



ES COPIA AUTENTICADA

ING. P. SIBONEY MUÑOZ TOIA
Directora General
Oficina General de Administración
MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS

Resolución Directoral

Lima, 25 de octubre de 2016

N° 426-2016-EF/43.01

CONSIDERANDO

Que, de conformidad con lo establecido en el literal a) del artículo 68 del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas-MEF, aprobado mediante Decreto Supremo N° 117-2014-EF, corresponde a la Oficina de Gobierno de Tecnologías de la Información de la Oficina General de Tecnologías de la Información formular y proponer las estrategias, políticas, planes operativos y de gestión, normas y estándares de arquitectura tecnológica, de servicios y de seguridad informática, así como conducir la formulación del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) del Ministerio;

Que, el segundo párrafo del numeral 5.1. Aspectos Generales del Manual de Políticas de Gestión de Tecnologías de la Información del MEF, aprobado mediante Resolución Directoral N° 160-2014-EF/43.01, establece que la Oficina General de Tecnologías de la Información es el órgano que aprueba, controla y gestiona los recursos y servicios de TI requeridos y utilizados por el Ministerio para el apoyo a las funciones, procesos y actividades institucionales, independientemente de las fuentes de financiamiento empleadas en las respectivas inversiones;

Que, mediante Resolución Directoral N° 006-2016-EF/41.03, se aprobó el "Catálogo de Servicios de Tecnología de la Información del Ministerio de Economía y Finanzas" con el objetivo de consolidar la información que los distintos usuarios deben conocer a fin de lograr un buen entendimiento de los servicios de tecnologías de la información al momento de solicitarlos;

Que, el objetivo principal de los Lineamientos del Modelo de Gestión de la Calidad de los Servicios de Tecnología de la Información del Ministerio de Economía y Finanzas es definir y establecer las pautas para sentar las bases para la implementación del modelo de gestión de la calidad de los servicios de TI que brinda la Oficina General de Tecnologías de la Información;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 223-2013-EF/41, se incorpora en la Directiva N° 004-2012-EF/41.02 "Lineamientos para la elaboración de Directivas en el Ministerio de Economía y Finanzas", aprobada con Resolución Ministerial N° 359-2012-EF/41, el numeral 5.5 concerniente a la "Aprobación de otros Documentos Técnicos Normativos" establece que la aprobación de los Documentos Técnicos Normativos que no sean Directivas Internas, tales como Manuales, Instructivos y otros de similar naturaleza, que emitan o propongan los órganos de administración interna del Ministerio de Economía y Finanzas, en materia de sus respectivas competencias, son aprobados por el Director General de la Oficina General de Administración;



Que, de conformidad con el literal i) del artículo 48 del Reglamento de Organización y Funciones del MEF, la Oficina de Planificación y Modernización de la Gestión de la Oficina General de Planificación y Presupuesto, a través del Informe N° 293-2016-EF/41.02, de fecha 17 de octubre de 2016, emite opinión técnica favorable a los "Lineamientos del Modelo de Gestión de la Calidad de los Servicios de TI del MEF"; y,

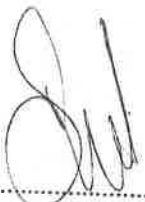
De conformidad con lo dispuesto en el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas, aprobado con Decreto Supremo N° 117-2014-EF/43, y en la Resolución Ministerial N° 223-2013-EF/41.

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar los "Lineamientos del Modelo de Gestión de la Calidad de los Servicios de TI del MEF", que como anexo forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2.- Publicar la presente resolución en el Portal Institucional del Ministerio de Economía y Finanzas (www.mef.gob.pe), en el Intranet del Ministerio de Economía y Finanzas y disponer su difusión a todo el personal del MEF mediante correo electrónico.

Regístrese y comuníquese.


.....
ING. P. SIBONEY MUÑOZ TOIA
Directora General
Oficina General de Administración





PERÚ

Ministerio
de Economía y Finanzas

LINEAMIENTOS MODELO DE GESTION DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE TI DEL MEF



Octubre - 2016



1. OBJETO

1.1 General

Definir y establecer los lineamientos que permitan sentar las bases para la implantación del modelo de gestión de la calidad de los servicios de TI de la Oficina General de Tecnologías de la Información – OGTI.

1.2 Específicos

- Establecer pautas o lineamientos que permitan desarrollar la calidad de los servicios de TI brindados por la OGTI.
- Generar el alineamiento de los procesos institucionales de la OGTI con estándares o marcos de referencia metodológicos y a las normativas legales relacionadas con la calidad.
- Difundir el presente documento a los involucrados en el quehacer de la OGTI para su aplicación correspondiente.

2. BASE LEGAL

- 2.1. Decreto Supremo N° 004-2013-PCM que aprueba la “Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública”.
- 2.2. Decreto Supremo N° 117-2014-EF, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones - ROF del Ministerio de Economía y Finanzas.
- 2.3. Decreto Supremo N° 046-2014-PCM, que aprueba la Política Nacional para la Calidad.
- 2.4. Resolución Ministerial N° 122-2015-EF/41 que aprueba el “Plan de trabajo Integral de Gestión por Procesos – Aseguramiento de la Calidad y Mejoramiento Continuo de Procesos” y su modificatoria.
- 2.5. Resolución Ministerial N° 421-2014-EF/41, que aprueba la Directiva N° 002-2014-EF/41.02 “Disposiciones para la elaboración, aprobación y actualización de los Manuales de Procedimientos del Ministerio de Economía y Finanzas”.
- 2.6. Resolución Directoral N° 160-2014-EF/43.01, que aprueba el “Manual de Políticas de Gestión de Tecnologías de la Información del Ministerio de Economía y Finanzas”.
- 2.7. Resolución Directoral N° 001-2015-INACAL/DN, que aprueba las Normas Técnicas Peruanas “NTP-ISO 9000:2015 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario. 6ta Edición” y “NTP-ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos. 6ta Edición” conforme al procedimiento establecido en la Ley N° 30224.
- 2.8. Resolución Directoral N° 006-2016-EF/43.01, que aprueba el “Catálogo de Servicios de Tecnologías de la Información del Ministerio de Economía y Finanzas”.



3. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en el presente documento, serán de aplicación obligatoria para todo el personal que independiente de su régimen laboral o relación contractual, presten servicios en la Oficina General de Tecnologías de la Información.

4. DISPOSICIONES GENERALES

4.1. DEFINICIONES

- 4.1.1. **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto (cualquier cosa que puede percibirse o concebirse) cumple con los requisitos establecidos.
- 4.1.2. **Catálogo de Servicios de TI:** Es el registro de los servicios prestados por el área de TI que se usa para describirlos publicarlos y promoverlos, definiendo sus niveles de servicio y canales para su atención.
- 4.1.3. **Gestión por procesos:** Es una forma de enfocar el trabajo, que cambia el tradicional modelo de organización funcional migrando hacia una organización por procesos contenidos en las “cadenas de valor” de cada entidad, persiguiendo el mejoramiento continuo de sus actividades mediante la identificación, selección, descripción, documentación y mejora continua de los procesos.
- 4.1.4. **Indicador:** Magnitud que permite medir los resultados obtenidos en el desarrollo de una actividad, proyecto u otros similares. Pueden ser de carácter cualitativo o cuantitativo. Son mediciones que se comparan con los valores meta establecidos con la finalidad de evaluar el nivel de cumplimiento de los objetivos propuestos.
- 4.1.5. **Marcos Metodológicos:** Son un conjunto de conceptos y buenas prácticas sobre determinados temas que han sido desarrolladas por organismos especializados y que son aceptados internacionalmente como guía y estándar a ser aplicados dentro de las organizaciones. Por ejemplo:
- a) ITIL “Gestión de Servicios de TI”;
 - b) ISO 9001 “Sistema de Gestión de la Calidad”;
 - c) ISO 20000 “Sistema de Gestión de los Servicios de TI”;
 - d) NTP ISO/IEC 12207 “Ciclo de vida de software”;
 - e) Cobit 5 “Gobierno y Gestión de TI”.
- 4.1.6. **Mejora continua:** Esfuerzo realizado por las instituciones con el objetivo de alcanzar niveles más altos de eficiencia y eficacia en sus procesos.



- 4.1.7. **Meta:** Resultado cuantificable que se busca alcanzar en un periodo de tiempo. Implica la definición de qué se desea lograr, en qué cantidad, en cuanto tiempo y con qué calidad.
- 4.1.8. **Procedimiento:** Secuencia de acciones y actividades concatenadas entre sí que, ordenadas e forma lógica, permiten cumplir un fin u objetivo específico predeterminado. El procedimiento tiene un inicio, desarrolla un conjunto de actividades y tiene un término o resultado. En un procedimiento, cada acción o actividad se justifica en la medida que aporta "valor agregado" en el servicio o producto final que se debe entregar a los usuarios.
- 4.1.9. **Requisito:** Es una necesidad documentada sobre el contenido, forma o funcionalidad de un producto o servicio.
- 4.1.10. **Usuarios:** Son los receptores de los servicios de TI que brinda la OGTI, los cuales se encuentran definidos en el Catálogo de Servicios correspondiente.
- 4.1.11. **Servicio:** Es la prestación que se brinda a un usuario, la cual corresponde a un requerimiento y es el resultado de un proceso que debe estar debidamente especificado. Los servicios aportan valor o utilidad al usuario solicitante.
- 4.1.12. **Servicios de TI:** Son los servicios prestados por la OGTI, los cuales se encuentran definidos en el Catálogo de Servicios de TI del MEF.
- 4.1.13. **Modelo de Calidad:** Es un modelo para la gestión de una organización que permite establecer un marco de referencia objetivo debidamente estructurado que permita determinar las líneas de mejora continua que se deben implementar para mejorar los servicios que ofrece, además que ofrecen criterios de comparación con otras organizaciones y el intercambio de experiencias.
- 4.1.14. **Sistema de Gestión:** Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.
- 4.1.15. **Sistema de Gestión de la Calidad:** Son un conjunto de elementos mutuamente relacionados que interactúan entre sí, constituyendo una serie de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.



4.2. ALINEAMIENTO A LOS EJES DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

La OGTI es responsable de realizar las acciones necesarias para adoptar progresivamente, en los servicios de TI que brinda, los 4 ejes establecidos en la Política Nacional para la Calidad, aprobada con Decreto Supremo N° 046-2014-PCM.

- 4.2.1. Eje 1: Fortalecimiento institucional: Implementar una organización interna con su respectivo marco normativo, y dotándola de recursos humanos especializados que permita garantizar la adecuada gestión de los componentes que soportan los procesos de la calidad y diseñar un plan para su implementación.
- 4.2.2. Eje 2: Cultura para la calidad: Sensibilizar y difundir los beneficios e importancia de la calidad en toda la organización y proporcionar información a los usuarios sobre los criterios de calidad establecidos para que les sirva como referente al momento de evaluar los servicios recibidos.
- 4.2.3. Eje 3: Servicios vinculados con la infraestructura de calidad: Promover e implementar los procedimientos e instrumentos recomendados por los marcos de referencia metodológicos, relacionados a la calidad y a la gestión por procesos que busquen el bienestar de los usuarios sobre los servicios prestados por la OGTI estableciendo los indicadores que permitan su correcta medición.
- 4.2.4. Eje 4: Producción de servicios con calidad: Promover el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos, evaluando los indicadores del proceso y tomando las medidas pertinentes como capacitación o asistencia técnica a los actores que intervienen en los procesos teniendo como objetivo la mejora continua de los procesos y el cumplimiento de las metas planteadas.

4.3. PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE TI

Se toma como referencia los principios establecidos en el marco metodológico sobre la gestión de la calidad (norma ISO 9000), para la consecución de la mejora del desempeño de sus procesos y actividades. Los principios se detallan a continuación:

- a) Enfoque al cliente (usuario):
 - Comprender las necesidades actuales y futuras de los usuarios.
 - Cumplir con los requisitos de los servicios prestados a los usuarios.
 - Esforzarse en exceder las expectativas de los usuarios.
- b) Liderazgo
 - Contar con liderazgo organizacional que permita crear y mantener un ambiente interno en el cual el personal pueda llegar a motivarse e involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
- c) Participación del personal
 - Lograr el compromiso del personal, a todos los niveles, que son la esencia de toda organización, con lo cual se posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización en su conjunto.



- Motivar al personal, disponiendo de incentivos y reconocimiento.
- d) Enfoque basado en procesos
- Participación activa y comprometida de los representantes designados por la OGTI en los equipos técnicos de Gestión por Procesos que son conducidos por la Oficina General de Presupuesto y Planificación, acorde con lo establecido en los planes definidos en el MEF en cumplimiento de lo establecido en la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- e) Mejora Continua
- Desarrollar las acciones destinadas a la mejora continua, identificando oportunidades de mejora en los procesos que soportan los servicios brindados por la OGTI y coordinando la presentación de las propuestas a la Comisión de Mejora Continua de los Procesos en el MEF para su evaluación y posterior implementación de ser aprobadas.
- f) Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones
- Basar las decisiones tomando como base el análisis de los datos y la información que se genera durante el desarrollo de los procesos.
 - Monitorear la gestión a través de indicadores que reflejan el comportamiento de sus variables respecto a las metas establecidas, mediante los cuales se pueden identificar oportunidades de mejora que permitan tomar decisiones oportunas para poder lograr que la organización cumpla con los objetivos trazados.
- g) Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor
- Establecer acuerdos con los proveedores para formalizar y asegurar el cumplimiento de las condiciones establecidas para sus servicios, así como de la normatividad existente y de las medidas de seguridad establecidas por el MEF.
 - Mantener una comunicación fluida, transparente y eficiente con los proveedores que aseguren su correcto desempeño de los servicios que brindan a la OGTI.

4.4. DE LOS INDICADORES RELACIONADOS A LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE TI

- La medición de la calidad de los servicios detallados en el “Catálogo de Servicios de TI”, debe realizarse mediante indicadores, los cuales medirán la eficacia relacionada al cumplimiento de todos los compromisos establecidos y esperados por el usuario (por ejemplo, del cumplimiento de los requisitos y del acuerdo de nivel de servicio establecido en el catálogo), así como de la eficiencia con la medición de los recursos utilizados para brindar el servicio.
- Los indicadores deben ser diseñados, formulados y aprobados por cada responsable de los servicios establecidos en el catálogo de servicios de TI y deben establecerse metas para cada uno de ellos, con lo cual se podrá efectuar las evaluaciones periódicas correspondientes.
- Cada servicio de TI debe contar con la ficha descriptiva de los indicadores establecidos y la periodicidad de su medición. También se



deben determinar los mecanismos para recopilar la información necesaria e indicar el responsable que debe proveer la información.

- Los indicadores referidos al grado de satisfacción o apreciación del servicio por parte de los usuarios deben de ser recopilados por personal ajeno al servicio, recayendo esta responsabilidad en el equipo responsable de la evaluación de la calidad de los servicios de TI.
- Los indicadores deben de ser evaluados periódicamente, dado que pueden ser actualizados, mejorados o inclusive retirados (producto de cambios que se establezcan en la prestación de los servicios u otros factores).
- Periódicamente, los indicadores deben ser contrastados contra las metas establecidas. Aquellos servicios que no cumplan con la meta programada, deben de ser revisados a fin de analizar las causas que pueden resultar en acciones correctivas o en propuestas de mejora, enmarcadas en el ciclo de mejora continua.

5. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

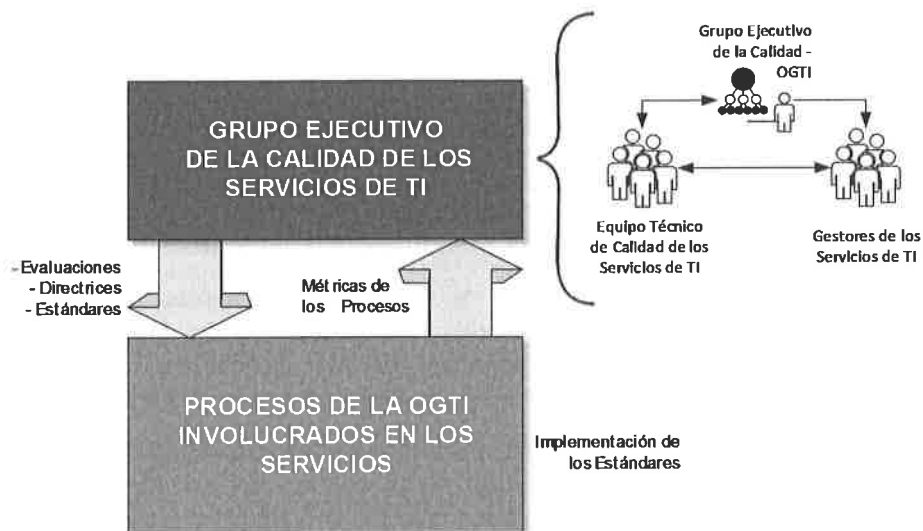
- 5.1. El personal que esté involucrado directamente con los servicios de TI de la OGTI están en la obligación de conducirse en base a los lineamientos del presente modelo de calidad, velando porque los servicios, se lleven a cabo de manera eficaz y agregando valor a los usuarios.
- 5.2. Los proveedores de TI externos al Ministerio que tengan a su cargo directamente la ejecución de algún servicio de TI, se sujetan a los lineamientos y cultura de calidad de los servicios de TI en el MEF.
- 5.3. Sensibilizar al personal en materia de calidad, propiciando capacitaciones y charlas periódicas, en concordancia con los planes de desarrollo de las personas al servicio del estado (PDP) del MEF.
- 5.4. Implementar mecanismos de reconocimiento y motivación al personal o equipos de trabajo que participen activamente en el desarrollo de la cultura de calidad y que logren las metas propuestas que les sean encargadas, en concordancia con las Políticas de Cultura y Clima Organizacional del MEF y a los programas de reconocimiento institucional para los servidores y colaboradores del MEF a cargo de la Oficina de Recursos Humanos.

5.5. DE LA ORGANIZACIÓN

La OGTI con el fin de adoptar un Modelo de Gestión de la Calidad para los Servicios de TI que brinda, debe establecer una organización que le permita realizar un seguimiento adecuado y eficiente al mismo, la cual estará conformada por los equipos de trabajo que se detallan a continuación:

1. Grupo Ejecutivo de la Calidad de los servicios de TI;
2. Equipo Técnico de Calidad de los Servicios de TI;
3. Gestores de los servicios de TI.





5.5.1. GRUPO EJECUTIVO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE TI

- a) El Grupo Ejecutivo de la Calidad de los Servicios de TI estará constituido por:
- El Director General de la OGTI, quien lo preside;
 - Los Directores de las unidades orgánicas de la OGTI;
 - El responsable del Equipo Técnico de Calidad de los servicios de TI, quien ejercerá la Secretaria Técnica; y,
 - Los Asesores de la Dirección General de la OGTI, como miembros consultivos.
- b) Tienen a cargo el monitoreo, seguimiento, y darán las pautas generales respecto a la implementación del Modelo de la Gestión de la Calidad de los Servicios de TI en la Oficina General de Tecnologías de la Información.
- c) Son los responsables de propiciar las condiciones necesarias requeridas para que el Modelo de Gestión de la Calidad de los Servicios de TI se implemente y desarrolle.
- d) Se encargan de evaluar y aprobar las acciones propuestas por el Equipo Técnico de Calidad de los Servicios de TI que tienen por objeto la mejora continua de los procesos que dan soporte a los Servicios que brinda la OGTI.
- e) Evalúan y aprueban la incorporación, modificación o retiro de los servicios de TI en el Catálogo de Servicios de TI del MEF.

5.5.2. EQUIPO TÉCNICO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE TI

- a) El Equipo Técnico de Calidad de los Servicios de TI, estará constituido por:
- El personal del Grupo de Trabajo de Normas, Métodos y Procesos de la Oficina de Gobierno de Tecnologías de la Información de la OGTI.



- Responsables de cada Servicio considerado en el Catálogo de Servicio de TI del MEF.
 - Miembros Consultivos: Especialistas Tecnológicos en la materia a tratar y que laboran en las unidades orgánicas de la OGTI.
- b) Para lograr sus objetivos el Equipo Técnico de Calidad de TI tiene las siguientes responsabilidades y funciones:
- Formular y conducir los planes de acción y actividades relacionados al Modelo de la Gestión de la Calidad en concordancia con las directrices emanadas por el Grupo Ejecutivo de la Calidad de los Servicios de TI.
 - Informar periódicamente el avance del desarrollo del modelo de gestión de la calidad de los servicios de TI del MEF al Grupo Ejecutivo de la Calidad de los Servicios de TI.
 - Establecer reuniones periódicas con cada responsable de cada Servicio de TI considerado en el Catálogo de Servicios de TI del MEF y los gestores o actores involucrados que designe para analizar y evaluar el desarrollo de los servicios, el resultado de la medición de los indicadores y realizar dinámicas que permitan elaborar, de ser necesario, propuestas de mejora a los procesos que soportan la entrega del servicio, en el marco del ciclo de mejora continua, las cuales deben ser elevadas a la Comisión de Mejora Continua de los Procesos en el MEF.
 - Coadyuvar a la capacitación y sensibilización a los Gestores de los Servicios de TI, con el fin de cultivar y desarrollar el modelo de calidad como método de trabajo.
 - Evaluar periódicamente los servicios de TI definidos en el Catálogo de Servicios, lo cual puede conllevar a proponer la incorporación, modificación o retiro de servicios de TI en el indicado Catálogo.

5.5.3. GESTORES DE LOS SERVICIOS DE TI

- a) Son los actores que participan en los procesos que soportan cada servicio considerado en el Catálogo de Servicios de TI del MEF.
- b) Son responsables de participar activamente en las reuniones y capacitaciones que convoque el equipo Técnico de Calidad de Servicios de TI.
- c) Son los encargados de brindar información sobre el desarrollo del proceso que soporta el servicio brindado, lo cual coadyuvará a evaluar y determinar las acciones necesarias que permitan desarrollar propuestas para la mejora de la calidad de los servicios brindados.
- d) Son responsables de adecuarse a los cambios que se implementen en los procesos de soporte a los servicios de TI brindados.



6. RESPONSABILIDADES

- 6.1. La Dirección General de la OGTI debe brindar el apoyo y recursos necesarios para que el presente modelo de gestión de la calidad de los servicios de TI se implemente, ejecute y se controle.
- 6.2. La Dirección General de la OGTI debe desarrollar los mecanismos necesarios para la difusión del presente documento a todo el personal de la OGTI, para su conocimiento y lograr su cumplimiento.



