



| | | |
|---|---|---------------------------|
|  | PROCESO GESTION TECNOLOGICA | Versión: 1 |
| | PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES 2013 -2017 | Código: PGT-PETI |
| | | Fecha: Septiembre de 2015 |

PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES

2013 -2017



| | | |
|---|---|--|
| ELABORADO: RICARDO LIEVANO CARDONA Jefe TICs | REVISADO: BETTY ROJAS ROJAS Jefe de Planeación | APROBADO: PAULO CESAR MURCIA M. Director Administrativo |
|---|---|--|

| | | |
|---|---|---------------------------|
|  | PROCESO GESTION TECNOLOGICA | Versión: 1 |
| | PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES 2013 -2017 | Código: PGT-PETI |
| | | Fecha: Septiembre de 2015 |

PRESENTACION


El Plan Estratégico de TI (PETI) define las estrategias corporativas en cuanto a TI, sistemas de información, servicios tecnológicos y del uso y apropiación de los anteriores, alineándose al plan estratégico de COMFACA.



Para lograr los objetivos acordados para el proceso de Planeación Estratégica de Tecnología Informática se desarrollaron las siguientes actividades:

1. Se identificó claramente los pilares del plan de desarrollo, describiendo brevemente cada una las acciones estratégicas.

| | | |
|---|---|--|
| ELABORADO: RICARDO LIEVANO CARDONA Jefe TICs | REVISADO: BETTY ROJAS ROJAS Jefe de Planeación | APROBADO: PAULO CESAR MURCIA M. Director Administrativo |
|---|---|--|

| | | |
|---|---|---------------------------|
|  | PROCESO GESTION TECNOLOGICA | Versión: 1 |
| | PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES 2013 -2017 | Código: PGT-PETI |
| | | Fecha: Septiembre de 2015 |

2. Se identificaron los módulos de sistemas requeridos para el manejo integral de toda la información. (Definición de la arquitectura de aplicaciones).
3. Se identificaron los requerimientos generales de comunicaciones para distribución de recursos informáticos. (Definición de Arquitectura Geográfica de la Red).
4. Se evaluó el soporte que los sistemas actuales brindan a las estrategias, procesos y entidades., fundamentado en que el proceso tecnológico es básicamente un conjunto de procesos de soporte y asistencia técnica a los recursos.
5. Se elaboraron las recomendaciones para la administración de la información como recurso estratégico.

1. VISION DE LA ARQUITECTURA


Fundamentados en el Plan de Desarrollo de COMFACA 2013-2017 se identifican los lineamientos estratégicos que enmarcan las acciones y actividades con las cuales se cumplirán los objetivos del plan.

2.1 Acciones estratégicas

A continuación se presentan los pilares del plan estratégico como visión de la arquitectura empresarial de la corporación.


| LINEAMIENTO | PROGRAMA |
|---|---|
| GERENCIA ESTRATÉGICA DEL PLAN ESTRATEGICO DE COMFACA | Diseñar la arquitectura institucional y el Sistema de Gestión para la Gerencia del Plan Estratégico. |
| | Construcción de un Sistema Vigía diacrónico que permita verificar el cumplimiento y desempeño en relación con los objetivos propuestos con base en indicadores construidos para el seguimiento y control del Plan |

| | | |
|--|--|---|
| ELABORADO: RICARDO LIEVANO CARDONA Jefe TICs | REVISADO: BETTY ROJAS ROJAS Jefe de Planeación | APROBADO: PAULO CESAR MURCIA M. Director Administrativo |
|--|--|---|

| | | |
|---|--|---------------------------|
|  | PROCESO GESTION TECNOLOGICA | Versión: 1 |
| | PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES 2013 -2017 | Código: PGT-PETI |
| | | Fecha: Septiembre de 2015 |


| | |
|---|--|
| CONSOLIDACIÓN DE UNIDADES DE NEGOCIO COMO ACCIÓN ESTRATÉGICA DE RESPUESTA AL CLIENTE Y AUTOSOSTENIBILIDAD FINANCIERA | <p>Crear y consolidar mecanismos de análisis financiero para la reducción de gastos buscando mantener los gastos administrativos en un 8%, establecer techos de subsidio , disminuir el nivel de subsidio de las categorías A y B, a la vez que se establece el desmote de subsidios gradual para las categorías C, D.</p> |
| | <p>Reestructurar un portafolio de productos y servicios integrados a nivel territorial que permita aumentar los ingresos de cada Unidades servicios en un 50% para el 2017.</p> |
| | <p>Establecer alianzas con establecimientos educativos de nivel superior para prestar el servicio de educación superior en la región como COMFACA</p> |
| | <p>Fortalecer y consolidar la agencia de turismo como principal acción estratégica que permita la formulación de planes de turismo y fomentar el trabajo en red con proveedores y mayoristas soportados en Tecnologías de la Información y la Comunicación-TIC.</p> |
| | <p>Diseñar planes de negocio que permitan en el largo plazo incorporar \$300 millones de pesos como capital anual destinados a la ampliación de la cobertura en otorgamiento de créditos.</p> |
| | <p>Implementar una estrategia de negocios en salud para fortalecer el servicio de droguerías a través de la definición de una estructura de costos sostenible e incorporación de aliados nacionales y departamentales.</p> |
| LIDERAZGO GERENCIAL Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA PARA EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL | <p>Desarrollar e implementar un Sistema de Gestión de Calidad que permita cumplir estándares de certificación nacionales e internacionales en todos sus procesos y procedimientos.</p> |
| | <p>Diseñar y desplegar una estrategia comunicacional para el Plan en los diferentes niveles y áreas organizacionales a través de la implementación de mecanismos de participación, material didáctico y soporte web.</p> |

| | | |
|---|---|--|
| ELABORADO: RICARDO LIEVANO CARDONA Jefe TICs | REVISADO: BETTY ROJAS ROJAS Jefe de Planeación | APROBADO: PAULO CESAR MURCIA M. Director Administrativo |
|---|---|--|

| | | |
|---|---|---------------------------|
|  | PROCESO GESTION TECNOLOGICA | Versión: 1 |
| | PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES 2013 -2017 | Código: PGT-PETI |
| | | Fecha: Septiembre de 2015 |


| | |
|--|---|
| | Implementar un sistema Vigía que permita el seguimiento de los indicadores de cada programa a través de la implementación de una matriz de Control de Mando. |
| | Promover una cultura de Planeación Estratégica a través del cumplimiento de lo dispuesto en los Planes de Acción, proyección del liderazgo gerencial e implementación de programas breves de formación con base en Ambientes Virtuales de Aprendizaje-AVA. |
| | Fortalecimiento de la comunicación interna en los niveles Directivos para la planeación, ejecución y evaluación de las acciones de formación de cada área funcional. |
| | Implementación del Sistema de Información Business Intelligence como soporte de la gestión y toma de decisiones estratégicas. |
| | |
| FOCALIZACIÓN HACIA EL CLIENTE COMO ESTRATEGIA DE POSICIONAMIENTO DE IMAGEN CORPORATIVA Y FIDELIZACIÓN | Implementar actividades de innovación orientada al cliente en cada unidad de negocio para motivar a los afiliados y lograr un incremento de 30% en los usos. |
| | Fortalecer el mercadeo de los servicios a través de marketing digital, implementación del contac center y otras estrategias de mercadeo. |
| | Diseñar, implementar y evaluar un plan de mercadeo para cada unidad de negocio que permita garantizar el posicionamiento de los productos y servicios la Caja en cada uno de los segmentos de mercado priorizados identificando las necesidades y expectativas de los clientes así como las oportunidades del entorno para la exploración de nuevas oportunidades de negocio. |
| | Promover prácticas de customización en cada uno de los productos y servicios como estrategia de fidelización y posicionamiento en los segmentos priorizados a nivel departamental. |

| | | |
|---|---|--|
| ELABORADO: RICARDO LIEVANO CARDONA Jefe TICs | REVISADO: BETTY ROJAS ROJAS Jefe de Planeación | APROBADO: PAULO CESAR MURCIA M. Director Administrativo |
|---|---|--|

| | | |
|---|---|---------------------------|
|  | PROCESO GESTION TECNOLOGICA | Versión: 1 |
| | PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES 2013 -2017 | Código: PGT-PETI |
| | | Fecha: Septiembre de 2015 |


| | |
|---|---|
| INNOVACIÓN Y DIVERSIFICACIÓN EN EL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS | Capacitar y desarrollar habilidades en el talento humano y aplicar el protocolo de atención al cliente, generando así una cultura de atención al cliente en toda la organización. |
| | Implementar prácticas de mejoramiento continuo en el proceso de atención al cliente para incrementar los niveles de satisfacción a un 85% mínimo e implementación de políticas de incentivos en los servicios que permitan la fidelización de los clientes. |
| | Implementar el CRM (administración de relaciones con los clientes) |
| INNOVACIÓN Y DIVERSIFICACIÓN EN EL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS | Crear e implementar el programa de Educación Superior COMFACA como una extensión en los programas de educación formal. |
| | Fortalecer el desarrollo del turismo regional a través de la Agencia de Viajes COMFACA ofertando y promocionando planes y rutas con Destino Caquetá. |
| | Posicionar el Colegio COMFACA implementado programas y acciones que fomenten el aprendizaje del inglés bajo una política bilingüe. |
| | Implementar entornos e-learning como acción para aumentar la calidad educativa e incorporación de TIC. |
| MERCADEO CORPORATIVO PARA EL POSICIONAMIENTO REGIONAL | Caracterización y conocimiento integral de los usuarios desde una base de datos segmentada que permita identificar los nichos de mercado como base para el diseño del portafolio de servicios. |
| | Diseñar e implementar un Plan de Mercadeo y de Medios que permitan el cumplimiento de los objetivos organizacionales. |

| | | |
|---|---|--|
| ELABORADO: RICARDO LIEVANO CARDONA Jefe TICs | REVISADO: BETTY ROJAS ROJAS Jefe de Planeación | APROBADO: PAULO CESAR MURCIA M. Director Administrativo |
|---|---|--|

| | | |
|---|---|---------------------------|
|  | PROCESO GESTION TECNOLOGICA | Versión: 1 |
| | PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES 2013 -2017 | Código: PGT-PETI |
| | | Fecha: Septiembre de 2015 |


| | |
|--|--|
| | Implementar un programa de mercadeo digital en línea con los usuarios (contact center, herramientas web, redes sociales, ...). |
| | Elaborar estudios de satisfacción al cliente como estrategia para realizar acciones de mejora en la prestación de los servicios. |
| CREACIÓN DE SINERGIAS ESTRATÉGICAS PARA FORTALCER LAS ALIANZAS Y EL TRABAJO EN RED | Ajustar la arquitectura de los sistemas de información para facilitar su integración para el intercambio de datos a través del Webservice. |
| | Fortalecer el proceso de cooperación documentando los procedimientos para establecer la sección de Cooperación Internacional en la Caja. |
| | Mantener un banco de proyectos formulados con base en las líneas estratégicas de la Caja para identificar los potenciales aliados o cooperantes. |
| | Implementar sistemas de inteligencia competitiva en redes virtuales internacionales para identificar potenciales aliados, proyectos y propuestas estratégicas en el marco de acciones, proyectos y/o convenios de Cooperación Internacional. |
| FORTALECIMIENTO DEL TALENTO HUMANO CON BASE EN EL DESARROLLO INTEGRAL DE COMPETENCIAS | Diseñar e implementar un plan de capacitación que desarrolle las competencias y habilidades requeridas por el cargo para lograr un buen desempeño laboral. |
| | Redefinir el modelo de evaluación por competencias que permita identificar las debilidades e Implementar planes de mejoramiento. |
| | Fomentar que la selección y promoción de los trabajadores de COMFACA cumpla con las competencias requeridas para cada cargo. |
| | Garantizar que cada trabajador reciba oportunamente la inducción y entrenamiento requeridos por el puesto de trabajo asignado. |

| | | |
|---|---|--|
| ELABORADO: RICARDO LIEVANO CARDONA Jefe TICs | REVISADO: BETTY ROJAS ROJAS Jefe de Planeación | APROBADO: PAULO CESAR MURCIA M. Director Administrativo |
|---|---|--|

| | | |
|---|--|---------------------------|
|  | PROCESO GESTION TECNOLOGICA | Versión: 1 |
| | PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES 2013 -2017 | Código: PGT-PETI |
| | | Fecha: Septiembre de 2015 |


| | |
|--|--|
| PROCESO GESTION TECNOLOGICA | Implementar anualmente la evaluación del desempeño e indicadores que permitan el seguimiento y control del estado de competencias de los trabajadores de la organización. |
| | Desarrollar planes de mejoramiento que permitan el desarrollo de los conocimientos, las habilidades, actitudes y aptitudes en los empleados. |
| | Ejecutar el proceso de selección y vinculación del personal garantizando el nivel de competencia requerido por la organización. |
| CULTURA ORGANIZACIONAL, CLIMA LABORAL Y CONTROL | Socializar, desplegar e implementar el Sistema de Gestión de Calidad como instrumento para orientar la organización hacia un mejor desempeño aumentando la satisfacción de los clientes. |
| | Reinducción del talento humano en el manejo correcto de las diferentes herramientas tecnológicas implementadas para el cumplimiento de sus funciones. |
| | Continuar con la sensibilización, fortalecimiento y vivencia del direccionamiento estratégico en todos los niveles de la Caja. |
| | Medir anualmente el nivel de cultura organizacional en el 50% de los trabajadores de la Caja. |
| | Capacitar y actualizar permanente el talento humano de la Caja en los diferentes aspectos que contempla la cultura organizacional. |
| | Socialización, despliegue y adopción del Plan Estratégico como eje principal del direccionamiento estratégico de la caja para el cumplimiento de la visión. |
| | |
| USO Y APROPIACIÓN TIC | Integrar los sistemas de misión crítica en pro de consolidar la información, aplicando sistemas de Inteligencia de negocios (BI). |
| | |

| | | |
|---|---|--|
| ELABORADO: RICARDO LIEVANO CARDONA Jefe TICs | REVISADO: BETTY ROJAS ROJAS Jefe de Planeación | APROBADO: PAULO CESAR MURCIA M. Director Administrativo |
|---|---|--|

| | | |
|---|---|---------------------------|
|  | PROCESO GESTION TECNOLOGICA | Versión: 1 |
| | PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES 2013 -2017 | Código: PGT-PETI |
| | | Fecha: Septiembre de 2015 |


| | |
|---|---|
| GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL Y RELACIONAL | Implementar en todos los sistemas de información por módulos gerenciales. |
| | Fortalecer la cultura informática en la organización: enfoque análisis y toma de decisiones. |
| | Enfocar la fuerza de ventas (asesores comerciales) a nuevas tendencias: telemercadeo, difusión de mensajes de texto, www, chat,contact center. |
| GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL Y RELACIONAL | Implementar un sistema de gestión de la información que permita mantener actualizados los manuales de procedimientos, guías e instructivos de cada puesto de trabajo. |
| | Crear una Escuela de Conocimiento Colectivo como estratégica que fomente el aprendizaje e integración del conocimiento organizacional. |
| | Motivar el aprendizaje e innovación organizacional a través del diseño e implementación de una Política de rotación periódica entre los diferentes cargos del mismo nivel. |
| | Diseñar un Plan de capacitación basado en el desarrollo de competencias. |
| | Estructurar un sistema de inducción y entrenamiento para ingreso a cargos nuevos o rotación. |
| | Formalizar el conocimiento del sistema de subsidio, de sus cambios normativos y aplicación de nuevas directrices, logrando actualización permanente del talento humano. |
| | Participación de todos los grupos de interés en cada uno de los proyectos y estrategias a implementar, logrando mayor sinergia en el cumplimiento de los objetivos de la organización |
| | |

| | | |
|--|--|---|
| ELABORADO: RICARDO LIEVANO CARDONA Jefe TICs | REVISADO: BETTY ROJAS ROJAS Jefe de Planeación | APROBADO: PAULO CESAR MURCIA M. Director Administrativo |
|--|--|---|

| | | |
|---|---|---------------------------|
|  | PROCESO GESTION TECNOLOGICA | Versión: 1 |
| | PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES 2013 -2017 | Código: PGT-PETI |
| | | Fecha: Septiembre de 2015 |


| | |
|---|--|
| DESCENTRALIZACIÓN DE LAS UNIDADES DE SERVICIOS | Diseñar un diagnóstico de viabilidad que permita definir los municipios donde se implementaran la dos unidades integrales de servicios para ampliar el impacto y la cobertura. |
| | Diseñar el proyecto que precise los recursos de infraestructura, tecnológicos, humanos y económicos para la creación de las UIS. |
| | Promocionar y posicionar las UIS utilizando los diferentes medios de comunicación para la divulgación de los servicios. |
| | Diseñar un portafolio de servicios acorde a las necesidades y expectativas de la población y del entorno, focalizar la población afiliada por variables (edad, ingresos, nivel educativo, ocupación, etc.) garantizando la utilización de los programas y servicios. |
| | Realizar alianzas interinstitucionales para facilitar la descentralización de los servicios, aunando esfuerzos y minimizando costos. |
| DESARROLLO AMBIENTAL SOSTENIBLE | Establecer en la Caja la política de Responsabilidad Ambiental donde se definan los lineamientos para la gestión ambiental integral que permitan que el desarrollo de las actividades relacionadas con el objeto social de la Empresa sean responsables con el medio ambiente. |
| | Promover entre los funcionarios buenas prácticas de gestión ambiental mediante programas de sensibilización, capacitación y formación en áreas temáticas como Manejo Integral de Residuos Sólidos, Gestión Integral del agua, desarrollo ambiental y forestal sostenible, entre otros. |
| | Participación en un proyecto de alto impacto regional en alianza con entidades públicas y/o privadas aunando esfuerzos en beneficio de la comunidad que contribuya a cumplir los objetivos de planeación ambiental departamental. |

| | | |
|---|---|--|
| ELABORADO: RICARDO LIEVANO CARDONA Jefe TICs | REVISADO: BETTY ROJAS ROJAS Jefe de Planeación | APROBADO: PAULO CESAR MURCIA M. Director Administrativo |
|---|---|--|

| | | |
|---|--|---------------------------|
|  | PROCESO GESTION TECNOLOGICA | Versión: 1 |
| | PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES 2013 -2017 | Código: PGT-PETI |
| | | Fecha: Septiembre de 2015 |

| | |
|--|--|
| SUBSIDIO | Elaborar un plan operativo anual con base en las proyecciones del Plan Estratégico presupuestando la disminución gradual en los niveles de subsidio por unidades de negocio. |
| | Formular el presupuesto con base en los costos de cada una de las actividades a realizar teniendo en cuenta los niveles de subsidio establecidos para cada unidad de negocio. |
| | Establecer políticas y procedimientos internos para la asignación y entrega de subsidios en especie y en servicios. |
| | Realizar seguimiento y control mensual a la gestión realizada en cada unidad de negocio para conocer el estado real que permita tomar decisiones oportunas y eficaces antes del cierre fiscal |
| | Seguimiento y control a la asignación y entrega de subsidios en especie y servicios, garantizando la transparencia y el cumplimiento de las disposiciones externas e internas impartidas para el manejo de estos recursos. |
| | |
| CALIDAD EDUCATIVA Y BILINGUISMO | Presupuestar los recursos para la adquisición de herramientas tecnológicas y de investigación a través de la inversión con recursos propios. |
| | Establecer alianzas estratégicas con entidades públicas o privadas que permitan desarrollar procesos de investigación en beneficio de la comunidad y que sirvan de aporte a la región. |
| | Implementar dentro de los programas de educación la cultura de la investigación con estudiantes, docentes y administrativos. |
| | Consolidar el Modelo de Educación de la Caja alineado con los estándares de calidad establecidos por el Ministerio de Educación y el ICFES. |

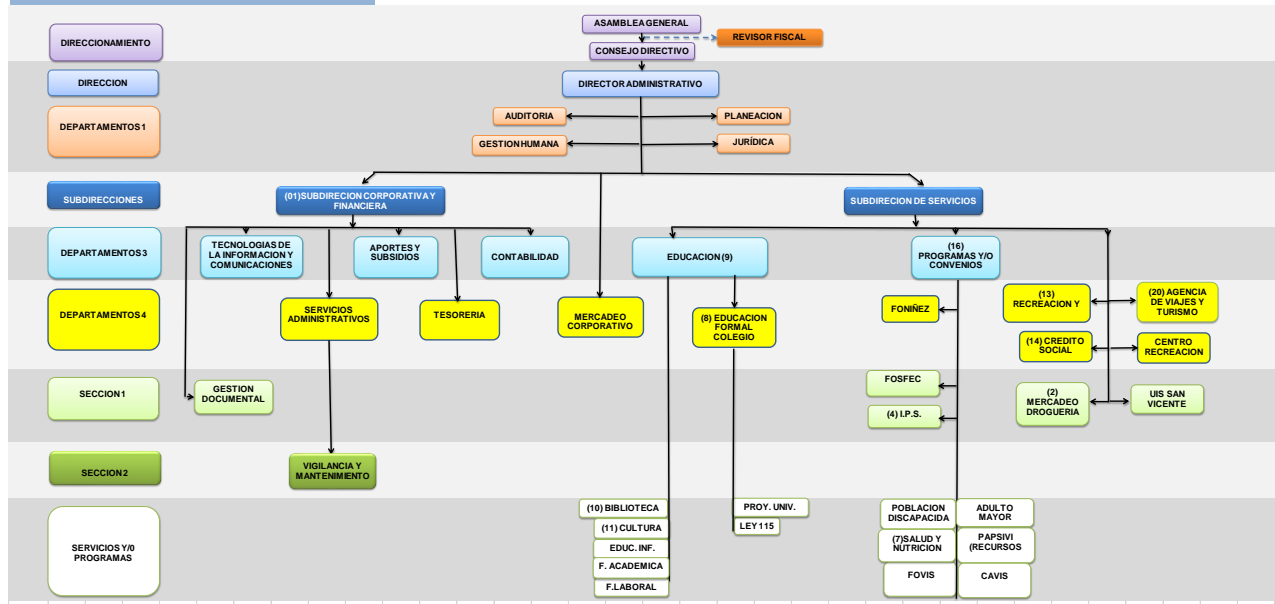
| | | |
|---|---|--|
| ELABORADO: RICARDO LIEVANO CARDONA Jefe TICs | REVISADO: BETTY ROJAS ROJAS Jefe de Planeación | APROBADO: PAULO CESAR MURCIA M. Director Administrativo |
|---|---|--|

| | | |
|---|--|---------------------------|
|  | PROCESO GESTION TECNOLOGICA | Versión: 1 |
| | PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES 2013 -2017 | Código: PGT-PETI |
| | | Fecha: Septiembre de 2015 |


| | |
|--|---|
| | Fortalecer la profundización en inglés en el Colegio a través de la cualificación de la planta docente en niveles B1 y utilización de herramientas interactivas que permitan su aprendizaje, de tal forma que los estudiantes egresen con niveles B1. |
| | Diseñar e implementar un Sistema de Monitoreo que permita evaluar el nivel de inserción laboral de los egresados de educación para el trabajo y desarrollo humano. |
| | Reestructurar y Fortalecer el programa de Desarrollo Cultural mediante la ampliación de cobertura, diversificación de actividades, participación en eventos regionales, adopción de la cultura regional. |

2.2 La organización

Se describe gráficamente la estructura funcional de la empresa.



| | | |
|---|---|--|
| ELABORADO: RICARDO LIEVANO CARDONA Jefe TICs | REVISADO: BETTY ROJAS ROJAS Jefe de Planeación | APROBADO: PAULO CESAR MURCIA M. Director Administrativo |
|---|---|--|


| | | |
|---|---|---------------------------|
|  | PROCESO GESTION TECNOLOGICA | Versión: 1 |
| | PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES 2013 -2017 | Código: PGT-PETI |
| | | Fecha: Septiembre de 2015 |

2.3 Procesos

Se utiliza el mapa de procesos que existe en Comfaca.



| | | |
|---|---|--|
| ELABORADO: RICARDO LIEVANO CARDONA Jefe TICs | REVISADO: BETTY ROJAS ROJAS Jefe de Planeación | APROBADO: PAULO CESAR MURCIA M. Director Administrativo |
|---|---|--|

| | | |
|---|---|---------------------------|
|  | PROCESO GESTION TECNOLOGICA | Versión: 1 |
| | PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES 2013 -2017 | Código: PGT-PETI |
| | | Fecha: Septiembre de 2015 |

2.4 Entidades


Se define como Entidad cualquier elemento de interés para COMFACA acerca del cual se pueda almacenar datos. Dado el manejo actual de bases de datos se hace más fácil la identificación de estas mismas entidades.

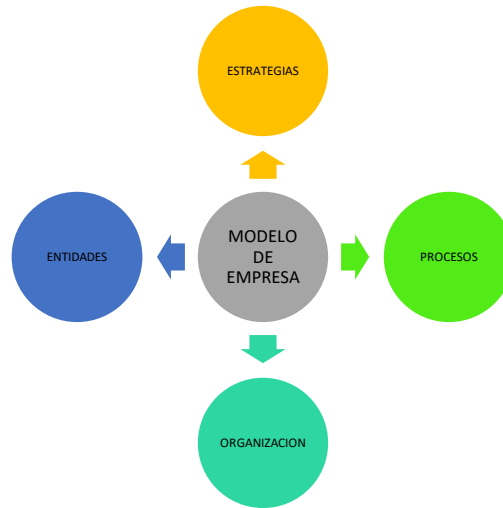
Para ésta identificación de se utilizó una lista genérica de la cual se seleccionaron las entidades que aparecen a continuación para Comfaca.



2.5. Modelo de Empresa

| | | |
|---|---|--|
| ELABORADO: RICARDO LIEVANO CARDONA Jefe TICs | REVISADO: BETTY ROJAS ROJAS Jefe de Planeación | APROBADO: PAULO CESAR MURCIA M. Director Administrativo |
|---|---|--|

| | | |
|---|---|---------------------------|
|  | PROCESO GESTION TECNOLOGICA | Versión: 1 |
| | PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES 2013 -2017 | Código: PGT-PETI |
| | | Fecha: Septiembre de 2015 |



El modelo de empresa está conformado por la relación entre sus cuatro componentes: Estrategias, Organización, Procesos y Entidades mediante las siguientes matrices:


1. Estrategias vs. Organización
2. Procesos vs. Organización
3. Procesos vs. Estrategias
4. Procesos vs. Entidades
5. Entidades vs. Estrategias
6. Entidades vs. Organización

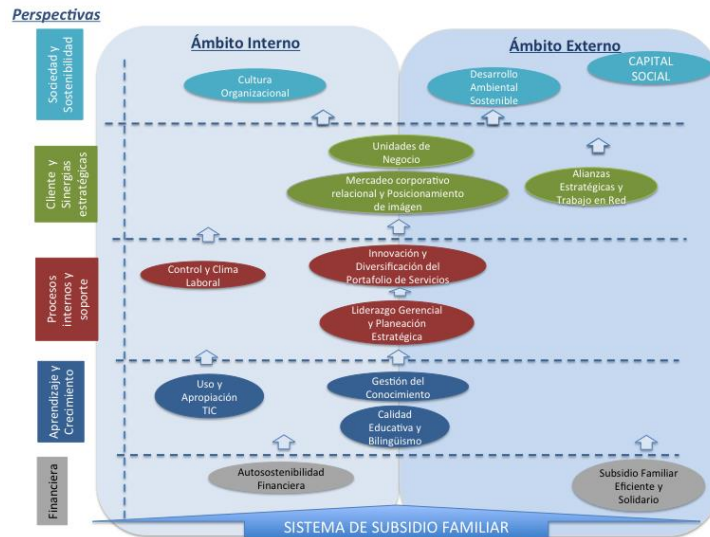
A continuación se relacionan algunas conclusiones que se pueden derivar de estos análisis cruzados. Es importante aclarar que el análisis corresponde a una dinámica del negocio y de la estrategia corporativa en sí y deben ser revisadas por lo menos cada año, o antes, cuando suceda un cambio representativo en las estrategias, procesos, organización, o entidades, que puedan variar el modelo.

La actualización permanente permitirá mantener la aplicación de la tecnología informática al interior de la compañía siempre alineada con las estrategias corporativas, generando así el mayor beneficio posible.

2.5.1. Estrategias vs. Organización

| | | |
|---|---|--|
| ELABORADO: RICARDO LIEVANO CARDONA Jefe TICs | REVISADO: BETTY ROJAS ROJAS Jefe de Planeación | APROBADO: PAULO CESAR MURCIA M. Director Administrativo |
|---|---|--|

| | | |
|---|---|---------------------------|
|  | PROCESO GESTION TECNOLOGICA | Versión: 1 |
| | PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES 2013 -2017 | Código: PGT-PETI |
| | | Fecha: Septiembre de 2015 |



El desarrollo del Plan Estratégico para COMFACA, permite la toma de decisiones informadas de forma estratégica y anticipada para la consecución del Escenario Apuesta en el 2017; parte de un análisis diacrónico del estado de cada uno de los componentes del sistema, definición de los fenómenos de cambio que motivan la transformación del entorno en el que se encuentra la Caja, para posteriormente identificar aquellas variables estratégicas que permiten el mayor logro de objetivos con eficiencia y oportunidad y que movilizan todo el sistema.


Se observa que la mayor concentración estratégica en los procesos con enfoque en el ámbito externo lo cual significa que se debe de alinear la estrategia TIC a estos procesos de forma tal que se pueda coadyuvar a la construcción de un modelo informático de cara al cliente, integrando los actores externos a la organización.

El modelo que se construya se logra mediante la incorporación de tecnologías basadas en la conectividad en el mundo virtual, sin olvidar que debe de estar soportado por la infraestructura necesaria al nivel interno.

La apropiación tecnológica en el talento humano es necesaria para que los esfuerzos tecnológicos y financieros cumplan a cabalidad sus propósitos.

Para esta definición arquitectónica de un modelo informático es imprescindible una

| | | |
|---|---|--|
| ELABORADO: RICARDO LIEVANO CARDONA Jefe TICs | REVISADO: BETTY ROJAS ROJAS Jefe de Planeación | APROBADO: PAULO CESAR MURCIA M. Director Administrativo |
|---|---|--|

| | | |
|---|---|---------------------------|
|  | PROCESO GESTION TECNOLOGICA | Versión: 1 |
| | PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES 2013 -2017 | Código: PGT-PETI |
| | | Fecha: Septiembre de 2015 |

participación activa y comprometida de la alta gerencia, definida en nuestra estructura como Dirección, Subdirecciones y sin dejar a un la lado la misma planeación estratégica como órgano funcional de la organización.

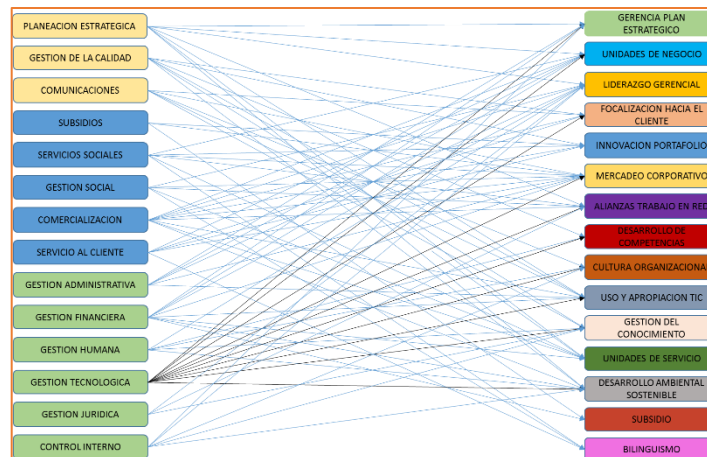
2.5.2. Procesos vs. Organización

La gestión del sistema de gestión de la calidad soporta la definición de la cadena de valor actualmente definida para la Caja. Es probable que en el proceso de construcción del sistema de gestión de Calidad se hagan cambios en la cadena de valor.

Entendiendo una nueva organización por procesos se estima el papel fundamental de TICs como proceso de apoyo, y de ahí su inherencia en el logro de objetivos organizaciones.

La automatización de procesos, apropiación tecnológica interna, son tan solo algunos de los lineamientos a aplicar con respecto a los procesos y la organización.


2.5.3. Procesos vs. Estrategias



El objetivo principal de este análisis es determinar el impacto de los procesos en las estrategias. El impacto estratégico permite una evaluación objetiva de la importancia actual de cada proceso dentro de, para el éxito de las estrategias.

La lista que se incluye en la tabla, con el impacto relativo de procesos, debe servir

| | | |
|---|---|--|
| ELABORADO: RICARDO LIEVANO CARDONA Jefe TICs | REVISADO: BETTY ROJAS ROJAS Jefe de Planeación | APROBADO: PAULO CESAR MURCIA M. Director Administrativo |
|---|---|--|

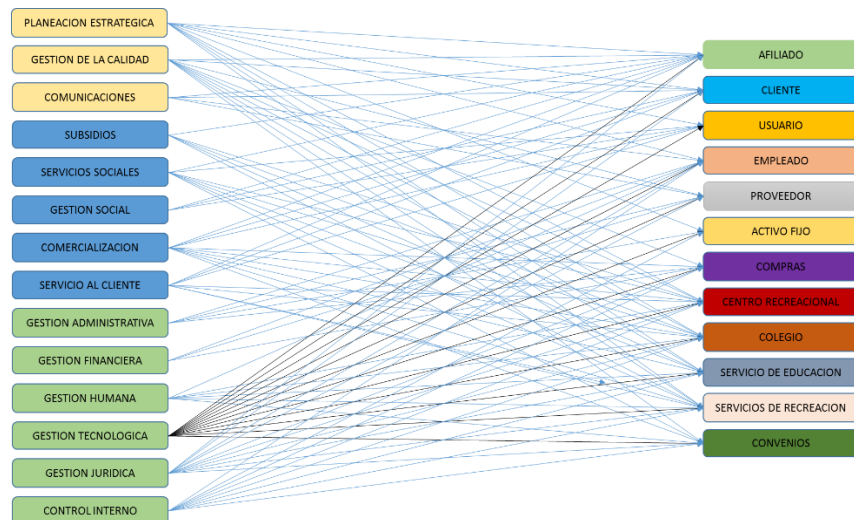
| | | |
|---|---|---------------------------|
|  | PROCESO GESTION TECNOLOGICA | Versión: 1 |
| | PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES 2013 -2017 | Código: PGT-PETI |
| | | Fecha: Septiembre de 2015 |

como guía para el mejoramiento de los procesos dentro de un esquema calidad inclusive puede servir guía para la asignación de prioridades para implementación del sistema de gestión de calidad.

Cualquier esfuerzo dedicado en un orden distinto de los procesos tendrá un impacto estratégico menor que si se respeta el orden aquí establecido.

Los cambios que se están dando al interior de la Caja se ven reflejados en la prioridad que se le da al proceso de planeación.


2.5.4. Procesos vs. Entidades



Se identifican claramente las necesidades de los procesos de compartir información común de bases de datos como Afiliados, Clientes, Proveedores, y los servicios

Dada la multiplicidad de actividades de la Caja, se tienen procesos y entidades específicas

| | | |
|---|---|--|
| ELABORADO: RICARDO LIEVANO CARDONA Jefe TICs | REVISADO: BETTY ROJAS ROJAS Jefe de Planeación | APROBADO: PAULO CESAR MURCIA M. Director Administrativo |
|---|---|--|

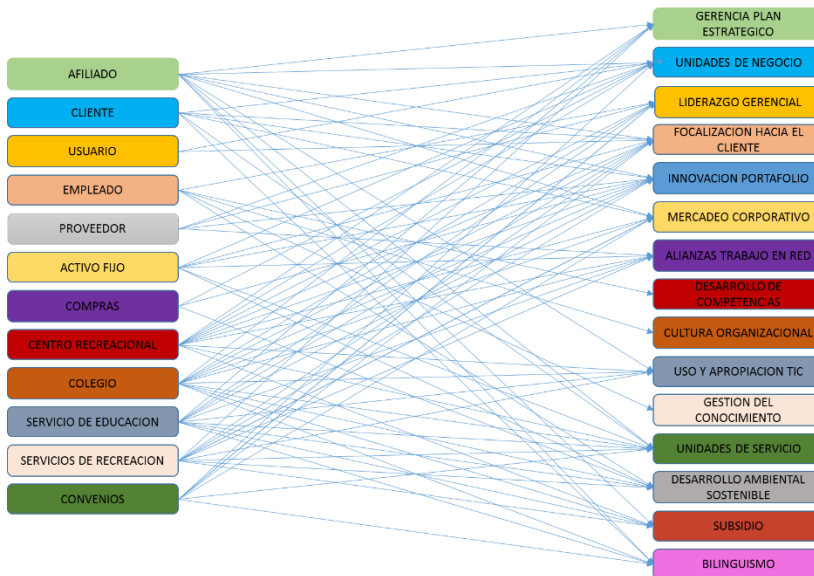
| | | |
|---|---|---------------------------|
|  | PROCESO GESTION TECNOLOGICA | Versión: 1 |
| | PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES 2013 -2017 | Código: PGT-PETI |
| | | Fecha: Septiembre de 2015 |

para cada unidad de negocio, lo que permitiría determinar un conjunto de aplicaciones para los procesos específicos de cada unidad, sin embargo con consolidación en los puntos de contacto con clientes, y en la parte administrativa.

Se perciben varios procesos creando la misma entidad, lo que puede llegar a generar duplicidad o multiplicidad de información causando inconsistencias en la calidad de la misma. Es recomendable en estos puntos buscar centralizar el acceso a las entidades de datos que se requieren en los diferentes procesos para así garantizar una sola instancia y la calidad de la información.


De la utilización de la información de este análisis se desprende la arquitectura de aplicaciones sugerida más adelante como soporte a los procesos y teniendo en cuenta la información que se requiere para la ejecución de cada proceso

2.5.5. Entidades vs. Estrategias



El uso primordial es determinar el impacto estratégico de tener información acerca de cada entidad estableciendo los puntos de mayor impacto y el menor impacto. Esta calificación del impacto estratégico permite una evaluación objetiva de la importancia relativa de cada

| | | |
|---|---|--|
| ELABORADO: RICARDO LIEVANO CARDONA Jefe TICs | REVISADO: BETTY ROJAS ROJAS Jefe de Planeación | APROBADO: PAULO CESAR MURCIA M. Director Administrativo |
|---|---|--|

| | | |
|---|---|---------------------------|
|  | PROCESO GESTION TECNOLOGICA | Versión: 1 |
| | PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES 2013 -2017 | Código: PGT-PETI |
| | | Fecha: Septiembre de 2015 |

entidad dentro de COMFACA en el momento actual.

La lista que se incluye, con el impacto relativo de cada entidad, debe servir como guía para la implementación de bases de datos de éstas entidades en el orden establecido. Este orden se puede quebrantar siempre y cuando la base de datos a cambiar de orden se encuentre en una posición menos estratégica pero sea requerida por un proyecto de implementación para un proceso de alto impacto estratégico.

2.5.6. Entidades vs. Organización

Se observa una adecuada asignación de la responsabilidad de las entidades a la función que normalmente hace mayor uso de la misma, sin embargo hay una multiplicidad en la responsabilidad sobre entidades comunes como cliente, usuario, proveedor, orden de compra entre otras, lo que invita a estructurar proyectos de unificación para atender requerimientos de uso.

Se puede apreciar la necesidad funcional de compartir información, ya no necesariamente con procesos por lotes o con base en interfaces, sino en indicando la necesidad de un sistema de información integrado en tiempo real que permita la toma de decisiones en forma ágil.

2.6. Conclusiones al Modelo Arquitectura de Empresa

El modelo de Arquitectura de empresa presentado para Comfaca es un punto de partida para el entendimiento de las relaciones entre las estrategias, la organización, los procesos y las entidades.

La elaboración de este modelo como punto de partida permite que se siga utilizando como herramienta administrativa en el cercano futuro, no solo para gestión de la tecnología informática, sino también para la búsqueda de oportunidades en cuanto a organización interna, distribución de carga laboral, y alineamiento estratégico de los procesos.

| | | |
|---|---|--|
| ELABORADO: RICARDO LIEVANO CARDONA Jefe TICs | REVISADO: BETTY ROJAS ROJAS Jefe de Planeación | APROBADO: PAULO CESAR MURCIA M. Director Administrativo |
|---|---|--|



| | |
|---|---------------------------|
| PROCESO GESTION TECNOLOGICA | Versión: 1 |
| PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES 2013 -2017 | Código: PGT-PETI |
| | Fecha: Septiembre de 2015 |

3. OPORTUNIDADES DE INFORMACION

En esta etapa del proceso de Planeación Estratégica de Tecnología Informática se evaluaron los resultados del análisis y se valoraron las oportunidades de información para darles clasificación por prioridades teniendo en cuenta su impacto estratégico.

3.1. Análisis situación actual


Para la obtención de las necesidades informáticas de las unidades organizacionales de Comfaca se evalúan los recursos, la infraestructura instalada y el soporte y asistencia técnica requerida para satisfacer el desarrollo de las estrategias.

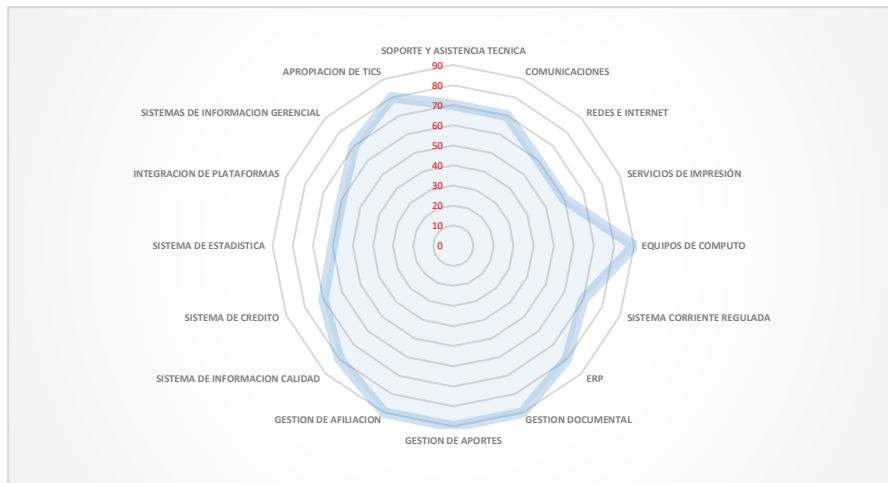
Se realiza un sondeo con los funcionarios líderes de área que tienen injerencia directa en los procesos, midiendo el grado de satisfacción de los recursos.

Se resume la precepción en el siguiente cuadro:



| | | |
|---|---|--|
| ELABORADO: RICARDO LIEVANO CARDONA Jefe TICs | REVISADO: BETTY ROJAS ROJAS Jefe de Planeación | APROBADO: PAULO CESAR MURCIA M. Director Administrativo |
|---|---|--|

| | | |
|---|---|---------------------------|
|  | PROCESO GESTION TECNOLOGICA | Versión: 1 |
| | PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES 2013 -2017 | Código: PGT-PETI |
| | | Fecha: Septiembre de 2015 |



3.2. Análisis de Oportunidades de Información e infraestructura

La infraestructura física está acorde a los sistemas de información soportados, prácticas como el leasing para la adquisición de equipos permite tener un muy indicador de grado de obsolescencia con tendencia a un indicador máximo igual 2, pues los contratos de arrendamiento se pactan a 3 años.


La tercerización de los equipos para impresión aún no logra un buen impacto en el usuario, se ésta en la fase de tener impresoras por equipo a compartir los recursos, una situación de carácter cultural.

El usuario identifica falencias en los sistemas de corriente regulada pues la entidad no considera tener una sola red regulada y se tiene numerosas ups para los equipos encontrándose algunos equipos sin protección.

En relación a las comunicaciones el usuario mide la eficiencia de estas por el acceso o no a internet, este último calificado como un recurso insuficiente en velocidad y capacidad.

Buena parte de las aplicaciones se desarrollaron para atender problemas puntuales o automatizar procesos particulares, sin una arquitectura de aplicaciones en pie que permitiera llegar a un conjunto uniforme de aplicaciones para atender no solo la parte transaccional sino también absorber requerimientos de información consolidada e información gerencial.

| | | |
|---|---|--|
| ELABORADO: RICARDO LIEVANO CARDONA Jefe TICs | REVISADO: BETTY ROJAS ROJAS Jefe de Planeación | APROBADO: PAULO CESAR MURCIA M. Director Administrativo |
|---|---|--|

| | | |
|---|---|---------------------------|
|  | PROCESO GESTION TECNOLOGICA | Versión: 1 |
| | PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES 2013 -2017 | Código: PGT-PETI |
| | | Fecha: Septiembre de 2015 |

El crecimiento de Comfaca ha ido demandando cada vez más aplicaciones y capacidad de cómputo, y el crecimiento se ha ido incorporando en la medida que se ha ido necesitando, sin obedecer a un cubrimiento para una arquitectura de aplicaciones a futuro. El crecimiento de la Caja, aunado a la variedad de frentes que atiende (educación, crédito, recreación, agencia de viajes, etc.) aumenta la presión sobre la necesidad de sistemas de información uniformes, consolidados y que permitan la toma de decisiones en forma ágil y flexible.

Este crecimiento ha ido sobrepasando la capacidad de las aplicaciones inicialmente instaladas y aunque se cuenta con actividades de soporte y mantenimiento a través del personal de la caja, con algunas asistencias de terceros, la percepción sobre el sistema de información es que sirve para cierta parte del proceso, y otras partes quedan en el aire.

Es así como los usuarios han suplido estas necesidades con desarrollos “satélites”, distraiendo del objetivo primordial de integración, y haciendo cada vez más engorrosa la operación.

Se requieren aplicaciones que permitan manejar todo el ciclo de atención del cliente, desde la vinculación hasta el cierre de la cuenta, pudiendo administrar la relación del cliente con la Caja durante la vida del cliente, y en sus interacciones con los diferentes servicios que brinda la Caja.


La Caja atiende varios frentes de industria, cada uno en su especificidad requiriendo unas soluciones específicas para hacer eficientes sus procesos y efectiva la toma de decisiones. Es muy distinta la solución para un centro recreacional, que la que se pueda implementar en una agencia de viajes, un colegio, o una entidad educativa.

Sin embargo el contacto con el cliente, y todas las transacciones administrativas si son comunes a cada rubro del negocio. Es aquí donde se ha ido resolviendo la necesidad de cada una de las áreas del negocio en forma individual, obligando a generar interfaces contables para los servicios, y una multiplicidad en el registro de información de los clientes.

Hasta ahora el desarrollo de soluciones ha ido de la mano del área de TI con muy poca participación de los usuarios, haciendo que las soluciones implementadas no necesariamente cubran las necesidades de los usuarios en forma total.

Es claro hoy que los proyectos de Tecnología Informática deben estar liderados por los usuarios responsables por la obtención de los beneficios, y el Departamento de TICs ser el facilitador, pieza importante en el proceso, pero solo el facilitador, no puede ser el líder de este tipo de proyectos..

| | | |
|---|---|--|
| ELABORADO: RICARDO LIEVANO CARDONA Jefe TICs | REVISADO: BETTY ROJAS ROJAS Jefe de Planeación | APROBADO: PAULO CESAR MURCIA M. Director Administrativo |
|---|---|--|

| | | |
|---|---|---------------------------|
|  | PROCESO GESTION TECNOLOGICA | Versión: 1 |
| | PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES 2013 -2017 | Código: PGT-PETI |
| | | Fecha: Septiembre de 2015 |

La percepción generalizada de los usuarios acerca de los sistemas de información actuales es que si bien operan adecuadamente la mayoría de las veces, no brindan flexibilidad y agilidad para los procesos, ni manejan toda la información o asisten el cada proceso en su totalidad, habiendo espacio para mejoramiento.


Se concentran los requerimientos de mayor repetición en los siguientes aspectos claves:

- Es indispensable la integración de aplicaciones, no solo en el ámbito transaccional, sino plenamente integrada con sistemas de generación de indicadores de gestión, contabilidad y reportes a organismos de control.
- Generar capacidad de consulta de la información desde todas las ubicaciones donde ésta se requiera, robusteciendo las aplicaciones y la red de conectividad.
- Las aplicaciones actuales deberían brindar apoyo a la toma de decisiones al igual que asistir en la operación, sin embargo se requiere mucha manipulación de la información.
- Existen ciertos reparos sobre la calidad de la información que se obtiene del sistema de información. En algunos casos por desconocimiento operativo del usuario, y en otros casos por los procesos que se deben ejecutar entre unas aplicaciones y otras para el proceso de consolidación.
- Es necesario tomar decisiones sobre la actualización de la plataforma tecnológica para considerar herramientas que permitan desarrollos bajo las tendencias actuales.

3.3. Oportunidades de Información Plan Estrategico.


| LINEAMIENTO | PROGRAMA | ESTRATEGIA TICS |
|---|--|--|
| CONSOLIDACIÓN DE UNIDADES DE NEGOCIO COMO ACCIÓN ESTRATÉGICA DE RESPUESTA AL CLIENTE Y AUTOSOSTENIBILIDAD FINANCIERA | Fortalecer y consolidar la agencia de turismo como principal acción estratégica que permita la formulación de planes de turismo y fomentar el trabajo en red con proveedores y mayoristas soportados en Tecnologías de la Información y la Comunicación-TIC. | Disponer de un mejor canal de Internet que facilite la comunicación con proveedores y portales de turismo. |
| LIDERAZGO GERENCIAL Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA PARA EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL | Diseñar y desplegar una estrategia comunicacional para el Plan en los diferentes niveles y áreas organizacionales a través de la implementación de mecanismos de participación, material didáctico y soporte web. | Implementación de herramientas de Colaboración y seguimiento para proyectos. |

| | | |
|---|---|--|
| ELABORADO: RICARDO LIEVANO CARDONA Jefe TICS | REVISADO: BETTY ROJAS ROJAS Jefe de Planeación | APROBADO: PAULO CESAR MURCIA M. Director Administrativo |
|---|---|--|

| | | |
|---|---|---------------------------|
|  | PROCESO GESTION TECNOLOGICA | Versión: 1 |
| | PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES 2013 -2017 | Código: PGT-PETI |
| | | Fecha: Septiembre de 2015 |

| | | |
|--|--|--|
| | Promover una cultura de Planeación Estratégica a través del cumplimiento de lo dispuesto en los Planes de Acción, proyección del liderazgo gerencial e implementación de programas breves de formación con base en Ambientes Virtuales de Aprendizaje-AVA. | Mejorar internet. Implementar plataforma para educación virtual y aprovechamiento de las TICs en la educación y la formación. |
| | Implementación del Sistema de Información Bussiness Inteligencia como soporte de la gestión y toma de decisiones estratégicas. | Incorporar en los sistemas de misión critica modulos de inteligencia de negocios para soportar toma de decisiones. |
| FOCALIZACIÓN HACIA EL CLIENTE COMO ESTRATÉGIA DE POSICIONAMIENTO DE IMAGEN CORPORATIVA Y FIDELIZACIÓN | Fortalecer el mercadeo de los servicios a través de marketing digital, implementación del contac center y otras estrategias de mercadeo. | Implementar plataforma CRM |
| | Implementar el CRM (administracion de relaciones con los clientes) | Implementar plataforma CRM |
| INNOVACIÓN Y DIVERSIFICACIÓN EN EL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS | Implmentar entornos e-learning como acción para aumentar la calidad educativa e incorporación de TIC. | Plataforma de eduación virtual y ambientes AVA. |
| CREACIÓN DE SINERGIAS ESTRATÉGICAS PARA FORTALCER LAS ALIANZAS Y EL TRABAJO EN RED | Ajustar la arquitectura de los sistemas de información para facilitar su integración para el intercambio de datos a través del Webservice. | Integración de los sistemas de información de mision critica |
| CULTURA ORGANIZACIONAL, CLIMA LABORAL Y CONTROL | Reinducción del talento humano en el manejo correcto de las diferenes herramientas tecnológicas implementadas para el cumplimiento de sus funciones. | Estrategias de aprovechamiento de la infraestrctura tecnologica a todos los niveles. |
| USO Y APROPIACIÓN TIC | Integrar los sistemas de misión critica en pro de consolidar la informacion, aplicando sistemas de Inteligencia de negocios (BI). | Integración de sistemas de mision critica. Modulo gerencial en cada sistema para la obtención de indicadores. |
| | Implementar en todos los sistemas de informacion por módulos gerenciales. | Integración de sistemas de mision critica. Modulo gerencial en cada sistema para la obtención de indicadores. |
| | Enfocar la fuerza de ventas (asesores comerciales) a nuevas tendencias: telemercadeo, difusion de mensajes de texto, www, chat,contact center. | Implementación de plataforma CRM |
| GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL Y RELACIONAL | Implementar un sistema de gestión de la información que permita mantener actualizados los manuales de procedimientos, guias e instructivos de cada puesto de trabajo. | Cultura del uso de Kawak , como herramienta para la gestión documental administrativa. |

| | | |
|---|---|--|
| ELABORADO: RICARDO LIEVANO CARDONA Jefe TICs | REVISADO: BETTY ROJAS ROJAS Jefe de Planeación | APROBADO: PAULO CESAR MURCIA M. Director Administrativo |
|---|---|--|

| | | |
|---|---|---------------------------|
|  | PROCESO GESTION TECNOLOGICA | Versión: 1 |
| | PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES 2013 -2017 | Código: PGT-PETI |
| | | Fecha: Septiembre de 2015 |

| | | |
|---|--|---|
| DESCENTRALIZACIÓN DE LAS UNIDADES DE SERVICIOS | Diseñar el proyecto que precise los recursos de infraestructura, tecnológicos, humanos y economicos para la creación de las UIS. | Definir y colocar a disposición la infraestructura computacional y de comunicaciones para integrar las UIS que se creen en el departamento. |
|---|--|---|

| | | |
|--|--|--|
| CALIDAD EDUCATIVA Y BILINGUISMO | Presupuestar los recursos para la adquisición de herramientas tecnológicas y de investigación a través de la inversión con recursos propios. | Disponer las infraestructura instalada para acceso a los servicios de educación. |
|--|--|--|

3.3. Oportunidades de Gestión Tecnológica.


| LINEAMIENTO | PROGRAMA | ESTRATEGIA TICS |
|----------------------|--|--|
| COMUNICACIONES | Internet | Ampliación al 200% la capacidad de internet, de forma que soporte la demanda actual y proyectada |
| | Soporte y asistencia técnica en redes y comunicaciones | Incorporar en la planta de TICs el rol de redes y comunicaciones, de forma que se soporte la infraestructura instalada y se haga un mejoramiento continuo de esta. |
| DESARROLLO | Herramienta de desarrollo 4 generación | Implementar una herramienta de desarrollo de 4 generación que permita la realización de desarrollos de primer nivel. |
| SERVICIOS EN LA NUBE | Extencion de servicios en la nube | Al mejorar los canales de internet, apropiar servicios en la nube, en sistema de información de mision critica. |
| MEJORES PRACTICAS | Soporte y asistencia técnica | Aplicación de mejores prácticas en asistencia y soporte técnico (ITIL) |
| | Seguridad de la información | Aplicación de mejores prácticas en seguridad de la información (ISO 27000) |
| | Riesgos | Aplicabilidad de COBIT |

Las oportunidades de información descritas fueron evaluadas con los siguientes criterios:

IMPACTO:

Se obtiene del análisis de Procesos vs. Estrategias y Entidades vs. Estrategias.

| | | |
|---|---|--|
| ELABORADO: RICARDO LIEVANO CARDONA Jefe TICs | REVISADO: BETTY ROJAS ROJAS Jefe de Planeación | APROBADO: PAULO CESAR MURCIA M. Director Administrativo |
|---|---|--|

| | | |
|---|---|------------|
|  | PROCESO GESTION TECNOLOGICA | Versión: 0 |
| | PETI | Código: |
| | Plan Estratégico de Tecnología de la Información | Fecha: |

27 de 27

BENEFICIO:

Beneficio obtenido si se gestiona la solución solicitada.

DEMANDA:

Número de solicitantes la misma solución.

FACTORES DE EXITO:

Este criterio resume las posibilidades de que se tenga éxito en la solución del problema con base en:

- Tamaño: Magnitud de recursos requeridos para implantar
- Aprendizaje: Experiencia requerida para implantar
- Organización: Unidades que usarán el soporte de la solución
- Impacto Usuario: Cambios requeridos en el usuario

| | | |
|------------|-----------|-----------|
| ELABORADO: | REVISADO: | APROBADO: |
|------------|-----------|-----------|