



## El Centro de Monitoreo Tecnológico del IMSS da visibilidad del comportamiento de las plataformas tecnológicas institucionales

- **Personal de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico opera desde este Centro las 24 horas, los siete días de la semana.**
- **A través de la observabilidad de las diversas capas tecnológicas, se actúa en forma proactiva para prevenir oportunamente fallos o problemas que afecten la operación cotidiana**

Con el objetivo de ir un paso adelante a la materialización de incidentes o problemas en el funcionamiento de servidores, telecomunicaciones, aplicaciones, servicios digitales y portales, el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) cuenta con el Centro de Monitoreo Tecnológico (CMT), el cual opera las 24 horas, todos los días del año.

El titular de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT), Arturo Ramos Ballado, destacó que este Centro nació con el objetivo de monitorear en tiempo real el comportamiento de cada uno de los componentes que conforman diversas plataformas tecnológicas institucionales en las cuales se apoya la operación cotidiana de áreas como la médica, Prestaciones Económicas y Sociales, Incorporación y Recaudación, entre otras.

Explicó que desde el CMT un equipo de técnicos especializados observa cada componente del ecosistema digital institucional y al momento de detectar algún comportamiento anómalo, problema o incidente, levanta una alerta, la cual recibe un grupo de especialistas de la DIDT para resolver en el menor tiempo posible; “de esta manera trabajamos de manera integral como un solo equipo dentro de la Dirección de Innovación”.

Ramos Ballado señaló que, desde su puesta en marcha a finales del año 2021, ante el acelerado crecimiento en la tecnología de plataformas y servicios que se ofrecen a la derechohabiente, el Centro de Monitoreo Tecnológico se convirtió en un centro de observabilidad, lo cual marca una evolución en el monitoreo.

“En un inicio el concepto fue identificar problemas y ser reactivos; hoy día actuamos de forma previa y proactiva al levantar alertamientos ante posibles riesgos que se pueden presentar, esto es detectar de forma anticipada y atender de manera oportuna y rápida”, resaltó.

Por su parte, el coordinador técnico de Monitoreo y Mesa de Servicios, Carlos Iván Salinas Cruz, destacó que diariamente se analizan 3 mil 600 eventos o notificaciones de las herramientas que monitorean el funcionamiento de los componentes tecnológicos, ello para identificar posibles incidencias, ya sea única o múltiples, que derivan en un problema.





“Un problema puede ser, por ejemplo, la interrupción en la energía eléctrica, algún apagado, un acto de vandalismo en la calle que corta alguna fibra de telecomunicaciones y todo esto tiende a materializarse en una afectación hacia el servicio que brindamos hacia un usuario final”, enfatizó.

Expuso que desde el CMT se realiza la observancia de cinco centros de datos institucionales, en los cuales están depositados alrededor de mil 800 sistemas operativos, así como 200 bases de datos, además de dos mil 500 enlaces, que permite garantizar la comunicación entre cada punto de la República que cuenta con una unidad médica o área administrativa.

“La importancia de este Centro es que nos ha permitido desarrollar lo que conocemos como transformación digital, un proceso que nos permite no solo ocuparnos de tecnología, software o nuevas versiones, sino de estar pendientes de los síntomas que pueden afectar el acceso a un portal institucional, o a un servicio que brindamos para el público en general, la derechohabiencia o los patrones”, resaltó.

La titular de la División de Monitoreo de Centros de Cómputo y Servicios, Nancy Urzúa Cruz, destacó que el Centro de Monitoreo Tecnológico cuenta con un equipo de 40 colaboradores de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, que todos los días del año atienden alertas en telecomunicaciones, enlace e infraestructura.

Señaló que desde CMT se establece comunicación con las diversas áreas conforman al Instituto a fin de poder recibir y atender las necesidades que se van presentado; “es importante saber la experiencia del usuario mediante Redes Sociales, de los trabajadores a través de la Mesa de Servicio, y en áreas de negocios y vinculación”.

---o0o---