



FICHA DE PROYECTO GYA

Nombres:

JULIAN ANDRES VALENCIA VELEZ

DANIELA HERNÁNDEZ URIBE

VANESSA GUEVARA URIBE

ANTHONY ARCE MONTENEGRO

1. Contexto del Proyecto

1.1 Equipo: Equipo 1

1.2 Nombre del proyecto:

Sistema de gestión y monitoreo de servicios tecnológicos y activos en la clínica Castellana.

1.3 Contexto:

La Clínica Castellana es una institución de salud que presta diversos servicios médicos y hospitalarios. Como parte de su infraestructura, cuenta con una serie de activos tecnológicos y equipos esenciales para la operación diaria, como computadoras, sistemas médicos especializados, aires acondicionados y microondas, entre otros.

Para garantizar la continuidad operativa de estos activos, la clínica dispone de un servicio de mantenimiento que gestiona solicitudes de reparación, revisión y soporte técnico. Sin embargo, actualmente el monitoreo y la gestión de estos servicios presentan desafíos que pueden afectar la eficiencia y la calidad de la atención de los requerimientos.

El proyecto "Gestión y monitoreo de servicios tecnológicos en la Clínica Castellana" busca mejorar la trazabilidad y el análisis de datos relacionados con los servicios de mantenimiento, permitiendo la identificación de patrones, la optimización de tiempos de respuesta y la toma de decisiones basadas en datos. Para ello, se implementará un sistema que centralice la información, proporcione reportes detallados y facilite el monitoreo en tiempo real del estado de los servicios.

Con esta iniciativa, se espera aumentar la eficiencia en la gestión del mantenimiento, reducir tiempos de inactividad de los activos y mejorar la experiencia de los usuarios que requieren estos servicios.

2. Problema a resolver

2.1 Situación problema actual: (Descripción de los problemas actuales que pueden ser resueltos con datos, (seleccionar uno))

La gestión de tickets de soporte enfrenta dificultades en el seguimiento, priorización y resolución de incidencias. Se presentan retrasos en la atención de solicitudes y la falta de métricas claras dificulta la evaluación del rendimiento del equipo de soporte, afectando la eficiencia y la calidad del servicio.

Uno de los principales problemas es la falta de visibilidad en el estado de los servicios. Actualmente, no existe un sistema centralizado que permita realizar un seguimiento en tiempo real o casi en tiempo real de las solicitudes de mantenimiento. Esta situación genera retrasos en la atención, dificulta la asignación eficiente de tareas y provoca confusión en la gestión operativa. Como resultado, los tiempos de respuesta se ven afectados, comprometiendo la disponibilidad de los equipos esenciales para el funcionamiento de la clínica.

2.2 Limitaciones y retos: (Factores que dificultan la gestión eficiente de los datos)

- Registro manual de datos: falta de automatización en la clasificación y asignación de tickets.
- Ausencia de monitoreo en tiempo real: dificultad para identificar cuellos de botella en la resolución de problemas.
- Datos inconsistentes o incompletos: Errores en el registro de información que afectan la toma de decisiones.
- Dependencia de usuarios clave, lo que genera retrasos cuando estos no están disponibles.
- Falta de indicadores de desempeño: Ausencia de métricas claras para evaluar eficiencia y costos.
- Integración con otros sistemas: Posibilidad de conectar el dashboard con plataformas y bases de datos existentes para una gestión más eficiente.

2.3 Necesidades y oportunidades:

Necesidades

- Centralización de la información: Unificar en un solo sistema de análisis y visualización, el registro, gestión y monitoreo de todas las solicitudes de mantenimiento, además de cronogramas y presupuestos.
- Seguimiento en tiempo casi real: Permitir la trazabilidad de los servicios para reducir retrasos y mejorar la asignación de recursos.
- Optimización de tiempos de respuesta: Detectar y eliminar cuellos de botella en la atención de incidencias.
- Evaluación del desempeño técnico: Medir la eficiencia del personal en la resolución de problemas mediante indicadores claros.
- Reducción de costos operativos: Analizar tendencias para optimizar el uso de recursos y evitar gastos innecesarios.

- Mejor planificación del mantenimiento: Identificar patrones de fallos recurrentes y programar mantenimientos preventivos más eficaces.
- Automatización de reportes: Generar informes detallados sobre ejecución, tiempos de resolución y costos sin intervención manual.
- Integración con otros sistemas: Conectar el dashboard con bases de datos y plataformas existentes para una gestión más eficiente.
- Reducir tiempos de resolución y mejorar la experiencia del usuario.

Oportunidades:

- Automatización de reportes: Generación de informes detallados sobre ejecución, tiempos de resolución y costos sin intervención manual.
- Análisis predictivo de fallos: Uso de datos históricos para anticipar problemas y reducir la reincidencia de averías.
- Mayor disponibilidad de activos: Minimización de tiempos de inactividad de equipos críticos mediante una gestión eficiente.
- Mejora en la experiencia del usuario: Reducción de tiempos de espera y comunicación más efectiva sobre el estado de las solicitudes.
- Integración con otros sistemas: Posibilidad de conectar el dashboard con plataformas y bases de datos existentes para una gestión más eficiente.

2.4 Usuario final

- Coordinadores y supervisores de mantenimientos
- Técnicos de mantenimiento
- Usuarios finales que reportan incidencias

2.5 ¿Existen datos inicialmente? Realizar una fuente de datos:

Nombre de la fuente de datos	Descripción	Tipo de datos	Formato de los datos	Fecha de actualización	Ubicación	Frecuencia de muestreo
OTRS_Caste llana_Corte_20250217_10 am.xlsx	Registro detallado de tickets de soporte generados en la plataforma OTRS para	Datos estructurados, enteros, Texto/Cadenas, Fechas y horas,	Excel	17/Feb/2025 Mensual	inicialmente el preliminar fue montado en un repositorio compartido	inicialmente es entregado una única muestra

	la Clínica Castellana . Contiene información clave sobre cada solicitud, permitiendo el seguimiento de incidencias y solicitudes dentro de la organización.	periodos, números decimales				
--	--	-----------------------------	--	--	--	--

3. OKR (Objectives and Key Results)

- **Objetivo 1:** Mejorar la eficiencia en la gestión de los servicios de mantenimiento.
 - Resultado clave 1.1: Reducir el tiempo promedio de resolución de tickets de 3.1 horas a 2 horas en los próximos 3 meses.
 - Resultado clave 1.2: implementar un sistema de monitoreo con una tasa de actualización del 100% cada hora.
 - Resultado clave 1.3: Lograr que el 95 % de los tickets sean atendidos dentro de los tiempos ANS relacionados al activo.
 - Resultado clave 1.4: Disminuir en un 20% los tickets abiertos más de 24 horas.

- **Objetivo 2:** Aumentar la calidad del servicio de mantenimientos de activos en la clínica.
 - Resultado clave 2.1: Obtener una satisfacción del 80% o más en las encuestas de clientes.
 - Resultado clave 2.2: disminuir en un 90 % la tasa de tickets reabiertos por problemas no resueltos o clientes insatisfechos.
 - Resultado clave 2.3: establecer un sistema de clasificación de prioridades para que el 100% de los equipos críticos sean atendidos primero.

- **Objetivo 3:** Optimizar la asignación de recursos en el mantenimiento para reducir costos operativos y evitar gastos innecesarios.
- Resultado clave 3.1: Reducir en 15 % el tiempo improductivo de los técnicos mediante una mejor asignación de tareas.
- Resultado clave 3.2: Disminuir en 25 % el número de mantenimientos repetidos debido a soluciones temporales.
- Resultado clave 3.3: Identificar los 5 activos con mayor costo de mantenimiento y proponer estrategias para optimizar su gestión.

4. KPI's de medición

- Tiempo promedio de resolución de tickets.
- Porcentaje de tickets cerrados dentro del tiempo esperado.
- Tiempo promedio entre la apertura y la asignación del ticket
- Cantidad de tickets abiertos por usuario.
- Cantidad de tickets abiertos por activo.
- Porcentaje de tickets reabiertos.
- Balance de solicitudes gestionadas.
- Nivel de satisfacción del usuario.
- Costo promedio por ticket de mantenimiento.
- Disponibilidad de activos críticos.
- Número de mantenimientos preventivos vs correctivos.
- Rendimiento del equipo técnico.
- Satisfacción del usuario final (medida por encuestas de servicio)