

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

Informe de Ejecución al 31 de Diciembre de 2018

Departamento de Tecnología de Información

Enero 2019



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 2018, 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 2018	82%	60%
Resultado 2018	85%	46.02% (18.75% + 27.27% + 0%)
Desviación	+3%	-13.98%

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)* 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 sus procesos operativos.

En los dos años anteriores el instrumento se aplicó de forma presencial, no obstante para el año 2018 se estableció aplicar el instrumento de forma virtual y de esta manera poder llegar a la población de las Entidades Autorizadas que utilizan directamente los servicios de TI.

En el caso de los funcionarios del banco que utilizan los servicios de TI, la encuesta se aplicó del 16 al 26 de noviembre 2018 mediante la plataforma que ofrece la intranet. De los 124 funcionarios del banco participaron 69 personas (un 56% del total de la población objetivo)

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 en el periodo del 19 al 26 de

noviembre 2018, teniendo una participación de 36 funcionarios (la encuesta del periodo anterior fue respondida por 17 funcionarios que no necesariamente utilizaban los servicios de TI).

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% mientras que la meta estaba dispuesta en un 82%. De esta manera se logró cumplir con la meta establecida en el Plan Estratégico Institucional vigente.

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 que establece 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 y 27.27% del año 2017) se mantiene en un 46.02% debido a que el único proyecto (OPE-02 Atención del Plan: Anexo No. 3 Plan Atención Informe CGR DFOE-EC-IF-06-2016 - SUB PLAN Depuración de Datos DTI) que estaba previsto que finalizara en el año 2018 alcanzó un 63% de avance, de manera que no se logró cumplir con la meta del 60% establecida para el año 2018.

Cabe mencionar que al corte de este informe, la cartera activa está compuesta por 6 proyectos, no se mantienen proyectos inactivos y los proyectos “PROY-33 Desarrollo de los módulos de integración del Sistema de Vivienda” y “PROY-36 Construcción de las nuevas FORMAS y REPORTES del NUCLEO Familiar para el proceso de los Casos de Bonos de Vivienda” fueron excluidos de la cartera a solicitud de sus patrocinadores. Los razonamientos y detalles del porqué de la exclusión, se detallan en el Informe del estado de los proyectos que se encuentra anexo a este informe.

Factores Críticos de Éxito

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

- Agilizar la contratación del personal requerido asociado a la implementación de los proyectos.
- Lograr la dedicación del personal requerido para los proyectos, acorde con lo pactado en la planificación de cada uno.



- Lograr 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 12-2017.

Anexo 2: Informe estado proyectos 12-2017.

Anexo 3: Cumplimiento de Metas Estratégicas Proyectos 12-2017.