

Plan Estratégico de Tecnología de Información (PETI) 2016-2019

Informe de Ejecución al 31 de diciembre de 2019

Departamento de Tecnología de Información

Febrero 2020



Banco Hipotecario de la Vivienda

Viviendas que construyen esperanzas

Introducción

El presente Informe de Seguimiento a la Ejecución del Plan Estratégico de Tecnología de Información 2016-2019 (PETI) tiene como fecha de corte el 31 de diciembre de 2019, dicho informe resume principalmente el resultado de los indicadores establecidos para el Departamento de TI en el Plan Estratégico Institucional 2016-2019 (PEI), y se presenta con dos objetivos principales:

1. Cumplir con lo establecido en el procedimiento P-UPI-SIG-02 el cual define *“Dar seguimiento al cumplimiento de Sistema de Información Gerencial del Banco, de manera que se garantice la información oportuna a la Gerencia General, Junta Directiva y Órganos de supervisión y fiscalización”*.
2. Dar continuidad al proceso de seguimiento en la ejecución del PETI 2016-2019, acorde con lo establecido en la normativa regulatoria, tanto en el Reglamento sobre la Gestión de la Tecnología de Información vigente de la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), así como en las Normas Técnicas para el Control y Gestión de las Tecnologías de Información (R-CO-26-2007) de la Contraloría General de la República.

Objetivos PEI

El Plan Estratégico Institucional 2016-2019 (PEI), dentro de la perspectiva de capacidad organizacional, establece dos objetivos para el Departamento de TI que se detallan a continuación:

Objetivo	PCO-02 Mejorar la plataforma de TI de acuerdo con las necesidades del negocio	PCO-03 Implementar los proyectos de TI satisfactoriamente
Descripción	Plataforma Tecnológica adecuada para el trámite y consulta del Bono Familiar de Vivienda y para una gestión adecuada de los procesos operativos diarios de la Institución.	Implementar el número de Proyectos definidos en tiempo, costo y calidad

Objetivo	PCO-02 Mejorar la plataforma de TI de acuerdo con las necesidades del negocio	PCO-03 Implementar los proyectos de TI satisfactoriamente
Resultado esperado	Plataforma que satisfaga las necesidades de usuarios externos e internos	Tener los Proyectos Implementados a satisfacción del Cliente
Indicador	Resultado de encuesta a usuarios internos y entidades autorizadas	# de proyectos entregados a tiempo / Total de proyectos por entregar
Meta 2019	85%	85%
Resultado 2019	85%	86.02% (18.75% + 27.27% + 0%+40%)
Desviación	-	+1.02%

PCO-02 Mejorar la plataforma de TI de acuerdo con las necesidades del negocio

En función del cumplimiento del objetivo PCO-02, el Departamento de TI cuenta con un *Modelo de Valoración de la Calidad de los Servicios de Tecnologías de Información (MVCSTI)* que se ha venido aplicando, con el objetivo de contar con un instrumento que le permita al DTI del BANHVI, medir el nivel de la satisfacción de los usuarios internos y externos, de los servicios que presta y que sirven de apoyo a los procesos del negocio.

En los primeros dos años el instrumento se aplicó de forma presencial, a partir del año 2018 se aplicó el instrumento de forma virtual tanto para usuarios internos (funcionarios BANHVI) como para funcionarios externos (Entidades Autorizadas) y de esta manera poder llegar a la población de las Entidades Autorizadas que utilizan directamente los servicios de TI, situación que no era factible cuando se realizaba la encuesta de forma presencial.

En el caso de los funcionarios del banco que utilizan los servicios de TI, la encuesta se aplicó del 22 de noviembre al 13 de diciembre de 2019. Con el objetivo de facilitar la aplicación y tabulación de la encuesta, se utilizó el formulario electrónico que provee la herramienta Office 365, recientemente adquirida por la institución, para lo cual a cada participante se le proporcionó por correo electrónico un enlace para completar la

encuesta. De los 136 funcionarios del banco participaron 65 personas, es decir un 47% del total de la población.

Para el caso de los funcionarios de las Entidades Autorizadas (EA), la encuesta se aplicó utilizando las facilidades que brinda Google en su sitio de Internet durante el periodo del 22 de noviembre al 13 de diciembre 2019, teniendo una participación de 17 funcionarios de 11 Entidades Autorizadas (INVU, FUND CR-CANADA, COOPEANDE N°1, COOPESERVIDORES, COOPEUNA, COOPEALIANZA, BAC SAN JOSE, COOPENAE, COOCIQUE, COOPESPARTA, GRUPO MUTUAL ALAJUELA), lo que a nivel de entidades representa un 47% (11 de 23) de participación.

Una vez que se aplicó la herramienta de la encuesta y se tabularon los datos, acorde con el modelo previamente establecido, el resultado fue de un 85%. De esta manera se logró cumplir con la meta establecida de 85% para el año 2019 en el Plan Estratégico Institucional vigente. A continuación, se muestran los resultados obtenidos para este indicador en el periodo 2016 – 2019.

Objetivo Estratégico	Indicador	Año	Meta	Resultado
CO-02. Mejorar la plataforma de TI de acuerdo a las necesidades del negocio	Resultado de encuesta a usuarios internos y entidades autorizadas	2016	75%	77%
		2017	80%	81%
		2018	82%	85%
		2019	85%	85%

PCO-03 Implementar los proyectos de TI satisfactoriamente

Con respecto al segundo objetivo establecido para el Departamento de TI, este departamento incluyó en el PETI 2016-2019, la cartera de proyectos de TI definida Institucionalmente y en la cual reside la base para el cálculo de la meta establecida. Acorde con el seguimiento realizado, se puede establecer que el resultado del cálculo del indicador, que es acumulativo (18.75% del año 2016, 27.27% del año 2017, 0% en 2018 y 40% en 2019) se tiene un resultado de 86.02%, por lo que se logra la meta de 85% establecida para el año 2019. A continuación, se muestran los resultados obtenidos para este indicador en el periodo 2016 – 2019,

Objetivo Estratégico	Indicador	Año	Meta	Resultado
CO-03. Implementar los proyectos de TI satisfactoriamente.	Número de proyectos entregados a tiempo / Total de proyectos por entregar	2016	20%	18.75%
		2017	40%	46.02%
		2018	60%	46.02%
		2019	85%	86.02%

Cabe mencionar que el indicador se calcula en función de la cartera activa para cada año. En el caso del año 2019, la cartera activa estuvo compuesta por 5 proyectos, de los cuales 2 de ellos se dieron por finalizados durante el año, a saber:

- PROY-11 Expediente Electrónico - Fase I (Alcance Digitalización de Requisitos para la Formalización de Bonos de Vivienda. (Expediente Digital -ED))
- OPE-02 Atención del Plan: Anexo No. 3 Plan Atención Informe CGR DFOE-EC-IF-06-2016 - SUB PLAN Depuración de Datos DTI

Dado lo anterior, al corte de este informe, la cartera activa se compone de 3 proyectos, según se muestra en la **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia..**

Proyectos Activos							
Id Proyecto	Nombre	Inicio Estimado	Cierre Estimado	Patrocinador	Avance	Avance esperado	Desviación
PROY-03	Rediseño del Sistema de Vivienda.	31/10/2016	06/12/2021	Martha Camacho Murillo	23%	31%	-8%
PROY-11	Expediente Electrónico – Fase II (Expediente de Proyectos de Construcción)	02/01/2018	10/11/2020	Martha Camacho Murillo	51%	62%	-11%
PROY-25	Sistemas de Apoyo a la Gestión Financiera y Capital Humano (SAGF-CH)	31/01/2019	19/03/2021	José Pablo Durán Rodríguez	35%	43%	-8%

Tabla 1 Proyectos Activos

Adicionalmente, es importante mencionar que hay 4 proyectos que se encuentran suspendidos, pospuestos o excluidos de la cartera activa, tal como se muestra en la Tabla 2.

Proyecto	Estado	Justificación
PROY-32 Implementación del Reglamento General de Gestión de la Tecnología de Información según Acuerdo SUGEF 14-17	Suspendido	Comité de TI mediante acuerdo N°5 de la Sesión N° 005-2019 del 6 de junio de 2019, debido al nuevo Plan de Acción que deberá confeccionarse y seguirse como resultado de la Auditoría Externa del Acuerdo SUGEF 14-17, que fue solicitada por SUGEF mediante oficio SGF-0578-2019 de fecha 20 de febrero de 2019.
PROY-35 Migración de Aplicaciones de Oracle 11G a Oracle 12C	Pospuesto	En atención al acuerdo N°2 de la Sesión del Comité de TI N° 002-2019 del 18 de febrero de 2019. La implementación de este proyecto queda sujeta a la definición de los proyectos PROY-03 Rediseño del Sistema de Vivienda y PROY-25 Desarrollo de Sistemas de Apoyo a la Gestión Financiera (SAGF).
PROY-33 Desarrollo de los módulos de integración del Sistema de Vivienda (Control Presupuestario)	Excluido	En atención al Acuerdo #4 tomado en la sesión del Comité de TI 012-2018 del 26 de noviembre de 2018, de conformidad con los razonamientos que al respecto plantearon los patrocinadores mediante las notas SGF-OF-0225-2018, SO-OF-0504-2018, del 21 de noviembre del 2018.
PROY-36 Construcción de las nuevas formas y reportes del núcleo Familiar para el proceso de los Casos de Bonos de Vivienda	Excluido	En atención al Acuerdo #4 tomado en la sesión del Comité de TI 012-2018 del 26 de noviembre de 2018, de conformidad con los razonamientos que al respecto plantearon los patrocinadores mediante las notas SGF-OF-0225-2018, SO-OF-0504-2018, del 21 de noviembre del 2018.

Tabla 2 Proyectos Suspendidos/ Excluidos / Pospuestos



Factores Críticos de Éxito

Respecto a la ejecución de la cartera de proyectos es importante mantener presente que el logro de las metas se encuentra directamente asociado a los siguientes factores críticos de éxito:

- Agilizar la contratación del personal requerido asociado a la implementación de los proyectos.
- Contar con la dedicación del personal requerido para los proyectos, acorde con lo pactado en la planificación de cada uno.
- Mantener un compromiso efectivo por parte de los patrocinadores de los proyectos, principalmente con lo referido a la definición y ejecución de las metas de cada proyecto.
- Lograr el compromiso de las áreas involucradas en la ejecución de las tareas planeadas para cada uno de los proyectos.

Anexos

Para mayor detalle se adjuntan los siguientes anexos:

Anexo 1: Cartera de Proyectos 12-2019.

Anexo 2: Informe estado proyectos 12-2019.

Anexo 3: Cumplimiento de MEP 12-2019.