



**Dirección General Administrativa y Financiera  
Departamento de Tecnologías de Información y  
Comunicación**

**Marco General para Garantizar la Continuidad de Servicio  
de Tecnologías de Información y Comunicación**

**San José, Febrero 2016**

## **Marco General para la Gestión de la Calidad en Tecnologías de Información y Comunicación.**

### **1. Gestión de la Calidad**

Está conformado por cuatro componentes:

- ✓ Planeamiento de la calidad.
- ✓ Control de la Calidad.
- ✓ Aseguramiento de la Calidad.
- ✓ Mejoras en la Calidad.

La Gestión de la Calidad se refiere a un conjunto de reglas vinculadas entre sí, a través de las cuales la Institución puede administrar de manera organizada la calidad de sus servicios.

La gestión de la calidad está dirigida no solo a la calidad de un producto o servicio, sino también a los medios utilizados para obtenerla, por lo que se enfoca en lograr el aseguramiento de la calidad, el monitoreo y seguimiento de los procesos y servicios cuyo resultado debe ser la optimización de los mismos.

### **2. Objetivo General**

Asegurar la calidad de los servicios ofrecidos por el Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación (DTIC) a los funcionarios del MTSS, con el fin de satisfacer los requerimientos de los mismos, cumpliendo con la normativa vigente, mediante la aplicación de mejora continua, evitando las no conformidades y en disposición del cumplimiento de los objetivos estratégicos.

### **3. Objetivos Específicos**

- Mantener actualizada la metodología de mejoramiento de la calidad de servicios y procesos TIC en el MTSS, en respuesta a los cambios que se den en la Institución, en busca de la eficiencia y la mejora continua.

- Verificar las evaluaciones del nivel de madurez de los procesos del DTIC para que estos lleguen a su optimización.
- Desarrollar y actualizar planes de acción preventivos y correctivos, por medio de los procedimientos y seguimientos establecidos y de las evaluaciones del nivel de madurez, para lograr la optimización de los servicios y procesos.
- Utilizar herramientas para medir y mejorar la calidad de servicios y procesos de TIC, en respuesta a situaciones identificadas por medio de las evaluaciones de satisfacción del cliente, análisis de reportes, comparación de resultados, entre otros.
- Monitorear los procesos TIC, con el fin de garantizar mejoras y avances en el desempeño de los mismos. Mediante la innovación y la mejora continua en los procedimientos del DTIC, buscando la calidad de sus productos y servicios.
- Proporcionar a la gestión de TIC un instrumento confiable, definido y uniforme para la verificación de la calidad e identificación de las no conformidades presentes en los servicios que ofrece el DTIC al Ministerio, mejorando de manera constante su funcionamiento.
- Verificar que los recursos destinados para el mejoramiento de la calidad de servicios y procesos TIC están siendo utilizados para dicho fin.
- Incorporar en la gestión de las TIC la innovación y la mejora continua en los procedimientos del DTIC, estableciendo estándares de desarrollo y adquisición, buscando la calidad de sus productos y servicios.

## **4. DIRECTRICES DE CALIDAD**

### **4.1 ROLES Y RESPONSABILIDADES EN LA APLICACIÓN DE LAS DIRECTRICES DE CALIDAD PARA DESARROLLAR SOLUCIONES DE TIC EN EL MTSS.**

El DTIC es el responsable de la gestión de las tecnologías de información y comunicación en el Ministerio y cuenta con la Unidad de Seguridad Informática Gestión de Calidad y Riesgo y es a la que le corresponde la aplicación de las directrices definidas en este Marco de Gestión de la Calidad de las TIC.

El DTIC en coordinación con la Administración Superior tienen la responsabilidad de efectuar la actualización o modificación, divulgación, motivación, sensibilización e inducción necesaria, así como de reunirse para conocer el estado actual y en los temas relacionados con este Marco de Gestión de la Calidad de las TIC, tales como:

- Nivel de cumplimiento de los requisitos del cliente para lograr mayores niveles de satisfacción.
- Desarrollo de la cultura de la calidad en los colaboradores de DTIC y del negocio, concientizando sobre la importancia de desarrollar responsabilidad y compromiso ante los usuarios de sus servicios y la Institución.
- Nivel de cumplimiento de los objetivos y la Política de calidad.
- Mejoras obtenidas en relación a la calidad de los servicios, procesos y productos, entre otros.

Las dependencias de la Institución que tengan una participación activa en la generación de productos de TIC, deben cumplir con la aplicación de las directrices definidas en este Marco de Gestión de la Calidad en lo que les corresponda, ya sea como patrocinadores o como usuarios de las soluciones tecnológicas.

## **4.2 ROLES Y RESPONSABILIDADES PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS PARA DESARROLLAR SOLUCIONES DE CALIDAD DE LAS TIC.**

Es responsabilidad de la Administración Superior suplir los recursos (humanos, técnicos y financieros) necesarios para la administración, realización del trabajo y desarrollo de las actividades relacionadas con la Gestión de la Calidad de las TIC.

La Administración Superior en conjunto con el DTIC debenser el principal patrocinador e impulsador de las iniciativas relacionadas al desarrollo y mejoramiento continuo de la Gestión de la Calidad de las TIC en el MTSS.

El DTIC en coordinación con la Administración Superior debe:

- Ser responsables de promover en todos los niveles de la Institución la toma de conciencia sobre la importancia de una apropiada definición de los requerimientos de los clientes (usuarios de los servicios de TIC), esto como base fundamental para el desarrollo de una solución tecnológica de calidad.
- Todos los involucrados en un proyecto de TIC deberán conocer el marco metodológico a aplicar, tendiente al logro de los objetivos y la satisfacción de los requerimientos planteados.
- Los patrocinadores de las soluciones tecnológicas deberán ejercer su control y supervisión sobre la gestión de un proyecto de TIC, velando porque se dé una adecuada definición de los requerimientos y aprobando el diseño de la solución a desarrollar.

## **4.3 PROCEDIMIENTOS Y HERRAMIENTAS A APLICAR**

Se aplicará lo establecido en los Manuales de Procedimientos del Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación (DTIC).

El DTIC debe definir estándares de adquisición, de desarrollo, requerimientos de estándares y métricas de calidad, así como implementar las medidas necesarias para la mejora de la calidad.

Para el desarrollo de los proyectos de tecnología deberá aplicarse la “Metodología de Administración Proyectos TIC”, la cual reúne los componentes apropiados para lograr que el producto tenga la calidad esperada.

Es necesario identificar las actividades a desarrollar, su secuencia e interacción, puntos de control, insumos, productos intermedios y finales.

El DTIC debe aplicar los criterios y métodos que se requieren para asegurar la efectiva operación y control de las actividades propias de la Gestión de Soluciones Tecnológicas.

Para que los productos y servicios en TIC cuenten con la seguridad apropiada, deberá aplicarse lo establecido en las “Políticas de Seguridad Informática del MTSS”.

Para el paso a producción de un nuevo sistema automatizado o un mantenimiento, deberá seguirse lo establecido en el documento denominado “Manual de Procedimientos para Desarrollo Interno de Sistemas”.

Con respecto al manejo de los respaldos de la información de los sistemas institucionales, se tomará como referencia lo establecido en el documento denominado “Manual de Procedimientos para el Respaldo y Recuperación de Bases de Datos”.

#### **4.4 CONTROL DE LA CALIDAD**

- Establecer, analizar y dar seguimiento a las acciones necesarias para alcanzar los objetivos planteados y la mejora continua.
- Asegurar la disponibilidad de la información necesaria para facilitar su operación y seguimiento, así como su medición.

- Mantener y comunicar regularmente un plan integral de calidad que promueva la mejora continua.
- Supervisar que las actividades que se realizan en el desarrollo de una solución tecnológica se ejecuten correctamente y cumplan con el marco metodológico establecido.
- Adoptar y mantener estándares de desarrollo y adquisición de soluciones tecnológicas, que sigan el ciclo de vida, hasta el último entregable e incluir puntos de control con base en criterios de aceptación acordados.
- Supervisar el cumplimiento de todos los puntos de control establecidos, durante el desarrollo de una solución tecnológica.
- Identificar y mantener estándares, procedimientos y prácticas para los procesos clave de TIC para orientar a la organización hacia el cumplimiento de la metodología de Calidad de TIC establecida.
- Enfocar la administración de calidad en los requerimientos de los usuarios, alineándolos con los estándares y prácticas de TIC.
- Definir, planear e implementar mediciones para monitorear el cumplimiento continuo de la Calidad de los Servicios de TIC, antes de su publicación o emisión final.
- Mantener debidamente actualizada la documentación de cada proyecto o solución tecnológica.
- Mantener un control actualizado de versiones de las diferentes soluciones tecnológicas.

- Implementar y mantener actualizado el control de acceso a la información, de acuerdo a los diferentes roles y sensibilidad de la información, el cual debe contar con bitácoras, cumpliendo lo establecido en la Directriz MT-032-2015 Lineamientos Gestión Documentos Digitales y Virtualización Servicios MTSS.

## **5. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**

### **5.1 GENERALIDADES**

Uno de los puntos más importantes de la Gestión de la Calidad de las TIC es la “Satisfacción del Cliente”, en nuestro caso, los usuarios de los servicios que presta el DTIC.

Es necesario darle seguimiento a la percepción de los clientes sobre el grado en que se cumplen sus requisitos y recolectar información relacionada con el punto de vista de estos y sus opiniones acerca de los productos y servicios que presta el DTIC.

El DTIC debe determinar los métodos para obtener y utilizar dicha información. Por lo anterior es necesario implementar mecanismos que permitan el monitoreo y revisión interna y externa del desempeño contra los estándares y prácticas de calidad definidas, que permitan obtener y analizar la información relacionada con la satisfacción de los usuarios, para cada solución tecnológica o servicio que se preste.

El marco de gestión de la Calidad de las TIC es una herramienta esencial para medir la satisfacción del usuario.

El DTIC desarrollará procedimientos que permitan garantizar la calidad de los productos y servicios que ofrece.

## **5.2 CONTROL DE LA CALIDAD**

La Unidad de Seguridad Informática Gestión de Calidad y Riesgo (USIGCR), con apoyo de las Unidades que conforman el DTIC, tendrá a cargo la labor de realizar el control de la calidad de las soluciones tecnológicas.

La USIGCR es responsable de velar por el cumplimiento de lo establecido en este marco de gestión, así como de lo establecido en todos los documentos relacionados a éste (metodologías, procedimientos, entre otros).

La USIGCR debe recolectar y analizar la información relacionada con la satisfacción de los usuarios de los servicios de TIC, así como formular las opciones de mejora que se puedan aplicar, con la finalidad de alcanzar la mejora continua de estos servicios.

La Jefatura del DTIC es responsable de revisar y aprobar los mecanismos desarrollados para la realización del control de calidad, así como de revisar los resultados de las mediciones realizadas, para determinar las acciones correctivas a aplicar para plantear proyectos de mejora continua.

En la Metodología de Administración de Proyectos TIC y en los procedimientos del DTIC, se establecerán los mecanismos para el seguimiento de los resultados esperados y el análisis de la satisfacción de las expectativas de los usuarios de los servicios de TIC.

El DTIC debe generar informes periódicos de los resultados obtenidos en la medición de la calidad de los productos y servicios y de la satisfacción de los usuarios, para tomar las decisiones pertinentes para realizar las mejoras a los servicios que presta el Departamento.

## **5.3 ATENCIÓN DE NO CONFORMIDADES**

Cuando se produce una no conformidad, ya sea porque un servicio o producto no satisfaga los requerimientos o especificaciones del usuario o por quejas de éste, se debe:

- Tomar medidas para controlarla y corregirla.
- Hacer frente a las consecuencias.
- Evaluar la necesidad de adoptar medidas para eliminar la causa(s) de la no conformidad, tomando una acción correctiva, con el fin de que no vuelva a ocurrir.
- Autorizar su uso, liberación o aceptación por parte del patrocinador pertinente.
- Generar un documento formal que contenga la descripción de la no conformidad, incluyendo aquellas derivadas de las quejas del usuario del Ministerio que recibe los servicios o productos.
- Si se da la corrección de un producto que presentó una no conformidad, este debe revisarse nuevamente, para demostrar que cumple con los requerimientos solicitados.

#### **5.4 MEJORA CONTINUA**

El DTIC debe tener en cuenta los resultados del análisis y evaluación de la satisfacción del cliente, así como los resultados de revisión de la calidad, con el fin de corroborar si hay áreas de bajo rendimiento que deben ser tomadas en cuenta en la planeación de la mejora continua, para lo cual es necesario seleccionar y utilizar las herramientas y metodologías aplicables para la investigación de las causas del bajo rendimiento y aplicar la mejora continua.

La Jefatura del DTIC debe dar seguimiento y evaluar los resultados obtenidos en la medición de la calidad y de la satisfacción del cliente, con el fin de establecer si es necesario mejorar el nivel de los productos y servicios que presta el DTIC y definir acciones y proyectos de mejora continua que se incluirán en el planeamiento anual.

Todos los proyectos que requieran mejoras tecnológicas o nuevas soluciones deben ser planteados al Comité Informático Institucional, para que éste determine si es viable y se incorpore a la cartera de proyectos de TIC.

## **5.5 REVISIÓN DEL MARCO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

Este marco se revisará al menos una vez al año o cuando la Jefatura del DTIC, el Comité Informático Institucional o la Administración Superior lo consideren necesario, para asegurar su eficacia, así como que se apegue a la realidad de la Institución.

Este Marco General para la Gestión de la Calidad de las Tecnologías de Información y Comunicación, es de aplicación obligatoria y rige a partir de su comunicación.

San José, a los diecisiete días del mes de febrero del año dos mil dieciséis.

**VÍCTOR MORALES MORA**  
**MINISTRO**