desarrollo o adecuación de los componentes o subsistemas.



- 5 Pruebas y documentación
- 6 Despliegue, verificación y mantenimiento
- 7 Liberación a producción



7.3.10 Proyecto IS-DTIC-029: Sistema de Atención a los Derechohabientes (SIAD).

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 permitirá 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.

Áreas beneficiadas: Todo el Instituto

Unidad responsable: DTIC 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:

- 1 Planificación
- 2 Levantamiento y mapeo de procesos.
- 3 Reingeniería de procesos.
- 4 Desarrollo o adecuación de los componentes o subsistemas.
- 5 Pruebas y documentación
- 6 Despliegue, verificación y mantenimiento
- 7 Liberación a producción



7.3.11 Proyecto IS-DTIC-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: La telemedicina permitirá la optimización de los servicios de atención de la salud, para tener atención de especialistas ahorrado tiempo y facilitando el acceso a zonas distantes. Le permitirá a los médicos controlar o asistir a los pacientes que no están en el mismo lugar aprovechando las redes de telecomunicaciones para transmitir imágenes, informes de laboratorio y coordinar acciones asistenciales.

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

Unidad responsable: DTIC 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:

- 1 Planificación
- 2 Levantamiento y mapeo de procesos.
- 3 Reingeniería de procesos.
- 4 Desarrollo o adecuación de los componentes o subsistemas.
- 5 Pruebas y documentación
- 6 Despliegue, verificación y mantenimiento
- 7 Liberación a producción



7.3.12 Proyecto IS-DTIC-031: Sistema de Digitalización de Expedientes del Instituto

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

Descripción: La digitalización permitirá que los expedientes 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 y administrativas del Instituto.

Unidad responsable: DTIC 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:

- 1 Planificación
- 2 Levantamiento y mapeo de procesos.
- 3 Reingeniería de procesos.
- 4 Desarrollo o adecuación de los componentes o subsistemas.
- 5 Pruebas y documentación
- 6 Despliegue, verificación y mantenimiento
- 7 Liberación a producción



7.3.13 Proyecto IS-DTIC-032: Sistema Integral para la Administración de los Asuntos Jurídicos del Instituto.

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 el despacho jurídico. Asignación y distribución de expedientes, Generación de Turnos, Administración de las audiencias y vistas de causa.

Áreas beneficiadas: Dirección Jurídica del Instituto.

Unidad responsable: DTIC 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:

- 1 Planificación
- 2 Levantamiento y mapeo de procesos.
- 3 Reingeniería de procesos.
- 4 Desarrollo o adecuación de los componentes o subsistemas.
- 5 Pruebas y documentación
- 6 Despliegue, verificación y mantenimiento
- 7 Liberación a producción



7.3.14 Proyecto IS-DTIC-033: Sistemas Complementarios para Automatizar la Administración del Instituto

Objetivo: Contar con un conjunto de sistemas automatizados que optimicen aquellos procesos administrativos, relacionados con la administración del Instituto.

Descripción: Desarrollar una serie de sistemas informáticos, que cumplan con el propósito de hacer eficientes los procesos de las áreas administrativas, para resolver diversas necesidades de control y gestión de información, con el uso de las tecnologías de la información

Áreas beneficiadas: Áreas Administrativas del Instituto

Unidad responsable: DTIC 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:

- 1 Planificación
- 2 Levantamiento y mapeo de procesos.
- 3 Reingeniería de procesos.
- 4 Diseño y desarrollo o adecuación de los componentes o subsistemas.
- 5 Pruebas y documentación
- 6 Despliegue, verificación y mantenimiento
- 7 Liberación a producción



7.4 Programa: Reestructuración y Modernización de la Red de Voz y Datos del Instituto y su Equipamiento Informático.

Objetivo General: Obtener a través de una nueva red estructurada, la integración de los servicios para voz y datos del Instituto, con el propósito de apoyar, resguardar y mejorar el intercambio de información de cada una de las oficinas que lo componen; aunado a la modernización de los servicios de valor agregado, que proveen las telecomunicaciones con las demás dependencias del Gobierno Estatal; así como también administrar y mantener en condiciones adecuadas los servidores de información, implementando las medidas oportunas que aseguren la integridad de éstos.

7.4.1 Proyecto IS-DTIC-034: Creación 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 los estándares internacionales de voz, datos y video, para garantizar el desarrollo de los servicios informáticos y de telecomunicaciones, a través de nuevas tecnologías que cubran los requerimientos más exigentes de una red institucional.

Descripción: Se diseñará e implementará 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 del Centro de Especialidades Médicas del ISSET; a la vez, se cuidarán los aspectos de compatibilidad con las redes existentes del Gobierno del Estado, velocidad en el intercambio e 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 geográficas de las áreas que componen este Centro de Especialidades, así como el lugar donde deberán interconectarse los equipos y extensiones telefónicas, será un factor importante para determinar el tipo de tecnología y material a emplearse, para optimizar el intercambio de información entre los usuarios, utilizando el centro de datos y comunicaciones de este inmueble, como medio de enlace con las demás oficinas del Instituto y del Gobierno; así como la conexión a la red pública global (Internet).



Áreas beneficiadas: *Todo el Instituto*

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

Indicador: Porcentaje de nodos instalados.

Componentes:

Documentación del Proyecto.

Memoria Técnica del Cableado Instalado.

Croquis de la ubicación de los Nodos de Red Instalados.

Actividades:

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



7.4.2 Proyecto IS-DTIC-036: Reestructuración 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 diseñará e implementará 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 e 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 geográficas de las áreas que componen este Centro de Especialidades, así como el lugar donde deberán interconectarse los equipos y extensiones telefónicas, será un factor importante para determinar el tipo de tecnología y material a emplearse, para optimizar el intercambio de información entre los usuarios, utilizando el centro de datos y comunicaciones ubicado en ese edificio, como medio de enlace con las demás oficinas del Instituto y del Gobierno; así como la conexión a la red pública global (Internet).

Áreas beneficiadas: Toda la población de Servidores Público y Familiares que reciben atención en la Unidad Médica Familiar Centro.

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

Indicador: Porcentaje de Nodos de Red Instalados

Componentes:

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

Actividades:



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



7.4.3 Proyecto IS-DTIC-6 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: Se realizará un estudio, para determinar entre los medios existente de conexión, cuál sería la opción más viable y económica que nos permita conectar a las diversas UMF, después se desarrolla el proyecto y por ultimo se implementa la solución para en lazar las Unidades.

Áreas beneficiadas: Unidades de Medicina Familiar

Unidad responsable: DTIC 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:

- 1 Levantamiento de las Unidades de Medicina Familiar a Conectar.
- 2 Análisis de los requerimientos y diseño del proyecto.
- 3 Instalación de los enlaces.



7.4.4 Proyecto IS-DTIC-037: 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, que pueda intercomunicarse con las demás oficinas del Instituto, así como el resto del Gobierno Estatal.

Descripción: Se diseñará e implementará 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 e 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 geográficas de las áreas que componen este Centro de Especialidades, así como el lugar donde deberán interconectarse los equipos y extensiones telefónicas, será un factor importante para determinar el tipo de tecnología y material a emplearse, para optimizar el intercambio de información entre los usuarios, utilizando el centro de datos y comunicaciones ubicado en ese edificio, como medio de enlace con las demás oficinas del Instituto y del Gobierno; así como la conexión a la red pública global (Internet).

Áreas beneficiadas: Todo el Instituto y toda la Población de Servidores Públicos y sus Familiares.

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

Indicador: Porcentaje de Nodos de Red Instalados.

Componentes:

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

Actividades:

- 1 Levantamiento de las Unidades de Medicina Familiar a Conectar.



Instituto de Seguridad Social del Estado de Tabasco
Programa Integral de Desarrollo Informático 2014-2018



- 2 Análisis de los requerimientos y diseño del proyecto.
- 3 Instalación de los enlaces.



7.4.5 Proyecto IS-DTIC-038: 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 implantar en las redes de voz y datos, cambios en los servicios tecnológicos que permitan, por medio de las normas y políticas, obtener confiabilidad y eliminar la vulnerabilidad en los sistemas, servidores y equipos informáticos, por donde circula la información del Instituto.

Descripción: Este proyecto contempla el estudio e implementación de metodologías y políticas de seguridad, tanto lógica como física, que mantengan la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información institucional. Para ello se contemplarán todos los factores que intervengan en el buen funcionamiento, principalmente en los centros de datos, como son: accesos no autorizados a la información en los servidores, fallas críticas en los equipos, suministro eléctrico, daño en las aplicaciones y factores externos, eléctricos y ambientales, entre otros.

Además, se promoverán todas aquellas acciones que comprometan a los usuarios de las redes a proteger la información que se maneja en este ámbito, de acuerdo a las políticas establecidas por la DTIC, para un mejor control y administración de los datos en la red.

Áreas beneficiadas: Todo el Instituto

Unidad responsable: DTIC

Indicador: Porcentaje de implementación de sistemas de seguridad

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

Actividades:

- 1 Planeación del gasto
- 2 Realizar la gestión de adquisición de los servicios y/o equipos (según se requiera)
- 3 Despliegue de las soluciones de seguridad de datos
- 4 Evaluación y control de los elementos de seguridad de datos



7.4.6 Proyecto IS-DTIC-039: Diseño e Implementación de un 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 de un sistema de video-vigilancia electrónica en zonas requeridas de las instalaciones del Instituto.

Descripción: Se realizara un estudio de las áreas críticas y zona perimetral del Instituto, para establecer un proyecto, que contemple la vigilancia por medio de cámaras de las zonas elegidas y así poder mejorar la seguridad tanto del Personal, como de los bienes del Instituto y Derechohabientes que lo visitan.

Áreas beneficiadas: Principalmente el Instituto, así como los derechohabientes que nos visiten.

Unidad responsable: DTIC 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.

Componentes:

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

Actividades:

- 1 Planeación del proyecto
- 2 Gestión de recursos presupuestales
- 3 Trámite de Contratación
- 4 Ejecución del proyecto
- 5 Evaluación de resultados



7.4.7 Proyecto IS-DTIC-040: 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: DTIC 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:

- 1 Gestión de la adquisición
- 2 Programa de entrega y renovación
- 3 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 la Oficialía, conservando en óptimas condiciones el funcionamiento de todos los equipos de cómputo, redes y telecomunicaciones, mediante el mantenimiento y soporte necesario, mediante una mesa de ayuda que canalice todas las demandas de servicio a las áreas correspondientes, para lograr una respuesta más rápida y eficaz y dar seguimiento oportuno a las solicitudes.

7.5.1 Proyecto IS-DTIC-041: 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 en Oficialía, asegurando el ejercicio de las funciones en forma eficiente y eficaz de todas las áreas que la integran, brindando calidad en los servicios.

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 DTIC. 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: DTIC 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 DTIC



Actividades:

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



7.5.2 Proyecto IS-DTIC-042: 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 las licencias de uso de software.

Descripción: Llevar a cabo los contratos entre el licenciante o proveedor y el Instituto, para la utilización del software, con la finalidad de que este último adquiera la cesión de los derechos del uso del software.

Áreas beneficiadas: Todo el Instituto

Unidad responsable: DTIC.

Indicador: Porcentaje de licencias contratadas del total de requeridas

Componentes:

Contrato de Licenciamiento

Actividades:

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



7.5.3 Proyecto IS-DTIC-043: 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 las tecnologías de información y comunicación; así como 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: Con la creación de la Mesa de Ayuda de la DTIC se asistirá por diferentes medios a los usuarios que requieran de algún tipo de servicio o apoyo relacionado con las TIC, o en su caso el área correspondiente tomará de forma ordenada y oportuna el reporte que esta mesa genere, mediante el SIMA (ver proyecto 7.3.5) basado en el estándar de servicios informáticos ITIL; en el cual también la mesa de ayuda se apoyará para generar los informes correspondientes relacionados a los reportes solicitados, las estadísticas de tiempo de atención, así como de los comportamientos de éstas y la auditoría del uso y software instalado en los equipos de los usuarios.

Dentro de los tipos de reportes que la mesa podrá recibir, están los de modificación de sistemas, soporte a éstos y a las aplicaciones y sistemas de terceros, bases de datos, administración de cuentas de usuarios en los servidores, errores en los equipos de comunicación, de cómputo, periféricos, fallas en las redes de voz y datos, así como el apoyo en la generación de documentos, diseños, modelos y las asesorías que las áreas vayan solicitando, de acuerdo al catálogo de servicios. Se buscará que los procesos administrativos cotidianos, no sufran retrasos ocasionados por cualquier falla o desconocimiento de los usuarios al operar las herramientas, entre otros factores.

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

Unidad responsable: DTIC.

Indicador: Solicitudes resueltas del total de efectuadas.

Componentes:

Sistema de Mesa de Ayuda de la DTIC

Actividades:



1. Administración de solicitudes
2. Administración de problemas
3. Administración de cambios
4. Actualización de la base de datos de conocimientos
5. Inventario de bienes
6. Generación de Informes para el control



7.5.4 Proyecto IS-DTIC-044: 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: DTIC 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:

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



7.5.5 Proyecto IS-DTIC-045: 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: DTIC en coordinación con la DA y la DCI.

Indicador: Refacciones recuperadas

Componentes:

Base de datos del Inventario de Refacciones debidamente registradas

Actividades:

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



7.6 Programa: 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 de fomentar la cultura de superación y actualización constante que contribuya al desempeño de sus funciones.

7.6.1 Proyecto IS-DTIC-046: Actualización permanente del personal operativo de la DTIC, en el uso y manejo de las Tecnologías de Información

Objetivo: Preparar y especializar al personal de la DTIC, 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 DTIC, 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 DTIC 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 DTIC.



7.6.2 Proyecto IS-DTIC-047: 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: DTIC y las áreas que utilicen sistemas de información institucionales y/o comerciales.



7.6.3 Proyecto IS-DTIC-048: Integración de Personal para la mejora del Ambiente y las Relaciones Laborales

Objetivo: Concientizar y motivar al personal que labora en la DTIC, 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: DTIC.



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 de los procesos.

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 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 puede hacer que los gobiernos sean más eficaces, ni siquiera con mayor eficiencia, pues un aspecto muy importante está el mejorar sus procesos, apegados a las necesidades de los ciudadanos.

En este sentido, el gobierno encabezado por el Lic. Arturo Nuñez Jiménez, propone una mayor inclusión digital en los diversas áreas de gobierno, por lo cual en el sector de seguridad social, el ISSET, llevó a cabo una reestructuración estratégica en las áreas de apoyo para fortalecer a las sustantivas, como es el caso de la creación de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, a la cual se le ha dado la tarea de promover, planear y ejecutar, en coordinación con las diversas unidades administrativas, acciones que en materia de TIC, permitan construir un Instituto más sólido, moderno, mejor organizado, que brinde los servicios que requieren los trabajadores al servicio del Estado .



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
DTIC	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones 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 de radiología
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



BIBLIOGRAFÍA

- CONEVAL (2013), Evolución de la Pobreza por Ingresos en las Entidades Federativas
- Diagnóstico en Ciencia, Tecnología e Innovación (2012). Foro Consultivo Científico y Tecnológico
- Estrategia Digital Nacional (2013), Gobierno de la República de los Estados Unidos Mexicanos.
- Gobierno del Estado de Tabasco (2013). Política de Tecnologías de la Información y Comunicaciones para la Administración Pública Estatal.
- 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)
- Plan Estatal de Desarrollo 2013-2018.
- Simón B., Aixala J., Giménez G. y Fabro G, (2004), Determinantes del crecimiento económico.

Fuentes electrónicas consultadas

- <http://administracion.tabasco.gob.mx>
- <http://imco.org.mx/es/>
- <http://www.conapo.gob.mx/>
- <http://www.coneval.gob.mx/coneval2/>
- <http://www.fundear.es/fotosbd/809187391radB2B22.pdf>
- <http://www.inegi.org.mx/>
- <http://www.sct.gob.mx/>