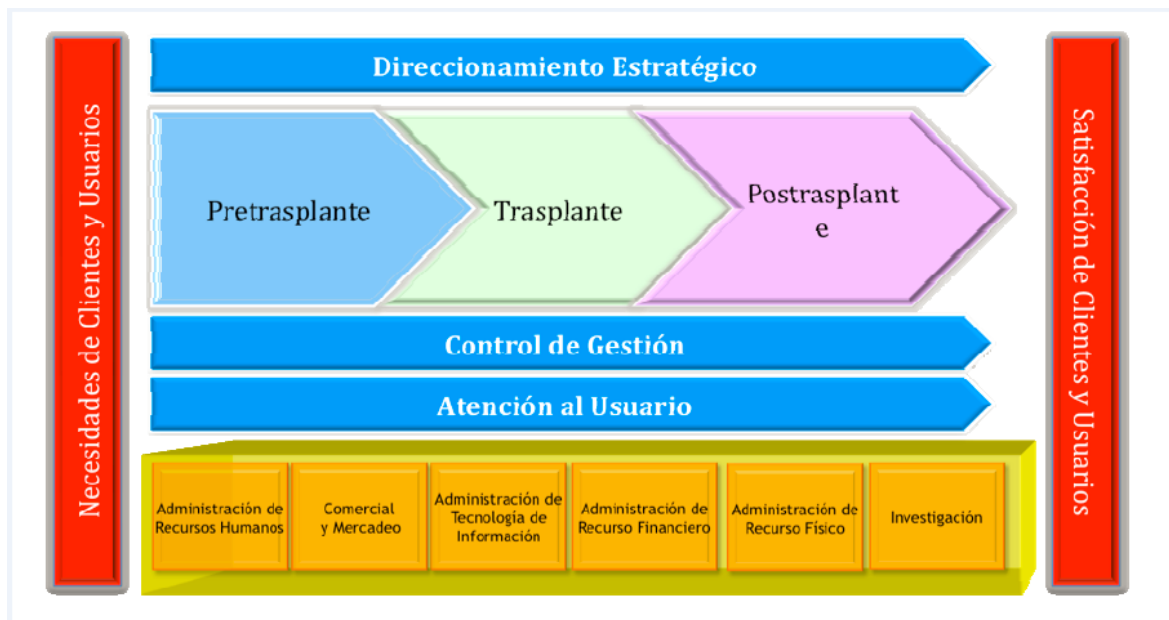


ENCUESTA SOBRE TOMA DE DECISIONES DE INVERSION EN TI

Empresa:	_____	Confidencial	_____
Sector :	_____	Health	_____
Número de Empleados:	_____	50	_____
Tipo de Empresa:	<input type="checkbox"/> Micro	<input type="checkbox"/> Pequeña	<input checked="" type="checkbox"/> Mediana <input type="checkbox"/> Grande
Nombre del encuestado:	_____	Servio Benítez	_____
Cargo:	_____	IT Coordinator	_____

Estructura de la Empresa

1. El proceso de creación de valor está estructurado mediante áreas y procesos claramente definidos? **Sí**
2. Cuáles son los procesos críticos de la cadena de valor? **Pretrasplante, trasplante y post-trasplante**
3. Cadena de valor / Mapa de procesos



4. Existen segmentos de clientes? Cuáles? **No**
5. Cuál es el volumen de clientes? **40**

Estructura de TI en la empresa

6. Existe un departamento de TI? **si**
7. Si existe, cuáles son sus características? Organización, tamaño, estructura.

3 personas de planta y los demás servicios por outsourcing: software de historias clínicas, software ERP, soporte a incidentes y mantenimiento de equipos.

8. Existe un plan de inversión en TI? **No**
9. Cuáles son los elementos fundamentales de la infraestructura tecnológica de la empresa? **Servidores de dominio, almacenamiento de datos, directorio activo, aplicaciones y firewall de internet.**
10. Cuál es porcentaje del presupuesto asignado a TI? **5% del presupuesto de la empresa para 2013.**
11. Cuáles son los ítems que representan costos de operación? **Ninguno. Todo TI es un contabilizado como gasto por consiguiente el TCO (Total Cost of Ownership) es igual a cero.**
12. Cuántos computadores tiene la empresa?

- ☐ 1-20
☐ 20 - 40
☒ 41- 60
☐ 61- 80
☐ 81- 100

13. Cuántos servidores?

- ☐ 1
☒ 1-2
☐ Más de 2
☐ Ninguno

14. Existe una intranet que conecta los diferentes departamentos o procesos?

- ☒ Si
☐ No

15. Existen servidores para:

- ☒ Bases de datos
☒ Servidor de archivos
☒ Servidor de aplicaciones
☒ Administración de la red
☒ Telecomunicaciones

16. Qué porcentaje de computadores está conectado a Internet?

- ☐ 0 % - 25 %

- ☐ 25% - 50%
- ☐ 50 % - 75%
- ☒ 75% - 100%

17. De los siguientes sistemas, cuáles están implementados o se planea implementar?

- ☐ ERP – Enterprise Resource Planning
 - ☒ Contabilidad
 - ☒ Inventarios
 - ☒ Facturación
 - ☐ Ventas
 - ☒ Compras
 - ☐ Marketing
 - ☒ Recursos humanos
 - ☒ Nomina
 - ☐ Logística
- ☐ CRM – Customer Relationship Management
 - ☐ Campañas
 - ☐ Gestión de clientes
 - ☐ Portales
 - ☐ Contact center
- ☐ SCM - Supply Chain Management
 - ☐ Logística
 - ☐ Estrategia
 - ☐ Procurement
 - ☐ Information management
 - ☐ Supply Chain planning
 - ☐ Asset management
- ☐ Gestión de conocimiento
- ☒ Gestión documental
- ☒ Sistemas misionales
- ☐ Otros . Cuáles ? _____

15. Para los sistemas implementados, los servicios son:

- ☐ On Premise Cuáles ? _____
- ☒ Outsourcing Cuáles ? _____ ERP _____

16. alguna parte de la infraestructura o servicios son manejados por un tercero?

Servicios de mesa de ayuda y mantenimiento y soporte a equipos.

17. En caso afirmativo, cuáles son los servicios, costos y acuerdos de niveles de servicio con este (os) proveedor(es)?

18. Existe un plan de capacitación para los empleados para el manejo de tecnologías de información?

Si

19. La capacitación en manejo de TI está a cargo de:

- ☒ Departamento de TI
- ☒ Proveedor de servicios

☒ Entrenamiento virtual

☐ Otro Cuál ? _____

Estructura de las decisiones de inversión en TI

18. Existe un presupuesto para inversiones en TI? **Si**

19. El presupuesto asignado a TI :

☐ Está entre USD 500 a USD \$1.000

☐ Está entre USD 1000 a USD \$1.500

☐ Está entre USD 1.500 a USD \$2.000

☐ Está entre USD 2000 a USD \$2.500

☒ Más de USD 3.000

☐ No hay presupuesto

20. Existen planes de inversión en TI en los próximos 3 años? **A 1 año**

21. Con qué tipo de financiamiento se realizan las inversiones en TI?

☒ Crédito a corto plazo

☐ Crédito de proveedores de TIC

☐ Crédito fomento (Bancoldex,FNG,Compartel)

☐ Crédito de largo plazo

☐ Recursos propios

☒ Leasing

22. Las decisiones de inversión son tomadas por

☐ Oficina de proyectos

☐ Comité técnico

☒ Comité interdisciplinario

☒ Gerencia de TI

☒ Gerencia general

☐ Otro Cuál ? _____

23. Existe una política o estrategia para la toma de decisiones de inversión en TI?

☒ Proceso de TI (eg. COBIT, ITIL). Cuál? _____ ITIL _____

☐ Análisis de riesgos

☐ Análisis de costo

☐ Análisis de beneficios

☐ Financieros (ROI, NPV, IRR). Cuál? _____

☐ Tangibles (reducción costos, aumento producción, optimización de recursos) . Cuál? _____

☐ Intangibles (Cultura organizacional, alineación estratégica, calidad) . Cuál? _____

☐ De TI (rendimiento, flexibilidad, escalabilidad, recuperación, usabilidad, disponibilidad, ...). Cuál? _____

☐ Otro Cuál ? _____

24. De los siguientes factores, califique de 1 a 5 el nivel de importancia que tiene cada uno como factor de decisión a la hora de invertir en TI, siendo 1 un factor no relevante y 5 un factor decisivo

	1	2	3	4	5
Incremento de la productividad					X
Disminución de costos de producción			X		
Incrementar presencia en el Mercado	X				
Investigación de nuevos mercados	X				
Aumentar base de clientes	X				
Mejorar conocimiento del cliente	X				
Aumentar las ventas					X
Mejorar la rentabilidad de la empresa					X
Requerimientos de ley / normatividad				X	
Costos de implementación					X
Facilidad de implementación				X	
Tiempo de implementación				X	
Facilidad de uso			X		
Tiempo de capacitación			X		
Retorno de la inversión en TI			X		
Financiación			X		
Incentivos gubernamentales				X	
Solucionar un problema específico del <i>core</i> del negocio					X

Implementación de sistemas empresariales

Planeación y toma de decisiones

25. Respecto a los sistemas implementados, cómo surgió la necesidad de implementarlos? **De las brechas encontradas en los procesos de negocio.**
26. Qué requerimientos o motivadores de negocio impulsaron esta implementación? **Mejorar los procesos de atención al paciente.**
27. Qué tipo de decisiones se tuvieron que tomar durante el proceso de implementación? **Balance entre tiempo, costo y alcance**
28. Qué tipo de restricciones se tuvieron en cuenta? **solución outsourcing.**
29. Cuáles fueron los aspectos facilitadores que se tuvieron en cuenta? **Los proveedores actuales que conocen nuestro negocio**
30. Cuáles fueron los aspectos inhibidores que se tuvieron en cuenta?

- El flujo de caja de la organización.**
31. Qué alternativas adicionales a la que se implementó se consideraron? **Compra de software especializado o solución open source**
 32. Por qué fueron descartadas? **Porque ninguna se ajustaba a los requerimientos especiales.**
 33. Hubo consenso en esta decisión? **No**
 34. Qué criterios se tuvieron en cuenta para determinar si se implementaría una solución *on premise* o una solución *outsourcing*? **El análisis costo/beneficio y el cumplimiento total de los requerimientos**
 35. Quienes fueron los sponsors de la alternativa seleccionada? **El director de fase 1**
 36. Quienes estuvieron involucrados en este proceso de toma de decisión? **El coordinador de TI**
 37. Si se utilizó un proveedor, cuáles fueron los criterios para seleccionarlo? **No aplica.**
 38. Cuantos proveedores fueron candidatos a realizar la implementación? Por qué no fueron seleccionados? **No aplica**
 39. Cuánto tiempo duró el proceso de toma de decisión?
 - 40.Cuál es el beneficio esperado del proyecto? **Reducción de tiempos clave de proceso de fase 1 que son indicadores del Balanced Scorecard y la mejora de otros indicadores de gestión.**
 41. Cómo se realizará la evaluación de los beneficios obtenidos? **Con la revisión de los indicadores del BSC y de gestión.**
 42. Cuáles son las métricas o los indicadores utilizados en la gestión y evaluación de la implementación? **Tiempo de ingreso a lista de espera, tiempo afiliación a junta médica, tiempo que toma en lista de espera, cantidad de pacientes nuevos, pacientes activos en lista de espera, pacientes actualizados con exámenes clínicos.**

Implementación del sistema y resultados

43. Durante el proceso de implementación, a cargo de que área estuvo la gerencia del proyecto? Estuvo a cargo de la empresa? O de un tercero? **De la empresa**
44. Cuánto tiempo duró el proceso de implementación? **5 meses.**
45. Se utilizó alguna metodología para la implementación del proyecto? **Sí. Una combinación a menor escala de TSP y PMBok.**
46. Hace cuanto está funcionando el sistema, o en cuanto tiempo se planea que empiece a funcionar? **Hace 1 año**
47. Están estos tiempos alineados con lo que se planeó? **No**
48. Cuál fue el presupuesto asignado al proyecto? **No aplica porque no había proyección presupuestal el año pasado.**
49. Cuáles fueron los recursos utilizados en el proyecto (recurso humano, infraestructura, tiempo) ? **3 ingenieros y 1 médico y 2 enfermeras.**
50. Cuáles fueron los costos reales asociados al proyecto? **4% del presupuesto del año 2013.**
51. Cuál fue el beneficio real obtenido? **Las mejoras en los indicadores de gestión y BSC.**
52. Cuáles fueron los riesgos asociados al proceso de implementación? **Capacidad del servidor actual, adecuación a la metodología de desarrollo, requerimientos adicionales al final del proyecto.**
53. Existe un plan de capacitación para los usuarios del nuevo sistema empresarial? **Sí**

54. Quien está a cargo de este plan? **Ya se ejecutó el plan. Estuvo a cargo de uno de los ingenieros del proyecto.**
55. Cuáles son los costos asociados a capacitación? **3 sesiones de 4 horas cada una para personal de la empresa. Son horas ingeniero.**
56. Si se usó un proveedor para la implementación, existe un contrato para soporte técnico por parte del mismo? **No aplica.**
57. Existe una garantía respecto a la calidad, recursos y tiempos contratados?
58. Existe un presupuesto para el soporte y mantenimiento del sistema? **No**
59. Existe un plan para realizar la transición o adopción del nuevo sistema? **Sí. Ya fue ejecutado.**
60. Existe un plan de comunicación o concientización entre los involucrados o usuarios del nuevo sistema? **Sí. Ya fue ejecutado.**
61. Si el proyecto de implementación no fue el primero para la empresa, se usó durante este proyecto algún tipo de conocimiento adquirido previamente? **No.**
62. Qué dificultades o tropiezos se presentaron durante el proceso? **Los riesgos de la pregunta 52.**
63. Qué cambios se presentaron durante la implementación respecto a lo planeado? **36% de cambios con respecto a los requerimientos originales.**
64. El resultado obtenido, cumple con los objetivos que se planearon? **Sí.**