

# Case study

## Servicios de Gestión Integral de los centros de proceso de datos centrales del Servicio Madrileño de Salud

»La clara apuesta de Fujitsu por la mejora continua del servicio junto con nuestra buena experiencia previa es lo que valoramos más «

Zaida Sampedro, Directora General de Sistemas de Información Sanitaria, Servicio Madrileño de Salud (SERMAS)



### El cliente

El Servicio Madrileño de Salud (SERMAS), perteneciente a la Viceconsejería de Asistencia Sanitaria de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, tiene entre sus funciones la gestión de los servicios y prestaciones de asistencia sanitaria en sus centros y servicios asistenciales, y la gestión y ejecución de las actuaciones y programas institucionales en materia de promoción y protección de la salud, prevención de la enfermedad, asistencia sanitaria y rehabilitación. Para su funcionamiento, el SERMAS, se apoya en un conjunto de aplicaciones y sistemas de información, que residen en dos Centros de Proceso de Datos (CPD). En concreto, la Dirección General de Sistemas de Información Sanitaria (DGSIS), se encarga de los servicios de gestión y administración de los CPD, actividad que lleva a cabo mediante una unidad funcional denominada CEDAS (Centro de Datos, Administración y Soporte).

### El cliente

País: España  
 Industria: Sanidad  
 Empleados: 75.000  
 Website: [www.madrid.org](http://www.madrid.org)



### El reto

- Garantizar la calidad del servicio.
- Incorporar las mejores prácticas de gestión de TI, incluyendo el ámbito de los procesos y normas, tales como ISO e ITIL.
- Evolucionar a un nuevo modelo de gestión de los CPDs.
- Ejecutar un Plan de Transformación de las configuraciones de los equipos

### La solución

Servicios de gestión, administración y operación de los CPDs del SERMAS:

- Infraestructura básica común.
- Infraestructura TIC común.
- Sistemas centrales que proveen servicios comunes para el SERMAS.
- Sistema integrado de atención primaria.
- Sistemas de gestión centralizada de atención primaria.

### El reto

La Consejería de Sanidad se encuentra en una fase de profunda y rápida modernización de sus sistemas de información, que tienen como objetivo la eficiencia en la prestación de los servicios sanitarios a los Ciudadanos de la Comunidad de Madrid. El SERMAS, en línea con los criterios estratégicos de la Comunidad necesitaba optimizar la utilización de los recursos y procurar el más alto nivel de servicio en los sistemas de información con unos CPD que respondieran al criterio de consolidación, integración y centralización de los diferentes entornos funcionales.

Además, en los CPDs que gestiona CEDAS residen los sistemas de información que proveen servicios centralizados a usuarios del SERMAS, incluyendo tanto sistemas de uso común, como las aplicaciones como la tarjeta sanitaria o de ámbito sectorial pero de arquitectura y datos centralizados como el sistema de información primaria. Por tanto es de vital importancia la disponibilidad y continuidad de los sistemas donde residen.

CEDAS presta servicio a un número superior a 35.000 profesionales que acceden a la Red Sanitaria distribuidos en los Servicios Centrales de la Consejería de Sanidad, 33 hospitales, 260 centros de salud, 160 consultorios, 32 centros especializados, otros centros sanitarios y ciudadanos a través de internet.

## Productos y Servicios

- Servicio de consultoría para el diseño del modelo de servicio y un nuevo modelo de relación que permita la coexistencia y el intercambio de servicios entre diferentes proveedores, dentro de acuerdos rigurosos y eficaces de los niveles de servicio.
- Alineación de los métodos de prestación de servicio al modelo ITIL de gestión de infraestructuras TIC.
- Implantación de las prácticas "Lean" y otros métodos de mejora continua.
- Servicio de gestión y operación 24x7 de las infraestructuras.
- Transformación de las configuraciones a la nueva arquitectura de CPDs definida para alcanzar mayores cuotas de disponibilidad, continuidad y rendimiento de los sistemas de información.
- Velar por la seguridad de los datos, aplicando las medidas técnicas y de organización necesarias.
- Puesta en producción de los nuevos sistemas y aplicaciones que se adsriban a CEDAS.
- Asesoramiento sobre la evolución y adecuación de los sistemas.
- Servicio de mantenimiento hardware y soporte software multifabricante.

## La solución

En 2006, Fujitsu ya obtuvo la adjudicación por cuatro años del Concurso de Gestión Integral de los Centros de Proceso de Datos Centrales (CEDAS), ya marcada entonces por el objetivo de la Consejería de Sanidad de obtener un proveedor capaz de comprometerse en la calidad de Servicio. Esta calidad siempre ha pasado por racionalizar los costes de operación de los sistemas aprovechando las ventajas de la tecnología, mantener unos niveles de servicio establecidos y responder, con flexibilidad, a las necesidades de la Sanidad Madrileña.

Se implantó un modelo de gestión tecnológico completamente integrado con el resto de las áreas tecnológicas de la Consejería de Sanidad, capaz de soportar las mayores exigencias dando calidad y garantía a todos los departamentos y usuarios que dependen de este servicio.

En el nuevo concurso publicado en 2010, el SERMAS, tenía como objetivo ambicioso abarcar un plan de transformación de los CPDs utilizando para ello nuevas tecnologías que permitiesen centralizar, consolidar, virtualizar y homogeneizar los servicios actuales, permitiendo una optimización de sus recursos.

## Beneficios

- Mejora de la eficiencia en la prestación de los servicios asistenciales a los Ciudadanos.
- Optimización de los recursos de los sistemas de información, procurando el más alto nivel de servicio.
- Mejora continua del servicio y escalabilidad.
- Disponibilidad y continuidad de los sistemas de información críticos al más alto nivel.
- Acercamiento de las tecnologías sanitarias al ciudadano.

## Beneficios

La Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid tiene como objetivo mejorar la eficiencia en la prestación de los servicios sanitarios a los Ciudadanos.

Mediante el nuevo modelo de servicio implantado en el CEDAS, la transformación de la arquitectura del CPD y la aplicación de metodologías de mejora continua, se ha mejorado la disponibilidad y continuidad de los sistemas de información del SERMAS, consiguiendo una optimización de los recursos y una mejor prestación de los servicios sanitarios a los Ciudadanos.

## En resumen

La solución adjudicataria, planteada por Fujitsu se fundamentaba en una apuesta decidida por la mejora continua (TRIOLE® y Sense&Respond™) junto con un potente plan del servicio, que siguiendo el modelo ITIL y las recomendaciones de estándares compatibles como ISO 20000, adopta las "mejores prácticas" y permite entregar un servicio en base a los acuerdos de nivel de servicio establecidos.

**"En nuestro negocio los "clientes" son muy exigentes, demandan servicios de calidad todos los días del año y a cualquier hora. Para que nuestros profesionales sanitarios puedan dar calidad en la prestación asistencial a la ciudadanía nuestros sistemas de información deben ofrecer una disponibilidad y continuidad de servicio al más alto nivel."**

## Acerca de Fujitsu

Fujitsu ofrece una serie de servicios y soluciones específicamente diseñados para la Sanidad basados en la experiencia de más 30 años trabajando con el Sector Público en España y colaborando estrechamente en el desarrollo de las infraestructuras necesarias para las Comunidades Autónomas. Nuestro compromiso y nuestro objetivo de trabajo a largo plazo aseguran el objetivo común que, en definitiva, es el aumento de la calidad de la Sanidad.

## Contact

FUJITSU Technology Solutions  
Address: Camino Cerro de los Gamos, 1 - 28224  
Pozuelo de Alarcón (Madrid)  
Phone: +34 91 784 9000  
E-mail: info.spain@ts.fujitsu.com  
Website: www.fujitsu.com/es

© Copyright 2011 Fujitsu Technology Solutions, the Fujitsu logo, are trademarks or registered trademarks of Fujitsu Limited in Japan and other countries. Other company, product and service names may be trademarks or registered trademarks of their respective owners. Technical data subject to modification and delivery subject to availability. Any liability that the data and illustrations are complete, actual or correct is excluded. Designations may be trademarks and/or copyrights of the respective manufacturer, the use of which by third parties for their own purposes may infringe the rights of such owner.