

Estudio de Caso - Unidad Medica Radiológica del Carmen - Riohacha (La Guajira)

Luis José Pichón Gómez

SENA - Centro BioTecnológico del Caribe - Regional Cesar

2281590: Análisis y Desarrollo de Sistemas de Información

Ing. Lina Rocio Rivadeneira Muñoz

Instructora

Abril del 2021

Contenido

A. Identificación del ámbito empresarial	3
I. Ficha de datos básicos empresariales	3
II. Datos de contacto con entidad	3
B. Diseño de Instrumentos	4
I. Por observación directa	4
1. Servicios ofertados	4
2. Recurso humano de la entidad	4
3. Diseño de instalaciones	5
4. Política Organizacional	6
II. Identificación de complicaciones	8
1. Consideraciones previas	8
2. Diseño Previo de Entrevista	9
C. Entrevista Realizada	11
I. Entrevista al Profesional de Sistemas	11
D. Identificación de la Necesidad	13
E. Validación	13
I. Validación por interpretación	13
II. Validación por análisis de los resultados	14

A. Identificación del ámbito empresarial

I. Ficha de datos básicos empresariales

Razón Social	Unidad Médica Radiológica del Carmen	
Acrónimo	UMRC	
NIT	800031212-1	
Dirección	Calle 12 No. 10- 44	
ZIP Code (Apartado Postal)	440001	
Correo Electrónico	contacto@radiologicadelcarmen.com.co	
Teléfonos	(095)727-44-71 (095)728-92-19	
Celular	321-895-8868	
Redes Sociales	Facebook	Unidad Médica Radiológica del Carmen
	Twitter	N/A
	Instagram	@radiologicadelcarmen
	WhatsApp	304-592-0487
	Web	http://www.radiologicadelcarmen.com.co/

II. Datos de contacto con entidad

Datos de contacto	
Nombre	Felipe Tarquini Rodríguez
Cargo	Tecnólogo (Encargado)
Teléfono	316-279-0133
correo electrónico	fatarquini@misena.edu.co

B. Diseño de Instrumentos

Para el entendimiento del ámbito empresarial de la entidad y, también para comprender las posibilidades de automatización de procesos de la misma, se procede con un proceso de recolección de información el cual, es descrito a continuación.

I. Por observación directa

1. Servicios ofertados

La Unidad Radiológica del Carmen (en adelante UMRC), es una empresa cuyas instalaciones se encuentran ubicadas en la calle 12 No. 10 – 44 En Riohacha, como se mencionó previamente. Es una oficina de una sola planta que presta los siguientes servicios:

- Tomografía Multicorte
- Resonancia Magnética de Alto Campo
- Ecografía y Doppler
- Densitometría ósea
- Mamografía Digital
- Cardiología

Dichos servicios son requeridos por varias EPS en el distrito, y también en otros municipios del departamento de la guajira, con el propósito de servir de ayuda a los especialistas en los diagnósticos de enfermedades que, sean diagnosticadas en el uso de estos servicios, dentro de los cuales se habla mucho de su bajo costo frente a otras empresas que los prestan en el mercado riohachero.

2. Recurso humano de la entidad

La planta de profesionales de la UMRC, está distribuida de la siguiente manera:

Relación de Cargos de la UMRC			
<i>Departamento</i>	Trabajadores		
<i>Médicos</i>	2	<i>Administrativos</i>	1
<i>Especialistas</i>	2	<i>Archivo</i>	1
<i>RRHH</i>	1	<i>Gestión de la Calidad</i>	1
<i>Cartera</i>	1	<i>Servicios Generales</i>	2
<i>Asistenciales</i>	3	<i>Seguridad</i>	1
<i>Recepcionistas</i>	4	<i>Facturación</i>	5
<i>Tecnólogos</i>	1	<i>Call Center</i>	2
<i>Técnicos</i>	8	<i>Contabilidad</i>	1
Total de empleados			36

Relación de personal de la UMRC (Fuente: Elaboración Propia)

3. Diseño de instalaciones

La oficina, es una instalación de dos plantas, con tres sedes, en las que tiene presencia en Riohacha (sede principal) y otras dos en el municipio de Maicao (La Guajira) y Sahagún (Córdoba), aparte de tener una oficina en el municipio de San Juan del Cesar (La Guajira). La sede principal actualmente se encuentra en proceso de expansión, en aras de ofrecer una mejor atención a sus usuarios y clientes y, así mismo ofrecer más servicios de salud a futuro.

La disposición de infraestructura de la planta principal en Riohacha tiene la siguiente maqueta:

PISO I:

- Sala de Tomografía Multicorte
- Sala de Resonancia Magnética de Alto Campo
- Sala de Ecografía, Doppler y Mamografía Digital
- Sala de Densitometría ósea
- Facturación
- Recepción
- Baños
- Servicios Generales



Disposición de las áreas del Piso I, [Mapa de ruta de Evacuación]

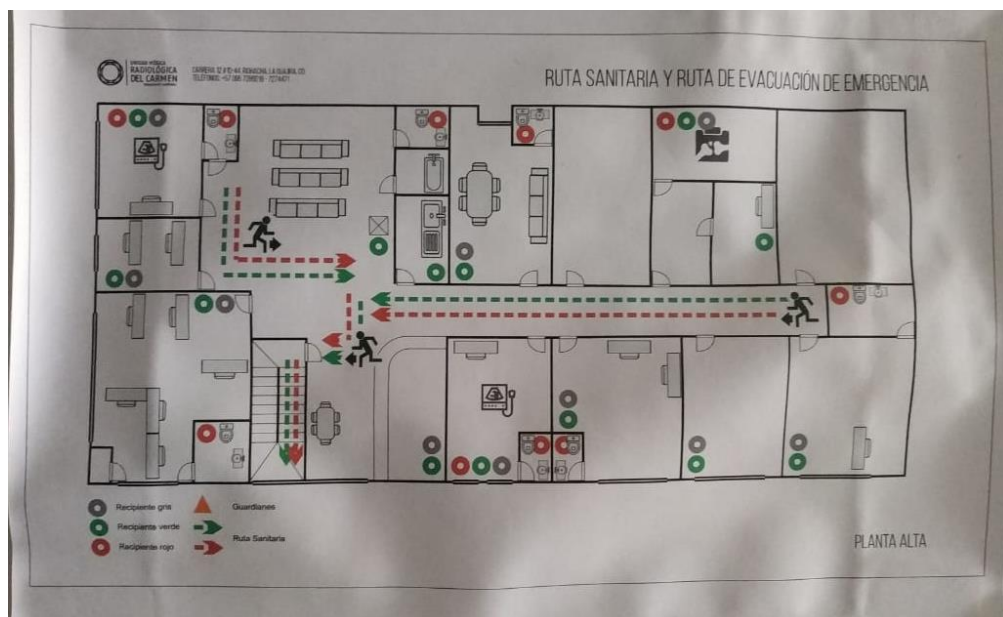
fuelle (Unidad Médica Radiológica del Carmen)

Estudio de Caso - Unidad Médica Radiológica del Carmen

PISO II

- Gerencia
- Contabilidad
- Archivo
- Gestión de Calidad

Se evidencia también en el segundo piso, la existencia de otras salas de imagenología como las descritas en el Piso I



*Disposición
de las áreas
del Piso II
[Mapa de
ruta de
evacuación]*

*fuelle
(Unidad
Médica
Radiológica
del Carmen)*

4. Política Organizacional

Historia

La Unidad Médica Radiológica del Carmen, es una IPS especializada en el servicio de Apoyo Diagnóstico por Imágenes con una trayectoria de 29 años al servicio de la población Guajira. Durante este tiempo hemos ido creciendo en el mercado hasta posicionarnos a nivel departamental teniendo en cuenta la filosofía del mejoramiento continuo, contando con personal altamente calificado, con insumos de excelente calidad y adquisición de equipos de última tecnología.

Misión

Somos una institución prestadora de servicios en imágenes diagnosticas nuestra misión es brindar apoyo diagnóstico de calidad, con seguridad; a nuestros clientes y usuarios, mejorar continuamente contando con innovación tecnológica y talento humano de alto potencial, orientados al logro

Luis José Pichón Gómez
C.C. 1.118.855.506

Estudio de Caso - Unidad Médica Radiológica del Carmen

de la excelencia en la calidad de los exámenes y sus interpretaciones, teniendo como finalidad el bienestar de nuestros clientes y usuarios en el Departamento de la Guajira.

Visión

Consolidarnos en el 2020 como una organización líder en los servicios de apoyo diagnóstico por imágenes en el departamento de la Guajira, a través de nuestro compromiso con la calidad y la seguridad del paciente, modernos equipos tecnológicos, con la competencia de nuestro talento humano y nuestra vocación de servicio, apoyados en el mejoramiento continuo de nuestros procesos para lograr un buen manejo integral del individuo y su familia.

Principios y valores

Para el buen desempeño de las actividades de la Unidad Médica Radiológica del Carmen, es necesario que nuestra fuerza laboral cumpla con los principios y valores que son esenciales en nuestra organización.

Principios

- Responsabilidad Social: Entendida como el ofrecimiento a la población de unos servicios seguros, éticos y a precios razonables.
- Solidaridad: Disposición a servir a los demás, con amor y empatía.
- Eficiencia: Definida como la mejor utilización de los recursos tecnológicos, materiales, financieros y talento humano.
- Mejoramiento Continuo: La mejora continua del desempeño global de la organización es un objetivo permanente.
- Credibilidad: Creamos credibilidad en todos nuestros clientes a través de diagnósticos confiables y oportunos.
- Calidad: Comprendida como la atención efectiva, oportuna, personalizada, humanizada, integral y continua acordes con los estándares aceptados en procedimientos científico-técnicos y administrativos.

Valores

- Trabajo en equipo: somos un grupo de personas que se necesitan entre sí, actuamos comprometidos con un propósito en común y mutuamente respondemos con los resultados.
- Cumplimiento: somos conscientes y responsables por el cumplimiento de los resultados esperados, por la satisfacción de los clientes, por el entorno y desarrollo personal de los colaboradores.
- Servicio: Satisfacemos y superamos las expectativas de quienes esperan una respuesta de la organización, generando un ambiente de tranquilidad, confianza y fidelidad.
- Honestidad: Somos coherentes en el pensar, decir, actuar, enmarcado dentro de los principios y valores institucionales, es un valor que manifestamos con actitudes correctas, claras, transparentes, y éticas.

II. Identificación de complicaciones

1. Consideraciones previas

Atendiendo al objeto social de la empresa (Unidad Médica Radiológica del Carmen, en adelante UMRC), que como se expresa en sus políticas organizacionales es de “brindar apoyo diagnóstico de calidad, con seguridad; a nuestros clientes y usuarios”, se evidencian serias dificultades para la ejecución de sus labores a nivel tecnológico.

El departamento de sistemas, informa que

“No existe un control de recursos de activos TI, ni tampoco inventario de los mismos, así también como no lo hay de los recursos físicos de la empresa”

Según el profesional de la oficina, el cargo de jefe de sistemas es un puesto volátil, en el cual el mismo es cambiado periódicamente dado a fallas administrativas de contratación que, incurren también en problemas de establecimiento de documentación sobre los activos tecnológicos de la misma.

Según el profesional,

“Cuando recibí el cargo, no tenía idea de cuantos equipos tiene la empresa, ni cuál era su estado, ni los planes de mantenimiento, contratos tecnológicos firmados y otras cosas que son muy alarmantes”

Según el mismo profesional indica, no existen manuales por escrito sobre procedimientos para asignación de equipos, ni tampoco manuales de mantenimiento, ni de disposición final de los elementos, así como tampoco existen reportes sobre equipos que están ad portas de cumplir su ciclo de vida al llegar a la obsolescencia tecnológica; tampoco existen reportes de adquisición de equipos que indiquen la procedencia, valor y garantía sobre los mismos y es peor aún con la tecnología blanda en la que indica también que

“A pesar de que exista la disposición por parte de las directivas de adquirir tecnologías, a veces las inversiones se hacen a diferentes proveedores lo que, a la larga, encarece el proceso de adquisición de tecnología y puede hacer que sea incompatible en gran medida con los dispositivos TI de la entidad”

En aras de poder continuar con el proceso de mejora de la edificación para la expansión de servicios prestados, resulta bastante curioso que no se tenga control sobre los dispositivos adquiridos, ya que como se observa como comentario de los empleados de la entidad

“A veces los computadores son muy lentos, se llenan de archivos que uno ni siquiera sabe de donde aparecen y eso es malísimo para las actividades que uno tiene que realizar”

Observaciones de funcionario de call center de la entidad

Ya se evidencio que como no hay un pleno inventario de los equipos, ha habido incidencias de perdida de los mismos, así también como que también existieron meses en los que se adquirieron equipos semanalmente en vista de que este proceso se realiza cada vez que se dañan los dispositivos, cuando en teoría para dichas eventualidades, la entidad debe contar con dispositivos extra que permitan reemplazar el uso de los mismos.

Estudio de Caso - Unidad Médica Radiológica del Carmen

Por lo anterior se evidencia también, que el problema de inventario no está exclusivamente limitado a la inexistencia de un aplicativo o un plan, sino que también existe un excesivo desinterés de mantener un control de calidad en los procesos y funciones de la oficina de sistemas de la entidad lo cual, puede incurrir en la pérdida de calidad de los procesos que utilicen TI en la UMRC en lo que, a forma muy crítica incluye la detección de patologías ya que hay que recordar, la unidad se dedica a prestar servicios de imagenología que ayuda a la detección y tratamiento de enfermedades.

2. Diseño Previo de Entrevista

Para poder realizar una identificación más focalizada, se procede a realizar las siguientes preguntas generales

- ¿Recibió alguna capacitación por parte del profesional saliente?
- ¿Recibió capacitación por parte de alguna directiva de la empresa?
- Al recibir el cargo, ¿El profesional saliente o la entidad le entregó de manera verbal o en físico inventario tecnológico de la entidad?
- ¿Le indicaron de antemano, cuál era el estado de los recursos tecnológicos de la entidad?
- Indique que dispositivos de respaldo tiene la empresa (Entienda por respaldo, como aquellos que se usan para reemplazar alguno que se dañe en alguna área)
- Califique el estado de los equipos que posee la empresa de 1 a 10, siendo 1 la calificación más baja y 10 la más alta
- ¿Mantiene usted o la entidad contacto con el profesional que anteriormente estaba a cargo del departamento?
- Si existe contacto, ¿con qué frecuencia se ponen ustedes en contacto con dicho profesional?
- ¿Conocen todos los empleados de la empresa, incluyendo los directivos, su manual de funciones? (Entienda como manual de funciones, como todas las actividades que usted está facultado a hacer)
- ¿Tiene usted buena comunicación con los demás trabajadores de la entidad?
- ¿Tiene usted buena comunicación con las directivas de la empresa?
- ¿Existe un manual de procedimiento para las actividades de la oficina de sistemas en la entidad?
- Suponiendo que existe un manual de procedimientos para las actividades del departamento de sistemas a la tecnología de la empresa, ¿Considera que ese manual cubre con todas las necesidades actuales?
- ¿Cuenta usted con apoyo de las directivas de la entidad, al momento de proponer planes de mejora preventiva, correctiva o de optimización de procesos que incluyan equipos tecnológicos?
- Describa brevemente como es el proceso de identificación y asignación de equipos de tecnología a los funcionarios de la entidad
- ¿Cómo es el proceso de adquisición de dispositivos informáticos?
- ¿Cuenta el departamento de sistemas con algún software?

Estudio de Caso - Unidad Médica Radiológica del Carmen

- En caso de contar con alguno, indique el nombre de el(los) aplicativo(s) que utiliza el área de sistemas
- Dentro de los aplicativos de la oficina de sistemas, ¿Existe alguno que ayude a la gestión de recursos tecnológicos? (Entiéndase como gestión como registro, bajas y demás operaciones conexas)
- ¿Sabe si anteriormente existía algún aplicativo o si han realizado cambio previo al que posee la oficina actualmente?
- Si no existe algún software de gestión de recursos TI, ¿Cómo se gestionan hasta la fecha los recursos tecnológicos de la entidad donde labora? (Por ejemplo, usa alguna herramienta como procesador de textos, base de datos en Access, hoja de cálculo en Excel, o libros escritos a mano)
- Describa brevemente, como es el proceso de identificación y disposición final de elementos tecnológicos de la empresa
- ¿Qué herramientas utiliza a parte del aplicativo (si existiere), para relacionar los equipos que son asignados y los que son dados de baja?
- ¿Le gustaría que existiere un aplicativo (o mejora del aplicativo actual) que se encargara de la gestión de los activos tecnológicos a cargo del departamento de sistemas?
- ¿Le gustaría que otras funciones concernientes a sistemas, aparte de la asignación de recursos tecnológicos y bajas, fueran añadidas a dicho aplicativo?
- En caso de ser positiva su respuesta anterior, ¿Cuáles son las funciones que quisiera que cumpliera el aplicativo?
- ¿Conoce si alguna otra área de la empresa, presenta la misma situación que la oficina de sistemas?
- ¿Puede describir cual es la situación que posee esa otra área, y cuál es la actividad a la que se dedica? (Por ejemplo, si desconoce cuáles son sus elementos, cantidades y demás)

Ficha de la encuesta se puede observar en el siguiente enlace

<https://forms.gle/aW7BQFvokECPDQVT8>

C. Entrevista Realizada

I. Entrevista al Profesional de Sistemas

A continuación, se lista la entrevista que se le realizó al profesional del sistema de la entidad con el propósito de esclarecer la situación descrita anteriormente con mayor lujo de detalles

ITEM	PREGUNTA	RESPUESTA
1	Ingrese su nombre	Felipe A. Tarquini Rodríguez
2	Digite su número de teléfono	3162790133
3	Ingrese su correo electrónico	fatarquini@misena.edu.co
4	¿Cuál es su cargo en la oficina de sistemas?	Servicios de Soporte Técnico
5	¿Es fijo su cargo en la entidad?	No
6	¿Cuánto tiempo lleva usted en el cargo?	2
7	¿Recibió alguna capacitación por parte del profesional saliente?	No
8	¿Recibió capacitación por parte de alguna directiva de la empresa?	No
9	Al recibir el cargo, ¿El profesional saliente o la entidad le entrego de manera verbal o en físico inventario tecnológico de la entidad?	No, no recibí inventario
10	¿Le indicaron de antemano, cuál era el estado de los recursos tecnológicos de la entidad?	No
11	Indique que dispositivos de respaldo tiene la empresa (Entienda por respaldo, como aquellos que se usan para reemplazar alguno que se dañe en alguna área)	No hay dispositivos de respaldo
12	Califique el estado de los equipos que posee la empresa de 1 a 10, siendo 1 la calificación más baja y 10 la más alta	5
13	¿Mantiene usted o la entidad contacto con el profesional que anteriormente estaba a cargo del departamento?	No
14	Si existe contacto, ¿con qué frecuencia se ponen ustedes en contacto con dicho profesional?	Muy raras veces
15	¿Conocen todos los empleados de la empresa, incluyendo los directivos, su manual de funciones? (Entienda como manual de funciones, como todas las actividades que usted está facultado a hacer)	No
16	¿Tiene usted buena comunicación con los demás trabajadores de la entidad?	Sí
17	¿Tiene usted buena comunicación con las directivas de la empresa?	Sí
18	¿Existe un manual de procedimiento para las actividades de la oficina de sistemas en la entidad?	No
19	Suponiendo que existe un manual de procedimientos para las actividades del departamento de sistemas a la tecnología de la empresa, ¿Considera que ese manual cubre con todas las necesidades actuales?	No
20	¿Cuenta usted con apoyo de las directivas de la entidad, al momento de proponer planes de mejora	Sí

Estudio de Caso - Unidad Médica Radiológica del Carmen

	preventiva, correctiva o de optimización de procesos que incluyan equipos tecnológicos o TI?	
21	Describa brevemente como es el proceso de identificación y asignación de equipos de tecnología a los funcionarios de la entidad	Se adquiere según disponibilidad de compra y se entrega según funcionamiento.
22	¿Cómo es el proceso de adquisición de dispositivos informáticos?	Según la necesidad se válida la posible Adquisición del mismo si hay capital...
23	¿Cuenta el departamento de sistemas con algún software?	No
24	En caso de contar con alguno, indique el nombre de el(los) aplicativo(s) que utiliza el área de sistemas	No Aplica...
25	Dentro de los aplicativos de la oficina de sistemas, ¿Existe alguno que ayude a la gestión de recursos tecnológicos? (Entiéndase como gestión como registro, bajas y demás operaciones conexas)	No
26	¿Sabe si anteriormente existía algún aplicativo o si han realizado cambio previo al que posee la oficina actualmente?	No sabe
27	Si no existe algún software de gestión de recursos TI, ¿Cómo se gestionan hasta la fecha los recursos tecnológicos de la entidad donde labora? (Por ejemplo, usa alguna herramienta como procesador de textos, base de datos en Access, hoja de cálculo en Excel, o libros escritos a mano)	Inventario en Excel
28	Describa brevemente, como es el proceso de identificación y disposición final de elementos tecnológicos de la empresa	No existe ese proceso. Yo de mi parte cuando necesitan soporte a un equipo específico lo relaciono en mi inventario según los datos del equipo...
29	¿Qué herramientas utiliza a parte del aplicativo (si existiere), para relacionar los equipos que son asignados y los que son dados de baja?	No existe dicho proceso digitalmente, todo lo hacen de manera verbal.
30	¿Le gustaría que existiere un aplicativo (o mejora del aplicativo actual) que se encargara de la gestión de los activos tecnológicos a cargo del departamento de sistemas?	Sí
31	¿Le gustaría que otras funciones concernientes a sistemas, aparte de la asignación de recursos tecnológicos y bajas, fueran añadidas a dicho aplicativo?	Sí
32	¿Conoce si alguna otra área de la empresa, presenta la misma situación que la oficina de sistemas?	Sí
33	¿Puede describir cual es la situación que posee esa otra área, y cuál es la actividad a la que se dedica? (Por ejemplo, si desconoce cuáles son sus elementos, cantidades y demás)	La mayoría de áreas en la empresa según mi observación personal presenta problemas de inventario e insumos...

D. Identificación de la Necesidad

Luego de realizar todas las observaciones previas, y de realizar un estudio a las respuestas del profesional, se ha encontrado que la entidad **NECESITA UN SISTEMA DE GESTION DE ACTIVOS Y ACTIVIDADES DEL AREA DE SISTEMAS**, considerando que para las actividades de imagenología, call center y asignación de citas que son pertenecientes a su actividad principal, cuentan ya con la implementación de sistemas unificados que satisfacen todas las necesidades de dichos procedimientos además, de que se ha observado que los proveedores de dichos sistemas, están atentos ante los requerimientos futuros para la personalización o mejora del mismo.

Por otro lado, el encargado del departamento de sistemas manifiesta su preocupación por no haber aplicativos similares para la ejecución de tareas de características similares, como el caso de Recursos Humanos, o Gestión de Archivo de la entidad. No obstante, como ha sido imposible tener contacto con los encargados de esas áreas, se solucionará de manera crítica la situación actual de la oficina de sistemas.

Por lo tanto, y par consolidación y claridad la necesidad a intervenir es la siguiente:

Área	Departamento de Sistemas
Necesidad	Control y seguimiento de inventario y actividades conexas a las TI
Prioridad	CRITICA

E. Validación

I. Validación por interpretación

El desarrollo de un aplicativo de esta categoría, ayudará al control de calidad de los procesos elaborados por la oficina de sistemas, que permitirá entre otras cosas, mantener estándares mínimos de calidad en la transmisión de datos de diagnóstico, control y regulación interna, comunicaciones entre las áreas de la UMRC, y también creará mayor orden a la hora de delimitar las actividades que serán desarrolladas por el departamento de Sistemas.

Si llegase a aplicarse dicho aplicativo, como reconoce el encargado de la entidad

“Se reducirá considerablemente los gastos a los equipos y software para TI, ya que se evitarán compras recurrentes, ayudando a la selección de un solo proveedor de productos tecnológicos, de mantenimiento, y también permitirá estandarizar los requerimientos hardware de la entidad”

Otro de los puntos fuertes de dicho aplicativo, es el soporte en reportes

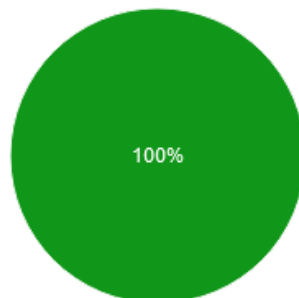
“lo que permitiría que la entidad tome decisiones a la hora en cómo se adquieren los equipos, y también a evaluar costos y cuáles deben ser los presupuestos para futuras inversiones”

Aparte de que, ayudaría también de forma directa e indirecta, en la gestión de la calidad de los activos TI, lo que ayudaría a estar un paso más cerca a la renovación de la certificación ISO 9000:1 que, desde hace algunos años, perdió vigencia.

II. Validación por análisis de los resultados

¿Cuál es su cargo en la oficina de sistemas?

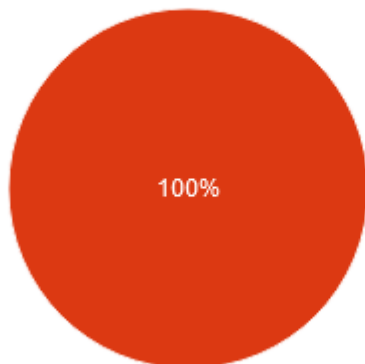
1 respuesta



- Profesional (de planta o encargado)
- Tecnólogo (de planta o encargado)
- Técnico (de planta o encargado)
- Servicios de Soporte Técnico

¿Es fijo su cargo en la entidad?

1 respuesta



- Sí
- No

Estudio de Caso - Unidad Médica Radiológica del Carmen

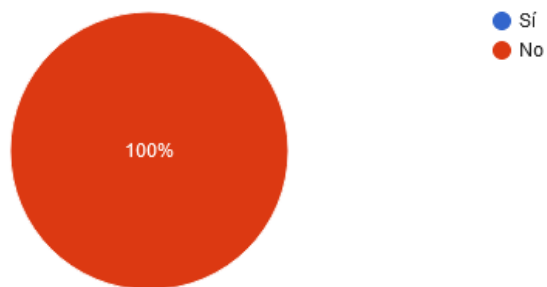
¿Cuánto tiempo lleva usted en el cargo?

1 respuesta

2

¿Recibió alguna capacitación por parte del profesional saliente?

1 respuesta

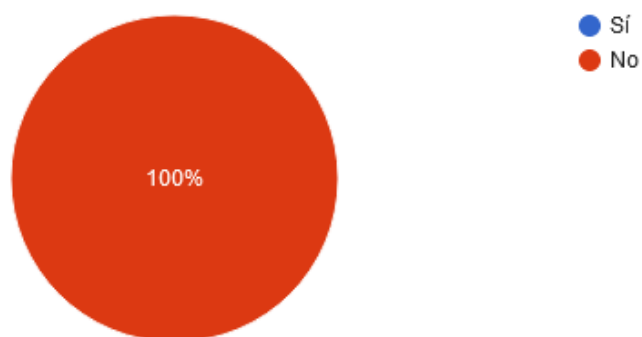


Ac
Ve

*El tiempo está expresado en años

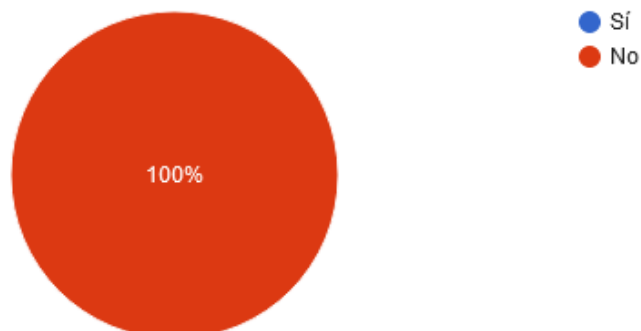
¿Recibió capacitación por parte de alguna directiva de la empresa?

1 respuesta



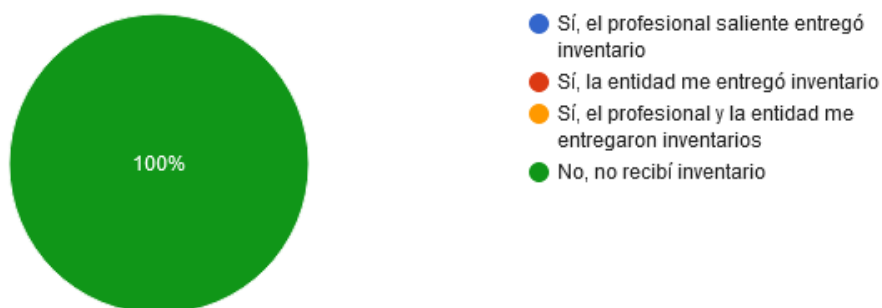
¿Recibió capacitación por parte de alguna directiva de la empresa?

1 respuesta



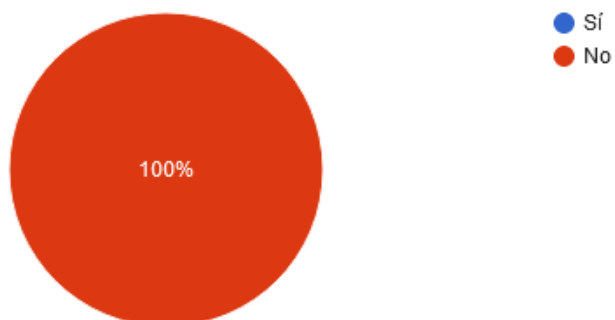
Al recibir el cargo, ¿El profesional saliente o la entidad le entregó de manera verbal o en físico inventario tecnológico de la entidad?

1 respuesta



¿Le indicaron de antemano, cuál era el estado de los recursos tecnológicos de la entidad?

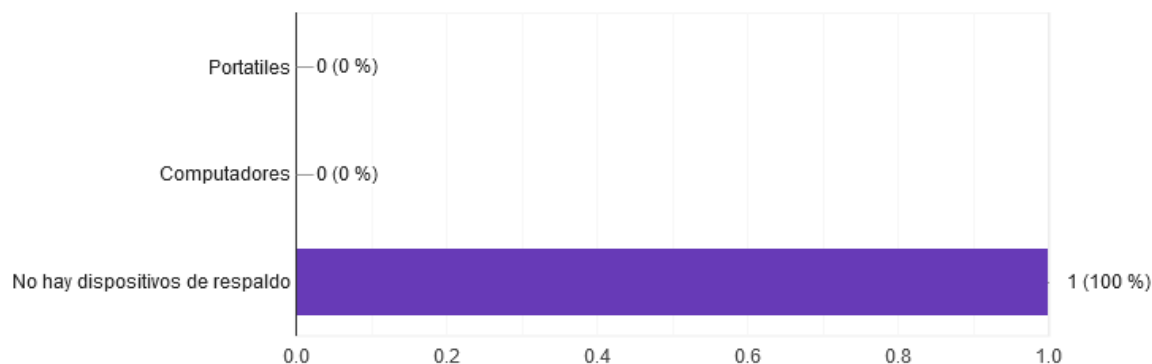
1 respuesta



Estudio de Caso - Unidad Médica Radiológica del Carmen

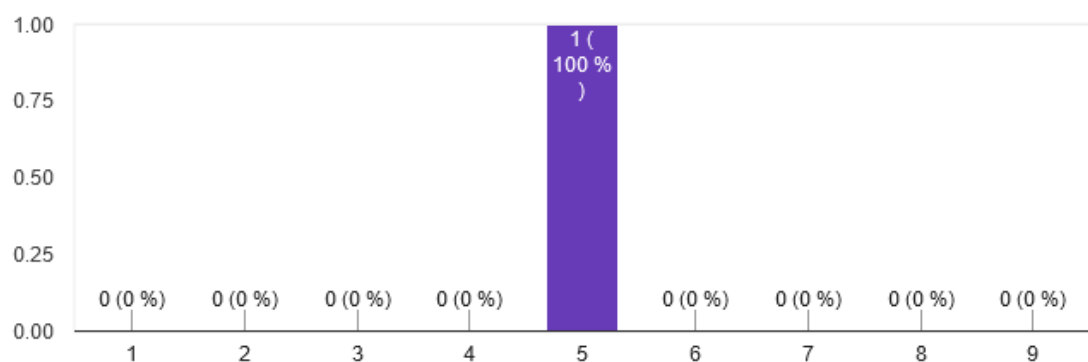
Indique que dispositivos de respaldo tiene la empresa (Entienda por respaldo, como aquellos que se usan para reemplazar alguno que se dañe en alguna área)

1 respuesta



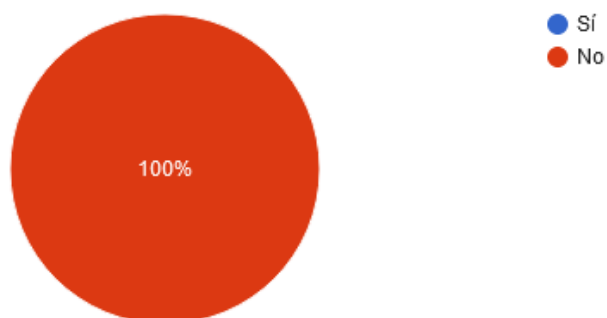
Califique el estado de los equipos que posee la empresa de 1 a 10, siendo 1 la calificación más baja y 10 la más alta

1 respuesta



¿Mantiene usted o la entidad contacto con el profesional que anteriormente estaba a cargo del departamento?

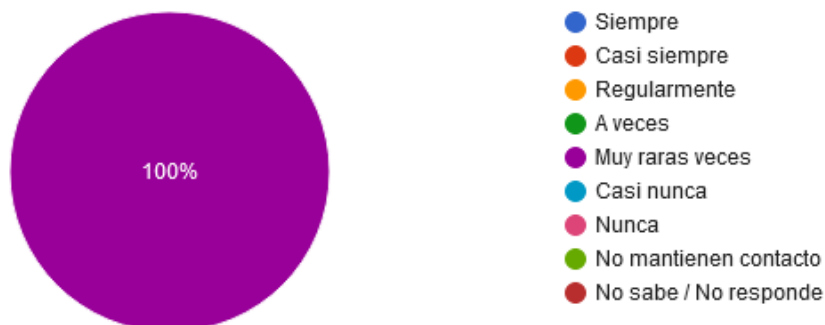
1 respuesta



Estudio de Caso - Unidad Médica Radiológica del Carmen

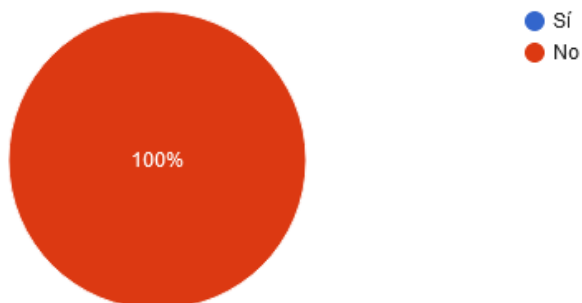
Si existe contacto, ¿con qué frecuencia se ponen ustedes en contacto con dicho profesional?

1 respuesta



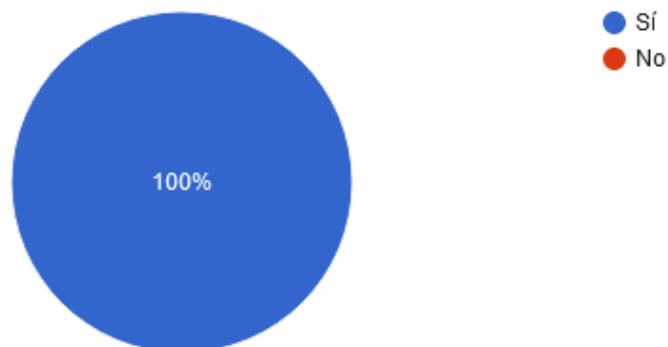
¿Conocen todos los empleados de la empresa, incluyendo los directivos, su manual de funciones? (Entienda como manual de funciones, como todas las actividades que usted está facultado a hacer)

1 respuesta



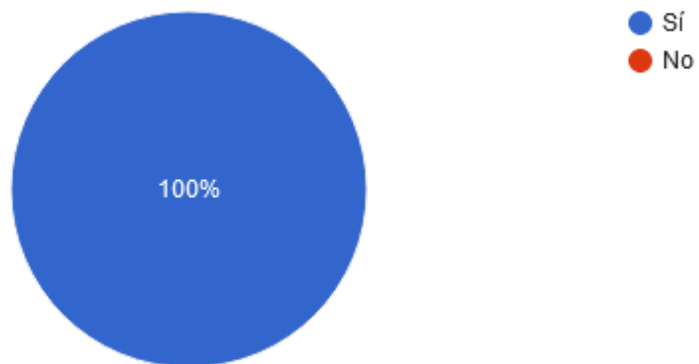
¿Tiene usted buena comunicación con los demás trabajadores de la entidad?

1 respuesta



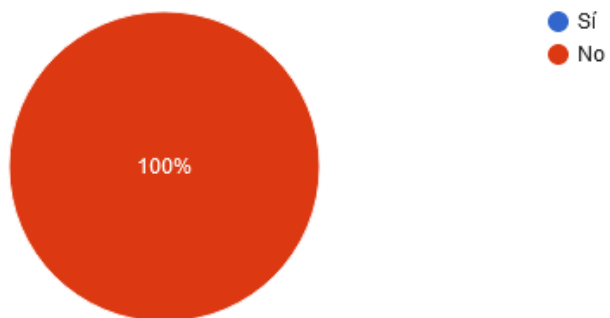
¿Tiene usted buena comunicación con las directivas de la empresa?

1 respuesta



¿Existe un manual de procedimiento para las actividades de la oficina de sistemas en la entidad?

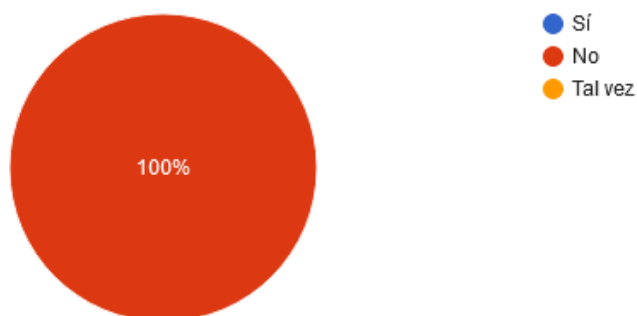
1 respuesta



Estudio de Caso - Unidad Médica Radiológica del Carmen

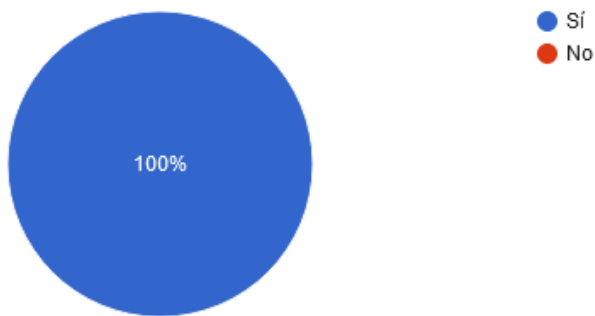
Suponiendo que existe un manual de procedimientos para las actividades del departamento de sistemas a la tecnología de la empresa, ¿Considera que ese manual cubre con todas las necesidades actuales?

1 respuesta



¿Cuenta usted con apoyo de las directivas de la entidad, al momento de proponer planes de mejora preventiva, correctiva o de optimización de procesos que incluyan equipos tecnológicos o TI?

1 respuesta



Describa brevemente como es el proceso de identificación y asignación de equipos de tecnología a los funcionarios de la entidad

1 respuesta

Se adquiere según disponibilidad de compra y se entrega según funcionamiento.

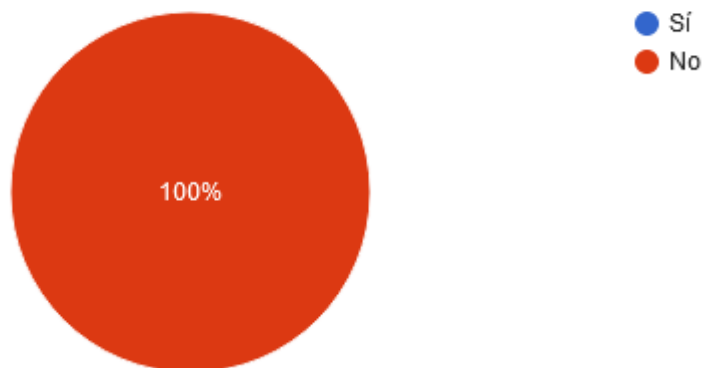
¿Cómo es el proceso de adquisición de dispositivos informáticos?

1 respuesta

Según la necesidad se válida la posible Adquisición del mismo si hay capital...

¿Cuenta el departamento de sistemas con algún software?

1 respuesta



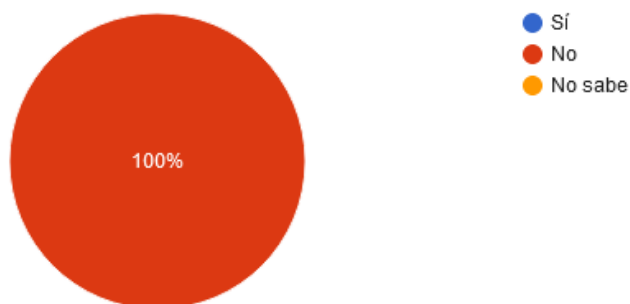
En caso de contar con alguno, indique el nombre de el(los) aplicativo(s) que utiliza el área de sistemas

1 respuesta

No Aplica...

Dentro de los aplicativos de la oficina de sistemas, ¿Existe alguno que ayude a la gestión de recursos tecnológicos? (Entiéndase como gestión como registro, bajas y demás operaciones conexas)

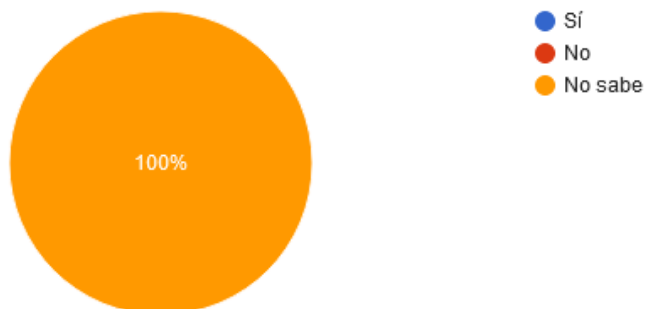
1 respuesta



Estudio de Caso - Unidad Médica Radiológica del Carmen

¿Sabe si anteriormente existía algún aplicativo o si han realizado cambio previo al que posee la oficina actualmente?

1 respuesta



Si no existe algún software de gestión de recursos TI, ¿Cómo se gestionan hasta la fecha los recursos tecnológicos de la entidad donde labora? (Por ejemplo, usa alguna herramienta como procesador de textos, base de datos en access, hoja de calculo en excel, o libros escritos a mano)

1 respuesta

Inventario en Excel

Describa brevemente, como es el proceso de identificación y disposición final de elementos tecnológicos de la empresa

1 respuesta

No existe ese proceso. Yo de mi parte cuando necesitan soporte a un equipo específico lo relaciono en mi inventario según los datos del equipo...

Estudio de Caso - Unidad Médica Radiológica del Carmen

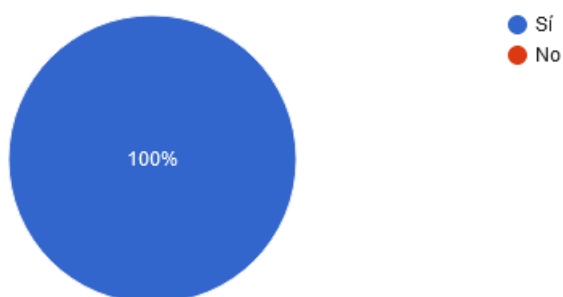
¿Qué herramientas utiliza a parte del aplicativo (si existiere), para relacionar los equipos que son asignados y los que son dados de baja?

1 respuesta

No existe dicho proceso digitalmente, todo lo hacen de manera verbal.

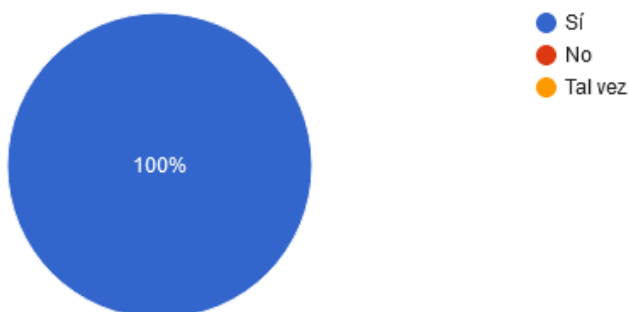
¿Le gustaría que existiere un aplicativo (o mejora del aplicativo actual) que se encargara de la gestión de los activos tecnológicos a cargo del departamento de sistemas?

1 respuesta



¿Le gustaría que otras funciones concernientes a sistemas, aparte de la asignación de recursos tecnológicos y bajas, fueran añadidas a dicho aplicativo?

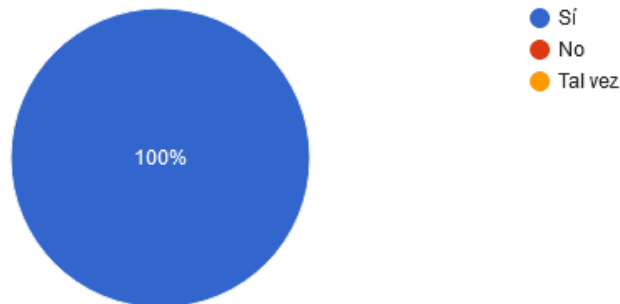
1 respuesta



Estudio de Caso - Unidad Médica Radiológica del Carmen

¿Conoce si alguna otra área de la empresa, presenta la misma situación que la oficina de sistemas?

1 respuesta



¿Puede describir cual es la situación que posee esa otra área, y cuál es la actividad a la que se dedica? (Por ejemplo, si desconoce cuáles son sus elementos, cantidades y demás)

1 respuesta

La mayoría de áreas en la empresa según mi observación personal presenta problemas de inventario e insumos...

Por medio de los resultados de la encuesta quede en evidencia que el departamento de sistemas reconoce las fallas que presenta el proceso de inventario tecnológico, el cual siempre queda a disposición del profesional y no bajo lineamientos de la empresa. El desarrollo de dicho aplicativo ayudaría a crear un estándar mínimo de lineamientos que servirán para mantener una linealidad en el pleno conocimiento de los equipos TI de la entidad, y también en otras áreas, de los insumos y demás elementos que tengan bajo su jurisdicción.

En ese orden de ideas, se debe diseñar pues, un sistema multidepartamental, en el que todos los departamentos puedan gestionar sus recursos de manera independiente, y que, al mismo tiempo, permita la gestión de los recursos físicos, TI, RRHH, y hasta archivo en caso de ser necesario, no obstante, teniendo en cuenta el precedente, se procede con máxima prioridad la ejecución de la gestión de recursos de la oficina de sistemas con el fin de salvaguardar y proteger activos TI.