

3 de agosto del 2010  
PD-083-2010

Licenciada  
Sandra Valerín Martínez  
Directora  
Desarrollo Humano Organizacional

Licenciado  
Manuel Ramírez Alfaro  
Director  
Tecnología de Información

Estimados Directores:

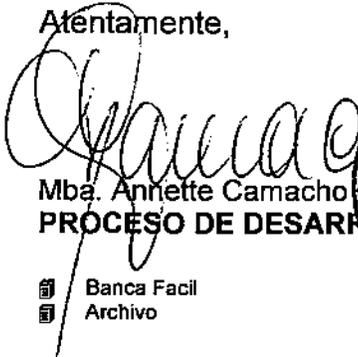
Adjunto encontrarán el informe de fin de mi gestión en calidad de Coordinador del Proceso de Desarrollo, tanto en forma física como en CD en formato PDF. Lo anterior con el fin de que se realicen las gestiones que correspondan según la reglamentación vigente.

En el informe se presentan las actividades ejecutadas por el Proceso de Desarrollo y sus procesos adscritos, conteniendo los aspectos de mayor relevancia que fueron generados e implementados por el Proceso y los Subprocesos; así como algunas recomendaciones y conclusiones.

Se agrega como anexo copia del oficio PD 0050-2008 expedido por la Licenciada Peggy Chaves Mora quien fungió como Coordinadora del Proceso de Desarrollo durante el período comprendido entre el 22 de Octubre del 2007 y hasta el viernes 9 de mayo del 2008 (inclusive). Durante ese Periodo gocé de incapacidad por maternidad y vacaciones.

No deseo dejar pasar la oportunidad de agradecerles el haber depositado la confianza en mi persona para liderar durante estos últimos años el Proceso de Desarrollo, periodo que se ha caracterizado por éxitos, pruebas, riesgos y un crecimiento profesional invaluable.

Atentamente,

  
Mba. Annette Camacho Castro, Coordinadora  
**PROCESO DE DESARROLLO**



 Banca Facil  
 Archivo



# INFORME FIN DE GESTIÓN

*MBA Annette Camacho Castro, Proceso de  
Desarrollo*

*Como seguimiento al cumplimiento de la directriz de la Contraloría General de la República 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.*

01/08/2010



## INTRODUCCIÓN

El Proceso ha trabajado en procura de mejorar la documentación propia de las gestiones relacionadas con el cambio a los sistemas, su mantenimiento y la gestión de Proyectos de índole Informático.

En esta línea y en lo que respecta a cada subproceso se presentará a continuación la conceptualización de sus gestiones para una mejor comprensión de su gestión y las recomendaciones propias sobre el futuro de cada área.

En el informe encontrará lo aspectos de mayor relevancia que han ejecutado por parte del Proceso y los Subprocesos adscritos.



## **PROCESO DESARROLLO**

### 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.

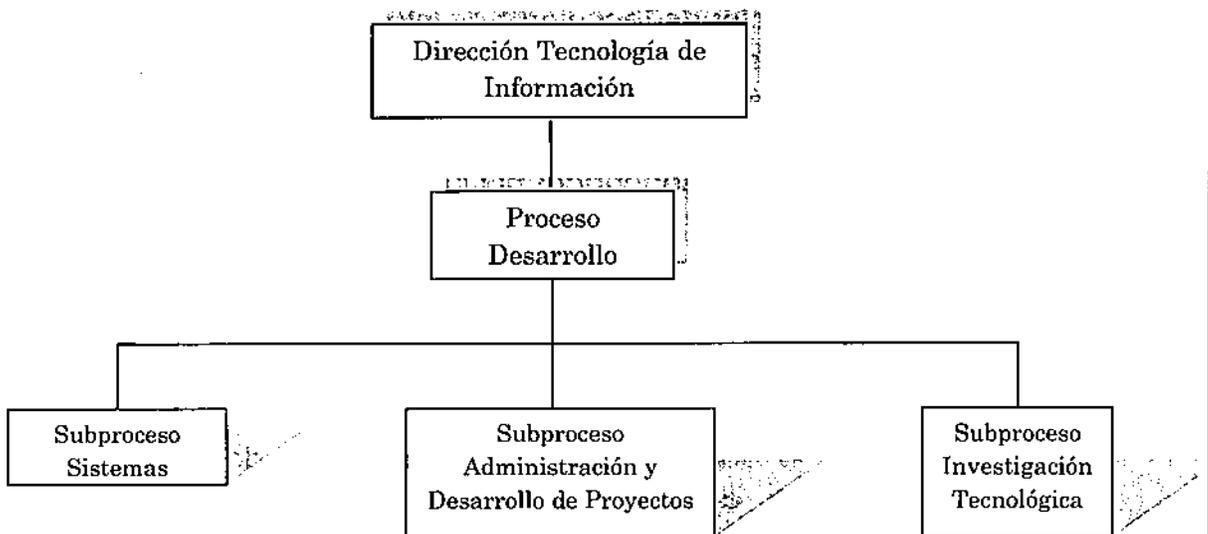
- Garantizar que se cumplan los objetivos del Plan Anual Operativo.

Funcionarios:

1 Coordinador de Proceso

1 Asistente

Estructura Funcional



**Descripción de Objetivos de cada subproceso adscrito*****SUBPROCESO DE INVESTIGACIÓN TECNOLÓGICA***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.

Funcionarios:

- 1 Coordinador de SubProceso
- 1 Ped 2
- 1 Ped 2 (asignado a funciones fuera del Subproceso)

**SUBPROCESO 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.

Funcionarios:

- 1 Coordinador de SubProceso
- 13 Ped 2
- 8 Ped 1 (asignado a funciones fuera del Subproceso)



1.- Asdrúbal Chaves Carmona (20)
2.- Carlos Monge Mora (21)
3.- Christian Solís Mayorga (21)
4.- Clinton Pringle Ulate (21)
5.- Christopher Manjarrez Arana (21)
6.- Daniela Brenes Corrales (20)
7.- Edgar Zeledón Chan (21)
8.- Endrik Mejías Moreira (21)
9.- Ingrid Badilla Guadamuz (20)
10.- Ingrid Ocampo Fonseca (21)
11.- Ingrid Vindas Castro (20)
12.- Jean Cordero Calvo (21)
13.- Jessica Nelson Mora (21)
14.- José Rafael Villegas García (21)
15.- Kenneth Fernández Zumbado (21)
16.- Manuel García Ramos (20)
17.- Mauricio Casasola Ruiz (20)
18.- Oscar Matamoros Cecilliano (20)
19.- Randall Sánchez Campos (21)
20.- Ronald Vargas Chaves (21)
21.- Sussetty González Castillo (20)
22.- Carlos Hernández Masis

**SUBPROCESO DE ADMINISTRACIÓN Y DESARROLLO 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, conllevan 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.

#### Funcionarios:

- 1 Coordinador de SubProceso
- 5 Administradores de Proyectos
- 3 Administradores de Proyectos asignados y trasladados al Core System (tiempo completo) No se controla su gestión desde el Subproceso.
- 1 Ped 1 (asignado a funciones fuera del Subproceso)



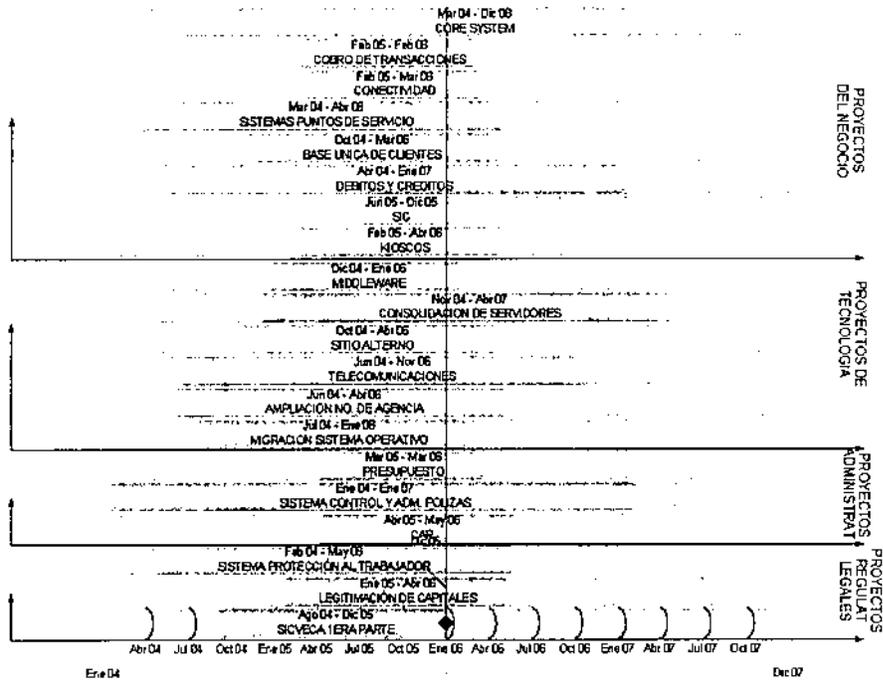
**Reseña de actividades realizadas**

Año 2005

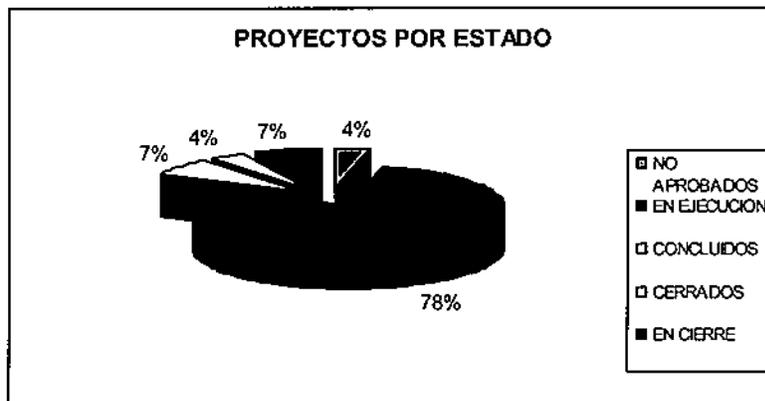
Al concluir el año 2005 la situación en la que se encontraron los Proyectos administrados desde el Subproceso de Administración y Desarrollo de Proyectos era la siguiente:

NOMBRE DEL PROYECTO	Tipo	Etapa	Fecha Inicio	Fecha Fin Estimada	Fecha Fin Real	10,0%	10,0%	75,0%	5,0%	Avances		Relación
						10,0%	85,0%	5,0%	Avance Global a Diciembre 2005	Grado de avance Global mes anterior	Comparación Avance Global con el mes anterior	
WebBanking 2	NEGOCIO	Contratación				0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Core System Intergrado	NEGOCIO	Contratación	29-mar-2004	5-dic-2006		100,0%	50,0%	0,0%	0,0%	22,0%	15,0%	0,0%
Cofo de Transacciones	NEGOCIO	Ejecución	11-feb-2005	21-dic-2005	14-feb-2006	100,0%		68,0%	0,0%	8,0%	81,0%	60,3%
Conectividad (Paño de Servicios por Internet)	NEGOCIO	Conceitualizar	22-feb-2005	3-03-2006	3-mar-2006	88,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	8,8%	8,8%
Sistema de Puntos de Servicio (POS)	NEGOCIO	Ejecución	15-mar-2004	1-nov-2005	18-abr-2006	100,0%		55,6%	0,0%	31,0%	57,3%	55,6%
Middleware - Plataforma Informadica	TECNOL	Ejecución	10-dic-2004	20-jun-2005	20-ene-2006	100,0%		79,0%	0,0%	9,0%	77,2%	75,0%
Consolidación Servicios	TECNOL	contratación	22-nov-2004	31-ene-2007	5-abr-2007	100,0%		40,0%	0,0%	2,0%	14,0%	3,6%
Plan Contingencia Etapa I (Sitio Alterno)	TECNOL	Ejecución	12-oct-2004	5-abr-2006	5-abr-2006	100,0%		59,0%	0,0%	6,7%	15,9%	15,9%
Ahorro Protección al Trabajador II Etapa	REGULAT	Ejecución	19-feb-2004	17-nov-2005	12-mar-2006	100,0%		92,0%	0,0%	43,0%	88,2%	88,2%
Lev 8204 Legitimación Capitales	REGULAT	Ejecución	10-ene-2005	30-ene-2006	30-abr-2006	100,0%		30,0%	0,0%	2,0%	35,5%	35,5%
Base Única de Clientes II Etapa (BUC)	NEGOCIO	Ejecución	26-oct-2004	29-nov-2005	30-mar-2006	100,0%		57,0%	0,0%	12,0%	58,5%	57,0%
SICVECA I	REGULAT	Ejecución	27-ago-2004	30-oct-2006	9-oct-2006	100,0%		100,0%	60,6%	22,0%	98,0%	27,6%
SICVECA II		Conceitualizar										
Telecomunicaciones II	TECNOL	Ejecución	1-jun-2004	3-nov-2006	3-nov-2006	100,0%		80,0%	0,0%	8,0%	61,0%	60,0%
Auf Gestión de Proyectos	ADMINIST	cieme	17-mar-2004	5-may-2005		100,0%		100,0%	85,0%	74,0%	99,3%	99,3%
SINPE	REGULAT	cieme	4-ene-2005	20-jun-2005	7-sep-2005	100,0%		100,0%	90,0%	10,0%	99,5%	94,2%
Sistema Presupuesto	ADMINIST	Ejecución	29-mar-2005	30-ene-2006	7-mar-2006	100,0%	100,0%	61,0%	0,0%	8,0%	65,8%	65,0%
Control v Adm de Bienes v Pólizas (SIAP)	ADMINIST	contratación	30-oct-2003	26-ene-2007	26-ene-2007	100,0%	78,0%	0,0%	0,0%	8,0%	17,8%	17,8%
Ampliación código de agencia	TECNOL	Conceitualizar	1-jun-2004	26-abr-2006	26-abr-2006	90,0%			0,0%	7,0%	9,0%	8,8%
Debitos Créditos Directos	NEGOCIO	Conceitualizar	21-abr-2004	7-mar-2006	3-ene-2007	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	10,0%	5,9%
Control Acuerdos v Recomendaciones - Car	ADMINIST	Conceitualizar	6-abr-2005	1-mar-2006	17-may-2006	100,0%	100,0%	54,0%	0,0%	10,0%	60,5%	44,0%
Sistema Información de clientes - Sic	NEGOCIO	Conceitualizar	27-jun-2005	5-sep-2005	5-dic-2005	74,0%	0,0%	0,0%	0,0%		7,4%	7,3%
Migración del Sistema Operativo	TECNOL	Ejecución	26-jul-2004	31-ene-2006	25-nov-2005	100,0%		95,0%	0,0%		90,8%	90,8%
Subsio Asam Trab/Conformación Asam Trab	REGULAT	cieme	7-abr-2005	17-sep-2005	31/11/2005	100,0%	100,0%	100,0%	64,0%	12,0%	98,2%	90,0%
Kioscos	NEGOCIO	Conceitualizar	18-feb-2005	5-abr-2006	19-abr-2006	57,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,5%	5,7%	5,5%
Desarrollo Humano	ADMINIST	Cerrado	16-sep-2003	25-feb-2005	17-ago-2005	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Cajas v Plataforma	NEGOCIO	Cerrado	3-mar-2003	21-abr-2005	12-sep-2005	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Moración Top-Secret	TECNOL	Ejecución	10-feb-2004	1-abr-2006		100,0%	0,0%	88,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%





En esa época la cartera de proyectos era bastante grande y compartía la gestión propia de la administración con los Directores de Proyectos de Negocio.



Existieron entonces 28 proyectos Activos de los cuales, 2 (7%) en etapa cierre, 22 (78%) en ejecución; el restante 11% estaba compuesto por 2 proyectos concluidos y 1 cerrado debido a que fue absorbido por otro proyecto (migración top secret). Un proyecto adicional que no había ingresado formalmente a la cartera de proyectos administrados por TI



Suma en total 28 proyectos. Este último proyecto es el conocido como Web Banking 2.

Durante ese año se participó activamente en la redacción del documento de actualización del Plan Estratégico de TI. Adicionalmente se elaboraron cuatro borradores de cartel para ser promovidos durante el año 2006 a saber: Administración y Operación de Redes por contratación de servicios, Alquiler equipo de cómputo y Alquiler equipo Telecomunicaciones, así como Contratación de servicios de administración de base de datos. Se encuentra realizado pruebas del software Qmatic. Adicionalmente se realizó una reunión con el área de Operaciones Administrativas para valorar opciones sobre el tema de cajeros automáticos.

En esta misma línea durante el año se concluyeron los siguientes estudios:

**INVESTIGACIÓN VIRTUAL  
SERVER 2005**

1. Virtual Server es una buena alternativa para aprovechar la capacidad de cómputo de las máquinas físicas y obtener varios ambientes computacionales corriendo en paralelo.
2. El servidor físico debe poseer buenas características en memoria, capacidad de bus, cpu, disco, etc. de tal manera que las máquinas virtuales trabajen adecuadamente.
3. A pesar de que es una herramienta muy útil, todavía no se cuenta con la suficiente madurez para utilizarla en ambientes en producción.

**SEGURIDAD A NIVEL LAN**

Aumentar la seguridad a nivel LAN del Banco Popular, con el fin de minimizar la red a pérdidas sensitivas, datos confidenciales, daños a la imagen pública, mal uso de los recursos tecnológicos, entre otros.

**Nuevas funcionalidades de  
File Server en Windows 2003**

Sin duda alguna el poder contar con una infraestructura de almacenamiento para los documentos y archivos importantes para la institución es una necesidad inmediata, la cual traería muchos beneficios, tanto a la institución como a los usuarios. La tecnología de File Server se utiliza desde hace mucho tiempo en grandes compañías, teniendo estas, una gran economía en la administración de respaldos, documentos y otros temas relacionados con estos. Es por esto que nuestra institución debe sacar provecho de toda esta tecnología que está aquí, lo único que se requiere es ponerla a funcionar.



Adicionalmente se trabajó en el informe relacionado con el sistema operativo UNIX cuyo objetivo consistió en brindar una concepción general acerca de la seguridad en dichos sistemas de tal manera que se determinen similitudes y se detallen las capacidades de cada opción en particular, permitiendo elaborar un marco de referencia comparativo entre ellas.

Con respecto a los resultados de Riesgo Operativo y el Plan de Acción correspondiente se obtuvieron los siguientes resultados en el año 2005:



RESULTADO GENERAL PLAN DE ACCIÓN RIESGO OPERATIVO				
	si	no	na	no
NUEVOS PROYECTOS	76	29	0	7
DESARROLLO DE SISTEMAS	85	18	1	10
INVESTIGACION TECNOLÓGICA	57	39	4	6

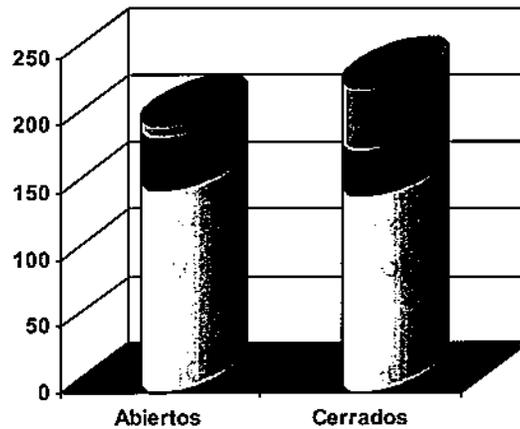
Estos son los resultados de las Autoevaluaciones de Riesgo Operativo y Control Interno que se realizaron durante el año.

Existen planes de acción para tratar aquellos temas que a la fecha no se encuentran sin ser atendidos satisfactoriamente.

RESULTADO GENERAL PLAN DE ACCIÓN RIESGO OPERATIVO	
NUEVOS PROYECTOS	Muy Satisfactorio
DESARROLLO DE SISTEMAS	Satisfactorio
INVESTIGACION TECNOLÓGICA	Satisfactorio
DESARROLLO PLATAFORMA ACTUAL	Satisfactorio

Ahora bien, con respecto a Capsi, Comité que ha contado a través de los años con el soporte directo del Proceso a mi cargo logró concluir el año 2005 de la siguiente forma:

Solicitudes de Cambio  
Al 28 diciembre 2005



	Abiertos	Cerrados
Pendientes CAPS	10	48
Proceso Control Operativo	1	0
Proceso Oper. Producción	152	148
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>228</b>

En términos generales el año 2005 fue un año donde se logró identificar procesos que debían de mejorarse a la luz de los acontecimientos, donde existía una cartera de proyectos bastante amplia y necesidades propias de la gestión de la dirección tecnológica en términos de arquitectura. De esta forma y habiendo actualizado los documentos de conceptualización de los subprocesos con miras a fomentar el crecimiento del personal y su capacitación se formularon los nuevos planes de trabajo para el año 2006. Adicionalmente fue de bastante relevancia la participación en la formulación de cuatro carteles de contratación por la vía de la tercerización (en términos de servicios y alquiler de equipos) de área de operación de Tecnología de Información de forma tal que los recursos pudieran ser enfocados a otras prioridades encaminadas al desarrollo y evolución de la tecnología e infraestructura.

Adicionalmente para este año se trabajó en la contratación para la revisión de la madurez de la gestión de proyectos, con el propósito de buscar alternativas de crecimiento y nuevas formas de hacer las cosas en lo que a administración de recursos y gestión de proyectos se refiere. El mayor logro para el año 2005 fue la estandarización de la información relacionada con Proyectos, misma que no había sido factible obtener aunado a la gran cantidad de recursos asociados.

Importante rescatar que el año 2005 concluyó con una lista de proyectos prioritarios a saber:



Core System Integrado	Administración se realiza directamente por la Gerencia General
Cobro de Transacciones	Se podrán en producción según cronograma en el mes de mayo, sin embargo sufrirá un cambio en su fecha de entrada en operación producto del proyecto sistema operativo.
Conectividad	Está previsto su puesta en producción para el mes de julio 2006, sin embargo podría verse afectado por Sistema Operativo
Web Banking	No ha iniciado su desarrollo, no existe cronograma.
Rediseño POS	Según cronograma su puesta en producción (plan piloto) se hizo en el mes de marzo, según cronograma.
Mejoramiento Plataforma Intermedia	Según cronograma su puesta en producción se realizará en el mes de abril 2006.
Consolidación de Servidores	No existe aún cronograma definido, etapa de conceptualización
Sitio Alterno	Depende de la migración sistema operativo.
Ley de protección al Trabajador	
Legitimación de Capitales	
Sicveca	En tiempo según cronograma
Debitos y Créditos	Se encuentra en validación técnica del cartel. No existe aún cronograma
Base única de Clientes	Se pondrá en producción en el mes de mayo según cronograma

### Año 2006

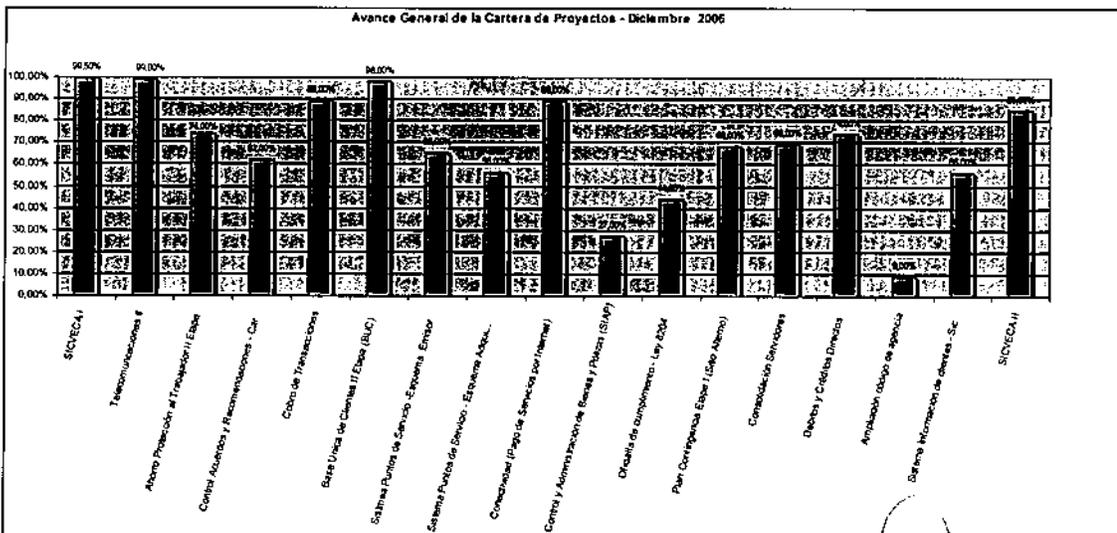
Para el año 2006 fue necesario realizar una readecuación a algunos cronogramas de proyectos en proceso de forma tal que se estandaricen sus etapas y lograr que el proceso de planeación mejorara. De esa forma se trabajó en la definición de un formato estándar de cronograma para proyectos, pasando de 4 etapas a 7, a saber: Conceptualización; Contratación; Planificación; cierre y Post-implantación y una adicional que se realiza en forma concurrente que es Seguimiento y Control.

Desde esa óptica el año 2006 cerró con la siguiente situación con respecto a los Proyectos prioritarios



**Cartera de Proyecto a Enero 2007**

Nombre del Proyecto	Grado de Avance actual	Variación Mes anterior	Dic-06	Enero 2007
SIAP	32%	5%	27%	32%
CAR II	62%	0%	62%	62%
POS - Esquema Emisor	65%	0%	65%	65%
POS - Esquema Adquirente	56%	0%	56%	56%
BUC	99%	1%	98%	99%
Conectividad	90%	1%	89%	90%
Cobro de Transacciones	89%	0%	89%	89%
APT II	74%	0%	74%	74%
Legitimación de Capitales	50%	6%	44%	50%
SCVECA I	99,5%	0%	99,5%	99,5%
SICVECA II	54%	-31%	85%	54%
Débitos y Créditos	88%	14%	74%	88%
Sitio Alterno	69%	1%	68%	69%
Consolidación de Servidores	64%	-5%	69%	64%
Código de Agencia	0%	0%	0%	0%
SIC	73%	15%	58%	73%



En el cuarto Trimestre 2006 la Auditoria aplicó la Evaluación de Riesgo Operativo a los subprocesos de Investigación, Desarrollo de Sistemas y Proyectos la cual muestra una mejora significativa respecto a los resultados del 2005 y la cual se ve reflejada en la exposición final al Riesgo según los datos consolidados. De igual forma el Proceso de Administración de Riesgo aplicó la Evaluación de Control Interno en la cual los tres subprocesos obtuvieron una calificación de Satisfactoria. El resultado final de la gestión respecto a las dos evaluaciones mencionadas corresponde al siguiente detalle:



## CONSOLIDADO

SADP92%

SIT72%

SDS100%

La evaluación consolidada se realiza promediando ambas calificaciones obtenidas, sin embargo son temas diferentes que deben ser analizados por separado.

A continuación se presentan las calificaciones por aparte:

RIESGO OPERATIVO	
Exposición al Riesgo	
2005	2006
SADP 37%	16%
SIT 50%	33%
SDS 24%	6%

CONTROL INTERNO	
SADP 4,87	3,89 Satisfactorio
SIT 3,6	3,9 Satisfactorio
SDS 4,17	3,74 Satisfactorio

Año 2007

No obstante, según consta el documento no. PD-050-2008 fue sustituida por la Licenciada Peggy Chaves desde el 22 de octubre de 2007 al viernes 9 de mayo de 2008 (inclusive) durante mi incapacidad por maternidad y vacaciones.

Así las cosas el desglose de actividades realizadas durante este año es parcial. Se adjunta como Anexo el informe de labores presentado por la Licenciada Peggy Chaves en su oportunidad.

Para el segundo semestre del año 2007 la situación propia de los Proyectos gestionados por el Subproceso de Administración y Desarrollo de Proyectos era la siguiente:



Nombre del Proyecto	Grado de Avance actual	Variación Mes anterior	Enero 2007	Febrero 2007	Marzo 2007	Abril 2007	Mayo 2007	Junio 2007
SIAP	81%	23%	32%	34%	43%	48%	56%	81%
CAR I	100%	4%	82%	68%	71%	71%	96%	100%
POS - Esquema Emisor	65%	0%	65%	65%	65%	65%	65%	65%
POS - Esquema Adquirente	56%	0%	56%	56%	56%	56%	56%	56%
BUC	100%	0%	99%	100%	100%	100%	100%	100%
Conectividad	96%	0%	90%	91%	94%	95%	96%	96%
Cobro de Transacciones	89%	0%	89%	89%	89%	89%	89%	89%
APT II	74%	0%	74%	74%	74%	74%	74%	74%
Legitimación de Capitales	48%	-4%	50%	50%	52%	52%	52%	48%
SCVECA I	99,5%	0%	99,5%	99,5%	99,5%	99,5%	99,5%	99,5%
SICVECA II	90%	16%	54%	54%	64%	73%	74%	90%
Débitos y Créditos	94%	0%	88%	89%	90%	94%	94%	94%
Sitio Alterno	98%	2%	69%	83%	91%	93%	96%	98%
Consolidación de Servidores	73%	0%	64%	64%	69%	72%	73%	73%
Código de Agencia	21%	3%	0%	0%	4%	4%	18%	21%
SIC	100%	0%	73%	75%	100%	100%	100%	100%

En otro orden de aspectos para el 1er semestre del año 2007 se había logrado entre otras cosas:

- Implementar el Sistema de Control Notarial (CAN) en la mayoría de las oficinas del banco logrando una estandarización en este servicio así como el CAR 2
- Se liberó en producción el Proyecto Conectividad, incorporando mayor funcionalidad para los clientes del WEB Banking, cerca de 10 servicios que los clientes ahora pueden pagar desde la WEB
- Se gestionaron los carteles de contratación de servicios de desarrollo, mantenimiento y soporte de aplicaciones actuales y para nuevos servicios con miras a su utilización en el proceso de construcción de las aplicaciones complementarias al Core System.

Año 2008

Para este año la situación propia de los proyectos se encontraba de la siguiente forma con respecto a los proyectos concluidos:



Nombre del Proyecto	Grado de Avance actual	Variación Mes anterior	Marzo 2007	Junio 2007	Septiembre 2007	Diciembre 2007	Marzo 2008	Abril 2008	Mayo 2008	Junio 2008	Julio 2008	Agosto 2008	Septiembre 2008	Octubre 2008	Noviembre 2008	Diciembre 2008	Enero 2009
SIAP	---	---	43%	81%	90%	100%	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Cooperatividad	---	---	94%	95%	100%	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Cóbo de Transacciones	---	---	88%	88%	96%	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
CAR II	---	---	71%	100%	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
POS - Esquema Emisor	---	---	65%	65%	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
POS - Esquema Adquirente	---	---	56%	56%	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
BUC	---	---	100%	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
APT II	---	---	74%	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
SOVECAI	---	---	99.5%	99.5%	99.5%	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
SICVECAI	---	---	64%	90%	95%	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Sito Alterno	---	---	91%	95%	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
SIC	---	---	100%	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Legitimación de Capitales	100%	1%	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	100%
Consolidación de Servidores	100%	1%	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	100%

Los proyectos en trámite eran los siguientes:

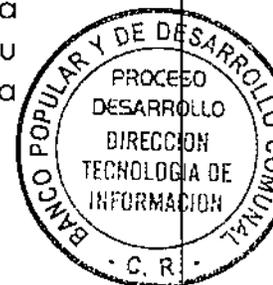
Nombre del Proyecto	Grado de Avance actual	Variación Mes anterior	Marzo 2007	Junio 2007	Septiembre 2007	Diciembre 2007	Enero 2008	Febrero 2008	Marzo 2008	Abril 2008	Mayo 2008	Junio 2008	Julio 2008	Agosto 2008	Septiembre 2008	Octubre 2008	Noviembre 2008	Diciembre 2008	Enero 2009
Debitos y Créditos	55%	0%	90%	94%	93%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	24%	24%	24%	24%	24%	24%	55%	55%
Capex Automáticos	47%	8%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	9%	9%	10%	22%	26%	31%	39%	47%

Si bien es cierto para este año la cartera de proyectos se encontraba reducida el proceso natural de la gestión del proyecto Core System inicio a tener mayor relevancia y participación sobretodo del subproceso de desarrollo de sistemas, al ser necesario iniciar la construcción de las convivencias; es decir aquellos sistemas que debían convivir con la nueva aplicación bancaria adquirida por la institución.

Adicionalmente para esta época fue necesaria la incorporación en la participación en la conceptualización de los requerimientos de aquellas interfaces requeridas con respecto al Core System así como elementos propios del proceso de Migración de datos hacia el Core System.

Entre las actividades más relevantes realizadas durante el año 2008 se encuentran:

- La Implementación de la Metodología para la Administración de Costos en Proyectos, Intranet Institucional.
- Puesta en Producción de los siguientes sistemas: SIPRA, Sistema SIC-Empresarial, Sistema Formularios Electrónicos Conozca a su Cliente y construcción del sistema de rifas relacionadas con la



campaña referida como Conozca su cliente, Pago Servicio por Cajas, se habilita el eToken.

- Desarrollo de la herramienta para SIC-Empresarial con el negocio
- Finalización etapa de contratación del Proyecto Cajeros Automáticos.
- Se concluyó la primera versión del Plan de Infraestructura.
- Al cierre del 2008 este Proceso logró un cumplimiento de un 100 % en las recomendaciones de auditoría establecidas en el sistema CAR

Año 2009

Para el año 2009 lo más relevante del mismo fue el apoyo brindado al Proyecto Core System que se traduce en tres grandes áreas:

Migración, Convivencias e Interfases.

Migración de Datos para el proyecto CORE	SADP	<p>En términos generales y de conformidad con lo informado en los informes periódicos sobre el particular para finales del año 2009 la situación propia de Migración de Datos para el proyecto Core System es la siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pruebas de afinamiento de archivos para los DMT's. Se enviaron cargas de archivos de ahorro voluntario, cuentas corrientes, padrones y clientes. Se trabajo en las observaciones enviadas por Temenos y queda pendiente resolver algunos temas relacionados con Clientes y Cuentas Corrientes.</li> <li>• Se actualizaron las versiones del ACCOUNT, versión 7, CRR.BILLING, versión 2, ACCOUNT-AUTORIZADO-COTITULAR, Versión 4, CUSTOMER, versión 11.</li> <li>• Se hicieron cargas para los archivos de Estadísticas de Clientes Fallecidos de: Cuentas Corrientes, SIPO, Ahorro Voluntario y Ahorro a Plazo.</li> <li>• Se establecieron los lineamientos para la migración de los Macrofítulos de Ahorro a Plazo.</li> </ul>
Interfaces para el proyecto CORE	SADP	<p>En términos generales y de conformidad con lo informado en los informes periódicos sobre el particular para finales del año 2009 la situación propia de Interfases para el proyecto Core System es la siguiente:</p> <p>Pendientes de entregar por parte de TEMENOS los FS para</p>



		<p>las siguientes interfaces:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• IN-010-Seguros (Retraso de 77 días)</li> <li>• IN-013-Convivencias (Retraso de 82 días)</li> <li>• IN-015-SICVECA (Retraso de 69 días)</li> <li>• IN-017-Contabilidad de Costos (Retraso del 117 días)</li> </ul> <p>En cuanto a las interface que se están trabajando se informa:</p> <p>IN-001-SIPRA / IN-011-IN-011-PAS: FS firmado el 06-10-2009 El equipo de desarrollo informa un porcentaje de avance de 24% para SIPRA y un 37% para PAS. Para ambas interfaces es necesario analizar el tema de la información que será exportada por T-24 en relación con los patronos relacionados con la interfaz de CONVIVENCIAS.</p> <p>IN-002-MONEX: FS firmado el 29-09-2009 El equipo de desarrollo informa un porcentaje de avance de 90%.</p> <p>IN-003-CAJEROS /POS/ATH: FS firmado el 07-10-2009</p> <p>IN-004-LIQUIDACION: FS firmado el 27-10-2009 El equipo de desarrollo se encuentra en planificando la etapa de desarrollo de esta interfaz.</p> <p>IN-006-ASSIST//CK: FS firmado el 21-10-2009 El equipo de desarrollo informa un porcentaje de avance de 64%.</p> <p>IN-011-PAGO DE SERVICIOS: FS firmado el 29-09-2009 El equipo de desarrollo del Banco informa un 68% de avance.</p>
<p>Seguimiento a las tareas de Convivencia con el CORE</p>	<p>SADP SDS</p>	<p>En términos generales y de conformidad con lo informado en los informes periódicos sobre el particular para finales del año 2009 la situación propia de Interfases para el proyecto Core System es la siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realizaron las pruebas funcionales de las convivencias, estas pruebas no son de aceptación, son pruebas intermedias, esto en espera de la definición de las interfaces con T24, los datos utilizados fueron tomados de los sistemas del Core actual.</li> </ul> <p>Se destacan como principales actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Finalización de las pruebas de concepto de las 5 convivencias (Cobro Administrativo, Cobro Judicial, Bienes Adjudicados, Analizador de Crédito, Pignoración)</li> <li>• Finalización de la construcción de los guiones de pruebas de las 5 convivencias (Cobro Administrativo,</li> </ul>



		Cobro Judicial, Bienes Adjudicados, Analizador de Crédito, Pignoración) <ul style="list-style-type: none"> <li>Finalización de los desarrollos de las 5 convivencias (Cobro Administrativo, Cobro Judicial, Bienes Adjudicados, Analizador de Crédito, Pignoración)</li> </ul>
--	--	--

Aunado a lo anterior durante el año 2009 se actualizó la Metodología de Proyectos. Adicionalmente fue necesario iniciar una gestión de desarrollo a solicitud de la Asamblea de Trabajadores con respecto a la aplicación para el manejo de Censo de dicho de cara al nuevo proceso de selección de delegados.

Con respecto a los proyectos en ejecución el proyecto Cajeros Automáticos para fin de este año la situación fue la siguiente: Cierra el año con un avance del 89%, específicamente en su etapa de ejecución encontrándose en pruebas de los módulos de Monitoreo, imágenes, Eventos y Cartuchos.

Para este año mediante oficio **PCAH-2115-2009** del 23 de setiembre del año en curso, el Director del Proyecto remite el Acta de Cancelación de este proyecto Débitos y Créditos.

Durante este mismo año de forma conjunta con la Dirección participé en el Grupo de Apoyo Ley 8204 donde fue necesario a solicitud de la Gerencia General y la Subgerencia de Negocios trabajar en un proceso de identificación de clientes activos de frente al cumplimiento de la normativa relacionada.

Este proceso requirió de un apoyo previsto por los Administradores de Base de Datos para suplir mes a mes información de cual había sido el comportamiento de los clientes, la estrategia de actualización de datos y finalmente la determinación de los clientes activos que tuviera la institución.

El reporte final con corte al mes de diciembre sobre el particular fue el siguiente:




MOVIMIENTOS	SALDO	FORMULARIO	DIFUN	PAS	Exp. Electronico	Suma de May-09	Suma de Ago-09	Suma de Nov-09	Suma de Fin enero 2010								
=No	=si	=No	=NO	=No	no	165704	188665	114200	6106								
					si	0	0	0	50407								
					Total No					165704	188665	114200	56513				
					=Si	no	12	56	20	8							
						si	0	0	0	1							
					Total Si					12	56	20	9				
					Total NO					165716	188721	114220	56522				
					Total No					165716	188721	114220	56522				
					=Si	=NO	=No	no	no	0	0	0	0				
									si	38929	62529	62785	66493				
									Total No					38929	62529	62785	66493
									=Si	no	0	0	0	0			
si	7	46	79	87													
Total Si									7	46	79	87					
Total NO					38936	62575	62864	66580									
Total Si					38936	62575	62864	66580									
Total si					204652	251296	177084	123102									
Total No					204652	251296	177084	123102									
=Si	=si	=No	=NO	=No	no	127716	79784	57951	4761								
					si	0	0	0	18383								
					Total No					127716	79784	57951	23144				
					=Si	no	35170	17812	10286	284							
						si	0	0	0	6875							
					Total Si					35170	17812	10286	7159				
					Total NO					162886	97596	68237	30303				
					Total No					162886	97596	68237	30303				
					=Si	=NO	=No	no	no	0	0	0	0				
									si	170110	215703	235699	243586				
									Total No					170110	215703	235699	243586
									=Si	no	0	0	0	0			
si	63343	75727	82126	84469													
Total Si									63343	75727	82126	84469					
Total NO					233453	291430	317825	328055									
Total Si					233453	291430	317825	328055									
Total si					396339	389026	386062	358358									
Total Si					396339	389026	386062	358358									
Total general					600991	640322	563146	481460									

En lo que a recomendaciones de auditoría se refiere al finalizar el año la situación fue la siguiente:

Identificación	Fecha	Porcentaje	Descripción
ATI-0159-2009 Acuerdo 04	31/12/2009	100 %	Se envió el HT-PD-020-2009, dirigida al Subproceso Administración y Desarrollo de Proyectos.  En atención al HT el Subproceso Administración y Desarrollo de Proyectos remitió el primer informe (Julio-Agosto-Septiembre) y como parte del cierre de gestión a IV trimestre; Por lo que se documenta el Sistema CAR con un



			cumplimiento al 100 %
AG-0153-2009 Acuerdo 07	31/12/2009	100%	SIT-0137-2009
AG-0153-2009 Acuerdo 08	31/12/2009	25 %	SIT-0116-2009 y SIT-0148-2009. Sin embargo, mediante el oficio SAC-0571-2009, se nos informa que la política ya fue definida dentro del documento de Directriz de TI, sin embargo, este documento está siendo revisado por la Dirección de TI, por lo tanto, hasta no contar con la aprobación de este documento, la auditoría no le dará la aprobación de cumplimiento a un 100 % a la gestión realizada por el SIT.
ATI-0159-2009 Acuerdo 01	31/12/2009	0%	A pesar de que ya se cuenta con el documento "Guía, instructivo de trabajo para realizar la gestión de Administración de Proyectos" Este documento depende de la aprobación del Proceso Gestión del Talento Humano, y a la fecha al encargada de la revisión se le ha sido imposible atender la solicitud del SADP para formalizar el documento, es por ello que se envió el oficio SADP-0289-2009 a la Auditoría Interna para solicitar una aplicación del plazo. A la fecha y según consulta realizada al sistema CAR, este plazo fue concedido quedando como <b>fecha de Vencimiento 12/03/2010</b> .  En la misma línea se envió el oficio SADP-0291-2009, al Proceso Gestión del Talento Humano, formalizando la gestión ya realizada por correo para solicitar la revisión y aprobación del documento.

Para ese entonces el Subproceso Desarrollo de Sistemas no ha recibido ninguna recomendación por lo tanto el cumplimiento sigue siendo de un 100 %.

Entre las actividades más destacadas del año se mencionan:

- Se recibe de Visa Internacional confirmación Certificación exitosa en TRIPE DES por finalización de pruebas técnicas.
- Se concluyó la "Guía o instructivo de trabajo para realizar la gestión de Administración de Proyectos"
- La última versión del Plan de Infraestructura.



- La Aplicación de la autoevaluación anual de control Interno y Riesgo operativo de los tres subprocesos adscritos fue catalogada como "Excelente"

Paralelamente se realizaron gestiones para seguimiento del Balance Score Card (Revisión del documento con la Licda. Marta Hidalgo del Proceso Gestión del talento Humano, ya que el documento "Access" que nos enviaron presentaba diferencias en cuanto a lo que se venía trabajando), revisión y actualización de documentos como: Plan de Infraestructura y Norma de Estudio de Tendencias y disposiciones de la Unidad Técnica en cuanto a la verificación de resultados de Autoevaluación al Subproceso Desarrollo de Sistemas y la atención de acuerdos y recomendaciones.

Para este año es de rescatar la gestión de Capsi, y por lo tanto es en este apartado que me permito documentar algunas de las estadísticas del trabajo realizado donde se evidencia un ordenamiento en los procesos y un control estricto en la cantidad de requerimientos que ingresan a TDI, actividad que se realiza con el propósito de atender los temas de orden prioritario de forma diligente y poder, para este año, limitar la actividad de desarrollo de sistemas de cara a las brechas que podrían generarse con respecto al Core System si son aprobadas:

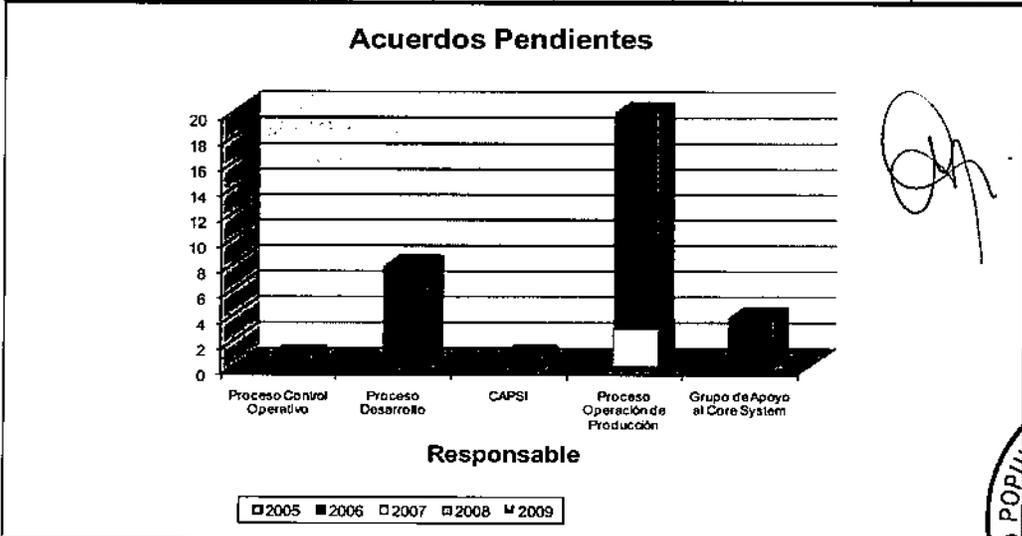
Solicitudes abiertas por año:



ASAMBLEA DE TRABAJADORES					1	1	
CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS PAVAS			3			3	
CREDITO VISA - CSF CATEDRAL					5	5	
DIRECCION BANCA DESARROLLO					3	3	
DIRECCION REGIONAL CENTRAL					1	1	
GERENCIA GENERAL CORPORATIVA	1				1	2	
JUNTA DIRECTIVA NACIONAL					1	2	
POPULAR PENSIONES				1		1	
PROCESO BANCA DE INVERSION			1	1		2	
PROCESO CAPTACION DE AHORROS	1		2		3	6	
PROCESO CONTABILIDAD ANALITICA			1	2	1	4	
PROCESO CONTROL OPERATIVO					1	1	
PROCESO CREDITO PERSONAL Y VIVIENDA				1	10	11	
PROCESO GESTION COBRATORIA					1	1	
PROCESO GESTION DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL					3	3	
PROCESO MERCADEO ESTRATEGICO					1	1	
PROCESO OFICIALIA DE CUMPLIMIENTO CORPORATIVA	1		4	10		15	
PROCESO OPERACION DE LA PRODUCCION				1		1	
PROCESO OPERACIONES ADMINISTRATIVAS					2	2	
PROCESO SERVICIOS ELECTRONICOS				5	1	6	
PROCESO TARJETAS				3	9	12	
PROCESO TESORERIA				4	9	13	
SUBGERENCIA GENERAL DE NEGOCIOS					1	1	
SUBPROCESO AHORRO OBLIGATORIO					1	1	
SUBPROCESO AHORRO OBLIGATORIO PENTAGONO			1	3	1	5	
SUBPROCESO ANALISIS FINANCIERO			1	1	2	4	
SUBPROCESO ANALISIS Y ADMINISTRACION COSTOS				1	2	3	
SUBPROCESO BANCA FACIL				7	5	12	
SUBPROCESO CAJEROS AUTOMATICOS				1		1	
SUBPROCESO COBRO ADMINISTRATIVO				1	1	2	
SUBPROCESO CONTABILIDAD GENERAL	1	1			2	5	
SUBPROCESO DESARROLLO DE NUEVOS PROYECTOS	1			1		2	
SUBPROCESO DESARROLLO DE SISTEMAS PLATAFORMA ACTUAL				1		1	
SUBPROCESO GESTION COBRO JUDICIAL					1	1	
SUBPROCESO INTERNACIONAL					1	1	
SUBPROCESO PRESUPUESTO					1	2	3
SUBPROCESO SEGUIMIENTO DEL CREDITO	2	1		2	8	13	
UNIDAD DE SEGUROS				1		1	2
VENTANILLA BARRIO AMON					1	1	1

Acuerdos Pendientes:

Cuenta de Estatus	Año					Total
	2005	2006	2007	2008	2009	
Proceso Control Operativo	0	0	0	0	1	1
Proceso Desarrollo	0	0	0	0	8	8
CAPSI	0	0	0	0	1	1
Proceso Operación de Producción	0	0	0	3	17	20
Grupo de Apoyo al Core System					4	4
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>27</b>	<b>30</b>



Solicitudes de Cambio Abiertas por Área

DIRECCIÓN	CANTIDAD
ASAMBLEA DE TRABAJADORES	1
CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS PAVAS	2
CREDITO VISA - CSF CAJEDRAL	2
DIRECCION BANCA DESARROLLO	2
DIRECCION REGIONAL CENTRAL	2
GERENCIA GENERAL CORPORATIVA	2
UNTA DIRECTIVA NACIONAL	1
POPULAR PENSIONES	1
PROCESO BANCA DE INVERSION	2
PROCESO CAPTACION DE AHORROS	6
PROCESO CONTABILIDAD ANALITICA	4
PROCESO CONTROL OPERATIVO	1
PROCESO CREDITO PERSONAL Y VIVIENDA	11
PROCESO GESTION COBRATORIA	1
PROCESO GESTION DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	3
PROCESO MERCADO ESTRATEGICO	1
PROCESO OFICIALIA DE CUMPLIMIENTO CORPORATIVA	15
PROCESO OPERACION DE LA PRODUCCION	1
PROCESO OPERACIONES ADMINISTRATIVAS	2
PROCESO SERVICIOS ELECTRONICOS	6
PROCESO TARIETAS	12
PROCESO TESORERIA	13
SUBGERENCIA GENERAL DE NEGOCIOS	1
SUBPROCESO AHORRO OBLIGATORIO	1
SUBPROCESO AHORRO OBLIGATORIO PENTAGONO	5
SUBPROCESO ANALISIS FINANCIERO	4
SUBPROCESO ANALISIS Y ADMINISTRACION COSTOS	3
SUBPROCESO BANCA FACIL	12
SUBPROCESO CARGOS AUTOMATICOS	1
SUBPROCESO CERO ADMINISTRATIVO	2
SUBPROCESO CONTABILIDAD GENERAL	5
SUBPROCESO DESARROLLO DE NUEVOS PROYECTOS	2
SUBPROCESO DESARROLLO DE SISTEMAS PLATAFORMA ACTUAL	1
SUBPROCESO GESTION COMERCIO JUDICIAL	1
SUBPROCESO INTERNACIONAL	1
SUBPROCESO PRESUPUESTO	3
SUBPROCESO SEGURAMIENTO DEL CREDITO	13
UNIDAD DE SEGUROS	2
VENTANILLA BARRIO AMON	1

SOLICITUDES DE CAMBIO ABIERTAS POR AÑO

AÑO	CANTIDAD
2005	7
2006	2
2007	7
2008	48
2009	89

SOLICITUDES DE CAMBIO ABIERTAS POR AREA

ÁREA	CANTIDAD
CAPSI	13
Grupo de Apoyo al Proyecto Core System	1
Proceso Operación de Producción	2
Subproceso Administración y Desarrollo de Proyectos	8
Subproceso Aseguramiento de la Calidad	12
Subproceso Desarrollo de Sistemas	64
Subproceso Mantenimiento de Sistemas	51
Subproceso Soporte Técnico	1

Para el año 2010, específicamente el corte correspondiente al mes de julio de 2010 las labores generales realizadas por el CAPSI fueron:

- Revisión de Interfaces de cara al Proyecto Core System y avances de Migración
- Seguimiento de Solicitudes de Cambio y de Servicios asignadas al personal del SMS y SDS, con el fin de administrar tiempos en los recursos asignados al Proyecto Core System
- Se dio seguimiento al tema de Conceptualizar a nivel de Infraestructura la manera en que se albergaran las Soluciones de Convivencias, Assist CK, Project y CAR dentro del esquema de consolidación de Servidores; básicamente orientado a la administración de servidores para nuevas aplicaciones como lo son el Portal del STAR\*H.
- Seguimiento y atención a los temas relacionados con Coopemex.
- Revisión y aprobación de la actualización realizada por el Subproceso Aseguramiento de la Calidad para el Procedimiento Solicitud de Cambios.



- En el tema de PCI, se realizaron diferentes sesiones tanto con el usuario con la conformación del Grupo de Trabajo de TI, para este tema, de manera que permitió en un inicio, mapear la norma con las actividades a realizar y la definición de responsabilidades para cada miembro del equipo de trabajo.
- Como medida de apoyo al cumplimiento de objetivos del Grupo de Arquitecto se acordó, darle espacio al Coordinador del Grupo para que en sesión ordinaria del CAPSI, y bajo temas agendados de previo a la sesión, se revisen temas de interés que no se hallan consolidado en las sesiones del grupo de Arquitectos, y requieren elevarlos ante una instancia superior para tomar alguna decisión o bien para darle prioridad dentro de otras actividades que se estén ejecutando.

Con respecto a las recomendaciones de Auditoría la situación a esta fecha es la siguiente:

SUBA-0328-2009 Acuerdo 04	01/05/2010	100 %	Se procedió a cargar en tiempo y forma el respectivo Plan de Capacitación. Sin embargo en mayo la auditoría no acepta la gestión realizada, objetando en que la recomendación puntualiza como atención el ejecutar el plan de Capacitación. En atención a lo descrito y con ayuda del Proceso Control Operativo, se envió un correo justificando cada uno de los puntos señalados como pendiente y que a la fecha ya no procedían o se estaban ejecutando. El 31 de mayo la auditora da por recibida la gestión realizada.
SUBA-0328-2009 Acuerdo 18	30/05/2010	100 %	Para la atención de esta recomendación se dio la instrucción al Subproceso Administración y Desarrollo de Proyectos para que previo a adoptar un proyecto aprobado por el CAPSI, el administrador de Proyectos se cerciøre mediante documentos (Acuerdo) que el dimensionamiento realizado para la iniciativa corresponde según sea Proyecto o Mejora.  No obstante, la instrucción solicitada por la auditoría recae en los miembros del CAPSI ya que como bien lo indica la Norma en la página 7, léase de la siguiente forma "Serán entonces los Coordinadores de área o Directores de Proyecto los que con base en esta norma establecerán la propuesta del tamaño del proyecto para su revisión según



			<p>corresponda.</p> <p><i>Para todos los casos la Comisión de Análisis de Proyectos y Mantenimiento de Sistemas (CAPSI) validará el tamaño propuesto, el cual en caso de no ajustarse a la realidad deberá ser redimensionado por parte de los Coordinadores de área o Directores de Proyecto según los criterios de medición para la clasificación de los proyectos. "</i></p> <p>Por lo anterior, y con el fin de cumplir con dicha recomendación se expone a modo de refrescar los conceptos de la norma el 21/05/2010 al CAPSI; de manera que ante futuros casos, la norma sea aplicada según el dimensionamiento que corresponde. Dicha recomendación fue dada como recibida el 27/05/2010 por la Auditoría</p>
SUBA-0328-2009 Acuerdo 18	30/05/2010	100 %	<p>Se coordinó con el Subproceso Aseguramiento de la Calidad y se procedió a asignarle un nombre más significativo a la norma. El CITI en sesión 11-2010 del 26-05-2010 aprueba los ajustes realizados a la norma. Dicha recomendación fue dada como recibida el 31/05/2010 por la Auditoría</p>
Recomendación 1 del Informe SUBA-0143-2010	20-05-2010	100 %	<p>Se procedió a la confección de análisis de Impacto y el mismo fue valorado tanto con el Proceso Gestión Cobratoria como con la Auditoría Interna. Dicha recomendación fue dada como recibida el 04/06/2010, por la Auditoría</p>
Recomendación 10 del Informe SUBA-0143-2010	28-05-2010	100%	<p>Se procedió a documentar la recomendación con los siguientes archivos</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Oficio del Subproceso de Cómputo, que indica que se ha actualizado el Manual de Base de Datos y cuáles son los datos críticos del sistema</li> <li>2. Manual de Base de Datos Actualizado</li> </ol> <p>Dicha recomendación fue dada como recibida el 20/05/2010, por la Auditoría</p>

A la fecha el Subproceso Investigación Tecnológica no ha recibido ninguna recomendación por lo tanto el cumplimiento sigue siendo de un 100 %.

Como parte de las políticas establecidas respecto al cumplimiento de las vacaciones, trimestralmente se han venido gestionando no obstante se presenta la situación actual al mes de julio de 2010



Carlos Hernández Masis	05/01/2004	0	10	100%
Rene Quesada Orono	23/04/1990	0	3	100%
Sergio Castillo Garita	01/05/1985	0	0	100%
Yoselyn Fuentes Quirós	16/10/2001	5	8	100%

Actualmente se cuenta con dos funcionario que tienen saldos de periodos vencidos superiores a 20 días tal y como lo dispuso la Gerencia General en la Circular DDHO-C-204-2008. Así las cosas, se instruyó mediante oficio **PD-0072-2010** a los colaboradores de manera que se atiende en la medida de lo posible la directriz institucional, así como el compromiso del BSC (Saldos <=15 días). Dicha instrucción tiene el objetivo de contar con un plan de Vacaciones para los próximos 6 meses, de manera que se puedan coordinar las actividades en tiempo y forma para que ambos funcionarios puedan disfrutar de sus vacaciones y evitar el incumplimiento. El comportamiento real de vacaciones al Cierre de este trimestre es el siguiente:

0302680259	Carlos Hernández Masis	35443	7	6	13
0107510989	René Quesada Oronó	32986	35	2	37
0303610303	Yoselyn Fuentes Quirós	37180	8	10	18
0302440599	Sergio Castillo Garita	31168	20	20	40



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

Con respecto a la participación del Proceso con respecto al Core System se detalla a continuación lo actuado a la fecha:

Migración de Datos para el proyecto CORE	SADP	El porcentaje de avance general para Migración se encuentra en un 53%, con base en el seguimiento realizado al Cronograma aprobado al 31 de enero de 2010.  Estado de los DMT's
--	------	---



		PRODUCTOS	DMT'S ENTREGADOS POR TEMENOS	DMT'S DESARROLLADOS	DMT'S PENDIENTES	% AVANCE
		CUENTES	10	10	0	100%
		CAPTACION	30	30	0	100%
		CONTABILIDAD	11	11	0	100%
		COLOCACION	10	3	7	30%
		SIPRA - PAS	2	2	0	100%
		AHORRO	10	10	0	100%
		PROGRAMADO				
		TOTALES	73	66	7	90.41%
		<p>Sobre los 73 DMT's entregados por TEMENOS, 66 han sido desarrollados por los analistas del Banco y que representan un 90.41%. De los 7 DMT's pendientes estos corresponden a crédito, los cuales se han realizando sesiones de trabajo con el Grupo de Crédito del Proyecto Core System y analistas Tecnología de Información, quedando pendiente las sesiones técnicas con TEMENOS, que se llevarán a cabo a partir de julio del año en curso.</p>				
Seguimiento a las tareas de - Interfaces para el proyecto CORE	SADP	<p>El porcentaje de avance general a junio es de un 83 %.</p> <p>En relación con el estado del desarrollo de las interfaces que han sido aprobadas por CAPSI, es el siguiente:</p>				



Nombre de la Interfaz	% Avance Real	Observaciones
IN-001-SIPRA	100%	Finalizó: 09-03-2010.
IN-002-MONEK	100%	Finalizó: 05-02-2010
IN-004-LIQUIDACION	90%	Se estima que la fecha de finalización será el 16 de julio del 2010
IN-005-BACOSI ELECTRONICO e IN-014-SINPE	0%	Pendiente de contratación por parte del usuario para iniciar desarrollo.
IN-006-ASISIST//CX	100%	Finalizó: 24-02-2010.
IN-007-IVR	81%	El desarrollo avanza según lo esperado
IN-008-CONTABLE	100%	Finalizó: 30-01-2010
IN-009-SICUVAL desprende de la Interfaz (IN-013-CONVIVENCIAS)	90%	Se estima que el desarrollo finalizará en el tiempo establecido.
IN-010-SEGURDS	100%	Finalizado.
IN-011-PAS	100%	Finalizó: 11-03-2010
IN-012-TARJETA VISA	15%	Se requiere que ATH entregue los formatos finales de los archivos de estado de cuenta y movimientos
IN-013-CONVIVENCIAS	65%	Esta interfaz se presentó al CAPSI el día 25-06-2010.
IN-016-PAGO DE SERVICIOS	100%	Finalizó: 10-03-2010
IN-017-CONTABILIDAD DE	0%	El análisis de Impacto está siendo preparado por Mantenimiento de Sistemas para ser presentado

Con respecto al Proyecto Cajeros Automáticos la situación es la siguiente:

**Gestión del Proyecto Cajeros Automáticos**

Valor Objetivo	Entre 15% y -15%			
Fechas según cronogramas		Avance Programado	Avance Real	Diferencia
Fecha inicio:	28/08/2007	99%	92%	-7%
Fecha inicial de finalización:	02/06/2010			
Fecha actual de finalización:	24/03/2011			
Días de atraso cronograma actual:	211			



Otros trabajos de gran relevancia que se han desarrollado en los últimos meses de este año son: Censo, Car-SI y el Finiquito correspondiente a Débitos y Créditos. Durante el Segundo trimestre se dio soporte permanente a las labores relacionadas con la atención a la Ley 8204 a través de nuevos desarrollo y procesos de depuración de datos solicitados a través de la Subgerencia de Negocios de forma tal que la Institución cumpliera con disposiciones de la Sugef. Para este año los resultados obtenidos fueron:

MOVIMIENTOS	SALDO	FORMULARIO	DIFUNTO	PAS	Exp. Electronico	Suma de 07- Abr-10	Suma de 06- May-10					
=No	=si	=No	=NO	= No	no	3548	0					
					si	47022	53007					
					Total No		50570	53007				
					= Si	no	8	0				
						si	3	13				
					Total Si		11	13				
					Total NO		50581	53020				
					Total No		50581	53020				
					=Si	=NO	= No	no	no	0	77510	
									si	68593	3020	
									Total No		68593	80530
									= Si	no	0	98
si	99	2										
Total Si		99	100									
Total NO		68692	80630									
Total Si		68692	80630									
Total si		119273	133650									
Total No		119273	133650									
=Si	=si	=No	=NO	= No	no	1217	0					
					si	14327	18927					
					Total No		15544	18927				
					= Si	no	203	0				
						si	6846	6728				
					Total Si		7049	6728				
					Total NO		22593	25655				
					Total No		22593	25655				
					=Si	=NO	= No	no	no	0	254829	
									si	249023	2247	
									Total No		249023	257076
									= Si	no	0	90265
si	91003	2249										
Total Si		91003	92514									
Total NO		340026	349590									
Total Si		340026	349590									
Total si		362619	375245									
Total Si		362619	375245									
Total general		481892	508895									



Con respecto al Balanced Score Card con corte al primer semestre del 2010 se presenta la información remitida a Desarrollo Humano tanto de parte del Proceso como de los Subprocesos:

Proceso de Desarrollo

**Resumen de Calificaciones**  
Área: Proceso de Desarrollo

Perspectiva	I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre		Promedio Anual
	Peso	Calif.	Peso	Calif.	Peso	Calif.	Peso	Calif.	
Aprendizaje y Crecimiento	12,5	12,5	12,5	12,5	12,5	0	25	0	12
Clientes	0	0	20	20	20	0	30	0	7
Procesos Internos	2	2	40	40	19	0	25	0	2
Financiero	10	0	10	0	10	0	20	0	4
<b>Total</b>	<b>24,5</b>		<b>12,5</b>		<b>12,5</b>		<b>100</b>		

Marzo, 23 de Agosto de 2010 Página 1 de 1

Subproceso Desarrollo de Proyectos

**Resumen de Calificaciones**  
Área: Subproceso de Desarrollo de Proyectos

Perspectiva	I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre		Promedio Anual
	Peso	Calif.	Peso	Calif.	Peso	Calif.	Peso	Calif.	
Aprendizaje y Crecimiento	12,5	12,5	12,5	12,5	12,5	0	25	0	11
Clientes	2	0	20	20	20	0	30	0	10
Procesos Internos	3	2	10	10	10	0	20	0	4
Financiero	12	0	10	0	10	0	20	0	5
<b>Total</b>	<b>24,5</b>		<b>12,5</b>		<b>12,5</b>		<b>100</b>		

Marzo, 23 de Agosto de 2010 Página 1 de 1

*[Handwritten signature]*



Subproceso Desarrollo de Sistemas

ptperspectiva7.pdf - Adobe Reader

Archivo Edición Ver Documento Herramientas Ventanas Ayuda

99,1%

**Banco Popular**

**Resumen de Calificaciones**

Área: Subproceso de Desarrollo de Sistemas

Perspectiva	I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre		Año Actual
	Peso	Calif.	Peso	Calif.	Peso	Calif.	Peso	Calif.	
Aprendizaje y Crecimiento	12,5	12,5	12,5	12,5	12,5	9	25	9	11
Clientes	9	9	20	20	20	9	20	9	7
Procesos Internos	2	2	18	18	18	9	25	9	4
Financiera	10	9	18	9	18	9	20	9	8
<b>Total</b>	<b>34,5</b>		<b>52,5</b>		<b>52,5</b>		<b>100</b>		

Marzo, 10 de agosto de 2010

13:17:11

Subproceso Investigación Tecnológica

ptperspectiva3.pdf - Adobe Reader

Archivo Edición Ver Documento Herramientas Ventanas Ayuda

99,1%

**Banco Popular**

**Resumen de Calificaciones**

Área: Proceso de Investigación Tecnológica

Perspectiva	I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre		Año Actual
	Peso	Calif.	Peso	Calif.	Peso	Calif.	Peso	Calif.	
Aprendizaje y Crecimiento	12,5	12,5	12,5	12,5	12,5	9	25	9	12
Clientes	9	9	20	20	20	9	20	9	7
Procesos Internos	2	2	18	18	18	9	25	9	4
Financiera	10	10	18	18	18	9	20	9	10
<b>Total</b>	<b>34,5</b>		<b>52,5</b>		<b>52,5</b>		<b>100</b>		

Marzo, 10 de agosto de 2010

11:19:40



Adicionalmente, como parte de la remisión de esta información se presentaron algunas observaciones para ser tomadas en cuenta y revisadas por la Dirección de Tecnología de Información a saber:

1. Se debe aclarar que lo pactado en el BSC para el objetivo de Crecimiento en el gasto  $\leq$  al IPC fueron:

- 441-04 Tiempo Extraordinario,
- 441-05 Viáticos al Interior,
- 441-99-1-00-01 Prod. Alimenticios,
- 443-01 Pasajes y fletes interior,
- 445-06 Papelería y otros Materiales.

Por lo tanto, no deberían de incluir dentro del análisis de indicador la cuenta 4450610013 TINTA, PINTURA Y DILUYENTES.

Proceso Desarrollo:

Se debe corregir el Objetivo de Procesos Internos de acuerdo a lo siguiente:

Documento Access			Documento de Excel		
Objetivo	Indicador	Acción	Objetivo	Indicador	Observación
Implementar al menos un proyecto de mejora en el área.	Proyecto Implementado	Se debe cambiar por lo indicado en el Cuadro de Documento De excel	Implementar al menos un proyecto de mejora en el área. Coadyuvar a los Subprocesos para lograr concluir con el análisis y la documentación de los procesos definidos por SUGEF 14-09 de conformidad con los niveles de madurez establecidos para cada uno por el ente supervisor y que corresponde a este Proceso: ( 3 Procesos )  A13 Adquirir y Mantener Infraestructura de Tecnología. Responsable: Subproceso Investigación Tecnológica  PO3 Determinar la dirección tecnológica responsable Subproceso Investigación Tecnológica  PO10 Administrar Proyectos. Área responsable Subproceso Administración y Desarrollo de Proyectos.	Cumplimiento del plan de trabajo en el % que corresponda a Diciembre del 2010	Tomar en cuenta que este objetivo corresponde a un Valor Anual.



*Subproceso Desarrollo de Sistemas:*

Se debe corregir el Objetivo de Procesos Internos de acuerdo a lo siguiente:

Documento Access			Documento de Excel		
Objetivo	Indicador	Acción	Objetivo	Indicador	Observación
Implementar al menos un proyecto de mejora en el área.	Proyecto implementado	Se debe cambiar por lo indicado en el Cuadro de Documento De excel	Implementar al menos un proyecto de mejora en el área.  Atender en forma y en tiempo el 100% de los requerimientos hechos al Subproceso para concluir con el análisis y la documentación de los procesos definidos por SUGEF 14-09 de conformidad con los niveles de madurez establecidos para cada uno por el ente supervisor.	Cumplimiento del plan de trabajo en el % que corresponda a Diciembre del 2010	Tomar en cuenta que este objetivo corresponde a un Valor Anual.

*Subproceso Administración y Desarrollo de Proyectos:*

Se debe corregir el Objetivo de Procesos Internos de acuerdo a lo siguiente:

Documento Access			Documento de Excel		
Objetivo	Indicador	Acción	Objetivo	Indicador	Observación
Implementar al menos un proyecto de mejora en el área.	Proyecto implementado	Se debe cambiar por lo indicado en el Cuadro de Documento De excel	Implementar al menos un proyecto de mejora en el área.  Lograr concluir con el análisis y la documentación de los procesos definidos por SUGEF 14-09 de conformidad con los niveles de madurez establecidos para cada uno por el ente supervisor;  PO10 Administrar Proyectos, Área responsable Subproceso Administración y Desarrollo de Proyectos.	Dejar como esta en el Access	NO hay



*Subproceso Investigación Tecnológica:*

Se debe corregir el Objetivo de Procesos Internos de acuerdo a lo siguiente:

Documento Access			Documento de Excel		
Objetivo	Indicador	Acción	Objetivo	Indicador	Observación
Implementar al menos un proyecto de mejora en el área.	Proyecto implementado	Se debe cambiar por lo indicado en el Cuadro de Documento De Excel	Implementar al menos un proyecto de mejora en el área. Lograr concluir con el análisis y la documentación de los procesos definidos por SUGEF 14-09 de conformidad con los niveles de madurez establecidos para cada uno por el ente supervisor:PO3 Determinar la dirección tecnológica responsable (Subproceso Investigación Tecnológica) A13 Adquirir y Mantener Infraestructura de Tecnología. Responsable: Subproceso Investigación	Dejar como esta en el Access	NO hay

Como resumen se presentan las calificaciones obtenidas:

<b>PD</b>	59.18	80.95
<b>SDS</b>	59.18	80.95
<b>SADP</b>	59.18	80.95
<b>SIT</b>	100	100



### **Conclusiones y Recomendaciones**

A partir de la experiencia adquirida durante los años que estuve como coordinadora del Proceso de Desarrollo y en el marco de los logros y actividades detalladas anteriormente es importante recomendar algunos elementos que podrían mejorar internamente los procesos adscritos al área de forma tal que se formule una política de trabajo en equipo.

Entre las primeras y quizás más importantes recomendaciones se encuentra una modificación en la estructura del proceso, misma que podría ser tomada en cuenta al momento de formular la reorganización de la Dirección de Tecnología de Información.

Inicialmente la propuesta planteada es la siguiente:

#### **SUBPROCESO DESARROLLO DE SISTEMAS**

Actualmente el Subproceso de Desarrollo de Sistemas posee un total de 22 colaboradores incluyendo la jefatura y se encuentra realizando de forma interna el desarrollo de 5 sistemas que conforman las denominadas convivencias del Core System, entre otras labores de desarrollo interno así como soporte y mantenimiento a sistemas en operación.

Es un subproceso que se ha venido apalancando en contrataciones externas de soluciones de desarrollo para poder avanzar en los tiempos y desarrollo de aplicaciones y hacerle frente a las demandas del negocio. No obstante aún y cuando su actuar viene a subsanar elementos como estándares, normas y políticas el objetivo es seguir trabajando utilizando el mecanismo de tercerización al contratar los servicios de desarrollo de sistemas a empresas externas. Esta estrategia debe ir de la mano con la construcción y puesta en funcionamiento de ambientes de desarrollo y pruebas permanentes y de capacidad suficiente para albergar no un proyecto sino varios a la vez, de forma tal que los trabajos relacionados con el desarrollo de sistemas sean más expeditos.



Es evidente que esta área debe sufrir un cambio interno de forma tal que todos los elementos de mantenimiento a los sistemas y relaciones contractuales sean excluidos de su responsabilidad, considerando que al día de hoy existe un subproceso de Mantenimiento a los Sistemas; salvo que exista una unificación de ambos subprocesos donde estén **claramente definidas** las labores de mantenimiento a sistemas y nuevos desarrollos.

Ahora bien, la relación con los proveedores de desarrollo puede permanecer en el área, más debe ser incluido un proceso de control interno que permita verificar de forma permanente y constante que se está atendiendo lo dispuesto por la institución. Es necesario que existan procedimientos para el control de estas relaciones y no únicamente un contrato de trabajo con el proveedor. Recomendaciones que en su momento han sido expuestas al coordinador de dicho subproceso, más no han sido acatadas, por lo menos a la fecha.

Es necesario que a este Subproceso se le preste atención en elementos como:

- Roles y responsabilidades del personal adscrito, evitar que se creen dueños de aplicaciones que promueva el que solo una persona pueda atender un sistema.
- La labor de documentación no debe considerarse como una labor excepcional o adicional, todo lo contrario es una labor que debe estar inmersa en las labores propias de todos los colaboradores de conformidad con los procedimientos y la metodología de cambios a los sistemas vigente.
- Conocer con detalle las actividades de control que realizan los compañeros que son responsables de un contrato y en qué consiste el concepto de administración que lideran o realizan, que responsabilidad asumen y qué verificaciones de control de calidad realizan.
- Adicionalmente sobre este asunto es imprescindible se cuente con la documentación propia del cambio o desarrollo efectuado por las empresas y la inversión involucrada de forma tal que se esté acatando todas las disposiciones de índole de control interno, máxime que estamos de frente a la administración de recursos públicos.
- En línea con la administración de contratos debe existir certeza de que todas las gestiones que se realicen estén acorde con los estándares tecnológicos vigentes y que sean del conocimiento de CAPSI; es decir que hayan ingresado en la corriente de las solicitudes de cambio a los sistemas a través de los



- procedimientos formales establecidos y que en caso de repercutir en temas de infraestructura que son responsabilidad de los procesos de Control Operativo y Operación de Producción.
- Existen colaboradores donde la carga y responsabilidad sobre los sistemas es baja con respecto a otros que lideran procesos de mayor complejidad.
- Definitivamente existe una carga de trabajo asociado a CMA y la correspondiente a Lidersoft va en aumento. En esta línea se hace evidente velar por la buena documentación y tiempos de respuesta en las gestiones propias a la resolución de problemas en producción.
- Realizar revisión de calidad a los desarrollos realizados conforme a los estándares definidos.

### SUBPROCESO DE ADMINISTRACIÓN Y DESARROLLO DE PROYECTOS

En el momento en que se conceptualizó el Subproceso de Administración y Desarrollo de Proyectos el objetivo base era: **ADMINISTRAR LOS PROYECTOS APROBADOS POR EL COMITÉ GERENCIAL INFORMÁTICO UTILIZANDO LAS METODOLOGÍAS ESTABLECIDAS EN LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y EN ALINEACIÓN CON LOS OBJETIVOS DE LA ALTA ADMINISTRACIÓN.**

No obstante con el pasar del tiempo la institución al ir adoptando la figura de administración de Proyectos se comenzó a desvirtuar la cartera de proyectos informáticos y comenzaron a incorporarse proyectos de toda índole, siempre en el entendido de que debían de tener un componente técnico para que pudiese ser administrado por un Administrador de Proyectos adscrito a la Dirección de Tecnología de Información.

En los últimos años, los verdaderos proyectos de infraestructura informática han sido administrados como parte de los procesos operativos de las áreas debido a que la carga de proyectos de la cartera la llevan prioridades del Negocio y en otras ocasiones, porque los procesos realmente no ameritaban trabajarlos como proyectos de la cartera institucional.

Hoy la situación viene a hacer más difícil la administración de proyectos informáticos, considerando que la institución pretende que existan "n" cantidad de administradores de proyectos por proyecto aprobado y no necesariamente todos los proyectos poseen un componente informático. Aunado a lo anterior un 70% de los funcionarios del subproceso se encuentra realizando actividades relacionadas con el Proyecto Core System, basados en la dimensión del mismo y la



necesidad del control y seguimiento en tiempo y forma de las tareas complementarias o específicas en proceso de ejecución.

Es conocido que la institución constituyó una PMO que vendría a dar lineamientos generales respecto a los proyectos que la institución ejecute como un todo, entre esos los de Informática. Se ha venido trabajando en normalizar el concepto de proyectos además de crear conciencia que existen actividades normales de soporte y/o mantenimientos que no deben ser conceptualizados bajo la premisa de que requieren una figura especial de seguimiento y control, hecho que nace precisamente de la experiencia y lecciones aprendidas durante estos años.

De esta forma se prevé la existencia de una Metodología de Proyectos de Tecnología amparada en un modelaje de prioridades, riesgos y tamaño, de forma tal que se promuevan mejoras en los procesos, haciéndolos más eficientes, generando roles y responsabilidades de acuerdo a los estructura de Tecnología de Información.

Consecuentemente, la recomendación puntual es que el Subproceso de Proyectos sea reformulado y atienda aquellos Proyectos de índole Tecnológica en el marco del Plan de Arquitectura vigente.

Adicionalmente es necesario concluir la instalación y puesta en operación de la versión Project 2007, misma que no ha sido concluida por parte de esta área y el Subproceso de Desarrollo de Sistemas tal como ha sido solicitada.

Con respecto a la Metodología de Costos existente, debe de buscarse la forma en que sea utilizada por la Dirección en todos sus subprocesos a efecto de poder contabilizar las inversiones que a la fecha se realizan así como el esfuerzo del personal involucrado de forma tal que logremos dar los insumos para el inicio de costeo de servicios que brinda la dirección a las demás áreas del Banco incluyendo las sociedades anónimas.

Una forma de normalizar la relación que tenemos con nuestros clientes internos es crear la figura de "líderes técnicos" pero convertidos en gestores del servicio que podrían actuar con base a la metodología de proyectos de forma tal que sean los encargados de atender áreas y poder supervisar que sus requerimientos sean atendidos en tiempo y forma, realizar la gestión propia de cada requerimiento en el entendido de que se trata de temas con cierto nivel de complejidad.



## SUBPROCESO DE INVESTIGACION TECNOLOGICA

Con respecto al Subprocesos de Investigación Tecnológica, es quizás el área que ha venido disminuyendo "popularidad" con mayor rapidez y algunas de las tareas que anteriormente se realizaban han sido asumidas por otras áreas de Tecnología probablemente por la cantidad de funcionarios que hoy se encuentran adscritos a dicho subproceso así como la necesidad de otras áreas de atender con mayor oportunidad estudios de innovación tecnológica.

Recientemente solicité al actual grupo de trabajo del Subproceso de Investigación Tecnológica un rediseño de lo que hoy realiza el área, toda vez que las funciones propias de la misma son valiosas para el devenir de Tecnología de Información como un todo. Fue así como se realizó una revisión de las actividades que hoy ejecutan versus aquellas que deberían de realizarse a partir de un nuevo rol del Subproceso dentro del Proceso de Desarrollo. Obtuve mediante el SIT 56-2009 una buena propuesta, más el lograr ponerla a operar depende de la asignación de más recursos así como equipos de computo para los nuevos funcionarios.

Entre los aspectos más relevantes de la propuesta se menciona:

- Cambio de nombre a Subproceso de Arquitectura
- Consolidar una arquitectura corporativa
- Impulsar la investigación y el desarrollo de soluciones tecnológicas innovadoras que fortalezcan al Conglomerado del Banco Popular en el mercado de acuerdo con las necesidades del negocio, con la idea de que sea el Subproceso de Arquitectura el que impulse los proyectos integralmente y no cada área de TI.
- Definir y desarrollar las políticas, procedimientos, estándares y lineamientos que garanticen el desarrollo de productos tecnológicos de calidad, alineados al negocio y que aseguren la gobernabilidad de la tecnología del Conglomerado.
- Definir y desarrollar políticas, procedimientos y estándares que regulen la arquitectura de la información de modo que se facilite el diseño de nuevos servicios o productos

Estos objetivos generales se convertirían en labores específicas como:

- Elaboración del Plan de Infraestructura de Tecnología de Información
- Conocer y analizar los proyectos y mejoras de la infraestructura de TI



- Dar seguimiento a nivel técnico a las iniciativas de contratación de hardware y software
- Monitoreo y Análisis de tendencias y regulaciones futuras.
- Recomendar y Proveer directrices para la infraestructura y arquitectura
- Adquirir, administrar y mantener los equipos necesarios para un laboratorio de pruebas con el fin de que el subproceso de Arquitectura sea el área encargada de las estrategias de migración y propuestas de configuración con soporte de las áreas operativas.
- Guiar al área de Negocio para la conceptualización y definición de nuevos servicios o productos a partir de la tecnología con la que cuenta la Institución.

A partir de este escenario y ante la situación actual de la institución, siempre con la premisa de que la asignación de nuevas plazas se encuentra suspendida y creyendo firmemente en la necesidad de contar con un área gestora de ideas y que controle la arquitectura tecnológica de acuerdo con la Normativa SUGEF 14-09 se propone que se unifique en un solo Subproceso denominado "**ARQUITECTURA Y DESARROLLO DE PROYECTOS**" los subprocesos de Investigación Tecnológica y el de Administración y Desarrollo de Proyectos.

De esta forma este nuevo Subproceso tendrá los siguientes objetivos de trabajo:

**OBJETIVO GENERAL**

Definir, promover y administrar proyectos relacionados con mejoras en los procesos y en la plataforma tecnológica actual y futura del Banco, con la convicción de consolidar una arquitectura integrada, flexible y robusta por medio de políticas y estándares definidos a lo interno bajo los lineamientos de los marcos de referencia Cobit, ITIL y PMI.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Definir el plan de infraestructura tecnológica a seguir por el Banco Popular, a través de la consolidación de una arquitectura corporativa.
- Investigar y establecer estándares o características de los soluciones tecnológicas innovadoras, así como



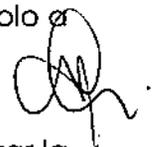
promover directrices para la infraestructura y arquitectura tecnológica.

- Definir y desarrollar las políticas, procedimientos, estándares y lineamientos que garanticen el desarrollo de productos tecnológicos de calidad.
- Utilizar la Metodología de Administración de Proyectos y Aseguramiento de la Calidad para la gestión de los distintos proyectos a través de la coordinación con todas las áreas de Tecnología de Información y del negocio la ejecución de los proyectos.
- Coordinar los contratos y la labor de terceros como implementadores externos de los proyectos.
- Participar activamente en la implantación de procesos de mejoramiento continuo que sean aplicables a la gestión del subproceso y definir las diferentes métricas, cualitativas y cuantitativas de los diferentes procesos, actividades y productos que se generen en los proyectos.
- Atender y/o responder en tiempo y forma a cualquier hallazgo detectado o recomendación emitida por las áreas fiscalizadoras internas y/o externas
- Mantener monitoreo constante de las medidas de control establecidas por las áreas reguladoras o fiscalizadoras en cuanto a riesgo operativo y control interno, para las actividades que desarrolla el Subproceso.
- Participar en los procesos de formulación, desarrollo, cumplimiento y seguimiento de los planes y presupuestos que dan forma al Plan Anual Operativo del área (PAO).

Así las cosas con esta nueva área promoverán, entre otras cosas:



- Normalizar la gestión de proyectos tecnológicos a lo interno de Tecnología cuando se trate de proyectos de infraestructura.
- Promover la existencia de un área que además de llevar el control de la infraestructura tecnológica gestione, desarrolle y ponga en operación nuevos elementos de conformidad con planes de trabajo y prioridades establecidas.
- Unificar el proceso de gestión de nuevas iniciativas con el proceso de ejecución de proyectos.
- Sacar provecho de la experiencia de los Administradores de Proyecto actuales respecto a elementos de planeación y control que hoy son limitados en el Subproceso de Investigación Tecnológica.
- Liberar al menos dos recursos que pueden ser reasignados a actividades que hoy se realizan para la mejora de procesos integral de frente al Core System o bien a áreas operativas que requieren por las cargas actuales de trabajo nuevos recursos en el tanto se concluye el proyecto mencionado.
- Utilizar el grupo de trabajo, del actual Subproceso de Administración y Desarrollo de Proyectos para que los laboratorios creados para Proyectos se unifiquen y controlen desde una sola área tal y como lo propuso el Subproceso de Investigación Tecnológica en oficio SIT 56-2009.
- Identificar elementos adicionales que puedan ser subcontratados como es el caso del Subproceso de Desarrollo de Sistemas, de forma tal que se cuente con asesoría en el campo de la arquitectura/infraestructura, pero con los controles requeridos.
- Es importante que este equipo de trabajo lidere los aspectos relacionados con Hardware y Software, no necesariamente solo a nivel de Infraestructura como ha sido su posición.



Esta propuesta debe de llegar a un nivel de madurez para normalizar la unificación de las áreas, no obstante el personal de ambos subprocesos posee la experiencia y mística para llevar a cabo las metas propuestas en un marco de trabajo planeado y dirigido de forma incremental.

Ahora bien, en caso de que en el futuro se requieran recursos adicionales deberá realizarse una revisión de las cargas de trabajo, sobretodo porque es bien sabido que probablemente aquellos recursos (administradores de proyectos y técnicos) que hoy se encuentran asignados en el Core System deban regresar a formar parte de la estructura de TI y consecuentemente deberán asignarse a los Subprocesos en operación el día de hoy.



Aunado a lo anterior existe una responsabilidad que se le asignó al Coordinador del Subproceso de Investigación Tecnológica que consiste en liderar el Grupo de Arquitectos. No obstante para nadie es un secreto que dicho grupo no ha entregado los insumos requeridos. Por tal razón mi recomendación puntual ha sido hacer un alto en el camino y reformular el grupo de forma tal que se logren obtener los beneficios esperados sobre todo a nivel de tiempos de entrega de documentación, recomendaciones y definición de acciones a realizar. En este sentido considero prudente se eleve al Proceso de Desarrollo la responsabilidad de liderar el Grupo de Arquitectos o bien que sea a través del Capsi que se gestionen las responsabilidades del Grupo de Arquitectos a través de un profesional que sea quien tenga la responsabilidad de documentar, transmitir y ordenar el proceso relacionado con la Arquitectura de Información, posteriormente con la estructura nueva que sea aprobada para la Dirección de TI normalizar la existencia de un Grupo de Arquitectos que además de recomendar, gestione los contratos de adquisición de nuevas tecnologías.

Es necesario que se incorporen herramientas automatizadas para facilitar el establecimiento de controles en la gestión del Subproceso de Proyectos y en el Subproceso de Desarrollo de Sistemas, con miras a que los procesos de documentación de los cambios sean más expeditos. Se recomienda que se realicen a través de herramientas especializadas una revisión de los desarrollos realizados a la fecha para corroborar la utilización de los estándares y la atención de los niveles de seguridad establecidos por la institución.

Actualmente y en tránsito se encuentran temas de gran relevancia que deben ser de seguimiento para el Proceso como por ejemplo:

Conclusión a satisfacción del proyectos Cajeros Automáticos, Migración de Datos Core System, Interfases Core System, Nuevos Requerimientos y cambios en Convivencias, Migración Assist Ck, Finiquito contractual con Fintec-Débitos y Créditos, Verificación de los temas relacionados con Aplicación Censo (así como su entrega de forma documentada), Conclusión CAR-SI y análisis de impacto relacionado con la propuesta de Evolución del STAR H para su utilización por parte de las Sociedades Anónimas (N. 1-26111711).



Es necesario, y recalco, por la importancia que reviste realizar un análisis profundo de las relaciones con los proveedores de desarrollo y mantenimiento de sistemas a efecto de que se verifique la utilización de la documentación, los estándares dados por el banco y consecuentemente el cumplimiento de los procedimientos existentes.

Debo manifestar que la entrega de informes por parte de las tres áreas es un proceso que ha costado bastante y si bien es cierto se ha normalizado en los Subprocesos de Investigación y Proyectos, no ha sido formulado de acuerdo con el estándar planteado por parte del Subproceso de Desarrollo de Sistemas.





3 de agosto del 2010  
PD-083-2010

# Anexo





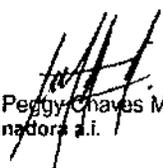
09 de Mayo de 2008  
PD-0050-2008

Licenciado  
Manuel Ramirez Alfaro, Coordinador  
**DIRECCIÓN TECNOLOGIA DE INFORMACIÓN**

Estimado señor:

Para su conocimiento y lo que corresponda adjunto informe de labores y actividades en proceso relacionadas con el Proceso de Desarrollo, mismo que me fue asignado durante el periodo del 22 de octubre del 2007 hasta el viernes 9 de mayo del 2008 (Inclusive).

Sin otro particular,

  
Licda. Peggy Chaves Mora,  
Coordinadora a.i.

- 1) M B A Annette Carnacho Castro, Coordinadora
- 1) Srta. Yoselyn Fuentes Quirós
- 1) Archivo

2/1





Tema	Estado según Informe PD-0218-2007	Seguimiento y estado actual
<b>PRUEBA PROSA</b>	<p>La idea es realizar una conexión en pruebas de un cajero nuestro con la gente de PROSA en México. Esta solicitud fue realizada por la Gerencia General. Las personas que están participando en este tema son: Carlos Hernández; Christian Solís, Sergio Castillo y Christian Gomez. Actualmente se ha enviado información pero no se ha concluido el análisis para determinar como se conectaría. Los contactos en PROSA es 'Alberto Sotelo Arce.</p> <p>En este punto Armando Rojas está revisando convenio de confidencialidad que debemos firmar. Este asunto aún no se ha concluido.</p>	
<b>Intranet Gerencial</b>	<p>La persona que está detrás de este asunto es Marjorie Alvarado de la Gerencia. La idea es realizar un cambio a la intranet institucional, el cual está siendo liderado por Carlos Hernández y Edgar Zeledón. Actualmente el desarrollo e implementación se está coordinando con la gente de CMA y se encuentra avanzado. Su implementación debería de ser casi inmediata luego de su desarrollo ya que a la fecha se los servidores.</p>	
<b>SIC Empresarial</b>	<p>Este trabajo se está realizando con personeros de Carlos Hernández y consiste en implementar una segunda parte del SIC. La contraparte es la sugerencia de negocios, específicamente Mauricio Rojas. En el momento en que se dimensionó el proceso de determinó que duraríamos aprox. 6 meses, tiempo que es conocido por la Subgerencia. Se inicia en el mes de octubre.</p>	
<b>Pagos Visa por WEB</b>	<p>La persona que en TDI está coordinando este trabajo es Bianqui Camacho. Durante la semana del 8 de octubre se está en pruebas. La idea es concluir esta etapa y ponerlo en producción en este mes. Se ha tenido que realizar esfuerzos para limitar la incorporación de cambios en el alcance, tema que ha sido difícil. La patrocinadora de este cambio es Polar López, Directora de Personas. Aun el día 8/10/2007 externaron el criterio para incorporar nuevos elementos a lo cual se externo que no es posible.</p>	





<p><b>Empresas desarrolladoras</b></p>	<p>Este proceso de contratación se inició este año y pretende ser utilizado para nuevos desarrollos producto del CORE SYSTEM o necesidades de negocio puntuales. Quedaron adjudicadas las empresas Lidersoft en consorcio con DINÁMICA y la empresa SCOM. Carlos Hernández será el fiscalizador de ese contrato para lo cual se le ha pedido confeccionar un procedimiento de atención de los trabajos que se vayan a asignar tanto para estas empresas como extensivo para lo demás trabajos que deban de realizar las empresas externas hoy contratadas. La idea de levantar este procedimiento es normalizar y ordenar las formas de trabajo con todas las empresas contratadas. Este asunto también está siendo liderado por Peggy Chaves. A la fecha no se ha concluido el levantamiento de la propuesta de trabajo, situación que debe estar lista sobretodo al iniciar funciones por parte de estas empresas: "Licitación Pública N° 2007LN-000020- PCAD "Contratación de empresas especialistas para el Análisis y Desarrollo de Sistemas utilizando herramientas Microsoft, J2EE y Oracle"</p> <p>Adicionalmente se solicita a Carlos Hernández y Sergio Castillo trabajar en una propuesta integral de consolidación de un ambiente de desarrollo y pruebas para aquellos desarrollos que vayan a realizar estas empresas.</p>	
<p><b>Servidor prestado Popular Valores</b></p>	<p>Este servidor es necesario devolverlo al ponerse en producción el sistema Legitimación de Capitales. A este proyecto debe de dársele un seguimiento semanal, toda vez que debe ser puesto en producción antes de que finalice el año. El administrador a cargo es el señor Gustavo Cascante, no obstante su jefatura, Rene Quesada, tiene absoluto control de todas las actividades que se han venido realizando. El equipo de desarrolladores internos ha sido muy eficiente. Debido a aspectos de infraestructura requerida para lograr mayor eficiencia en los procesos relacionados con este sistema se está tramitando un 50% de la contratación en el ítem relacionado con servidores.</p>	
<p><b>Socios Comerciales</b></p>	<p>Existe una propuesta elevada a la Dirección</p>	





	<p>para el desarrollo de una aplicación denominada SOCIOS COMERCIALES, no obstante la solicitud expresa de la Dirección fue canalizar la propuesta de este desarrollo antes de su inicio al PROYECTO CORE. Será en ese momento y con su aval que se determine si se realiza o no. Este tema está siendo liderado por el grupo de compañeros de Carlos Hernández.</p>	
<b>Consolidación de Servidores</b>	<p>Recientemente se determinó la necesidad de identificar si es necesario realizar el 50% de esta contratación este año o bien esperar al primer trimestre del próximo año. En este sentido los compañeros Bianqui Camacho, Sergio Castillo y Rene Quesada se encuentran identificando las opciones a efecto de elevar la decisión al Director de dicho proyecto, Carlos Aguilar. Referencia correo Enrique Pérez sobre procesos 50%:</p>	
<b>Seguros</b>	<p>Este tema es una gestión gerencial la cual no se ha visualizado como un proyecto sino como una mejora. La persona que nos está apoyando acá es el Lic. Harold Narváez. La contraparte en la Gerencia es William Alcazar. Actualmente se está realizando una compra de licencias lotus producto de una necesidad ante el INS, tema que va caminando. Se dispuso por un asunto de tiempo y poco riesgo no realizar hardening a la aplicación que se adquirió toda vez que la misma es de uso interno, este punto se coordinó con Alex Ortega. De igual forma esta aplicación debe estar siendo liberada en el mes de octubre. Durante la semana del 8 de octubre ingresan los servidores. Ver correo adjunto.</p>	
<b>Informes presentar por</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes trimestrales a la Dirección de las actividades realizadas por el proceso.</li> <li>• Informes mensuales de avance de proyectos a la Dirección que deben irse a la Gerencia General Corporativa</li> <li>• Informes trimestrales de avance de PAO con incorporación de logros a la dirección como parte del cumplimiento PAO 2007.</li> <li>• Informes de avance del tema costos en proyectos, liderado por Rene Quesada, cada trimestre.</li> </ul>	





	<p>Este es sumamente importante por cuanto atiende lineamientos de la Contraloría General de la Republica</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes Trimestrales avance Balanced Score Card</li> </ul>	
<b>Transerver</b>	<p>Es importante que posterior a la reunión que se tenga con personeros de TII-ATH) donde se explique el alcance de la contratación actual del Transerver, el Subproceso de Redes emita un informe y este sea enviado al Proyecto Core System. Este trabajo debe realizarse y coordinarse con Carlos Aguilar y Manuel Ramírez.</p>	
<b>Conectividad por Cajas</b>	<p>En el momento en que ingrese este tema con el vb del Proyecto Core, se debe nombrar a Glen Acosta para que coordine el mismo. Su coordinación se realizará como desarrollo menor asignado a subproceso desarrollo de sistemas. A la fecha no ha llegado la aprobación para su inicio. El día 10/10/2008 se analizó el tema en CITI y se determinó formular el plan de trabajo, más no iniciar todavía hasta que el mismo sea analizado en CAPSI. Se indicó que por parte del core se aprobó este desarrollo única y exclusivamente para el canal de cajas, no así la incorporación de los 10 servicios en la web, tema que deberá ser analizado posterior.</p>	
<b>Proyectos Cajeros Automáticos</b>	<p>Este proyecto se encuentra en elaboración del cartel. Aun no han concluido el levantamiento de los requerimientos. Lilliam Abarca es la contraparte oficial en este momento, no obstante no ha sido nombrada aún como administradora del proyecto. Este nombramiento debe realizarse formalmente en el momento en que concluya el Proyecto SIAP.</p>	
<b>Autorizador (Pendiente)</b>	<p>Carlos Hernández debe presentar al proceso de Desarrollo el esquema planteado para utilizar el autorizador actual de POS en cajeros automáticos y posteriormente para el procesamiento externo de tarjetas.</p>	
<b>Tiempo Extraordinario</b>	<p>En presupuesto existen 3.000.000 de colones para el pago de extras en proyectos y trabajos especiales de la gente de Desarrollo de Sistemas</p>	
<b>Plan de Cuentas - Sicveca</b>	<p>Aun no se ha planteado las validaciones por parte de SUGEF. En el momento en</p>	





	<p>que eso ingrese el equipo SICVECA tendría que realizar los ajustes. Las personas que estarían a cargo de este asunto son: Nelly Acuña, y Kenneth Fernández. Tanto René Quesada como Carlos Hernández tienen conocimiento de este pendiente</p>	
<b>Recomendaciones de Auditoría</b>	<p>Como parte de la gestión de proyectos existe recomendaciones pendientes que se encuentran en proceso con respecto al informe ATI-0068-2007, hoy asignadas a través de oficio al subproceso de desarrollo y administración de Proyectos.</p> <p>Existen otras recomendaciones de auditoría de años anteriores que están en proceso. Ambos controles son coordinados y se formula un seguimiento prácticamente bimensual con a colaboración de Peggy Chavez</p>	
<b>WEB Pensiones</b>	<p>Este asunto está a la espera de que la Gerencia General Corporativa establezca su prioridad. La Dirección de TDI mediante oficio generado indicó que de poder comenzar la fecha más próxima sería enero 2008, sin embargo se indicó que dependería de la adjudicación del CORE y proyectos paralelos a este.</p>	
<b>PRON (Contingencia)</b>	<p>Este sistema fue elaborado producto de una solicitud de la Subgerencia de Negocios. A la fecha el mismo se encuentra concluido no obstante no se ha entregado producto de la falta de un "dueño" o administrador de la aplicación desarrollada. A la fecha se conoce que el Lic. Luis Montoya conversó con el Lic. Roger Conejo y se definió que este último sería la contraparte oficial de la aplicación. Se está a la espera de un comunicado oficial para continuar con la entrega de la aplicación y su consecuente liberación por parte del subproceso de desarrollo de sistemas. De no existir esa formalidad antes de que finalice el mes de octubre se debe girar las instrucciones a Carlos Hernández para que se entregue formalmente el desarrollo a la Dirección de Diseño y Producción, como extraoficialmente se ha indicado.</p>	
	<p>El control de acuerdos, minutas y comunicados, así como elaboración de informes de avance se encuentra centralizado en el site <a href="http://itinsps01/sites/tecnologia/pdt/CAPSI/default.aspx">http://itinsps01/sites/tecnologia/pdt/CAPSI/default.aspx</a></p>	





	Tanto Ana Yancy Diaz, como secretaria del Capsi como Peggy Chávez tienen pleno conocimiento de los pendientes como actividades semanales por realizar. Con respecto a este proceso se evidencia a la fecha los siguientes acuerdos pendientes:	
<b>CITI</b>	A la fecha el proceso de desarrollo no tiene asignaciones pendientes.	
<b>Disposiciones de la contraloría expuestas en DFOE 09-2007</b>	Existe un correo remitido por la unidad Técnica, donde se expone el avance de las disposiciones. En el mismo se evidencia el comportamiento y avance de las mismas	
<b>Solicitudes de Cambio a los Sistemas</b>	Ver el detalle de las solicitudes de cambio abiertas a la fecha en el Informe general de actividades al 12-10-2007 pagina 18 y 19.	
<b>Solicitudes de Servicios</b>	Ver el detalle de las solicitudes de servicio abiertas a la fecha en el Informe general de actividades al 12-10-2007 pagina 20.	
<b>Capacitación Telecomunicaciones</b>	Luego de múltiples gestiones logramos obtener por parte de ITS un preliminar de propuesta de capacitación para los temas relacionados con Redes. La idea es realizar el examen de ubicación a los funcionarios seleccionados para ITS una oferta con los precios de los cursos. Sergio Castillo analizó los temarios y esta parecido a los que se dictan por parte de CISCO	
<b>Proyecto System Core</b>	<p><b>INVESTIGACIÓN TECNOLÓGICA</b> Estará participando contra demanda hasta tanto se conozca el plan general de trabajo.</p> <p><b>ADMINISTRACIÓN Y DESARROLLO DE PROYECTOS // DESARROLLO DE SISTEMAS</b> Deberán aportar recursos en el momento en que así se establezca al Proyecto Core. Actualmente se maneja que habrá 6-8 subproyectos que estarán demandando recursos. Se deberá asignar un administrador a cada subproyecto así como analistas de sistemas (se estima por ahora asignar al menos 2 por subproyecto). Los subproyectos que se identifican son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clientes</li> <li>• Colocación</li> <li>• Captación</li> <li>• Contabilidad</li> <li>• Comercio</li> <li>• Canales</li> </ul> <p>Y eventualmente:</p>	





	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemas de Información</li> <li>• Procesos</li> </ul> <p>El control de cada uno deberá realizarse en el asignado a cada recurso esa vía. Con respecto a las 15 actividades paralelas estas serán lideradas por el negocio, específicamente por el área de Roger Conejo. <b>No requerirán administradores de proyecto</b> y además su seguimiento y supervisión se realizará por parte de dicha área.</p>	
<p><b>Debitos y Créditos</b></p>	<p>Es uno de los proyectos que se ha conceptualizado debe iniciar de conformidad con los 15 planes de convivencia del proyecto CORE. Se deberá atender única y exclusivamente lo contratado en el alcance y cualquier cambio o mejora debe ser estrictamente analizado en CAPSI o Proyecto Core.</p>	
<p><b>Archivo Proyectos</b></p>	<p>Se conversó con Rafa Rodriguez para que se hiciera una división en la bodega que hoy tiene soporte técnico en el sótano. Ya se cuenta con el visto bueno de Carlos Aguilar. En teoría vienen a realizar el trabajo la semana del 15 de octubre. La idea es que se realice la división, Pablo entregue estantes y las chicas de Rene (Margoth y Yoselyn) acomoden la información de proyectos, tipo biblioteca. Este trabajo está autorizado para realizarlo en tiempo extraordinario a efecto de ordenar la biblioteca documental de proyectos de conformidad con recomendación de la contraloría.</p>	
<p><b>Pendientes</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En el momento en que se tenga claro las actividades relacionadas con el PROYECTO CORE es necesario girar las instrucciones para que los subprocesos adscritos actualicen el PLAN DE CAPACITACION, BALANCED SCORED CARD, PLAN DE TRABAJO 2008, PAO 2008; documentos que deben estar actualizados antes del 2 de enero 2008 y presentados a la Dirección de Tecnología de Información.</li> <li>• El subproceso de Administración y Desarrollo de proyectos debe presentar a los demás subprocesos adscritos a TI los planes de trabajo de los proyectos en ejecución a efecto de que todas las áreas</li> </ul>	



	<p>conozcan en detalle las actividades que tendrán que realizar para el año 2008 contenidas en otros proyectos que no sean el CORE. (estas actividades deben involucrar temas de capacitación pendientes, ref. Consolidación de Servidores)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El Subproceso de Investigación Tecnológica deberá presentar una actualización del PLAN ESTRATEGICO DE TI a más tardar el 31 de enero del 2008 de forma tal que sean insumos para la actualización general que se realiza pro parte de Aseguramiento de la Calidad.</li> <li>• Definir alcances del entregable del P03. De esto tiene conocimiento Alex Ortega y Sergio Castillo. Lo que nos falta es realizar una reunión pero debe estar presente Francisco Retan, Sergio Castillo, Alex Ortega y el Proceso. De ser posible debe realizarse antes del próximo Comité de Arquitectura.</li> <li>• Remitir al Core System la propuesta de Socios Comerciales a efecto de determinar si procede su realización o no. De esto tiene Conocimiento Carlos Hernández.</li> </ul>	
<b>Subprocesos</b>		
<b>Hojas de Tramite Pendientes de Cierre</b>	Ver detalle en el Informe General de Actividades al 12-10-2007 Pag 24 y 25	
<b>Acuerdos Pendientes</b>	Ver detalle en el Informe General de Actividades al 12-10-2007 Pag 24 y 25	

**Cierre al I trimestre del 2008**

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:

Area	Metas Totales	Metas I Trimestre 2008	Metas Cumplidas I Trimestre 2008	Metas en proceso I Trimestre 2008





Valor Corporativo del Mes: *Mística*

Proceso Desarrollo	5	0	0	0
Subproceso Administración y Desarrollo de Proyectos	6	1	1	0
Subproceso Desarrollo	7	1	1	0
Subproceso Investigación Tecnológica	7	0	0	0
<b>Totales</b>	<b>25</b>	<b>2</b>	<b>2</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 de los subprocesos adscritos es de un 100%.

**Plan de Capacitación**

Respecto al Plan de Capacitación 2006-2008 de los subprocesos adscritos se considera un avance del 66% según se muestra en el siguiente cuadro:

**Avance consolidado  
Plan de Capacitación Proceso Desarrollo  
2006-2008**

Area	Totales Por Area		
	Total Requerido	Total Impartido	Avance
<b>Subproceso Desarrollo Sistemas</b>	<b>379</b>	<b>285</b>	<b>75%</b>
Año 1 (2006)	105	105	100%
Año 2 (2007)	168	168	100%
Año 3 (2008)	106	12	11%
<b>Subproceso Administración y Desarrollo Proyectos</b>	<b>78</b>	<b>30</b>	<b>38%</b>
Año 1 (2006)	11	11	100%
Año 2 (2007)	19	19	100%
Año 3 (2008)	48		0%
<b>Subproceso Investigación Tecnológica</b>	<b>44</b>	<b>15</b>	<b>34%</b>
Año 1 (2006)	10	10	100%
Año 2 (2007)	5	5	100%
Año 3 (2008)	29		0%
<b>Total General Promedio</b>	<b>501</b>	<b>330</b>	<b>66%</b>

Se ajustó el Plan de Capacitación a la luz del proyecto Core Systems, por lo que no se llevarán las capacitaciones pendientes de años anteriores lo cual incide en un mayor porcentaje cumplimiento.





**Recomendaciones de Auditoria**

Durante este trimestre se ha solicitado el cierre de las recomendaciones AIRI-02-2007 05 y AIRI-02-2007 07 y ATI-004-2006 02, no obstante aún no se cuenta con la respuesta final.

Se muestra a continuación la lista de recomendaciones que se estará dando seguimiento en el II trimestre:

Recomendación	Responsable:
AIRI-02-2007 01	Proceso Desarrollo
AIRI-02-2007 04	Proceso Desarrollo
AIRI-02-2007 05	Proceso Desarrollo
AIRI-02-2007 06	Proceso Desarrollo
AIRI-02-2007 07	Proceso Desarrollo
AIRI-02-2007 08	Proceso Desarrollo
ATI-004-2006 02	Subp. Investigación Tecnológica

**Plan de Vacaciones**

	Fecha Ingreso	2007	2006	2005	Total
Annette Camacho Castro	02/05/1994	18			18
Peggy Chaves Mora	17/09/2001	11	13		24
Yoselyn Fuentes Quirós	16/10/2001	3,5	8		11,5
Carlos Hernández Masis	05/01/2004	10			10
Rene Quesada Orono	23/04/1990	27	2		29
Sergio Castillo Garita	01/05/1985	20	30	23	73
Lilliam Díaz Chacón	08/10/2007	6,5			6,5

No se cumplió con el plan de vacaciones, no obstante se realizaron todos los esfuerzos a fin de cumplir con la política institucional, actualmente la única jefatura a cargo que aún presenta un saldo superior al solicitado por la gerencia es el Coordinador del Subproceso de Investigación Tecnológica.

**Principales Actividades realizadas en el I Trimestre**

➤ PROYECTOS

- El plan de trabajo respecto a la *Implementación de la Metodología para la Administración de Costos en Proyectos de Tecnología* se encuentra en un 84% de avance.

➤ INVESTIGACION





---

Valor Corporativo del Mes: *Mística*

- Se trabajó en la revisión de contratos así como en la revisión de especificaciones técnicas.
- Participación en el Proyecto de Consolidación de Servidores
- Coordinación del grupo de arquitectura

➤ **SISTEMAS**

- Puesta en Producción del sistema SIPRA
- Desarrollo de la herramienta para SIC-Empresarial con el negocio
- Inicio del análisis de las aplicaciones de convivencia con el Proyecto Core System

Se ha trabajado en la alinear los planes de trabajo para este año, de acuerdo a las disposiciones del Proyecto Core System (Plan de Capacitación, PAO y el Balance Score Card)



