

MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
CURSO DE ESTRUCTURA INFORMATICA DE LA EMPRESA

CASO #1 UN COMIENZO AGITADO

INTEGRANTES

Joward Colina

Lauren Martínez

Ariel Santana

Ricardo Solano

Vanessa Villamizar

Panamá, 28 de marzo de 2018.

RESUMEN #1 OBAMACARE – Un comienzo agitado.

La administración del gobierno del expresidente Barak Obama, tenía como uno de sus principales objetivos la modificación del sistema de salud de los Estados Unidos, tratando de ofrecer un servicio de forma más asequible a la población en general.

Bajo este contexto, nace la iniciativa y luego programa de ley de protección al paciente y atención de salud asequible, conocida comúnmente como Obamacare, este programa transformado en ley permitiría a los ciudadanos poder contratar pólizas de seguros logrando un comparativo de ofertas existentes y obligando a las compañías de seguro a ofrecer condiciones básicas para poder ofrecer sus servicios.

El ideal es mediante una plataforma web robusta, lograr la inscripción de los ciudadanos, analizar su experiencia crediticia, su estatus migratorios y datos demográficos en general para poder ofrecer servicios ajustados a las necesidades de cada uno.

La plataforma fue helathcare.gov, lanzada en el mes de octubre del año 2013, sin embargo, el lanzamiento tuvo muchas novedades y problemas, entre los problemas iniciales se encontraron:

- La asignación digital personal estaba sobresaturada.
- Imposibilidad de crear cuentas
- Menajes de error critico
- Capacidad de computo insuficiente
- Recepción de cotizaciones incorrectas.

Increíblemente solo el 1% de los consumidores interesados logro contratar una póliza de seguro la primera semana de operaciones. Muchos ciudadanos pensaban

que estaban asegurados cuando no era así, y un 10% de toda la información que recibieron las compañías aseguradoras estaba errada.

Se comentó que los errores fueron por la cantidad grande de personas afiliadas en el lanzamiento, teniendo más solicitudes de las previstas, sin embargo, esto se desmintió posteriormente. Semanas antes del lanzamiento se realizaron pruebas y el sistema presentaba fuertes ralentizaciones solo con 1.000 usuarios simultáneos. Parte de los problemas fueron las interconexiones entre los subsistemas que convivían en Helthcare.gov, ejemplo, el proveedor que verificaba el crédito tenía un sistema para hacerlo, el cual debía estar perfectamente acoplado con el sistema donde se verificaba la identidad del ciudadano.

Por ser un proyecto muy grande, el principal proveedor CMS, contrato a múltiples contratistas para delegar funciones separadas, y la comunicación entre los contratistas era escasa hasta casi nula, teniendo múltiples problemas luego de que cada uno tuviera su sistema en línea.

No había un único líder de proyecto, por la naturaleza como operaba CMS, tenía modificados las estructuras de liderazgo, por lo cual dificultaba la integración de los equipos de trabajo y al no tener un único líder responsable, cada quien trabaja en su parcela sin ver los posibles problemas futuros.

Los contratistas inclusive faltaban de forma frecuente a las reuniones de negocio, se le solicitó a la administración de la casa blanca que permitiera lanzar únicamente unos módulos y luego se le anexaban los siguientes y la administración no lo permitió. Hubo auditorias y advertencias de que el proyecto se estaba desviando sin embargo la casa blanca no hizo grandes ajustes y se continuó trabajando de la forma tradicional.

Luego del lanzamiento, cuando se evidencio los múltiples problemas que presento el site, se tuvo que contratar a más personal, más contratistas, elevando el gasto presupuestado en contratistas de 93 millones de dólares a 292 millones de dólares.

Unos meses después los problemas habían sido corregidos en su mayoría y para julio 2014 se publicó un informe donde se indicaba que el proyecto se desarrolló sin una planificación efectiva ni supervisión adecuada.

PREGUNTAS:

1era Pregunta: ¿Por qué era tan importante el proyecto de Healthcare.org?

El programa de Healthcare.org constituía el acercamiento al ciudadano del programa de reforma de salud de los Estados Unidos, conocido como OBAMACARE,

Este programa constituía la pieza central de la administración del Gobierno del Barak Obama e ideal de su principal Legado como Presidente de los Estados Unidos.

2da Pregunta: Factores Claves de Riesgo

Tamaño del proyecto: Como se requería que el proyecto tuviera una envergadura grande, se prometió el lanzamiento de todos los módulos de la plataforma, se alertó de que esto sería complicado y la administración de la casa blanca hizo caso omiso.

El proyecto constituía la práctica de una reforma del sistema de salud de la nación, por lo cual el tamaño de mismo era sustancialmente grande, con múltiples aristas, que harían al final del proyecto daños importantes, llevando estos riesgos a problemas reales.

Estructura del proyecto: Había problemas importantes en cómo se estructuró el proyecto, aunque es muy común que se realicen subcontrataciones en proyectos grandes, estas subcontrataciones terminaron de llevando al proyecto a retrasos y complicaciones importantes. CMS el "líder" natural, subcontrato a CGI Federal, para el desarrollo profundo, a Development Seed, para la interfaz y a Expedían para la evaluación de créditos, Adicionalmente se tuvo a CGI Group, Quality Software Servicios y Oracle Identity Manager entre los otros involucrados en todo el proceso.

El problema estructural se vio reflejado en la escasa comunicación e incompatibilidad entre sistemas desarrollados por los contratistas, evidenciando un mal diseño de estructura, software y sistema.

Experiencia con la tecnología: cuando el proyecto se encontraba en la fase final, CMS tuvo que contratar personal nuevo para que solucionara problemas de Site, incrementando de esta forma los participantes nuevos en el proyecto.

Si bien los proveedores usados tenían experiencia en tecnología, se puede destacar que el encargado de la base de datos, el proveedor Marklogic hizo el desarrollo sobre un sistema que contaba con un par de expertos, el sistema fue complicado y poco común, incrementando los problemas.

3era Pregunta: Problemas

Administración:

- La administración de la Casa Blanca, hizo poco seguimiento al proyecto, inclusive en el mes de marzo cuando se le alertó formalmente de las complicaciones y retrasos que se tenían.
- No se delegó un único líder responsable de todo el proyecto, en su defecto, estaba modificada la responsabilidad, haciendo muy complicado el seguimiento y respuesta por la responsabilidad
- Comunicación escasa entre CMS y Casa Blanca

Organización:

- Comunicación pobre entre los contratistas, podemos evidenciar que no había asistencia formal en las reuniones pautadas con los contratistas, y esos escasamente se comunicaban entre sí, teniendo problemas importantes de interconectividad.
- Modificación de leyes a medida que avanzaba el proyecto, retrasaron de forma importante el desarrollo ya que se debía adaptar a las nuevas legislaciones.

- Prohibición de lanzar módulos de forma escalonada, se solicitó permiso para preparar algunas partes inicialmente y luego que las mismas fueran funcionales, trabajar en otras, sin embargo, la administración de la Casa Blanca lo prohibió.
- Escases de personal, en el desarrollo y al final del mismo, CMS notificó que tenía escasez de personal, evidenciando problemas de organización del proyecto.

Tecnología:

- No interconexión entre los subsistemas
- Desarrollo sobre base de datos poco conocido
- Mal diseño de software
- Capacidad de cómputo insuficiente: se llevaron pruebas antes del lanzamiento y se evidencio que el sistema se ralentizaba solo con 1000 usuarios, teniendo el alcance mínimo a 50.000 esperados.
- Múltiples pasos antes de poder ver opciones de compra, el usuario debía realizar múltiples registros que estaban interconectados (hasta evaluaciones de crédito) antes de poder ver opciones de compra
- Software desarrollado sin respaldo.

Pregunta 4

Impacto Económico: el resultado de la implementación en el uso de contratistas, fue de tres veces superior al presupuestado, a la administración de gobierno le costó 292 millones de dólares cuando solo tenían planificado 93.7 millones de dólares, incrementando el costo del sitio web a un total de 500 millones de dólares.

Impacto Político: Luego de la implementación del servicio de Obamacare, fue sin duda el principal legado de la administración de la presidencia de Barak Obama, sin embargo, en su implementación lenta, errada y fatídica, tuvo como consecuencia descontento y desconfianza entre la población sobre el tan esperado servicio.

Impacto Social: El impacto social después de la implementación de Obamacare fue muy importante, llevando a la reducción general de los costos asociados al

sistema de salud, obligación a los prestadores de servicios a cumplir con beneficios de salud esenciales (en total de diez) imposibilidad de aumentar las primas a los pacientes después de que estos sufrieran enfermedades, entre otros. Elevando el sistema Obamacare a realizar un impacto muy positivo en la población, sin embargo, en la implementación muchas personas pensaron erróneamente que habían adquirido un seguro y contaban con cobertura, cuando en realidad si quiera estaban registrados.