

Integración de la Tecnología de Información al Negocio:

“El Caso de Baxter Productos Médicos”



Miguel Jiménez, Director de Tecnología de Información
Eddie Vásquez, Gerente de Operaciones de Tecnología
de Información

Club de Investigación Tecnológica
Diciembre del 2004

CONTENIDO

- Baxter International Inc.
- Baxter Productos Médicos
- El Premio Malcolm Baldrige
- El Sistema Integrado de Excelencia Operativa de Baxter
- Aplicación del Modelo de Excelencia Operativa en el Área de Tecnología de Información
- Ejemplos de prácticas utilizadas en el área de TI
 - Administración de Proyectos
 - Uso de la Intranet Local

Baxter International Inc.

Salvando vidas alrededor del mundo ...



Baxter International Inc.

Nuestra Visión

Ser el líder global en el suministro de terapias críticas para gente con enfermedades que amenazan su vida.

Nuestra Misión

Aplicar nuestra experticia en dispositivos médicos, farmacéuticos y biotecnología para lograr una diferencia significativa en la vida de los pacientes.

Baxter International Inc.

- \$8.9 billones – líder del mercado global
- Más de \$1 millón se invierten en R&D cada día
- Más del 50% de las ventas fuera de los Estados Unidos
- Alrededor del 70% de las ventas corresponden a productos líderes en el mercado



Baxter International Inc.

- Más de 50,000 asociados alrededor del mundo
- 250 localidades
- 67 plantas de manufactura en 27 países

Baxter's Global
Manufacturing Facilities



Baxter International Inc.

- Divisiones de Negocio

BioScience



**Medication
Delivery**



Renal



Baxter Cartago

- 1987: Inicia en 1987 fabricando sub-ensambles para la planta de Toa Alta en Puerto Rico.
- 1991: Se convierte en una planta independiente y expande sus instalaciones.
- 1993: Inicia la producción de vías para administración de soluciones.



Baxter Cartago

- 1995: Inicia la producción de vías para administración de sangre.
- 1998: Baxter celebra su 10 aniversario con la expansión de sus instalaciones.
- 2000: Nuevos productos y procesos son transferidos



Baxter Cartago

- Exportaciones > \$100 Millones anuales
- Inversiones > \$3 Millones anuales
- > 30% presupuesto invertido localmente
- 95% de la producción hacia EEUU
- + 1,350 asociados

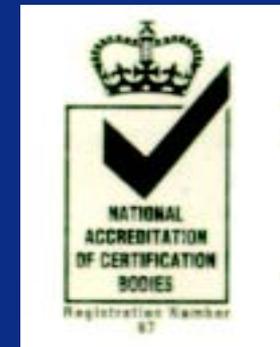


Certificaciones

ISO 9002 desde 1994

ISO 9001 desde 1998

ISO 14001 desde 1998



Reconocimientos

Premio Baxter a la Calidad

- 1994
- 1996
- 1997



Community Service Award, AMCHAM, 1997 y 2001

Premio Patterson 2000

Reconocimientos Ambientales

NACIONALES

- Premio Nacional a la Conservación del Ambiente, 1994
- Bandera Ecológica-1994 (A) 1996(AA),
- 1997-2001 (Sello Verde)



Reconocimientos Ambientales

CORPORATIVOS

- 100% State of the Art 1994-1997
- Mejor Programa Ambiental de Baxter 1994/1996
- Premio a la Prevención de Contaminación Ambiental-1994/1995

Otros Reconocimientos

Premio al Éxito Exportador

Premio Preventico (INS)

Bandera Blanca

Otras Iniciativas

Promotores del Premio a la Excelencia

Promotores del Programa MIL

Transferencia de Tecnología

Programa de Donaciones

Adopción del Parque Nacional Tapantí

EL PREMIO MALCOLM BALDRIGE DE LOS EEUU

EL PREMIO MALCOLM BALDRIGE DE LOS EEUU

- Creado en 1987, por el Congreso de los EEUU
- Llamado así en honor del Secretario del Departamento de Comercio
- Creado para ayudar a las empresas norteamericanas a mejorar su competitividad en el mercado global
- Basado en las prácticas mostradas por las mejores compañías del mundo

EL PREMIO MALCOLM BALDRIGE DE LOS EEUU

- Los criterios del premio son revisados anualmente por el “National Institute of Standards and Technology” (NIST) del Departamento de Comercio
- Un estudio del Departamento de Comercio ha mostrado que las compañías ganadoras del Baldrige han superado en incrementos en el precio de las acciones y otros indicadores, a otras compañías

EL PREMIO MALCOLM BALDRIGE DE LOS EEUU

- Su utilización se ha extendido a más de 50 países

- En Costa Rica:
 - Premio a la Excelencia
 - Cámara de Industrias

- Empresas como Baxter, han establecido programas internos basados en el Baldrige
 - Premio Baxter a la Excelencia Operacional

Baxter fundamenta su Sistema Integrado de Excelencia Operativa en el criterio del Malcolm Baldrige.

**SISTEMA INTEGRADO DE
EXCELENCIA OPERATIVA EN
BAXTER CARTAGO**

Nuestro Sistema Integrado de Excelencia Operativa

Criterio de Excelencia ...

La integración es la clave...



Nuestro Sistema Integrado de Excelencia Operativa

Criterio de Excelencia ...



Liderazgo

- Cómo los líderes y gerentes comunican y aplican los valores compartidos y las expectativas de rendimiento a toda la organización.

Nuestro Sistema Integrado de Excelencia Operativa

Criterio de Excelencia ...



Planeamiento Estratégico

- **Proceso formal para desarrollar planes estratégicos con metas para mejorar el rendimiento.**
- **Evaluación del proceso para determinar si funciona como se espera y ha sido mejorado de manera metódica en varias ocasiones.**

Nuestro Sistema Integrado de Excelencia Operativa

Criterio de Excelencia ...



Enfoque en el Cliente y Mercado

- Se definen los principales clientes, segmentando el mercado según los requerimientos de los diversos grupos.
- Además, por medio de las bases de información corporativa, se definen los clientes y segmentos servidos por la competencia.

Nuestro Sistema Integrado de Excelencia Operativa

Criterio de Excelencia ...



Información y Análisis

Recolección de datos para entender el desempeño organizacional de áreas como: finanzas, mercado, satisfacción del cliente, proceso productivo, recursos humanos y efectividad de los suplidores.

Nuestro Sistema Integrado de Excelencia Operativa

Criterio de Excelencia ...



Administración del Proceso

Toma en cuenta los aspectos de desempeño operacional y nuevas tecnologías, los que son incorporados en el diseño de los procesos de manufactura, servicios y en la cadena de suministro hasta el cliente.

Nuestro Sistema Integrado de Excelencia Operativa

Criterio de Excelencia ...



Nuestro Sistema Integrado de Excelencia Operativa

Criterio de Excelencia ...



Enfoque en el Recurso Humano

- Los líderes apoyan el desarrollo de habilidades y de carrera profesional.
- Se promueve y apoya la iniciativa, la cooperación y el empowerment.
- Los asociados contribuyen y dan ideas sobre cómo desarrollar y mejorar su trabajo.
- Se provee retroalimentación sobre el desempeño y se asocia remuneración y reconocimiento a las metas y estrategias.
- Se comparte información clave, conocimientos y destrezas a través de toda la compañía

APLICACIÓN DEL MODELO INTEGRADO DE EXCELENCIA OPERATIVA EN EL ÁREA DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN EN BAXTER CARTAGO



Liderazgo

- Director de TI es parte de la alta gerencia.
- Apoyo e Involucramiento de la alta gerencia
 - Patrocinio de proyectos de TI.
 - Participación activa en implantaciones.
- Actividad formal de integración del equipo humano.
- Liderazgo técnico ejercido por los diferentes miembros del equipo (Facultamiento).
- Participación en equipos interdisciplinarios de mejoramiento.

**Planeamiento
Estratégico**

Proceso de Planeamiento
Estratégico de Tecnología de
Información Integrado al Proceso
de la Compañía



Proceso de Planeamiento Estratégico de TI

Baxter

Basado en:

Necesidades del Negocio

Planeamiento
Estratégico
de la Planta

Estrategias y
Directrices de
Medicat. Delivery

Estrategias y
Directrices
Corporativas

Retroalimentación
de Nuestros
Clientes Internos

Oportunidades Tecnológicas

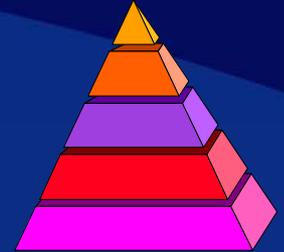
“Estado del Arte” de
la Tecnología de
Información

Ambiente
Tecnológico y
Profesional en
Costa Rica

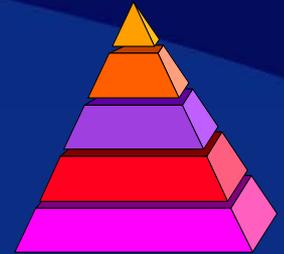


Proceso de Planeamiento Estratégico de TI

Baxter



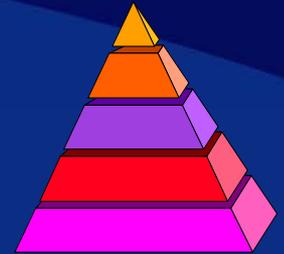
Liderar, promover y soportar la utilización y máximo aprovechamiento de la tecnología de la información en la planta de Baxter Cartago para alcanzar y mantener la excelencia operacional.



Baxter Cartago será vista como una organización líder en la utilización de la tecnología de la información como apoyo al logro y mantenimiento de la excelencia operacional a todo nivel.

Proceso de Planeamiento Estratégico de TI

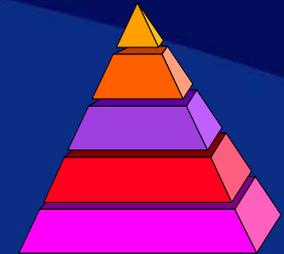
Baxter



1. Apoyar el logro de la excelencia operacional a todo nivel de la organización, a través del uso efectivo e innovador de la Tecnología de la Información.
2. Exceder las necesidades de Tecnología de Información de los clientes internos o usuarios en Cartago.
3. Mejorar la velocidad, eficiencia y confiabilidad de los procesos del área de manufactura a través del uso de la TI.
4. Mejorar el cumplimiento regulatorio y la calidad del producto a través del uso de la TI.

Proceso de Planeamiento Estratégico de TI

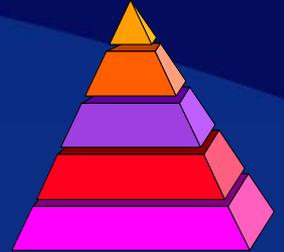
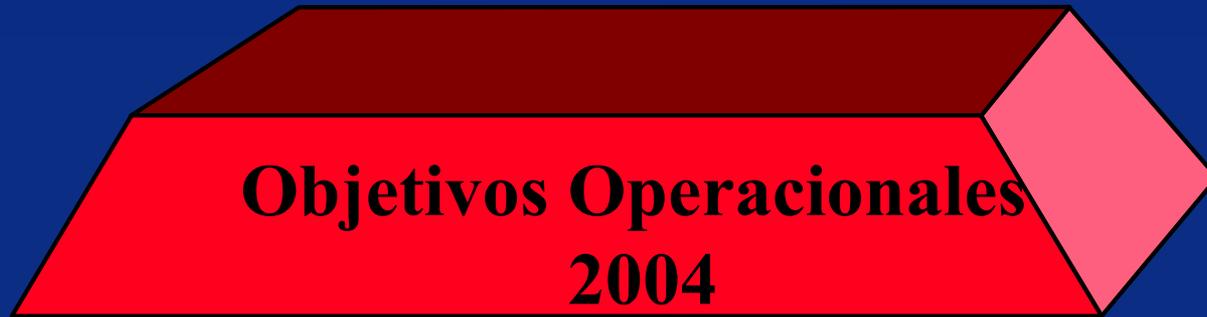
Baxter



5. Mejorar la efectividad, confiabilidad y eficiencia de los procesos de medición y análisis del rendimiento organizacional, así como de administración de la información y el conocimiento organizacional a través del uso de la TI.
6. Apoyar el desarrollo y bienestar del recurso humano a través de la utilización de la TI y el empoderamiento en su uso.
7. Apoyar el desarrollo y despliegue de la estrategia organizacional.
8. Mantener una infraestructura de TI confiable, segura, amigable al usuario, altamente accesible y disponible, acorde con las necesidades del negocio.
9. Apoyar la implementación y despliegue de las estrategias, directrices y aplicaciones de TI corporativas y divisionales.

Proceso de Planeamiento Estratégico de TI

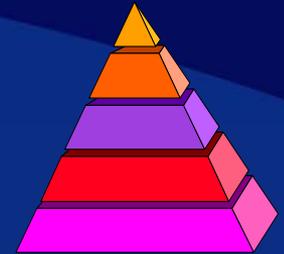
Baxter



1. Cero desviaciones significativas en el cumplimiento de regulaciones, relacionadas con TI.
2. Lograr un 99% en el Índice de Servicio de TI.
3. Lograr un Índice de Satisfacción del Cliente Interno de un 3.80 o superior.
4. Implementar el 85% de los proyectos del “Business Alignment” del departamento y el 100% de ellos con la metodología APP.
5. Implementar el 100% de proyectos de TI en el “Business Alignment” de la planta.

Proceso de Planeamiento Estratégico de TI

Baxter



Objetivos Operacionales 2004

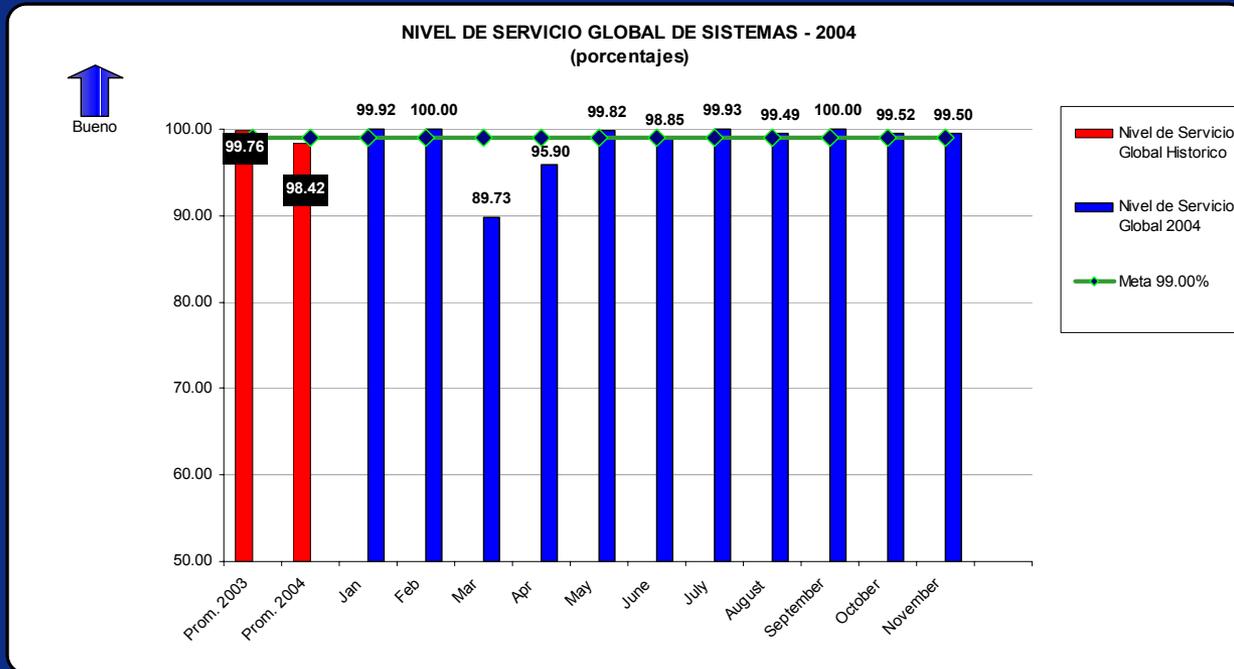
6. Implementar a tiempo el 100% de las acciones y proyectos requeridos por la corporación o la división, relacionadas con TI.
7. Proveer a Cartago de un Sistema de Administración de la Configuración de TI con características de “Mejores Prácticas Demostradas”.
8. Implementar estrategia de “Lean Manufacturing” en el área de TI.
9. Mantener una infraestructura de TI actualizada y acorde al crecimiento de la planta y las estrategias y directrices corporativas.
10. Cumplir con una variación máxima de un 2% con el presupuesto del Departamento de Sistemas.

**Enfoque en
el Cliente y
el Mercado**

- Encuesta anual de servicio al cliente interno y seguimiento
- Reuniones de seguimiento y revisión de requerimientos de áreas usuarias
- Servicio integrado de asistencia al usuario (Help Desk)

**Información
y Análisis**

- Índice de disponibilidad de los sistemas y plataformas.
- Índice de satisfacción al cliente interno.
- Cuadro de mando integral de TI



SCORE CARD DEL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS

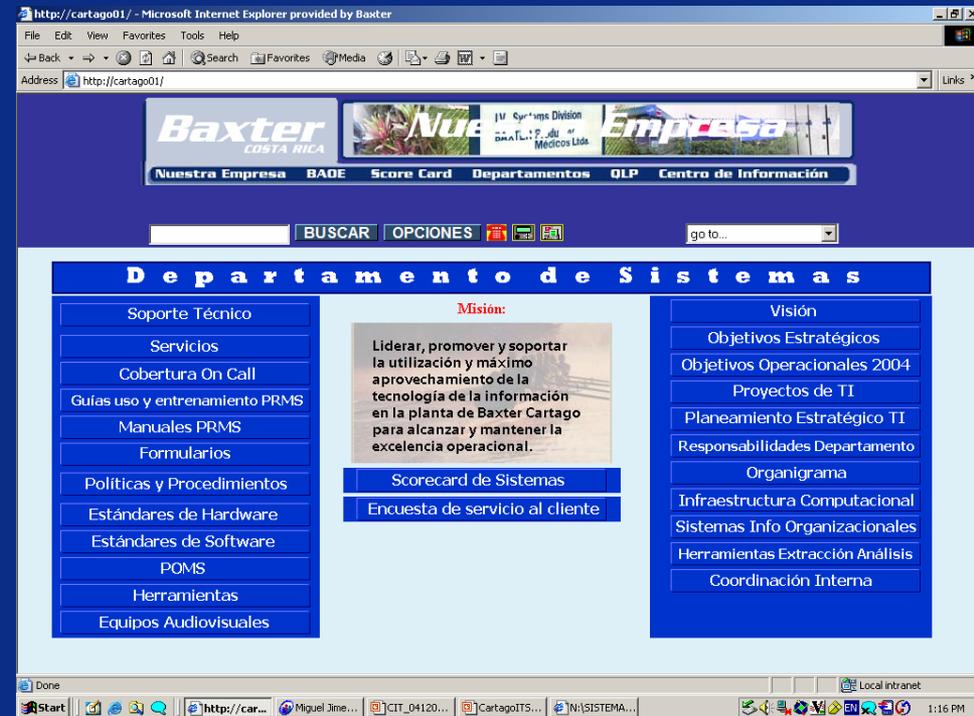
INDICADOR	Year: 2004	Units	Meta	2002	2003	YTD 2004	JAN	FEB	MAR	APR	MAY	JUN	JUL	AUG	SEP	OCT
ÍNDICES GENERALES																
Índice de Servicio de TI		%	99.00%	95.98%	99.76%	98.42%	99.92%	100.00%	89.73%	95.90%	99.82%	98.85%	99.93%	99.49%	100.00%	99.52%
DISPONIBILIDAD DE PLATAFORMAS																
Interfaz POMS-PRMS		%	99.50%	100.00%	99.94%	99.89%	100.00%	100.00%	98.82%	100.00%	100.00%	100.00%	99.98%	100.00%	100.00%	100.00%
Comunicaciones Telefónicas (PBX)		%	99.80%	96.95%	100.00%	99.99%	100.00%	100.00%	99.97%	100.00%	99.87%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Server Sybase-Oracle		%	99.50%	100.00%	99.97%	99.14%	100.00%	99.94%	99.73%	97.29%	99.92%	93.61%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
LAN		%	99.50%	100.00%	99.97%	99.74%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	99.44%	99.31%	98.39%	100.00%	100.00%
Acceso al WAN		%	99.80%	100.00%	100.00%	98.44%	100.00%	100.00%	100.00%	99.72%	97.45%	94.03%	100.00%	100.00%	100.00%	98.79%
PRMS		%	97.12%	99.38%	97.67%	97.06%	97.31%	97.36%	96.78%	96.88%	97.32%	97.32%	97.15%	96.85%	97.16%	96.21%
POMS		%	99.50%	97.40%	99.85%	99.55%	99.42%	99.68%	97.52%	99.35%	99.87%	99.86%	99.84%	99.87%	99.86%	99.87%
Intranet		%	99.80%	100.00%	99.65%	98.51%	100.00%	99.91%	83.87%	100.00%	99.98%	100.00%	100.00%	99.80%	100.00%	100.00%
Lotus Notes		%	99.80%	98.71%	99.96%	99.96%	100.00%	100.00%	99.93%	99.77%	100.00%	100.00%	99.83%	100.00%	100.00%	100.00%
Impresión y Fotocopiado		%	97.70%	100.00%	99.03%	98.16%	99.33%	99.60%	98.19%	99.05%	87.16%	99.77%	98.01%	99.59%	99.61%	99.83%
PROYECTOS																
Avance Proys B.A. del Depto		%YTD	85%	82%	90%	N/A	10%	15%	30%	36%	46%	54%	60%	67%	63%	65%
Avance Proys TI en B.A.Planta		%YTD	100%	72%	95%	N/A	1%	14%	31%	44%	49%	61%	69%	73%	64%	67%
Avance Proys Corporativos/Divisionales		%YTD	100%	71%	99%	N/A	0%	14%	57%	72%	75%	87%	72%	74%	84%	87%
Seguimiento APP Proys B.A. Depto		%YTD	100%	N/A	N/A	N/A	20%	20%	20%	66%	80%	86%	81%	81%	84%	84%
CUMPLIMIENTO DE																

Enfoque en el Recurso Humano

- Perfiles de Entrenamiento
- Plan Individual de Desarrollo
- Programa Anual de Entrenamientos
- Retroalimentación Recíproca 360°
- Revisión del Talento
- Revisión del Desempeño
- Programa de Becas
- Facultamiento
- Participación en entrenamientos de desarrollo profesional y técnicos y conferencias

Administración del Proceso

- Administración de proyectos bajo la metodología de APP (Accelerated Project Performance)
- Procedimientos formales para:
 - Administración de operaciones de TI
 - Administración de la configuración de TI
 - Adquisición/desarrollo e implantación de sistemas
- Estándares de Servicio al cliente interno (24x7)
- Despliegue de servicios y procesos del área de TI a través de la Intranet



Administración del Proceso

- **Infraestructura de alta confiabilidad**
 - Canales redundantes de datos
 - UPS de alta capacidad
 - Conexión a planta generadora de electricidad
 - Sistema de extinción de incendios en el Centro de Cómputo
 - Redundancia en discos y procesadores de los servidores
 - Red de cableado estructurado
 - Seguridad lógica multiniveles
- **Impresoras multifuncionales departamentales**
- **Herramientas de administración y soporte**
 - Active Directory
 - Acceso remoto de la estación del usuario
 - Distribución automática y remota de software
 - Registro y control de solicitudes de servicio de soporte técnico



EJEMPLOS DE PRÁCTICAS UTILIZADAS EN EL ÁREA DE TI

- ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS
- USO DE LA INTRANET LOCAL

Integración de la Tecnología de Información al Negocio:

“El Caso de Baxter Productos Médicos”

Parte B



Miguel Jiménez, Director de Tecnología de Información
Eddie Vásquez, Gerente de Operaciones de Tecnología
de Información

Club de Investigación Tecnológica

Diciembre del 2004

EJEMPLOS DE PRÁCTICAS UTILIZADAS EN EL ÁREA DE TI

- ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS
- USO DE LA INTRANET LOCAL

Administración de Proyectos

- Metodología APP: Advanced Project Performance
- Proyectos clasificados en estratégicos y departamentales
- Aprovechamiento de la intranet con formatos estándar en Office

Administración de Proyectos

- Control detallado mediante MS-Project
- Metodología multipropósito
 - Conducción del proyecto en sí
 - Presentación de informes departamentales
 - Presentación de informes gerenciales
 - Conformar una base de conocimiento

Hoja de Control General de Proyectos de T.I. *Baxter*

Baxter
COSTA RICA



IV. Systems Division
BAXTER Productos Médicos Ltda



Nuestra Empresa BAOE Score Card Departamentos QLP Centro de Información

BUSCAR

OPCIONES



go to...

PROYECTOS 2004 EN EL ÁREA DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN EN CARTAGO

PROYECTO	% Avance a Oct/30	Cumple con APP [?]	Fecha Finalización Esperada o Real	Responsable en Staff de Sistemas	Definición	Status / Issues	Otros	Priori (ABC)	Peso (Recurso de Sistemas)	En Business Alignment de Planta	Corporativo o Divisional	Líder d
META DE CUMPLIMIENTO	85%	100%								100%	100%	
AVANCE GLOBAL A LA FECHA	65%	89%								68%	87%	
POMS												
Implantar 100% EBR en Assemble&Pack en Extrusion, Sabratek e Interlink	Cancelado		N/A	R.Alpizar	✓	✓			2	Si	No	
Implantar Acciones para Disminuir Tiempo de Recuperación de Servidores de POMS	37%	Si	Now/04	R.Alpizar	✓	✓		A	1	No	No	R.Alpiz:
Migrar base de datos de POMS a UDB 8.1	100%	Si	Abr/04	R.Alpizar	✓	✓		A	1	Si	Si	R.Alpiz:
Desarrollar reportes para Assemble/Pack	92%	Si	Oct-04	R.Alpizar	✓	✓		C	1	Si	No	A.Ramí
Desarrollar reportes para MMS	30%	Si	Dec-04	F.Caldart	✓	✓		A	1	No	No	F.Calda
Implantar MMS II Versión 1.2	Cancelado			F.Caldart					1	No	Si	
Migrar Ambiente POMS a Windows 2000 Server y POMS 5.1	46%	Si	Oct-04	R.Alpizar	✓	✓		A	1	Si	Si	R.Alpiz:
Implantar "Records Manager"		No	Abr/05	R.Alpizar				A	1	No	Si	R.Alpiz:
Implantar Interfaz A&P Metabeco		Si	TBD	R.Alpizar	✓	✓		B	1	Si	Si	R.Alpiz:

“Story Board” para guiar durante el Ciclo de Vida

Baxter

Baxter COSTA RICA

Baxter BAXTER Productos Médicos

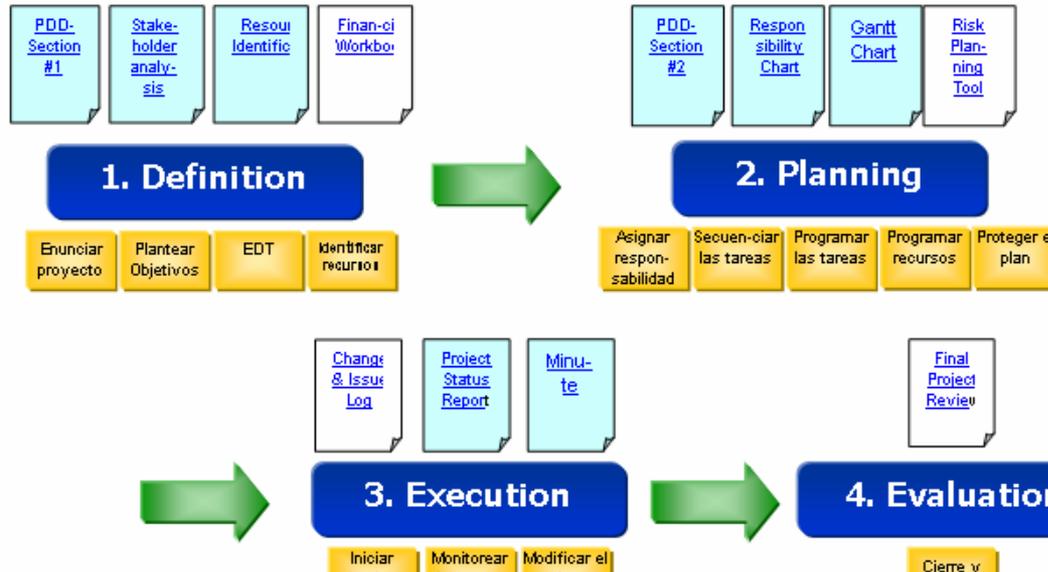
IV. Systems Division

Nuestra Empresa BAOE Score Card Departamentos QLP Centro de Información

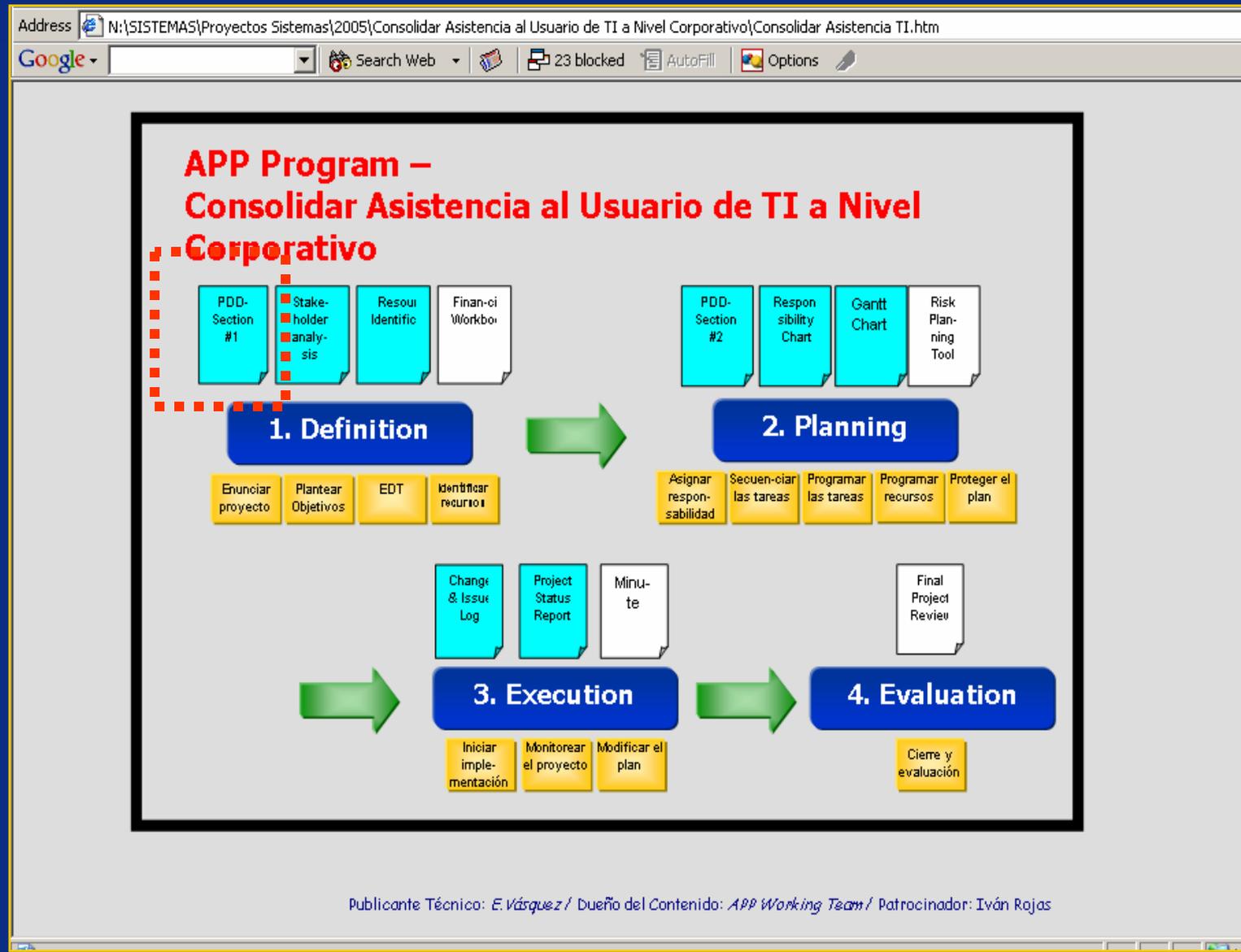
BUSCAR OPCIONES go to...

Project Management

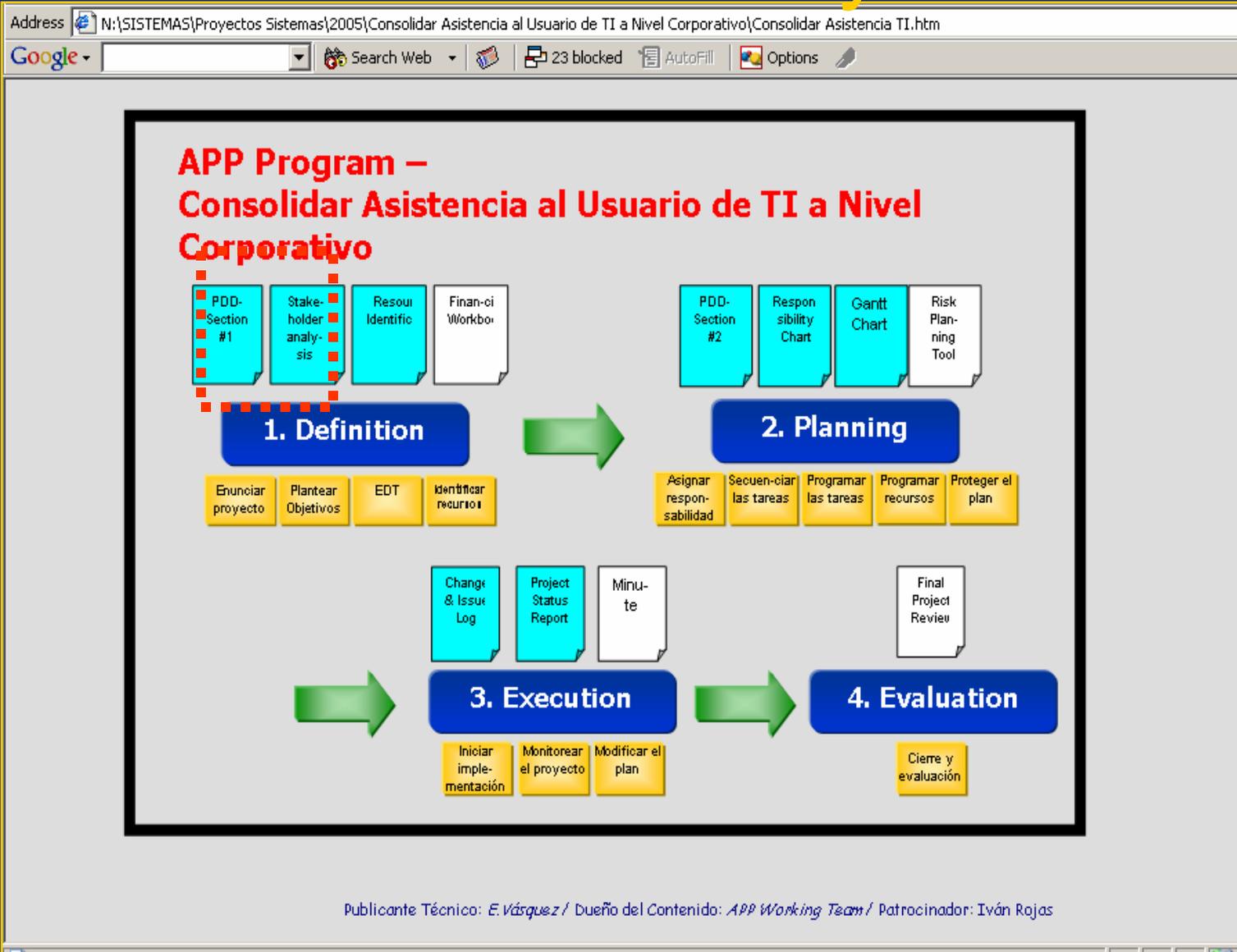
– Implantar Estrategia de Help Desk Corporativo



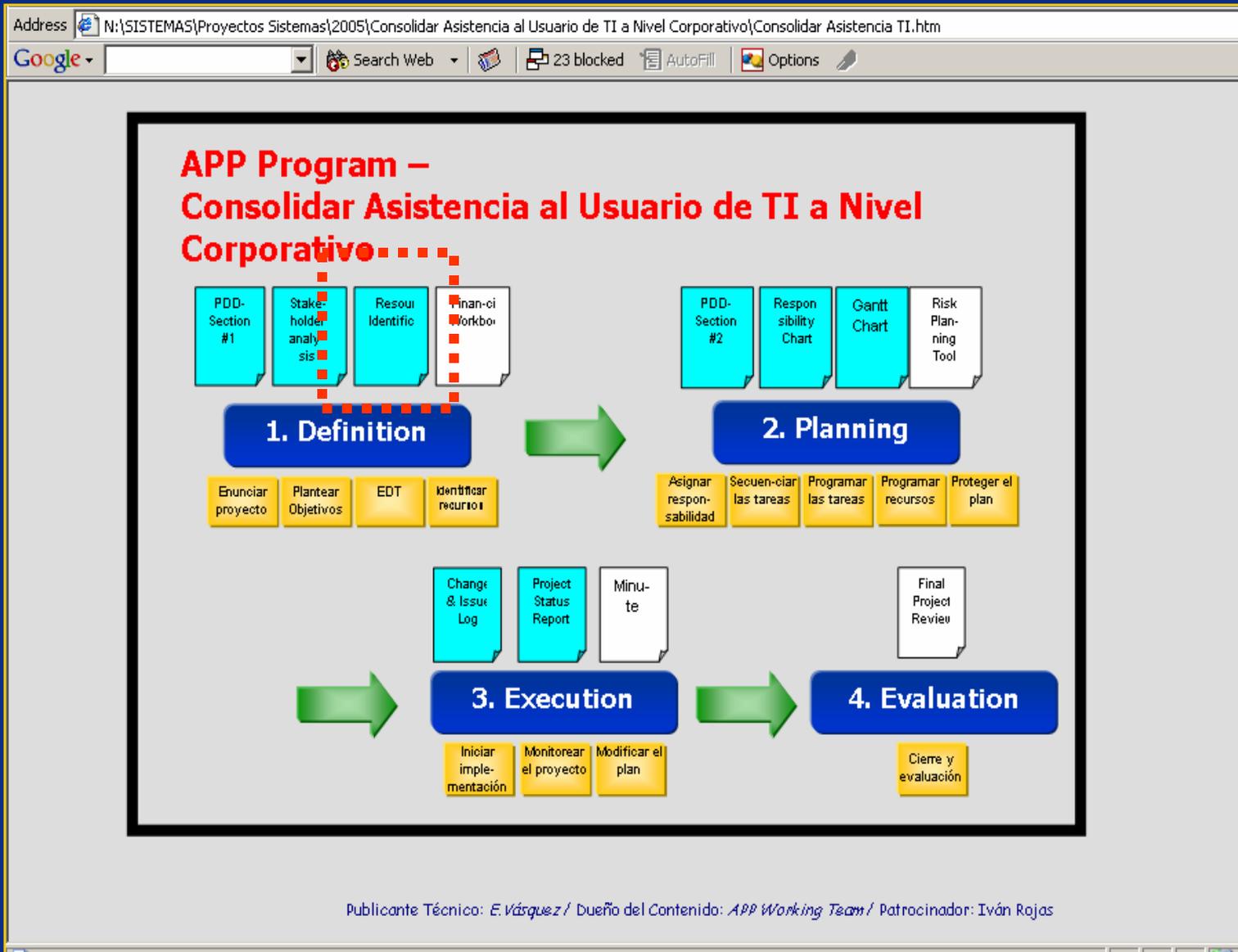
PDD-Section 1



Stakeholder Analysis



Resource Identification



PDD-Section 2

Address <N:\SISTEMAS\Proyectos Sistemas\2005\Consolidar Asistencia al Usuario de TI a Nivel Corporativo\Consolidar Asistencia TI.htm>

Google Search Web 23 blocked AutoFill Options

APP Program – Consolidar Asistencia al Usuario de TI a Nivel Corporativo

```

    graph LR
      subgraph Stage1 [1. Definition]
        D1[PDD-Section #1]
        D2[Stakeholder analysis]
        D3[Resource Identification]
        D4[Financial Workbook]
        T1[Enunciar proyecto]
        T2[Plantear Objetivos]
        T3[EDT]
        T4[Identificar recursos]
      end
      subgraph Stage2 [2. Planning]
        P1[PDD-Section #2]
        P2[Responsibility Chart]
        P3[Gantt Chart]
        P4[Risk Planning Tool]
        T5[Asignar responsabilidad]
        T6[Secuenciar las tareas]
        T7[Programar las tareas]
        T8[Programar recursos]
        T9[Proteger el plan]
      end
      subgraph Stage3 [3. Execution]
        E1[Change & Issue Log]
        E2[Project Status Report]
        E3[Minute]
        T10[Iniciar implementación]
        T11[Monitorear el proyecto]
        T12[Modificar el plan]
      end
      subgraph Stage4 [4. Evaluation]
        E4[Final Project Review]
        T13[Cierre y evaluación]
      end
      Stage1 --> Stage2
      Stage2 --> Stage3
      Stage3 --> Stage4
  
```

1. Definition

- Deliverables: PDD-Section #1, Stakeholder analysis, Resource Identification, Financial Workbook
- Tasks: Enunciar proyecto, Plantear Objetivos, EDT, Identificar recursos

2. Planning

- Deliverables: PDD-Section #2, Responsibility Chart, Gantt Chart, Risk Planning Tool
- Tasks: Asignar responsabilidad, Secuenciar las tareas, Programar las tareas, Programar recursos, Proteger el plan

3. Execution

- Deliverables: Change & Issue Log, Project Status Report, Minute
- Tasks: Iniciar implementación, Monitorear el proyecto, Modificar el plan

4. Evaluation

- Deliverables: Final Project Review
- Tasks: Cierre y evaluación

Publicante Técnico: E. Vázquez / Dueño del Contenido: APP Working Team / Patrocinador: Iván Rojas

Responsibility Chart

Address N:\SISTEMAS\Proyectos Sistemas\2005\Consolidar Asistencia al Usuario de TI a Nivel Corporativo\Consolidar Asistencia TI.htm

Google Search Web 23 blocked AutoFill Options

APP Program – Consolidar Asistencia al Usuario de TI a Nivel Corporativo

1. Definition

- Enunciar proyecto
- Plantear Objetivos
- EDT
- Identificar recursos

2. Planning

- Asignar responsabilidad
- Secuenciar las tareas
- Programar las tareas
- Programar recursos
- Proteger el plan

3. Execution

- Iniciar implementación
- Monitorear el proyecto
- Modificar el plan

4. Evaluation

- Cierre y evaluación

Deliverables:

- Stage 1:** PDD-Section #1, Stakeholder analysis, Resou-Identific, Finan-ci Workbo-
- Stage 2:** PDD-Section #2, Respon-sibility Chart, Gantt Chart, Risk Plan-ning Tool
- Stage 3:** Change & Issue Log, Project Status Report, Minu-te
- Stage 4:** Final Project Review

Publicante Técnico: E. Vázquez / Dueño del Contenido: APP Working Team / Patrocinador: Iván Rojas

Gantt Chart

Address <N:\SISTEMAS\Proyectos Sistemas\2005\Consolidar Asistencia al Usuario de TI a Nivel Corporativo\Consolidar Asistencia TI.htm>

Google Search Web 23 blocked AutoFill Options

APP Program – Consolidar Asistencia al Usuario de TI a Nivel Corporativo

1. Definition

- Tasks: Enunciar proyecto, Plantear Objetivos, EDT, Identificar recursos
- Deliverables: PDD-Section #1, Stakeholder analysis, Resour Identific, Finan-ci Workbo

2. Planning

- Tasks: Asignar responsabilidad, Secuen-ciar las tareas, Programar las tareas, Programar recursos, Proteger el plan
- Deliverables: PDD-Section #2, **Risk Planning Chart**, **Gantt Chart**, Risk Planning Tool

3. Execution

- Tasks: Iniciar implementación, Monitorear el proyecto, Modificar el plan
- Deliverables: Change & Issue Log, Project Status Report, Minu-te

4. Evaluation

- Tasks: Cierre y evaluación
- Deliverables: Final Project Review

Publicante Técnico: E. Vázquez / Dueño del Contenido: APP Working Team / Patrocinador: Iván Rojas

Change & Issue Log

Address N:\SISTEMAS\Proyectos Sistemas\2005\Consolidar Asistencia al Usuario de TI a Nivel Corporativo\Consolidar Asistencia TI.htm

Google Search Web 23 blocked AutoFill Options

APP Program – Consolidar Asistencia al Usuario de TI a Nivel Corporativo

```

graph LR
    subgraph Stage1 [1. Definition]
        D1[PDD-Section #1]
        D2[Stakeholder analysis]
        D3[Resou Identific]
        D4[Finan-ci Workbo]
        T1[Enunciar proyecto]
        T2[Plantear Objetivos]
        T3[EDT]
        T4[Identificar recursos]
    end
    subgraph Stage2 [2. Planning]
        D5[PDD-Section #2]
        D6[Responsibility Chart]
        D7[Gantt Chart]
        D8[Risk Planning Tool]
        T5[Asignar responsabilidad]
        T6[Secuen-ciar las tareas]
        T7[Programar las tareas]
        T8[Programar recursos]
        T9[Proteger el plan]
    end
    subgraph Stage3 [3. Execution]
        D9[Change & Issue Log]
        D10[Project Status Report]
        D11[Minu-te]
        T12[Iniciar imple-mentación]
        T13[Monitorear el proyecto]
        T14[Modificar el plan]
    end
    subgraph Stage4 [4. Evaluation]
        D12[Final Project Review]
        T15[Cierre y evaluación]
    end
    Stage1 --> Stage2
    Stage2 --> Stage3
    Stage3 --> Stage4
    D9 -.-> D1
    D10 -.-> D1
    
```

1. Definition

- PDD-Section #1
- Stakeholder analysis
- Resou Identific
- Finan-ci Workbo
- Enunciar proyecto
- Plantear Objetivos
- EDT
- Identificar recursos

2. Planning

- PDD-Section #2
- Responsibility Chart
- Gantt Chart
- Risk Planning Tool
- Asignar responsabilidad
- Secuen-ciar las tareas
- Programar las tareas
- Programar recursos
- Proteger el plan

3. Execution

- Change & Issue Log
- Project Status Report
- Minu-te
- Iniciar imple-mentación
- Monitorear el proyecto
- Modificar el plan

4. Evaluation

- Final Project Review
- Cierre y evaluación

Publicante Técnico: E. Vázquez / Dueño del Contenido: APP Working Team / Patrocinador: Iván Rojas

Project Status Report

Address N:\SISTEMAS\Proyectos Sistemas\2005\Consolidar Asistencia al Usuario de TI a Nivel Corporativo\Consolidar Asistencia TI.htm

Google Search Web 23 blocked AutoFill Options

APP Program – Consolidar Asistencia al Usuario de TI a Nivel Corporativo

```

graph LR
    subgraph Phase1 [1. Definition]
        D1[PDD-Section #1]
        D2[Stakeholder analysis]
        D3[Resou-Identific]
        D4[Finan-ci Workbo-]
        T1[Enunciar proyecto]
        T2[Plantear Objetivos]
        T3[EDT]
        T4[Identificar recursos]
    end
    subgraph Phase2 [2. Planning]
        P1[PDD-Section #2]
        P2[Respon-sibility Chart]
        P3[Gantt Chart]
        P4[Risk Plan-ning Tool]
        T5[Asignar respon-sabilidad]
        T6[Secuen-ciar las tareas]
        T7[Programar las tareas]
        T8[Programar recursos]
        T9[Proteger el plan]
    end
    subgraph Phase3 [3. Execution]
        E1[Change & Issue Log]
        E2[Project Status Report]
        E3[Minu-te]
        T10[Iniciar imple-mentación]
        T11[Monitorear el proyecto]
        T12[Modificar el plan]
    end
    subgraph Phase4 [4. Evaluation]
        T13[Cierre y evaluación]
        F1[Final Project Review]
    end
    Phase1 --> Phase2
    Phase2 --> Phase3
    Phase3 --> Phase4
    E1 -.-> T4
    
```

1. Definition

- PDD-Section #1
- Stakeholder analysis
- Resou-Identific
- Finan-ci Workbo-
- Enunciar proyecto
- Plantear Objetivos
- EDT
- Identificar recursos

2. Planning

- PDD-Section #2
- Respon-sibility Chart
- Gantt Chart
- Risk Plan-ning Tool
- Asignar respon-sabilidad
- Secuen-ciar las tareas
- Programar las tareas
- Programar recursos
- Proteger el plan

3. Execution

- Change & Issue Log
- Project Status Report
- Minu-te
- Iniciar imple-mentación
- Monitorear el proyecto
- Modificar el plan

4. Evaluation

- Cierre y evaluación
- Final Project Review

Publicante Técnico: E. Vázquez / Dueño del Contenido: APP Working Team / Patrocinador: Iván Rojas

Minutes

Address N:\SISTEMAS\Proyectos Sistemas\2005\Consolidar Asistencia al Usuario de TI a Nivel Corporativo\Consolidar Asistencia TI.htm

Google Search Web 23 blocked AutoFill Options

APP Program – Consolidar Asistencia al Usuario de TI a Nivel Corporativo

```

    graph LR
      subgraph Stage1 [1. Definition]
        D1[PDD-Section #1]
        D2[Stakeholder analysis]
        D3[Resour Identific]
        D4[Finan-ci Workbo]
      end
      subgraph Stage2 [2. Planning]
        P1[PDD-Section #2]
        P2[Respon sibility Chart]
        P3[Gantt Chart]
        P4[Risk Plan-ning Tool]
      end
      subgraph Stage3 [3. Execution]
        E1[Change & Issue Log]
        E2[Project Status Report]
        E3[Minute]
      end
      subgraph Stage4 [4. Evaluation]
        F1[Final Project Review]
      end
      Stage1 --> Stage2
      Stage2 --> Stage3
      Stage3 --> Stage4
      Stage3 -.-> Stage2
      subgraph Tasks1 [ ]
        T1[Enunciar proyecto]
        T2[Plantear Objetivos]
        T3[EDT]
        T4[Identificar recursos]
      end
      subgraph Tasks2 [ ]
        T5[Asignar responsabilidad]
        T6[Secuen-ciar las tareas]
        T7[Programar las tareas]
        T8[Programar recursos]
        T9[Proteger el plan]
      end
      subgraph Tasks3 [ ]
        T10[Iniciar implementación]
        T11[Monitorear el proyecto]
        T12[Modificar el plan]
      end
      subgraph Tasks4 [ ]
        T13[Cierre y evaluación]
      end
      subgraph Documents [ ]
        Doc1[Change & Issue Log]
        Doc2[Project Status Report]
        Doc3[Minute]
        Doc4[Final Project Review]
      end
  
```

1. Definition

- PDD-Section #1
- Stakeholder analysis
- Resour Identific
- Finan-ci Workbo

2. Planning

- PDD-Section #2
- Respon sibility Chart
- Gantt Chart
- Risk Plan-ning Tool

3. Execution

- Change & Issue Log
- Project Status Report
- Minute

4. Evaluation

- Final Project Review

Tasks:

- Enunciar proyecto
- Plantear Objetivos
- EDT
- Identificar recursos
- Asignar responsabilidad
- Secuen-ciar las tareas
- Programar las tareas
- Programar recursos
- Proteger el plan
- Iniciar implementación
- Monitorear el proyecto
- Modificar el plan
- Cierre y evaluación

Publicante Técnico: E. Vázquez / Dueño del Contenido: APP Working Team / Patrocinador: Iván Rojas

Final Project Review

Address N:\SISTEMAS\Proyectos Sistemas\2005\Consolidar Asistencia al Usuario de TI a Nivel Corporativo\Consolidar Asistencia TI.htm

Google Search Web 23 blocked AutoFill Options

APP Program – Consolidar Asistencia al Usuario de TI a Nivel Corporativo

```

graph LR
    subgraph Stage1 [1. Definition]
        D1[PDD-Section #1]
        D2[Stakeholder analysis]
        D3[Resource Identific]
        D4[Financial Workbo]
        T1[Enunciar proyecto]
        T2[Plantear Objetivos]
        T3[EDT]
        T4[Identificar recursos]
    end
    subgraph Stage2 [2. Planning]
        P1[PDD-Section #2]
        P2[Responsibility Chart]
        P3[Gantt Chart]
        P4[Risk Planning Tool]
        T5[Asignar responsabilidad]
        T6[Secuenciar las tareas]
        T7[Programar las tareas]
        T8[Programar recursos]
        T9[Proteger el plan]
    end
    subgraph Stage3 [3. Execution]
        E1[Change & Issue Log]
        E2[Project Status Report]
        E3[Minute]
        T10[Iniciar implementación]
        T11[Monitorear el proyecto]
        T12[Modificar el plan]
    end
    subgraph Stage4 [4. Evaluation]
        E4[Final Project Review]
        T13[Cierre y evaluación]
    end
    Stage1 --> Stage2
    Stage2 --> Stage3
    Stage3 --> Stage4
    
```

1. Definition

- Documents: PDD-Section #1, Stakeholder analysis, Resource Identific, Financial Workbo
- Tasks: Enunciar proyecto, Plantear Objetivos, EDT, Identificar recursos

2. Planning

- Documents: PDD-Section #2, Responsibility Chart, Gantt Chart, Risk Planning Tool
- Tasks: Asignar responsabilidad, Secuenciar las tareas, Programar las tareas, Programar recursos, Proteger el plan

3. Execution

- Documents: Change & Issue Log, Project Status Report, Minute
- Tasks: Iniciar implementación, Monitorear el proyecto, Modificar el plan

4. Evaluation

- Documents: Final Project Review
- Tasks: Cierre y evaluación

Publicante Técnico: E. Vázquez / Dueño del Contenido: APP Working Team / Patrocinador: Iván Rojas

Intranet Local

- Herramientas simples
- Alineada con el Sistema Integrado de Excelencia Operativa
- En crecimiento permanente gracias al usuario final.

Alineamiento con el Negocio

Misión: brindar soporte completo a las operaciones de Cartago para que alcance su misión, la visión y los objetivos, mejorando las prácticas del negocio relacionadas con información.

Visión: principal medio de comunicación escrita, solo superado por la comunicación cara a cara

Objetivos de Mejoramiento

- Comunicación entre asociados y entre departamentos
- Comunicación y análisis de la información (planeamiento, administración, evaluación del rendimiento)
- Desarrollo profesional y entrenamiento de todos los asociados

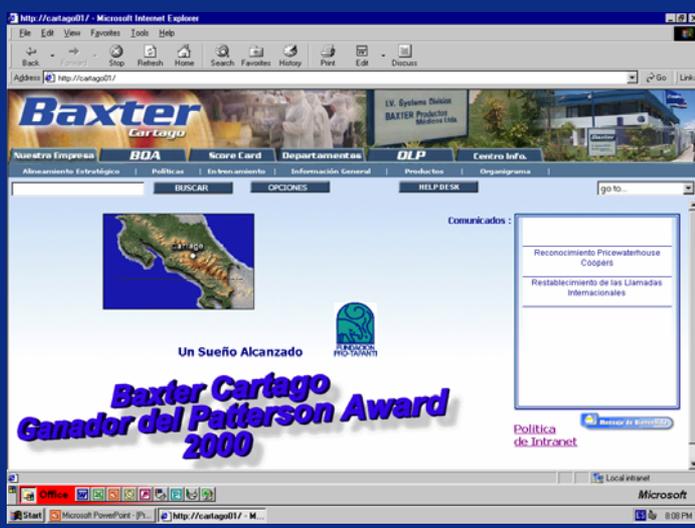
Estrategias de la Intranet

- **Herramienta indispensable y de uso diario**
- Acceso a la intranet e internet para el 100% de los asociados
- **Participación activa y soporte de la gerencia**
- Agregar valor al negocio desde cada función
- Facultamiento de usuarios y participación activa

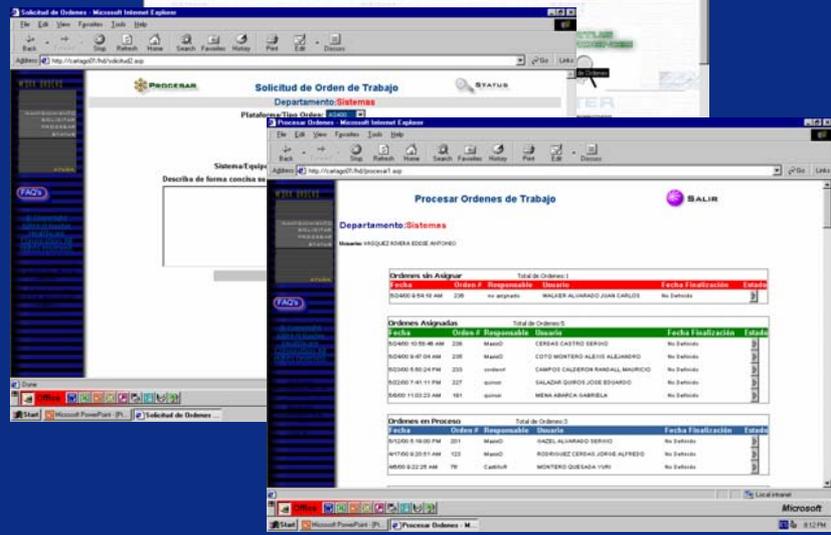
Alcance

- Más allá que solo enfoque informacional
- Sigue el Alineamiento Estratégico y sus mediciones
- Soporte a la evaluación del rendimiento de la organización (Tiempos de ciclo, medidas de calidad y de productividad, resultados financieros)
- Páginas departamentales (Control de proyectos)

¿Cómo es la intranet?



Help Desk



¿Cómo es la intranet? Workflow

The screenshot shows a web browser window displaying the Baxter intranet. The main content area shows a form titled "SOLICITUD INTERNA DE PUESTO" (Internal Job Application) for "VASQUEZ RIVERA EDDIE ANTONIO". The form includes fields for "Título del puesto que solicita" (Coordinator de Calidad (Turno C)), "Nombre", "Cédula", "Departamento", "Línea", "Turno actual", "Puesto actual", "Supervisor (s)", "Fecha de Ingreso", "Razones para solicitar el cambio", and "INFORMACIÓN DE ESTUDIOS".

Medición - negocios

The screenshot shows a web browser window displaying the Baxter intranet. The main content area shows a "BALANCED SCORECARD" table with the following data:

Key Business Driver	Objetivo	Índice	Indicadores
Mejor Equipo	Reducción de costos		% Ventas de manufactura
	0 Acciones regulatorias		Acciones de campo
	Programa de VIP's de 6%		Ítemes en auditoría
	13 Rotaciones de inventario		VIP's
	100% Índice de productividad	Productividad	Rotación de inventario
			% Eficiencia
			% Disponibilidad Equipos
			OPMO's
			% Score
			% Permanencia
			% Ausentencia



Nuestra Empresa BAOE Score Card Departamentos QLP Centro de Información

Gerencia Calidad Sistemas Supply Chain Producción Ing. Plásticos Ingeniería Recursos Humanos Productos Procesos Finanzas Asebxter

BUSCAR OPCIONES go to...

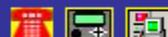


Comunicados:

Comunicados de Gerencia
Visitas a la Planta
Presiona el Tema de Interes!

Acciones Bienvenida Política Política Medios Electrónicos

Performance Management Employee Self Service Intranet Corporativa

Baxter[Nuestra Empresa](#) [BAOE](#) [Score Card](#) [Departamentos](#) [QLP](#) [Centro de Información](#) **BUSCAR****OPCIONES**

go to...

Departamento de Sistemas

[Soporte Técnico](#)[Servicios](#)[Cobertura On Call](#)[Guías uso y entrenamiento PRMS](#)[Manuales PRMS](#)[Formularios](#)[Políticas y Procedimientos](#)[Estándares de Hardware](#)[Estándares de Software](#)[POMS](#)[Herramientas](#)[Equipos Audiovisuales](#)

Misión:

Liderar, promover y soportar la utilización y máximo aprovechamiento de la tecnología de la información en la planta de Baxter Cartago para alcanzar y mantener la excelencia operacional.

[Scorecard de Sistemas](#)[Encuesta de servicio al cliente](#)

Visión

[Objetivos Estratégicos](#)[Objetivos Operacionales 2004](#)[Proyectos de TI](#)[Planeamiento Estratégico TI](#)[Responsabilidades Departamento](#)[Organigrama](#)[Infraestructura Computacional](#)[Sistemas Info Organizacionales](#)[Herramientas Extracción Análisis](#)[Coordinación Interna](#)



IV. Systems Division
BAXTER Productos
Médicos Ltda.



[Nuestra Empresa](#) [BAOE](#) [Score Card](#) [Departamentos](#) [QLP](#) [Centro de Información](#)

BUSCAR

OPCIONES

go to...

Soporte Técnico

¿CÓMO FUNCIONA?

[Diagrama para Solicitar Soporte Técnico](#)

[Tiempo Estándar para Contactarle](#)

[Tiempo Estándar para Iniciar Atención](#)

CALENDARIO DE ATENCIÓN

[Cobertura de soporte técnico](#)

[Cobertura ONCALL](#)

[Consulta de Órdenes de Trabajo](#)
(Puede tardar algunos segundos)

[Modelo de Servicio Completo](#)

¿CÓMO CONTACTARNOS?

Teléfono: Marque la ext 1205

Email: cartagohelpdesk@baxter.com

En persona:

Visítenos en el Área de Operaciones

En caso de emergencia contáctenos vía

Radiolocalizador: **224-2400** ó

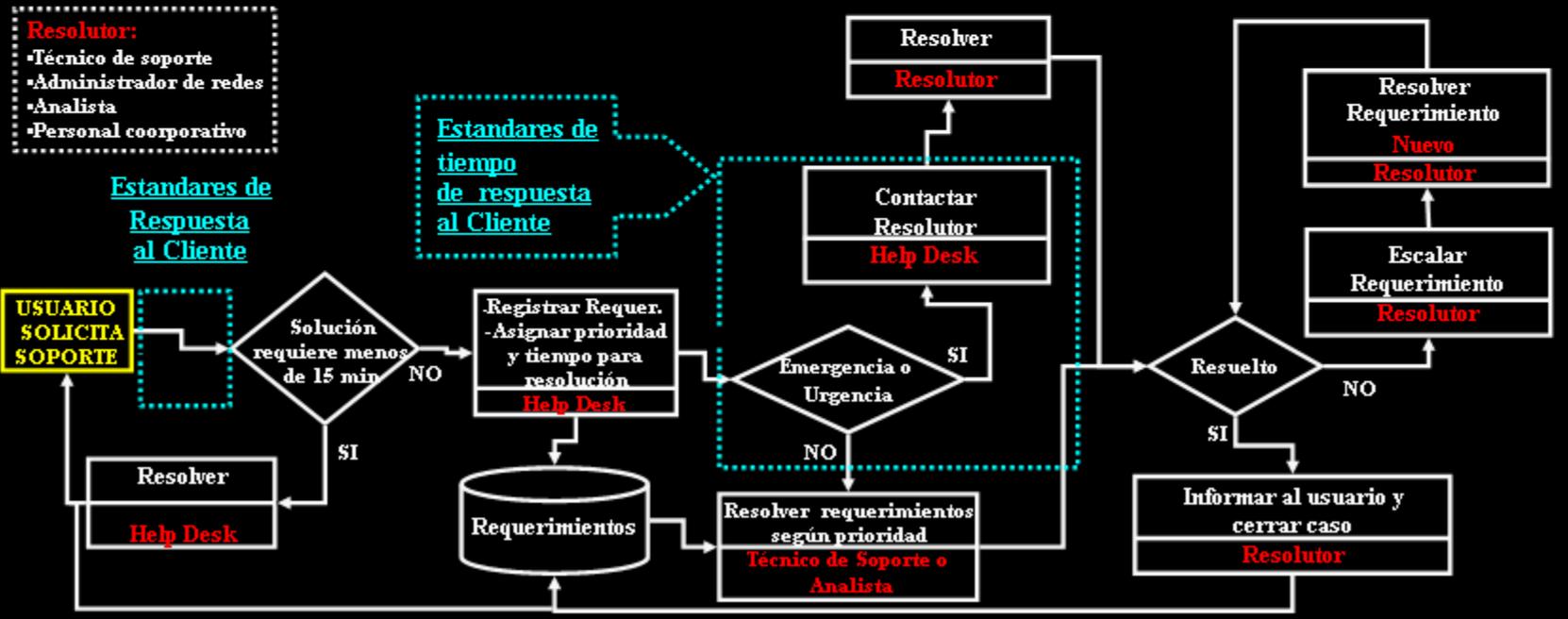
<http://www.radiomensajes.com/>

Dueño de contenido: **Eddie Vásquez**

Publicante Técnico: **Allan Trejos**



Diagrama para Solicitar Soporte Técnico





I.V. Systems Division
 BAXTER Productos Médicos Ltda.



Nuestra Empresa BAOE Score Card Departamentos QLP Centro de Información

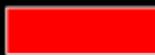
BUSCAR

OPCIONES

go to...

COBERTURA DE SOPORTE TÉCNICO

	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO	DOMINGO
10pm-6am	Guardia ON CALL						
06-07am	JOSE CORDERO	Guardia ON CALL	Guardia ON CALL				
07-08am	JOSE CORDERO	Guardia ON CALL	Guardia ON CALL				
08-10am	JOSE CORDERO	RODOLFO MASIS	JOSE CORDERO	RODOLFO MASIS	JOSE CORDERO	PAUL GÓMEZ	Guardia ON CALL
10-12:45pm	ALLAN TREJOS	PAUL GÓMEZ	ALLAN TREJOS	ALLAN TREJOS	ALLAN TREJOS	PAUL GÓMEZ	Guardia ON CALL
12:45-2:30pm	RODOLFO MASIS	JOSE CORDERO	RODOLFO MASIS	JOSE CORDERO	JOSE CORDERO	PAUL GÓMEZ	Guardia ON CALL
2:30-3:30pm	ALLAN TREJOS	PAUL GÓMEZ	ALLAN TREJOS	ALLAN TREJOS	RODOLFO MASIS	PAUL GÓMEZ	Guardia ON CALL
3:30-4:30pm	ALLAN TREJOS	PAUL GÓMEZ	ALLAN TREJOS	ALLAN TREJOS	RODOLFO MASIS	Guardia ON CALL	Guardia ON CALL
4:30-10pm	PAUL GÓMEZ	ALLAN TREJOS	PAUL GÓMEZ	PAUL GOMEZ	PAUL GÓMEZ	Guardia ON CALL	Guardia ON CALL
10pm-6am	Guardia ON CALL						



Emergencia ON CALL



Soporte Ext 1205



Soporte Presencial

Dueño de contenido: Allan Trejos Publicante Técnico: Allan Trejos

Baxter
COSTA RICA

Baxter
CARTAGO

I.V. Systems Division
BAXTER Productos Médicos Ltda.

Nuestra Empresa **BAOE** **Score Card** **Departamentos** **QLP** **Centro de Información**

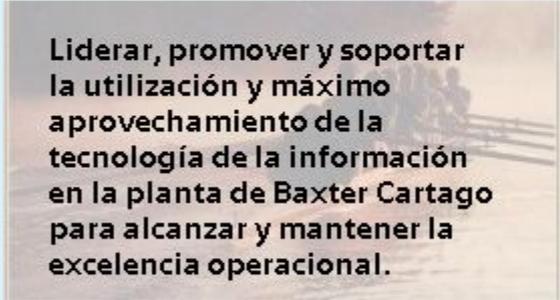
Liderazgo **Estrategia** Enfoque al Cliente Análisis Recursos Humanos Proceso Resultados

BUSCAR OPCIONES go to...

Departamento de Sistemas

- Soporte Técnico
- Servicios
- Cobertura On Call
- Guías uso y entrenamiento PRMS
- Manuales PRMS
- Formularios
- Políticas y Procedimientos
- Estándares de Hardware
- Estándares de Software
- POMS
- Herramientas
- Equipos Audiovisuales

Misión:



Liderar, promover y soportar la utilización y máximo aprovechamiento de la tecnología de la información en la planta de Baxter Cartago para alcanzar y mantener la excelencia operacional.

Scorecard de Sistemas

Encuesta de servicio al cliente

- Visión
- Objetivos Estratégicos
- Objetivos Operacionales 2004
- Proyectos de TI
- Planeamiento Estratégico TI
- Responsabilidades Departamento
- Organigrama
- Infraestructura Computacional
- Sistemas Info Organizacionales
- Herramientas Extracción Análisis
- Coordinación Interna



IV. Systems Division
BAXTER Productos
 Médicos Ltda.

Nuestra Empresa BAOE Score Card Departamentos QLP Centro de Información

Equipo de Trabajo Programas Capacitación **Reunión de Operaciones** Clientes Formularios Reuniones Efectivas

BUSCAR **OPCIONES** go to...



Reunión de Operaciones

Jueves 9 de Diciembre, 2004

Categoría	Presentador	Tiempo TOTAL: 2:00 hrs
-----------	-------------	---------------------------

EHS Tip of the day	3 min
--------------------	-------

7. Resultados

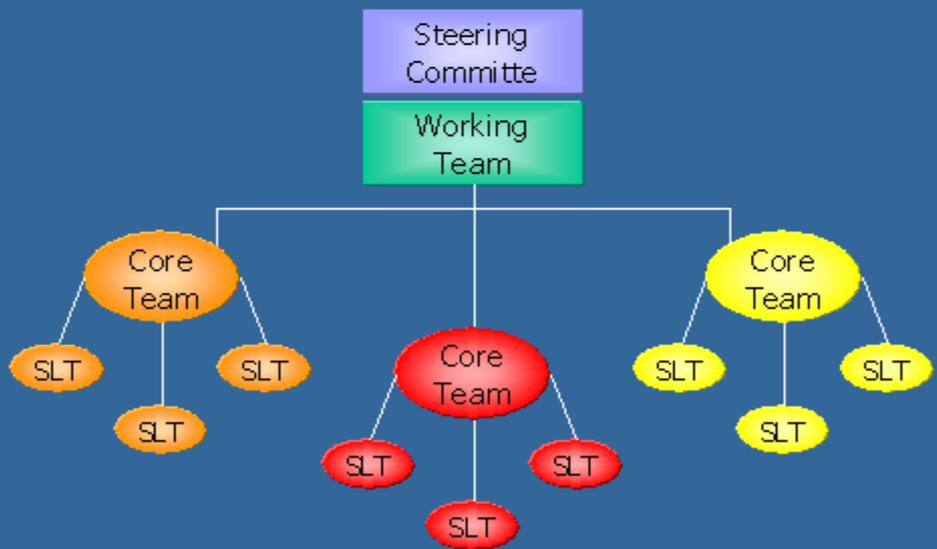
Indicadores supply chain	Compras Planning Plant TPT Release Performance	10 min 10 min 10 min 5 min
Índice de satisfacción de los clientes	Supply Chain	5 min
Índice de Desempeño de suplidores	Calidad	5 min
Índice de productividad	Producción	10 min

Baxter COSTA RICA
Nuestra Empresa BAOE Score Card Departamentos QLP Centro de Información
IV. Systems BAXTER Pro Me

BUSCAR **OPCIONES** go to...

Bienvenido a Equipos QLP

- QWT-2004
- PWT
- Lean 6σ
- Cero Defectos
- EHS
- CWT
- QFD



- APP
- EFIC
- Comité ambiental
- Reconocimientos
- Formularios
- AQP-Karen Hoffman
- Equipos Inscritos

Agenda 2005 de Reuniones de Core Teams con SLTs

Evolución del Usuario

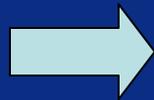
- Inicio como herramienta para información general
- Sentido de propiedad y reto en las publicaciones
- Despliegue de resultados del negocio
- Herramienta poderosa para el despliegue de la estrategia del negocio
- BAOE – BIMS
- Cuadro de Mando Integral
- Reuniones para evaluación de operaciones

Logística

Drill Down

BALANCED SCORECARD

Key Business Driver	Objetivo	Indice	Indicadores
Mejora Operativa	7% Reducción de costos		Costos de manufactura
	7 Acciones regulatorias		Acciones de campo
	Programa de VPP a de 6%		Temas en solución
	100% Supply Chain		OPCA
Mejora Equipos	100% Índice de productividad	Disponibilidad	Supply Chain
			Disponibilidad
			% Disponibilidad Equipo
			OPMO's
Armonías	97% Satisfacción de Armonías	Calificación de los usuarios	% Disponibilidad
			% Disponibilidad
			% Disponibilidad
			% Disponibilidad
Eficiencia	100% Supply Chain	Demanda de pedidos	% Disponibilidad
			Temas



DEPARTAMENTO DE PRODUCCION

INDICE DE PRODUCTIVIDAD AL 05/22/01

	Meta	2000	Ene	Feb	Mar	Abr	May
Eficiencia (%)	102.5%	100.69	99.2	99	99.9	99.9	99.49
Puntos (25)		21.4	18.4	18.0	19.8	19.8	19.0
Disponibilidad (%)	98%	96.11	97.7	97.7	98.33	98.49	98.62
Puntos (25)		21.4	24.4	24.4	25.0	25.0	25.0
OPMO's	16.7		5.19	3.75	3.12	0	0
Puntos (25)		25.0	25.0	25.0	25.0	25.0	25.0
Scrap (%)	0.60%	0.79	0.95	1.08	1.26	3.66	3.1
Puntos (25)		22.5	19.6	17.3	14.1	0.0	0.0
Productividad		90.25	87.47	84.75	83.01	69.80	68.98

GRÁFICO DE PRODUCTIVIDAD AL 05/16/01

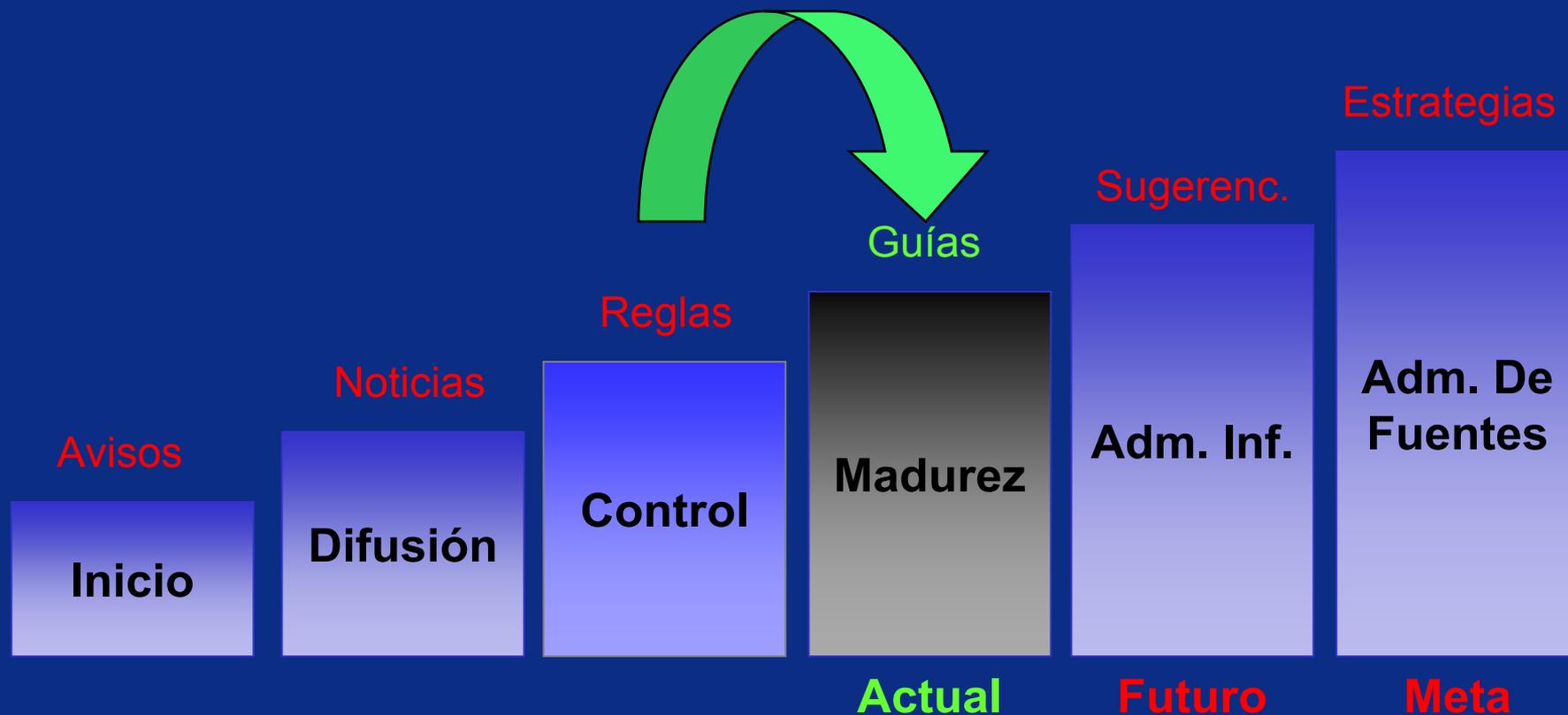


INDICE DE PRODUCTIVIDAD AL 05/10/01

	Meta	Ene	Feb	Mar	Abr
Eficiencia (%)	102.50%	96.73	97.80	99.12	102.27
Puntos (25)		11.8	15.7	18.2	24.8
Disponibilidad (%)	98%	98.02	98.70	98.86	98.23
Puntos (25)		25.0	25.0	25.0	25.0
OPMO's	16.70	27.00	29.99	16.00	0.00
Puntos (25)		18.8	17.2	25.0	25.0
Scrap (%)	0.40%	0.31	0.32	0.30	0.32
Puntos (25)		25.0	25.0	25.0	25.0
Productividad		60.40	62.84	93.24	96.84

GRÁFICO DE PRODUCTIVIDAD AL 05/10/01

Evolución de la tecnología de intranet en Cartago



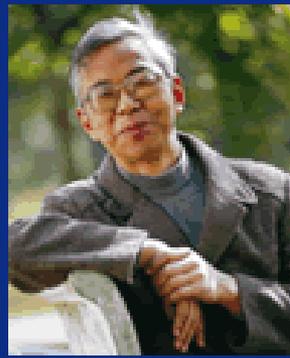
Lecciones Aprendidas

- Compromiso de la gerencia
- Interfaz de usuario muy simple
- Estructura básica uniforme
- Libertad y creatividad conducidas

Lecciones Aprendidas

- Manejo por usuario final (facultamiento)
 - El usuario agrega contenido para brindar soporte a su propio trabajo, no piensa solamente en otros usuarios
 - La información puede ser reutilizada y ligada de formas muy creativas, se descubre un uso nuevo permanentemente
- La intranet debe mantenerse como una herramienta de mejoramiento continuo
- El modelo de negocios Sistema Integrado de Excelencia Operativa es 100% compatible con la intranet, ambos conceptos se brindan soporte uno al otro.

Muchas gracias



¿ PREGUNTAS ?