**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).* |