




Proyectos de Gestión de Servicios IT

Sobre Mutualia

Mutualia, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, es una **asociación privada de empresas, sin ánimo de lucro, que tiene como objeto la gestión de servicios sanitarios, prestaciones económicas y actividades de prevención, dirigidas a las empresas asociadas y personas protegidas.**

Promociona la cultura de la prevención tanto para sus clientes como para la sociedad.

Para ello aplica un **modelo de gestión avanzada orientado a la mejora de la salud, la calidad de vida y la satisfacción de sus grupos de interés, con servicios innovadores y personas comprometidas, actuando de manera socialmente responsable y buscando la sostenibilidad del Sistema de Seguridad Social.**

Los Objetivos de MUTUALIA son:

- **Visión:** Ser una mutua eficiente y de referencia en el cuidado de la salud, la orientación a cliente, la gestión avanzada, el compromiso de las personas y la reputación corporativa, fomentando la innovación.
- **Valores:** Son los siguientes:



El modelo de Gestión de Mutualia

Mutualia, comprometida con la mejora continua, ha adoptado como referencia para su gestión el **Modelo de Gestión Avanzada diseñado e impulsado por Euskalit.**

Euskalit es la **Fundación propiciada por el Gobierno Vasco para fomentar la aplicación de los elementos de la Gestión Avanzada en las organizaciones vascas y así contribuir a la competitividad y desarrollo sostenible de Euskadi.**

El Modelo de Gestión Avanzada busca la **satisfacción equilibrada de todos los grupos de interés** -clientes, personas trabajadoras, accionistas y sociedad en general-, **y una mejora en la competitividad de las organizaciones.**

Los **6 grandes elementos** contemplados en el Modelo tienen como finalidad:

- Generar en las personas un **sentimiento de pertenencia a un proyecto compartido.**
- Orientar la empresa hacia las y los clientes realizando una **aportación diferencial de valor.**
- Aplicar la **innovación en todos los ámbitos** de la empresa.
- Potenciar el **compromiso con la sociedad**, importante suministrador de capacidades competitivas relevantes.
- Generar una **visión de largo plazo** que se materialice mediante una estrategia claramente definida.
- Alcanzar **resultados satisfactorios para los diferentes grupos de interés de manera sostenida y equilibrada**

Solución implantada.

Evolución de un Sistema de Gestión de Tickets basado en buenas prácticas ITIL, en la plataforma software GLPI.

El área de Tecnología de MUTUALIA, presta servicios informáticos y de comunicaciones a todos los usuarios pertenecientes a las distintas áreas de la organización, en las distintas sedes y oficinas.

MUTUALIA apostó hace varios años por **GLPI como plataforma donde centralizar todas las demandas de servicios** además de centralizar el inventario tecnológico gestionado por esta organización. Los niveles de disponibilidad son cada vez más exigentes para los servicios corporativos y **cualquier demanda debe ser gestionada de forma ágil.**

Además, **MUTUALIA externaliza alguna de sus actividades** como el Centro de Atención a Usuarios a proveedores que resultan adjudicatarios de dichos servicios. **Dicha externalización no debe afectar a que el conocimiento siga residiendo en MUTUALIA.** Es por ello que el sistema **GLPI debe implementar y almacenar los procesos de trabajo, los datos utilizados por dichos procesos, y todo el conocimiento generado durante la explotación de los distintos servicios TIC.**

Los distintos usuarios y grupos que participan en las distintas tareas de gestión TIC deben hacerlo **de forma normalizada, bajo los mismos criterios y asegurando una calidad de la información.**



“Inforges ha colaborado de forma estrecha con nuestra organización para alinear el modelo de servicios TIC implementado en MUTUALIA con las necesidades específicas de nuestra organización”

“¡Y además con unos costes muy reducidos!”

Iratxe Ijalba Izagirre

Directora de Tecnologías de la Información,
MUTUALIA

Beneficios

- Nos permite **actualizar el sistema de inventario y configuración del sistema**, facilitando el trabajo del personal.
- Implementamos **medidas de seguridad adicionales** para el uso y explotación de la plataforma vía WEB mediante **protocolo seguro (https)**.
- Mejoramos la **estética y usabilidad** del sistema con la última versión disponible y **alineada con la política corporativa.**
- Se implementa una **gestión documental adecuada a los procesos de trabajo** que se implementan en la plataforma, facilitando su uso y administración así como el valor añadido de la documentación para todos los servicios de gestión TIC implementados.
- **La administración de la plataforma es muy sencilla**, el consumo de recursos técnicos acotado y el equipo técnico encargado de su operación debe conocer las funcionalidades sin excesivos esfuerzos en formación. **INFORGES ha colaborado en la formación del personal de MUTUALIA.**
- El despliegue de funcionalidades y trabajos técnicos del proyecto se han realizado de forma remota, sin intervenir en el trabajo diario del equipo técnico de MUTUALIA lo que **agiliza la ejecución y se alinea con las prioridades establecidas por la dirección.**
- Al ser una herramienta de **software libre, no tiene coste de licenciamiento.** MUTUALIA no tiene **ninguna restricción funcional en la herramienta** ni variable que pueda limitar ampliaciones futuras o modificaciones.



Actividades realizadas

- **Revisión, Registro y Catalogación Automática** del sistema de inventario Hardware y Software TIC automático.
- **Limpieza de activos TIC en desuso**, mejorando la calidad de la Base de Datos que contiene la información de la infraestructura bajo control a lo largo del tiempo.
- **Ampliación del alcance de inventario**, gestionando de forma centralizada Proveedores, Contratos y otros elementos de interés para la gestión óptima de servicios TIC.
- **Adaptación de Procesos TIC.** Hasta 2 procesos han sido revisados y mejorados: Gestión de Incidencias y Peticiones; Gestión de Problemas. Para cada uno de ellos, se han normalizado las tareas que los componen, los grupos que participan, roles y responsabilidades en su ejecución.
- **Integración con Gestión de Proyectos.** Todos aquellos proyectos que deben ser gestionados por el departamento de Tecnología de MUTUALIA son definidos, configurados y seguidos en GLPI y además integrados con el resto de procesos y funcionalidades disponibles en el sistema.
- **Multi-ubicación.** Organización del modelo de servicio de acuerdo a las diferentes ubicaciones geográficas y localizaciones de la organización
- **Multi-perfiles.** Según roles y responsabilidades en MUTUALIA..
- **Alineado con normas de calidad y de seguridad corporativas.** Registrando los datos requeridos de forma segura, en los formatos necesarios y disponibles cuando son requeridos de forma ágil.
- Basado en **tecnologías abiertas** en su programación (Lenguaje de programación Php) y gestión de base de datos (MySQL).

¡Otro caso de éxito del equipo de Gestión de Servicios TIC!

