

Marco de Gestión de Tecnologías de Información

Secretaría Técnica del Sistema de
Banca para el Desarrollo - SBD

Aprobado por el Consejo Rector del Sistema de Banca para el Desarrollo mediante Acuerdo AG-093-19-2021 del 24 de noviembre del 2021



Descriptores de documento

Condiciones			
1. Finalidad Enmarcar el conjunto de procesos y lineamientos destinados a gestionar las tecnologías de información, considerando su naturaleza, complejidad, modelo de negocio, volumen de operaciones, criticidad de dichos procesos y la dependencia tecnológica.			
2. Acceso y uso El documento está previsto para uso de: <input checked="" type="checkbox"/> Miembros del Consejo Rector <input checked="" type="checkbox"/> Personal de la Secretaría Técnica <input type="checkbox"/> Otro: _____ Se prohíbe su distribución a terceras partes sin consentimiento previo del Director Ejecutivo de la Secretaría Técnica del SBD.			
3. Mantenimiento Inconsistencias, errores o mejoras detectadas, se solicita sean comunicadas a la Dirección de Estrategia Digital, indicando en el asunto: Disposiciones de Tecnologías de Información.			
Gestión documental			
Tipo documental: Políticas Institucionales	Versión: 1	Usuario/Destinatario: Interno	Propietario: DED
Vigencia: A partir del 24 de noviembre del 2021	Fecha control: Noviembre 2022	Archivo: <input checked="" type="checkbox"/> Gestión <input checked="" type="checkbox"/> Permanente	Código MG-STSBD-DED-V01
Observación:	Este documento se complementa con: <ul style="list-style-type: none"> • NA 		
Fecha de aprobación:	24 de noviembre 2021		

Tabla de contenido

CAPÍTULO I	3
DISPOSICIONES GENERALES	3
Artículo 1. Objetivo	3
Artículo 2. Alcance	3
Artículo 3. Definiciones y abreviaturas.....	3
CAPÍTULO II	4
PERFIL TECNOLÓGICO	4
Artículo 4. Naturaleza y complejidad del negocio	4
Artículo 5. Tamaño y modelo del negocio	5
Artículo 6. Criticidad de los procesos	6
Artículo 7. Riesgos de TI.....	6
Artículo 8. Dependencia tecnológica	6
CAPITULO III	7
ORGANIZACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	7
Artículo 9. Gobierno de TI	7
Artículo 10. Gestión de TI. Dirección de Estrategia Digital (DED)	8
Artículo 11. Procesos DED	9
Artículo 12. Participación DED en procesos institucionales.....	11
CAPITULO IV	12
IMPLEMENTACIÓN Y PROCESO DE MADUREZ TECNOLÓGICA	12
Artículo 13. Implementación del presente Marco de Gestión de TI	12
Artículo 14. Madurez tecnológica y análisis de brechas	12
Anexos	13
Anexo I. Procesos DED	13

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objetivo

Este documento establece los requerimientos, procesos y controles para una óptima gestión de las tecnologías de información para la Secretaría Técnica del SBD y FONADE.

Artículo 2. Alcance

Las disposiciones establecidas en este Reglamento son de aplicación para:

- Secretaría Técnica del Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD)
- Fondo Nacional de Desarrollo (FONADE)

Artículo 3. Definiciones y abreviaturas

Para efectos de este documento y sus lineamientos se utilizan las siguientes definiciones y abreviaturas:

- a. TI: acrónimo de tecnologías de información, definidas como el conjunto de técnicas para la captura, almacenamiento, transformación, transmisión y presentación de la información generada o recibida a partir de procesos de negocios, de manera que pueda ser organizada y utilizada en forma consistente y comprensible por los usuarios que estén relacionados con ella. Incluye elementos de hardware, software, telecomunicaciones y conectividad, entre otros.
- b. Gestión de TI: estructura de relaciones y procesos diseñados y ejecutados para dirigir y controlar la tecnología de información, sus riesgos asociados y su vinculación con las estrategias y objetivos del negocio.

- c. Marco de Gestión de TI: conjunto de procesos, destinados a gestionar las tecnologías de información, que la institución debe adoptar y ejecutar como referencia para la gestión integral de sus procesos de negocio, considerando su naturaleza, complejidad, modelo de negocio, volumen de operaciones, criticidad de dichos procesos y la dependencia tecnológica que estos tienen.
- d. Proceso de negocio: cadena de actividades que agregan valor y permiten la generación de un producto o servicio bajo determinadas condiciones y plazo.
- e. Proveedor de TI: persona física o jurídica que provee o presta un servicio relacionado con TI a la Dirección de Estrategia Digital.
- f. Riesgo de TI: posibilidad de pérdidas financieras o afectaciones derivadas de un evento relacionado con el acceso o uso de la tecnología, que afecta el desarrollo de los procesos de negocio de la entidad, al atentar contra la confidencialidad, integridad, disponibilidad, eficiencia, confiabilidad y oportunidad de los datos o la información.

CAPÍTULO II

PERFIL TECNOLÓGICO

Artículo 4. Naturaleza y complejidad del negocio

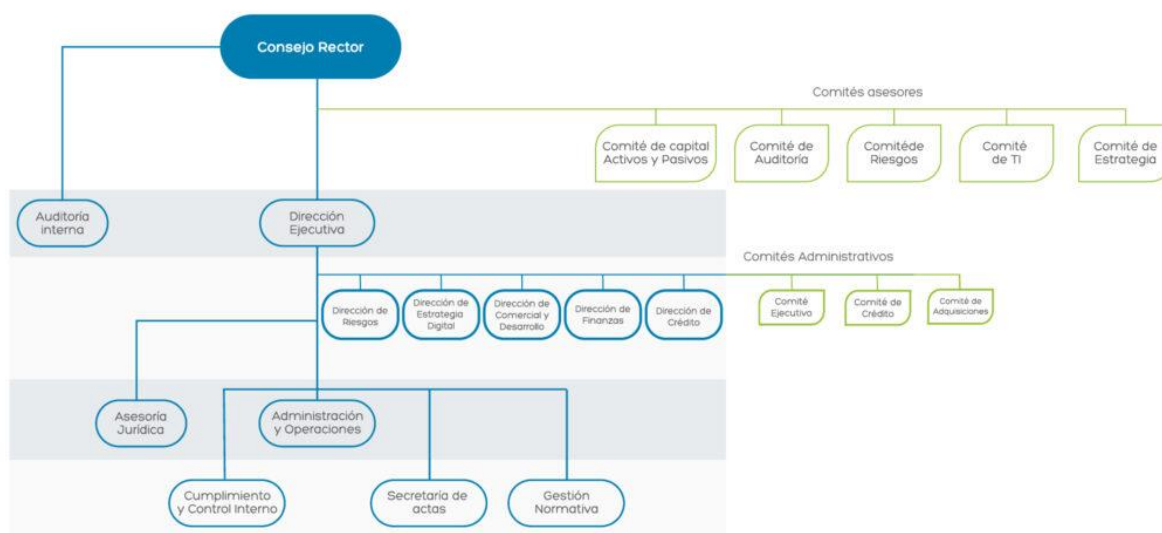
La Secretaría Técnica del SBD es la instancia encargada de la ejecución, articulación, coordinación e implementación de los alcances de la Ley N° 8634 y sus reformas. Se cataloga como un ente administrador de fondos públicos y forma parte del sector público descentralizado institucional de Costa Rica, de conformidad con la clasificación del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (Mideplan).

El Consejo Rector es la máxima autoridad del SBD y está integrado por: El Ministro(a) de Economía, Industria y Comercio (MEIC), el Ministro(a) de Agricultura y Ganadería (MAG), un representante del sector industrial y de servicios designado por la Cámara de Industrias de Costa Rica, un representante del sector agropecuario designado por la Cámara Nacional de

Agricultura y Agroindustria y un miembro independiente, nombrado por el Colegio de Profesionales en Ciencias Económicas de Costa Rica.

La Secretaría Técnica del SBD está compuesta por seis direcciones, cinco comités asesores y tres comités administrativos, cuya integración es exclusiva con personal de la ST a excepción de ser necesaria la participación de un independiente debidamente justificado.

ILUSTRACIÓN 1 ORGANIGRAMA SECRETARÍA TÉCNICA DEL SBD



Artículo 5. Tamaño y modelo del negocio

La Secretaría Técnica del SBD cuenta con aproximadamente sesenta colaboradores, una única sede física, con un modo mixto de trabajo con posibilidad de trabajo presencial o remoto (teletrabajo).

Igualmente, la Secretaría Técnica del SBD administra el Fondo Nacional de Desarrollo (FONADE) y canaliza los recursos a través de aproximadamente cincuenta operadores financieros acreditados (banca de segundo piso), por lo que no se atienden solicitudes de crédito directamente en oficinas.

Actualmente se tienen varios canales de comunicación, los cuales incluyen: teléfono, email, sitio web (www.sbdcr.com) y redes sociales: Twitter, Facebook, YouTube y LinkedIn.

Gerencialmente, se tiene un Plan Estratégico Institucional a cinco años, que marca la misión, visión, estrategias y la ruta de evolución de la institución, donde anualmente se operativiza, controla y alinea la gestión de las direcciones y comités mediante los Planes Operativos Institucionales (POI).

Artículo 6. Criticidad de los procesos

La criticidad de los procesos de TI estará directamente relacionada con la criticidad de los procesos y servicios del negocio, según se defina con base en la Política de Continuidad del Negocio y el Marco Orientador para la Gestión de Riesgos No Financieros. Por esto, se debe coordinar en conjunto con la Dirección de Riesgos los requisitos para la continuidad del negocio, incluyendo la definición de procesos críticos, planes de continuidad del negocio, gestión de crisis y recuperación de desastres de los servicios de TI involucrados.

Artículo 7. Riesgos de TI

La gestión de riesgos de TI se adaptará al proceso institucional gestionado por la Dirección de Riesgos, con quien se coordinará en conjunto la identificación, evaluación, seguimiento y controles aplicables a los riesgos de TI según el Marco Orientador para la Gestión de Riesgo No Financieros y la Política de Administración Integral de Riesgos del Sistema de Banca para el Desarrollo.

Artículo 8. Dependencia tecnológica

Debido al modelo del negocio y la estrategia implementada de tener cada vez más servicios y sistemas en la nube (*cloud computing*), el Internet es el servicio tecnológico más crítico que tiene la institución, siendo el medio por el cual se tiene acceso a los sistemas principales

(*core*) de la Secretaría Técnica del SBD y FONADE e igualmente a la mayoría de los canales de comunicación institucionales.

Igualmente, los proveedores de tecnología son aliados estratégicos y sus servicios en la nube de *Infraestructure as a Service (IaaS)*, *Platform as a Service (PaaS)*, *Software as a Service (SaaS)* y ciberseguridad son fundamentales para la operación del día a día institucional. Por lo cual, la gestión de los proveedores de TI, sus contratos y servicios de soporte y mantenimiento forman parte de la línea crítica tecnológica de la institución.

Finalmente, las habilidades y experiencia técnica y de negocio del personal de TI y su conocimiento de las soluciones tecnológicas implementadas (*know how*), sus interacciones (dependencias o interfaces), requerimientos de funcionamiento y configuración, se deben gestionar y documentar de forma correcta y formar parte de los procesos DED.

CAPITULO III

ORGANIZACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Artículo 9. Gobierno de TI

El Gobierno de TI evalúa, controla y dirige el uso actual y futuro de la tecnología de información, para contribuir con el soporte de las metas estratégicas y el monitoreo en el cumplimiento de los planes. Apoyando al director y personal de Estrategia Digital, con el objetivo de controlar eficazmente los procesos, garantizar la seguridad de la información en conjunto, optimizar el uso de recursos y dar apoyo para la toma de decisiones, todo eso alineado con la visión, misión y objetivos estratégicos de la organización.

El Gobierno de TI de la Secretaría Técnica del SBD está conformado por:

- Comité Ejecutivo del SBD
- Comité de TI: el reglamento de Gobierno Corporativo señala dentro de las funciones del órgano de dirección, establecer los comités técnicos que considere pertinentes para la buena gestión de la entidad, por lo que la creación del Comité de TI estará en función de las necesidades institucionales. Mientras no esté formalmente constituido dicho comité, todas las funciones serán asumidas por el Comité Ejecutivo del SBD.

El Gobierno de TI será el encargado de:

- **Alineamiento estratégico:** asegurar la alineación estratégica de TI (PETI) con la estrategia institucional (PEI).
- **Entrega de valor:** asegurar que las tecnologías de la información generen el valor esperado en los procesos DED y procesos institucionales.
- **Vigilar la gestión de riesgos de TI:** realizar una adecuada gestión de los posibles riesgos tecnológicos para el negocio.
- **Vigilar la gestión de recursos:** asegurar la adecuada gestión de los recursos humanos de DED y tecnológicos de la institución.
- **Medición del desempeño:** mediante el uso de indicadores, el Gobierno de TI asegura la medición y la evaluación de la planeación operativa (POI) y estratégica de TI (PETI).

Artículo 10. Gestión de TI. Dirección de Estrategia Digital (DED)

La Dirección de Estrategia Digital, forma parte de la estructura organizativa de la Secretaría Técnica del Sistema de Banca para el Desarrollo y es el responsable de la gestión de las Tecnologías de Información.

DED está conformada según el organigrama institucional realizado por el área de Capital Humano de la siguiente manera:

- Director de Estrategia Digital
- Equipo de Estrategia Digital
 - Arquitectos de Transformación Digital – 2R**
 - Gestor de Operaciones – 1R*
 - Jefe de Inteligencia Empresarial – 1R*

* 1R: un recurso humano ** 2R: dos recursos humanos.

DED será la responsable de los procesos de gestión de TI, los cuales están detallados en los denominados Procesos DED e igualmente es un actor clave de varios procesos institucionales.

Artículo 11. Procesos DED

La gestión de TI será conforme a los procesos descritos a continuación y a todos los lineamientos generales incluidos en el presente documento.

Listado de procesos de tecnologías de información bajo el gobierno de DED (detalle completo de los procesos DED en el Anexo I):

Proceso	Nombre	Descripción
DED001	Gestionar la estrategia y el Marco de Gestión de TI	Crear, revisar, comunicar y ejecutar el Plan Estratégico, Políticas de TI y Disposiciones de TI, así como brindar el seguimiento respectivo y velar por el debido cumplimiento de la normativa interna.
DED002	Gestionar el POI y Presupuesto de DED	Crear, revisar, ejecutar y dar seguimiento al POI y Presupuesto DED.
DED003	Gestionar la seguridad tecnológica	Implementar, mejorar y monitorear las soluciones tecnológicas, así como el acatamiento de las disposiciones en materia de ciberseguridad.

DED004	Gestionar la identificación y construcción de soluciones tecnológicas	Gestionar y mantener la búsqueda constante y acompañamiento para la evolución de las soluciones tecnológicas actuales y la adquisición de nuevas soluciones, según las necesidades que surjan en función del crecimiento y cumplimiento del Plan Estratégico Institucional
DED005	Gestionar la disponibilidad, calidad y continuidad de los servicios tecnológicos	Procurar la adecuada disponibilidad, calidad y continuidad de los servicios tecnológicos de los que depende la Institución para realizar sus funciones, según la prioridad y criticidad de cada uno de ellos.
DED006	Gestionar la arquitectura tecnológica empresarial	Gestionar y mantener actualizada la estructura de información organizacional alineada a procesos, datos, aplicaciones e infraestructura tecnológica en sus cuatro dimensiones: negocios, datos/información, aplicaciones y tecnología.
DED007	Gestionar el portafolio de proyectos tecnológicos	Realizar la adecuada gestión de proyectos tecnológicos para garantizar, el alcance de los objetivos propuestos en alcance, costo, tiempo y usabilidad.
DED008	Gestionar los proveedores	Realizar la adecuada gestión de la relación de la Secretaría Técnica del SBD con los distintos proveedores del área de tecnología.
DED009	Gestionar las operaciones y los incidentes de servicio	Atender los casos de soporte a la infraestructura, sistemas y solicitudes realizadas por los colaboradores de la Secretaría Técnica del SBD.
DED010	Gestionar la configuración y activos tecnológicos	Facilitar, registrar y controlar las herramientas tecnológicas, telecomunicaciones y servicios de aplicaciones necesarias para cumplir con las funciones de los colaboradores de la institución.
DED011	Gestionar proceso SICVECA-CIC-SBD	Control, seguimiento y atención de consultas de los operadores financieros, así como la elaboración y presentación del informe mensual de cartera y otros reportes.

DED012	Gestionar los riesgos de TI	Realizar la adecuada gestión de riesgos de la operación y proyectos de tecnología, según lo establezca la metodología de riesgos institucional.
---------------	-----------------------------	---

Artículo 12. Participación DED en procesos institucionales

DED apoyará y será un protagonista activo de los siguientes procesos institucionales:

- Apoyar la operativización de la Política de Seguridad de la Información, la cual brinda una dirección sobre la cual se pueda construir un sistema de gestión de seguridad de la información de la Secretaría Técnica del SBD / FONADE, para proteger a la Institución contra amenazas externas e internas relacionadas con los activos de información, así como cumplir con los requisitos legales y regulatorios aplicables.
- Apoyar la operativización de la Política de Continuidad del Negocio, que define los lineamientos para el desarrollo, implementación y mejora continua de un sistema de gestión de continuidad del negocio que facilite la recuperación oportuna de los procesos de negocio ante el impacto de un evento disruptivo.
- Brindar a la Institución una serie de servicios tecnológicos acordados y definidos dentro del Catálogo de Servicios DED.
- Atender las recomendaciones, informes y requerimientos solicitados por la Auditoría Interna y dar respuesta oportuna a los mismos.

CAPITULO IV

IMPLEMENTACIÓN Y PROCESO DE MADUREZ TECNOLÓGICA

Artículo 13. Implementación del presente Marco de Gestión de TI

La Secretaría Técnica del SBD mediante sus órganos de gobierno y gestión, deberá implementar los procesos y controles del presente Marco de Gestión de TI de forma gradual como máximo durante los primeros 2 años contados a partir de la entrada en vigencia del presente documento.

Artículo 14. Madurez tecnológica y análisis de brechas


El término de madurez tecnológica está estrechamente relacionado con la transformación digital. La madurez tecnológica puede entenderse como la medición de las capacidades y resultados de la transformación digital de la institución, procurando optimizar el funcionamiento de la Institución y aumentando la satisfacción del cliente interno y externo.

Debe quedar claro que alcanzar la madurez tecnológica no significa haber alcanzado la meta y detenerse, sino que al igual que la transformación digital, la madurez tecnológica es un estado dinámico y continuo, por lo cual, es necesario constantemente aplicar nuevas mejoras para obtener los beneficios y oportunidades que ofrecen las nuevas tecnologías.

Anualmente, se deberá realizar un análisis de la madurez tecnológica de la Secretaría Técnica del SBD / FONADE, que incluya un análisis de brechas para lograr seguir avanzando en los distintos niveles de madurez según el modelo de referencia que se determine.


Anexos

Anexo I. Procesos DED.

	Fecha de elaboración: Octubre, 2021 Fecha de la última actualización:	Versión: 01 Código:
Nombre del Documento: Proceso DED001 - Gestionar la Estrategia y el Marco de Gestión de TI	Rige desde: Enero, 2022 Próxima revisión: Enero, 2023	
Elaborado por: Alejandro Arguedas Revisado por: EQUIPO DED	Aprobado por: Director de Estrategia Digital	

I. Características clave

Dueño del proceso (área funcional)	Dirección de Estrategia Digital (DED)
Usuario	Funcionarios de DED
Servicios que genera	Estrategia y Marco de Gestión de TI
Requerimientos de soporte	PETI, Políticas de TI, Política de Seguridad de la Inf, Política de Continuidad del Negocio
Sistemas de información utilizados	Microsoft Office, Gestor Documental
Recursos/activos utilizados (base para el costeo)	Director de Estrategia Digital / Arquitectos de Transformación Digital / Equipo de oficina
Tiempo del proceso	Frecuencia anual – Duración tres meses (junio, julio y agosto)

	Nombre del documento: Proceso DED001 - Gestionar la Estrategia y el Marco de Gestión de TI	Versión: 01
---	--	--------------------

II. Alcance y propósito


Crear, actualizar, comunicar y ejecutar el Plan Estratégico y Políticas de TI, así como establecer y administrar el Marco de Gestión de Tecnologías de Información y brindar el respectivo seguimiento y cumplimiento, que deben ser conocidos y acatados por todo el personal de la Secretaría Técnica y el FONADE.

III. Riesgos y controles de alto nivel

Riesgos del proceso	Controles	Efectividad del control	Responsable del control
Incumplimiento por parte de los funcionarios sobre las Políticas de TI y sus Disposiciones	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones anuales en E-Learning sobre las políticas de TI 	Alta	DED/Capital Humano
Modificación de prioridades institucionales	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión y actualización anual del PETI 	Alta	DED
Incumplimiento del PETI	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración del POI y el presupuesto anual alineado con el PETI 	Alta	DED

IV. Glosario

- **PETI:** Es el plan estratégico de tecnologías de información donde se plasma la estrategia y lineamientos a seguir en el mediano plazo para la creación, mantenimiento y evolución de la plataforma tecnológica de una institución.
- **Secretaría Técnica:** Secretaría Técnica del Consejo Rector del SBD.

	Nombre del documento: Proceso DED001 - Gestionar la Estrategia y el Marco de Gestión de TI	Versión: 01
---	--	--------------------

- **SBD:** Sistema de Banca para el Desarrollo
- **FONADE:** Fondo Nacional de Desarrollo

V. Recorrido por el proceso

Id.	Descripción	Responsable	Documentos, formularios o procedimientos
1	Crear el Plan Estratégico de TI alineado al Plan Estratégico Institucional cada tres años, incluida la estrategia, metas y objetivos empresariales	DED	PETI
2	Crear las Políticas de TI y las Disposiciones de TI	DED	Política de TI y Disposiciones de TI
3	Crear el Marco de Gestión de TI	DED	Marco Gestión de TI
4	Someter a revisión por parte de la Dirección Ejecutiva el PETI, la Política de TI, las Disposiciones de TI y el Marco de Gestión de TI. Las Disposiciones de TI quedan bajo aprobación de la Dirección Ejecutiva, los demás documentos requieren aprobación del Consejo Rector.	DED / Dirección Ejecutiva	PETI, Política de TI, Disposiciones de TI y Marco de Gestión de TI
5	Someter para conocimiento y aprobación del Consejo Rector el PETI, la Política de TI y el Marco de Gestión de TI	DED / Consejo Rector	PETI, Política de TI y Marco de Gestión de TI aprobados

Id.	Descripción	Responsable	Documentos, formularios o procedimientos
6	Realizar una revisión periódica del PETI, las Políticas de TI, las Disposiciones de TI y del Marco de Gestión de TI. En caso de requerirse se realizarán los ajustes necesarios, contemplando los factores ambientales internos y externos como estándares internacionales, posibles obligaciones legales, regulatorias y contractuales.	DED	Informe de revisión del PETI, Política de TI, Disposiciones de TI y/o Marco de Gestión de TI
7	Comunicar y publicar versiones actualizadas del PETI, Política de TI, Disposiciones de TI y del Marco de Gestión de TI.	DED	PETI, Política de TI, Disposiciones de TI y/o Marco de Gestión de TI actualizados
8	Preparar el material requerido para que se elabore la cápsula de E-learning para la capacitación del personal de la Secretaría Técnica del SBD.	DED	Material para cápsulas de E-learning
9	Revisión de E-learning para la capacitación del personal de la Secretaría Técnica del SBD.	DED/Capital Humano	Cápsulas de E-learning

VI. Indicadores claves de desempeño (KPIs)

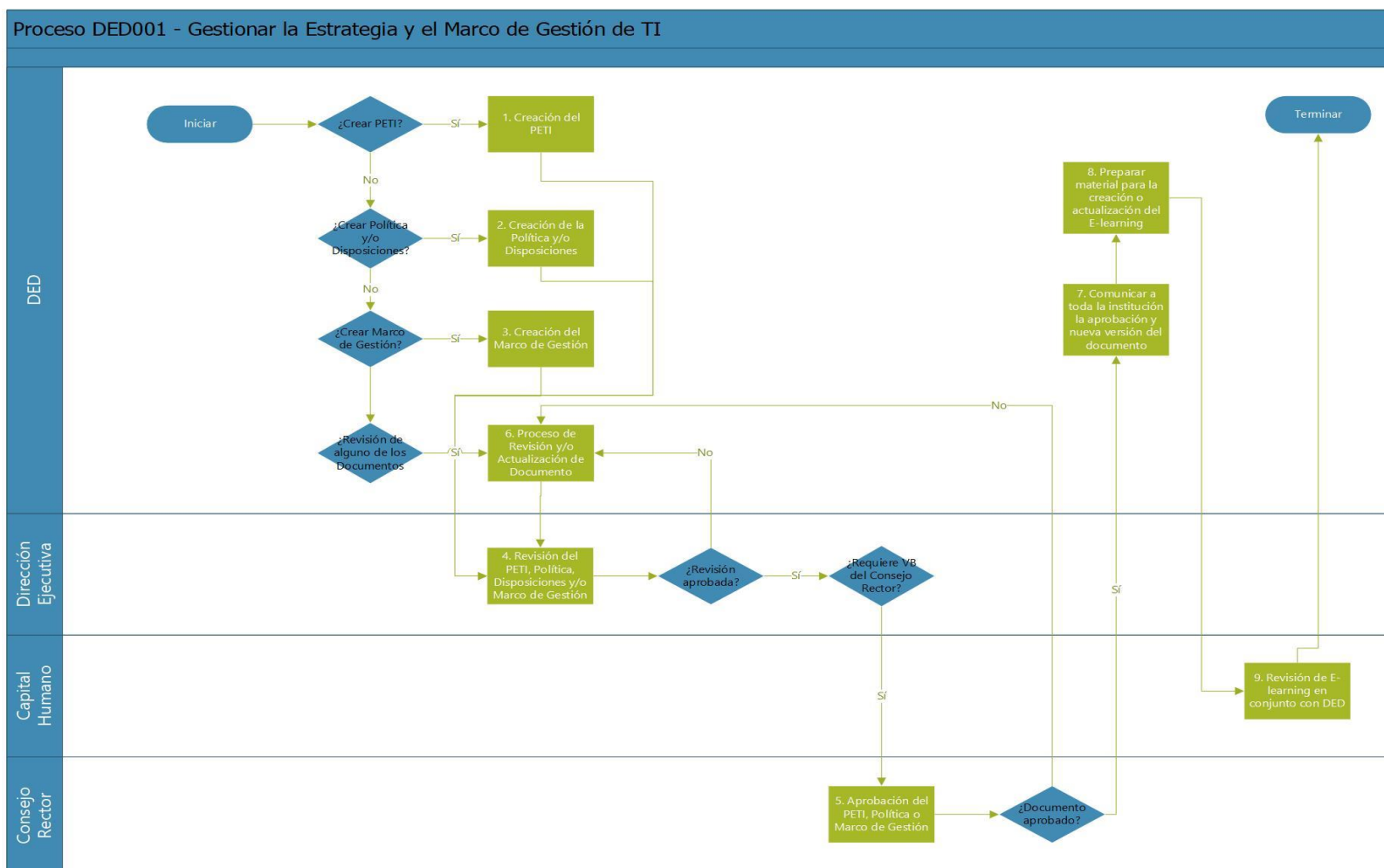
Factores Críticos de Éxito	Id.	Indicador	Descripción	Frecuencia	Meta	Responsable	Destinatario(s)
Cumplimiento del PETI	1	Cumplimiento de metas por periodo	Cumplimiento de metas por periodo	Anual	100%	DED	Comité Ejecutivo
Revisiones anuales de documentos	2	Cumplir con la revisión anual	Cumplimiento de revisión anual de PETI, Política de TI y sus disposiciones y el Marco de Gestión de TI	Anual	100%	DED	Comité Ejecutivo

VII. Síntomas que evidenciarían bajo rendimiento

- N/A

Anexos

Anexo I: Diagrama de flujo





Nombre del documento:
Proceso DED001 - Gestionar la Estrategia y el Marco de Gestión de TI

Versión: 01

Anexo II: Matriz RACI

R	Responsable	Este rol corresponde a quien efectivamente realiza la tarea.
A	Aprobador	Este rol se responsabiliza de que la tarea se realice.
C	Consultado	Este rol posee alguna información o capacidad necesaria para realizar la tarea.
I	Informado	Este rol debe ser informado sobre el avance y los resultados de la ejecución de la tarea. A diferencia del consultado (C), la comunicación es unidireccional.


Actividades/ Roles	EQUIPO DED	Director DED	Capital Humano	Director Ejecutivo	Consejo Rector
Crear el Plan Estratégico de TI alineado al Plan Estratégico Institucional cada tres años	R	A			
Crear las Políticas de TI y las Disposiciones de TI	R	A			
Crear el Marco de Gestión de TI	R	A			
Someter a revisión por parte de la Dirección Ejecutiva el PETI, la Política de TI, las Disposiciones de TI y el Marco de Gestión de TI. Las Disposiciones de TI quedan bajo aprobación de la Dirección Ejecutiva, los demás documentos requieren aprobación del Consejo Rector.	I	R		A	
Someter para conocimiento y aprobación del Consejo Rector el PETI, la Política de TI y el Marco de Gestión de TI	I	C		R	A

**Nombre del documento:**

Proceso DED001 - Gestionar la Estrategia y el Marco de Gestión de TI


Versión: 01

Actividades/ Roles	EQUIPO DED	Director DED	Capital Humano	Director Ejecutivo	Consejo Rector
Realizar una revisión periódica del PETI, las Políticas de TI, las Disposiciones de TI y del Marco de Gestión de TI. En caso de requerirse se realizarán los ajustes necesarios.	R	A			
Comunicar y publicar versiones actualizadas del PETI, Política de TI, Disposiciones de TI y del Marco de Gestión de TI.	R	C		I	
Preparar el material requerido para que se elabore la cápsula de E-learning para la capacitación del personal de la Secretaría Técnica del SBD.	R	C			
Revisión de E-learning para la capacitación del personal de la Secretaría Técnica del SBD.	R	C	A		

	Fecha de elaboración: Octubre, 2021 Fecha de la última actualización:	Versión: 01 Código:
Nombre del Documento: Proceso DED002 - Gestionar POI y Presupuesto DED	Rige desde: Enero, 2022 Próxima revisión: Enero, 2023	
Elaborado por: Alejandro Arguedas Revisado por: EQUIPO DED	Aprobado por: Director de Estrategia Digital	

I. Características clave

Dueño del proceso (área funcional)	Dirección de Estrategia Digital (DED)
Usuario	Funcionarios de DED, Direcciones Secretaría Técnica SBD
Servicios que genera	POI y Presupuesto DED
Requerimientos de soporte	Requerimientos de áreas, lineamientos Dirección Ejecutiva, PETI
Sistemas de información utilizados	Microsoft Office y Share Point
Recursos/activos utilizados (base para el costeo)	Equipo DED, Director Ejecutivo, Directores funcionales, Planificación Estratégica, Equipo de Oficina.
Tiempo del proceso	Elaboración POI y presupuesto: Cuatro meses (mayo, junio, julio y agosto). Gestión continua de POI y presupuesto todos los meses.

	Nombre del documento: Proceso DED002 - Gestionar POI y Presupuesto DED	Versión: 01
---	--	--------------------

II. Alcance y propósito


Crear, revisar, ejecutar y dar seguimiento al POI y Presupuesto DED de cada año y con el alcance proyectado futuro que determine el área de Planificación Estratégica.

III. Riesgos y controles de alto nivel

Riesgos del proceso	Controles	Efectividad del control	Responsable del control
Incumplimiento por parte de los funcionarios de entrega de información completa y a tiempo	Envío de circulares institucionales por parte de DED y/o la Dirección Ejecutiva	Alta	DED/Dirección Ejecutiva
Requerimientos poco claros para poder dimensionar adecuadamente las actividades y presupuesto respectivo	Sesiones de entendimiento con cada Dirección	Alta	DED
Incumplimiento en la ejecución del POI	Reporte mensual de avance al área de Planificación Estratégica	Alta	DED/Planificación Estratégica

IV. Glosario

- **PETI:** Es el Plan Estratégico de Tecnologías de Información donde se plasma la estrategia y lineamientos a seguir en el mediano plazo para la creación, mantenimiento y evolución de la plataforma tecnológica de una institución.

	Nombre del documento: Proceso DED002 - Gestionar POI y Presupuesto DED	Versión: 01
---	--	--------------------

- **POI:** Es el Plan Operativo Institucional en el cual se establecen las acciones operativas, metas y se enlaza con el presupuesto de cada año. Implica una revisión y seguimiento de cumplimiento mensual.

V. Recorrido por el proceso


Id.	Descripción	Responsable	Documentos, formularios o procedimientos
1	Recepción y revisión de circular institucional del área de Planificación Estratégica con el calendario de fechas compromiso para elaboración de POI y presupuesto del próximo periodo.	DED	Circular área de Planificación Estratégica
2	Enviar formulario de necesidades tecnológicas a Direcciones de área para que lo completen.	DED	Formulario de requerimientos tecnológicos
3	Realizar sesiones con cada Dirección para analizar y entender sus necesidades basados en el formulario de necesidades tecnológicas.	DED / Direcciones de área	Formulario de requerimientos tecnológicos actualizado
4	Sesiones de preparación del Presupuesto DED Plurianual	DED	Presupuesto DED
5	Sesiones de preparación del POI DED Plurianual	DED	POI DED
6	Presentar POI a Direcciones	DED	POI DED



Nombre del documento:
Proceso DED002 - Gestionar POI y Presupuesto DED

Versión: 01

Id.	Descripción	Responsable	Documentos, formularios o procedimientos
7	Alineamiento de fechas y proyectos de POI entre las Direcciones	DED / Direcciones de área	POI DED
8	Enviar Presupuesto DED a Finanzas	DED	Presupuesto DED
9	Enviar POI DED a Planificación Estratégica	DED	POI DED
10	Revisión y envío de avance mensual del POI	DED	Avance mensual POI DED
11	Solicitud de reservas presupuestarias para servicios y pagos recurrentes de DED	DED	Formularios de reservas presupuestarias
12	Revisión a medio periodo del presupuesto anual DED para posible solicitud de presupuesto extraordinario	DED	Presupuesto DED
13	Solicitud de presupuesto extraordinario a la Dirección de Finanzas en caso de requerirse	DED	Presupuesto DED
14	Revisión de ejecución presupuestaria a final del periodo	DED	Presupuesto DED

	Nombre del documento: Proceso DED002 - Gestionar POI y Presupuesto DED	Versión: 01
---	--	--------------------

VI. Indicadores claves de desempeño (KPIs)

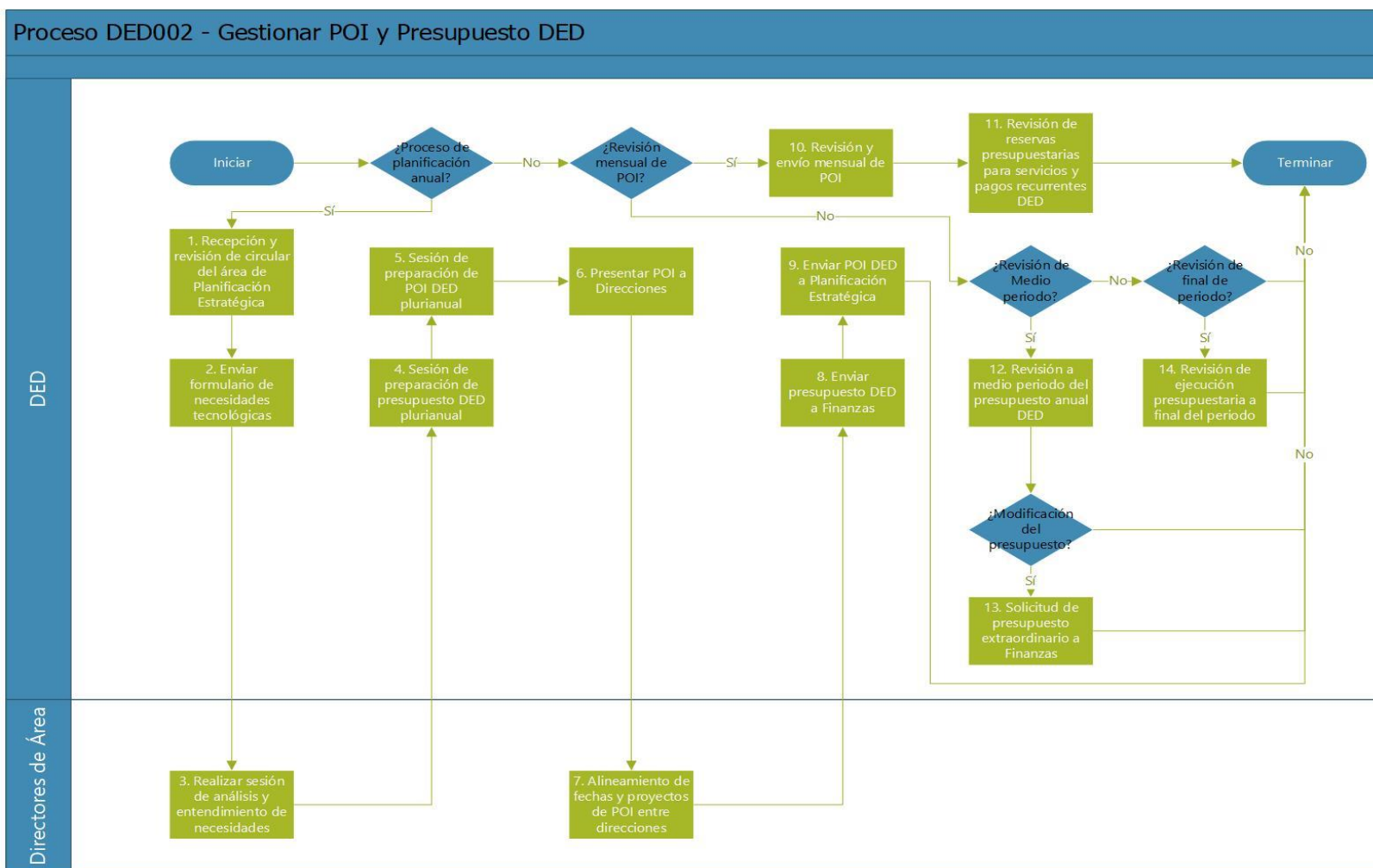
Factores Críticos de Éxito	Id.	Indicador	Descripción	Frecuencia	Meta	Responsable	Destinatario(s)
Cumplimiento del POI	1	Cumplir con el avance de las acciones del POI	Cumplimiento del POI	Mensual	95%	DED	Planificación Estratégica y Comité Ejecutivo
Cumplimiento del presupuesto	1	Cumplir con la ejecución presupuestaria definida	Cumplimiento de la ejecución presupuestaria del año que esté bajo control de DED	Semestral	90%	DED	Dirección de Finanzas y Comité Ejecutivo

VII. Síntomas que evidenciarían bajo rendimiento

- Incumplimiento de las metas del POI en los plazos establecidos
- Incumplimiento de la meta de ejecución presupuestaria

Anexos

Anexo I: Diagrama de flujo




Anexo II: Matriz RACI

R	Responsable	Este rol corresponde a quien efectivamente realiza la tarea.
A	Aprobador	Este rol se responsabiliza de que la tarea se realice.
C	Consultado	Este rol posee alguna información o capacidad necesaria para realizar la tarea.
I	Informado	Este rol debe ser informado sobre el avance y los resultados de la ejecución de la tarea. A diferencia del consultado (C), la comunicación es unidireccional.


Actividades/ Roles	EQUIPO DED	Director DED	Directores de área de negocio	Director Ejecutivo
Recepción y revisión de circular institucional del área de Planificación Estratégica con el calendario de fechas compromiso para elaboración de POI y presupuesto del próximo periodo.	I	R		
Enviar formulario de necesidades tecnológicas a Direcciones de área para que lo completen.	I	R	I	I
Realizar sesiones con cada Dirección para analizar y entender sus necesidades basados en el formulario de necesidades tecnológicas.	I	R	C	
Sesiones de preparación del Presupuesto DED Plurianual	R	A		
Sesiones de preparación del POI DED Plurianual	R	A		
Presentar POI a Direcciones	I	R	C	

Actividades/ Roles	EQUIPO DED	Director DED	Directores de área de negocio	Director Ejecutivo
Alineamiento de fechas y proyectos de POI entre las Direcciones	R	A	C	
Enviar Presupuesto DED a Finanzas	I	R	I	
Enviar POI DED a Planificación Estratégica	I	R	I	
Revisión y envío de avance mensual del POI	R	I		
Solicitud de reservas presupuestarias para servicios y pagos recurrentes de DED	R	I		
Revisión a medio periodo del presupuesto anual DED para posible solicitud de presupuesto extraordinario	C	R	C	
Solicitud de presupuesto extraordinario a la Dirección de Finanzas en caso de requerirse	I	R		
Revisión de ejecución presupuestaria a final del periodo	I	R		

	Fecha de elaboración: Octubre, 2021 Fecha de la última actualización:	Versión: 01 Código:
Nombre del Documento: Proceso DED003 - Gestionar la Seguridad Tecnológica	Rige desde: Enero, 2022 Próxima revisión: Enero, 2023	
Elaborado por: Jose Bermúdez Madriz Revisado por: EQUIPO DED	Aprobado por: Director de Estrategia Digital	

I. Características clave

Dueño del proceso (área funcional)	Dirección de Estrategia Digital (DED)
Usuario	Funcionarios de DED
Servicios que genera	Visión de seguridad de la información y la ciberseguridad.
Requerimientos de soporte	PETI, Políticas de TI, Política de Seguridad de la Inf, Política de Continuidad del Negocio
Sistemas de información utilizados	Microsoft Office, Repositorio One drive, GlobalSuite, Gestor Documental, Mesa de ayuda, Sistemas de ciberseguridad (antivirus, gestión de cuentas privilegiadas, firewall y otros)
Recursos/activos utilizados (base para el costeo)	Equipo DED / Equipos de telecomunicaciones / Equipo de oficina
Tiempo del proceso	Permanente - Continuo

	Nombre del documento: Proceso DED003 - Gestionar la Seguridad Tecnológica	Versión: 01
---	---	--------------------

II. Alcance y propósito


Planificación, diseño, implementación y monitorización de procedimientos de seguridad de la información y privacidad capaces de permitir la prevención, detección rápida de eventos de seguridad y la respuesta a posibles incidentes de seguridad.

Proteger contra software malicioso e implementar y mantener en toda la institución medidas preventivas, de detección y correctivas (incluyendo parches de seguridad y control de virus actualizados) para proteger los sistemas de información y los datos institucionales.

Igualmente, gestionar la seguridad de la conectividad y de la red, usando medidas de seguridad y procedimientos de gestión relacionados para proteger la información a través de los distintos métodos de conectividad.

III. Riesgos y controles de alto nivel

Riesgos del proceso	Controles	Efectividad del control	Responsable del control
Pérdida o robo de información institucional	Sistemas y herramientas de ciberseguridad	Alta	DED
Falta de presupuesto para sistemas y herramientas de ciberseguridad	Planificación anual del presupuesto	Alta	DED / Finanzas

	Nombre del documento: Proceso DED003 - Gestionar la Seguridad Tecnológica	Versión: 01
---	---	--------------------

IV. Glosario

- **Ciberseguridad:** Es la práctica de defender las computadoras, servidores, dispositivos móviles, sistemas electrónicos, las redes y los datos de ataques maliciosos. También se conoce como seguridad de las tecnologías de la información o seguridad de la información electrónica.
- **Arquitectura de aplicaciones:** Provee la definición funcional para cada uno de los sistemas de información requeridos, las interacciones entre estos sistemas y sus relaciones con los procesos de negocio CORE de la organización.
- **Arquitectura tecnológica:** Es el modelo conceptual que define la estructura, comportamiento, gobernabilidad y relaciones entre el hardware, software, redes, datos, interacción humana y el ecosistema que rodea nuestros procesos de negocios.


V. Recorrido por el proceso

Id.	Descripción	Responsable	Documentos, formularios o procedimientos
1	Seguir las directrices institucionales para garantizar la clasificación adecuada y consistente de los elementos de información según los establecido en la Política de Seguridad de la Información y la Política de Gestión Documental.	DED	Política de Seguridad de la Información y la Política de Gestión Documental
2	Instalar y activar herramientas de protección contra software malicioso en todos los equipos de procesamiento, tanto equipos de usuario final como servidores y asegurarse que se actualizan según sea necesario.	DED	Política de TI
3	Filtrar el tráfico de entrada de la red, como el correo electrónico y las descargas, para protegerlo de información no solicitada o	DED	Política de TI

Id.	Descripción	Responsable	Documentos, formularios o procedimientos
	maliciosa, incluyendo malware, correos electrónicos de phishing y spam.		
4	Comunicar y capacitar a toda la institución sobre la concientización del software malicioso, uso correcto del correo electrónico y el internet y el hacer cumplir los procedimientos y responsabilidades de prevención.	DED	Política de TI
5	Revisar, evaluar y comunicar la información sobre nuevas ciber amenazas potenciales de forma regular en la institución.	DED	Política de TI
6	Aplicar los protocolos de seguridad aprobados a las conexiones de red y configurar los equipos de red de forma segura para los distintos tipos de conexión (física con cable de red o inalámbrica vía Wifi).	DED	Política de TI
7	Establecer y mantener una política para la seguridad de la conectividad y establecer mecanismos confiables para apoyar la transmisión y recepción segura de la información, incluyendo el cifrado de datos mediante certificados de seguridad (SSL, Secure Sockets Layer) para todos los sitios y herramientas Web institucionales. Así mismo se debe velar por la actualización y renovación oportuna de dichos certificados de seguridad SSL.	DED	Política de TI
8	Llevar a cabo pruebas periódicas o evaluaciones a la seguridad de los sistemas, las redes y telecomunicaciones de la institución para	DED	Política de TI / PETI

Id.	Descripción	Responsable	Documentos, formularios o procedimientos
	determinar la idoneidad de la protección y los procesos de ciberseguridad.		
9	Configurar los sistemas operativos de forma segura, implementando las buenas prácticas del mercado, mecanismos de acceso controlado mediante usuario único y contraseña (<i>login</i>) y de bloqueo de dispositivos. Igualmente, asegurarse de la renovación periódica de dichas credenciales y un nivel razonable en la complejidad y seguridad de las contraseñas permitidas.	DED	Política de TI
10	Gestionar de forma segura el acceso remoto a los sistemas y repositorios institucionales de información cuando se presenta la opción de teletrabajo, implementando redes virtuales privadas de información (VPN, Virtual Private Network).	DED	Política de TI
11	Eliminar de forma segura los dispositivos tecnológicos institucionales, ya sean computadoras, servidores o equipos de telecomunicaciones, asegurándose de la aplicación de un borrado seguro y completo de toda la información de los equipos.	DED	Política de TI
12	Mantener los derechos de acceso físico y lógico de los usuarios de acuerdo con sus funciones del negocio, los requisitos del proceso y las políticas de seguridad, basándose en los principios de menor privilegio, necesidad de tener y conocer. Gestionando	DED	Política de TI

Id.	Descripción	Responsable	Documentos, formularios o procedimientos
	dichos accesos y privilegios con las debidas autorizaciones de los superiores al cargo.		
13	Proteger, controlar y segregar, reduciendo al mínimo necesario y gestionando activamente las cuentas de usuario privilegiadas, asegurando la supervisión de todas las actividades en estas cuentas.	DED	Política de TI
14	Garantizar que todos los usuarios internos, externos y temporales y sus actividades en los distintos sistemas (aplicaciones de negocio, infraestructura de TI, operaciones) se puedan identificar de manera unívoca y existan los respectivos registros o bitácoras de accesos.	DED	Política de TI
15	Restringir, registrar y monitorizar el acceso a instalaciones sensibles de TI (por ejemplo, cuarto de servidores y telecomunicaciones), mediante el establecimiento de restricciones al perímetro, cámaras y dispositivos de seguridad en puertas.	DED	Política de TI
16	Revisar regularmente los logs de eventos para detectar posibles incidentes de ciberseguridad y registrar eventos conservando los registros durante un periodo de tiempo apropiado.	DED	Política de TI
17	Contar con el apoyo y asesoría de una contraparte externa y experta en temas de ciberseguridad, en formato de un SOC	DED	Política de TI

	Nombre del documento: Proceso DED003 - Gestionar la Seguridad Tecnológica	Versión: 01
---	---	--------------------

Id.	Descripción	Responsable	Documentos, formularios o procedimientos
	(Security Operations Center o Centro de Operaciones de Seguridad) para un acompañamiento continuo en los procesos de monitoreo y mejoras en dichos temas.		

VI. Indicadores claves de desempeño (KPIs)

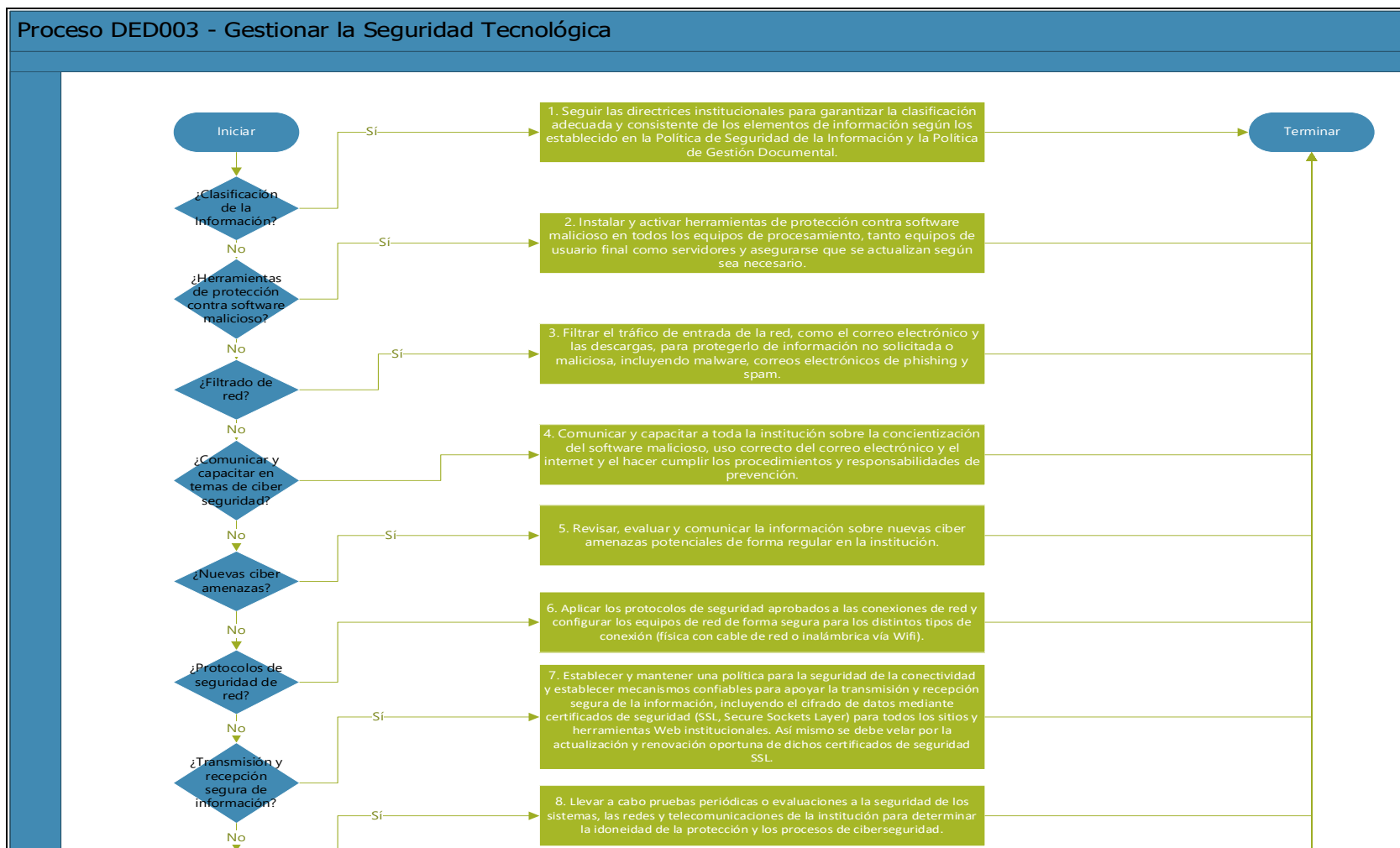
Factores Críticos de Éxito	Id.	Indicador	Descripción	Frecuencia	Meta	Responsable	Destinatario(s)
Incidentes de ciberseguridad	1	Cantidad anual de incidentes de ciberseguridad	Cantidad de tickets creados de forma oportuna cuando los sistemas de monitorización o usuarios identifican posibles incidentes de ciberseguridad.	Anual	Menor o igual a 4	DED	DED

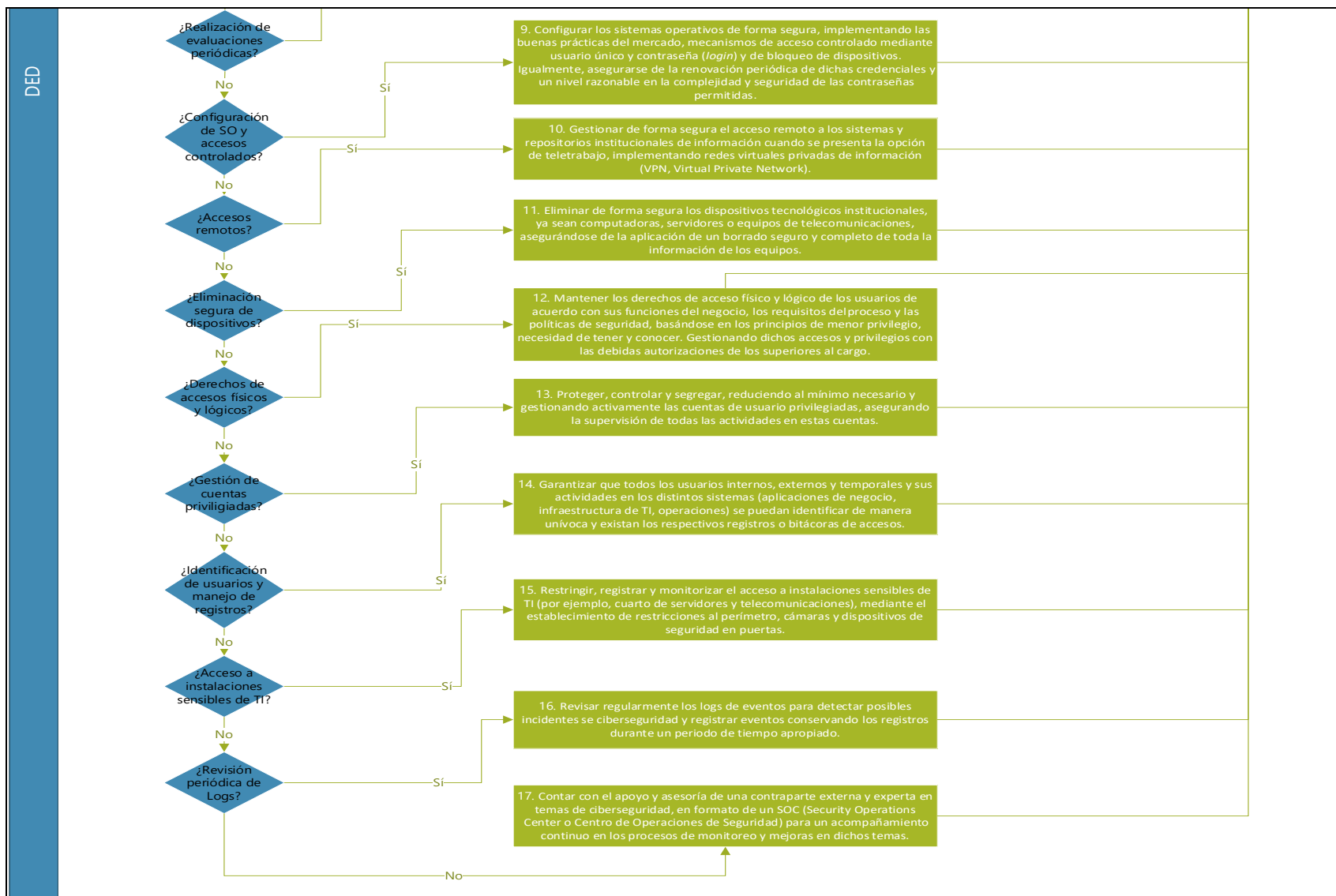
VII. Síntomas que evidenciarían bajo rendimiento

Sobrepasar el umbral de incidentes de ciberseguridad definidos o la existencia de incidentes de ciberseguridad que no sean detectados oportunamente por los sistemas implementados.

Anexos

Anexo I: Diagrama de flujo





Anexo II: Matriz RACI


R	Responsable	Este rol corresponde a quien efectivamente realiza la tarea.
A	Aprobador	Este rol se responsabiliza de que la tarea se realice.
C	Consultado	Este rol posee alguna información o capacidad necesaria para realizar la tarea.
I	Informado	Este rol debe ser informado sobre el avance y los resultados de la ejecución de la tarea. A diferencia del consultado (C), la comunicación es unidireccional.

Actividades/ Roles	EQUIPO DED	Director DED	Directores de área de negocio
Seguir las directrices institucionales para garantizar la clasificación adecuada y consistente de los elementos de información según los establecido en la Política de Seguridad de la Información y la Política de Gestión Documental.	R	C	
Instalar y activar herramientas de protección contra software malicioso en todos los equipos de procesamiento, tanto equipos de usuario final como servidores y asegurarse que se actualizan según sea necesario.	R	C	
Filtrar el tráfico de entrada de la red, como el correo electrónico y las descargas, para protegerlo de información no solicitada o maliciosa, incluyendo malware, correos electrónicos de phishing y spam.	R	C	
Comunicar y capacitar a toda la institución sobre la concientización del software malicioso, uso correcto del correo electrónico y el internet y el hacer cumplir los procedimientos y responsabilidades de prevención.	R	C	I
Revisar, evaluar y comunicar la información sobre nuevas ciber amenazas potenciales de forma regular en la institución.	R	C	

Actividades/ Roles	EQUIPO DED	Director DED	Directores de área de negocio
Aplicar los protocolos de seguridad aprobados a las conexiones de red y configurar los equipos de red de forma segura para los distintos tipos de conexión (física con cable de red o inalámbrica vía Wifi).	R	C	
Establecer y mantener una política para la seguridad de la conectividad y establecer mecanismos confiables para apoyar la transmisión y recepción segura de la información, incluyendo el cifrado de datos mediante certificados de seguridad (SSL, Secure Sockets Layer) para todos los sitios y herramientas Web institucionales. Así mismo se debe velar por la actualización y renovación oportuna de dichos certificados de seguridad SSL.	R	C	
Llevar a cabo pruebas periódicas o evaluaciones a la seguridad de los sistemas, las redes y telecomunicaciones de la institución para determinar la idoneidad de la protección y los procesos de ciberseguridad.	R	C	
Configurar los sistemas operativos de forma segura, implementando las buenas prácticas del mercado, mecanismos de acceso controlado mediante usuario único y contraseña (<i>login</i>) y de bloqueo de dispositivos. Igualmente, asegurarse de la renovación periódica de dichas credenciales y un nivel razonable en la complejidad y seguridad de las contraseñas permitidas.	R	C	
Gestionar de forma segura el acceso remoto a los sistemas y repositorios institucionales de información cuando se presenta la opción de teletrabajo, implementando redes virtuales privadas de información (VPN, Virtual Private Network).	R	C	
Eliminar de forma segura los dispositivos tecnológicos institucionales, ya sean computadoras, servidores o equipos de telecomunicaciones, asegurándose de la aplicación de un borrado seguro y completo de toda la información de los equipos.	R	C	
Mantener los derechos de acceso físico y lógico de los usuarios de acuerdo con sus funciones del negocio, los requisitos del proceso y las políticas de	R	C	C

Actividades/ Roles	EQUIPO DED	Director DED	Directores de área de negocio
seguridad, basándose en los principios de menor privilegio, necesidad de tener y conocer. Gestionando dichos accesos y privilegios con las debidas autorizaciones de los superiores al cargo.			
Proteger, controlar y segregar, reduciendo al mínimo necesario y gestionando activamente las cuentas de usuario privilegiadas, asegurando la supervisión de todas las actividades en estas cuentas.	R	C	
Garantizar que todos los usuarios internos, externos y temporales y sus actividades en los distintos sistemas (aplicaciones de negocio, infraestructura de TI, operaciones) se puedan identificar de manera unívoca y existan los respectivos registros o bitácoras de accesos.	R	C	
Restringir, registrar y monitorizar el acceso a instalaciones sensibles de TI (por ejemplo, cuarto de servidores y telecomunicaciones), mediante el establecimiento de restricciones al perímetro, cámaras y dispositivos de seguridad en puertas.	R	C	
Revisar regularmente los logs de eventos para detectar posibles incidentes de ciberseguridad y registrar eventos conservando los registros durante un periodo de tiempo apropiado.	R	C	I
Contar con el apoyo y asesoría de una contraparte externa y experta en temas de ciberseguridad, en formato de un SOC (Security Operations Center o Centro de Operaciones de Seguridad) para un acompañamiento continuo en los procesos de monitoreo y mejoras en dichos temas.	R	C	

	Nombre del documento: Proceso DED004 - Gestionar las Configuraciones y los Activos Tecnológicos	Versión: 01
---	---	--------------------

	Fecha de elaboración: Octubre, 2021 Fecha de la última actualización:	Versión: 01 Código:
Nombre del Documento: Proceso DED004 - Gestionar la Identificación y Construcción de Soluciones Tecnológicas	Rige desde: Enero, 2022 Próxima revisión: Enero, 2023	
Elaborado por: Karla Palacios M. / Jose Bermúdez M. Revisado por: EQUIPO DED	Aprobado por: Director de Estrategia Digital	

a. Características clave

Dueño del proceso (área funcional)	Arquitecto de Transformación Digital
Beneficiario	Secretaría Técnica, Consejo Rector
Servicios que genera	Diseñar soluciones de alto nivel,
Requerimientos relevantes	PETI, Políticas de TI, Disposiciones de TI, Política de Seguridad de la Inf, Política de Continuidad del Negocio
Sistemas de información utilizados	Microsoft Office, GlobalSuite, Gestor Documental
Recursos/activos utilizados (base para el costeo)	Arquitecto de Transformación Digital / Equipo de Oficina
Tiempo del proceso:	Diseñar soluciones de alto nivel: permanente - continuo
	Generar diseño detallado: permanente - continuo
	Desarrollar, configurar e instalar soluciones: permanente - continuo

**Nombre del documento:**

Proceso DED004 - Gestionar las Configuraciones y los Activos Tecnológicos

Versión: 01**b. Alcance y propósito**

Establecer y mantener soluciones identificadas en línea con los requerimientos de negocio que abarcan el diseño, desarrollo, compras/contrataciones y asociación con proveedores/fabricantes. Gestionar la configuración, preparación de pruebas, realización de pruebas, gestión de requerimientos mantenimiento de procesos de negocio, aplicaciones, datos/información, infraestructura y servicios.

c. Riesgos y controles de alto nivel

Riesgos que amenazan los objetivos estratégicos	Controles para gestionar esos riesgos	Efectividad del control	Responsable del Control
La solución implementada no va de acorde a las necesidades de negocio y requerimientos previamente establecidos.	Definición del requerimiento funcional y el diseño detallado de la solución aprobado por las partes		Dirección de Estrategia Digital y Encargados de negocio.

d. Glosario

- **Dirección de Estrategia Digital (DED):** Se refiere al área de toma de decisiones de tecnología de la Secretaría Técnica del SBD.
- **STSBD:** Secretaría Técnica del SBD.

**Nombre del documento:**

Proceso DED004 - Gestionar las Configuraciones y los Activos Tecnológicos

Versión: 01**e. Recorrido por el proceso**

Id.	Descripción	Responsable	Documentos / formulario, procedimientos
1	Diseñar soluciones de alto nivel Desarrollar y documentar diseños de alto nivel usando técnicas de desarrollo ágil o por fases apropiadas y acordadas. Asegurar el alineamiento con la estrategia tecnológica y la arquitectura empresarial. Revalorar y actualizar los diseños cuando se den cambios significativos durante las fases de diseño detallado o de construcción o según la solución evolucione. Hay que asegurar que las partes interesadas participen activamente en el diseño y en la aprobación de cada versión. Documentos a utilizar: Listado de nuevas necesidades, Listado de brechas, Catálogo de Infraestructura y Documento de especificaciones funcionales.		
1a	Identificar a las partes interesadas claves, sus preocupaciones y objetivos para establecer especificaciones de diseño a alto nivel que traduzcan la solución requerida en procesos de negocio, servicios soportados, aplicaciones, infraestructura y repositorios de información con capacidad de cumplir con los requerimientos de arquitectura de negocio y empresa.	Arquitecto DED	
1b	Crear un diseño que sea apropiado para la solución y el método de desarrollo y en consonancia con el negocio, empresa, estrategias TI, la arquitectura empresarial, el plan de seguridad y regulaciones. En el caso que sea requerido dicho diseño podrá ser realizado en conjunto con los proveedores.	EQUIPO DED / Proveedores	

**Nombre del documento:**

Proceso DED004 - Gestionar las Configuraciones y los Activos Tecnológicos

Versión: 01

Id.	Descripción	Responsable	Documentos / formulario, procedimientos
1c	Remitir el diseño final a alto nivel a las partes interesadas y al patrocinador/dueño del proceso de negocio para su aprobación basada en los criterios establecidos. Este diseño evolucionará durante todo el proyecto según mejore la comprensión de lo requerido.	Arquitecto DED / Proveedores	
2	Decisión ¿Se aprueba diseño de alto nivel? En caso de que se apruebe el diseño de alto nivel ir al (paso 3) en caso contrario, se debe devolver al (paso 1).	STSBD	
3	Decisión ¿Se aprueba técnicamente? En caso de que el diseño de alto nivel sea aprobado técnicamente se genera la Aprobación de las especificaciones de diseño de alto nivel y se prosigue al (paso 4) en caso contrario, se debe devolver al comienzo al (paso 1)	Arquitecto DED	
4	Priorizar backlog de nuevas necesidades Llevar a cabo una priorización de nuevas necesidades basado en la lista de pendientes de las áreas de negocio con el fin de definir cuáles serán atendidos según la necesidad y urgencia del negocio en los plazos que se definan.	Arquitecto DED / STSBD	Listado de nuevas necesidades priorizados
5	Generar diseño detallado Desarrollar, documentar y elaborar diseños detallados progresivamente usando técnicas de desarrollo ágiles o por fases acordadas previamente considerando todos los componentes: <ul style="list-style-type: none">• Procesos de negocio y automatización relacionada		

**Nombre del documento:**

Proceso DED004 - Gestionar las Configuraciones y los Activos Tecnológicos

Versión: 01

Id.	Descripción	Responsable	Documentos / formulario, procedimientos
	<ul style="list-style-type: none">• Controles manuales• Aplicaciones soporte de TI• Servicios de infraestructura y productos tecnológicos• Proveedores / fabricantes. Documentos a utilizar: Requerimientos priorizados, Criterios de aceptación de las partes interesadas, Requerimientos aprobados, Política de TI, Disposiciones de TI y Especificaciones de diseño detalladas y aprobadas		
5a	Diseñar progresivamente las actividades del proceso de negocio y los flujos de trabajo necesarios para llevar a cabo por la nueva solución para alcanzar los objetivos del área de negocio.	Proveedor	
5b	Diseñar las etapas de procesamiento de la aplicación, incluyendo especificaciones de tipos de transiciones y reglas de negocio, controles automatizados, definiciones de datos/objetos de negocio, casos de uso, interfaces externos, limitaciones de diseño y otros requerimientos (por ejemplo, licencias, legales, estándares).	Proveedor	
5c	Decisión ¿Se aprueba diseño detallado? En caso de que se apruebe el diseño detallado ir al (paso 5d) en caso contrario, se debe devolver al (paso 5).	STSBD	
5d	Decisión ¿Se aprueba técnicamente? En caso de que el diseño detallado sea aprobado técnicamente se genera la Aprobación de las especificaciones de diseño detallado	Arquitecto DED	



Nombre del documento:

Proceso DED004 - Gestionar las Configuraciones y los Activos Tecnológicos

Versión: 01

Id.	Descripción	Responsable	Documentos / formulario, procedimientos
	y se prosigue al (paso 6) en caso contrario, se debe devolver al comienzo al (paso 5)		
6	Decisión ¿Se requiere desarrollo? En caso de que se requiera un desarrollo (paso 8) en caso contrario ir a (paso 7).	Proveedor	
7	Decisión ¿Se requiere adquirir una nueva solución? En caso de que se requiera adquirir una nueva solución (paso 14) en caso contrario ir a (paso 1).	Arquitecto DED / STSBD	
8	<p>Desarrollar, configurar e instalar soluciones</p> <p>Desarrollar los componentes de la solución progresivamente conforme el diseño detallado siguiendo los métodos de desarrollo, estándares de documentación, requerimientos de calidad (QA) y estándares de aprobación.</p> <p>Documentos a utilizar: Diseño detallado, Documentación técnica de los componentes impactados con el desarrollo y Documento de la arquitectura de la solución a implementar (nueva o actual)</p>		
8a	Desarrollar procesos de negocio, servicios de soporte, aplicaciones e infraestructura y repositorios de información basados en las especificaciones acordadas y requerimientos técnicos, funcionales y de negocio.	Proveedor	
8b	Verificar que el mantenimiento, soporte, estándares y licenciamiento están contempladas en las obligaciones contractuales.	Proveedor / Arquitecto DED	

**Nombre del documento:**

Proceso DED004 - Gestionar las Configuraciones y los Activos Tecnológicos

Versión: 01

Id.	Descripción	Responsable	Documentos / formulario, procedimientos
8c	Verificar que los aspectos de seguridad o acceso restringido a los componentes de la infraestructura están claramente definidos y son comprendidas por todos aquellos que desarrollan e integran los componentes de la infraestructura.	Proveedor	
8d	Revisar y preparar los ambientes requeridos para luego instalar la solución desarrollada. Considerar riesgos, costes, beneficios y conformidad técnica con los estándares de arquitectura empresarial.	Proveedor	
9	Instalar y configurar los ambientes de prueba de las soluciones e integrarlas con las actividades de los procesos de negocio. Implementar controles, medidas de seguridad y 'auditabilidad' durante la configuración y durante la integración del hardware e infraestructura del software para proteger los recursos y asegurar la disponibilidad e integridad de los datos.	Proveedor	
10	Ejecutar pruebas. Desarrollar y ejecutar un plan de calidad (QA) acordado con el área de negocio para obtener la calidad especificada en la definición de los requerimientos y de acuerdo con las políticas y procedimientos de calidad del SBD. Documentación requerida: Plan de QA, Plan y proceso de pruebas y Resultado de las pruebas		
10a	Definir un plan de calidad (QA) y pruebas incluyendo, por ejemplo, especificación de criterios de calidad, procesos de validación y verificación, así como definición de cómo se revisará la calidad.	STSBD	



Nombre del documento:
Proceso DED004 - Gestionar las Configuraciones y los Activos
Tecnológicos

Versión: 01

Id.	Descripción	Responsable	Documentos / formulario, procedimientos
10b	Supervisar todas las excepciones de calidad y tratar todas las acciones correctivas. Mantener un registro con todas las revisiones, resultados, excepciones y correcciones; Repetir las evaluaciones de calidad cuando sea necesario.	STSBD	
11	Decisión ¿El usuario acepta la solución? En caso de que el usuario acepte la solución se aprueba el Acta de Cierre de pruebas luego proseguir al (paso 12) en caso contrario ir al (paso 8).	STSBD	
12	Pasar a producción la solución aceptada por el cliente.	Arquitecto DED / Proveedor	Pase a producción Componentes de la solución integrados y configurados
13	Actualizar el catálogo de servicios con la nueva solución puesta en producción tomando en cuenta sus implicaciones y requerimientos.	Arquitecto DED	Catálogo de servicios actualizado

**Nombre del documento:**

Proceso DED004 - Gestionar las Configuraciones y los Activos Tecnológicos

Versión: 01

Id.	Descripción	Responsable	Documentos / formulario, procedimientos
14	Adquirir una nueva solución de negocio Realizar el trámite administrativo requerido para solventar la necesidad del área de negocio. Ir a Subproceso DED008 - Análisis de Mercado y contratación administrativa	Arquitecto DED	
15	Mantenimiento de Soluciones Desarrollar y ejecutar un plan para el mantenimiento de la solución y componentes de la infraestructura. Incluir revisiones periódicas respecto a las necesidades de negocio y requerimientos operacionales. Documentos a utilizar: Inventario de software y hardware, Plan de mantenimiento y Componentes de la solución actualizados		
15a	Desarrollar y ejecutar un plan para el mantenimiento de los componentes de la solución que incluya revisiones periódicas respecto a las necesidades de negocio y requerimientos operacionales tales como la gestión de parches, estrategias de actualización, riesgos, análisis de vulnerabilidades y requerimientos de seguridad.	Arquitecto DED / Director DED / Proveedor	
15b	En el caso de cambios mayores a las soluciones existentes que resulten en un cambio significativo en el diseño actual y/o funcionalidad y/o procesos de negocio, seguir el proceso de desarrollo usado para nuevos sistemas.	Arquitecto DED	



Nombre del documento:
Proceso DED004 - Gestionar las Configuraciones y los Activos Tecnológicos

Versión: 01

f. Indicadores claves de desempeño (KPIs)

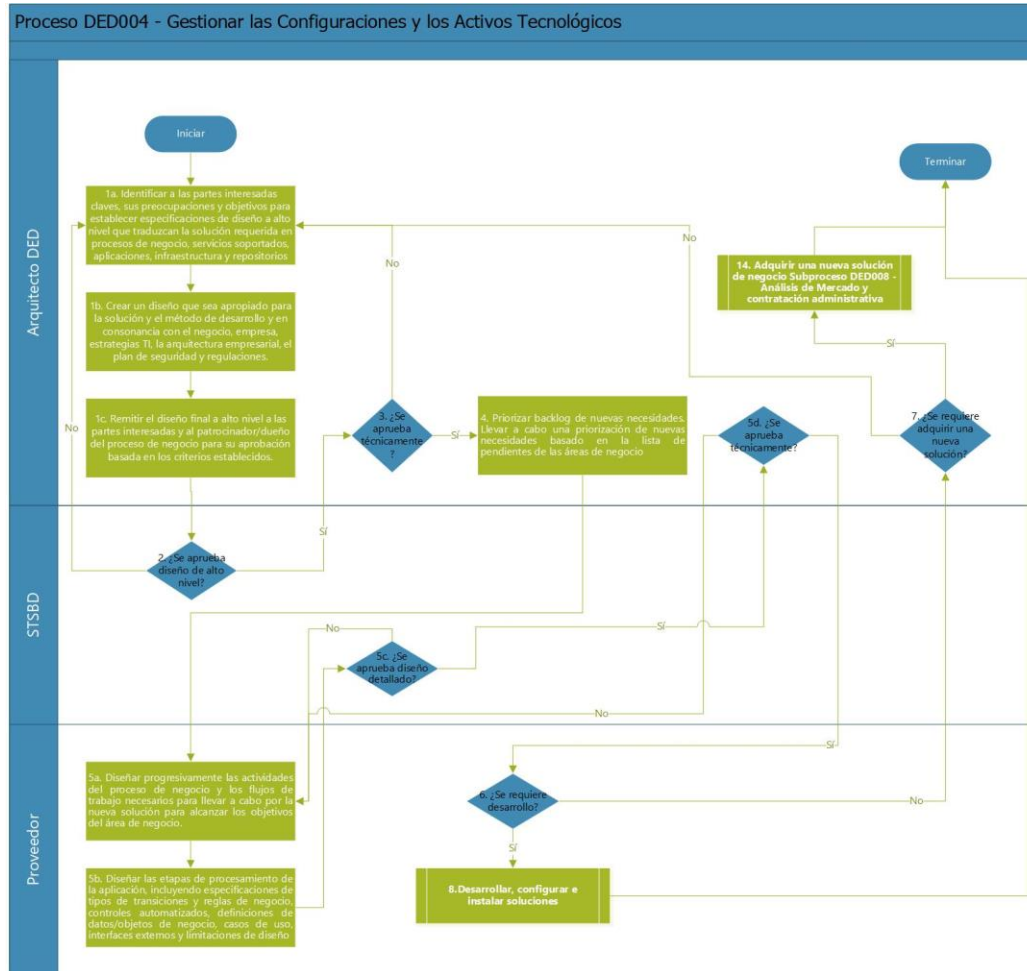
Factores Críticos de Éxito	Id.	Indicador	Descripción	Frecuencia	Meta	Responsable	Destinatario
El diseño de la solución, incluyendo los componentes relevantes, debe cumplir con las necesidades de la empresa, alineándose con estándares	1	Encuesta de satisfacción de los clientes acerca del desarrollo de la solución implementada.	Encuesta a realizar a los clientes para determinar el nivel de cumplimiento y el servicio de la solución implementada.	Al finalizar la implementación de la solución	85%	DED	

g. Síntomas que evidenciarían bajo rendimiento

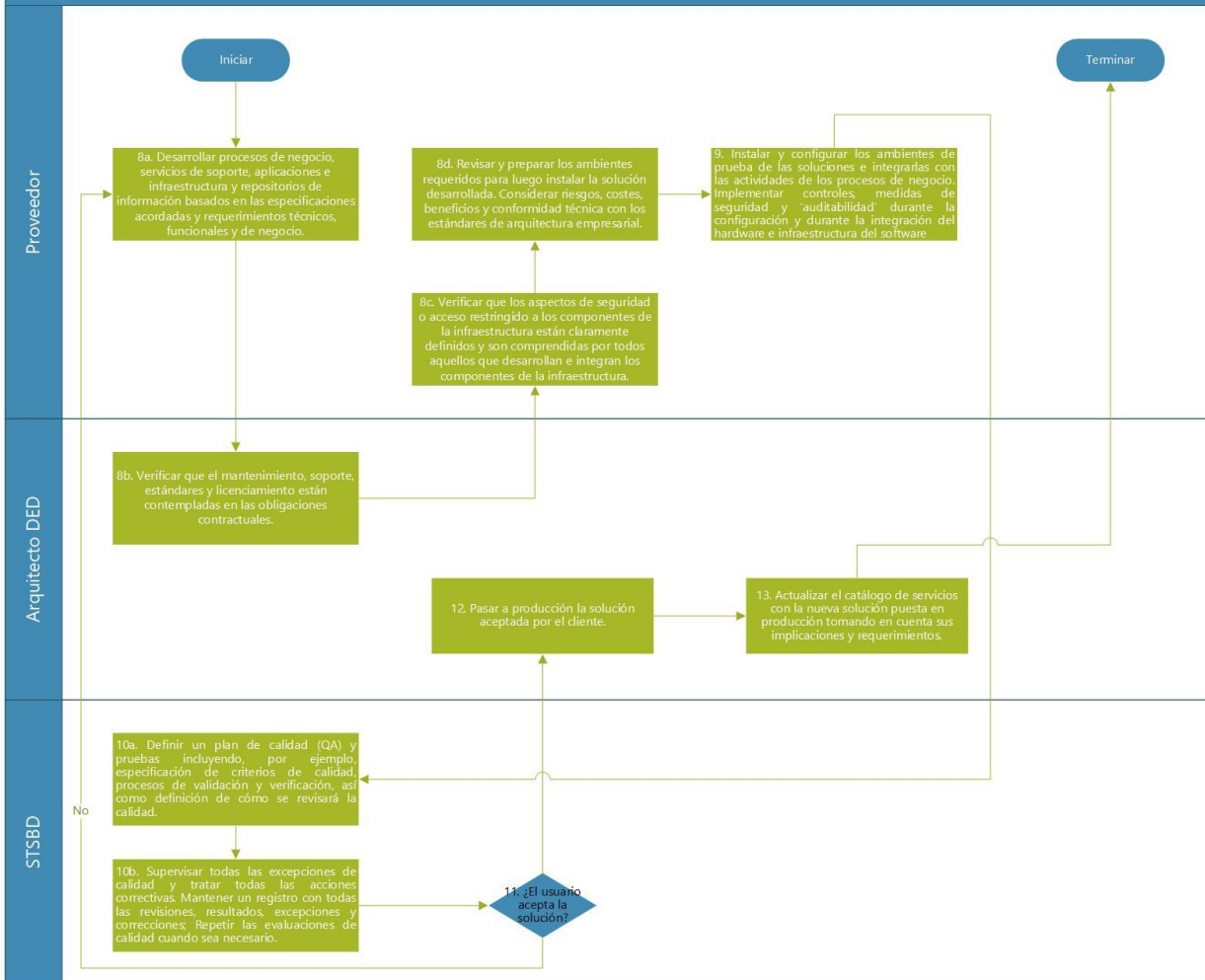
- El diseño de la solución, incluyendo los componentes relevantes, no cumplen con las necesidades de la empresa.
- Los cambios no son incorporados de manera efectiva a las soluciones.
- No se llevan a cabo actividades de mantenimiento a las soluciones existentes.

Anexos

Anexo I: Diagrama de flujo



Proceso DED004 - Gestionar las Configuraciones y los Activos Tecnológicos. Desarrollar, configurar e instalar soluciones.



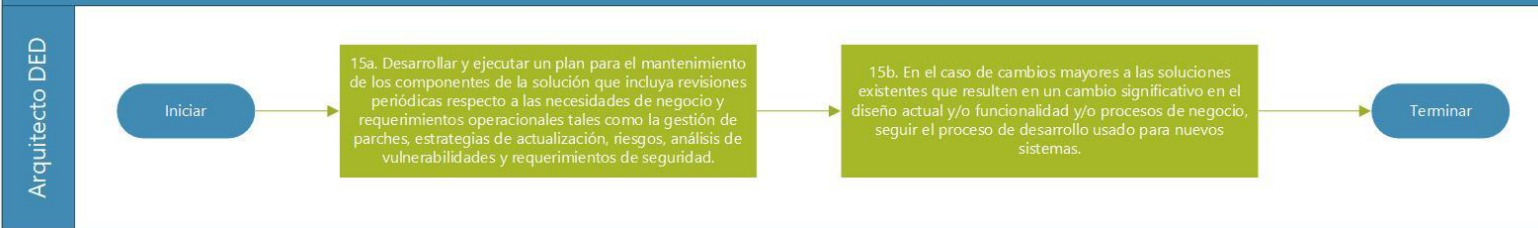


Nombre del documento:

Proceso DED004 - Gestionar las Configuraciones y los Activos Tecnológicos

Versión: 01

Proceso DED004 - Gestionar las Configuraciones y los Activos Tecnológicos. Mantenimiento de Soluciones.



Anexo II: Matriz RACI

R	Responsable	Este rol corresponde a quien efectivamente realiza la tarea.
A	Aprobador	Este rol se responsabiliza de que la tarea se realice.
C	Consultado	Este rol posee alguna información o capacidad necesaria para realizar la tarea.
I	Informado	Este rol debe ser informado sobre el avance y los resultados de la ejecución de la tarea. A diferencia del consultado (C), la comunicación es unidireccional.

Actividades/ Roles	STSBD	Proveedor	Director DED	Arquitecto de Transformación Digital
Identificar a las partes interesadas claves, sus preocupaciones y objetivos para establecer especificaciones de diseño a alto nivel que traduzcan la solución requerida en procesos de negocio, servicios soportados, aplicaciones, infraestructura y repositorios de información con capacidad de cumplir con los requerimientos de arquitectura de negocio y empresa.	C	I		R



Nombre del documento:

Proceso DED004 - Gestionar las Configuraciones y los Activos Tecnológicos

Versión: 01

Actividades/ Roles	STSBD	Proveedor	Director DED	Arquitecto de Transformación Digital
Crear un diseño que sea apropiado para la solución y el método de desarrollo y en consonancia con el negocio, empresa, estrategias TI, la arquitectura empresarial, el plan de seguridad y regulaciones. En el caso que sea requerido dicho diseño podrá ser realizado en conjunto con los proveedores.	I	C		R
Remitir el diseño final a alto nivel a las partes interesadas y al patrocinador/dueño del proceso de negocio para su aprobación basada en los criterios establecidos. Este diseño evolucionará durante todo el proyecto según mejore la comprensión de lo requerido.	I	C		R
Decisión ¿Se aprueba diseño de alto nivel? En caso de que se apruebe el diseño de alto nivel ir al (paso 3) en caso contrario, se debe devolver al (paso 1).	R/A			I
Decisión ¿Se aprueba técnicamente? En caso de que el diseño de alto nivel sea aprobado técnicamente se genera la Aprobación de las [1] especificaciones de diseño de alto nivel y se prosigue al (paso 4) en caso contrario, se debe devolver al comienzo al (paso 1)	I	I	I	R/A
Priorizar backlog de nuevas necesidades Llevar a cabo una priorización de nuevas necesidades basado en la lista de pendientes de las áreas de negocio con el fin de definir cuáles serán atendidos según la necesidad y urgencia del negocio en los plazos que se definan.	C			R
Diseñar progresivamente las actividades del proceso de negocio y los flujos de trabajo necesarios para llevar a cabo por la nueva solución para alcanzar los objetivos del área de negocio.	I	R		C



Nombre del documento:
Proceso DED004 - Gestionar las Configuraciones y los Activos Tecnológicos

Versión: 01

Actividades/ Roles	STSBD	Proveedor	Director DED	Arquitecto de Transformación Digital
Diseñar las etapas de procesamiento de la aplicación, incluyendo especificaciones de tipos de transiciones y reglas de negocio, controles automatizados, definiciones de datos/objetos de negocio, casos de uso, interfaces externos, limitaciones de diseño y otros requerimientos (por ejemplo, licencias, legales, estándares).	I	R		C
Decisión ¿Se aprueba diseño detallado? En caso de que se apruebe el diseño detallado ir al (paso 5d) en caso contrario, se debe devolver al (paso 5).	R			I
Decisión ¿Se aprueba técnicamente? En caso de que el diseño detallado sea aprobado técnicamente se genera la Aprobación de las especificaciones de diseño detallado y se prosigue al (paso 6) en caso contrario, se debe devolver al comienzo al (paso 5)				R
Decisión ¿Se requiere desarrollo? En caso de que se requiera un desarrollo (paso 8) en caso contrario ir a (paso 7).	I	R		C
Decisión ¿Se requiere adquirir una nueva solución? En caso de que se requiera adquirir una nueva solución (paso 14) en caso contrario ir a (paso 1).	C	I	I	R
Desarrollar procesos de negocio, servicios de soporte, aplicaciones e infraestructura y repositorios de información basados en las especificaciones acordadas y requerimientos técnicos, funcionales y de negocio.	I	R		C



Nombre del documento:
Proceso DED004 - Gestionar las Configuraciones y los Activos Tecnológicos

Versión: 01


Actividades/ Roles	STSD	Proveedor	Director DED	Arquitecto de Transformación Digital
Verificar que el mantenimiento, soporte, estándares y licenciamiento están contempladas en las obligaciones contractuales.	C	I		R
Verificar que los aspectos de seguridad o acceso restringido a los componentes de la infraestructura están claramente definidos y son comprendidas por todos aquellos que desarrollan e integran los componentes de la infraestructura.		R		C
Revisar y preparar los ambientes requeridos para luego instalar la solución desarrollada. Considerar riesgos, costes, beneficios y conformidad técnica con los estándares de arquitectura empresarial.		R		C
Instalar y configurar los ambientes de prueba de las soluciones e integrarlas con las actividades de los procesos de negocio. Implementar controles, medidas de seguridad y 'auditabilidad' durante la configuración y durante la integración del hardware e infraestructura del software para proteger los recursos y asegurar la disponibilidad e integridad de los datos.		R		C
Definir un plan de calidad (QA) y pruebas incluyendo, por ejemplo, especificación de criterios de calidad, procesos de validación y verificación, así como definición de cómo se revisará la calidad.	R	C		I
Supervisar todas las excepciones de calidad y tratar todas las acciones correctivas. Mantener un registro con todas las revisiones, resultados, excepciones y correcciones; Repetir las evaluaciones de calidad cuando sea necesario.	R			I



Nombre del documento:
Proceso DED004 - Gestionar las Configuraciones y los Activos Tecnológicos

Versión: 01

Actividades/ Roles	STSBD	Proveedor	Director DED	Arquitecto de Transformación Digital
Decisión ¿El usuario acepta la solución? En caso de que el usuario acepte la solución se aprueba el Acta de Cierre de pruebas luego proseguir al (paso 12) en caso contrario ir al (paso 8).	R			I
Pasar a producción la solución aceptada por el cliente.		C		R
Actualizar el catálogo de servicios con la nueva solución puesta en producción tomando en cuenta sus implicaciones y requerimientos.	I			R
Adquirir una nueva solución de negocio. Realizar el trámite administrativo requerido para solventar la necesidad del área de negocio. Ir a Subproceso DED008 - Análisis de Mercado y contratación administrativa	I		C	R
Desarrollar y ejecutar un plan para el mantenimiento de los componentes de la solución que incluya revisiones periódicas respecto a las necesidades de negocio y requerimientos operacionales tales como la gestión de parches, estrategias de actualización, riesgos, análisis de vulnerabilidades y requerimientos de seguridad.	I	C		R
En el caso de cambios mayores a las soluciones existentes que resulten en un cambio significativo en el diseño actual y/o funcionalidad y/o procesos de negocio, seguir el proceso de desarrollo usado para nuevos sistemas.	I			R

	Fecha de elaboración: Octubre, 2021 Fecha de la última actualización:	Versión: 01 Código:
Nombre del Documento: Proceso DED005 - Gestionar la Disponibilidad, Calidad y Continuidad de los Servicios Tecnológicos	Rige desde: Enero, 2022 Próxima revisión: Enero, 2023	
Elaborado por: Jose Bermúdez Madriz Revisado por: EQUIPO DED	Aprobado por: Director de Estrategia Digital	

I. Características clave

Dueño del proceso (área funcional)	Dirección de Estrategia Digital (DED)
Usuario	Funcionarios de DED, Direcciones Secretaría Técnica SBD
Servicios que genera	Validación de calidad y continuidad de los servicios de TI
Requerimientos de soporte	Requerimientos de áreas, lineamientos Dirección Ejecutiva, PETI
Sistemas de información utilizados	Global Suite, Microsoft Office y Share Point
Recursos/activos utilizados (base para el costeo)	Equipo DED, Director Ejecutivo, Directores de Área y equipo de oficina.
Tiempo del proceso	Permanente - Continuo

	Nombre del documento: Proceso DED005 - Gestionar la Disponibilidad, Calidad y Continuidad de los Servicios Tecnológicos	Versión: 01
---	---	--------------------

II. Alcance y propósito

Gestionar los procesos de continuidad del negocio, incluyendo la definición de procesos críticos, planes de continuidad del negocio, gestión de crisis y recuperación de desastres para los servicios de TI.

Igualmente, desarrollar una línea base de la disponibilidad y las capacidades de TI que permita tener un control general sobre los recursos y servicios TI.

III. Riesgos y controles de alto nivel

Riesgos del proceso	Controles	Efectividad del control	Responsable del control
Incumplimiento de los planes de continuidad del negocio	Seguimiento anual según el SGCN	Alta	DED/Dirección de Riesgos
No disponibilidad de servicios de TI	Manejo y actualización de la línea base de la disponibilidad y las capacidades de TI	Alta	DED

IV. Glosario

- **Continuidad del negocio:** es el nivel de preparación que tiene una empresa para mantener las funciones esenciales tras una emergencia o una interrupción.
- **SGCN:** Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio
- **TI:** Tecnologías de la Información.

	Nombre del documento: Proceso DED005 - Gestionar la Disponibilidad, Calidad y Continuidad de los Servicios Tecnológicos	Versión: 01
---	---	--------------------

V. Recorrido por el proceso

Id.	Descripción	Responsable	Documentos, formularios o procedimientos
1	Coordinar en conjunto con la Dirección de Riesgos los requisitos para la continuidad del negocio, incluyendo la definición de procesos críticos, planes de continuidad del negocio, gestión de crisis y recuperación de desastres de los servicios de TI según la Política de Continuidad del Negocio y el Marco Orientador para la Gestión de Riesgos No Financieros.	DED / Dirección de Riesgos	Política de Continuidad del Negocio / Marco Orientador para la Gestión de Riesgos No Financieros
2	Comunicar y revisar cualquier problema en la gestión de la continuidad del negocio al Comité de TI o al Comité Ejecutivo.	DED	Política de TI / Marco de Gestión de TI
3	Desarrollar una línea base de la disponibilidad y las capacidades de TI (inventarios de hardware y software) que permita tener un control general sobre los recursos y servicios de TI en la Institución.	DED	Mesa de ayuda
4	Evaluación periódica de línea base de disponibilidad y de los servicios internos de TI (evaluación de servicios externos en	DED	Política de TI / Marco de Gestión de TI

	Nombre del documento: Proceso DED005 - Gestionar la Disponibilidad, Calidad y Continuidad de los Servicios Tecnológicos	Versión: 01
---	---	--------------------

Id.	Descripción	Responsable	Documentos, formularios o procedimientos
	DED008), del gobierno de TI y de las habilidades y competencias de TI de toda la institución.		

VI. Indicadores claves de desempeño (KPIs)

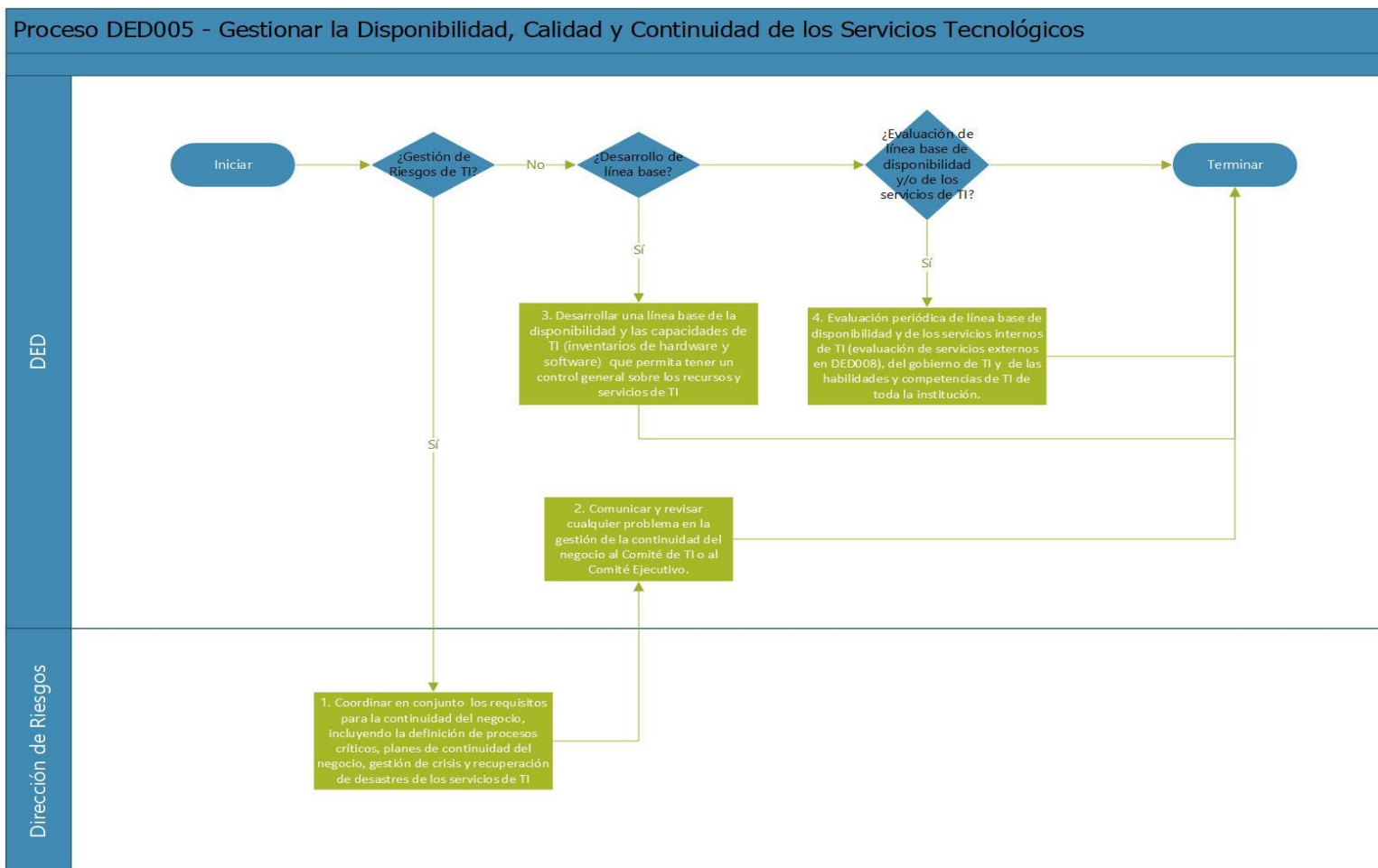
Factores Críticos de Éxito	Id.	Indicador	Descripción	Frecuencia	Meta	Responsable	Destinatario(s)
Planes de continuidad	1	Planes de continuidad	Cumplir con la generación y revisión de los planes de continuidad de TI	Anual	100%	DED	Comité de TI / Comité Ejecutivo
Evaluación de servicios	2	Nota general obtenida	Evaluación institucional de los servicios de TI	Anual	85%	DED	Comité de TI / Comité Ejecutivo

VII. Síntomas que evidenciarían bajo rendimiento

- N/A

Anexos

Anexo I: Diagrama de flujo



Anexo II: Matriz RACI

R	Responsable	Este rol corresponde a quien efectivamente realiza la tarea.
A	Aprobador	Este rol se responsabiliza de que la tarea se realice.
C	Consultado	Este rol posee alguna información o capacidad necesaria para realizar la tarea.
I	Informado	Este rol debe ser informado sobre el avance y los resultados de la ejecución de la tarea. A diferencia del consultado (C), la comunicación es unidireccional.


Actividades/ Roles	EQUIPO DED	Director DED	Directores de Área	Comité de TI / Comité Ejecutivo
Coordinar en conjunto con la Dirección de Riesgos los requisitos para la continuidad del negocio, incluyendo definición de procesos críticos, planes de continuidad del negocio, gestión de crisis y recuperación de desastres de los servicios de TI según la Política de Continuidad del Negocio y el Marco Orientador para la Gestión de Riesgos No Financieros.	R	C	I	
Comunicar y revisar cualquier problema en la gestión de la continuidad del negocio al Comité de TI o al Comité Ejecutivo.	I	R		I
Desarrollar una línea base de la disponibilidad y las capacidades de TI (inventarios de hardware y software)	R		I	

**Nombre del documento:**

Proceso DED005 - Gestionar la Disponibilidad, Calidad y Continuidad de los Servicios Tecnológicos


Versión: 01

Actividades/ Roles	EQUIPO DED	Director DED	Directores de Área	Comité de TI / Comité Ejecutivo
que permita tener un control general sobre los recursos y servicios TI en la Institución.				
Evaluación periódica de línea base de disponibilidad y de los servicios internos de TI, del gobierno de TI y de las habilidades y competencias de TI de toda la institución.	C	R	I	I

	Fecha de elaboración: Octubre, 2021 Fecha de la última actualización:	Versión: 01 Código:
Nombre del Documento: Proceso DED006 - Gestionar la Arquitectura Tecnológica Empresarial	Rige desde: Enero, 2022 Próxima revisión: Enero, 2023	
Elaborado por: Karla Palacios M. Revisado por: EQUIPO DED	Aprobado por: Director de Estrategia Digital	

I. Características clave

Dueño del proceso (área funcional)	Dirección de Estrategia Digital (DED)
Usuario	Funcionarios de DED
Servicios que genera	Visión de Arquitectura Empresarial, Arquitecturas de Referencia (Actual y Objetivo).
Requerimientos de soporte	PETI, Políticas de TI, Disposiciones de TI, Política de Seguridad de la Inf, Política de Continuidad del Negocio
Sistemas de información utilizados	Microsoft Office, GlobalSuite, Gestor Documental
Recursos/activos utilizados (base para el costeo)	Arquitecto de Transformación Digital / Equipo de oficina
Tiempo del proceso	Frecuencia anual – Duración cuatro meses (abril, mayo, junio y julio)

	Nombre del documento: Proceso DED006 - Gestionar la Arquitectura Tecnológica Empresarial	Versión: 01
---	--	--------------------

II. Alcance y propósito


Establecer la arquitectura de aplicaciones y la arquitectura tecnológica, en apoyo al cumplimiento de las estrategias y objetivos de la institución.

Gestionar la arquitectura de aplicaciones y la arquitectura tecnológica de manera eficaz y eficiente para la realización de las estrategias de la institución y de DED mediante la creación de modelos clave y prácticas que describan las líneas de partida y las arquitecturas objetivo. Definir las directrices, los procedimientos, las plantillas y las herramientas requeridas para este fin.

Representar a las diferentes soluciones tecnológicas que componen la institución y sus interrelaciones, permitiendo una entrega estándar, acorde y eficiente con los objetivos operativos y estratégicos.

III. Riesgos y controles de alto nivel

Riesgos del proceso	Controles	Efectividad del control	Responsable del control
Documentos internos de inventario de software, hardware, arquitectura de TI y procedimientos institucionales desactualizados o incompletos.	Revisiones anuales de los documentos	ALTA	DED

	Nombre del documento: Proceso DED006 - Gestionar la Arquitectura Tecnológica Empresarial	Versión: 01
---	--	--------------------

IV. Glosario

- **Arquitectura de aplicaciones:** Provee la definición funcional para cada uno de los sistemas de información requeridos, las interacciones entre estos sistemas y sus relaciones con los procesos de negocio CORE de la organización.
- **Arquitectura tecnológica:** Es el modelo conceptual que define la estructura, comportamiento, gobernabilidad y relaciones entre el hardware, software, redes, interacción humana y el ecosistema que rodea nuestros procesos de negocios.
- **Secretaría Técnica:** Secretaría Técnica del Consejo Rector del SBD.
- **SBD:** Sistema de Banca para el Desarrollo
- **FONADE:** Fondo Nacional de Desarrollo

V. Recorrido por el proceso

Id.	Descripción	Responsable	Documentos, formularios o procedimientos
1	Identificar las diferentes aplicaciones del SBD, y representarlas en un catálogo de aplicaciones actualizado, con sus relaciones y sus componentes.	DED	Catálogo de aplicaciones
2	Refrescar el diagrama de arquitectura de aplicaciones con base en el catálogo actualizado	DED	Diagrama de arquitectura de aplicaciones
3	Llevar a cabo sesiones de revisión con los directores de área para determinar la cobertura funcional que brindan las actuales aplicaciones para poder establecer oportunidades de mejora en el	DED / Directores de Área	Listado de nuevas necesidades



Nombre del documento:
Proceso DED006 - Gestionar la Arquitectura Tecnológica
Empresarial

Versión: 01

Id.	Descripción	Responsable	Documentos, formularios o procedimientos
	soporte a los objetivos estratégicos y requerimientos operativos de la Secretaría Técnica del SBD.		
4	Analizar y registrar los hallazgos o nuevas necesidades encontradas con el fin de establecer un listado depurado	DED	Listado de nuevas necesidades
5	Identificar y analizar las brechas para evolucionar del estado actual hacia la arquitectura de aplicaciones objetivo, con pasos claros y detallados para representarse en nuevas soluciones potenciales.	DED	Listado de brechas
6	Identificar los diferentes componentes de la arquitectura tecnológica incluyendo el hardware, dispositivos de telecomunicaciones y bases de datos de la Secretaría Técnica y del FONADE y representarlas en un catálogo.	DED	Catálogo de infraestructura
7	Refrescar el diagrama de arquitectura tecnológica con base en el catálogo actualizado	DED	Diagrama de tecnológica
8	Realizar una sesión interna en DED para analizar la arquitectura tecnológica que permita soportar la operativa actual y nuevas necesidades proyectadas, alineada con los objetivos del plan estratégico.	DED	Listado de brechas
9	Actualizar el listado de brechas abarcando tanto las nuevas necesidades de aplicaciones e infraestructura.	DED	Listado de brechas

VI. Indicadores claves de desempeño (KPIs)

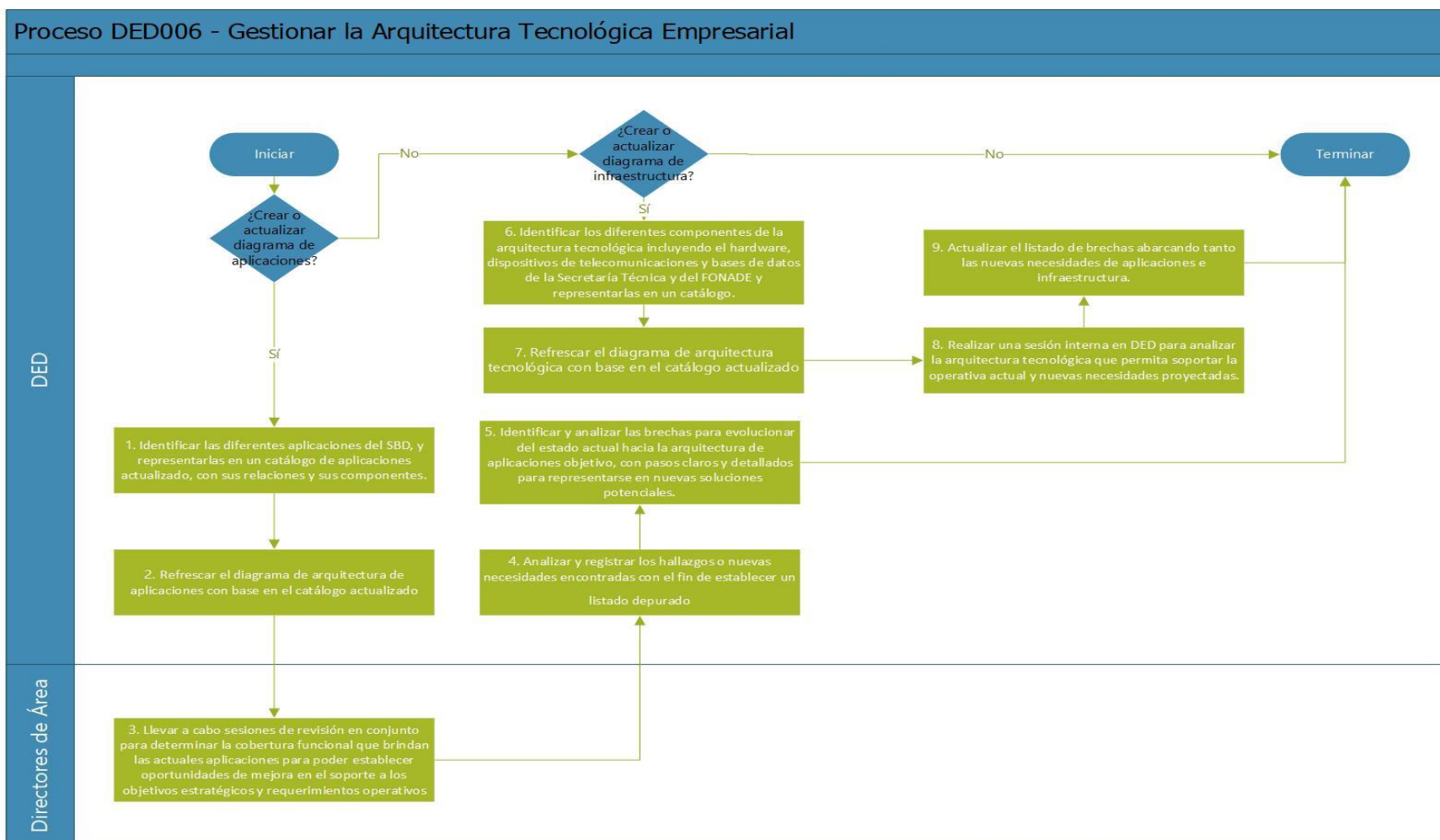
Factores Críticos de Éxito	Id.	Indicador	Descripción	Frecuencia	Meta	Responsable	Destinatario(s)
Participación y aportes de los directores de área	1	Listado de brechas completo	Listado de brechas completo a Julio	Anual	100%	DED	Directores de área de negocio
Ejecución de sesiones de trabajo DED	2	Catálogo y diagrama de aplicaciones	Catálogo de aplicaciones y diagrama actualizados.	Anual	100%	DED	DED
Ejecución de sesiones de trabajo DED	3	Catálogo y diagrama de infraestructura	Catálogo de infraestructura y diagrama actualizados.	Anual	100%	DED	DED
Brechas o nuevas necesidades cubiertas	4	Brechas o nuevas necesidades cubiertas	Brechas o nuevas necesidades cubiertas dentro del plazo definido	Anual	80%	DED	DED

VII. Síntomas que evidenciarían bajo rendimiento

- No cumplimiento de la subsanación de brechas o nuevas necesidades dentro del plazo definido.

Anexos

Anexo I: Diagrama de flujo




Anexo II: Matriz RACI

R	Responsable	Este rol corresponde a quien efectivamente realiza la tarea.
A	Aprobador	Este rol se responsabiliza de que la tarea se realice.
C	Consultado	Este rol posee alguna información o capacidad necesaria para realizar la tarea.
I	Informado	Este rol debe ser informado sobre el avance y los resultados de la ejecución de la tarea. A diferencia del consultado (C), la comunicación es unidireccional.


Actividades/ Roles	EQUIPO DED	Director DED	Directores de Área
Identificar las diferentes aplicaciones del SBD, y representarlas en un catálogo de aplicaciones actualizado, con sus relaciones y sus componentes.	R	I	
Refrescar el diagrama de arquitectura de aplicaciones con base en el catálogo actualizado	R	I	
Llevar a cabo sesiones de revisión con los directores de área para determinar la cobertura funcional que brindan las actuales aplicaciones para poder establecer oportunidades de mejora en el soporte a los objetivos estratégicos y requerimientos operativos de la Secretaría Técnica del SBD.	C	R	C

Actividades/ Roles	EQUIPO DED	Director DED	Directores de Área
Analizar y registrar los hallazgos o nuevas necesidades encontradas con el fin de establecer un listado depurado	R	C	
Identificar y analizar las brechas para evolucionar del estado actual hacia la arquitectura de aplicaciones objetivo, con pasos claros y detallados para representarse en nuevas soluciones potenciales.	R	A	I
Identificar los diferentes componentes de la arquitectura tecnológica incluyendo el hardware, dispositivos de telecomunicaciones y bases de datos de la Secretaría Técnica y del FONADE y representarlas en un catálogo.	R	C	
Refrescar el diagrama de arquitectura tecnológica con base en el catálogo actualizado	R	I	
Realizar una sesión interna en DED para analizar la arquitectura tecnológica que permita soportar la operativa actual y nuevas necesidades proyectadas, alineada con los objetivos del plan estratégico.	R	C	
Actualizar el listado de brechas abarcando tanto las nuevas necesidades de aplicaciones e infraestructura.	R	A	

	Fecha de elaboración: Octubre, 2021 Fecha de la última actualización:	Versión: 01 Código:
Nombre del Documento: Proceso DED007 - Gestionar el Portafolio de Proyectos Tecnológicos	Rige desde: Enero, 2022 Próxima revisión: Enero, 2023	
Elaborado por: Jose Bermúdez Madriz Revisado por: EQUIPO DED	Aprobado por: Director de Estrategia Digital	

I. Características clave

Dueño del proceso (área funcional)	Dirección de Estrategia Digital (DED)
Usuario	Funcionarios de DED, Direcciones Secretaría Técnica SBD
Servicios que genera	Gestión de proyectos de TI
Requerimientos de soporte	Requerimientos de áreas, lineamientos Dirección Ejecutiva, PETI
Sistemas de información utilizados	Gestor Documental, Microsoft Office y Share Point
Recursos/activos utilizados (base para el costeo)	Equipo DED, Director Ejecutivo, Directores funcionales, Equipo de Oficina.
Tiempo del proceso	Permanente - Continuo

	Nombre del documento: Proceso DED007 - Gestionar el Portafolio de Proyectos Tecnológicos	Versión: 01
---	--	--------------------

II. Alcance y propósito

Liderar, ejecutar y dar seguimiento a todos los esfuerzos de la Secretaría Técnica del SBD que sean calificados como Proyectos de TI, independientemente de la naturaleza, incidencia y de las áreas o instancias que intervienen.

III. Riesgos y controles de alto nivel


Riesgos del proceso	Controles	Efectividad del control	Responsable del control
Incumplimiento en el alcance, costo, tiempo y/o calidad de los proyectos de TI	Normalización de los procesos de gestión de los proyectos de TI y evaluaciones de dichos proyectos	Alta	DED/Dirección Ejecutiva

IV. Glosario

- **Proyecto:** Esfuerzo temporal que realiza la Secretaría técnica y el Consejo Rector (en adelante, la institución) para crear nuevos productos o servicios o modificar en forma esencial los existentes. Para efectos de esta política los proyectos se derivan del Plan Estratégico Institucional vigente, pudiendo existir otros proyectos complementarios. Los proyectos contribuyen a la consecución de los objetivos institucionales de corto, medio y largo plazo.
- **Ciclo de vida del proyecto:** Conjunto de fases secuenciales y eventualmente superpuestas para dirigir, controlar y completar el trabajo. Para esta política el ciclo de vida consta de 4 fases: Inicio, planificación, ejecución y cierre. Por otra parte, en consideración de la incertidumbre, factores externos y dinámica del cambio, el ciclo de vida se entiende como sensible al cambio.

V. Recorrido por el proceso

Id.	Descripción	Responsable	Documentos, formularios o procedimientos
1	<p>Clasificación interna de la magnitud del proyecto de TI para la definición de su respectiva gestión:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proyectos A: proyectos de más de 6 meses y con participación de varias áreas de la Secretaría Técnica del SBD • Proyectos B: proyectos menores o iguales a 6 meses de duración y proyectos internos con solamente participación del equipo DED 	DED	Política Institucional sobre Gestión de Proyectos
2a	Para proyectos tipo A, se seguirá el Proceso Institucional sobre Gestión de Proyectos	DED	
2b	Para proyectos tipo b, se realizará una definición en etapa de inicio de la documentación a solicitar para dicho proyecto, el tipo de gestión y seguimiento que se tendrá.	DED	

	Nombre del documento: Proceso DED007 - Gestionar el Portafolio de Proyectos Tecnológicos	Versión: 01
---	--	--------------------


Id.	Descripción	Responsable	Documentos, formularios o procedimientos
3	Gestión del ciclo de vida de los proyectos de TI según la Política Institucional sobre Gestión de Proyectos y la clasificación interna de la magnitud del proyecto.	DED	Política Institucional sobre Gestión de Proyectos
4	Comunicación periódica de la cartera de proyectos de TI y sus avances al Comité de TI o al Comité Ejecutivo.	DED	Política de TI / Marco de Gestión de TI

Indicadores claves de desempeño (KPIs)

Factores Críticos de Éxito	Id.	Indicador	Descripción	Frecuencia	Meta	Responsable	Destinatario(s)
Cumplimiento del POI	1	Cumplir con el avance de las acciones del POI	Cumplimiento del POI	Mensual	95%	DED	Planificación Estratégica y Comité Ejecutivo
Cumplimiento del presupuesto	2	Cumplir con la ejecución presupuestaria definida	Cumplimiento de la ejecución presupuestaria del año que esté bajo control de DED	Semestral	90%	DED	Dirección de Finanzas y Comité Ejecutivo

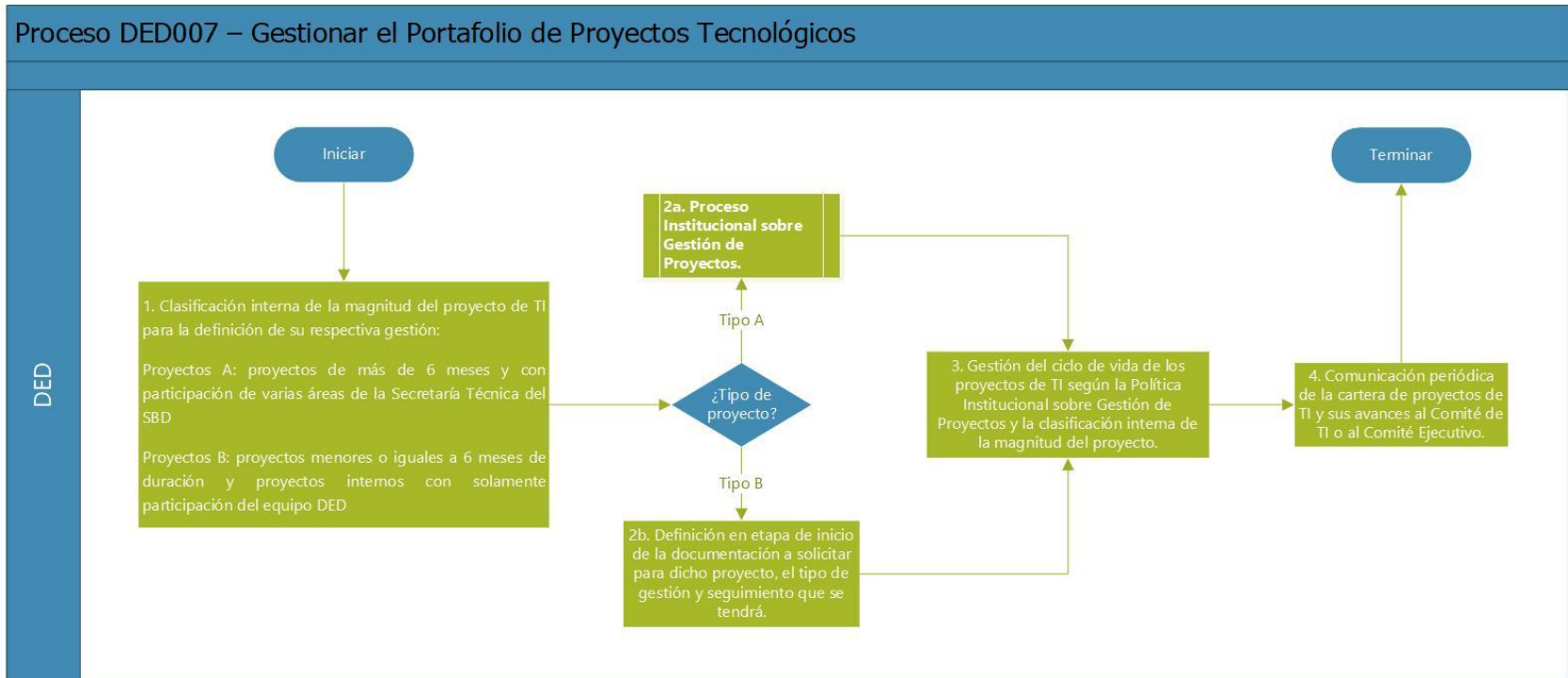
VI. Síntomas que evidenciarían bajo rendimiento

- Incumplimiento de las metas del POI en los plazos establecidos
- Incumplimiento de la meta de ejecución presupuestaria

	Nombre del documento: Proceso DED007 - Gestionar el Portafolio de Proyectos Tecnológicos	Versión: 01
---	--	--------------------

Anexos


Anexo I: Diagrama de flujo



Anexo II: Matriz RACI


R	Responsable	Este rol corresponde a quien efectivamente realiza la tarea.
A	Aprobador	Este rol se responsabiliza de que la tarea se realice.
C	Consultado	Este rol posee alguna información o capacidad necesaria para realizar la tarea.
I	Informado	Este rol debe ser informado sobre el avance y los resultados de la ejecución de la tarea. A diferencia del consultado (C), la comunicación es unidireccional.

Actividades/ Roles	EQUIPO DED	Director DED	Directores de área de negocio	Comité de TI / Comité Ejecutivo
Clasificación interna de la magnitud del proyecto de TI para la definición de su respectiva gestión: Proyectos A: proyectos de más de 6 meses y con participación de varias áreas de la Secretaría Técnica del SBD Proyectos B: proyectos menores o iguales a 6 meses de duración y proyectos internos con solamente participación del equipo DED	R	C		
Para proyectos tipo A, se seguirá el Proceso Institucional sobre Gestión de Proyectos	R	C	I	I
Para proyectos tipo b, se realizará una definición en etapa de inicio de la documentación a solicitar para dicho proyecto, el tipo de gestión y seguimiento que se tendrá.	R	C	I	I
Gestión del ciclo de vida de los proyectos de TI según la Política Institucional sobre Gestión de Proyectos y la clasificación interna de la magnitud del proyecto.	R	C	I	I
Comunicación periódica de la cartera de proyectos de TI y sus avances al Comité de TI o al Comité Ejecutivo.	C	R		I

	Fecha de elaboración: Septiembre, 2021 Fecha de la última actualización:	Versión: 01 Código:
Nombre del Documento: Proceso DED008 - Gestionar los proveedores	Rige desde: Enero, 2022 Próxima revisión: Enero, 2023	
Elaborado por: Alejandro Arguedas Revisado por: EQUIPO DED	Aprobado por: Director de Estrategia Digital	

I. Características clave

Dueño del proceso (área funcional)	Dirección de Estrategia Digital (DED)
Usuario	Funcionarios de DED, Direcciones Secretaría Técnica SBD
Servicios que genera	Clasificación de Proveedores
Requerimientos de soporte	Requerimientos de áreas, lineamientos Dirección Ejecutiva, PETI
Sistemas de información utilizados	Microsoft Office, Share Point, Service Desk, SICOP
Recursos/activos utilizados (base para el costeo)	Equipo DED
Tiempo del proceso	Continuo

	Nombre del documento: Proceso DED008 - Gestionar los proveedores	Versión: 01
---	--	--------------------

II. Alcance y propósito


Realizar una adecuada gestión en la selección, clasificación, relación, monitoreo y cumplimiento de los contratos que se tienen con los diferentes proveedores para garantizar la continuidad del negocio y servicios contratados.

III. Riesgos y controles de alto nivel

Riesgos del proceso	Controles	Efectividad del control	Responsable del control
Incumplimiento por parte de los proveedores de entrega en tiempo y forma del producto o servicio.	Seguimiento por parte de DED a los procesos de contratación y proyectos	Alta	DED
Atrasos en procesos de contratación administrativa.	Seguimiento con Proveeduría	Alta	DED / Proveeduría
Falta de presupuesto	Planificación anual del presupuesto DED	Alta	DED / Finanzas
Incumplimiento de pagos	Comunicación constante con Finanzas y proveedores	Alta	DED / Finanzas

IV. Glosario

- **SLA:** Service Level Agreement (Acuerdo de nivel de Servicio), se describe como el nivel de servicio que un cliente espera de su proveedor tanto en atención como en el tiempo de resolución.

	Nombre del documento: Proceso DED008 - Gestionar los proveedores	Versión: 01
---	--	--------------------

- **SICOP:** El Sistema Integrado de Compras Públicas, es la plataforma para contratación administrativa del sector público.

V. Recorrido por el proceso

Id.	Descripción	Responsable	Documentos, formularios o procedimientos
1	Análisis de Mercado y contratación administrativa		
1a	Elaboración o definición de requerimientos o necesidad del negocio	DED o Áreas funcionales	
1b	Revisión de requerimientos con áreas funcionales	DED / Áreas funcionales	Reuniones, RFI
1c	Buscar proveedores en el mercado	DED	RFI, referencia, SICOP
1d	Reuniones y conocimiento de proveedores y posibles soluciones o herramientas	DED	
1e	Revisión de propuestas con los proveedores	DED	Cotizaciones
2	Contratación Administrativa		
2a	Elaboración de cartel	DED	Cartel
2b	Revisión de cartel con áreas funcionales y con proveeduría	DED / Áreas funcionales	Cartel
2c	Solicitud de reserva presupuestaria	DED	Correo con solicitud de reserva presup.
2d	Envío de cartel a proveeduría para su publicación	DED	Cartel
2e	Aclaraciones al cartel solicitadas por los proveedores	DED	Ofertas de proveedores


Id.	Descripción	Responsable	Documentos, formularios o procedimientos
2f	Análisis técnico de las ofertas	DED	Ofertas de proveedores
2g	Seleccionar la mejor oferta / proveedor	DED / Áreas funcionales	
2h	Firmar Contrato de Confidencialidad con el proveedor adjudicado	DED	Contrato de Confidencialidad
2i	Coordinación de inicio de proyecto y/o recepción de producto o servicio	DED	
2j	Recepción de producto o servicio	DED / Áreas funcionales	
3	Matriz de Proveedores		
3a	Crear matriz de proveedores	DED	Matriz de Proveedores
3b	Mantener actualizada la matriz de proveedores	DED	Matriz de Proveedores
4	Gestión de pagos		
4a	Revisar facturas de proveedores y requisitos de calidad y completitud del servicio o bien brindado	DED	
4b	Completar formularios de pagos	DED	
4c	Firmar formulario de pagos	Director DED	
4d	Enviar formulario de pagos a finanzas	DED	
4e	Realizar pagos	Finanzas	
5	Gestión de contratos		
5a	Registrar contrato en Service Desk	DED	



Nombre del documento:
Proceso DED008 - Gestionar los proveedores

Versión: 01

Id.	Descripción	Responsable	Documentos, formularios o procedimientos
5b	Realizar análisis de nueva contratación o ampliación	DED	
5c	Ejecutar nueva contratación o ampliación	DED / Áreas funcionales	
6	Evaluación de proveedores		
6a	Definir una evaluación para los proveedores críticos	DED	
6b	Realizar una vez al año la evaluación de los proveedores críticos	DED	
6c	Analizar si se requiere un plan de acción para corregir alguna situación específica con uno o más proveedores	DED	

	Nombre del documento: Proceso DED008 - Gestionar los proveedores	Versión: 01
---	--	--------------------

Indicadores claves de desempeño (KPIs)

Factores Críticos de Éxito	Id.	Indicador	Descripción	Frecuencia	Meta	Responsable	Destinatario(s)
Pagos al día	1	Cumplir con los pagos respectivos	Cumplimiento de los pagos a proveedores por bienes o servicios de TI	Anual	100%	DED / Finanzas	
Evaluación de Proveedores	2	Cumplir con la evaluación de proveedores	Realizar una evaluación anual de proveedores de servicios de TI críticos	Anual	100%	DED	

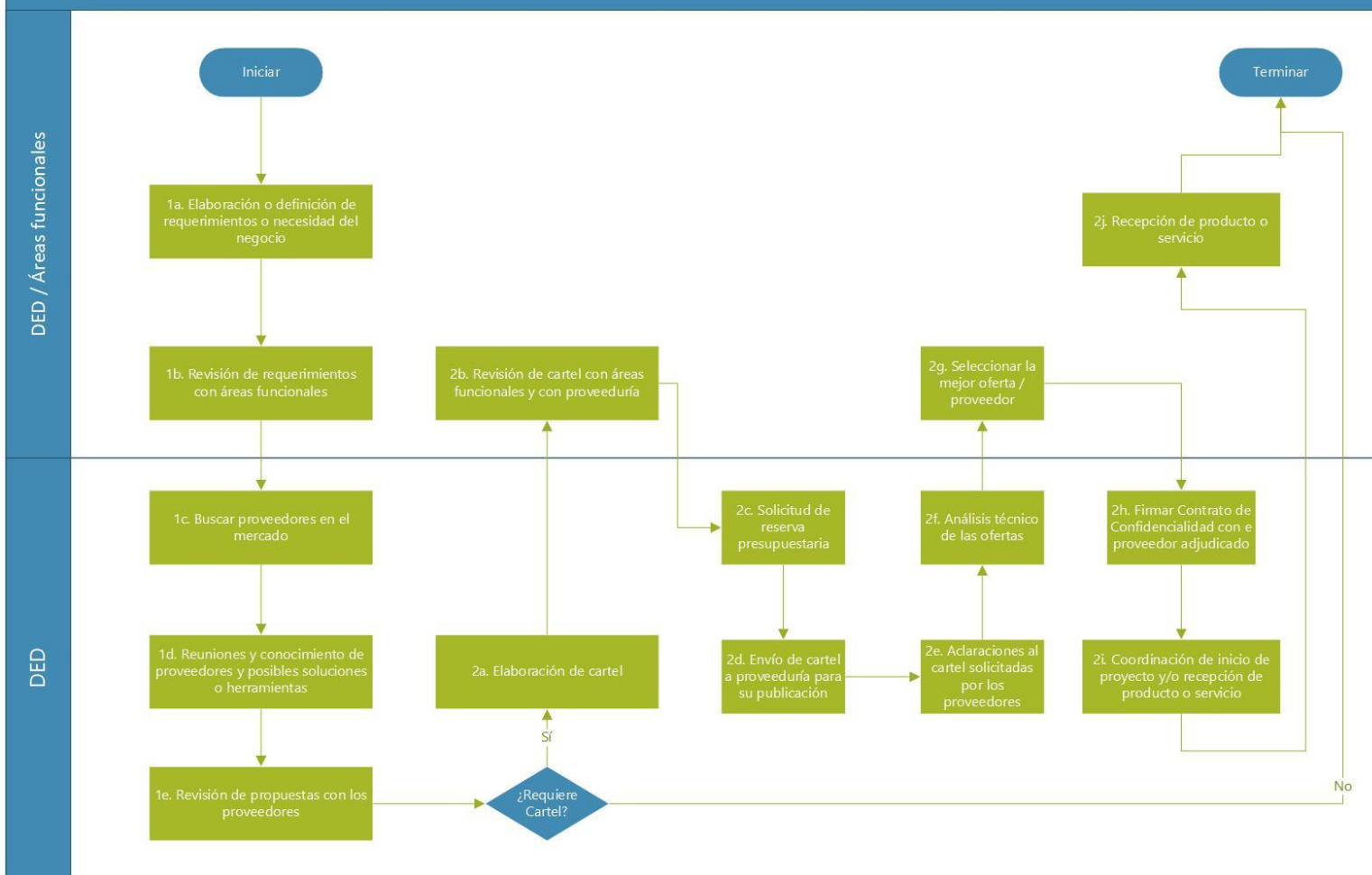
VI. Síntomas que evidenciarían bajo rendimiento

- N/A

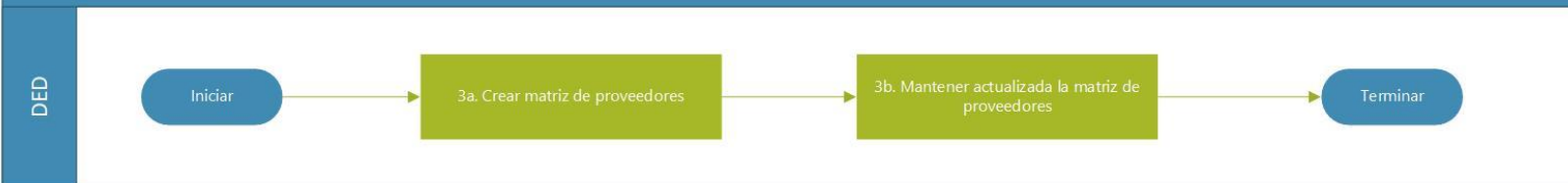
Anexos

Anexo I: Diagrama de flujo

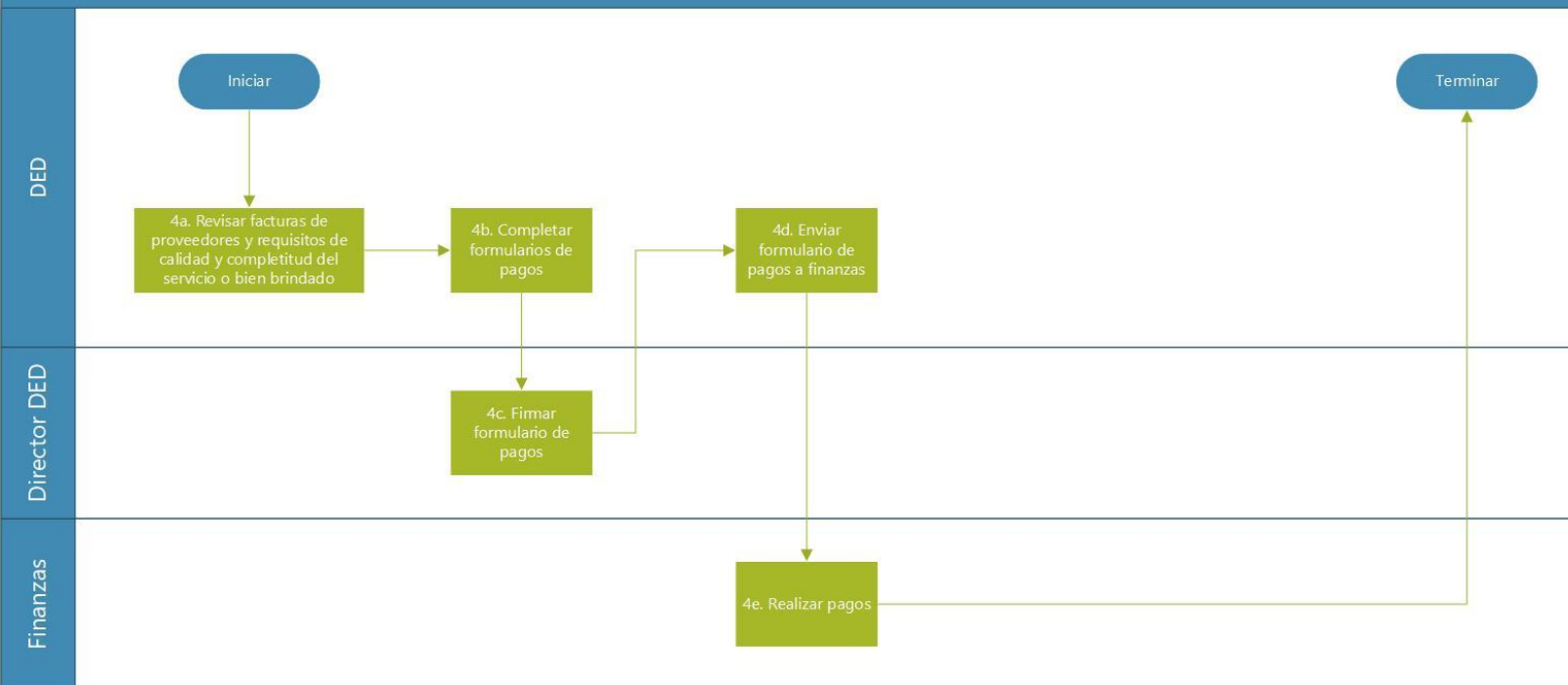
Proceso DED008 - Gestionar los proveedores. Análisis de mercado y contratación administrativa



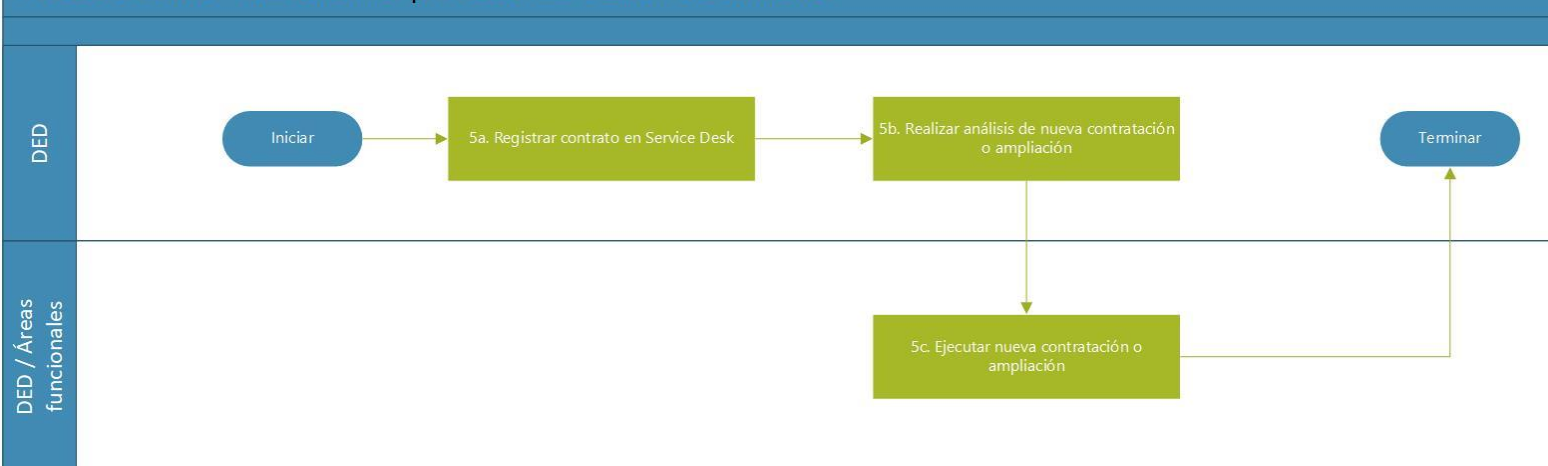
Proceso DED08 - Gestionar los proveedores. Matriz de proveedores



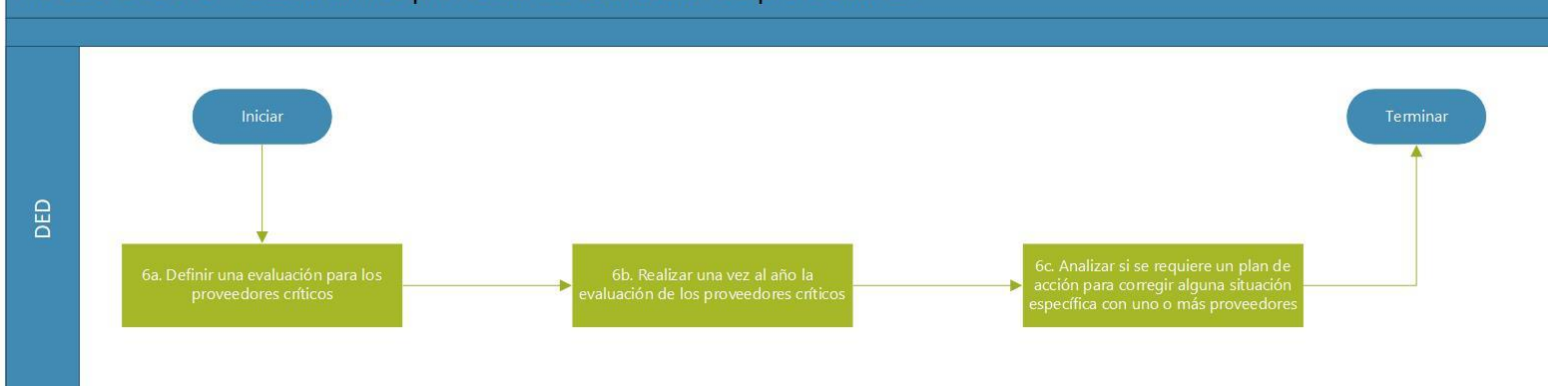
Proceso DED008 - Gestionar los proveedores. Gestión de pagos



Proceso DED008 - Gestionar los proveedores. Gestión de contratos



Proceso DED008 - Gestionar los proveedores. Evaluación de proveedores



Anexo II: Matriz RACI

R	Responsable	Este rol corresponde a quien efectivamente realiza la tarea.
A	Aprobador	Este rol se responsabiliza de que la tarea se realice.
C	Consultado	Este rol posee alguna información o capacidad necesaria para realizar la tarea.
I	Informado	Este rol debe ser informado sobre el avance y los resultados de la ejecución de la tarea. A diferencia del consultado (C), la comunicación es unidireccional.

Actividades/ Roles	EQUIPO DED	Director DED	Directores de área de negocio	Director Ejecutivo	Consejo Rector
Elaboración o definición de requerimientos o necesidad del negocio	R	A			
Revisión de requerimientos con áreas funcionales	R	A			
Buscar proveedores en el mercado	R	I		A	
Reuniones y conocimiento de proveedores y posibles soluciones o herramientas	R	I		I	A
Revisión de propuestas con los proveedores	R		I	I	
Elaboración de cartel	R	A			
Revisión de cartel con áreas funcionales y con proveeduría	R	A			
Solicitud de reserva presupuestaria	R			I	A



Nombre del documento:
Proceso DED008 - Gestionar los proveedores

Versión: 01


Actividades/ Roles	EQUIPO DED	Director DED	Directores de área de negocio	Director Ejecutivo	Consejo Rector
Envío de cartel a proveeduría para su publicación	R		I		
Aclaraciones al cartel solicitadas por los proveedores	R		I		
Análisis técnico de las ofertas	R		I		
Seleccionar la mejor oferta / proveedor	R		I		
Firmar Contrato de Confidencialidad con e proveedor adjudicado	R		I		
Coordinación de inicio de proyecto y/o recepción de producto o servicio	R		I		
Recepción de producto o servicio	R		I		
Matriz de Proveedores	R		I		
Crear matriz de proveedores	R		I		
Mantener actualizada la matriz de proveedores	R		I		
Gestión de pagos	R		I		
Revisar facturas de proveedores y requisitos de calidad y completitud del servicio o bien brindado	R		I		
Completar formularios de pagos	R		I		
Firmar formulario de pagos	R		I		
Enviar formulario de pagos a finanzas	R		I		
Realizar pagos	R		I		
Gestión de contratos	R		I		



Nombre del documento:
Proceso DED008 - Gestionar los proveedores

Versión: 01

Actividades/ Roles	EQUIPO DED	Director DED	Directores de área de negocio	Director Ejecutivo	Consejo Rector
Registrar contrato en Service Desk	R		I		
Realizar análisis de nueva contratación o ampliación	R		I		
Ejecutar nueva contratación o ampliación	R		I		
Evaluación de proveedores	R		I		
Definir una evaluación para los proveedores críticos	R		I		
Realizar una vez al año la evaluación de los proveedores críticos	R		I		
Analizar si se requiere un plan de acción para corregir alguna situación específica con uno o más proveedores	R		I		

	Fecha de elaboración: Agosto, 2021 Fecha de la última actualización:	Versión: 01 Código:
Nombre del Documento: Proceso DED009 - Gestionar las Operaciones y los Incidentes de Servicio.	Rige desde: Enero, 2022 Próxima revisión: Enero, 2023	
Elaborado por: Mario Picado H. Revisado por: EQUIPO DED	Aprobado por: Director de Estrategia Digital	

I. Características clave

Dueño del proceso (área funcional)	Dirección de Estrategia Digital (DED)
Usuario	Funcionarios de DED
Servicios que genera	Solución de incidentes Tecnológicos
Requerimientos de soporte	PETI, Políticas y Disposiciones de TI, Política de Seguridad de la Inf, Política de Continuidad del Negocio
Sistemas de información utilizados	Microsoft Office 365, Mesa de Ayuda, Webex, Biostar, Control de marcas, Veeam Backup, Meraki, CUCM
Recursos/activos utilizados (base para el costeo)	Gestor de Operaciones de TI / Equipo de oficina
Tiempo del proceso	Permanente – Continuo



Nombre del documento:
Proceso DED009 - Gestionar las Operaciones y los Incidentes de Servicio.

Versión: 01

II. Alcance y propósito

Documentar los procesos de la gestión de las operaciones realizadas por DED en procura de mantener disponibles y en correcto funcionamiento los servicios requeridos por los usuarios de la Secretaria Técnica del SBD para la continuidad de las labores institucionales, además del registro de los incidentes de servicios solicitados a DED mediante la herramienta de la mesa de servicio, donde se asignará una prioridad y se dará el seguimiento a los incidentes reportados por los colaboradores de la Secretaria Técnica del SBD hasta su cierre.

III. Riesgos y controles de alto nivel

Riesgos del proceso	Controles	Efectividad del control	Responsable del control
Contratos de soporte con Proveedores de los sistemas o equipos	Contrato de soportes Vigente	Alto	DED
Control y seguimiento de inventario de licencias y software	Licenciamiento y herraminentas vigente	Alto	DED
Control y seguimiento de inventario de equipo y software	Disponibilidad de equipo	Alto	DED

**Nombre del documento:**

Proceso DED009 - Gestionar las Operaciones y los Incidentes de Servicio.

Versión: 01**IV. Glosario**

- SBD: Sistema de Banca para el Desarrollo.
- DED: Dirección de Estrategia Digital.
- Incidente: Una interrupción no planificada de un servicio de TI o una reducción de la calidad de un servicio de TI, que afecta a un usuario o a la totalidad de la institución.
- Mesa de Ayuda: Herramienta para la gestión, clasificación y priorización de los incidentes reportados por los colaboradores del SBD
- SLA: Service Level Agreement (Acuerdo de nivel de Servicio), se describe como el nivel de servicio que un cliente espera de su proveedor tanto en atención como en el tiempo de resolución.
- UPS: Uninterruptable Power Supply (Sistema de Alimentación Ininterrumpida), dispositivos que permite tener flujo de energía eléctrica mediante baterías, cuando el suministro eléctrico falla.
- CUCM: Cisco Unified Communications Manager (Gestión unificada de comunicaciones CISCO), es un software basado en un sistema de tratamiento de llamadas y telefonía sobre IP, desarrollado por Cisco Systems
- Hardware: Conjunto de elementos físicos o materiales que constituyen una computadora o un sistema informático
- Software: Conjunto de programas y rutinas que permiten a la computadora realizar determinadas tareas.

V. Recorrido por el proceso
a. Gestión de Operaciones

Id.	Descripción	Responsable	Documentos, formularios o procedimientos
1	Mantenimiento de Equipos		
1a	Registro del mantenimiento, ver recorrido por el proceso b. Resolución de Incidentes	DED	Mesa de Ayuda
1b	Verificación de actualizaciones pendientes del Sistema Operativo, y Controladores	DED	
1c	Limpieza del hardware	DED	
1d	Verificación y pruebas del hardware	DED	
1e	Contacto con Proveedor para el cambio de partes mediante su mesa de ayuda.	DED/Proveedor	
1f	En caso de laptops, asignación de PC temporal durante el proceso de cambio de partes del proveedor	DED	
2	Disponibilidad de equipos		
2a	Manejo actualizado del inventario de activos tecnológicos de la Secretaria Técnica del SBD	DED	Inventario equipos SBD-OneNote, Inventario de Activos, actas de entrega

**Nombre del documento:**

Proceso DED009 - Gestionar las Operaciones y los Incidentes de Servicio.

Versión: 01

Id.	Descripción	Responsable	Documentos, formularios o procedimientos
3	Ingreso de nuevo personal		
3a	Ingreso de ticket por parte de Capital Humano con al menos 3 días hábiles de anticipación, con la información base del nuevo colaborador y solicitud de preparación de equipo y herramientas, ver recorrido por el proceso b. Resolución de Incidentes.	Capital Humano	Mesa de ayuda
3b	Preparación de equipo tecnológico a asignar del nuevo colaborador, mediante la plantilla de guía, ver Anexo III	DED	Manuales OneNote
3c	Recepción de equipo por parte del nuevo colaborador, explicación de herramientas utilizadas por la Secretaria Técnica del SBD y firma del acta de entrega del equipo.	DED	Acta de entrega
3d	Captura de huellas digitales y asignación de permisos al usuario, accesos a puertas, control de entrada /salida y roles en los sistemas de la Secretaria Técnica del SBD	DED	Manuales OneNote
4	Gestión de servicios tercerizados		

**Nombre del documento:**

Proceso DED009 - Gestionar las Operaciones y los Incidentes de Servicio.

Versión: 01

Id.	Descripción	Responsable	Documentos, formularios o procedimientos
4a	Control e inventario activo de los contratos de soportes y mantenimientos por terceros (vencimientos y procesos de renovación (Ver punto 5))	DED	Inventario de Licencias y Software como Servicio SBD 2021
4b	Control e inventario activo de las licencias adquiridas por la Secretaria Técnica del SBD	DED	Inventario de Licencias y Software como Servicio SBD 2021
4c	Solicitud de soporte a proveedores	DED	
5	Contratación administrativa		
5a	Identificación de necesidad o renovación de activo de la Secretaria Técnica del SBD (Software/Hardware)	DED	
5b	Preparación y envío a proveeduría de documento de Inicio de procedimiento	DED	Expedientes de las contrataciones-OneDrive
5c	Atención a consultas técnicas	DED	
5d	Preparación de análisis técnico de las ofertas recibidas	DED	Expedientes de las contrataciones-OneDrive
5e	Instalación y/o recepción del bien adquirido	DED	Actas de recepción y cierre

**Nombre del documento:**

Proceso DED009 - Gestionar las Operaciones y los Incidentes de Servicio.

Versión: 01

Id.	Descripción	Responsable	Documentos, formularios o procedimientos
6	Supervisión de infraestructura de TI		
6a	Reemplazo de cableado dañado	DED	
6b	Monitoreo y ajustes en las políticas y los equipos de redes	DED	
6c	Monitoreo de los enlaces de redundancia en las conexiones de internet entre primer y tercer piso	DED	
6d	Monitoreo de los enlaces de redundancia en las conexiones de internet entre el proveedor y la Secretaria Técnica del SBD	DED	
6e	Ejecución y verificación de respaldos	DED	Imágenes de evidencia
6f	Monitoreo y mantenimiento de UPS	DED	Expediente de contratación
6g	Ajustes y monitoreo de la central Telefónica	DED	Manuales OneNote
7	Gestión de Entorno e Instalaciones de la Secretaria Técnica del SBD		
7a	Monitoreo de temperatura y humedad de cuartos de comunicaciones y servidores de la Secretaria Técnica del SBD	DED	Control cuarto de comunicaciones y servidores
7b	Control y monitoreo de los accesos biométricos de la Secretaria Técnica del SBD	DED	Reporte Mensual, reporte de usuarios registrados

**Nombre del documento:**

Proceso DED009 - Gestionar las Operaciones y los Incidentes de Servicio.

Versión: 01

Id.	Descripción	Responsable	Documentos, formularios o procedimientos
7c	Control y monitoreo de cámaras de vigilancia de la Secretaria Técnica del SBD	DED	

b. Registro y resolución de incidentes:

Id.	Descripción	Responsable	Documentos, formularios o procedimientos
1	Detección y registro del incidente	Usuario	Mesa de Ayuda
2	Análisis de Criticidad del incidente y asignación de Prioridad	DED	Mesa de Ayuda
3	Atención del incidente de manera remota o presencial	DED/Usuario	Mesa de Ayuda/Webex
4	De ser requerido, se contacta al proveedor para aplicación de garantías	DED/Proveedor	Mesa de Ayuda/Webex
5	Resolución y cierre del incidente	DED	Mesa de Ayuda/Webex
6	Encuesta de satisfacción	Usuario	Mesa de Ayuda

SLA para resolución de Tickets



Nombre del documento:
Proceso DED009 - Gestionar las Operaciones y los Incidentes de Servicio.

Versión: 01

Tiempo de primera respuesta	1	30 Minutos Hábiles	Tiempo de primer respuesta con la indicación de la criticidad y prioridad del caso.
Tiempo de Resolución del incidente DED	2	8 Horas Hábiles	Análisis y resolución del incidente, procurando mantener la continuidad de las labores del colaborador de la Secretaria Técnica del SBD
Tiempo de Resolución del incidente Proveedor	3	24 Horas Hábiles	Análisis y resolución del incidente, mediante la involucración del proveedor

Indicadores claves de desempeño (KPIs)

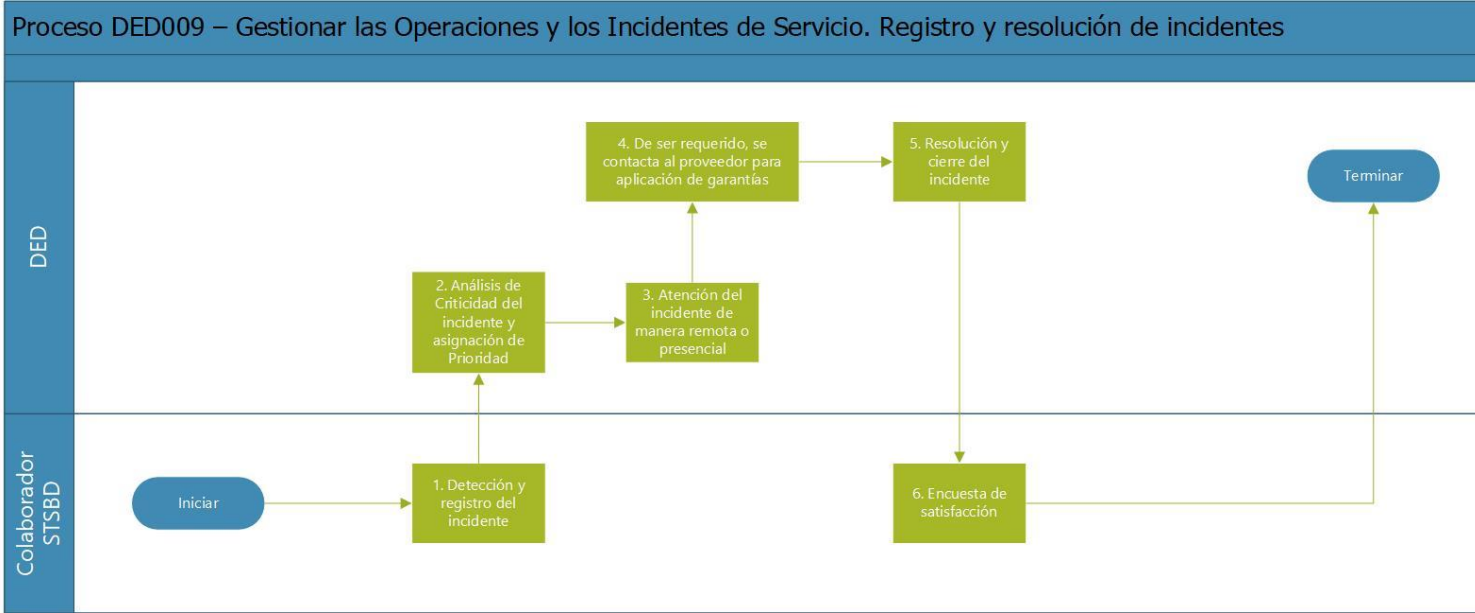
Factores Críticos de Éxito	Id.	Indicador	Descripción	Frecuencia	Meta	Responsable	Destinatario(s)
Cantidad de tickets atendidos dentro del SLA	1	Reporte de tickets solucionados y tiempo de solución	La totalidad de tickets cerrados dentro de los SLAs indicados, debe ser la misma de los tickets abiertos durante el mes.	Trimestral	1k128 190%	DED	DED
Satisfacción de Usuario Final	2	Encuesta de solución de incidente	Se envía una encuesta de satisfacción una vez solucionado el incidente	Trimestral	90%	DED	DED/Colaboradores SBD

VI. Síntomas que evidenciarían bajo rendimiento

- Imposibilidad del colaborador para continuar con sus funciones diarias.
- Tiempo de resolución mayor a los asignados en los SLAs

Anexos

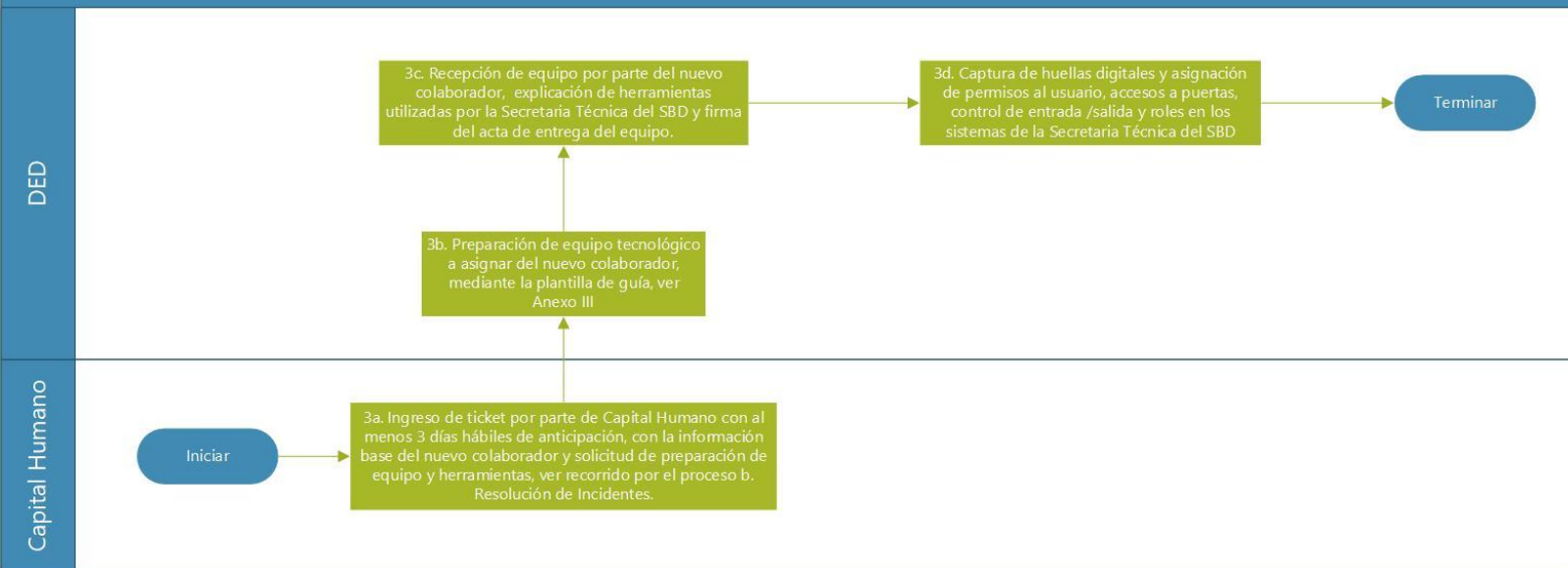
Anexo I: Diagrama de flujo



Proceso DED009 – Gestionar las Operaciones y los Incidentes de Servicio. Disponibilidad de equipos



Proceso DED009 – Gestionar las Operaciones y los Incidentes de Servicio. Ingreso de nuevo personal



Proceso DED009 – Gestionar las Operaciones y los Incidentes de Servicio. Gestión de servicios tercerizados

DED



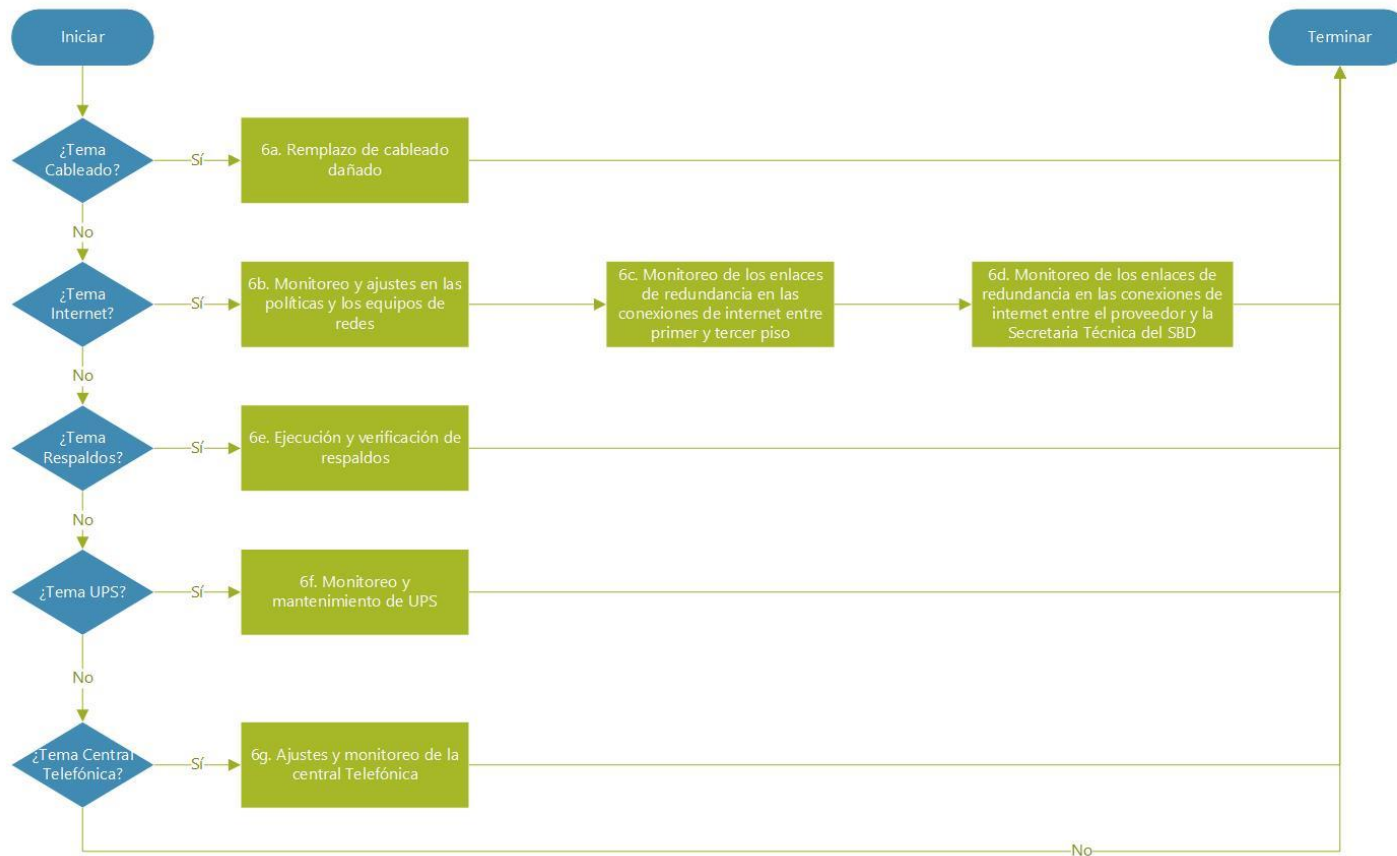
Proceso DED009 – Gestionar las Operaciones y los Incidentes de Servicio. Contratación administrativa

DED



Proceso DED009 – Gestionar las Operaciones y los Incidentes de Servicio. Supervisión de infraestructura de TI

DED



Proceso DED009 – Gestionar las Operaciones y los Incidentes de Servicio. Gestión de Entorno e Instalaciones de la STSBD





Nombre del documento:
Proceso DED009 - Gestionar las Operaciones y los Incidentes de Servicio.

Versión: 01

Anexo II: Matriz RACI

R	Responsable	Este rol corresponde a quien efectivamente realiza la tarea.
A	Aprobador	Este rol se responsabiliza de que la tarea se realice.
C	Consultado	Este rol posee alguna información o capacidad necesaria para realizar la tarea.
I	Informado	Este rol debe ser informado sobre el avance y los resultados de la ejecución de la tarea. A diferencia del consultado (C), la comunicación es unidireccional.

Actividades/ Roles	EQUIPO DED	Director DED	Proveedor	Capital Humano	Colaborador SBD
a. Gestión de Operaciones					
Mantenimiento de Equipos	R	A/I	C		I
Registro del mantenimiento, ver recorrido por el proceso b. Resolución de Incidentes	R	C/I			I
Verificación de actualizaciones pendientes del Sistema Operativo, y Controladores	R				
Limpieza del hardware	R				
Verificación y pruebas del hardware	R				
Contacto con Proveedor para el cambio de partes.	R	A/I	A		
En caso de laptops, asignación de PC temporal durante el proceso de cambio de partes del proveedor	R	A			I
Manejo actualizado del inventario de activos tecnológicos de la Secretaría Técnica del SBD	R				



Nombre del documento:
Proceso DED009 - Gestionar las Operaciones y los Incidentes de Servicio.

Versión: 01

Actividades/ Roles	EQUIPO DED	Director DED	Proveedor	Capital Humano	Colaborador SBD
Ingreso de ticket por parte de Capital Humano con al menos 3 días hábiles de anticipación, con la información base del nuevo colaborador y solicitud de preparación de equipo y herramientas, ver recorrido por el proceso b. Resolución de Incidentes.	I	I		R	
Preparación de equipo tecnológico a asignar del nuevo colaborador, mediante la plantilla de guía, ver Anexo III	R				
Recepción de equipo por parte del nuevo colaborador, explicación de herramientas utilizadas por la Secretaria Técnica del SBD y firma del acta de entrega del equipo.	R			I	I
Captura de huellas digitales y asignación de permisos al usuario, accesos a puertas, control de entrada /salida y roles en los sistemas de la Secretaria Técnica del SBD	R			C	I
Control e inventario activo de los contratos de soportes y mantenimientos por terceros (vencimientos y procesos de renovación (Ver punto 5))	R	I			
Control e inventario activo de las licencias adquiridas por la Secretaria Técnica del SBD	R	I			
Solicitud de soporte a proveedores	R	A/C	C		
Identificación de necesidad o renovación de activo de la Secretaria Técnica del SBD (Software/Hardware)	R/C/I	A/C			C/I
Preparación y envió a proveeduría de documento de Inicio de procedimiento	R	A/C			
Atención a consultas técnicas	R	C/I	I		C/I
Preparación de análisis técnico de las ofertas recibidas	R/A	C			
Instalación y/o recepción del bien adquirido	R/A		C		
Reemplazo de cableado dañado	R	A/C			
Monitoreo y ajustes en las políticas y los equipos de redes	R	A/C			



Nombre del documento:
Proceso DED009 - Gestionar las Operaciones y los Incidentes de Servicio.

Versión: 01

Actividades/ Roles	EQUIPO DED	Director DED	Proveedor	Capital Humano	Colaborador SBD
Monitoreo de los enlaces de redundancia en las conexiones de internet entre primer y tercer piso	R	I			
Monitoreo de los enlaces de redundancia en las conexiones de internet entre el proveedor y e la Secretaria Técnica del SBD	R	C/I			
Ejecución y verificación de respaldos	R	C/I	C		
Monitoreo y mantenimiento de UPS	R	C/I	C		
Ajustes y monitoreo de la central Telefónica	R	C/I			
Monitoreo de temperatura y humedad de cuartos de comunicaciones y servidores de la Secretaria Técnica del SBD	R	C/I			
Control y monitoreo de los accesos biométricos de la Secretaria Técnica del SBD	R	C/I			
Control y monitoreo de cámaras de vigilancia de la Secretaria Técnica del SBD	R	C/I			
b. Registro y resolución de incidentes:					
Detección del incidente	C/I	C/I			R
Registro del incidente	I				R
Análisis de Criticidad del incidente	R	IC			
Asignación de Prioridad	R	C			
Atención del incidente de manera remota o presencial	R				A/I
Resolución del incidente	R				A/C
Cierre del Incidente	R				I

Anexo III: Plantilla de nuevo colaborador del SBD

Plantilla nuevos colaboradores

miércoles, 19 de junio de 2019 13:53

Nombre:
Cédula:
Puesto:
Departamento:
Ext: 81
Fecha de Ingreso:

ServiceTag de Laptop:
Nombre Original de Laptop: DESKTOP-
Nombre de Laptop: NB-

1. Active Directory

- Creación de Usuario .com
- Agregar al grupo de SBD
- Creación de Usuario .local

2. Office 365

- Creación de cuenta Office 365
- Actualización de Listas
 - Secretaria
 - ASEBANCA

3. Webex Teams

- Sincronizar Webex Team
 - Cuenta
 - Fotografía

4. Configuración Inicial de Laptop

- Usuario Local (Sin Conexión): Admin
- Password Local: Login123\$
- Pregunta 1 Apodo: SBDcr
- Pregunta 2 Escuela: C0ns3j0R3ct0r
- Pregunta 3 Primo: Estrat3g1aD1gital
- Nombre: SBD
- Apellido: DED
- Región: Costa Rica
- Correo: servicios.ded@sbdcr.com

5. Configuración de Laptop

- Asignación de Red
- Actualizaciones de Windows
- Configuración de Dominio
- Asignación de Banda
- Office 365
 - Outlook
 - Asignación de envío y recepción en lapso de 5 minutos
 - Asignación de firma de correo
 - Apps
 - OneDrive
 - Respaldo en Veeam Backup
- Instalación firma digital
- Impresoras
 - Agregar a lista de usuarios
- Acrobat Reader
 - Configuraciones de Verificación Firma Digital
- Instalar certificado SBD-CA-PEM, equipo local y en carpeta raíz
- Instalar certificado CA_SBD_DER, equipo local y en carpeta raíz
- Webex teams
- Webex Meeting
 - Usuario de Webex Meeting
 - Cambio de Contraseña
 - Admin para Soporte
 - Complemento para Outlook
- Navegadores web
- WinRAR
- Symantec
- VPN
 - Cambio de contraseña

6. Call Manager


- Crear Teléfono o Jabber
- Crear Directory Number
 - Actualizar Lista de Extensiones
- Crear End User

7. Accesos biométricos

- Creación de usuario en BioStar
- Escaneo de huellas Digitales
- Asignar permisos en puertas


8. Sistema de asistencia

- Creación de usuario
- Escaneo de huellas digitales
- Replicar Usuario
- Fotografía

	Fecha de elaboración: Octubre, 2021 Fecha de la última actualización:	Versión: 01 Código:
Nombre del Documento: Proceso DED010 - Gestionar las Configuraciones y los Activos Tecnológicos.	Rige desde: Enero, 2022 Próxima revisión: Enero, 2022	
Elaborado por: Mario Picado H. Revisado por: EQUIPO DED	Aprobado por: Director de Estrategia Digital	

I. Características clave

Dueño del proceso (área funcional)	Dirección de Estrategia Digital (DED)
Usuario	Funcionarios de DED
Servicios que genera	Gestión de configuraciones y Activos Tecnológicos
Requerimientos de soporte	PETI, Políticas y Disposiciones de TI, Política de Seguridad de la Inf, Política de Continuidad del Negocio
Sistemas de información utilizados	Microsoft Office 365, Mesa de Ayuda, Meraki, CUCM, Veeam BackUp, Gestor Documental
Recursos/activos utilizados (base para el costeo)	Gestor de Operaciones de TI / Equipo de oficina
Tiempo del proceso	Permanente – Continuo


	Nombre del documento: Proceso DED010 - Gestionar las Configuraciones y los Activos Tecnológicos.	Versión: 01
---	--	--------------------

II. Alcance y propósito

Documentar los procesos de la gestión de las configuraciones realizadas en los equipos tecnológicos por DED en procura de generar, mantener y actualizar un diagrama en las relaciones existente entre los distintos equipos y sistemas y poder disponer de un sistema que visualice la afectación que tendría la baja de un equipo o sistema, dispones también de un listado de los activos tecnológicos adquiridos por la Secretaria Técnica del SBD (activos físicos, activos digitales y licencias), contemplando sus características principales, disponibilidad, contratos de soportes y vencimientos.

III. Riesgos y controles de alto nivel

Riesgos del proceso	Controles	Efectividad del control	Responsable del control
Disponibilidad de equipos	Conteo y registro en Sistema de Mesa de Ayuda	Alta	DED
Afectación por la baja de un sistema o equipo	Diagrama en modulo CMDB	Alta	DED
Disponibilidad de licencias	Conteo y registro en Sistema de Mesa de Ayuda	Alta	DED

	Nombre del documento: Proceso DED010 - Gestionar las Configuraciones y los Activos Tecnológicos.	Versión: 01
---	--	--------------------

IV. Glosario

- SBD: Sistema de Banca para el Desarrollo.
- DED: Dirección de Estrategia Digital.
- Mesa de Ayuda: Herramienta para la gestión, clasificación y priorización de los incidentes reportados por los colaboradores del SBD
- CMDB: Configuration Management Data Base (base de datos de administración de configuración)
- CI: Configuration Item (Elemento de configuración), elemento individual utilizado para diagramar dependencias entre los activos tecnológicos

V. Recorrido por el proceso

a. Gestión de Activos Tecnológicos

Id.	Descripción	Responsable	Documentos, formularios o procedimientos
1	Gestión de Activos de Físicos	DED	
1a	Recepción de activos	DED	
1b	Revisión de equipos recibidos	DED	
1c	Registro de activo en mesa de ayuda	DED	Mesa de Ayuda
1d	Registro de Contrato de soporte y Proveedor	DED	Mesa de Ayuda
1e	Asignación de responsable del activo (Colaborador)	DED	Mesa de Ayuda, Acta de entrega
1f	Asignación de Código de Activo	Administrador/a de activos y bienes	Odoo



Nombre del documento:
Proceso DED010 - Gestionar las Configuraciones y los Activos Tecnológicos.

Versión: 01

Id.	Descripción	Responsable	Documentos, formularios o procedimientos
1g	Brindar soporte y/o mantenimiento al activo físico	DED	Mesa de Ayuda
1h	Retirar el equipo una vez cumpla su periodo de vida	DED	Mesa de Ayuda
2	Gestión de Activos Digitales		
2a	Resguardo de los archivos digitales mediante la herramienta de almacenamiento oficial de la Secretaria Técnica del SBD	Colaboradores / Proveedor	OneDrive, Veeam BackUp, Gestor Documental
2b	Elaboración de respaldos de los archivos	DED/Proveedor	Veeam BackUp
3	Gestión de Activos de Software y licencias		
3a	Registro del Software o licencia en la Mesa de Ayuda	DED	Mesa de Ayuda
3b	Registro de contrato de soporte y proveedor	DED	Mesa de Ayuda
3c	Asignación de usuarios del software o licencia	DED	Mesa de Ayuda

b. Gestión de la configuración:

Id.	Descripción	Responsable	Documentos, formularios o procedimientos
1	Mapeo de dependencias entre equipos, software y licencias		
1a	Registro de activos en la Mesa de ayuda (Ver recorrido por proceso a: Gestión de activos tecnológicos)	DED	Mesa de Ayuda
1b	Migrar los activos como CI de la CMDDB	DED	Mesa de Ayuda
1c	Confección de vistas de dependencias	DED	Mesa de Ayuda
2	Estandarización		
2a	Estandarizar y documentar procesos de configuración en los equipos y sistemas	DED	Mesa de Ayuda
2b	Estandarizar y monitorear las versiones instaladas de los sistemas, drivers y componentes instalados en los equipos	DED	Mesa de Ayuda
2c	Documentación de los cambios realizados en las configuraciones de los equipos y sistemas, drivers y componentes instalados.	DED / Proveedores	

Indicadores claves de desempeño (KPIs)

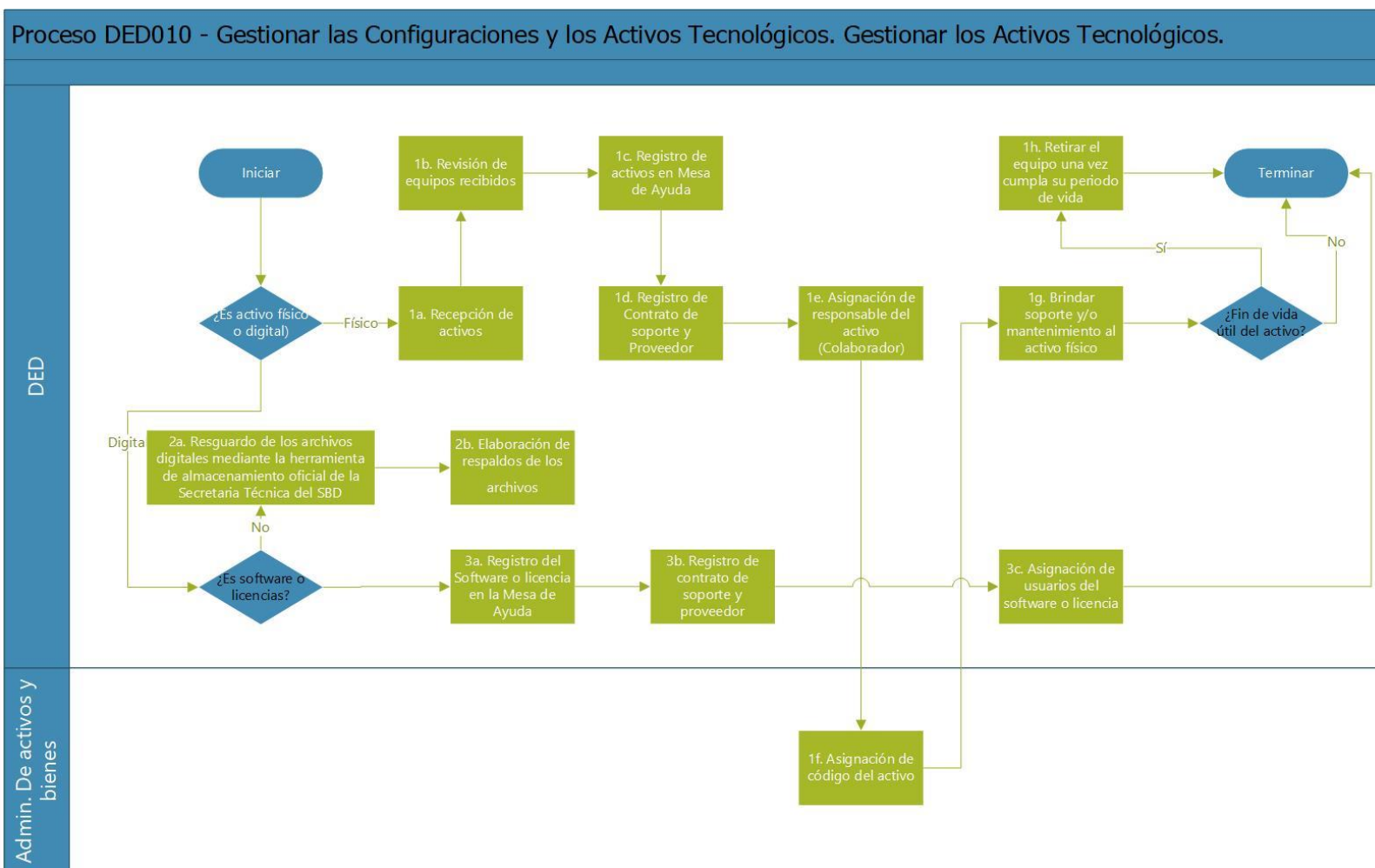
Factores Críticos de Éxito	Id.	Indicador	Descripción	Frecuencia	Meta	Responsable	Destinatario(s)
Diagramas de dependencias actualizados	1	Vistas en la CMDB y carpeta con documentos exportados de las dependencias	Contar las vistas en la CMDB y carpeta con documentos exportados de las dependencias actualizadas	Anual	80%	DED	DED
Registro total de los activos tecnológicos de la Secretaria Técnica del SBD	2	Registro total de los activos tecnológicos del SBD en modulo de activos de la Mesa de Ayuda	Contar con el registro total de los activos tecnológicos de la Secretaria Técnica del SBD en modulo de activos de la Mesa de Ayuda	Cuatrimestral	100%	DED	DED

VI. Síntomas que evidenciarían bajo rendimiento

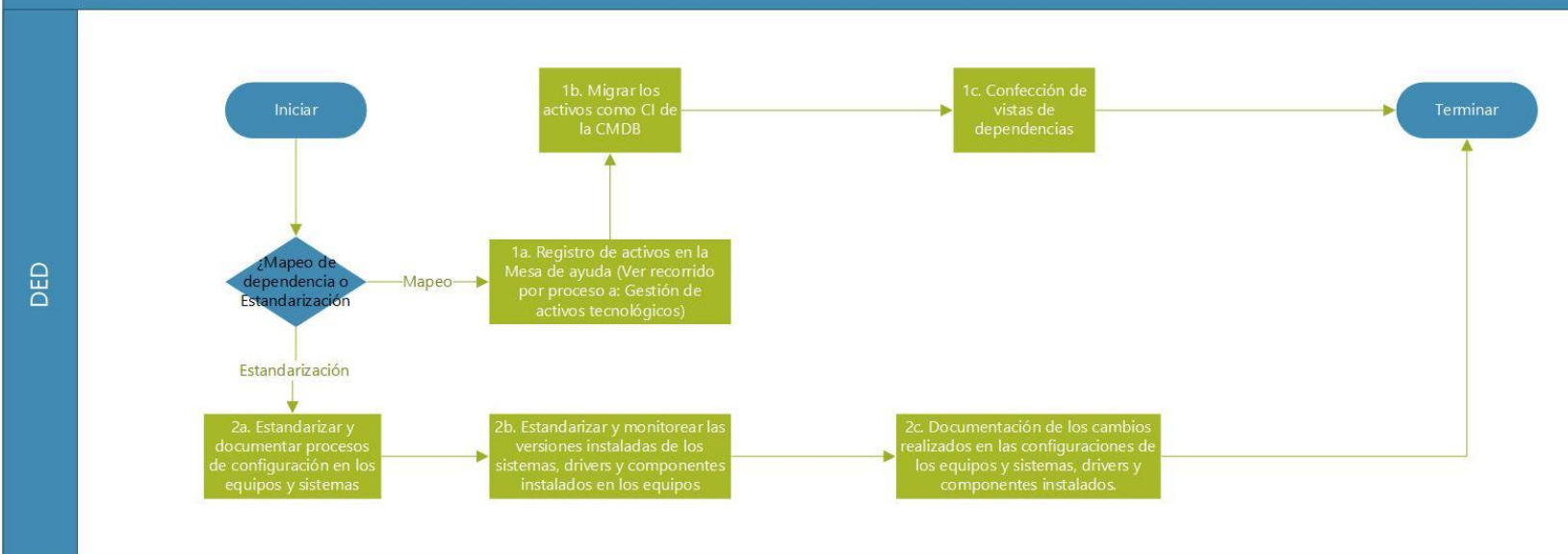
- No contar con activos disponibles para los colaboradores de la Secretaria Técnica del SBD.
- Desconocimiento y falta de documentación en la afectación de la caída de un equipo o sistema
- Vencimiento de contratos o licencias sin previa renovación

- Anexos

Anexo I: Diagrama de flujo



Proceso DED010 - Gestionar las Configuraciones y los Activos Tecnológicos. Gestionar la configuración.



Anexo II: Matriz RACI


R	Responsable	Este rol corresponde a quien efectivamente realiza la tarea.
A	Aprobador	Este rol se responsabiliza de que la tarea se realice.
C	Consultado	Este rol posee alguna información o capacidad necesaria para realizar la tarea.
I	Informado	Este rol debe ser informado sobre el avance y los resultados de la ejecución de la tarea. A diferencia del consultado (C), la comunicación es unidireccional.

Actividades/ Roles	EQUIPO DED	Director DED	Administrador de bienes y activos	Colaborador SBD
Recepción de activos	R			
Revisión de equipos recibidos	R			
Registro de activo en mesa de ayuda	R			
Registro de Contrato de soporte y Proveedor	R			
Asignación de responsable del activo (Colaborador)	R			
Asignación de Código de Activo	I		R	I
Brindar soporte y/o mantenimiento al activo físico	R			C
Retirar el equipo una vez cumpla su periodo de vida	R		I	I

Actividades/ Roles	EQUIPO DED	Director DED	Administrador de bienes y activos	Colaborador SBD
Resguardo de los archivos digitales mediante la herramienta de almacenamiento oficial de la Secretaria Técnica del SBD	C/I			R
Elaboración de respaldos de los archivos	R			
Registro del Software/licencia en Mesa de Ayuda	R			
Registro de contrato de soporte y proveedor	R			
Asignación de usuarios del software o licencia	R			I
Registro de activos en la Mesa de ayuda (Ver recorrido por proceso a: Gestión de activos tecnológicos)	R			
Migrar los activos como CI a la CMDB	R			
Confección de vistas de dependencias	R			
Estandarizar y documentar procesos de configuración en los equipos y sistemas	R	A/C		
Estandarizar y monitorear las versiones de los sistemas, drivers y componentes instalados en los equipos	R	A/C		
Documentación de los cambios realizados en las configuraciones de los equipos y sistemas, drivers y componentes instalados.	R	A/C		

I. Características clave

Dueño del proceso (área funcional)	Dirección de Estrategia Digital (DED)
Usuario	Áreas funcionales de la Secretaría Técnica, Consejo Rector, SUGEF, Operadores Financieros y público en general
Servicios que genera	Informe Mensual de Cartera SBD, publicación de Cifras del SBD en el portal web público, atención de consultas de información, generación de nuevos instrumentos de análisis o mejora de los existentes en el BI institucional
Requerimientos de soporte	Coordinación de Sesiones y Seguimiento de Acuerdos, PETI, Políticas y Disposiciones de TI, Política de Seguridad de la Información, Política de Continuidad del Negocio, Acceso a la información financiera y crediticia brindada por los Operadores Financieros en SICVECA (Convenio de cooperación SUGEF-SBD),
Sistemas de información utilizados	Oracle Analytics Cloud, Microsoft Power BI, Microsoft Office, Repositorio One drive
Recursos/activos utilizados (base para el costo)	Jefe de Inteligencia Empresarial / Equipo de oficina
Tiempo del proceso	<p>Permanente – Continuo (Mensual)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ingreso de información en SICVECA y habilitación de la misma por parte de SUGEF: 16 días hábiles (plazo) - Revisión de la información brindada por los Operadores Financieros: 2 días - Análisis de información y preparación del Informe mensual de cartera: 5 días - Respuesta a requerimientos externos: 3 días (plazo) - Se excluyen los tiempos de espera para presentar al Comité Ejecutivo y Consejo Rector

	Nombre del documento: Proceso DED011 – Gestionar proceso SICVECA-CIC-SBD	Versión: 01
---	--	--------------------


II. Alcance y propósito

Establecer los sistemas de información gerencial y operativa, basados en el enfoque de autoservicio de información, en apoyo al cumplimiento de las estrategias y objetivos de la institución.

Los procesos de negocio, los datos, la información y el conocimiento derivado, mediante el uso de las herramientas y aplicaciones de la arquitectura tecnológica son utilizados de manera eficaz y eficiente para la realización de las estrategias de la institución y de la Dirección de Estrategia Digital mediante la creación de reportes y tableros de control al servicio de los usuarios de la información (internos y externos).

III. Riesgos y controles de alto nivel

Riesgos del proceso	Controles	Efectividad del control	Responsable del control
Envío de datos incorrectos por parte de los Operadores Financieros	<ul style="list-style-type: none"> - Validación de los datos por parte del sistema SICVECA - Revisión de la información brindada 	<ul style="list-style-type: none"> - Efectivo - Moderadamente efectivo 	Jefe de Inteligencia Empresarial
Envío de información por parte de los Operadores Financieros fuera del periodo establecido	Emisión de alertas por parte del sistema para recordar las fechas de carga de información	Moderadamente efectivo	Jefe de Inteligencia Empresarial

	Nombre del documento: Proceso DED011 – Gestionar proceso SICVECA-CIC-SBD	Versión: 01
---	--	--------------------

IV. Glosario

- **BI:** Soluciones informáticas de Inteligencia de Negocios (Business Intelligence), para trabajar con grandes cantidades de datos, identificar patrones, obtener información y generar valor y conocimiento.
- **CIC:** Centro de información crediticia de los deudores del SBD.
- **OAC:** Oracle Analytics Cloud, Plataformas de Business Intelligence para el análisis de grandes cantidades de datos.
- **LOSBN:** Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional (1644)
- **SBD:** Sistema de Banca para el Desarrollo.
- **SICVECA:** Sistema de Captura, Verificación y Carga de información, plataforma tecnológica que permite el envío y validación preliminar de información cuantitativa por parte de los operadores financieros.
- **SUGEF:** Superintendencia General de Entidades Financieras

V. Recorrido por el proceso

Id.	Descripción	Responsable	Documentos, formularios o procedimientos
1	Mensualmente los Operadores Financieros deben enviar a SUGEF la información de sus créditos con recursos del Sistema de Banca para el Desarrollo mediante la plataforma SICVECA en los archivos de lenguaje XML	Operadores Financieros	- XML de Deudores; Operaciones Crediticias Activas; Operaciones No Reportadas; y Garantías de Operaciones
2a	La unidad de Servicios Técnicos de la SUGEF, pone a disposición la información crediticia proporcionada por los Operadores Financieros, mediante los web services para este propósito.	Servicios Técnicos (SUGEF)	Web Service de Cargas SUGEF
3a	La Unidad de Inteligencia Empresarial revisa la información proporcionada por los Operadores Financieros y facilitada por la SUGEF, para lo cual hay dos posibles opciones: a. Información correcta y completa: ir a la actividad 7a.	Unidad de Inteligencia Empresarial	N/A

Id.	Descripción	Responsable	Documentos, formularios o procedimientos
	b. Información incorrecta o incompleta: ir a la actividad 4.		
2b	Con la información suministrada por los Operadores Financieros, se calcula la calificación de los deudores (CIC-SBD) por medio de los web services para este propósito y se pone a disposición el resultado para consulta.	Servicios Técnicos (SUGEF)	N/A
3b	Los Operadores Financieros pueden utilizar y analizar la información proporcionada por la SUGEF sobre su calificación crediticia para los fines que consideren pertinentes. La información de la calificación crediticia también está a disposición de los beneficiarios, los cuales pueden acceder a la página web de la SUGEF y descargar el formulario de autorización y presentarlo a un operador financiero con el fin de conocer su calificación crediticia; o bien, ingresar en el enlace que provee la SUGEF en su sitio web para aquellas personas que tengan su certificado de firma digital.	Operadores Financieros	<ul style="list-style-type: none"> - Autorización para entregar información crediticia al deudor - Reporte de información crediticia del deudor (CIC)
4	La Unidad de Inteligencia Empresarial solicita al Operador Financiero que utilice el Procedimiento para la descarga y sustitución de información definido por la SUGEF en el Manual de información SICVECA. Se envía al operador financiero el comunicado u oficio detallando los errores o inconsistencias detectados en la información.	Unidad de Inteligencia Empresarial	<ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento para la descarga y sustitución de información - Manual de información SICVECA
5	El operador financiero realiza el Oficio de solicitud de sustitución información, el cual debe cumplir con los requerimientos establecidos en el procedimiento para la descarga y sustitución de información y lo envía a la SUGEF.	Operadores Financieros	<ul style="list-style-type: none"> - Oficio de solicitud de sustitución de información - Procedimiento para la descarga y sustitución de información

Id.	Descripción	Responsable	Documentos, formularios o procedimientos
6	<p>La SUGEF recibe la solicitud del operador financiero para realizar el cambio en la información previamente proporcionada. La SUGEF resuelve la solicitud en los siguientes tres días hábiles.</p> <p>Una vez aprobada la solicitud por parte de la SUGEF, el operador financiero carga la información correcta. Ir a la actividad 1.</p>	Servicios Técnicos (SUGEF)	Oficio de respuesta a la solicitud del operador
7a	<p>La Unidad de Inteligencia Empresarial analiza la información de los Operadores Financieros a través del sistema de BI. Deberá tomar en consideración aspectos como por ejemplo, los montos colocados, el origen de los fondos (FOFIDE, FONADE, FCD, CREDES y propios), el comportamiento de las operaciones de colocación de los Operadores Financieros, la morosidad, los intereses, los avales y la distribución de las colocaciones por zona geográfica, cumplimiento de límites mínimos establecidos por Ley 8634 y sus Reformas para la actividad agrícola, microcrédito, gradualidad del traslado de inciso i al ii del Artículo 59 de la Ley 1644 LOSBN y análisis de cualquier elemento atípico en los resultados.</p>	Unidad de Inteligencia Empresarial	Reportes específicos en el BI institucional para el control y seguimiento de los límites mínimos establecidos por Ley del SBD.
7b	<p>Con la información brindada por los Operadores Financieros y según solicitudes específicas o según se requiera, la Unidad de Inteligencia Empresarial diseña y publica reportes mediante el análisis de datos en las herramientas de BI. Dichos reportes se encuentran a disposición para quien desee utilizar la información.</p>	Unidad de Inteligencia Empresarial	Reportes específicos en el BI institucional y el portal web público.
8	<p>Una vez analizada la información en el BI, la Unidad de Inteligencia Empresarial concluye si:</p> <p>a. Se identifican oportunidades de mejora respecto a la información proporcionada. Ir a la actividad 9a.</p>	Unidad de Inteligencia Empresarial	<p>-Información publicable en el portal web del SBD</p> <p>-Información publicable el portal web de la SUGEF</p>

Id.	Descripción	Responsable	Documentos, formularios o procedimientos
	b. No se identifican oportunidades de mejora respecto a la información proporcionada: Enviar Información publicable a SUGEF, dentro de los primeros 18 días hábiles de cada mes. Ir a la actividad 9b.		
9a	El Encargado de la Unidad de Inteligencia Empresarial se encarga de activar una mesa técnica con la SUGEF, para presentar las oportunidades de mejora identificadas en la información.	Unidad de Inteligencia Empresarial	N/A
10a	Cuando se lleve a cabo la sesión con la SUGEF y el Encargado de la Unidad de Inteligencia Empresarial, se discuten los hallazgos y se acuerdan cuáles ajustes y mejoras en el sistema son requeridos para su implementación, asimismo, como la viabilidad de los cambios propuestos.	Servicios Técnicos (SUGEF) Unidad de Inteligencia Empresarial	N/A
11a	En caso de realizarse algún cambio, la SUGEF comunica a los Operadores Financieros los cambios o ajustes en el sistema, por medio del <i>Manual de información SICVECA</i> .	Servicios Técnicos (SUGEF)	Manual de información SICVECA
9b	La Unidad de Inteligencia Empresarial realiza el <i>Informe mensual de cartera del SBD</i> para lo cual, aparte del análisis previamente realizado, también considera la información que la SUGEF le brinda en relación a los saldos de captaciones totales de los bancos privados.	Unidad de Inteligencia Empresarial	Informe mensual de cartera del SBD
10b	El <i>Informe mensual de cartera</i> es enviado al Director Ejecutivo y a los directores generales para su conocimiento, y para que la Secretaria de Actas lo incluya en las agendas del Comité Ejecutivo y Consejo Rector.	Unidad de Inteligencia Empresarial	Informe mensual de cartera del SBD
11b	Coordinación de sesiones y emisión de acuerdos	Secretaría de Actas	N/A
12	La Unidad de Inteligencia Empresarial puede recibir solicitudes internas y/o externas de información, para lo cual recopila lo necesario por medio del análisis de datos en el BI, con el fin de satisfacer la solicitud de información.	Unidad de Inteligencia Empresarial	N/A

Id.	Descripción	Responsable	Documentos, formularios o procedimientos
13	Se elabora la <i>respuesta</i> a la solicitud con base en la información encontrada y se envía al solicitante.	Unidad de Inteligencia Empresarial	Respuesta al requerimiento de información

Indicadores claves de desempeño (KPIs)

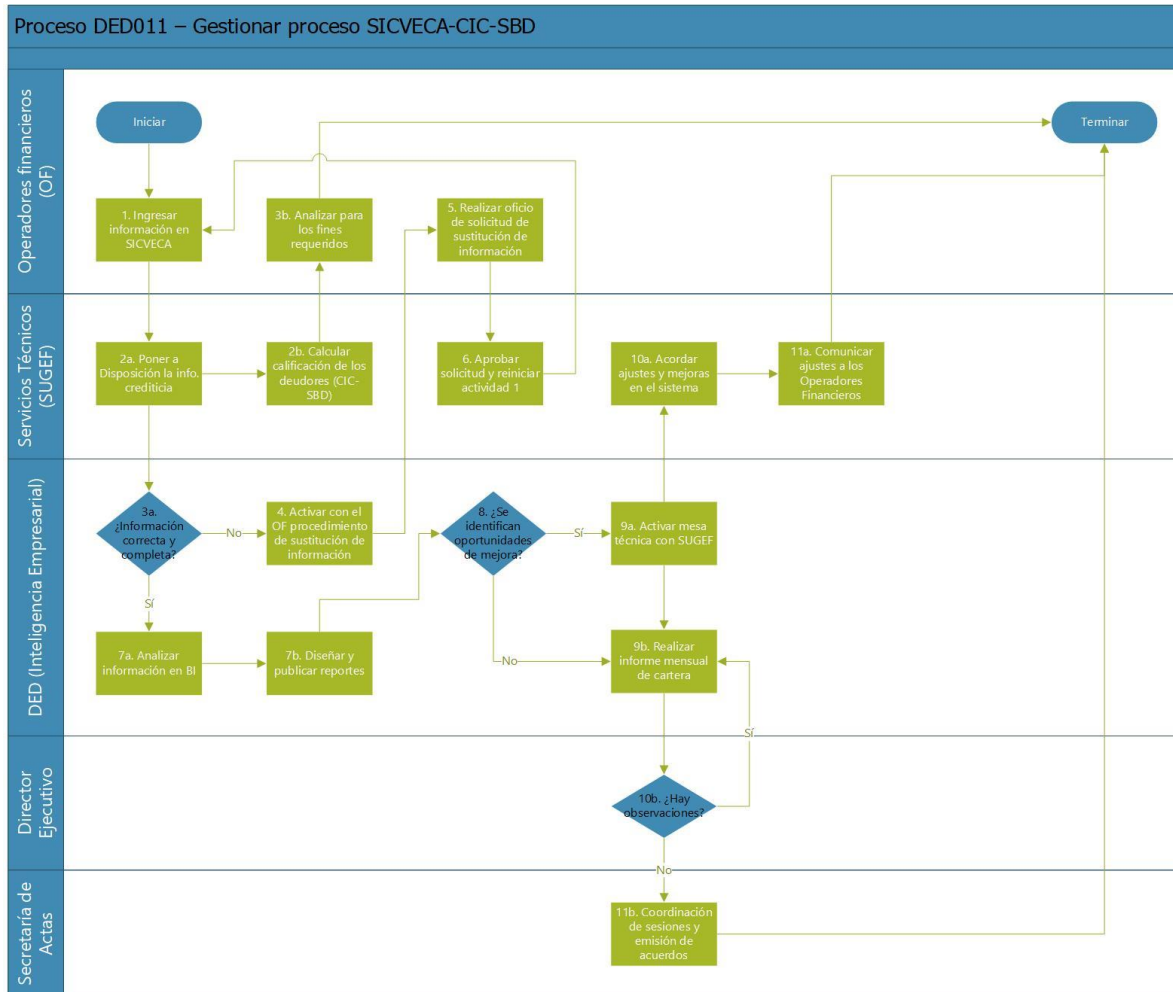
Factores Críticos de Éxito	Id	Indicador	Descripción	Frecuencia	Meta	Responsable	Destinatario(s)
Informes de cartera de crédito desarrollados en tiempo y forma	1	Porcentaje de Informes de cartera de crédito desarrollados y entregados en el periodo establecido	$\frac{\text{Cantidad de Informes de cartera de crédito elaborados en el periodo establecido}}{\text{Cantidad de informes de cartera a elaborar}} \times 100$	Anual	100%	Unidad de Inteligencia Empresarial	Dirección Ejecutiva
Tramitar al menos un 90% de las solicitudes de información recibidas en el tiempo esperado	2	Porcentaje de solicitudes tramitadas en el tiempo esperado	$\frac{\text{Total de solicitudes tramitadas en el plazo definido}}{\text{Total de solicitudes recibidas}} \times 100$	Anual	90%	Unidad de Inteligencia Empresarial	DED

VI. Síntomas que evidenciarían bajo rendimiento

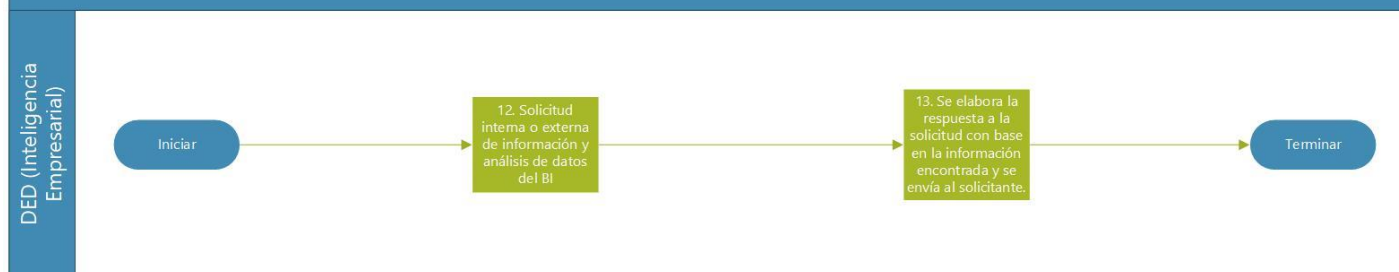
- Entrega de los Informes de la cartera de crédito fuera del periodo establecido.
- Solicitudes de información tramitadas fuera del periodo establecido.

Anexos

Anexo I: Diagrama de flujo



Proceso DED011 – Gestionar proceso SICVECA-CIC-SBD



Anexo II: Matriz RACI

R	Responsable	Este rol corresponde a quien efectivamente realiza la tarea.
A	Aprobador	Este rol se responsabiliza de que la tarea se realice.
C	Consultado	Este rol posee alguna información o capacidad necesaria para realizar la tarea.
I	Informado	Este rol debe ser informado sobre el avance y los resultados de la ejecución de la tarea. A diferencia del consultado (C), la comunicación es unidireccional.

Actividades/ Roles	Unidad Inteligencia Empresarial	Director DED	Comité Ejecutivo	Consejo Rector	Operadores Financieros*	Servicios Técnicos (SUEGF)*
Mensualmente los Operadores Financieros deben enviar a SUEGF la información de sus créditos con recursos del Sistema de Banca para el Desarrollo mediante la plataforma SICVECA en los archivos de lenguaje XML	I	I			R	C
La unidad de Servicios Técnicos de la SUEGF, pone a disposición la información crediticia proporcionada por los Operadores Financieros, mediante los web services para este propósito.	I	I			I	R
La Unidad de Inteligencia Empresarial revisa la información proporcionada por los Operadores Financieros y facilitada por la SUEGF, para lo cual hay dos posibles opciones: a. Información correcta y completa: ir a la actividad 7a. b. Información incorrecta o incompleta: ir a la actividad 4.	I	I			I	R
Con la información suministrada por los Operadores Financieros, se calcula la calificación de los deudores (CIC-SBD) por medio de los web services para este propósito y se pone a disposición el resultado para consulta.	R	A			C	I

<p>Los Operadores Financieros pueden utilizar y analizar la información proporcionada por la SUGEF sobre su calificación crediticia para los fines que consideren pertinentes. La información de la calificación crediticia también está a disposición de los beneficiarios, los cuales pueden acceder a la página web de la SUGEF y descargar el formulario de autorización y presentarlo a un operador financiero con el fin de conocer su calificación crediticia; o bien, ingresar en el enlace que provee la SUGEF en su sitio web para aquellas personas que tengan su certificado de firma digital.</p>	R	A			C	I
<p>La Unidad de Inteligencia Empresarial solicita al Operador Financiero que utilice el Procedimiento para la descarga y sustitución de información definido por la SUGEF en el Manual de información SICVECA. Se envía al operador financiero el comunicado u oficio detallando los errores o inconsistencias detectados en la información.</p>	I				R	C
<p>El operador financiero realiza el Oficio de solicitud de sustitución información, el cual debe cumplir con los requerimientos establecidos en el procedimiento para la descarga y sustitución de información y lo envía a la SUGEF.</p>	I				I	R
<p>La SUGEF recibe la solicitud del operador financiero para realizar el cambio en la información previamente proporcionada. La SUGEF resuelve la solicitud en los siguientes tres días hábiles. Una vez aprobada la solicitud por parte de la SUGEF, el operador financiero carga la información correcta. Ir a la actividad 1.</p>	R	A	I			


<p>La Unidad de Inteligencia Empresarial analiza la información de los Operadores Financieros a través del sistema de BI. Deberá tomar en consideración aspectos como por ejemplo, los montos colocados, el origen de los fondos (FOFIDE, FONADE, FCD, CREDES y propios), el comportamiento de las operaciones de colocación de los Operadores Financieros, la morosidad, los intereses, los avales y la distribución de las colocaciones por zona geográfica, cumplimiento de límites mínimos establecidos por Ley 8634 y sus Reformas para la actividad agrícola, microcrédito, gradualidad del traslado de inciso i al ii del Artículo 59 de la Ley 1644 LOSBN y análisis de cualquier elemento atípico en los resultados.</p>	R	A			C	I
<p>Con la información brindada por los Operadores Financieros y según solicitudes específicas o según se requiera, la Unidad de Inteligencia Empresarial diseña y publica reportes mediante el análisis de datos en las herramientas de BI. Dichos reportes se encuentran a disposición para quien desee utilizar la información.</p>	R	A			C	C
<p>Una vez analizada la información en el BI, la Unidad de Inteligencia Empresarial concluye si: a. Se identifican oportunidades de mejora respecto a la información proporcionada. Ir a la actividad 9a. b. No se identifican oportunidades de mejora respecto a la información proporcionada: Enviar Información publicable a SUGEF, dentro de los primeros 18 días hábiles de cada mes. Ir a la actividad 9b.</p>	R	A				R
<p>El Encargado de la Unidad de Inteligencia Empresarial se encarga de activar una mesa técnica con la SUGEF, para presentar las oportunidades de mejora identificadas en la información.</p>	C	C			I	R



Nombre del documento:
Proceso DED011 – Gestionar proceso SICVECA-CIC-SBD


Versión: 01

<p>Cuando se lleve a cabo la sesión con la SUGEF y el Encargado de la Unidad de Inteligencia Empresarial, se discuten los hallazgos y se acuerdan cuáles ajustes y mejoras en el sistema son requeridos para su implementación, asimismo, como la viabilidad de los cambios propuestos.</p>	I	I			I	R
<p>En caso de realizarse algún cambio, la SUGEF comunica a los Operadores Financieros los cambios o ajustes en el sistema, por medio del <i>Manual de información SICVECA</i>.</p>	R	A			I	
<p>La Unidad de Inteligencia Empresarial realiza el <i>Informe mensual de cartera del SBD</i> para lo cual, aparte del análisis previamente realizado, también considera la información que la SUGEF le brinda en relación a los saldos de captaciones totales de los bancos privados.</p>	C	R	A			
<p>El <i>Informe mensual de cartera</i> es enviado al Director Ejecutivo y a los directores generales para su conocimiento, y para que la Secretaría de Actas lo incluya en las agendas del Comité Ejecutivo y Consejo Rector.</p>	R	C	I	A		
<p>Coordinación de sesiones y emisión de acuerdos</p>	C	R	A			
<p>La Unidad de Inteligencia Empresarial puede recibir solicitudes internas y/o externas de información, para lo cual recopila lo necesario por medio del análisis de datos en el BI, con el fin de satisfacer la solicitud de información.</p>	R	A				
<p>Se elabora la <i>respuesta</i> a la solicitud con base en la información encontrada y se envía al solicitante.</p>	R	C				

	Fecha de elaboración: Octubre, 2021 Fecha de la última actualización:	Versión: 01 Código:
Nombre del Documento: Proceso DED012 – Gestionar los Riesgos de TI	Rige desde: Enero, 2022 Próxima revisión: Enero, 2023	
Elaborado por: Jose Bermúdez Madriz Revisado por: EQUIPO DED	Aprobado por: Director de Estrategia Digital	

I. Características clave

Dueño del proceso (área funcional)	Dirección de Estrategia Digital (DED)
Usuario	Funcionarios de DED
Servicios que genera	Matriz de Riesgos de TI
Requerimientos de soporte	Marco de Gestión de TI, Política de TI, POI y PETI
Sistemas de información utilizados	Microsoft Office, Global Suite y Share Point
Recursos/activos utilizados (base para el costeo)	Equipo DED, Dirección de Riesgos
Tiempo del proceso	Gestión continua

	Nombre del documento: Proceso DED012 – Gestionar los Riesgos de TI	Versión: 01
---	--	--------------------

II. Alcance y propósito


Registrar, revisar y dar seguimiento a los riesgos de TI identificados por DED cada año con el apoyo de la Dirección de Riesgos.

III. Riesgos y controles de alto nivel

Riesgos del proceso	Controles	Efectividad del control	Responsable del control
Falta de seguimiento de los riesgos de TI identificados	Matriz de riesgos de TI y sesiones de seguimiento	Alta	DED/Dirección de Riesgos


IV. Glosario

- **Riesgo:** Posibilidad de que se produzca un contratiempo o una desgracia, de que alguien o algo sufra perjuicio o daño.
- **Riesgo de TI:** Riesgo de Tecnologías de la Información para el negocio asociado con el uso, propiedad, operación, involucramiento, influencia y/o adopción de las tecnologías de la información y telecomunicaciones dentro de la institución.

	Nombre del documento: Proceso DED012 – Gestionar los Riesgos de TI	Versión: 01
---	--	--------------------

V. Recorrido por el proceso

Id.	Descripción	Responsable	Documentos, formularios o procedimientos
1	Coordinar en conjunto con la Dirección de Riesgos la identificación, evaluación, seguimiento y controles aplicables a los riesgos de TI según el Marco Orientador para la Gestión de Riesgo No Financieros y la Política de Administración Integral de Riesgos del Sistema de Banca para el Desarrollo	DED	Marco Orientador para la Gestión de Riesgo No Financieros / Política de Administración Integral de Riesgos
2	Comunicar cualquier problema en la gestión de los riesgos de TI al Comité de TI o al Comité Ejecutivo.	DED	Política de TI / Marco de Gestión de TI


	Nombre del documento: Proceso DED012 – Gestionar los Riesgos de TI	Versión: 01
---	--	--------------------

Indicadores claves de desempeño (KPIs)

Factores Críticos de Éxito	Id.	Indicador	Descripción	Frecuencia	Meta	Responsable	Destinatario(s)
Control de los riesgos de TI	1	Cumplimiento	Cumplir con el proceso anual de identificación, evaluación, seguimiento y controles aplicables a los riesgos de TI	Anual	100%	DED	Comité de TI / Comité Ejecutivo

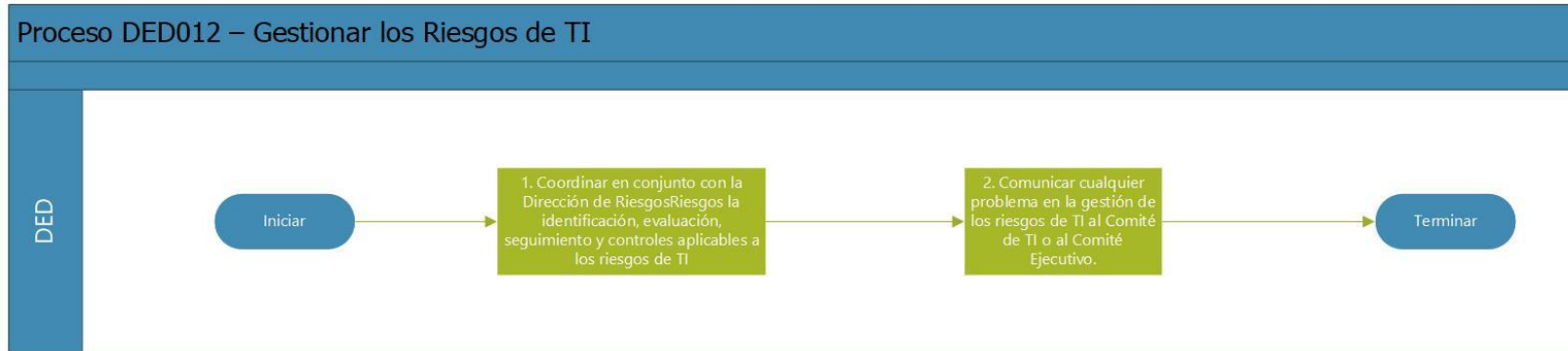
VI. Síntomas que evidenciarían bajo rendimiento

- Incumplimiento de los planes de acción definidos para los riesgos de TI identificados en cada ejercicio.

	Nombre del documento: Proceso DED012 – Gestionar los Riesgos de TI	Versión: 01
---	--	--------------------

Anexos

Anexo I: Diagrama de flujo



Anexo II: Matriz RACI

R	Responsable	Este rol corresponde a quien efectivamente realiza la tarea.
A	Aprobador	Este rol se responsabiliza de que la tarea se realice.
C	Consultado	Este rol posee alguna información o capacidad necesaria para realizar la tarea.
I	Informado	Este rol debe ser informado sobre el avance y los resultados de la ejecución de la tarea. A diferencia del consultado (C), la comunicación es unidireccional.

Actividades/ Roles	EQUIPO DED	Director DED	Dirección de Riesgos	Comité de TI o al Comité Ejecutivo
Coordinar en conjunto con la Dirección de Riesgos la identificación, evaluación, seguimiento y controles aplicables a los riesgos de TI según el Marco Orientador para la Gestión de Riesgo No Financieros y la Política de Administración Integral de Riesgos del Sistema de Banca para el Desarrollo	C	R	C	
Comunicar cualquier problema en la gestión de los riesgos de TI al Comité de TI o al Comité Ejecutivo.	C	R		C