Plan de mantenimiento y Soporte

Agendamiento De Citas NOVA EPS

Aprendiz: Geraldine Rocha Devia

Ficha: 2900606

Bogotá D.C 09-05-2025

1. **Objetivo General**

Este plan de mantenimiento y soporte tiene como objetivo principal asegurar el correcto funcionamiento del sistema de agendamiento de citas médicas de Nova EPS, minimizando tiempos de inactividad, garantizando la integridad de los datos de los pacientes y profesionales de salud, y mejorando continuamente la experiencia del usuario. Se implementarán acciones preventivas, correctivas y evolutivas, alineadas con la normativa de salud y protección de datos (Ley 1581 de 2012). También se establecerán protocolos ágiles para el soporte técnico ante incidentes que afecten la atención médica.

* 1. **Objetivos Específicos**
     1. **Confiabilidad Operativa:**
* Mantener una disponibilidad mínima del 99.5% durante horarios críticos (horario de atención médica).
* Reducir errores en la asignación de citas (citas duplicadas, cancelaciones no registradas) a menos del 0.1%
  + 1. **Soporte Técnico Eficaz:**
* Resolver el 90% de los incidentes críticos en menos de 2 horas, como caídas del sistema o errores en la agenda.
* Ofrecer canales de soporte accesibles (chat, teléfono) para usuarios, pacientes y personal administrativo.

* + 1. **Seguridad y cumplimiento legal:**
* Garantizar la protección de los datos personales y clínicos según la Ley 1581 de 2012.
* Realizar auditorías de seguridad semestrales para prevenir vulnerabilidades.
  + 1. **Mantenimiento Proactivo:**
* Actualizar el sistema trimestralmente para corregir errores y mejorar el rendimiento.
* Monitorear en tiempo real la carga del sistema durante picos de agendamiento (inicio de mes, campañas médicas).
  + 1. **Escalabilidad y mejora continua:**
* Implementar una mejora funcional por semestre, como integración con la historia clínica electrónica.
* Asegurar la escalabilidad para soportar un crecimiento del 20% anual en usuarios.
  + 1. **Capacitación y documentación:**
* Capacitar a usuarios administrativos y médicos cada 6 meses sobre nuevas funcionalidades.
* Mantener la documentación técnica y manuales de usuario actualizados.

1. **Requisitos específicos para el software de asistencia:**

* **Precisión en registros**: evitar errores en disponibilidad médica.
* **Acceso multirol**: pacientes (consultar, agendar, cancelar), médicos (ver citas, marcar atención), administrativos (gestión de agendas).
* **Cumplimiento legal**: Ley 1581 de 2012 para protección de datos personales.
* **Funcionalidades clave**:
* Agendamiento en línea por especialidad y profesional
* Confirmación/cancelación vía correo/SMS
* Exportación de reportes en Excel y/o PDF.

1. **Plan de mejoramiento adaptativo:**
2. **Soporte técnico prioritario:**

* **Niveles de soporte**
* L1: Problemas de acceso: "No puedo iniciar sesión".
* L2: Bugs en el registro: “La cita no se registra correctamente”.
* L3: Problemas de integración: “No se sincroniza con historia clínica”.
* **Horario Extendido**

Soporte reforzado en horarios pico (7:00 a.m. – 10:00 a.m. / 5:00 p.m. – 7:00 p.m.

1. **Mantenimiento correctivo Critico*.***

* **Ejemplo de casos urgentes:**
* Citas duplicadas o desaparecidas.
* Caídas del sistema durante campañas de salud.
* **Protocolos:**
* Parches de emergencia disponibles las 24 horas.
* Respuesta inmediata con escalamiento automático.

1. **Mantenimiento Preventivo**

* **Monitoreo de**:
* Saturación en bases de datos por historial de citas.
* Fallos de autenticación de usuarios.
* **Herramientas**:
* Uptime Robot para disponibilidad.
* Prometheus y Grafana para monitoreo de rendimiento.

1. **Mantenimiento Evolutivo**

* **Mejoras frecuentes:**
* Integración con historia clínica y laboratorios.
* App móvil con agendamiento y recordatorio de medicamentos.
* Videollamadas médicas para tele consulta.

1. **E. Seguridad y Privacidad**

* **Acciones clave:**
* Auditorías de vulnerabilidad trimestrales.
* Cifrado de datos sensibles (historia médica, datos personales).
* Cumplimiento de normativas locales bajo la ley 1581 de 2012.

1. **Herramientas recomendadas**

| Propósito | Herramienta Ejemplo |
| --- | --- |
| Gestión de tickets | Zendesk, Jira Service Desk |
| Monitoreo | Datadog, New Relic |
| Backup | AWS S3, BorgBase |
| Control de versiones | GitHub |

1. **Indicadores claves**

* Tasa de error en citas: <0.1%.
* Tiempo de respuesta promedio: <30 minutos para fallos críticos.
* Disponibilidad: 99.9% en en horarios de atención médica.

1. **Cronograma**

| Actividad Frecuencia | Actividad Frecuencia |
| --- | --- |
| Respaldo de la base de datos Diaria | Respaldo de la base de datos Diaria |
| Actualización del módulo de seguridad Mensual | Actualización del módulo de seguridad Mensual |
| Capacitación a médicos y administrativos Trimestral | Capacitación a médicos y administrativos Trimestral |
| Revisión de cumplimiento normativo Anual | Revisión de cumplimiento normativo Anual |