

PLAN ANUAL OPERATIVO

F-DE-07
Versión 3 - Septiembre 2020

Ficha informativa del Plan anual operativo

Periodo de planificación	2024	
Departamento / Orgáno	Tecnologías_de_la_información	AC-TI-
Unidad /área:		
Riesgos asociados al cumplimiento del plan		

Área Estratégica	Atención_y_desarrollo_de_los_servicios_a_la_persona_colegiada_y_usuarios
Objetivo Estratégico	1.2 Desarrollar acciones que promuevan la simplificación de trámites y digitalización de los servicios que se ofrecen a la población colegiada y usuaria.
Objetivo Estratégico de TI	Apoyar la transformación digital de Colypro a través del aprovechamiento de las tecnologías emergentes
Meta Estratégica	1, Facilitar los trámites y la obtención de servicios a través de medios electrónicos, más rápidos y oportunos 2,Empoderamiento sobre el uso y aprovechamiento de los recursos tecnológicos para fortalecer la gestión operativa
Indicador Estratégico	Ver indicadores específicos de cada proyecto
Linea base	

	I trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV trimestre	Resultado anual
Cumplimiento de proyecto de Sistema de Asesoría Legal					

Actividades estratégicas	Código actividad	Actividades a desarrollar	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Estado de la actividad	Responsable	Presupuesto requerido	Partida presupuestaria	Observaciones / Justificación de incumplimiento
Sistema de información para Consultoría legal – citas Gestión de servicio legal (consultas y trámites)	AC-TI-2024-1	Proyecto Dokmee para Consultoría legal	1/3/2024	31/3/2024	No iniciada	Jefatura de TI			
	AC-TI-2024-2	Capacitación al personal	1/3/2024	30/4/2024	No iniciada	Jefatura de TI			
	AC-TI-2024-3	Implementación del programa adecuado al Departamento	1/3/2024	30/4/2024	No iniciada	Jefatura de TI	€ 6 500 000,00	9.7.6 s	
Transformación Digital	AC-TI-2024-4	Identificar y diagramar los procesos de la Organización	1/1/2024	30/6/2024	En proceso	Jefatura de TI			
	AC-TI-2024-5	Modelar los procesos de la Organización	1/7/2024	31/12/2024	No iniciada	Jefatura de TI			
	AC-TI-2024-6	Documentar los procesos de la organización	1/7/2024	31/12/2024	No iniciada	Jefatura de TI			
	AC-TI-2024-7	Identificar software para la automatización de procesos (BPMS)	1/1/2024	31/12/2024	En proceso	Jefatura de TI			
	AC-TI-2024-8	Identificar los tramites y servicios digitales de la organización	1/1/2024	31/12/2024	No iniciada	Jefatura de TI			
	AC-TI-2024-9	Documentar los requerimientos para digitalizar los tramites y servicios de la organización	1/1/2024	31/12/2024	No iniciada	Jefatura de TI			
	AC-TI-2024-10	Validar posibles soluciones para la implementación de tramites y servicios digitales	1/1/2024	31/12/2024	No iniciada	Jefatura de TI			
	AC-TI-2024-11	Desarrollo de aplicaciones para sustituir los Addons de SAP	1/1/2024	31/12/2024	En proceso	Jefatura de TI			

Actividades estratégicas	Código actividad	Actividades a desarrollar	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Estado de la actividad	Responsable	Presupuesto requerido	Partida presupuestaria	Observaciones / Justificación de incumplimiento
Migración SAP	AC-TI-2024-12	Análisis de requerimientos nuevos de SAP	1/1/2024	30/7/2024	En proceso	Jefatura de TI	€ 30 000 000,00	9.7.5 a	
	AC-TI-2024-13	Desarrollo de requerimientos nuevos de SAP	1/4/2024	31/12/2024	No iniciada	Jefatura de TI			
Total del presupuesto							€36 500 000,00		

Ficha informativa sobre revisión y aprobación del PAO

Elaborado por		Observaciones: Se realiza basado en el PAO realizado por la Jefatura anterior, se hacen ajustes de acuerdo a las necesidades de la migración de SAP y la visión de la nueva Jefatura. Además se acota al presupuesto aprobado para el 2024			
	Oscar Acuña Williams				
Revisado por					
	Oscar Acuña Williams Jefatura de Tecnologías de la Información	Daniela Rojas Ramírez Gestora de Calidad y Planificación	Ricardo Salas Álvarez Visto Bueno Director Ejecutivo	Acuerdo de aprobación/recibido Junta Directiva	

Ficha informativa del Plan anual operativo

Periodo de planificación	2024	
Departamento / Orgáno	Tecnologías_de_la_información	AC-TI-
Unidad /área:		
Riesgos asociados al cumplimiento del plan		

Área Estratégica	Atención_y_desarrollo_de_los_servicios_a_la_persona_colegiada_y_usuarios
Objetivo Estratégico	Velar por el estado de la infraestructura física de las sedes, plataformas y centros de recreo con el fin de que dichas instalaciones respondan a las necesidades y requerimientos para la prestación de los servicios.
Meta Estratégica	Mantener la operativa y servicios del Colegio
Indicador Estratégico	Ver indicadores específicos de cada proyecto
Línea base	0

	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Resultado anual
Porcentaje de ejecución del plan de mantenimiento preventivo					
Avance en la implementación de los Servicios de TI					

Actividades estratégicas	Código actividad	Actividades a desarrollar	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Estado de la actividad	Responsable	Presupuesto requerido	Partida presupuestaria	Observaciones / Justificación de incumplimiento
Mantenimiento preventivo en Sedes	AC-TI-2024-14	Análisis del estado	1/1/2024	28/2/2024	Ejecutada	Auxiliar T.I	₡ 300 000,00	9.7.8 g	
	AC-TI-2024-15	Elaboración de propuesta de mantenimientos	1/1/2024	31/1/2024	Ejecutada	Auxiliar T.I			
	AC-TI-2024-16	Enviar a Junta Directiva propuesta de mantenimientos preventivos nacionales	1/12/2024	15/12/2024	No iniciada	Auxiliar T.I			
	AC-TI-2024-17	Ejecución del servicio de mantenimientos semestral	1/1/2024	31/12/2024	En proceso	Auxiliar T.I			
Pagos de los servicios a la nube	AC-TI-2024-18	Pago de Licencias de SAP B1 (Mensual)	1/1/2024	31/12/2024	En proceso	Asistente de T.I	₡ 18 700 000,00	9.7.8 a	
	AC-TI-2024-19	Infraestructura para SAP B1 (Mensual)	1/1/2024	31/12/2024	En proceso	Asistente de T.I	₡ 47 600 000,00	9.7.8 a	
	AC-TI-2024-20	Pago de hosting servicios web (Anual)	1/1/2024	31/12/2024	En proceso	Asistente de T.I	₡ 7 825 384,00	9.7.8 f	
	AC-TI-2024-21	Soporte de hosting servicios web (Mensual)	1/1/2024	31/12/2024	En proceso	Asistente de T.I	₡ 5 700 000,00	9.7.8 f	
Continuidad del negocio	AC-TI-2024-22	Pago de Licencias sistema de seguridad perimetral	1/1/2024	30/3/2024	En proceso	Asistente de T.I	₡ 9 300 000,00	9.7.6 l	
	AC-TI-2024-23	Pago de licencias de Antivirus	1/7/2024	30/10/2024	No iniciada	Asistente de T.I	₡ 4 881 600,00	9.7.6 d	
	AC-TI-2024-24	Pago de licencias Services Desk	1/1/2024	28/2/2024	Ejecutada	Asistente de T.I	₡ 2 437 410,00	9.7.6 v	
	AC-TI-2024-25	Pago de Licencias Soporte Remoto	1/1/2024	28/2/2024	Ejecutada	Asistente de T.I	₡ 1 176 164,80	9.7.6 m	
	AC-TI-2024-26	Pago de Licencias de Respaldos	15/2/2024	30/3/2024	En proceso	Asistente de T.I	₡ 1 110 000,00	9.7.6 w	
	AC-TI-2024-27	Pago de Leasing	1/1/2024	31/12/2024	En proceso	Asistente de T.I	₡ 31 994 805,72	9.7.7	
	AC-TI-2024-28	Monitoreo de equipos	1/1/2024	31/12/2024	En proceso	Asistente de T.I	₡ 2 101 800,00	9.7.4 c	
	AC-TI-2024-29	Mantenimiento y reparación de equipos	1/1/2024	31/12/2024	En proceso	Asistente de T.I	₡ 3 602 585,40	9.7.5 a	
Control y planificación	AC-TI-2024-30	Definición de Servicios ofrecidos por TI	1/3/2024	30/3/2024	No iniciada	Asistente de T.I			
	AC-TI-2024-31	Definición de acuerdos de servicio de TI	1/3/2024	30/3/2024	No iniciada	Asistente de T.I			
	AC-TI-2024-32	Implementación de Acuerdos de Servicio en el sistema Service Desk	1/4/2024	31/5/2024	No iniciada	Asistente de T.I			
	AC-TI-2024-33	Evaluación de Acuerdos de Servicio de TI	1/12/2024	31/12/2024	No iniciada	Asistente de T.I			
Total del presupuesto							₡136 729 749,92		

PLAN ANUAL OPERATIVO

F-DE-07
Versión 3 - Septiembre 2020

Ficha informativa del Plan anual operativo - Actividades cíclicas

Periodo de planificación	2024
Departamento / Orgáno	Tecnologías_de_la_información
Unidad /área:	

Código de actividad	Actividad cíclica	Periodicidad	Línea base	Indicador desempeño	Resultado de indicador	Responsable	Presupuesto requerido	Partida presupuestaria	Observaciones / Justificación de incumplimiento
AC-TI-2024-34	Gestión de pagos de salarios, cargas sociales aguinaldos	mensual		Indicador presupuestario		Recursos Humanos	₡ 84 037 359,99	9.7.1 9.7.2 9.7.3	
AC-TI-2024-35	Gestión de pagos de gastos generales (viaticos y kilometrajes)	mensual		Indicador presupuestario		Jefatura de TI	₡ 6 000 000,00	9.7.4 b	
AC-TI-2024-36	Compras de equipo de computo general	mensual	Indicador presupuestario	Compras planificadas/compras hechas		Jefatura de TI	₡ 47 593 465,80	12.1	
AC-TI-2024-37	Mantener control de prestamos al día (asegurar devolución y organización para evitar faltantes en fechas importantes) y Revisar formulario debidamente firmado	diario	N/A	N/A		Auxiliar T.I			
AC-TI-2024-38	Mantener el inventario de equipo hardware y software del Colegio Actualizado.	semanal	N/A	Indicador presupuestario		Auxiliar T.I			
AC-TI-2024-39	Mantener la librería de medios (software y drivers)del Colegio actualizado.	semanal	N/A	N/A		Auxiliar T.I			
AC-TI-2024-40	Mantener un listado actualizado de proveedores para casos críticos de T.I	semanal	N/A	N/A		Auxiliar T.I			
AC-TI-2024-41	Realizar llamadas para aclarar solicitudes de usuarios, Atender help desk y Atender consultas de usuarios	diario	N/A	N/A		Auxiliar T.I			
AC-TI-2024-42	Generar reportes (MEP, sistema fiscalia,etc...)	semanal	N/A	N/A		Auxiliar T.I			
AC-TI-2024-43	Revisar antivirus en equipos de usuarios y Revisar parches de equipos de usuarios	semanal	N/A	N/A		Auxiliar T.I			
AC-TI-2024-44	Crear cuentas de active directory, para acceso a red y asignar privilegios, Crear cuentas de servidor proxy para acceso internet y asignar usos y Crear cuentas de correo y configurar, Crear cuentas de sistemas y asignar privilegios	quincenal	N/A	N/A		Asistente T.I			
AC-TI-2024-45	Mantener las cuentas de active directory activando o desactivandolas cuentas, Mantener las cuentas del servidor de proxy activando o desactivandolas cuentas, Mantener las cuentas de correo activando o desactivandolas cuentas y Mantener las cuentas de sistemas activando o desactivandolas cuentas	mensual	N/A	N/A		Asistente T.I			
AC-TI-2024-46	Mantenimiento a servidores de proxy que implica: revision de reportes y actualización de versión, Mantenimiento de servidor de active directory y dhcp (revision de reportes y actualización de versión), Mantenimiento de servidores virtuales (revision de reportes y actualización de versión), Mantenimiento de servidor físicos (revision de reportes y actualización de versión), Mantenimiento de cables de red (ordenamiento), Mantenimientos de puntos de red (velar por buen funcionamiento e identificación) y Diseñar mejoras a la red	semanal	N/A	N/A		Asistente T.I	₡ 3 750 000,00	9.7.8 d	
AC-TI-2024-47	Monitoreo de saturación y anomalías en transmisiones de la red y Llevar bitacora de monitoreos de red y servidores de incidentes	bisemanal	N/A	N/A		Asistente T.I			
AC-TI-2024-48	Mantenimiento de central telefónica	semanal		Indicador presupuestario		Asistente T.I	₡ 602 000,00	9.7.8 c	

Código de actividad	Actividad ciclica	Periodicidad	Línea base	Indicador desempeño	Resultado de indicador	Responsable	Presupuesto requerido	Partida presupuestaria	Observaciones / Justificación de incumplimiento
AC-TI-2024-49	Mantener actualizada la información de infraestructura (control de cambios en servidores y dispositivos de red cableada e inalámbrica)	semanal	N/A	N/A		Asistente T.I			
AC-TI-2024-50	Revisión de copias de seguridad (que se estén haciendo bien) y Revisión de espacio en disco	semanal	N/A	N/A		Asistente T.I			
AC-TI-2024-51	Revisión de espacio para bases de datos y Revisión de espacio para carpetas compartidas de usuarios	semanal	N/A	N/A		Asistente T.I			
AC-TI-2024-52	Limpieza y reubicación de archivos	semanal	N/A	N/A		Auxiliar T.I			
AC-TI-2024-53	Revisión de consola de antivirus actualizada y Revisión de parches de servidores actualizados	semanal	N/A	N/A		Auxiliar T.I			
AC-TI-2024-54	Reporte de incidentes a usuarios y Registrar incidente de seguridad en help desk	diario	N/A	N/A		Auxiliar T.I			
AC-TI-2024-55	Aplicación de parches a servidores	semanal	N/A	N/A		Asistente T.I			
AC-TI-2024-56	Instalación de routers inalámbricos , switch y Mantenimiento de routers inalámbricos (reconfiguración o actualización de firmware)	semanal	N/A	N/A		Asistente T.I			
AC-TI-2024-57	Crear políticas de active directory	bimestral	N/A	N/A		Asistente T.I			
AC-TI-2024-58	Dar mantenimiento a políticas de active directory	mensual	N/A	N/A		Asistente T.I			
AC-TI-2024-59	Mantener un listado de los activos críticos de T.I y llevar un control de riesgos de los mismos.	semanal	N/A	N/A		Asistente T.I			
AC-TI-2024-60	Llevar control de acceso a sistemas o servidores de terceros (bitacora), Crear cuentas para uso de terceros y monitoreo de uso, Supervisión de accesos	semanal	N/A	N/A		Auxiliar T.I			
AC-TI-2024-61	Realizar otras tareas afines (como arreglar carnets, generar reportes de marcas etc..)	diario	N/A	N/A		Auxiliar T.I			
AC-TI-2024-62	reseteo de claves	diario	N/A	N/A		Auxiliar T.I			
AC-TI-2024-63	Limpieza de equipo ,Ordenación de cables y optimización de equipos (cambios en componentes de equipos), actualización de programas e Instalación de equipos para usuarios	semanal	N/A	N/A		Auxiliar T.I			
AC-TI-2024-64	análisis de mejoras a herramientas informáticas para soporte técnico	semanal	N/A	N/A		Jefatura de TI			
AC-TI-2024-65	adquirir equipo (buscar con proveedores opciones) y Coordinar mantenimiento de equipo en garantía	semanal	N/A	N/A		Jefatura de TI			
AC-TI-2024-66	Atender y facilitar información a la Auditoría Interna de manera que se faciliten los documentos necesarios para los procesos de revisión que realizan al Departamento.	mensual	N/A	N/A		Jefatura de TI			
AC-TI-2024-67	Mantenimiento de impresoras	semestral		Indicador presupuestario		Auxiliar T.I	€ 2 350 000.00	9.7.8 b	
AC-TI-2024-68	Asistir a Reuniones	semanal	N/A	N/A		todos			
AC-TI-2024-69	Crear perfil de accesos a usuarios de sistema y Crear perfiles de acceso para internet	semanal	N/A	N/A		Auxiliar T.I			
AC-TI-2024-70	Mantener actualizados los diagramas de redes	semanal	N/A	N/A		Asistente T.I			
AC-TI-2024-71	configuración de copias de respaldo	semanal	N/A	N/A		Asistente T.I			
AC-TI-2024-72	Configurar Red para Actividades especiales	semanal	N/A	N/A		Asistente T.I			
AC-TI-2024-73	Realizar pruebas de red (simular un daño en un switch u otro elemento de red) ,Realizar pruebas de restauración de base de datos, Realizar pruebas de restauración de servidores virtuales, Realizar pruebas con servidor de contingencia, Realizar pruebas con servidores de proxy , Realizar pruebas con servidores de DNS	semanal	N/A	N/A		Asistente T.I			
AC-TI-2024-74	Instalación de equipo de usuarios para renovación, mantenimiento de red y equipo activo, de trabajo pruebas de continuidad	semanal	N/A	N/A		Auxiliar T.I			
AC-TI-2024-75	Revisión y mejoras a procedimientos	mensual	N/A	N/A		Jefatura de TI			
AC-TI-2024-76	Control de mantenimiento e infraestructura de T.I	semanal	N/A	N/A		Jefatura de TI			
AC-TI-2024-77	Gestión de riesgos de T.I (Gestión de riesgos de la comisión)	semanal	N/A	N/A		Jefatura de TI			
AC-TI-2024-78	Gestión (montaje y preparación, revisión de ejecución, sobrantes, etc) de presupuesto	semanal	N/A	N/A		Jefatura de TI			
AC-TI-2024-79	Gestión de activos de T.I (valoración de equipos, desechos, donaciones)	quincenal	N/A	N/A		Jefatura de TI			
AC-TI-2024-80	Gestión de compras de T.I	diario	N/A	N/A		Jefatura de TI			
AC-TI-2024-81	Gestión de indicadores de calidad	mensual	N/A	N/A		Jefatura de TI			

Código de actividad	Actividad ciclica	Periodicidad	Línea base	Indicador desempeño	Resultado de indicador	Responsable	Presupuesto requerido	Partida presupuestaria	Observaciones / Justificación de incumplimiento
AC-TI-2024-82	Asignación de casos help desk y seguimiento (asignar a qué tecnico corresponde, priorización, tiempos de ejecución)	diario	N/A	N/A		Jefatura de TI			
AC-TI-2024-83	Mejoras a sistemas	semanal	N/A	N/A		Jefatura de TI			
AC-TI-2024-84	Trasladar, acomodar e instalar los equipos de computo necesarios cuando se realizan eventos propios del Colegio, tales como Asambleas Regionales, capacitaciones, bailes, entre otras actividades.	anual	N/A	N/A		Auxiliar T.I			
AC-TI-2024-85	realizar el plan de mantenimiento preventivo	Trimestral	N/A	N/A		Auxiliar T.I			
AC-TI-2024-86	Realizar los planes de trabajo de mantenimiento de servidores	semestral	N/A	N/A		Asistente T.I			
AC-TI-2024-87	Ejecutar mantenimiento de servidores	anual		Indicador presupuestario		Asistente T.I	€ 3 150 000,00	9.7.8 g	
AC-TI-2024-88	Realización de informes	semanal	N/A	N/A		todos			
AC-TI-2024-89	Dar soporte tecnico durante actividades especiales	semanal	N/A	N/A		Auxiliar T.I			
AC-TI-2024-90	Pago de soporte licenciamiento SAP B1	mensual		Indicador presupuestario					
AC-TI-2024-91	Mantener el licenciamiento vigente y soporte actualizado	mensual	N/A	Indicador presupuestario		Jefatura de TI	€ 25 948 124,08	9.7.6 b 9.7.6 c 9.7.6 e 9.7.6 j 9.7.6 k 9.7.6 n 9.7.6 o 9.7.6 r 9.7.6 u 9.7.6 t 9.7.6 x	
AC-TI-2024-92	Gestión de pagos de monitoreo	mensual	N/A	Indicador presupuestario		Jefatura de TI			
AC-TI-2024-93	Imprevistos	mensual				Jefatura de TI	€ 1 816 736,00		
Total del presupuesto							€173 430 949,87		

DESGLOSE DE MONTOS

Total presupuestado

Descripción	2024	
	Monto	Anexo
LINEA TELEFONICA PARA MIFI	319 998,00	
MiFi (router 4G inalámbrico)	1 111 200,00	
MONITOR (pantallas)	1 707 996,00	
COMPUTADORAS PARA FUNCIONARIOS (PORTATIL)	33 411 000,00	
INFRAESTRUCTURA - MEJORA HARDWARE SERVIDORES	1 800 000,00	
TECLADO ERGONOMICO CON MOUSE	2 511 000,00	
UPS PARA FUNCIONARIOS	1 600 002,00	
AUDIFONOS INALAMBRICOS AVAYA	341 196,00	
1 Equipo Mac (Comunicaciones)	2 191 073,80	
Total	44 993 465,80	



Plan Anual Operativo

Periodo:	2021
Departamento	Tecnologías de la información
Número de plazas a tiempo completo:	5

Horas según horario por días al mes (21.6667) = 5*52/12

Horas laborales por plaza	Días laborales al mes	Total de horas al mes
8,50	*	21,67 = 184,20

Tiempo no efectivo por plaza :

Datos indicados en horas

Alimentación (70 minutos diarios)	1,17
Desplazamiento, telef. y otros (10 minutos diarios c/u)	0,10
Rendimiento disminuido (Factor técnico 7%)	0,60
Total tiempo diario no efectivo	1,86
Total tiempo mensual no efectivo	40,34

Tiempo efectivo por plaza :

Tiempo efectivo de una plaza:	6,64
Cantidad de plazas disponibles	5,00
Tiempo efectivo por la cantidad de plazas:	33,19
Tiempo efectivo mensual por cantidad de plazas:	719,26
Tiempo efectivo anual por cantidad de plazas:	8 631,16

Días no laborables por factores externos

Datos anuales

Descripción	Días no laborables por factores externos, durante el año (por una plaza)	Cantidad de horas anuales, no laborables por factores externos (una plaza)	Total de horas no laborables por factores externos (cálculo de todas las plazas de su unidad o depto)
Vacaciones	14,00	92,94	464,68
Feridos (días hábiles)	9,00	59,75	298,73
Celebraciones varias (paseo de fin de año, aniversario, semana cívica, día del colaborador)	4,00	26,55	132,77
Otros (Fluido eléctrico, capacitaciones, incapacidades)	5,00	33,19	165,96
Total no efectivo	32,00	212,43	1 062,13
Tiempo disponible anual de plazas a tiempo completo por plaza	1 513,81	7 569,03	
Tiempo disponible mensual de plazas a tiempo completo por plaza	126,15	630,75	

¿Para que me sirve esta información?

Conocer un estimado de horas efectivas que dispone su personal permite determinar si las mismas son suficientes para cumplir con las tareas planificadas o bien si debe realizar una optimización o readecuación de dichas tareas para lograr el cumplimiento de los objetivos propuestos.