

**Universidad Distrital Francisco José de Caldas**

Facultad Ingeniería  
Planeación de Sistemas

Febrero del 2019



UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

# **Plan de Gestión Estratégico Para la Atención de Tramites en Entidad Nueva E.P.S.**

**Aprobó:**

Mabel Rubiela Muñoz Garzón

**Presentado por:**

Gabriel Vargas Monroy



UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

# Plan de Gestión Estratégico Para la Atención de Tramites en Entidad Nueva E.P.S.

Ante-proyecto

## Indice

- Justificación
- Objetivos
  - General
  - Específicos
- Técnicas
- Metodología
- Mapa Mental
- Cronograma



Justificación

Objetivos

Técnicas

Cronograma

2



UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

# Plan de Gestión Estratégico Para la Atención de Tramites en Entidad Nueva E.P.S.

Ante-proyecto

## Justificación

*Las entidades de salud del mundo en la actualidad han estado atravesando fases de renovación y automatización de cada uno de los procesos de gestión de la información, esto a base de apoyar el tratamiento de la toma de decisiones a nivel de la planeación que lleve a cumplir los objetivos misionales de la organización y en consecuencia encaminarse a los propósitos visionales de la entidad, siempre con una perspectiva holística y sinérgica del sistema y su entorno.*



Justificación

Objetivos

Técnicas

Cronograma

3



UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

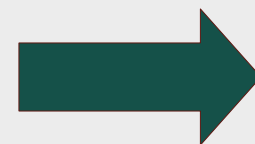
# Plan de Gestión Estratégico Para la Atención de Tramites en Entidad Nueva E.P.S.

Ante-proyecto

## Justificación

*A medida que las empresas elaboran productos más complejos, van creciendo las exigencias al entorno comunal, regional y nacional. Tanto la idea de que el Estado, como centro rector de la sociedad, es el único capaz de conducir los procesos tecnológicos y económicos, como el dogma de la subsidiariedad del estado frente a los procesos del mercado, Esto Incluye entidades de servicios públicos como lo son los de salud, transporte, agua, etc. 1*

1. Organización de Naciones Unidas(ONU); Klass Esser,Wolfgang Hillerbrand,Dirk Messner,Jorg Meyer-Stamer; Santiago de Chile - 1998;Competitividad Sistémica Nuevo desafío para las empresas y la política; Capitulo 4.



Justificación

Objetivos

Técnicas

Cronograma

4



UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

# Plan de Gestión Estratégico Para la Atención de Tramites en Entidad Nueva E.P.S.

Ante-proyecto

## Justificación

Además, hay que admitir que *hay un abismo tecnológico entre los diversos continentes desde el punto de vista de gestión, tecnología, preparación académica y sistémica* 2; Sin embargo, esta no es pretexto para que organizaciones latinoamericanas no *tengan claro sus propios objetivos y conciban alertas tempranas para la explotación de oportunidades, estar preparados ante amenazas, y analizar tanto interna como externa la organización, esto, siempre buscando una organización inteligente y en estado emergente ante situaciones que pueden llegar a ser críticas y precarias* 3.

2. Organización Mundial del Comercio(OMC); 8 y 9 abril del 2013; Comercio Electrónico y Nuevas Tecnologías en Países en Vía de Desarrollo.

3. Freeman, R. E. (1984). Strategic Management: A Stakeholder Approach. Boston: Pitman.



Justificación

Objetivos

Técnicas

Cronograma

5



UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

# Plan de Gestión Estratégico Para la Atención de Tramites en Entidad Nueva E.P.S.

Ante-proyecto

## Justificación

Ante todo ello, se propone un plan de gestión de la información para la atención de los tramites y el aseguramiento de la calidad del servicio dentro de la organización, para ello se usaran herramientas como lo son la teoría general de sistemas, sistemas adaptativos y complejos(CAS), gestión de riesgos y organizaciones inteligentes en búsqueda de encaminar a la organización a competir y cooperar con clientes, organizaciones y/o en cualquier industria, mercado y localización primeramente en la nación, con miras de extenderse a otras regiones del globo y diversificar mercado, siempre prestando un servicio de calidad y preparado ante situaciones precarias y entropicas.

Justificación

Objetivos

Técnicas

Cronograma

6



UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

# Plan de Gestión Estratégico Para la Atención de Tramites en Entidad Nueva E.P.S.

Ante-proyecto

## Objetivo General

- Desarrollar un plan estratégico de de gestión de información para toma de decisiones y aseguramiento de calidad en atención para tramites en el servicio al usuario, explorar amenazas y oportunidades de la organización, para que con ayuda de la teoría de la información y el pensamiento sistémico, enfoque holístico, sistemas adaptativos y complejos(CAS); Se puedan dotar herramientas para la toma de decisiones en la entidad en miras de un mundo globalizado y en constante cambio.

Justificación

Objetivos

Técnicas

Cronograma

7



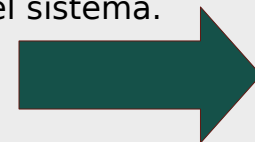
UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

# Plan de Gestión Estratégico Para la Atención de Tramites en Entidad Nueva E.P.S.

Ante-proyecto

## Objetivos Específicos

- Construir un marco metodológico procedimental para desarrollo de plan estratégico
- Obtener información de fuentes primarias, en este caso conocimientos de clientes.
- Determinar Interesados, obtener información referente a ello.
- Ejecutar análisis holístico de Interesados, su entorno, comportamiento y uso al sistema.
- Identificar cada uno de los procesos y sus respectivos comportamientos en el sistema, determinar entradas, proceso automatizado, y salidas de cada uno.
- Definir la densidad demográfica inmersa en cada uno de los procesos y determinar alcances del sistema.



Justificación

Objetivos

Técnicas

Cronograma

8





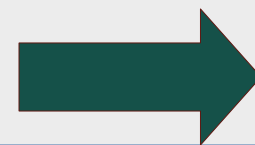
UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

# Plan de Gestión Estratégico Para la Atención de Tramites en Entidad Nueva E.P.S.

Ante-proyecto

## Objetivos Específicos

- Generar análisis interno de la entidad, su misión, visión, procedimientos por sección determinados por la definición de cada sub-sistema:
  - Dirección
  - Mantencion
  - Produccion
  - Apoyo
  - Adaptación
- Diagnosticar estado del sistema, incluyendo cada uno de los procesos.



Justificación

Objetivos

Técnicas

Cronograma

9



UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

# Plan de Gestión Estratégico Para la Atención de Tramites en Entidad Nueva E.P.S.

Ante-proyecto

## Objetivos Específicos

- Proponer definiciones sistémicas a errores mas acertadas basados en el diagnostico.
- Determinar amenazas y oportunidades, establecer criterios de mercadeo.
- Proponer conclusiones adecuadas al sistema y cada uno de los procesos proponiendo un sistema mejor concebido y preparado para su implementación

Justificación

Objetivos

Técnicas

Cronograma

10



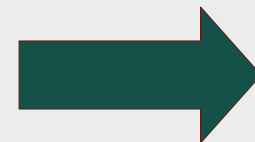
UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

# Plan de Gestión Estratégico Para la Atención de Tramites en Entidad Nueva E.P.S.

Ante-proyecto

## Técnicas

- Sistemas Blandos
- Empresa Sensual
- Empresa Inmunologica
- Anexo 5 de “Procedimiento de alineamiento de los planes tecnológicos” con el nombre “Estrategia y sistemas de Información”
- Metodología de recolección de información de primer nivel con método DELPHI
- Método POAM
- Método PEEA
- Matriz de Boston



Justificación

Objetivos

Técnicas

Cronograma

11



UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

# Plan de Gestión Estratégico Para la Atención de Tramites en Entidad Nueva E.P.S.

Ante-proyecto

## Técnicas

- Matriz tecnológico de Stakeholder
- Cadena de Valor
- Diagrama de Gantt
- Diagrama Conceptual



Justificación

Objetivos

Técnicas

Cronograma

12



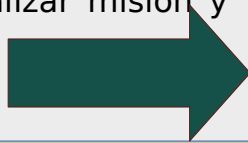
UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

# Plan de Gestión Estratégico Para la Atención de Tramites en Entidad Nueva E.P.S.

Ante-proyecto

## Metodología

- 1) Construcción de titulo de proyecto y su respectiva información.
- 2) Implementar un ante-proyecto en la Organización,
- 3) Construir Mapa Metodológico incluyendo el mapa de proceso para diagrama de Gantt, exponiendo cada uno de los elementos que trae el ante-proyecto.
- 4) Construir bajo metodología el Diagrama de Gantt que servirá como herramienta para la construcción de la implementación del sistema y su debido desarrollo.
- 5) Con Base a la metodología de la auditoria de riesgos dotada por la ley Sarbanes-Oxley analizar misión y visión del sistema en si, en este caso la organización



Justificación

Objetivos

Técnicas

Cronograma

13



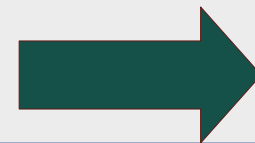
UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

# Plan de Gestión Estratégico Para la Atención de Tramites en Entidad Nueva E.P.S.

Ante-proyecto

## Metodología

- 6) Generar despliegue de preguntas con respecto para entender la base del sistema y de sus sub-sistemas.
- 7) Bajo la ayuda de la complejidad y el pensamiento sistémico, construir y analizar dicha misión, visión y dar evaluarlo par a la organización y el entorno en si.
- 8) Investigar y hacer un procesos de historia empresarial con la base de hacer un estado del arte.
- 9) Verificar y revisar la estructura actual de la organización, comprendiendo su metodología, sus planes y analizando sus políticas
- 10)Diseñar un diagrama organizacional con cada uno de los indicadores de gestión del sistema.



Justificación

Objetivos

Técnicas

Cronograma

14



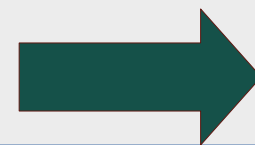
UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

# Plan de Gestión Estratégico Para la Atención de Tramites en Entidad Nueva E.P.S.

Ante-proyecto

## Metodología

- 11) Revisar en la organización general el proceso de comunicación interna y externa del sistema, revisando la gravedad de cada uno, esto con base a la metodología de Andrade para comunicación en organizaciones.
- 12) Contrastar los niveles funcionales del sistema.
- 13) Verificar con la definición del sistema dado bajo el esquema, en el anexo 5 de “Procedimiento de alineamiento de los planes tecnológicos” con el nombre “Estrategia y sistemas de Información”:
  - 1) Dirección
  - 2) Mantencion
  - 3) Producción
  - 4) Apoyo
  - 5) Adaptación



Justificación

Objetivos

Técnicas

Cronograma

15



UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

# Plan de Gestión Estratégico Para la Atención de Tramites en Entidad Nueva E.P.S.

Ante-proyecto

## Metodología

- 14) Adelantar investigación del sistema para el análisis de la cadena de valor dentro de la organización
- 15) Construir una tabla de funciones de software, hardware y los procesos de dichas.
- 16) Identificar el Proceso Principal de la Organización, los procesos secundarios, y de cada uno de ellos revisar la que afecta directamente al proceso que se esta evaluando, el proceso de aseguramiento de calidad para gestión a tramites.
- 17) Identificar y analizar las entradas de dicho proceso, generando una comunicación de los sistemas internos e involucrados, ademas del entorno de la organización



Justificación

Objetivos

Técnicas

Cronograma

16





UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

# Plan de Gestión Estratégico Para la Atención de Tramites en Entidad Nueva E.P.S.

Ante-proyecto

## Metodología

18) Desarrollar un diagnóstico estratégico del sistema para el proceso de investigación del mismo esto incluye:

- 1) POAM
- 2) PEEA
- 3) Matriz de Boston

19) Revisar Variables internas del Sistema y de Cada proceso, revisándolo con respecto al entorno y su comportamiento, esto con las preguntas del análisis de DELPHI hechas.



Justificación

Objetivos

Técnicas

Cronograma

17



UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

# Plan de Gestión Estratégico Para la Atención de Tramites en Entidad Nueva E.P.S.

Ante-proyecto

## Metodología

20) Definir:

- 1) Amenazas
- 2) Riegos
- 3) Oportunidades

21) Construir matriz de stakeholder.

22) Generar respectivas conclusiones.



Justificación

Objetivos

Técnicas

Cronograma

18

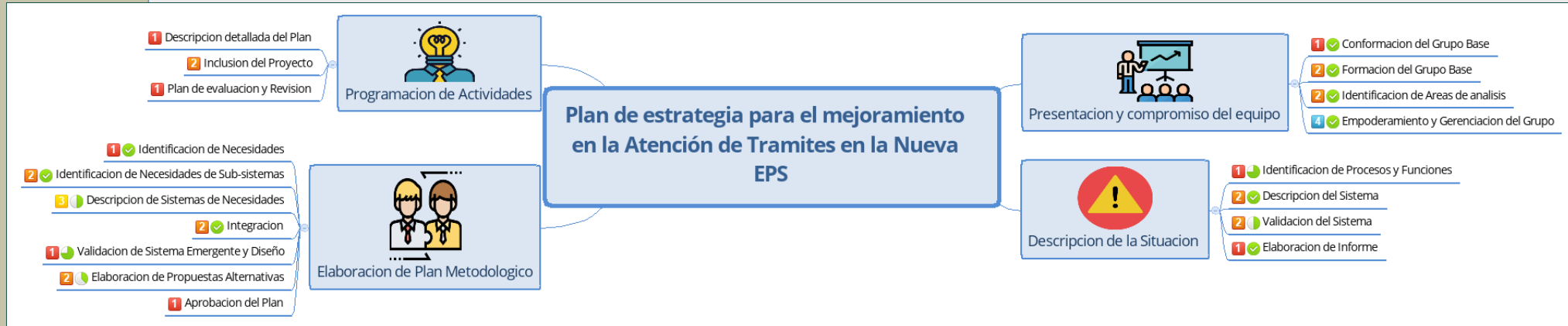


UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

# Plan de Gestión Estratégico Para la Atención de Tramites en Entidad Nueva E.P.S.

Ante-proyecto

## Mapa Metodológica



Justificación

Objetivos

Técnicas

Cronograma

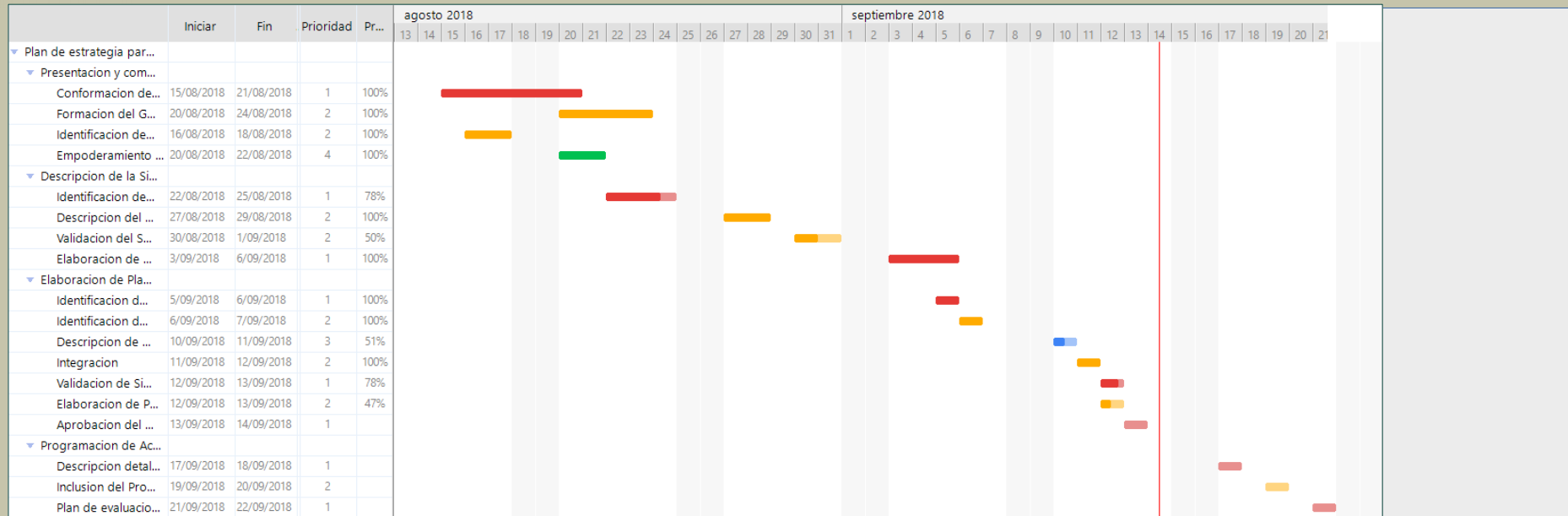
19



UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

# Plan de Gestión Estratégico Para la Atención de Tramites en Entidad Nueva E.P.S.

Ante-proyecto



Justificación

Objetivos

Técnicas

Cronograma

20



UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

# Plan de Gestión Estratégico Para la Atención de Tramites en Entidad Nueva E.P.S.

Ante-proyecto

## Referencias

- Organización de Naciones Unidas(ONU); Klass Esser,Wolfgang Hillerbrand,Dirk Messner,Jorg Meyer-Stamer; Santiago de Chile - 1998;Competitividad Sistémica Nuevo desafío para las empresas y la política; Capitulo 4.
- Organización Mundial del Comercio(OMC); 8 y 9 abril del 2013; Comercio Electrónico y Nuevas Tecnologías en Países en Via de Desarrollo.
- Freeman, R. E. (1984). Strategic Management: A Stakeholder Approach. Boston: Pitman.
- Andrade, H. (2005). Comunicación organizacional interna: procesos, disciplina y técnica. España: Gesbiblo S.L.
- FORMACIÓN DEL PROFESORADO UNIVERSITARIO EN TIC. APLICACIÓN DEL MÉTODO DELPHI PARA LA SELECCIÓN DE LOS CONTENIDOS FORMATIVOS

Justificación

Objetivos

Técnicas

Cronograma

21