

# Informe Fin de Gestión

---

Agosto 2010 - Mayo 2011

**Daniels Hidalgo Jiménez**

**5/31/2011**

*Como seguimiento al cumplimiento de la directriz de la Contraloría General de la Republica D-1-2005-CO-DFOE relacionada con los Informes de Fin de Gestión y con el fin de atender lo dispuesto en el procedimiento conocido como "Presentación y Publicación de Informes de Fin de Gestión " y cumplir lo expuesto en la Ley de Información No Divulgada N. 7975, referente a este tema, a continuación se presenta el informe bajo mi competencia. NOTA: Se indica que el presente informe se presenta debido a que se me ha otorgado por parte de la administración un Permiso sin Goce de Salario por un periodo de 6 meses a partir del 1 de Julio de 2011*

## **CONTENIDO**

Introducción

Conceptualización de Proceso

Objetivos de subprocesos

    Subproceso de Investigación Tecnológica

    Subproceso de Administración de Proyectos

    Subproceso de Desarrollo de Sistemas

Resultados de la Gestión.

## **INTRODUCCION**

El proceso de Desarrollo durante el periodo Agosto 2010 – Mayo 2011 ha trabajado en procura de:

- Fortalecer la función de Arquitectura de Información.
- Delimitar y fortalecer Plan de Arquitectura de Información.
- Desarrollar un adecuado Manual de Estándares tecnológicos.
- Dar apoyo a los proyectos Institucionales.
- Procurar el correcto desarrollo, así como la atención de solicitudes de cambios a sistemas informáticos administrados por el área.

En el informe se encuentra detalle sobre lo realizado por parte del Proceso como de los subprocesos adscritos.

## **CONCEPTUALIZACION DEL PROCESO**

### Objetivo

Velar por el buen desarrollo de los proyectos relacionados con la Plataforma Actual.

Servir de enlace y asesorar a las áreas del negocio que demanden nuevos requerimientos sobre la plataforma actual.

Fiscalización del cumplimiento de la metodología y de las normas y políticas relacionadas con el desarrollo de proyectos tecnológicos.

Presentar, en conjunto con las áreas de negocio, los nuevos proyectos ante el Comité Gerencial Informático, para ser valorados y se tomen las decisiones que correspondan.

Realizar investigaciones tanto de equipos y telecomunicaciones como de software, para emitir las recomendaciones pertinentes.

Ser la instancia autorizada para atender las múltiples presentaciones ofrecidas por los proveedores de equipos, sistemas y otros productos de Tecnología de Información.

Administrar los proyectos de acuerdo a la metodología definida por la Dirección de Tecnología de Información.

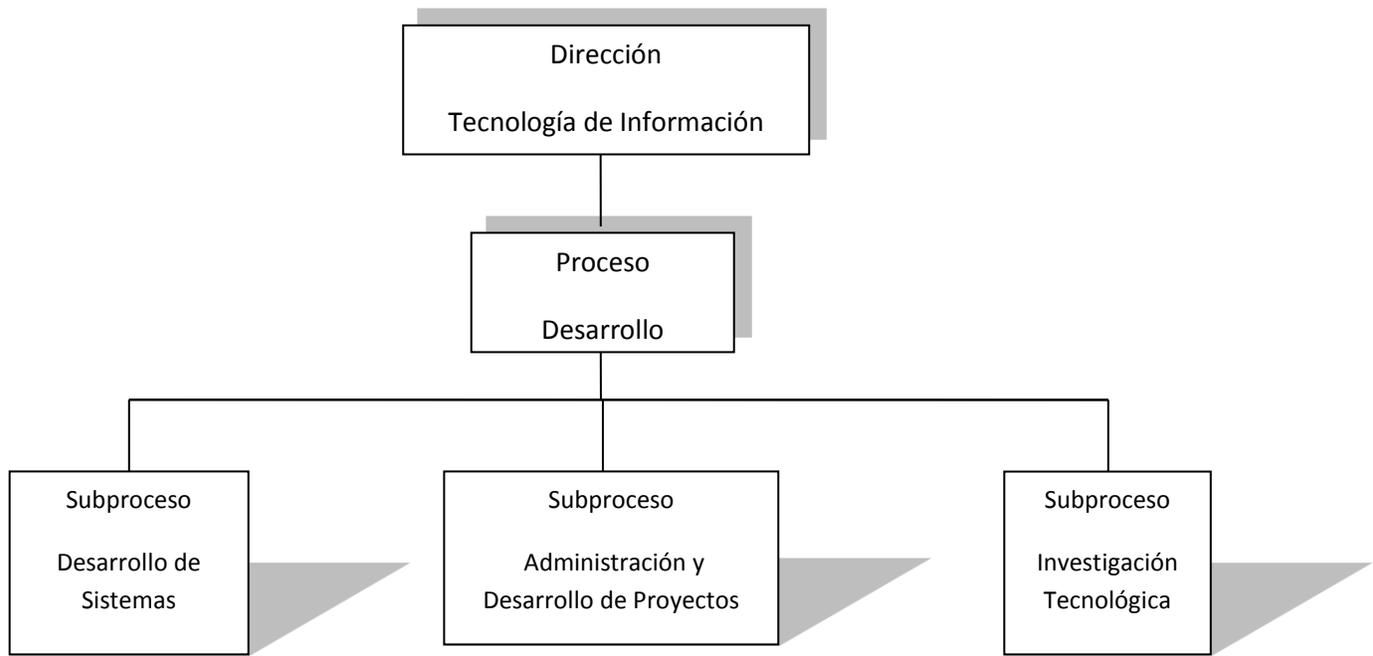
Comunicar los objetivos de servicio, políticas y procedimientos, etc., aprobados y soportados por la administración.

Adquirir, mantener y motivar una fuerza de trabajo competente para la creación y suministro de los servicios de TI para el negocio.

### Objetivos específicos

- Controlar la administración de los proyectos de acuerdo a la metodología definida por la Dirección de Tecnología de Información y en alineación con los objetivos del negocio.
- Coordinar que el Desarrollo de Sistemas sea la contraparte técnica en Desarrollo de Proyectos con la finalidad de desarrollar e implementar las nuevas aplicaciones solicitadas por las diferentes áreas de negocio del Banco Popular, de manera que los servicios que ofrece el Banco sean brindados de forma continua, integrada, ágil y oportuna.
- Centralizar la planificación y definición de la plataforma tecnológica del Banco, para apoyar los procesos de innovación de servicios con la idea de lograr una mayor diferenciación competitiva y satisfacer las necesidades de los clientes con productos y servicios bancarios automatizados, brindados de forma ininterrumpida, integrada, segura y ágil.
- Garantizar que se cumplan los objetivos del Plan Anual Operativo.

### Estructura Funcional



### Funciones del área

El Proceso Desarrollo debe cumplir las siguientes funciones, de manera que el adecuado cumplimiento de éstos asegure a la Dirección de Tecnología de Información y al Banco el alcance de los objetivos propuestos, en apego a las normativas internas y externas, y leyes vigentes.

Las siguientes funciones fueron tomadas y adaptadas del modelo COBIT, el cual contiene las mejores prácticas de control en Tecnología de Información.

### **Marco del proceso de TI**

Definir un marco del proceso de TI para ejecutar el plan estratégico de TI. Este marco incluye una estructura de procesos de TI y sus relaciones (por Ej.: del proceso de administrar brechas y sobreponer funciones), dueños del producto, madurez, niveles de servicio, mejoras, aceptación, puntos de calidad y planes para archivarlo. El marco provee integración entre los procesos que son específicos de TI, administración del portafolio de la empresa, procesos del negocio y procesos de cambio del negocio. El marco de los procesos de TI

deberá ser integrado en un sistema de manejo de la calidad y al marco de control interno.

### **Comité del manejo de TI**

Participar activamente en el comité interno de Tecnología de Información para:

- Determinar la priorización de los programas de inversión permitidos para TI en línea con las estrategias del negocio y las prioridades
- Dar seguimiento a los proyectos y resolver conflictos de recursos
- Monitorear los niveles de servicio y el mantenimiento de las mejoras

### **Datos y propietarios de sistemas**

Proveer al negocio con procedimientos y herramientas que permitan asignar responsabilidades de propietarios de la información y de los sistemas de información. Los dueños deben tomar decisiones acerca de la clasificación de la información, los sistemas y protegerlos de acuerdo a esta clasificación.

### **Políticas de TI y ambiente de control**

Definir los elementos de un ambiente de control para TI, alineado con el estilo y funcionamiento de la empresa. Estos elementos incluyen expectativas/requisitos con respecto a la entrega del valor de las inversiones de TI, riesgo, integridad, los valores éticos, capacidad del personal y responsabilidad. El ambiente del control se basa en una cultura que apoye el valor mientras que maneja riesgos significativos, anima la cooperación y el trabajo en equipo cruzado, promueve conformidad y la mejora de proceso continua y maneje desviaciones de proceso.

### **Políticas de involucramiento**

Asegurarse que las políticas de TI involucren a todo el personal relevante, especialmente a los desarrolladores. El método de implantación debe direccionar los recursos y las necesidades e implicaciones del conocimiento.

### **Comunicando los objetivos y la dirección de TI**

Asegurarse de que el conocimiento y entendimiento del negocio, así como de los objetivos de TI y la dirección estén comunicados a través de la empresa. La información comunicada debe abarcar una misión claramente articulada, objetivos del servicio, seguridad, controles internos, calidad, código de ética/conducta, políticas y procedimientos, etc., y será incluida dentro de un programa continuo de la comunicación, apoyado por la dirección en acciones y

palabras. La dirección debe dar atención específica para comunicar la conciencia de la seguridad y el mensaje de que seguridad es responsabilidad de cada uno.

### **Reclutamiento y retención del personal**

Asegurarse que el proceso de reclutamiento de personal de TI está de acuerdo con todas las políticas y procedimientos del personal de la organización (por ejemplo: emplear, ambiente de trabajo positivo y orientación). La administración del proceso de implementación debe asegurarse que la organización tiene un apropiado desarrollo de la fuerza de trabajo de TI y que tiene las habilidades necesarias para alcanzar las metas de la organización.

### **Competencias del personal**

Verificar regularmente que el personal tiene las competencias que satisfacen sus roles sobre la base de la educación, entrenamiento y/o experiencia. Definir los requerimientos de la competencia del Core de TI y verificar que son mantenidas usando programas de calificación y certificación apropiadas.

### **Roles del personal**

Definir, monitorear y supervisar roles, responsabilidades y marcos de compensación para el personal, incluyendo lo requerido para adherir políticas y procedimientos, así como el código de ética y prácticas profesionales. Los términos y las condiciones para emplear deben crear en el empleado la responsabilidad de la seguridad de la información, el control interno y cumplimiento regulatorios. El nivel de supervisión debe estar de acuerdo con la sensibilización del puesto y el grado de responsabilidad asignada.

### **Entrenamiento del personal**

Proveer al empleado de TI la orientación apropiada para mantener su conocimiento, habilidades, capacidades, controles internos y conocimiento de la seguridad en el nivel requerido para alcanzar las metas de la organización.

### **Dependencia sobre individuos**

Minimizar la exposición de dependencias críticas sobre individuos clave capturando el conocimiento por medio de Documentación, compartiendo el conocimiento, planes de sucesión y personal de respaldo.

### **Identificación de eventos**

Identificar cualquier evento (amenaza y vulnerabilidad) con un impacto potencial sobre las metas u operaciones de la empresa, incluyendo el negocio, regulatorios, legales, tecnológicos, socios de negocio, recurso humano y aspectos operacionales. Determinar la naturaleza del impacto— positivo,

negativo o ambos—y mantener esta información.

### **Determinando riesgos**

Determinar sobre una base recurrente la probabilidad e impacto de todos los riesgos identificados, usando métodos cualitativos y cuantitativos. La probabilidad y el impacto asociado con riesgos inherentes y residuales deben ser determinados individualmente por categoría y sobre un portafolio base.

### **Respuesta al riesgo**

Identificar un propietario del riesgo y un propietario de proceso afectado, desarrollar y mantener una respuesta al riesgo para asegurar el control del costo-beneficio y medidas de seguridad que atenúen la exposición al riesgo sobre la base de la continuidad. La respuesta al riesgo debe identificar estrategias de riesgo tales como evitar, reducir, compartir y aceptar. Al desarrollar la respuesta se deben considerar los costos y beneficios, seleccionar respuestas que consideren costos y beneficios y responder a los riesgos residuales obligados con los niveles de riesgos tolerancia definidos.

### **Mantenimiento y monitoreo del plan de acción de riesgos**

Priorizar y planear las actividades de control de todos los niveles para implementar la identificación de respuestas al riesgo necesarias, incluir identificación de costos, beneficios y responsabilidad para ejecución. Aprobar búsqueda para acciones recomendadas y aceptación de cualquier riesgo residual, el asegurar acciones confiables son propiedad del dueño del proceso afectado. Monitorear la ejecución de los planes, reportes y cualquier desviación son funciones del administrador.

### **Autoevaluación**

Evaluar la eficacia de los controles internos de la administración de los procesos de TI, las políticas y los contratos con un programa continuo de la autovaloración.

### **Supervisar Controles Internos**

Monitorear y divulgar la eficacia de los controles internos sobre el área por medio de la revisión incluyendo, por ejemplo, la conformidad con las políticas y los estándares, seguridad de la información, controles de cambio y los controles establecidos en acuerdos de niveles de servicio.

### **Identificación de leyes y regulaciones que tienen impacto en TI**

Definir e implementar un proceso que asegure la identificación oportuna de requerimientos legales, contractuales y políticas relacionados con la información, el servicio informativo entrega-incluyendo terceras partes- y la

organización de TI, los procesos y la infraestructura. Considerar las leyes y las regulaciones para el comercio electrónico, flujos de datos, privacidad, controles internos, reportes financieros, las regulaciones específicas de la industria, propiedad y copyright intelectual, y salud y seguridad.

### **Optimización de respuesta a requerimientos regulatorios**

Repasar y optimizar las políticas, los estándares y los procedimientos de TI para asegurarse de que los requisitos legales y reguladores están cubiertos eficientemente.

### **Evaluación de conformidad con requerimientos regulatorios**

Evaluar eficientemente la conformidad de TI con las políticas, estándares y procedimientos, incluyendo los requisitos legales y reguladores, basados en negocio, la administración del gobierno de TI y la operación de controles internos.

### **Aseguramiento positivo de cumplimiento**

Definir e implementar procedimientos para obtener y divulgar el aseguramiento positivo de cumplimiento y, definir cuando sea necesario, que las acciones correctivas sean tomadas por el dueño de proceso responsable sobre una base oportuna para tratar cualquier brecha de cumplimiento. Integrar los informes de TI progreso y estado de cumplimiento con salida similar a otras funciones del negocio.

### **Administración de riesgos**

Trabajar con la Dirección para definir los riesgos de TI. Comunicar los riesgos del área y convenirlo en plan de la administración de riesgo. Tomar las responsabilidades de la administración de riesgo, asegurándose de que TI determine y divulgue regularmente los riesgos relacionados. Cerciorarse de que la administración de TI siga en las exposiciones del riesgo, poniendo atención especial a las faltas del área y las debilidades del control y descuido internos, y a su impacto real y potencial del negocio. La posición del riesgo de TI debe ser transparente a todos los dueños de productos.

En forma general se presenta un desglose de las funciones que el Proceso Desarrollo debe realizar y que concuerdan con las actividades a realizar en todas las áreas operativas:

- **Cumplimiento de normativa vigente:** Los funcionarios son responsables de cumplir y hacer cumplir todas las políticas, así como las normas de control interno emitidas tanto por la Dirección como por el Banco Popular. Adicionalmente, se deberá realizar cualquier otra función que sea asignada por la Dirección.

### Políticas y procedimientos

Los funcionarios deberán acatar todas las políticas internas definidas en el Manual de Políticas Internas de Tecnología de Información, los procedimientos que regulan la ejecución de su función y toda normativa interna y externa aplicables. Dichos documentos estarán disponibles en la Intranet Institucional, según disposiciones de la Gerencia General y el Proceso Gestión Desarrollo Organizacional.

### Actividades

Para cumplir con los objetivos y funciones asignados, el Proceso de Desarrollo debe realizar las siguientes actividades:

### **Actividades Administrativas**

#### Objetivo General:

Administrar, coordinar y conducir a su equipo de trabajo para lograr los objetivos planteados para Tecnología de Información. Verificando el adecuado cumplimiento de los procesos operacionales de la Dirección.

#### Actividades:

- Lograr los objetivos planteados para su área, así como resolver los retos nuevos que se presenten.
- Planear, administrar y controlar las funciones del área a cargo.
- Administrar el recurso humano a su cargo.
- Generar informes sobre la gestión del área.
- Llevar el control y la administración de los activos de su área.
- Velar por el cumplimiento, mejora y actividad constante de normativas, políticas y procedimientos tanto internos como externos que afecten la función de su área.
- Preparar documentación y respuestas a informes de Auditoría Interna, Externa, SUGEF u otros organismos a los que el Banco Popular está sujeto de fiscalización.
- Cumplir y hacer cumplir con lo que establecen las leyes vigentes.
- Atender otro requerimiento que le sea asignado por la Dirección.
- Buscar la mejora continua del Área y su personal.
- Velar porque se cumpla con los estándares y productos de calidad.
- Proponer, impulsar y velar por la aplicación de mejores prácticas en los servicios que realizan las diferentes áreas de TI.
- Elaborar, ejecutar y controlar el presupuesto del área.

### **Puesto: Asistente del Proceso de Desarrollo**

#### Objetivo General:

Brindar asistencia y soporte administrativo al coordinador del Proceso y los Jefes de los Subprocesos adscritos a éste, de manera que permita el logro de los objetivos y metas trazadas para el área.

Actividades:

- Asistir al coordinador en todos los aspectos relacionados con la planeación, desempeño adecuado, eficiencia y control de las actividades y resultados del área.
- Asumir la coordinación del área en ausencia del coordinador.
- Asesorar y colaborar con el coordinador en la elaboración de informes.
- Atención de problemas y oficios de carácter administrativo.
- Velar por la pronta atención y resolución de los problemas que se presentan.
- Llevar el control, revisar y brindar los elementos necesarios para la elaboración de las órdenes de compra, solicitudes de compra, vales de caja chica y otros documentos administrativos del área.
- Elaborar en conjunto con el coordinador el plan de trabajo, y presupuesto del área y darle seguimiento para su cumplimiento.
- Controlar las vacaciones y la revisión de los horarios de trabajo especiales para los funcionarios del área.
- Velar por el cumplimiento, mejora y actividad constante de normativas, políticas y procedimientos tanto internos como externos que afecten su función.
- Cumplir con lo que establecen las leyes vigentes.
- Atender otro requerimiento que le sea asignado por el Proceso o Dirección.

**Puesto Asistente Administrativa (adscrita al Proceso)**

Objetivo General:

Controlar y archivar toda la documentación que ingresa al área así como realizar labores de seguimiento de trámites con demás subprocesos y procesos de la institución.

Actividades:

- Archivo de documentación enviada y recibida.
- Scaneo de documentación según solicitud de la jefatura.
- Registro de documentación enviada y recibida en la intranet
- Ingreso de solicitudes de servicio en SIEBEL (formularios de accesos)
- Seguimiento de solicitudes de servicio enviadas a otras áreas (soporte técnico, mantenimiento correctivo y contabilidad) para realizar el cierre correspondiente.
- Seguimiento de trámites.
- Elaboración de oficios y distribución de documentación
- Elaboración de vales, órdenes de pago, boletas de vacaciones, entre otros.
- Coordinación de refrigerios para capacitaciones internas.
- Atención de la dirección de Tecnología de Información.
- Generación de informes
- Velar por el cumplimiento constante de normativas, políticas y procedimientos tanto internos como externos que afecten su función
- Cumplir con lo que establecen las leyes vigentes
- Atender otro requerimiento que le sea asignado por el proceso o dirección

### Factores críticos de éxito

Los factores que el Proceso Desarrollo deberá de tomar en cuenta y que influyen para cumplir los objetivos propuestos son:

- Se cuenta con administradores experimentados y calificados de proyectos.
- Está establecido un proceso aceptado y estándar de administración de proyectos.
- Hay un patrocinio de proyectos por parte de la gerencia general y los interesados y el personal de TI comparten en la definición, implementación y administración de proyectos.
- Hay un entendimiento de las capacidades y limitaciones de la organización y la función de TI en administrar proyectos grandes y complejos.
- La organización ha definido y usa una metodología de ciclo de vida de desarrollo de sistemas.
- Existe conciencia de que las normas de calidad deben aplicarse por igual a los procesos y proyectos donde la confianza es depositada en terceros.
- Hay una definición clara de las responsabilidades del proveedor.
- Se debe contar con una cartera de proyectos, la cual, este alineada, planificada y priorizada de acuerdo con los objetivos estratégicos de la institución.
- Se debe planificar, definir y mantener actualizado un plan de trabajo para enfrentar el desarrollo, la adquisición y la implementación de aplicaciones.
- Se debe contar con el compromiso y el apoyo de los usuarios (dueños de producto) durante todo el proceso del desarrollo, la adquisición, la implementación y la puesta en marcha de las aplicaciones.
- La administración define claramente qué componentes de los procesos necesitan ser controlados
- Las responsabilidades de control interno, de cumplimiento y de auditoría interna están claramente entendidas
- Está establecido un marco debidamente definido de proceso de control de TI
- Se usa un proceso claro para reportar oportunamente las deficiencias de control interno
- Los datos de monitoreo de control interno son precisos, completos y oportunos
- Hay compromiso de la administración de tomar acción sobre las deficiencias de control interno

## **SUBPROCESO INVESTIGACION TECNOLOGICA**

### Objetivos

Planificar y definir la plataforma tecnológica del Banco, para apoyar los procesos de innovación de servicios con la idea de lograr una mayor diferenciación competitiva y satisfacer las necesidades de los clientes con productos y servicios bancarios automatizados, brindados de forma ininterrumpida, integrada, segura y ágil.

Crear y actualizar un modelo de información del negocio y definir los sistemas apropiados para optimizar el uso de esta información. Desarrollo de un diccionario corporativo de datos con las reglas de sintaxis de datos de la organización, el esquema de la clasificación de los datos y los niveles de la seguridad. De manera que se mejore la calidad de la toma de decisión de la administración cerciorándose de que la información proporcionada es confiable y segura, y al mismo tiempo permita la racionalización de recursos de sistemas de información para alinear apropiadamente las estrategias del negocio.

Planificar y definir la dirección tecnológica para apoyar el negocio con la creación de un plan de infraestructura tecnológica y de un esquema de arquitectura que fije y maneje las expectativas clara y realísticamente sobre cual tecnología se puede ofrecer en términos de productos, servicios y mecanismos de entrega. El plan debe ser regularmente actualizado y abarca aspectos tales como la arquitectura de sistemas, dirección tecnológica, planes de adquisición, estándares, estrategias de migración y contingencia. De manera que se den respuestas oportunas al cambio, se utilicen economías de escala para sistemas de información, personal e inversiones, así como mejorar la operatividad interna de plataformas y aplicaciones.

Realizar un análisis para las nuevas aplicaciones o funciones antes de la adquisición o creación para asegurarse que el negocio está siendo satisfecho en una manera efectiva y eficiente. Este proceso cubre la definición de lo que se necesita, consideraciones de recursos alternativos, revisión de la viabilidad tecnológica y económica, realizar un análisis de riesgos y la conclusión de una decisión final sobre "hacerlo" o "comprarlo". Todos estos pasos permiten a la organización minimizar los costos para adquirir e implementar soluciones mientras que se asegura que le está permitiendo al negocio alcanzar sus objetivos.

### Objetivos específicos

- Definir el plan de infraestructura tecnológica a seguir por el Banco Popular.
- Investigar y establecer estándares o características de los nuevos productos que se liberen en el mercado.
- Garantizar que se cumplan los objetivos del Plan Anual Operativo de su área.

## **SUBPROCESO ADMINISTRACION DE PROYECTOS**

### Objetivos

- Administrar los proyectos de acuerdo a la metodología definida por la Dirección de Tecnología de Información y en alineación con los objetivos del negocio.
- Operar dentro del marco de administración de proyectos establecido, para el área, con el fin de llevar a cabo la coordinación de todos los proyectos de TI del Portafolio definido por el negocio.
- Administrar las relaciones con terceros dentro del marco de los proyectos cuando los requerimientos del negocio, conlleven a la contratación de bienes y/o servicios suministrados por diversos proveedores.

### Objetivos específicos

- Velar por el cumplimiento de las Metodologías de Desarrollo de Proyectos, de Desarrollo de Sistemas y Aseguramiento de la Calidad del Banco Popular en el desarrollo de los proyectos institucionales y en estrecha relación con el ciclo de vida de los proyectos y sus entregables.
- Coordinar el personal asignado al proyecto.
- Coordinar la participación del dueño del producto, así como de todos aquellos involucrados necesarios en el desarrollo de los proyectos.
- Administrar los contratos por servicios proporcionados por terceros o implementadores externos y velar por su cumplimiento dentro del marco de los proyectos.
- Coordinar con otras áreas de la Dirección y del Negocio para llevar a cabo la administración del proyecto.
- Garantizar que se cumplan los objetivos del Plan Anual Operativo.

## **SUBPROCESO DESARROLLO DE SISTEMAS**

### Objetivos

Ser la contraparte técnica en Desarrollo de Proyectos con la finalidad de desarrollar e implementar las nuevas aplicaciones solicitadas por las diferentes áreas de negocio del Banco Popular, de manera que los servicios que ofrece el Banco sean brindados de forma continua, integrada, ágil y oportuna.

### Objetivos específicos

- Velar por el cumplimiento de la metodología y estándares de Desarrollo de Sistemas del Banco Popular.
- Participar activamente en el desarrollo de proyectos.
- Garantizar que los objetivos del Plan Anual Operativo se cumplan.
- Control de software desarrollado por terceros

El Subproceso de Mantenimiento de Sistemas y Subproceso de Desarrollo, según sea el caso, son las áreas encargadas de revisar que las aplicaciones desarrolladas por empresas externas cumplan con todos los estándares de programación, así como con la "Metodología de Mantenimiento y Desarrollo de Sistemas" aprobada por el Banco.

## RESULTADOS DE LA GESTION

### Agosto 2010 – Setiembre 2010:

Este Proceso efectuó la revisión y aprueba la información consignada por todas sus áreas adscritas, como gestión del Plan Anual Operativo al IV trimestre. A continuación se detalla el resumen de cumplimiento:

Área	Metas	Metas	Metas Cumplidas	Metas en proceso
	Totales	IV Trimestre 2010	IV Trimestre 2010	IV Trimestre 2010
Proceso Desarrollo	1	060101	SI	0
Subproceso Administración y Desarrollo de Proyectos	3	030101 040101 050101	SI	0
Subproceso Desarrollo de Sistemas	3	030101 030101 040101	SI	0
Subproceso Investigación Tecnológica	1	040101	SI	0
<b>Totales</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>0</b>
<b>Grado de Cumplimiento</b>	<b>100,00%</b>			

Como se evidencia, el grado de avance de las metas propuestas en el cumplimiento general del Proceso y los Subprocesos adscritos a este es de un 100%. (Ver respaldo de la cada meta en la Intranet sitio (<http://intranet/ti/Lists/AvancePAO/PAO.aspx>)).

### Plan de Capacitación

Respecto al Plan de Capacitación 2010 de los Subprocesos adscritos se mantiene el mismo avance de un 89% presentado al cierre del segundo trimestre del 2010; según la participación en los cursos aprobados mediante oficio DTDI-0101-2009.

No obstante, a finales de agosto se emite por parte de la Dirección una instrucción a los Procesos para analizar el mercado y replantear nuevamente las necesidades de capacitación.

### Plan de Vacaciones

A esta fecha se cuentan con 2 funcionarios que tienen saldos de periodos vencidos a 18 días y como lo dispuso la Gerencia General, se les solicito a los funcionarios presentar un plan de vacaciones que garantizara el cumplimiento de la política institucional.

### Principales Actividades realizadas en el IV Trimestre

#### Proceso Desarrollo

Durante el mes de julio el proceso opero bajo la dirección del Lic. Jorge Mayorga Castillo.

A raíz de la Directriz recibida el 03 de agosto de 2010 mediante oficio DTDI-393-2010 se asumió la coordinación de este proceso, trabajándose en las siguientes actividades:

- Seguimiento a temas propios de los Subprocesos a cargo, mismos orientados al cumplimiento de los desarrollos requeridos paralelos al Proyecto Core System
- Se inició la conceptualización de la intranet de TDI para la administración del Plan de trabajo 2011.
- Se ha dado seguimiento al proceso de madurez del Proceso PO2 y AI3.
- Se inicia el proceso de conceptualización y reorganización de la Función de Arquitectura de Información en conjunto con el subproceso de Investigación Tecnológica.
- Se participó en las sesiones de CAPSI.
- Seguimiento a la participación de los subprocesos a cargo para con el proyecto CORE SYSTEM

Para mayor detalle puede referirse al oficio PD-0110-2010.

### Octubre 2010 – Diciembre 2010:

Este Proceso efectuó la revisión y aprueba la información consignada por todas sus áreas adscritas, como gestión del Plan Anual Operativo al IV trimestre. A continuación se detalla el resumen de cumplimiento:

Área	Metas	Metas	Metas Cumplidas	Metas en proceso
	Totales	IV Trimestre 2010	IV Trimestre 2010	IV Trimestre 2010
Proceso Desarrollo	5	010101 010102 010103 050101 060101	SI	0
Subproceso Administración y Desarrollo de Proyectos	7	010101 010102 010103 030101 040101 050101 060101	SI	0
Subproceso Desarrollo de Sistemas	5	010101 010102 010103 040101 050101	SI	0
Subproceso Investigación Tecnológica	7	010101 010102 010103 030101 040101 050101 060101	SI	0
<b>Totales</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>0</b>
<b>Grado de Cumplimiento</b>	<b>100,00%</b>			

Como se evidencia, el grado de avance de las metas propuestas en el cumplimiento general del Proceso y los Subprocesos adscritos a este es de un 100%. (Ver respaldo de la cada meta en la Intranet sitio (<http://intranet/ti/Lists/AvancePAO/PAO.aspx>)).

### Plan de Capacitación

Informe Fin de Gestión  
Proceso Desarrollo, Agosto 2010- Mayo 2011  
Daniels Hidalgo Jiménez

Respecto al Plan de Capacitación 2010 de los Subprocesos adscritos se mantiene el mismo avance de un 89% presentado al cierre del segundo trimestre del 2010; según la participación en los cursos aprobados mediante oficio DTDI-0101-2009.

No obstante, a finales de agosto se emite por parte de la Dirección una instrucción a los Procesos para analizar el mercado y replantear nuevamente las necesidades de capacitación. En este sentido se presentó el siguiente cuadro como parte de las necesidades de capacitación del Proceso Desarrollo Completo para el II semestre:

Area	Nombre del Curso	HORAS	JUSTIFICACIÓN	Costo C	Costo \$	Fecha prevista	Q	Funcionarios	Total Colones proyectados	Costo incurrido 2010	Total Horas Proyectadas	Total Horas Ejecutadas	Proveedor
									<b>€7.285.200,00</b>	<b>€821.102,60</b>	<b>656</b>	<b>152</b>	
SDP	Congreso Administración de Proyectos AP-CON 2010	24	Actualización de conocimientos	€221.000,00	\$ 425,00	23 y 24 de Setiembre	4	René Quesada Orono Carlos Hernández M Lilliam Abarca Picado	€884.000,00	€1.275,00	96	72	Asociación Costarricense se PMI
SDP	2002: "Configuración y Administración del Microsoft Office Project Server 2007"	40	Actualización de conocimientos	€273.000,00	\$ 525,00	No definida	5		€1.365.000,00	€0,00	200	0	
SDS	SharePoint 2010	40	Conocimientos para Montaje de Control de Labores	€338.000,00	\$ 650,00	No definida	5		€1.690.000,00	€0,00	200	0	
SDS	INFOPATH	24	Conocimientos para Montaje de Control de Labores	€338.000,00	\$ 650,00	No definida	5		€1.690.000,00	€0,00	120	0	
SIT	Atención de Eventos de Tecnología "Club de Investigación"	16	Formación Personal de SIT	€260.000,00	\$ 500,00	No definida	2	Yoselyn Fuentes Quirós Sergio Castillo Garita	€520.000,00	€500,00	32	16	Investigación Tecnológica
SIT	Suscripción Anual Club de Investigación Tecnológica	8	Formación Personal de SIT	€520.000,00	\$ 1.000,00	No definida	1		€520.000,00		8	0	
SDS	"Proceso Práctico de Pruebas de Software"	5	Actualización de conocimientos	€205.400,00	\$ 395,00	20 y 21-10-2010	3	Jessica Nelson Mora Ingríd Ocampo F. Asdrubal Chaves C	€616.200,00	€616.200,00	16	48	Infosgroup
PD	Contratación Administrativa para Administradores de Proyectos	16	Actualización de conocimientos	€203.127,60	\$ 390,63	14 y 15 Dic 2010	1	Yoselyn Fuentes Quirós	€203.127,60	€203.127,60	16	16	ARISOL Consultores
Area	Nombre del Curso	HORAS	JUSTIFICACIÓN	Costo C	Costo \$	Fecha prevista	Q	Funcionarios	Total Colones proyectados	Costo incurrido 2010	Total Horas Proyectadas	Total Horas Ejecutadas	Proveedor
									<b>€7.285.200,00</b>	<b>€821.102,60</b>	<b>656</b>	<b>152</b>	
SDP	Congreso Administración de Proyectos AP-CON 2010	24	Actualización de conocimientos	€221.000,00	\$ 425,00	23 y 24 de Setiembre	4	René Quesada Orono Carlos Hernández M Lilliam Abarca Picado	€884.000,00	€1.275,00	96	72	Asociación Costarricense se PMI
SDP	2002: "Configuración y Administración del Microsoft Office Project Server 2007"	40	Actualización de conocimientos	€273.000,00	\$ 525,00	No definida	5		€1.365.000,00	€0,00	200	0	
SDS	SharePoint 2010	40	Conocimientos para Montaje de Control de Labores	€338.000,00	\$ 650,00	No definida	5		€1.690.000,00	€0,00	200	0	
SDS	INFOPATH	24	Conocimientos para Montaje de Control de Labores	€338.000,00	\$ 650,00	No definida	5		€1.690.000,00	€0,00	120	0	
SIT	Atención de Eventos de Tecnología "Club de Investigación"	16	Formación Personal de SIT	€260.000,00	\$ 500,00	No definida	2	Yoselyn Fuentes Quirós Sergio Castillo Garita	€520.000,00	€500,00	32	16	Investigación Tecnológica
SIT	Suscripción Anual Club de Investigación Tecnológica	8	Formación Personal de SIT	€520.000,00	\$ 1.000,00	No definida	1		€520.000,00		8	0	
SDS	"Proceso Práctico de Pruebas de Software"	5	Actualización de conocimientos	€205.400,00	\$ 395,00	20 y 21-10-2010	3	Jessica Nelson Mora Ingríd Ocampo F. Asdrubal Chaves C	€616.200,00	€616.200,00	16	48	Infosgroup
PD	Contratación Administrativa para Administradores de Proyectos	16	Actualización de conocimientos	€203.127,60	\$ 390,63	14 y 15 Dic 2010	1	Yoselyn Fuentes Quirós	€203.127,60	€203.127,60	16	16	ARISOL Consultores

En esta línea el avance a la fecha es de un **33 %**. El siguiente cuadro presenta un cumplimiento consolidado

### Cumplimiento Consolidado del Proceso de Desarrollo

Area	Total Cursos Aprobado	Total Cursos Ejecutado	Avance
Proceso de Desarrollo	0	0	0%
Subproceso Administración y Desarrollo de Proyectos	2	1	50%
Subproceso Desarrollo de Sistemas	2	0	0%
Subproceso Investigación Tecnológica	2	1	50%
<b>Promedio General al Trimestre</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>33%</b>

Sin embargo, se aprovechó la oportunidad para que algunos funcionarios participaran de los cursos "Procesos prácticos de Pruebas de Software" y Contratación Administrativa para Administradores de Proyectos.

#### Recomendaciones de Auditoria

Para este IV Trimestre no se atendió ninguna recomendación de Auditoria; ya que el 100 % de las recomendaciones que se tenían como pendientes se completaron al cierre del segundo trimestre del 2010.

No obstante por parte del Subproceso Desarrollo de Sistemas se apoyó a la Dirección en la atención de una recomendación, y le queda una pendiente para marzo del 2011; según se describe el seguimiento en el siguiente cuadro:

Informe	Fecha de Vencimiento	Estado	Observación
ATI-237-2010 Recomendación N°9	15-12-2010	Atendido	Se entregó la documentación por medio de correo el 14-12-2010 y se documentó en el Sistema Car. A la fecha dicha recomendación esta Atendida a un 100 %
ATI-237-2010 Recomendación N° 8	25-03-2011	Proceso	Dicha recomendación esta asignada al la Dirección de Tecnología de Información, sin embargo por la naturaleza de lo requerido el Subproceso Desarrollo de Sistemas, estará colaborando en su atención. Por parte del Proceso Desarrollo se giró el oficio PD-0126-2010, con una instrucción de atención. Se estará dando seguimiento.

#### Plan de Vacaciones

El comportamiento real de vacaciones al Cierre de este trimestre es el siguiente:

<b>Listado de Vacaciones de Subordinados</b>			
<b>Cédula</b>	<b>Nombre</b>	<b>Días Derecho</b>	<b>Días Pendientes</b>
0302440599	CASTILLO GARITA SERGIO	24	25
0303610303	FUENTES QUIROS ROSELIN GRACIELA	18	16.5
0302680259	HERNANDEZ MASIS CARLOS ALBERTO	18	16
0107510989	QUESADA ORONO RENE MODESTO	24	28
<b>TOTALES</b>		<b>84</b>	<b>85.5</b>

Actualmente no se cuenta con funcionario que tienen saldos de periodos vencidos superiores a 15 días tal y como lo dispuso la Gerencia General en la Circular DDHO-C-204-2008. Así como el compromiso del BSC (Saldos <=15 días). Siendo el total de «Días Pendientes», días proporcionales más el periodo vencido.

#### **Participación en el Desarrollo de Proyecto Core System**

Se ha dado seguimiento a los trabajos asignados a los Subprocesos adscritos a este proceso según se detalla:

<b>Actividad asignada</b>	<b>Area Responsable</b>	<b>Actividades realizadas</b>
Migración de Datos para el proyecto CORE	SADP	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se realizó la revisión del cronograma ajustado por Temenos, a nivel de tiempos y recursos.</li> <li>Se llevó a cabo una sesión de trabajo con Temenos en la cual se aclararon dudas en relación a la migración de cheques nacionales, certificados y cupones vencidos.</li> <li>Finalizó la generación de archivos de datos de Padrones, Clientes, Captación, Contabilidad para el III Trial Migration programado con Temenos.</li> <li>Se llevó a cabo una sesión técnica de análisis de los archivos generados para la III Prueba de Carga de datos previo a la entrega a Temenos. En dicha sesión se revisaron uno a uno los errores reportados por Mauricio Medina a fin de corroborar con los analistas la corrección de los mismos</li> <li>Se realizaron dos sesiones de trabajo con el Proceso Crédito en donde se analizó a detalle la parametrización de los productos de Colocación en T24. En dichas sesiones se revisó lo relacionado con Interés, Cargos, Planes de Pagos, Reglas de Pago y Operaciones Vencidas.</li> <li>Se realizaron sesiones de trabajo para darle seguimiento a los pendientes de negocio de cara a la migración de datos.</li> <li>Se concluyeron los trabajos relacionados a la depuración</li> </ul>

		<p>de membrecías de Tarjeta Débito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se dio solución al problema presentado en la carga de Ahorro Navideño, notificado por Mauricio Medina.</li> <li>• Se solucionó el problema presentado en la carga de Clientes, el cual fue reportado por Temenos con el oficio CORE-394-2010.</li> <li>• Se llevó a cabo una tercer sesión de revisión de archivos previo a la entrega a Temenos.</li> <li>• Se entregó a Temenos mediante el oficio CORE-1323-2010 los archivos del III Trial Migration.</li> <li>• Se realizó seguimiento a los pendientes de negocio de cara a la migración a T24.</li> <li>• Se llevó a cabo una segunda sesión técnica de análisis de los archivos generados para la III Prueba de Carga de datos previo a la entrega a Temenos. En dicha sesión se revisaron uno a uno los archivos generados.</li> </ul>
Seguimiento a las tareas de - Interfaces para el proyecto CORE	SADP SDS	<p>Se finalizó la etapa de conceptualización de la segunda fase de interfaces y se inició su ejecución logrando alcanzar avances en las actividades relacionadas con las siguientes interfaces:</p> <p>IN-004-LIQUIDACION (25%)              IN-006-ASSIST//CK (15%)              IN-007-IVR (10%)              IN-012-TARJETA VISA (40%)              IN-019-SALDOS CONTABLES (85%)              IN-020-EMBOSS (5%)              IN-023-PRIORITY (40%)              IN-024-LIMITE DE PISO (5%)</p>

**Seguimiento al Indicador de Gestión de Proyectos**

Como cumplimiento al oficio **DTDI-224-2009**, se presenta según formato el seguimiento al Indicador de Gestión de Proyectos

**Gestión del Proyecto Cajeros Automáticos**

<b>Valor Objetivo</b>	Entre 15% y -15%			
<b>Fechas según cronogramas</b>		Avance Programado	Avance Real	Diferencia
<b>Fecha inicio:</b>	28/08/2007	99%	99%	-1%
<b>Fecha inicial de finalización:</b>	02/06/2010			
<b>Fecha actual de finalización:</b>	02/08/2011			

<b>Días de atraso cronograma actual:</b>	304			
--	-----	--	--	--

### Seguimiento de las partidas presupuestarias

ÁREA	TOTAL	COMPORTAMIENTO EN EL TRIMESTRE
<b>Proceso Desarrollo</b>		Es importante mencionar que el seguimiento de Tiempo Extraordinario se ajusta a la información suministrada mediante correo al 16 de setiembre del 2010, por Lic. Pablo Navarro C.  Así mismo mediante Circular SPR-572-2010, se solicita a la s áreas, realizar una revisión de la partidas y dineros disponibles de manera que se pueda buscar una distribución de dineros para que estos no se su-ejecuten al cierre del periodo. Es esta la razón por la cual mediante correo se solicitó la liberación de dinero de las partidas de Productos Alimenticios y Tiempo Extraordinario
<u>Partida</u>	¢ 5,00	
Productos alimenticios	¢ 1.800.000,00	
<i>-Liberación de Contenido Presupuestario (20-09-10)</i>	<u>¢ 1.700.000,00</u>	
<b>Saldo Partida de Productos Alimenticios</b>	<b>¢ 100.000,00</b>	
Tiempo Extraordinario	¢ 3.734.058,30	
<i>-Pago de TE, efectuado en Marzo</i>	¢ 111.617,00	
<i>-Pago de TE, efectuado en Abril</i>	¢ 156.242,70	
<i>-Pago de TE, efectuado en Junio</i>	¢ 267.243,50	
<i>-Liberación de contenido Presupuestario (20-09-109)</i>	<u>¢ 2.098.955,10</u>	
<b>Saldo Partida de Tiempo Extraordinario</b>	<b>¢ 1.100.000,00</b>	
Subproceso Desarrollo Sistemas	¢ 7,00	Se liberaron ¢1,00 mediante oficio SDS-0226-2010
Subproceso Investigación Tecnológica	¢ 7,00	Se liberaron ¢2,00 mediante oficio SIT-0031-2010 y SIT-0030-2010
Subproceso Administración y Desarrollo Proyectos	¢ 6,00	No hay Movimientos
<b>TOTAL</b>	<b>¢ 4.998.980,10</b>	

### Principales Actividades realizadas en el IV Trimestre

#### Proceso Desarrollo

Las principales actividades ejecutadas durante este IV trimestre son las siguientes:

- Seguimiento a temas propios de los Subproceso a cargo, mismos orientados al cumplimiento de los desarrollos requeridos paralelos al Proyecto Core System
- Se logró implementar el Portal para la planeación de Tecnología de Información a través del uso del Share Point 2010 de manera que al corte de este cuatrimestre se han cargado en el sitio los planes de trabajo de los subprocesos adscritos a la Dirección de Tecnología de Información.

Debido a que se encontró una incompatibilidad del Internet Explores 6 para acceder al Sharepoint 2010, se ha establecido como actividad pendiente para la primera semana de enero, la implementación de un servidor que virtualizará la aplicación para que pueda ser accedida por el personal que a la fecha no tienen instaladas versiones superiores a este browser.

Se aclara que la actualización del browser, no se puede hacer en todos los equipos debido a que existen aplicaciones como Siebel y Presupuesto que son incompatibles con versiones superiores, así como por capacidad de memoria en los equipos.

- En la línea de conceptualizar la función del Grupo de Arquitectura, se conceptualizó un plan de trabajo que fue comunicado mediante oficio DTDI-0568-2010 donde se informa la operación de la función de arquitectura dentro de la Dirección de TI, lo cual deja sin efecto al «Grupo de Arquitectura» como tal.
- Siembre en la línea de la función del grupo de arquitectura y con el fin de cumplir con la meta del PAO 06-01-01 Mediante el oficio DTDI-453-2010, nos fue solicitado la ejecución del Plan de acción para el Proceso PO-3 el cual tiene fecha de cumplimiento al 30-07-2011. Como mecanismo de acción para la atención del plan de acción, era vital conceptualizar la función del "Grupo de arquitectura" dentro de la Dirección de TI. Para ello, mediante oficio DTDI-0341-2010 del 03/08/2010, la dirección le Solicita al Proceso Desarrollo, retomar la dirección de la función de Arquitectura.

Básicamente esta medida, arroja como resultado el oficio DTDI-0568-2010, mediante el cual se da un primer paso para la operación de la función de arquitectura dentro de la dirección de TI. y con ello iniciar la ejecución del plan de acción según nos solicita la Dirección mediante oficio DTDI-0453-2010. En atención a la implementación de algunos planes de acción para mejorar los procesos que promuevan un resultado de calificación "normal" en la evaluación de SUGEF, según lo indicado por el Proceso Operación de Producción mediante el oficio POP-0149-2010.

Bajo esta línea, se procederá a la ejecución del Plan de acción mismo que tiene vigencia durante el periodo 02-01-2011 al 30-07-2011.

- Se participó activamente en las sesiones de CAPSI en donde se revisa y controla los temas concernientes a los cambios en los sistemas actuales, cambios en Infraestructura Tecnológica entre otros.

➤ **Subproceso Administración y Desarrollo Proyectos:**

- Se cumple con el saldo de vacaciones de los funcionarios a cargo de esta jefatura de manera que no tengan más de 15 días de vacaciones vencidos al finalizar diciembre.
- Atender en tiempo y forma las actividades según cronograma para los procesos de Migración de Datos para el proyecto CORE, Seguimiento a las tareas de -Interfaces para el proyecto CORE y Seguimiento a las tareas de Convivencia con el CORE
- En el tema de los proyectos, se dio seguimiento a los desarrollos menores del Censo, CAR-SI y Finiquito Débitos y Créditos, así como al Proyecto de Cajeros Automáticos. Seguimiento individual:

**CAR-SI** Se continúa con la depuración de Licencias Q-Flow utilizadas por CAR I y II, con el objeto de una mejor distribución y utilización real de las áreas.

Se pasó a producción el CAR-SI. Esta pendiente la elaboración del organigrama del Banco, para identificar los usuarios que van a tener acceso al sistema, con base en éste.

**Finiquito Débitos y créditos** este ya se encuentra en producción desde el viernes 17 de diciembre del 2010 y solo falta que se instale la parte de domiciliación para poner en producción el producto de ADAS que se encuentra en este momento en la IBM 390.

**Cajeros Automáticos:** Se completaron en un 99% la aplicación de pruebas; la capacitación a las áreas a las áreas usuarias, así como la revisión y ajustes a los manuales de usuario.

**Interfaz CORE – BACOSI/DEBITOS Y CREDITOS SINPE:** Se hicieron reuniones de coordinación con CORE, FINTEC, Tesorería y las áreas Técnicas del Banco, para coordinar lo correspondiente.

➤ **Subproceso Investigación Tecnológica:**

- Se cumple con el saldo de vacaciones de los funcionarios a cargo de esta jefatura de manera que no tengan más de 15 días de vacaciones vencidos al finalizar diciembre.
- Como parte del equipo conformado con por la Dirección de TI se culminó la implementación del servicio Wireless definido por la Dirección de TI en el BSC del 2010 y queda operando.
- Como parte del Equipo conformado por la Dirección para implementar el Proyecto UAG se logró implementar la funcionalidad del UAG dentro de la institución. A la fecha se tiene concluida la funcionalidad **técnica y operacional** tanto para ofrecer el servicio al Negocio (Vendedores) como para el acceso a Intranet, escritorio remoto y acceso a aplicaciones de S/390. Se visualiza un avance del 95 % ya que queda pendiente terminar la documentación para el pase a producción según lo acordado en CAPSI.
- Se estuvo participando en las sesiones de Arquitectura convocadas por el Proceso Desarrollo. Principalmente en temas de:
  - Levantamiento del Documento «Estándares Tecnológico.
  - Virtualización
  - Cliente Delgado
  - Investigación de Infraestructura para la Implementación del DATACENTER
- Se trabajó en la actualización de las especificaciones de SICA.

➤ **Subproceso Desarrollo de Sistemas:**

- Como parte de la participación activa en el desarrollo de las aplicaciones e interfaces paralelas al Cumplimiento del Proyecto Core System, se desarrollaron las siguientes tres actividades:
  - Actividades de orden interno a nivel técnico: básicamente son tareas no de Desarrollo de los aplicativos ya que estos fueron concluidos en agosto del 2010, sino de análisis de rendimiento (Verificación y Afinamiento de procesos de Base de Datos, procesos de carga de datos y procesos de Negocio (lógica Funcional) tanto de la capa intermedia como de la capa de negocio.
  - Actividades de inicio de la II etapa de las interfaces
  - Actividades de planificación de Pruebas de Desarrollo con TEMENOS.

- Se concluyó el desarrollo del Sistema CENSO de la Asamblea de Trabajadores y se puso en producción.
- Se brindó apoyo al desarrollo e implementación del Sistema de Débitos y Créditos
- Se ha apoyado el desarrollo y la implementación del Sistema de Reporte FINADE con el cual el Banco dará cumplimiento a lo requerido por el ente regulador en materia de Créditos de Banca de Desarrollo y su reporte oficial.
- Se desarrolló y puso en producción la Migración del Sistema ASSIST-CK a su nueva versión 6.2.
- Se concluye el periodo con notas muy favorables en cumplimiento de la regulación administrativa como lo es Control Interno y Riesgo operativo, así como la aprobación del 100% de las evaluaciones efectuadas por la institución.
- Se dio el soporte requerido para mantener en operación todos los sistemas que el Subproceso mantiene, soporta y desarrolla.
- Se cumple con el saldo de vacaciones de los funcionarios a cargo de esta jefatura de manera que no tengan más de 15 días de vacaciones vencidos al finalizar diciembre.

**Enero 2011 – Marzo 2011:**

Este Proceso efectuó la revisión y aprueba la información consignada por todas sus áreas adscritas, como gestión del Plan Anual Operativo al I trimestre. A continuación se detalla el resumen de cumplimiento:

Área	Metas	Metas	Metas Cumplidas	Metas en proceso
	Totales	I Trimestre 2011	I Trimestre 2011	I Trimestre 2011
Proceso Desarrollo	5	2	2	0
Subproceso Administración y Desarrollo de Proyectos	5	2	2	0
Subproceso Desarrollo de Sistemas	5	2	2	0
Subproceso Investigación Tecnológica	7	2	2	0
<b>Totales</b>	<b>22</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>0</b>
<b>Grado de Cumplimiento</b>	<b>100,00%</b>			

Como se evidencia, el grado de avance de las metas propuestas en el cumplimiento general del Proceso y los Subprocesos adscritos a este es de un 100%. (Ver respaldo de la cada meta en la Intranet sitio (<http://itin-wss06/Planeacion2011/pde/Lists/Resumen%20Ejecutivo/AllItems.aspx> )

Siempre en este punto del Plan Anual Operativo, considero oportuno informarle que mediante oficio PD-0010-2011, fue requerido realizar una gestión de ajuste a los planes de trabajo de las áreas adscritas a este proceso, dichos cambios fueron aplicados en la

última semana del marzo y comunicados el 6 de abril del 2011, por lo que el reporte de seguimiento se hace tomando como punto de partida el ajuste solicitado.

### **Plan de Capacitación**

Respecto al Plan de Capacitación 2011 se trabajó con los subprocesos para conformar un plan de Capacitación de acuerdo a las necesidades actuales y se espera entregarlo al Proceso Control Operativo en el transcurso del mes de Abril.

Así mismo se presenta a continuación el resumen de tiempos invertidos por el persona a cargo en temas de “formación” en acato a la nota 1 al pie; de la página 7 del documento **CAL-PN-Plan de Capacitación**. Misa que indica

*“Entiéndase por “formación” todas aquellas charlas, capacitaciones, seminarios, recibidos por Proveedores externos o programados mediante E-learning o presenciales en temas institucionales por parte del Banco Popular”.*

### **Subproceso Desarrollo de Sistemas**

	Clinton Pringle Ulate	Cristopher Manjarrez Arana	Edgar Zeledon Chan	Ingrid Badilla Guadamuz	Ingrid Ocampo Fonseca	Ingrid Vindas Castro	Jean Cordero Calvo	Jessica Nelson Mora	José Villegas García	Manuel Eduardo García Ramos	Mauricio Casasola Ruiz	Ronald Vargas Chaves	Susetty Gonzalez Castillo	Total general
<b>Etiquetas de fila</b>														
<b>GRAL-Capacitación</b>	<b>2</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>108</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>183</b>
Prácticas Infopath											7			7
Capacitación CEI							7				14			21
Auto-Capacitación "Infopath"											87			87
Examen de "Equidad de Genero"		1				1		1				4		7
Examen de "Codigo de Etica"		7				4		11				4		26
Examen de "Ley 8204"	2	7	1	2	4	6	2		2	2		3	4	35
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>108</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>183</b>

Fuente: Reporte de tiempos del Plan de Trabajo del SDS

### Subproceso Administración y Desarrollo de Proyectos

	Luis Angel Pérez Fernandez	Total general
<b>Etiquetas de fila</b>		
<b>GRAL-Capacitación</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
Charla de CISCO, Hotel Continental	4	4
<b>Total general</b>	<b>4</b>	<b>4</b>

Fuente: Reporte de tiempos del Plan de Trabajo del SADP

Así como en la formación para realizar el examen de Equidad de Género, Código de Ética y Ley 8204.

### Subproceso Investigación Tecnológica

La formación recibida fue interna para realizar el examen de Equidad de Género, Código de Ética y Ley 8204.

### Recomendaciones de Auditoría

Para este I Trimestre se trabajó en conjunto con el Subproceso Desarrollo de Sistemas en la documentación y atención de la Recomendación 08 del Informe ATI-0237-2010.

Para este trámite se recibe a satisfacción el miércoles 23 de marzo la aceptación de atención de la misma (100%)

Así mismo, por parte del Subproceso Desarrollo de Sistemas y el Subproceso Investigación Tecnológica se apoyó al Subproceso Aseguramiento de la Calidad y al Proceso Operación de Producción en la atención de las siguientes recomendaciones

Informe	Fecha de Vencimiento	Responsable	Estado	Observación
ATI-0164-2010	31/03/2011	Subproceso Aseguramiento de la Calidad	Atendido	A raíz del oficio SAC-0003-2011, se procedió a remitir el requerimiento al dueño del Producto (STAR*H) que se valore a nivel de Costo-Beneficio, solicitarle a la empresa la actualización de los Manuales: * Manual de Operación * Manual de Base de Datos * Manual de Instalación y Configuración
ATI-0237-2010 N° 8	31/03/2011	Proceso Operación de Producción	Atendido	Se procedió a entregar la documentación referida a la implementación de "Acceso Remoto (UAG)"

### **Plan de Vacaciones**

El comportamiento real de vacaciones al Cierre de este trimestre es el siguiente:

Cedula	Nombre	Días Derecho	Días pendientes
0302440599	Castillo Garita Sergio	24	31
0303610303	Fuentes Quirós Roselin Graciela	18	18
0302680259	Hernández Masis Carlos Alberto	18	13
0107510989	Quesada Orono René Modesto	24	25

<b>TOTALES</b>	<b>84</b>	<b>87</b>
----------------	-----------	-----------

Actualmente se cuenta con funcionario que tienen saldos de periodos vencidos superiores a 15 días tal y como lo dispuso la Gerencia General en la Circular DDHO-C-204-2008. Así como el compromiso del BSC (Saldos <=15 días). No obstante se estará definiendo un plan de Vacaciones al II Cuatrimestre que programe una disminución en los saldos.

### **Participación en el Desarrollo de Proyecto Core System (Meta PAO-040101)**

Se ha dado seguimiento a los trabajos asignados a los Subprocesos adscritos a este proceso principalmente en la asignación de recursos para atender actividades como Interfaces, Migración, Convivencias, según de muestra a continuación:

#### **a) Subproceso Desarrollo de Sistemas**

	Asdrubal Chaves Carmona	Carlos Monge Mora	Clinton Pringle Ulate	Cristhian Solís Mayorga	Cristopher Manjarrez Arana	Endrik Mejias Moreira	Ingrid Vindas Castro	José Villegas García	Kenneth Fernandez Zumbado	Manuel Eduardo García Ramos	Randall Sanchez Campos	Ronald Vargas Chaves	Susetty Gonzalez Castillo	Total general
<b>Actividades relacionadas con el Proyecto Core System</b>														
SDS-CORE System Convivencia: Analizador de Credito				10										10
SDS-CORE System Convivencia: Bienes Adjudicados			21											21
SDS-CORE System Convivencia: Cobro Administrativo													70	70
SDS-CORE System Convivencia: Cobro Judicial			5		138			76						219
SDS-CORE System Convivencia: Pignoración							120							120
SDS-CORE System Interface: Assist/Ck									23					23
SDS-CORE System Interface: Auxiliares Contables -SAI-			40							120				160
SDS-CORE System Interface: Dedución de Prestamos -SIPRA-												115		115
SDS-CORE System Interface: Embozado de Tarjetas		3									28			31
SDS-CORE System Interface: Limite de Piso									12					12
SDS-CORE System Interface: Liquidación Tarjeta Debito												1		1
SDS-CORE System Interface: Monex			17											17
SDS-CORE System Interface: Saldos Contables			139											139
SDS-CORE System Interface: Seguros										9				9
SDS-CORE System Interface: Sicveca	27							123						150
SDS-CORE System Interface: Tarjeta Visa		4												4
SDS-CORE System Interface: Voice Esonse -IVR-		30			81									111
SDS-CORE System Migracion de Datos												99		99
SDS-CORE System Otras Actividades	232	40	70		31	2	21		32	32		64		524
SDS-CORE-Mantenimiento Aplicaciones CORE	38			209	281	151			100	132				911
<b>Total general</b>	<b>27</b>	<b>307</b>	<b>262</b>	<b>70</b>	<b>219</b>	<b>250</b>	<b>283</b>	<b>292</b>	<b>199</b>	<b>67</b>	<b>289</b>	<b>100</b>	<b>381</b>	<b>2746</b>

Fuente: Reporte de tiempos del Plan de Trabajo del SDS

**Subproceso Administración y Desarrollo de Proyectos**

	Bianchi Camacho Quesada	Karoline Gomez Valverde	Lilliam Abarca Picado	Luis Angel Pérez Fernandez	Total general
<b>Actividades</b>					
SADP-Core-Comunic-Elaboración/Revisión de Informes				5	5
SADP-Core-Comunic-Elaboración/Revisión de Minutas			1	5	6
SADP-Core-Comunic-Elaboración/Revisión Documentación			7	32	39
SADP-Core-Comunic-Gestión de labores			4		4
SADP-Core-Comunic-Reuniones de seguimiento			9	4	13
SADP-Core-Control-Elaboración/Revisión de Informes	3	12			15
SADP-Core-Control-Elaboración/Revisión de Minutas		30			30
SADP-Core-Control-Elaboración/Revisión Documentación	9	60			69
SADP-Core-Control-Gestión de labores	77	92,5			169,5
SADP-Core-Control-Reuniones de seguimiento	59	63			122
SADP-Core-Débitos			67		67
SADP-Core-HSM			3,5		3,5
SADP-Core-Interfaces-Elaboración/Revisión de Informes	34				33,5
SADP-Core-Interfaces-Elaboración/Revisión Documentación	6		2		8
SADP-Core-Interfaces-Gestión de labores	122				122
SADP-Core-Interfaces-Gestión de riesgos	8				8
SADP-Core-Interfaces-Reuniones de seguimiento	43				43
SADP-Core-Migración-Elaboración/Revisión de Informes	4	34			38
SADP-Core-Migración-Elaboración/Revisión de Minutas		5			5
SADP-Core-Migración-Elaboración/Revisión Documentación		11			11
SADP-Core-Migración-Gestión de labores	6	59			65
SADP-Core-Migración-Gestión de riesgos		4			4
SADP-Core-Migración-Reuniones de seguimiento		29,5			29,5
SADP-CORE-Otras Labores		3			3
SADP-Core-Riesgos-Elaboración/Revisión de Informes	4				4
SADP-Core-Riesgos-Elaboración/Revisión Documentación	27				27
SADP-Core-Riesgos-Gestión de labores	10	4			14
SADP-Core-Riesgos-Reuniones de seguimiento	6				6
<b>Total general</b>	<b>418</b>	<b>407</b>	<b>93,5</b>	<b>46</b>	<b>964</b>

Fuente: Reporte de tiempos del Plan de Trabajo del SADP

En resumen se describe a continuación el cumplimiento del 100% de asignación de recursos al cumplimiento de actividades complementarias al Proyecto Core System, en cumplimiento de la meta PAO 040101:

Área	Total de Recurso	Horas asignadas
SADP	4	964
SDS	13	2746
SIT	0	0

### Seguimiento al Indicador de Gestión de Proyectos

Como cumplimiento al oficio **DTDI-224-2009**, se presenta según formato el seguimiento al Indicador de Gestión de Proyectos

#### **Gestión del Proyecto Cajeros Automáticos**

<b>Valor Objetivo</b>	Entre 15% y -15%			
<b>Fechas según cronogramas</b>		<b>Avance Programado</b>	<b>Avance Real</b>	<b>Diferencia</b>
<b>Fecha inicio:</b>	28/08/2007	99%	99%	-1%
<b>Fecha inicial de finalización:</b>	02/06/2010			
<b>Fecha actual de finalización:</b>	23/09/2011			
<b>Días de atraso cronograma actual:</b>	342			

### Principales Actividades realizadas en el I Trimestre

#### ➤ Proceso Desarrollo

Las principales actividades ejecutadas durante este I trimestre en cuanto al cumplimiento de la gestión propia de la implementación de las actividades promovidas por la Dirección

de Tecnología de Información y que sean asignadas a este proceso como parte de función del consejo de Arquitectura son las siguientes:

- Wireless: Dicha Iniciativa se continuará como un Plan Piloto hasta tanto no se cuente con los dispositivos (7 Access Point y 1 Controlador) propiedad del Banco.
- Acceso Remoto: El Subproceso Investigación Tecnológica con el apoyo del Proceso procedió a confeccionar la documentación para poner en producción la aplicación. En esta actividad participaron el Subproceso de Seguridad Operativa Informática, el Subproceso Atención al Cliente Interno, el Subproceso Soporte Técnico y en la parte procedimental el Subproceso Aseguramiento de la Calidad. Dicha aplicación se encuentra en producción a partir del 28 de marzo de 2011.
- Comunicaciones Unificadas: Para este tema se realizaron reuniones de acercamiento con la Dirección de Contratación Administrativa y con los compañeros del Proceso de Infraestructura y Proyectos, esto con el fin de
  1. Valorar entre las partes, la situación actual de las comunicaciones en la Institución; de manera que en conjunto se pueda conceptualizar un esquema de solución unificado tanto para el tema de Central Telefónica, Banca Fácil y Comunicaciones colaborativas.
  2. Levantar los requerimientos técnicos de las necesidades desde el punto de vista de telefonía IP, aportados por los compañeros Ramses y Jesus de Infraestructura y Proyectos
  3. Levantar los requerimientos técnicos de las necesidades desde el punto de vista de Presencia, video conferencia, mensajería, entre otros, aportados por los del Subproceso de Investigación Tecnológica
  4. Preparar un documento integral con las diferentes necesidades en una forma estándar de Comunicaciones Unificadas.
- Seguimiento a temas propios de los Subproceso a cargo, mismos orientados al cumplimiento de los desarrollos requeridos paralelos al Proyecto Core System
- En la línea de conceptualizar la función Arquitectura, se ha dado seguimiento en conjunto con el Subproceso Investigación Tecnología a los siguientes temas
  5. Definición del Proceso para lo referido en el Marco de COBIT para el Proceso AI3 y PO3
  6. Definición del Plan de trabajo para la actualización del Plan de Infraestructura y Manual de estándares
  7. Definición de esquema de trabajo para la conceptualización de un Ambiente Laboratorio
  8. Estudio de trabajo para desarrollar el tema “open Source” y “free software”
- Se participó activamente en las sesiones de CAPSI en donde se revisa y controla los temas concernientes a los cambios en los sistemas actuales, cambios en Infraestructura Tecnológica entre otros. Principalmente el tema de aplicación de cambios de cara a la Normativa de CONASSIF a la luz de la Ley 8204.

➤ **Subproceso Administración y Desarrollo Proyectos:**

- Dar soporte a las actividades complementarias al Proyecto Core System, principalmente las actividades de Migración e Interfaces. Así como revisará el cuadro de criterios de aceptación para el software AZ-Cripto.
- Dar seguimiento a las actividades de la Cartera de Proyectos, principalmente el Proyecto Cajeros Automáticos (Se adjunta cartera de Proyectos al Marzo 2011)
- En el tema de gestión de mejoras se ha dado seguimiento a la Mejora de Débitos y Créditos Directos (Finiquito – Fintec). Así como la incorporación de las actividades correspondientes a dar inicio a las actividades para la mejora “core de Telecomunicaciones”

➤ **Subproceso Investigación Tecnológica:**

- Como parte del Equipo conformado por la Dirección para implementar el Proyecto UAG se logró implementar la funcionalidad del UAG dentro de la institución se concluyó la documentación para realizar el pase a producción según lo acordado en CAPSI.
- Se estuvo participando en las sesiones de Arquitectura convocadas por el Proceso Desarrollo. Principalmente en temas de:
  - Presentación de un plan de Trabajo para la actualización del Plan de Infraestructura y Plan de Estándares
  - Sesiones de trabajo para conceptualizar una propuesta de requerimientos para el tema de “Ambiente Laboratorio”
  - Se trabajó en la actualización de los documentos propios del área a la luz de la función de arquitectura.
  - En conjunto con el Proceso Desarrollo se analizaron los Procesos AI3 y PO3 según el cumplimiento de SUGEF 14-09 a la luz de mapeo de procesos que se ha trabajado en la Dirección de TI, liderados por el Proceso Operación de Producción.
- Se trabajó en la actualización de las especificaciones de SICA y atención de Solicitudes de Investigación.

➤ **Subproceso Desarrollo de Sistemas:**

- Soporte a Sistemas contratados: dentro de las principales realizadas se han atendido varios pases a producción y desarrollos de los siguientes sistemas de Activos y Pólizas -SIAP-; Cajeros Automáticos BPDC; Contratación Administrativa –SICA; Custodia de Valores, levantamiento de requerimientos del nuevo sistema; Débitos y Créditos, errores del SINPE; Desarrollo Humano – STARh; Assist/Ck y Prevenlavado, verificación de los tiempos de procesamiento del servidor de base de datos

- Como parte de la participación activa en el desarrollo de las aplicaciones e interfaces paralelas al Cumplimiento del Proyecto Core System, se desarrollaron las siguientes tres actividades:
  - Actividades de orden interno a nivel técnico: se continua con el proceso de análisis de rendimiento (Verificación y Afinamiento de procesos de Base de Datos, procesos de carga de datos y procesos de Negocio (lógica Funcional) tanto de la capa intermedia como de la capa de negocio.
  - Actividades propias de la II etapa de las interfaces
  - Actividades de planificación de Pruebas de Desarrollo con TEMENOS.

#### **Abril 2011 – Mayo 2011:**

##### **➤ Subproceso Administración y Desarrollo Proyectos:**

- En el mes de Abril se dio soporte en el seguimiento y administración a las actividades complementarias al Proyecto Core System, principalmente las actividades de Migración e Interfaces, más para el mes de Mayo, estas actividades son soportadas únicamente por el Coordinador del Grupo de Apoyo al Proyecto Core System, ya que se dio el traslado formal de la Licda. Bianqui Camacho y Licda. Karoline Gómez, como funcionarias del Proyecto Core System.
- Se concluyó la fase de revisión del cuadro de criterios de aceptación para el software AZ-Cripto. Y para el mes de mayo se apoyó en el análisis del Procesos criptográficos de campos CVV,PVV YCVV2, según las necesidades presentadas por el equipo del Proyecto Core System.
- Dar seguimiento a las actividades de la Cartera de Proyectos, principalmente el Proyecto Cajeros Automáticos, donde se destaca como función relevante en abril a la actividad de cierre de la etapa de Ejecución de este Proyecto.
- En el tema de gestión de mejoras se ha dado seguimiento a la Mejora de Débitos y Créditos Directos (Finiquito – Fintec). Así como la incorporación de las actividades correspondientes a dar inicio a las actividades para la mejora “core de Telecomunicaciones” Principalmente el inicio de la etapa de planeación: Matriz de comunicación, Plan del Proyecto y Cronograma base.

##### **➤ Subproceso Investigación Tecnológica:**

- Se estuvo participando en las sesiones de Arquitectura convocadas por el Proceso Desarrollo. Principalmente en temas de:
  1. Presentación de un plan de Trabajo para la actualización del Plan de Infraestructura y Plan de Estándares
  2. Sesiones de trabajo para conceptualizar una propuesta de requerimientos para el tema de “Ambiente Laboratorio”

3. Se trabajó en la actualización de los documentos propios del área a la luz de la función de arquitectura.
- Se trabajó en la actualización de las especificaciones de SICA y atención de Solicitudes de Investigación, como lo es la Investigación para obtener a nivel institucional una “Herramienta para la administración de Flujos Documentales”, promovido por la Gerencia General Corporativa; Kioskos y la actualización del Actualización Estudio de Mercado Oficialía de Cumplimiento Ley 1409.
  - Se entregó oficialmente al CAPSI el estudio y presentación del análisis de mercado de Open Source

➤ **Subproceso Desarrollo de Sistemas:**

- Soporte a Sistemas contratados: dentro de las principales actividades realizadas se han atendido varios pases a producción y desarrollos de los siguientes sistemas de Activos y Pólizas -SIAP-; Cajeros Automáticos BPDC; Contratación Administrativa –SICA; Custodia de Valores, levantamiento de requerimientos del nuevo sistema; Débitos y Créditos, errores del SINPE; Desarrollo Humano –STARh; Assist/Ck y Prevenlavado, verificación de los tiempos de procesamiento del servidor de base de datos
- Se ha dado puntual atención al compromiso de la Dirección para implementar la Normativa CONASSIF de cara al cumplimiento de La Ley 8204.
- En cumplimiento con la Normativa Sugef 14-09, se ha trabajado en el desarrollo para la conformación de los XML del Perfil Tecnológico que estarán viajando a través de SICVECA
- Se ha dado continuidad a la aplicación de parches al Laboratorio Web.
- Se apoyó en el análisis del Procesos criptográficos de campos CVV,PVV YCVV2, según las necesidades presentadas por el equipo del Proyecto Core System.
- Como parte de la participación activa en el desarrollo de las aplicaciones e interfaces paralelas al Cumplimiento del Proyecto Core System, se desarrollaron las siguientes tres actividades:
  - Actividades de orden interno a nivel técnico: se continua con el proceso de análisis de rendimiento (Verificación y Afinamiento de procesos de Base de Datos, procesos de carga de datos y procesos de Negocio (lógica Funcional) tanto de la capa intermedia como de la capa de negocio.
  - Actividades propias de la II etapa de las interfaces
  - Actividades de planificación de Pruebas de conexión con T24.