

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

Informe de Ejecución al 31 de Diciembre de 2017

Departamento de Tecnología de Información

Enero 2018



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 2017, 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 2017	80%	40%
Resultado 2017	81%	46.02% (18.75% + 27.27%)
Desviación	+1%	+6.02%

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)* 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.

Dado lo anterior, se aplicó la encuesta de forma presencial, mediante una pequeña introducción sobre el objetivo de la encuesta así como los criterios que se evaluarían para realizar dicha valoración. En el caso de los funcionarios del banco que utilizan los servicios de TI, la encuesta se aplicó el 15 y 16 de noviembre (se dividió la población objetivo de 124 funcionarios en 6 grupos, pero el total de la población encuestada fue de 105 funcionarios), mientras que para el caso de los funcionarios de las Entidades Autorizadas (EA), la encuesta se aplicó durante la reunión de Calidad realizada en las instalaciones del BANHVI el 30 de noviembre del 2017, de esta manera la encuesta fue aplicada a los 17 funcionarios de las EA que se encontraban presentes en dicha reunión.

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 81% mientras que la meta

estaba dispuesta en un 80%, de manera que se logró alcanzar la meta establecida en el Plan Estratégico Institucional. Asimismo, se cuenta con un Plan de Acción que se generó producto de las oportunidades de mejora que se identificaron luego de aplicar la encuesta. Dicho plan de acción considera 11 acciones, a saber:

PCO-02 Mejorar la plataforma de TI de acuerdo con las necesidades del negocio			
Plan de acción – Encuestas de satisfacción			
No.	Acción	Finaliza en	Indicador de cumplimiento
1	Solicitar a la Dirección Administrativa que agilice el trámite para que se realice la Capacitación externa para mejorar la atención al cliente (Servicio al Cliente). Nota: La capacitación fue solicitada a la Dirección Administrativa el 16 de enero del 2017, en nota DTI-ME-0010-2017, no obstante al cierre de Diciembre del 2017, dicho despacho no tramitó la capacitación requerida. Responsable: Gerencia General	1er Semestre 2018	Capacitación realizada
2	Comunicar al todo el personal del BANHVI las mejoras realizadas en lo que respecta a: • La creación de las Reglas para envío de Correos a Usuarios, del cambios de estado de sus solicitudes registradas en la mesa de servicio. • Las Guías Rápidas para un mejor uso de la Mesa de Servicio, publicadas en la intranet institucional. Responsable: Departamento de TI	1er Semestre 2018	Comunicado Oficial realizado
3	Agilizar la contratación externa para el mantenimiento de sistemas de información mediante el Proceso de PRE-CALIFICACION aprobado por la Gerencia General. Esto, con el objetivo de reducir los tiempos en el proceso de mantenimiento de sistemas de información del Banco que se encuentran pendientes. Nota: En nota enviada por la Gerencia General a la Dirección Administrativa, del 14 de setiembre del 2017, GG-ME-0845-2017 se le solicitó que se iniciara el proceso de contratación de los servicios mencionados. Sin embargo, la Proveeduría del Banco no inició el proceso de contratación. Responsable: Gerencia General	1er Semestre 2018	Contratación ejecutada

PCO-02 Mejorar la plataforma de TI de acuerdo con las necesidades del negocio			
Plan de acción – Encuestas de satisfacción			
No.	Acción	Finaliza en	Indicador de cumplimiento
4	Mantener las estrategias de comunicación con los usuarios internos (3 boletines al año en BANHVINOTAS) y externos (Visitas programadas a las EA por parte del DTI) para estar informando constantemente de cambios en la plataforma, seguridad, condiciones de entrega de los servicios y continuidad de servicios, asegurándose que se visite la totalidad de las EA. Responsable: Departamento de TI	Todo el año	Boletines publicados y Visitas a Entidades Autorizadas realizadas
5	Establecer un sistema de capacitaciones a las Entidades Autorizadas donde se les informe y mejore el uso del Módulo de Entidades Autorizadas. Responsable: FOSUVI	Todo el año	Capacitación impartida a las EA
6	Realizar un análisis de los recursos utilizados para el servicio de correo electrónico, con el fin de establecer mejoras en la capacidad de los buzones de los usuarios. Responsable: Departamento de TI	2do semestre 2018	Mejora Capacidad de Correo Electrónico aplicada
7	Agilizar la contratación del Ingeniero de Soporte – Plataforma de Comunicaciones para poder atender más ágilmente los problemas que presenta la telefonía IP en el BANHVI y las labores asociadas a ese puesto. Nota: El funcionario que ejercía el puesto renunció en octubre 2017. En nota DTI-ME-0268-2017, del 06 de noviembre 2017, se solicitó la contratación con carácter de urgencia del funcionario requerido para el puesto vacante. No obstante al cierre de diciembre del 2017, el proceso de contratación no había iniciado. Responsable: Gerencia General	1er semestre 2018	Ingeniero en Telemática contratado
8	Realizar un diagnóstico en el software base que utilizan los funcionarios del BANHVI en los computadores para establecer la actualización del mismo. Responsable: Departamento de TI	2do semestre 2018	Diagnóstico realizado
9	Actualizar la versión de la base de datos de la mesa de servicio para dar mayor velocidad del software relacionado. Responsable: Departamento de Tecnología de Información	1er semestre 2018	Actualización de Versión de Base de Datos de Mesa de Servicio aplicada

PCO-02 Mejorar la plataforma de TI de acuerdo con las necesidades del negocio			
Plan de acción – Encuestas de satisfacción			
No.	Acción	Finaliza en	Indicador de cumplimiento
10	Realizar un análisis de las funciones que realiza cada colaborador del DTI con el objetivo de crear un mecanismo de sustitución interna, para los casos en que el Titular Especializado en una o varias actividades, no se encuentre disponible y otro funcionario lo pueda sustituir en la ejecución de la actividad para la cual el Titular fue requerido. Esto, sin alterar los modelos de segregación de funciones recomendados por la Auditoría Interna, ni las prioridades de atención de tareas previamente definidas para el DTI. Responsable: Departamento de TI	2do semestre 2018	Tabla de Sustitución Interna
11	Establecer una capacitación anual enfocada en el uso de la mesa de servicio, correo electrónico y el sistema documental que utilizan los usuarios del BANHVI como soporte de las tareas diarias. Responsable: Departamento de TI	2do semestre 2018	Capacitación realizada

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) alcanza un 46.02% con lo cual se logra cumplir con la meta del 40% establecida para el año 2017.

De los 11 proyectos activos en la cartera, finalizaron 3 proyectos, 2 de los cuales estaban previstos para finalizar en el año 2017 y 1 previsto para finalizar en el año 2018. Se mantiene un proyecto inactivo de la cartera por cuanto al mismo no se le han definido metas por parte de su patrocinador el Sub Gerente Financiero. Los proyectos que lograron finalizar durante el 2017 son:

Id Proyecto	Nombre	Año cierre	Patrocinador	% logrado
PROY-34	SINIRUBE Implementación del sistema de registro del formulario denominado Ficha de Inclusión Social (FIS)	2017	Luis Angel Montoya Mora	100%
PROY-26	Desarrollo del Módulo Eventos de Riesgo.	2017	Vilma Loría	100%
PROY-23	Desarrollo del Sistema de Administración de Seguridad de Aplicaciones Oracle.	2017	Marco Méndez Contreras	100%



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: Listado de documentos (que se adjuntan en formato digital) referenciados en el Anexo 2.

Anexo 4: Cumplimiento de Metas Estratégicas Proyectos 12-2017.