**ANEXO 2**

**Estructura mínima del Plan Estratégico**

|  |
| --- |
| Plan estratégico |
| * 1. **Introducción**
		+ *Contexto y justificación del plan.*
		+ *Propósito del documento.*
	2. **Misión, visión y valores**
		+ *Misión: Declaración de la razón de ser del centro.*
		+ *Visión: Descripción de la situación futura deseada para el centro.*
		+ *Valores: Principios que guían las acciones del centro.*
	3. **Objetivos estratégicos**
		+ *Definición de los objetivos alineados con las necesidades del sector empresarial y las políticas públicas de transformación digital.*
	4. **Recursos y capacidades**
		+ *Descripción de los recursos disponibles (financieros, humanos, tecnológicos, entre otros) y las capacidades del centro necesarias para la implementación de los objetivos estratégicos.*
	5. **Sostenibilidad**
		+ *Descripción de los recursos disponibles (financieros, humanos, tecnológicos, entre otros) y las capacidades necesarias para la operación, mantenimiento y sostenibilidad del centro.*
	6. **Indicadores**
		+ *Definición de indicadores en los niveles de resultado e impacto.*
		+ *Descripción de indicadores, incluyendo: unidad de medida, línea base, fórmula de cálculo, fuentes de información, frecuencia de medición, supuestos, limitaciones y logros esperados.*
	7. **Seguimiento, monitoreo y evaluación**
		+ *Métodos para evaluar los factores internos y externos que pueden afectar el éxito de una organización, frecuencias y responsables de evaluar el avance y realizar ajustes en el plan.*
 |

**ANEXO 3**

**Estructura mínima del Plan Operativo**

|  |
| --- |
| Plan operativo |
| * 1. **Introducción**
		+ *Contexto y justificación del plan operativo.*
		+ *Propósito del documento.*
	2. **Acciones estratégicas**
		+ *Definición de las acciones estratégicas para alcanzar los objetivos propuestos en el Plan Estratégico.*
		+ *Descripción de las acciones estratégicas, incluyendo: responsable(s), actores involucrados, recursos financieros asignados.*
	3. **Cronograma de ejecución**
		+ *Definición de hitos para cada actividad.*
		+ *Identificación de las dependencias entre actividades y cálculo de las holguras para asegurar el cumplimiento de los hitos.*
		+ *Determinación de la ruta crítica para lograr los objetivos estratégicos.*
		+ *Elaboración de un Diagrama de Gantt para visualizar la programación y el progreso de las actividades.*
	4. **Indicadores**
		+ *Definición de indicadores a nivel de producto tanto de cobertura como de calidad, por cada actividad definida.*
		+ *Descripción de indicadores, incluyendo: unidad de medida, línea base, descripción del estándar de calidad, fórmula de cálculo, fuentes de información, frecuencia de medición y logros esperados.*
	5. **Presupuesto anual**
		+ *Costos estimados para la operación de la organización.*
	6. **Seguimiento, monitoreo y evaluación**
		+ *Métodos, frecuencias y responsables de evaluar el avance y realizar ajustes en el plan.*
 |

**ANEXO 4**

**Estructura mínima del Plan de gestión de la información**

|  |
| --- |
| Plan de gestión de la información |
| * 1. **Introducción**
		+ *Contexto y justificación del manual de operación.*
		+ *Propósito del documento.*
	2. **Políticas**
* *Política de creación y captura de información*

*(Lineamientos, prácticas y herramientas para la creación y captura de información de manera estructurada y eficiente, asegurando la calidad y relevancia de los datos desde su origen).** *Política de almacenamiento y conservación*

*(Lineamientos, prácticas y herramientas para el almacenamiento seguro y la conservación de la información según su ciclo de vida, garantizando su integridad y disponibilidad según las necesidades y regulaciones vigentes).** *Política de uso e intercambio de información*

*(Lineamientos, prácticas y herramientas para el uso ético y seguro de la información dentro y fuera del centro, promoviendo la colaboración, el intercambio responsable de datos y la gestión del conocimiento).** *Política de seguridad de la información*

*(Lineamientos, prácticas y herramientas para garantizar la seguridad y confidencialidad de la información sensible, limitando riesgos y asegurando el cumplimiento de normativas para seguridad de la información).** *Política de protección de datos personales, en el marco de lo establecido en la Ley 29733, Ley de Protección de Datos Personales*

*(Lineamientos, prácticas y herramientas para garantizar la privacidad y seguridad de los datos personales que recopila, almacena y procesa. Esta política busca proteger los derechos de los individuos sobre su información personal, asegurando que se maneje de manera confidencial y se utilice solo para los fines autorizados, cumpliendo con la normativa vigente aplicables en materia de protección de datos).** *Política de eliminación de información*

*(Lineamientos, prácticas y herramientas para la eliminación segura y conforme a normativas de la información obsoleta o no necesaria, garantizando de requisitos legales y regulatorios aplicables).** 1. **Responsabilidades**
		+ Definición de responsabilidades para la aplicación, cumplimiento y actualización de las políticas conforme a las necesidades del centro.
	2. **Monitoreo y cumplimiento**
		+ *Definición y descripción de un modelo para monitorear el cumplimiento de las políticas establecidas.*
		+ *Definición y descripción de un modelo sistemático para revisar y evaluar la gestión de la información: enfocado en asegurar la coherencia y efectividad entre las políticas y los procedimientos establecidos en el manual de operación.*
 |

**ANEXO 5**

**Estructura mínima del Manual de operación**

|  |
| --- |
| Manual de operación |
| * 1. **Introducción**
		+ *Contexto y justificación del manual de operación.*
		+ *Propósito del documento.*
	2. **Procesos estratégicos**

*Descripción de los procesos estratégicos, incluyendo: objetivo del proceso, dueño, alcance, elementos de entrada y salida, persona que recibe el producto y diagrama de flujo del proceso.** *Gestión de servicios*
	1. **Procesos de soporte**

*Descripción de los procesos de soporte (administrativos, financieros y operativos), incluyendo: objetivo del proceso, dueño, alcance, elementos de entrada y salida, persona que recibe el producto y diagrama de flujo del proceso.** *Gestión administrativa*
* *Gestión financiera*
* *Gestión operativa*
	1. **Procedimientos**
		+ *Identificación de los procedimientos comprendidos tanto para los procesos estratégicos como para los de soporte.*
		+ *Descripción, roles, responsables y diagrama de cada procedimiento que contribuye al proceso.*
	2. **Protocolo de atención**
		+ *Proceso de atención.*
		+ *Procedimiento de servicio.*
		+ *Resolución de Incidencias.*
		+ *Cierre de atención.*
		+ *Evaluación de atención.*
		+ *Canales de atención.*
	3. **Indicadores de desempeño**
		+ *Definición de indicadores de desempeño de proceso.*
		+ *Descripción de indicadores, incluyendo: unidad de medida, línea base, fórmula de cálculo, fuentes de información, frecuencia de medición y límites de acción.*
	4. **Anexos**
		+ *Formularios, plantillas y documentos de apoyo necesarios para la implementación de los procedimientos.*
 |

**ANEXO 6**

**Estructura mínima del Plan de infraestructura tecnológica (*On Premise* y/o Nube)**

|  |
| --- |
| Plan de Infraestructura |
| * 1. **Introducción**
		+ *Objetivo del plan.*
		+ *Alcance del plan.*

* 1. **Contexto y justificación**
* *Descripción del entorno*

*(Análisis del entorno digital actual de las unidades de negocio incluyendo oportunidades y desafíos).** 1. **Componentes**
* *Infraestructura tecnológica*

*(Estrategias, lineamientos, prácticas, políticas a nivel de hardware y software).** *Conectividad*

*(Estrategias, lineamientos, prácticas, políticas a nivel de internet y redes internas).* * *Seguridad informática*

*(Estrategia, lineamientos o política de ciberseguridad para proteger la infraestructura contra ataques cibernéticos).** 1. **Sostenibilidad**
* *Mantenimiento y actualización*

*(Planes para el mantenimiento y actualización periódica de la infraestructura tecnológica).* * *Ciclo de vida de hardware y software*

*(Gestión del ciclo de vida de los equipos y software, desde la adquisición hasta la disposición final, asegurando prácticas sostenibles).* |