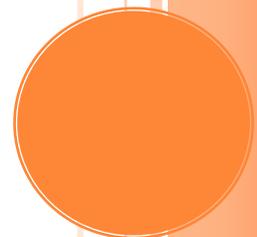


INFORME FIN DE GESTIÓN

MBA Annette Camacho Castro, Proceso Control Operativo

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.

08/10/2012



INTRODUCCIÓN

El Proceso ha trabajado en procura de mejorar la documentación propia de las gestiones relacionadas con Seguridad Operativa Informática, Atención al Cliente Interno, Aseguramiento de la Calidad y Administración del Sourcing.

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 la gestión que se realiza y las recomendaciones propias sobre el futuro de cada área.

En el informe encontrará los aspectos de mayor relevancia que han ejecutado por parte del Proceso y los Subprocesos adscritos durante los dos años de mi gestión.

Organización Proceso Control Operativo

Al Proceso Control Operativo se le subordinan en línea directa el Subproceso Aseguramiento de Calidad; el Subproceso Atención al Cliente Interno; el Subproceso Administración del Sourcing y el Subproceso Seguridad Operativa Informática.

Organigrama:



Objetivos:

- ⇒ Promover el mejoramiento continuo, mediante el establecimiento de normativas, políticas y procedimientos en las diferentes dependencias de Tecnología de Información y la implementación de mejores prácticas COBIT.
- ⇒ Asesorar a las diferentes dependencias de Tecnología de Información en el tema de Riesgos y Mejores Prácticas.
- ⇒ Promover la implementación de un esquema de seguridad informática acorde a las necesidades del Banco.

Funciones:

- ⇒ Establecer, mantener y aplicar el modelo de riesgos de Tecnología de Información.
- ⇒ Coordinar semestralmente las auto-evaluaciones de riesgo de las diferentes dependencias que conforman la Dirección de Tecnología de Información y generar los informes de resultados correspondientes, para canalizarlos a las Áreas del Banco respectivas.
- ⇒ Enlace con los entes reguladores tanto internos como externos, para la ejecución de revisiones y evaluaciones a nivel de Tecnología de Información, así como atender y dar seguimiento y atención de las recomendaciones generadas por éstos organismos.
- ⇒ Dependencia responsable de la implementación de mejores prácticas COBIT.

Subproceso Aseguramiento de la Calidad

Organigrama:



Objetivo:

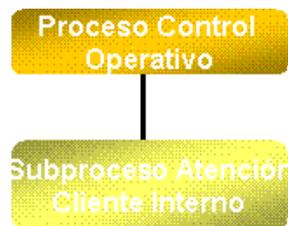
- ⇒ Proporcionar un sistema para la gestión de la calidad a la Dirección de TI, mediante el cual se facilite generar, difundir, mantener actualizados y alineados los marcos referenciales de la normativa interna: políticas internas de TI, Plan Estratégico de Tecnología de Información del Conglomerado, metodologías, instrumentos, estándares, procedimientos, conceptualizaciones y otros mecanismos documentales que coadyuven en la calidad de los procesos y actividades de la Dirección de Tecnología de Información.

Funciones:

- ⇒ Asegurar que los proyectos informáticos, así como los productos que se generen como resultado de su administración, se desarrollen conforme al marco de calidad establecido.
- ⇒ Asesorar formalmente en la definición de los planes, procedimientos y estándares necesarios que serán utilizados en el proceso, productos y las actividades de la Dirección de Tecnología de Información.
- ⇒ Coadyuvar en los procesos de actualización y seguimiento de la ejecución del Plan Estratégico de Tecnología de Información del Conglomerado.
- ⇒ Establecer y mantener procesos de administración de configuración de los componentes críticos tecnológicos de las diferentes plataformas de la Institución, minimizando el riesgo de interrupción de los procesos de negocio.
- ⇒ Establecer y mantener procesos de administración de cambios de los componentes tecnológicos, reduciendo el riesgo de modificaciones innecesarias en los ambientes tecnológicos del Banco Popular.

Subproceso Atención al Cliente Interno

Organigrama:



Objetivos:

- ⇒ Atender y canalizar los requerimientos y consultas de los usuarios, con el fin de que éstos reciban un servicio eficiente y efectivo.
- ⇒ Contar con un sistema automatizado en el cual se centralice el registro de los requerimientos y eventos reportados por los clientes internos.
- ⇒ Fortalecer los mecanismos de control y seguimiento de solicitudes de manera que se pueda asegurar su atención oportunamente.
- ⇒ Analizar periódicamente las estadísticas de los eventos reportados e informar a las áreas que corresponda para que tomen las decisiones tendientes a corregir las situaciones que hicieron necesario acudir al Help Desk.

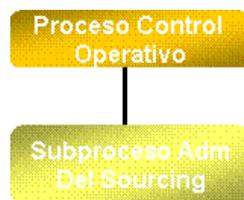
Funciones:

- ⇒ Administrar servicios con terceros; Contratos con terceros y Monitoreo
- ⇒ Asegurar que todas las preguntas de los clientes sean registradas adecuadamente por el buró de ayuda

- ⇒ Asegurar que las preguntas de los clientes que no puedan ser resueltas inmediatamente sean reasignadas apropiadamente dentro de la función de servicios de información hasta el nivel adecuado para atenderlas.
- ⇒ Monitoreo de Atención a Clientes
- ⇒ Análisis y Reporte de Tendencias
- ⇒ Proveer informes gerenciales para la revisión por la alta dirección del progreso de la organización hacia los objetivos identificados.
- ⇒ Generación de estadísticas de eventos registrados por medio de SIEBEL.
- ⇒ Ingreso de requerimientos de estudios especiales (se tramita la solicitud a Cómputo):
- ⇒ Registro de solicitudes de trámites especiales que se realizan sobre los servicios de captación o colocación que deben ser atendidos por el Subproceso Cómputo.

Subproceso Administración de Sourcing

Organigrama:



Objetivos:

- ⇒ Ejercer el control y seguimiento del presupuesto, contratos y de los diferentes procesos de licitación relacionados con Tecnología de Información, con el fin de lograr que se cuente con los recursos necesarios en forma oportuna para apoyar las labores de todas las dependencias de la Dirección de Tecnología de Información.
- ⇒ Afianzar un buen control y administración de los procesos de contratación relacionados con la Dirección de Tecnología de Información en materia de recursos tecnológicos.
- ⇒ Asegurar una efectiva administración y control del presupuesto de la Dirección de Tecnología de Información, con el fin de evitar sobregiros y/o disminuir la subutilización de recursos.

Funciones:

- ⇒ Llevar los procesos de contratación
- ⇒ Dar seguimiento a todos los procesos desde la confección de la solicitud de compra hasta la adjudicación.
- ⇒ Coordinar la generación del presupuesto anual de la Dirección de Tecnología de Información.
- ⇒ Tramitar la confección de solicitudes de compra ante el Subproceso de Presupuesto, verificar la aprobación de los recursos y actualizar los saldos de las partidas presupuestarias centralizadas en el Subproceso.
- ⇒ Administración y control de contratos: Mantener un inventario actualizado de los contratos y monitorear las fechas de vencimiento para solicitar a las áreas administradoras de los contratos que realicen los trámites de prórroga en forma oportuna.

Subproceso Seguridad Operativa Informática

Organigrama:



Objetivos:

- ⇒ Planear, coordinar y administrar los servicios de Seguridad de la Información en la organización con el fin de garantizar una seguridad razonable en todas las operaciones realizadas, a través del establecimientos de procesos, normas, reglas, políticas y estándares que aseguren una adecuada protección de los recursos informáticos.
- ⇒ Desarrollar y establecer políticas sobre seguridad y control interno para proteger los recursos informáticos del Banco Popular.
- ⇒ Minimizar los riesgos que se generan en el ámbito informático.
- ⇒ Difundir la importancia y conceptos de la Seguridad Informática a los miembros de la organización.

Funciones:

- ⇒ Responsabilidad de la Seguridad Lógica y Física
- ⇒ Planeación de Métodos de Aseguramiento
- ⇒ Seguridad de Software del Sistema
- ⇒ Administrar Medidas de Seguridad
- ⇒ Seguridad de Acceso a Datos en Línea
- ⇒ Control y administración de usuarios sobre Cuentas de Usuario
- ⇒ Protección de funciones de seguridad
- ⇒ Administración de Llaves Criptográficas
- ⇒ Prevención, Detección y Corrección de Software "Malicioso"
- ⇒ Arquitectura de Fire Walls y conexión a redes públicas
- ⇒ Seguridad de Operación y Aseguramiento de Control Interno.
- ⇒ Asesorar a otras áreas todo lo concerniente a seguridad de la información en la adquisición de nuevas herramientas de software y hardware.

Reseña de actividades realizadas

3er trimestre 2010

1. PLAN ANUAL OPERATIVO:

Área	Metas Totales	Metas III Trimestre	Metas Cumplidas III Trimestre	Metas en Proceso
Proceso Control Operativo	7	1	1	0
Subproceso Aseguramiento Calidad	10	4	4	0
Subproceso Atención al Cliente	8	3	3	0
Subproceso Administración del Sourcing	9	3	3	0
Subproceso Seguridad Operativa Informática	8	1	1	0
Totales	42	12	12	0
Grado de Cumplimiento	100.00%			

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

2. PLAN DE CAPACITACION

Es importante mencionar que se disponía de un plan de capacitación, mismo que a nivel del proceso de Control Operativo, contenía un detalle de cursos requeridos por las diferentes dependencias de Tecnología de Información, detalle que puede visualizarse en la tabla No 1, sin embargo y en vista de que, a nivel institucional se definen una serie de temas de interés, mismos que no coinciden con los temas considerados por las diferentes dependencias de la Dirección de Tecnología, se procede a definir como plan aquellos cursos aprobados para cada área conforme a lo indicado mediante oficio DTDI-0101-2009, siendo este un porcentaje de cumplimiento es del 100 %, esto se muestra en la tabla no. 2 .

Tabla No 1
Cursos Capacitación funcionarios de PCO

CURSOS	Dependencia					Totales		
	PCO	SAC	SSOI	SAS	SACI	Requerido	Impartido	% Avance
ITIL	2					2	1	50
Relaciones humanas, trabajo en equipo, sensibilización al cambio	2					2	2	100
CORE - Introducción a la capacitación Técnica del Banco Modelo T2MBTTI	1	5	1	1	4	12	12	100
CORE-T3IMBBR Introducción al Banco Modelo, Revisión del Negocio		4	1		3	8	8	100
CORE-Administración de Capacitación Técnica del Banco Modelo T3MBTTA		4	1		3	8	8	100
CORE- Unix Essentials Featuring the Solaris 10 Operating System		4	1		1	6	6	100
Ley y Reglamento de Contratación Administrativa				4		4		0
Actualización en aspectos de Contratación Administrativa (Ley y Reglamento)				4		4		0
Ley de Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos				4		4		0
Metodología para evaluar Plan de Presupuesto				4		4		0
Administración de Contratos				4		4		0
Cuentas del T24 (T3TAC)				10		10		0
Préstamos y consignaciones de T24 (T3TLD)				10		10		0
Cajeros de T24 (T3TTT)				10		10		0
Hipotecas T24 (T3TMG)				10		10		0
Forex T24 (T3TFX)				10		10		0
Cartas de crédito T24 (T3TLC)				10		10		0
Contabilidad Financiera T24 (T3TFA)				10		10		0
Administración JBase de T24 (T3JAD)				10		10		0
Bases paa la administración de servicios de T.I.				10		10		0
Centros de Servicio al Cliente y Administración de Incidentes				10		10		0
Lenguaje de Modelamiento Unificado (UML - Unified Modeling Language)		10				10		0
SMS 2007		6				6	3	50
Planificación estratégica para TI		11				11	1	9%
Contratación administrativa		10				10	10	100
Relaciones humanas, trabajo en equipo, sensibilización al cambio		10				10	5	50
Conceptos de configuracion y control de cambios T-24		5				5		
Total de cursos	5	17	4	121	11	210	37	0,17619

Tabla No 2
Plan Capacitación consolidado funcionarios de PCO

CURSOS	Dependencia					Totales		
	PCO	SAC	SSOI	SAS	SACI	Requerido	Impartido	% Avance
ITIL	1					1	1	100
Relaciones humanas , trabajo en equipo, sensibilización al cambio	2					2	2	100
CORE - Introducción a la capacitación Técnica del Banco Modelo T2MBTTI	1	5	1	1	4	12	12	100
CORE-T3IMBBR Introducción al Banco Modelo, Revisión del Negocio		4	1		3	8	8	100
CORE-Administración de Capacitación Técnica del Banco Modelo T3MBTTA		4	1		3	8	8	100
CORE- Unix Essentials Featuring the Solaris 10 Operating System		4	1		1	6	6	100
Total de cursos	4	17	4	1	11	37	37	100

Considerando los cambios que se han presentado en cuanto a movimientos a nivel de jefaturas, establecimiento de prioridades a nivel de TDI en cuanto a temas de capacitación, negociación con la Dirección de Desarrollo Humano, en cuanto a la necesidad de brindar capacitación en temas específicos, en vista a los requerimientos de la nueva normativa, el Proceso de Control Operativo, en esos momentos se abocó a definir un nuevo plan de capacitación, dando por cerrado el anterior.

3. Recomendaciones de Auditoría

Area	Estado al II Trimestre				
	Cumplida	Pendiente	Por Validar	Proceso	Total General
Proceso Control Operativo	4				4
Subp. Administración del Sourcing	3				3
Subp. Aseguramiento de la Calidad	10	5		1	16
Subp. Atención Cliente Interno	5	1			6
Subp. Seguridad Operativa Informática	7		2		9
Total General	29	6	2	1	38

Area	Estado al III Trimestre				
	Cumplida	Pendiente	Por Validar	Proceso	Total General
Proceso Control Operativo	4				4
Subp. Administración del Sourcing	3				3
Subp. Aseguramiento de la Calidad	11	2	1	2	16
Subp. Atención Cliente Interno	6				6
Subp. Seguridad Operativa Informática	8			1	9
Total general	32	2	1	3	38

Como se puede observar de la gestión realizada en la atención de recomendaciones de auditoría, al tercer trimestre se logra dar por atendidas un total de 3 recomendaciones dando como resultado que de las 38 recomendaciones asignadas a las diferentes dependencias del Proceso de Control Operativo, 33 están atendidas (se incluye como atendida la de estado por validar) representando un 87% del total.

En cuanto al 13% que representan 5 recomendaciones restante solamente quedan dos en estado de pendiente que corresponde atender al Subproceso de Aseguramiento de la Calidad y tres en proceso una de este mismo Subproceso y otra del Subproceso de Seguridad Operativa Informática.

En esa fecha el Proceso de Control Operativo y los Subprocesos Administración del Sourcing y Atención a Cliente Interno reflejan un 100% de cumplimiento.

4. PLAN DE VACACIONES

A partir del mes de setiembre de 2010 se inicia con el control de saldo de vacaciones a nivel de Proceso de Control Operativo, siendo a partir de este momento en que se llevará el control del Plan de Vacaciones, a continuación se detalla el comportamiento de vacaciones a partir de la fecha indicada:

Nombre Funcionario	Días Derecho	Días Vacaciones	Días Vencidos	Días Planificados	Vacaciones disfrutadas	Saldo a Diciembre 2010 Vencidas
Annette Camacho	24	36	26,5	9		15,5
Yeissan Rivera	18	25	13			13
Carmen Ulloa	24	36	22	10	1	12
Adrián Carvajal	18	5	5	5		5
Jorge Alfaro Casas	24	40		15		
Susana Ulate Zúñiga	18	12	6	20	20	6
Noe Castro	18	19	7	8		0

5. PARTICIPACIÓN EN EL DESARROLLO DE PROYECTO CORE SYSTEM

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

Subproceso	Funcionario	hrs	Tareas Realizadas
Seguridad Operativa Informática	Noe Castro Rueda	3 hs	Validación de propuesta de autenticación para ARC-IB, Definición de los recursos mínimos necesarios para la operación de la banca por internet, Análisis de Propuesta de equipos para Web banking - CORE Exponer a CESA las necesidades de Hardware y Software base para implementar el módulo de Autenticación de Usuarios en ARC-IB, Aclaraciones del Modelo de Infraestructura BP (CESA), Análisis sitio Web para CORE Análisis de Exposición a personal de CORE, Revisión documento propuesta Single Sign On en T24 Web Conference con la empresa Active Identity donde elaborarán una presentación del producto T24. Presentación a las jefaturas de la arquitectura de interfaces, Revisión del alcance de la visita y el marco de la contratación de TEMENOS con el Banco, Revisión de Requerimientos específicos de ARC-IB (BPDC-TEMENOS funcional), Gobierno Digital (PKI) (BPDC), Revisión de requerimientos de PKI para autenticación en ARC-IB (BPDC/TEMENOS)
Subproceso Aseguramiento de la Calidad	Oscar Rodríguez González	31 hrs	Seguimiento a pruebas unitarias, revision de resultados por medio de la herramienta SIGEAC, reuniones de seguimiento de Comité de pruebas y procesos para pruebas integrales. Seguimiento de proceso de diseño de casos integrales, generacion de informe mensual de gestión del proyecto. Entrevistas con Geovani Sanchez sobre aspectos de grupo de apoyo al CORE SYSTEM, revision de resultados en la herramienta SIGEAC. Generacion de informe por horas, seguimiento a pruebas integrales, apoyo en metodologias e instrumentos, revision plan de implementación.
Subproceso Administración del Sourcing	Adrián Carvajal Carpio	10 hs	Atención de reunión con señores del proyecto Core, según lo indicado en línea tres del presente archivo Orientación en la gestión de adquisición de bienes y servicios. Revisión, análisis y orientación en la definición de un documento para contratar bienes.
Subproceso Aseguramiento de la Calidad	Francisco Retana	37 hs	
Subproceso Aseguramiento de la Calidad	Jessica Bolaños Rodríguez	2 hs	Capacitación UNIX
Subproceso Aseguramiento de la Calidad	Víctor Valerio Rojas	20 hs	- Revisión de documentación Interfaces. - Reuniones de seguimiento Interfaces - Reuniones de seguimiento Migración
Subproceso Administración del Sourcing	Vladimir Chacón Salazar	21 hs	Revisión en detalle del documento de especificaciones técnicas y otras consultas de estos funcionarios en relación al proceso de compra, Elaboración y ajuste de documento de Especificaciones Técnicas.
Subproceso Atención Cliente Interno	Funcionarios del Subproceso	400 hs	Atención de requerimientos varios.
Total horas asignadas		472 hs	

6. SEGUIMIENTO A INDICADORES DE GESTIÓN:

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

6.1 ATENCIÓN DE CASOS

Nivel Objetivo		90%		
Estado	Cantidad trimestre actual	%	Trimestre anterior	%
Cerrados	24398	99,24%	23291	98,86%
Abiertos	106	0,43%	164	0,70%
Cancelados	21	0,09%	9	0,04%
En espera	61	0,25%	95	0,40%
Total	24586	100,00%	23559	100,00%

Al cierre de tercer trimestre se logra atender el indicador de desempeño relacionado con la atención de casos, pues del total de casos recibidos un 98.86% se encuentran cerrados, siendo que la meta es de un 90%

6.2 INCIDENCIA POR TIPO DE SOLICITUDES DE SERVICIO

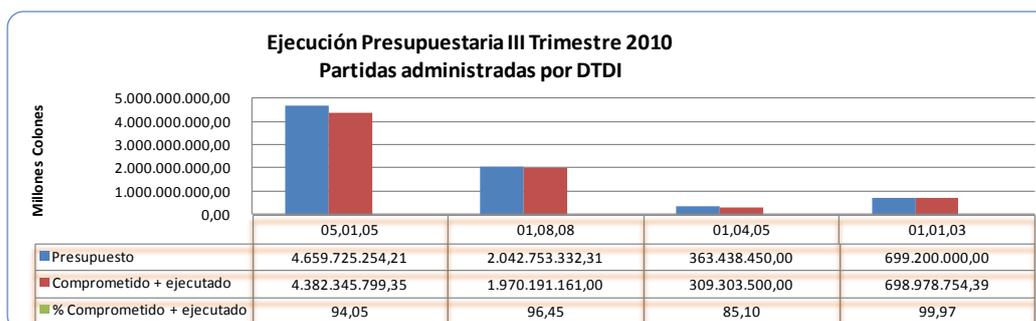
Valor Objetivo	No define
Tipo de Servicio	Cantidad de Solicitudes *
Act. Impresoras	5586
Área Microsoft	4667
Consulta de Usuario	3588
Act. Usuarios	2480
Llamadas	2459
Hardware	1335
Atención de Oficinos	1185
Consulta sobre Sistemas	1087
Bases de Datos	524
Trámites especiales de Cómputo	330
Mantenimientos	223
Contrato Mant. GBM	189
Act. Terminales	168
Averías de Sistemas	166
Area 390	138
Contab	123
ISERIES	114
Intranet	106
Redes y Telecomunicaciones	78
Top Secret	23
Gestion de Problemas	8
Aplicacion CAR II	4
Investigaciones	2
Web Banking	2
Aplicacion CAR I	1
TOTAL	24586

Este indicador permite visualizar, en cuanto a la atención de casos cuáles son de mayor incidencia por tipo de solicitudes de servicio, siendo los tipos que generan mayor cantidad de solicitudes son:

Activación de impresoras, problemas de Microsoft y consultas de usuario.

6.3 EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

Ejecución Presupuestaria al primer trimestre 2010				
Ejecución Presupuestaria al tercer trimestre 2010				
Partida	Presupuesto	Comprometido + ejecutado	% Comprometido + ejecutado	Disponible
05,01,05	4.659.725.254,21	4.382.345.799,35	94,05	277.379.454,86
01,08,08	2.042.753.332,31	1.970.191.161,00	96,45	72.562.171,31
01,04,05	363.438.450,00	309.303.500,00	85,1	54.134.950,00



Al cierre del tercer trimestre se obtiene los siguientes resultados:

- De la partida 5-01-05 se ha comprometido y ejecutado un 94,05, este resultado se deriva del compromiso de contratos que se pagan por esta partida y de todos aquellos requerimientos de equipo de cómputo para los cuales se ha generado la solicitud de compra respectiva.
- Respecto a la partida 01.08.08 se obtiene un compromiso + ejecución de 96,45; como resultado de la reserva en contratos para atender las erogaciones que se derivan de estos, de igual forma para nuevos compromisos que se encuentran en trámite de adquisición.
- Por su parte en la partida 01.04.05 y 01.0103 no se observa gran variación respecto al trimestre anterior. En términos generales y de frente al calendario, la ejecución y compromiso respectivo se mantiene invariable de conformidad con los gestiones en trámite y las erogaciones por atender.

6.4 AUTOEVALUACIÓN DE RIESGO OPERATIVO:

La nota que se refleja es la correspondiente al año 2009 en el entendido que es hasta el cuarto trimestre del 2010 que se generan los nuevos resultados.

Áreas	Nota
Dirección Tecnología de Información	6,19
Proceso Desarrollo	6,33
Subproceso Adm y Desarrollo de Proyectos (Set-09)	7,00
Subproceso Investigación Tecnológica (Mar-09)	7,00
Subproceso Desarrollo de Sistemas (Oct-08)	5,00
Proceso Operación de la Producción	5,50
Subproceso Mantenimiento de Sistemas (Oct-08)	4,00
Subproceso Cómputo (Mayo-09)	7,00
Subproceso Soporte Técnico (Jun-08)	7,00
Subproceso Redes y Telecomunicaciones (Oct-08)	4,00
Proceso Control Operativo	6,75
Subproceso Aseguramiento de Calidad (Mayo-09)	7,00
Subproceso Administración del Sourcing (Nov-08)	9,00
Subproceso Seguridad Operativa Informática (Jul-08)	3,00
Subproceso Atención al Cliente Interno (Jul-08)	8,00

6.5 AUTOEVALUACIÓN SUGEF 14-09 2010:

La siguiente tabla es un resumen de los resultados obtenidos en el proceso de Autoevaluación realizado en el mes de setiembre 2010. Para mayor información puede complementarse con el informe Resumen Ejecutivo Autoevaluación SUGEF14-09.

Procesos COBIT®	Peso	Calificación Proceso	Calificación Ponderada
PO1 Definir un plan estratégico de TI	3	81,77	4,81
PO3 Determinar la dirección tecnológica	3	68	4
PO5 Administrar la inversión en TI	3	81,92	4,82
PO9 Evaluar y administrar los riesgos de TI	3	23,23	1,37
PO10 Administrar proyectos	3	93,83	5,52
AI3 Adquirir y mantener infraestructura tecnológic	3	65,25	3,84
AI5 Adquirir recursos de TI	3	90,59	5,33
AI6 Administrar cambios	3	87,51	5,15
DS2 Administrar los servicios de terceros *	3	93,86	5,52
DS3 Administrar el desempeño y la capacidad	3	74,79	4,4
DS4 Garantizar la continuidad del servicio	3	81,72	4,81
DS5 Garantizar la seguridad de los sistemas	3	78,46	4,62
DS9 Administrar la configuración	3	89,33	5,25
DS10 Administrar los problemas	3	77,69	4,57
DS11 Administrar los datos	3	77,79	4,58
DS12 Administrar el ambiente físico	3	90,5	5,32
ME2 Monitorear y evaluar el control interno	3	81,07	4,77
Total Calificación Gestión	51		78,67

6.6 RECOMENDACIONES DE AUDITORÍA INTERNA Y EXTERNA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN

Como parte del rol que está realizando actualmente el proceso de control operativo y con el fin de llevar el control de los avances en la gestión de las recomendaciones de auditoría asignadas a todas las áreas de la Dirección se presenta a continuación los resultados generales con corte a setiembre 2010:

Recomendaciones por tipo - Auditoría Interna					
Año	Cumplidas	Por validar	Proceso	Pendientes	Totales
2007	3				3
2008	52		1		53
2009	42				42
2010	55	5		12	72
2011		5		4	9
Total	152	10	1	16	179

Recomendaciones Auditoría Externa-Lara Eduarte				
Año	Cumplida	Proceso	Pendiente	Total
2009		3		3
2008	3	2		5
2007	1			1
Total	4	5		9

4to trimestre 2010

1. PLAN ANUAL OPERATIVO:

Área	Metas Totales	Metas IV Trimestre	Metas Cumplidas IV Trimestre	Metas en Proceso
Proceso Control Operativo	7	7	6	1
Subproceso Aseguramiento Calidad	10	9	9	0
Subproceso Atención al Cliente	8	8	8	0
Subproceso Administración del Sourcing	9	8	8	0
Subproceso Seguridad Operativa Informática	8	8	7	1
Totales	42	40	38	2
Grado de Cumplimiento	95,00%			

Como se evidencia, el grado de avance de las metas propuestas en el cumplimiento general del Proceso y los Subprocesos adscritos a este es de un 95%. (Ver respaldo de la cada meta en la Intranet sitio (<http://intranet/ti/Lists/AvancePAO/PAO.aspx>)).

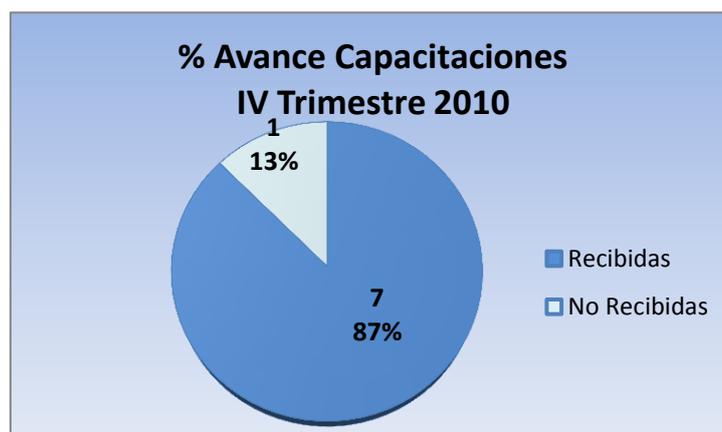
2. PLAN DE CAPACITACION

Considerando el establecimiento de prioridades a nivel de TDI, negociación con la Dirección de Desarrollo Humano con respecto a las nuevas necesidades de capacitación en temas específicos para el cumplimiento de la nueva normativa, el Proceso Control Operativo en estos momentos se aboca a definir un nuevo Plan de Capacitación para el año 2011, de tal forma que las capacitaciones que estaban programadas para algunos meses del 2010 fueron trasladadas para el año 2011, con el fin de que puedan ser atendidas dentro del Plan de Capacitación de la DTDI.

Por lo anterior, durante el último trimestre del año 2010 se programaron 07 capacitaciones de las cuales solamente una no fue recibida (Computer Hacking Forensic Investigator), dado que la empresa que imparte el curso trasladó la fecha porque no contaban con el mínimo de participantes.

A continuación se muestra un cuadro con los nombres de las capacitaciones que fueron programadas y recibidas de agosto a diciembre de 2010.

Nombre del Curso Programado
1. Taller ITIL III
2. Gestión de Servicios de TI (ITIL)
3. Seminario Taller Gobierno TI
4. Ley y Reglamento Contratación Administrativa
5. ISO 27001 "Sistema de Gestión de Seguridad de la Información"
6. Congreso Administración de Proyectos AP-CON 2010
7. 2002: "Configuración y Administración del Microsoft Office Project



Server 2007"

A partir de la información anterior, se detalla el gráfico con el porcentaje de avance de las capacitaciones recibidas en el IV trimestre del 2010.

3. Recomendaciones de Auditoría

Area	Estado al III Trimestre				
	Cumplida	Pendiente	Por Validar	Proceso	Total General
Proceso Control Operativo	4				4
Subp. Administración del Sourcing	3				3
Subp. Aseguramiento de la Calidad	11	2	1	2	16
Subp. Atención Cliente Interno	6				6
Subp. Seguridad Operativa Informática	8			1	9
Total general	32	2	1	3	38

Area	Estado al IV Trimestre				
	Cumplida	Pendiente	Por Validar	Proceso	Total General
Proceso Control Operativo	4				4
Subp. Administración del Sourcing	3				3
Subp. Aseguramiento de la Calidad	12	2	1	1	16
Subp. Atención Cliente Interno	6				6
Subp. Seguridad Operativa Informática	9				9
Total general	34	2	1	1	38

Como se puede observar de la gestión realizada en la atención de recomendaciones de auditoría, al cuarto trimestre se logra dar por atendidas un total de 1 recomendación asignada al Subproceso de Seguridad Operativa Informática dando como resultado que de las 38 recomendaciones asignadas a las diferentes dependencias del Proceso de Control Operativo, 34 están atendidas (se incluye como atendida la de estado por validar) representando un 89% del total.

En cuanto al 11% que representan 4 recomendaciones restante solamente quedan dos en estado de pendiente, dos en proceso y una por validar que corresponde atender al Subproceso de Aseguramiento de la Calidad.

A la fecha el Proceso de Control Operativo y los Subprocesos Administración del Sourcing y Atención a Cliente Interno y el Subproceso de Seguridad Operativa Informática reflejan un 100% de cumplimiento.

4. PLAN DE VACACIONES

Nombre Funcionario	Días Derecho	Días Vacaciones	Días Vencidos	Días Planificados	Vacaciones disfrutadas	Saldo a Diciembre 2010 Vencidas
Annette Camacho	24	36	26,5	9	13	11,5
Yeissan Rivera	18	25	13		3	10
Carmen Ulloa	24	36	22	10	10	12
Adrián Carvajal	18	5	5	5	5	0
Jorge Alfaro Casas	24	40	24	15	14	10
Susana Ulate Zúñiga	18	12	6	20	20	6
Noe Castro	18	19	7	8	3	5

5. PARTICIPACIÓN EN EL DESARROLLO DE PROYECTO CORE SYSTEM

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

Subproceso	Funcionario	Horas	Tareas Realizadas
Subproceso Atención al Cliente Interno	Todos	200	Activaciones de usuarios, activaciones de impresoras, solución de problemas con equipos, creación de usuarios, modificación de usuarios, solución de problemas con aplicaciones.
Subproceso Administración del Sourcing	Vladimir Chacón Salazar	3	Atención de requerimientos para la elaboración de documentos de especificaciones técnicas para el traslado de la unidad de cinta del NAP de CODISA del CORE SYSTEM T24.
Subproceso Administración del Sourcing	Vladimir Chacón Salazar	3	Revisión y ajuste de documento de especificaciones técnicas para la contratación de un Apliance para Solución de Autenticación para Web Banking para el CORE T24
Subproceso Administración del Sourcing	Vladimir Chacón Salazar	3	Reunión con los funcionarios del Proyecto CORE SYSTEM y la jefatura del Subproceso de Gestión y Análisis de Compras para la depuración del cartel de la Licitación Abreviada 70-2010
Subproceso Administración del Sourcing	Adrián Carvajal Carpio	2	Coordinación de reuniones y revisión del pliego de condiciones para adquisición de tarjetas criptográficas.
Subproceso Administración del Sourcing	Vladimir Chacón Salazar	1	Preparación de documentación y plantillas necesarias para la elaboración del criterio técnico
Subproceso Administración del Sourcing	Vladimir Chacón Salazar	6	Revisión de ofertas, preparación del criterio técnico y remisión al Proyecto CORE.

Subproceso Administración del Sourcing	Adrián Carvajal Carpio	10	Coordinación de reuniones representantes del empresa CLAI y Proyecto CORE a efecto de revisar aspectos varios de la oferta y subsanaciones solicitadas
Subproceso Administración del Sourcing	Vladimir Chacón Salazar	10	Reunión con los funcionarios del Proyecto CORE SYSTEM el oferente CLAI para el análisis y revisión de aclaraciones y oferta de la Licitación Abreviada 70-2010, así como coordinación telefónica para evacuación de dudas del área usuaria
Subproceso Administración del Sourcing	Vladimir Chacón Salazar	3	Revisión de la documentación relacionada con el proceso de compra de adquisición de una solución de autenticación para el aplicativo T24.
Subproceso Administración del Sourcing	Vladimir Chacón Salazar	1	Preparación del resumen ejecutivo para la comisión de licitaciones de la Licitación Abreviada 70-2010, así como atención de consultas por parte del área de compras.
Subproceso Seguridad Operativa Informática	Freddy Garcia Oviedo	2	Se revisa documento de software para validación y autenticación de T-24, se anotan observaciones
Subproceso Seguridad Operativa Informática	Freddy Garcia Oviedo	32	Reunión para tratar puntos del módulo de validación para T-24, se revisan los aspectos técnicos y funcionales establecidos en el cartel, se analiza los puntos requeridos nuevos para integrarlos al nuevo cartel. Se revisan documentos de seguridad. Se revisa cartel propuesto. Revisión de aspectos técnicos y funcionales del cartel del Core para el módulo de validación de usuarios. Se revisan puntos de seguridad y puntos generales del cartel.
Subproceso Seguridad Operativa Informática	René Cubillo Rivera	2	Revisión de documentación y posibles implicaciones sobre ingreso VPN por internet para usuarios del CORE
Subproceso Seguridad Operativa Informática	Freddy Garcia Oviedo	7	Reunión para analizar temas del documento técnico y funcional relacionado a la adquisición de un equipo para la validación y control de los accesos al Core. Se analiza el caso en conjunto con el personal que está llevando el proyecto y se determina que la respuesta debe salir de la administración.
Subproceso Seguridad Operativa Informática	René Cubillo Rivera	4	Revisión en oficinas del Core sobre problema de conexión inestable con el acceso remoto
Subproceso Aseguramiento de la Calidad	Víctor Valerio Rojas	35	Reuniones de seguimiento Migración
Subproceso Aseguramiento de la Calidad	Víctor Valerio Rojas	28	Reuniones seguimiento interfaces
Subproceso Aseguramiento de la Calidad	Oscar Rodríguez González	5	Reuniones de seguimiento propuesta de convivencia
Subproceso aseguramiento de la Calidad	Oscar Rodríguez González	37	Reuniones de Seguimiento de Interfaces y Revisión de documentación Interfaces.
Subproceso Aseguramiento de la Calidad	Oscar Rodríguez González	13	Reuniones de seguimiento Migración
Subproceso Aseguramiento de la Calidad	Oscar Rodríguez González	40	Reunión de seguimiento de pruebas por parte del comité de pruebas del CORE SYSTEM, Seguimiento de proceso de pruebas, Revisión de resultados y evidencias incorporadas en la herramienta SIGEAC. Inclusión de nuevos accesos a usuarios para módulos definidos en SIGEAC para registro y seguimiento de pruebas. Elaboración de informe gestión mensual de Core System. Revisión de equipos de pruebas con respecto al

			SIGEAC, Reuniones con Coordinador de pruebas , reuniones con auditoria interna
Subproceso Aseguramiento de la Calidad	Oscar Rodríguez González	14	Reuniones seguimiento de pruebas por parte del comité de pruebas del CORE SYSTEM, Seguimiento de proceso de pruebas, módulo de Desintermediación. Revisión de resultados y evidencias en la herramienta SIGEAC. Revisión ajustes plan de pruebas entregado por TEMENOS. Presentación a grupo de usuario de colocación y generales sobre el proceso de ejecución de pruebas e instrumentos y metodología a utilizar.
Subproceso Aseguramiento de la Calidad	Víctor Valerio Rojas	21	Reunión de seguimiento de pruebas por parte del comité de pruebas del CORE SYSTEM, Seguimiento de proceso de pruebas.
Subproceso Aseguramiento de la Calidad	Manuel Cubillo Leiva	7	Reuniones seguimiento de pruebas por parte del comité de pruebas del CORE SYSTEM, Seguimiento de proceso de pruebas, módulo de Desintermediación. Revisión de resultados y evidencias en la herramienta SIGEAC. Generación de informe de gestiona, Revisión de propuesta de cambios en proceso de pruebas por parte de TEMENOS
Subproceso Aseguramiento de la Calidad	Víctor Valerio Rojas	4	Revisión de proceso de mejora, revisión de ajustes herramienta SIGEAC para posibles ajustes en la planificación de pruebas casos de pruebas reactivados
Subproceso Aseguramiento de la Calidad	Manuel Cubillo Leiva	7	Reuniones seguimiento de pruebas por parte del comité de pruebas del CORE SYSTEM, Seguimiento de proceso de pruebas, módulo de Desintermediación. Revisión de resultados y evidencias en la herramienta SIGEAC. Reunión de seguimiento ejecutiva del proyecto CORE SYSTEM. Revisión con coordinador de pruebas sobre requerimientos de ajustes a la herramienta SIGEAC de acuerdo a las solicitudes en el proyecto CORE SYSTEM, Revisión e inspecciones de registros de pruebas. Revisión de usuarios SIGEAC y dar derechos a módulos de pruebas.
Subproceso Aseguramiento de la Calidad	Oscar Rodríguez González	16	Reuniones de seguimiento de convivencias
Subproceso Aseguramiento de la Calidad	Oscar Rodríguez González	16	Reuniones de seguimiento de Migración y de Interfaces
Subproceso Aseguramiento de la Calidad	Francisco Retana Quiros	4	Revisión de status de direccionamiento CORE System, se procederá a generar un documento del mismo, dadas las inconsistencias encontradas
Subproceso Aseguramiento de la Calidad	Francisco Retana Quiros	4	Reunión de seguimiento de pruebas por parte del comité de pruebas del CORE SYSTEM, Seguimiento de proceso de pruebas, revisión de resultados y invidencias incorporadas en la herramienta SIGEAC. Inclusión de nuevos accesos a usuarios para módulos definidos en SIGEAC para registro y seguimiento de pruebas. Elaboración de informe gestión mensual de Core System. revisión de equipos de pruebas con respecto al SIGEAC. Reuniones con Coordinador de pruebas , reuniones con auditoria interna
		540 hs	

6. SEGUIMIENTO A INDICADORES DE GESTIÓN:

6.1 ATENCIÓN DE CASOS

Nivel Objetivo		90%		
Estado	Cantidad trimestre actual	%	Trimestre anterior	%
Cerrados	24690	98,86%	23291	99,39%
Abiertos	123	0,70%	164	0,50%
Cancelados	10	0,04%	9	0,04%
En espera	18	0,40%	95	0,07%
Total	24841	100,00%	23559	100,00%

Al cierre del cuarto trimestre se logra atender el indicador de desempeño relacionado con la atención de casos, pues del total de casos recibidos un 98.86% se encuentran cerrados, siendo que la meta es de un 90%

6.2 INCIDENCIA POR TIPO DE SOLICITUDES DE SERVICIO

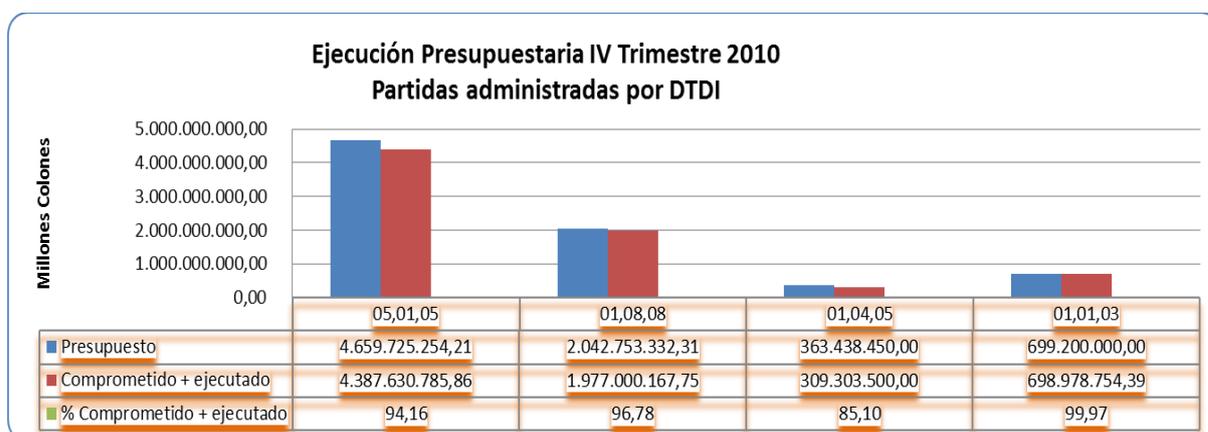
Valor Objetivo	No define
Tipo de Servicio	Cantidad de Solicitudes *
Act. Impresoras	6252
Consulta de Usuario	4010
Área Microsoft	3784
Llamadas	2616
Act. Usuarios	2515
Hardware	1203
Consulta sobre Sistemas	1199
Atención de Oficios	1108
Bases de Datos	595
Trámites especiales de Cómputo	405
Act. Terminales	235
Mantenimientos	235
Contrato Mant. GBM	226
Contab	94
Redes y Telecomunicaciones	91
Area 390	88
ISERIES	67
Intranet	51
Averías de Sistemas	44
Top Secret	12
Aplicacion CAR I	3
Gestion de Problemas	3
Web Banking	3
Aplicacion CAR II	1
Aplicación Siebel	1
Investigaciones	0
TOTAL	24841

Este indicador permite visualizar, en cuanto a la atención de casos cuáles son de mayor incidencia por tipo de solicitudes de servicio, siendo los tipos que generan mayor cantidad de solicitudes son:

Activación de impresoras, problemas de Microsoft y consultas de usuario.

6.3 EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

Ejecución Presupuestaria al cuarto 2010				
Partida	Presupuesto	Comprometido + ejecutado	% Comprometido + ejecutado	Disponible
05,01,05	4.659.725.254,21	4.387.630.785,86	94,16	272.094.468,35
01,08,08	2.042.753.332,31	1.977.000.167,75	96,78	65.753.164,56
01,04,05	363.438.450,00	309.303.500,00	85,1	54.134.950,00
01,01,03	699.200.000,00	698.978.754,39	99,97	221.245,61



Al cierre del cuarto trimestre se obtiene los siguientes resultados:

- La partida 5-01-05 se ha comprometido y ejecutado un 94,16, prácticamente se mantiene el comportamiento con respecto al último trimestre, lo anterior en razón de que para estos periodos disminuye considerablemente lo que respecta la gestión de adquisición. Situación similar se presenta en la partida 1.08.08 se obtiene un compromiso + ejecución de 96,78; como resultado de la reserva en contratos para atender las erogaciones que se derivan de estos y cuyo pago se logra materializar al cierre del periodo.
- Por su parte en la partida 01.04.05 y 01.0103 no se observa gran variación respecto al trimestre anterior.

6.4 AUTOEVALUACIÓN DE RIESGO OPERATIVO:

La nota que se refleja es la correspondiente al año 2010:

Áreas	Nota
Dirección Tecnología de Información	7,00
Proceso Desarrollo	6,00
Subproceso Adm y Desarrollo de Proyectos (Set-09)	7,00
Subproceso Investigación Tecnológica (Mar-09)	7,00
Subproceso Desarrollo de Sistemas (May-10)	1,00
Proceso Operación de la Producción	5,00
Subproceso Mantenimiento de Sistemas (Agos-10)	6,00
Subproceso Cómputo (Mayo-09)	7,00
Subproceso Soporte Técnico (Feb-10)	3,00
Subproceso Redes y Telecomunicaciones (Nov-10)	2,00
Proceso Control Operativo	11,00
Subproceso Aseguramiento de Calidad (Mayo-09)	7,00
Subproceso Administración del Sourcing (Feb-10)	6,00
Subproceso Seguridad Operativa Informática (Dic-10)	23,00
Subproceso Atención al Cliente Interno (Jul-09)	8,00

Como se puede apreciar durante este trimestre fue evaluado el Subproceso de Seguridad Operativa Informática, obteniendo una calificación que no cumple con los niveles de riesgo establecidos por el Banco, por lo anterior y debido a esta situación la Calificación promedio del Proceso Control Operativo no obtiene los resultados de nivel de riesgos satisfactorios, el cual debe ser inferior de 10.

Con el fin de mejorar esta calificación, se generó oficio para la Dirección de Auditoría de Tecnología de Información, mediante el PCO-006-2011.

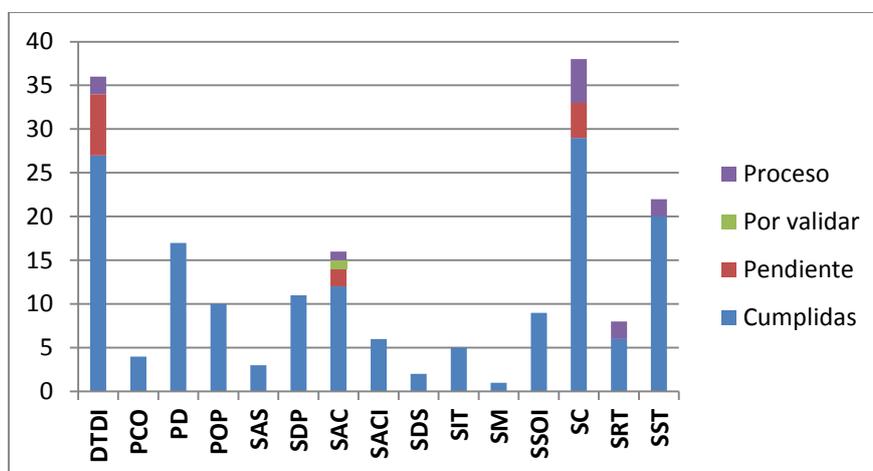
6.5 AUTOEVALUACIÓN SUGEF 14-09 2010:

La siguiente tabla es un resumen de los resultados obtenidos en el proceso de Autoevaluación realizado en el mes de setiembre 2010. Para mayor información puede complementarse con el informe Resumen Ejecutivo Autoevaluación SUGEF 14-09.

Procesos COBIT®	Peso	Calificación Proceso	Calificación Ponderada
PO1 Definir un plan estratégico de TI	3	81,77	4,81
PO3 Determinar la dirección tecnológica	3	68	4
PO5 Administrar la inversión en TI	3	81,92	4,82
PO9 Evaluar y administrar los riesgos de TI	3	23,23	1,37
PO10 Administrar proyectos	3	93,83	5,52
AI3 Adquirir y mantener infraestructura tecnológic	3	65,25	3,84
AI5 Adquirir recursos de TI	3	90,59	5,33
AI6 Administrar cambios	3	87,51	5,15
DS2 Administrar los servicios de terceros *	3	93,86	5,52
DS3 Administrar el desempeño y la capacidad	3	74,79	4,4
DS4 Garantizar la continuidad del servicio	3	81,72	4,81
DS5 Garantizar la seguridad de los sistemas	3	78,46	4,62
DS9 Administrar la configuración	3	89,33	5,25
DS10 Administrar los problemas	3	77,69	4,57
DS11 Administrar los datos	3	77,79	4,58
DS12 Administrar el ambiente físico	3	90,5	5,32
ME2 Monitorear y evaluar el control interno	3	81,07	4,77
Total Calificación Gestión	51		78,67

6.6 RECOMENDACIONES DE AUDITORÍA INTERNA Y EXTERNA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN

Como parte del rol que está realizando actualmente el proceso de control operativo y con el fin de llevar el control de los avances en la gestión de las recomendaciones de auditoría asignadas a todas las áreas de la Dirección se presenta a continuación los resultados generales con corte a setiembre 2010:



Estado	III Trimestre 2010	% Atención	VI Trimestre 2010	% Atención
Cumplidas	152	84,92%	162	86,17%
Por validar	1	0,56%	1	0,53%
Pendientes	10	5,59%	13	6,91%
Proceso	16	8,94%	12	6,38%
Proceso Vencidas				
Total	179	100,00%	188	100,00%

Recomendaciones por tipo - Auditoría Interna					
Año	Cumplidas	Por validar	Proceso	Pendientes	Totales
2007	3				3
2008	52	1			53
2009	42				42
2010	62		1	1	64
2011	3		11	12	26
Total	162	1	12	13	188

Recomendaciones Auditoría Externa-Lara Eduarte				
Año	Cumplida	Proceso	Pendiente	Total
2010			7	7
2009	2	1		3
2008	5	2		5
2007	1			1
Total	4	3		9

1er trimestre 2011

1. PLAN ANUAL OPERATIVO:

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

Área	Metas	Metas	Metas	Metas
	Totales	I Trimestre	Cumplidas I Trimestre	en Proceso
Proceso Control Operativo	5	0	0	0
Subproceso Aseguramiento Calidad	4	0	0	0
Subproceso Atención al Cliente	5	2	2	0
Subproceso Administración del Sourcing	7	2	2	0
Subproceso Seguridad Operativa Informática	8	2	1	1
Totales	29	6	5	1
Grado de Cumplimiento	83,33%			

Como se evidencia, el grado de avance de las metas propuestas en el cumplimiento general del Proceso y los Subprocesos adscritos a este es de un 83.33%. (Ver respaldo de la cada meta en la Intranet sitio (<http://intranet/ti/Lists/AvancePAO/PAO.aspx>)).

2. PLAN DE CAPACITACION

Tomando en cuenta el Plan de Capacitación de la DTDI, el Proceso de Control Operativo ha realizado gestiones ante el Subproceso Centro de Aprendizaje y Crecimiento, con el fin de que fueran aprobadas las solicitudes de inscripción, de las cuales para el primer trimestre fueron aprobadas las siguientes:

Oficio	ÁREA	Nombre Capacitación	Días	Mes	Quién la Imparte	# Persona	Estado
Fue gestionado por el CAYC	VARIOS	Fiscalización y Control del Contrato Administrativo	03;04	Marzo	Anisol Consulting	7	Aprobada
PCO-015-2011	SUBPROCESO SEGURIDAD OPERATIVA	Computer hacking Forensic investigator	28 febrero al 11 marzo	Febrero, Marzo	CTE	3	Aprobada
PCO-019-2011	PROCESO CONTROL OPERATIVO	Fundamentos del COBIT	2,03	Mayo	Centro Técnico de Entrenamiento CTE	1	Aprobada

Según el cuadro anterior, la capacitación de "Fundamentos de Cobit", se impartirá en el mes de mayo, sin embargo la gestión de solicitud de inscripción se había realizado a inicios del año 2011, para que fuera recibida en el mes de febrero pero la empresa varió la fecha de la misma.

Es importante indicar que en el informe de labores del PCO del último trimestre del 2010 se indicó que, de las capacitaciones programadas solamente una había quedado pendiente sobre "Computer Hacking Forensic Investigator", porque la empresa había trasladado la fecha por no contar con el mínimo de participantes, sin embargo y según el compromiso adquirido, la misma fue recibida del 28 de febrero al 11 de marzo de 2011.

Por otra parte, a continuación se muestra un cuadro con los nombres de las capacitaciones que fueron solicitadas al CAYC para el II Trimestre de 2011, la cuales se encuentran pendientes de aprobación por parte de la Dirección de Desarrollo Humano.

Oficio	ÁREA	Nombre Capacitación	Días	Mes	Quién la Imparte	# Persona	Estado
POP-035-2011	PROCESO OPERACIÓN DE LA PRODUCCIÓN	Administración de la Continuidad en las Tecnol de información y comunicación	06-07	Abril	Price Waterhouse Coopers/CAM-X Technologies	1	Rechazada
PD-0038-2011	PROCESO DESARROLLO	Arquitectura de red orientada a servicios bancarios y financieros	28	Abril	Camara de bancos e instituciones financieras de Costa Rica	4	En proceso
SSOI-0081-2011	SUBPROCESO SEGURIDAD OPERATIVA	Cómo defender nuestra infraestructura de un ataque de Denegación de Servicio	28	Abril	Armaximus	2	En proceso
PD-0045-2011	PROCESO DESARROLLO	Desarrollo de aplicaciones de software con C# 3.0, .NET 3.5 y Visual Studiio 2008	26	Abril	CENFOTEC	2	En proceso
SADP-050-2011	SUBPROCESO ADMINISTRACIÓN Y DESARROLLO DE PROYECTOS	Dirección de Proyectos	4; 5 y 6	Mayo	Sinergia Group	3	En proceso

3. Recomendaciones de Auditoría

Área	Estado al IV Trimestre 2010				
	Cumplida	Pendiente	Por Validar	Proceso	Total General
Proceso Control Operativo	4				4
Subp. Administración del Sourcing	3				3
Subp. Aseguramiento de la Calidad	12	2	1	1	16
Subp. Atención Cliente Interno	6				6
Subp. Seguridad Operativa Informática	9				9
Total general	34	2	1	1	38

Área	Estado al I Trimestre de 2011				
	Cumplida	Pendiente	Por Validar	Proceso	Total General
Proceso Control Operativo	4			1	5
Subp. Aseguramiento Calidad	14		2		16
Subp. Atención Cliente Interno	6				6
Subp. Administración del Sourcing	4				4
Subp. Seguridad Operativa	9				9
Total general	37	0	2	1	40

Como se puede observar de la gestión realizada en la atención de recomendaciones de auditoría, al cuarto trimestre se logra dar por atendidas un total de 3 recomendaciones: dos asignadas al Subproceso Aseguramiento de la Calidad y una del Subproceso Administración del Sourcing, dando como resultado que de las 40 recomendaciones asignadas a las diferentes dependencias del Proceso de Control Operativo, 39 están atendidas (se incluye como atendida la de estado por validar) representando un 97.5 % del total, solamente una queda en proceso al finalizar el I Trimestre que representa el 2.5% del total.

A la fecha los Subprocesos Administración del Sourcing y Atención Cliente Interno y el Subproceso de Seguridad Operativa Informática reflejan un 100% de cumplimiento.

4. PLAN DE VACACIONES

A partir del mes de setiembre de 2010 se inicia con el control de saldo de vacaciones a nivel de Proceso de Control Operativo, siendo a partir de este momento en que se llevará el control del Plan de Vacaciones, a continuación se detalla el comportamiento de vacaciones a partir de la fecha indicada, de manera que se cumple con el plan de vacaciones establecidas para el III Cuatrimestre de 2010:

Nombre Funcionario	Días Derecho	Días Vacaciones	Días Vencidos	Días Planificados	Vacaciones disfrutadas	Saldo a Diciembre 2011 Vencidas
Annette Camacho	24	34,5	12,5	9	8	4,5
Yeissan Rivera	18	24,5	24	4	4	20

Carmen Ulloa	24	43	36	4	8	28
Adrián Carvajal	18	27	0	8	7	0
Jorge Alfaro Casas	24	40	34	9	3	31
Susana Ulate Zúñiga	18	19	4	3	3	16
Noe Castro	18	22,5	21	3	3	18

5. PARTICIPACIÓN EN EL DESARROLLO DE PROYECTO CORE SYSTEM

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

6. SEGUIMIENTO A INDICADORES DE GESTIÓN:

6.1 ATENCIÓN DE CASOS

Nivel Objetivo			90%	
Estado	Cantidad trimestre actual	%	Trimestre anterior	%
Cerrados	26701	99,04%	24690	99,39%
Abiertos	224	0,83%	123	0,50%
Cancelados	18	0,07%	10	0,04%
En espera	16	0,06%	18	0,07%
Total	26959	100,00%	24841	100,00%

Al cierre de primer trimestre se logra atender el indicador de desempeño relacionado con la atención de casos, pues del total de casos recibidos un 99.39% se encuentran cerrados, siendo que la meta es de un 90%.

INCIDENCIA POR TIPO DE SOLICITUDES DE SERVICIO

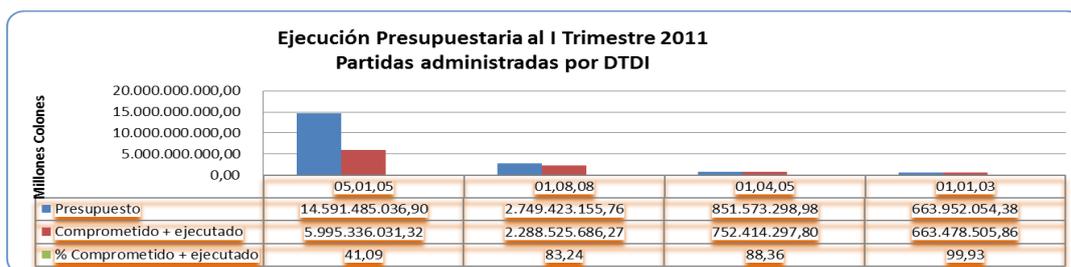
Valor Objetivo	No define
Tipo de Servicio	Cantidad de Solicitudes *
Act. Impresoras	6404
Consulta de Usuario	4909
Área Microsoft	3408
Act. Usuarios	2810
Llamadas	2628
Hardware	1564
Atención de Oficios	1514
Consulta sobre Sistemas	1204
Trámites especiales de Cómputo	722
Bases de Datos	585
Mantenimientos	317
Act. Terminales	164
Contrato Mant. GBM	156
Redes y Telecomunicaciones	142
Intranet	94
ISERIES	91
Area 390	73
Contab	66
Averías de Sistemas	61
Top Secret	27
Aplicacion CAR I	5
Investigaciones	5
Web Banking	4
Gestion de Problemas	3
Aplicacion CAR II	2
Aplicación Siebel	1
TOTAL	26959
* Ordenar de manera descendente	

Este indicador permite visualizar, en cuanto a la atención de casos cuáles son de mayor incidencia por tipo de solicitudes de servicio, siendo los tipos que generan mayor cantidad de solicitudes son:

Activación de impresoras, problemas de Microsoft y consultas de usuario.

6.2 EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

Ejecución Presupuestaria a I Primer Trimestre 2011				
Partida	Presupuesto	Comprometido + ejecutado	% Comprometido + ejecutado	Disponible
05,01,05	14.591.485.036,90	5.995.336.031,32	41,09	8.596.149.005,58
01,08,08	2.749.423.155,76	2.288.525.686,27	83,24	460.897.469,49
01,04,05	851.573.298,98	752.414.297,80	88,36	99.159.001,18
01,01,03	663.952.054,38	663.478.505,86	99,93	473.548,52



Al cierre del primer trimestre del 2011 se obtienen los siguientes resultados:

- La partida 5-01-05 se ha comprometido y ejecutado un 41,09% correspondiente a la continuidad de procesos de compra del año 2010, compromisos de contratos así como el inicio de nuevos procesos, y movimientos de presupuesto que derivan de cesiones y modificaciones de presupuesto.
- La partida 1.08.08 se obtiene 83,24%; como resultado de la reserva en contratos para atender las erogaciones que se derivan de estos; así mismo la devolución de una suma significativa por diferencial cambiario lo que varía el principal.
- La partida 01.04.05 un 88,36% asociado a compromiso para contratos vigentes así como inicio de procesos de compra.
- La partida 01.0103 se obtiene un al 99,93% relacionado con el compromiso de contratos, continuidad de procesos de compra.

6.3 AUTOEVALUACIÓN DE RIESGO OPERATIVO:

La nota que se refleja es la correspondiente al año 2010, solamente se ajusta la calificación del Subproceso de Seguridad Operativa Informática

Áreas	Nota
Dirección Tecnología de Información	7
Proceso Desarrollo	6
Subproceso Admin. y Desarrollo de Proyectos (Set-09)	7
Subproceso Investigación Tecnológica (Mar-09)	7
Subproceso Desarrollo de Sistemas (May-10)	1
Proceso Operación de la Producción	5
Subproceso Mantenimiento de Sistemas (Agos-10)	6
Subproceso Cómputo (Mayo-09)	7
Subproceso Soporte Técnico (Feb-10)	3
Subproceso Redes y Telecomunicaciones	2

(Nov-10)	
Proceso Control Operativo	8.75
Subproceso Aseguramiento de Calidad (Mayo-09)	7
Subproceso Administración del Sourcing (Feb-10)	6
Subproceso Seguridad Operativa Informática (Dic-10)	14
Subproceso Atención al Cliente Interno (Jul-09)	8

Como se puede apreciar durante este trimestre fue evaluado el Subproceso de Seguridad Operativa Informática, obteniendo una calificación que no cumple con los niveles de riesgo establecidos por el Banco, por lo anterior y debido a esta situación la Calificación promedio del Proceso Control Operativo no obtiene los resultados de nivel de riesgos satisfactorios, el cual debe ser inferior de 10.

Con el fin de mejorar esta calificación, se generó oficio para la Dirección de Auditoría de Tecnología de Información, mediante el PCO-006-2011.

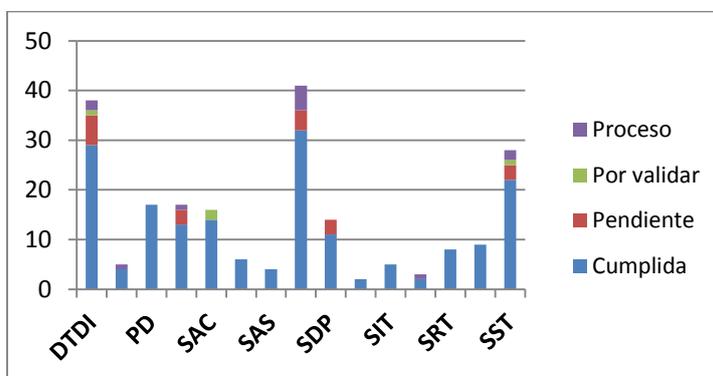
6.4 AUTOEVALUACIÓN SUGEF 14-09 2010:

La siguiente tabla es un resumen de los resultados obtenidos en el proceso de Autoevaluación realizado en el mes de setiembre 2010. Para mayor información puede complementarse con el informe Resumen Ejecutivo Autoevaluación SUGEF 14-09.

Procesos COBIT®	Peso	Calificación Proceso	Calificación Ponderada
PO1 Definir un plan estratégico de TI	3	81,77	4,81
PO3 Determinar la dirección tecnológica	3	68	4
PO5 Administrar la inversión en TI	3	81,92	4,82
PO9 Evaluar y administrar los riesgos de TI	3	23,23	1,37
PO10 Administrar proyectos	3	93,83	5,52
AI3 Adquirir y mantener infraestructura tecnológic	3	65,25	3,84
AI5 Adquirir recursos de TI	3	90,59	5,33
AI6 Administrar cambios	3	87,51	5,15
DS2 Administrar los servicios de terceros *	3	93,86	5,52
DS3 Administrar el desempeño y la capacidad	3	74,79	4,4
DS4 Garantizar la continuidad del servicio	3	81,72	4,81
DS5 Garantizar la seguridad de los sistemas	3	78,46	4,62
DS9 Administrar la configuración	3	89,33	5,25
DS10 Administrar los problemas	3	77,69	4,57
DS11 Administrar los datos	3	77,79	4,58
DS12 Administrar el ambiente físico	3	90,5	5,32
ME2 Monitorear y evaluar el control interno	3	81,07	4,77
Total Calificación Gestión	51		78,67

6.5 RECOMENDACIONES DE AUDITORÍA INTERNA Y EXTERNA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN

Como parte del rol que está realizando actualmente el proceso de control operativo y con el fin de llevar el control de los avances en la gestión de las recomendaciones de auditoría asignadas a todas las áreas de la Dirección se presenta a continuación los resultados generales con corte a marzo de 2011:



Estado	IV Trimestre 2010	% Atención	I Trimestre 2011	% Atención
Cumplidas	162	86,17%	178	83,57%
Por validar	1	0,53%	4	1,88%
Pendientes	13	6,91%	19	8,92%
Proceso	12	6,38%	10	4,69%
Proceso Vencidas			2	0,94%
Total	188	100,00%	213	100,00%

Recomendaciones por tipo - Auditoría Interna					
Año	Cumplidas	Por validar	Proceso	Pendientes	Totales
2007	26				26
2008	46	1			47
2009	53		4		57
2010	47	2	5	9	63
2011	6	1	3	10	20
Total	178	4	12	19	213

Recomendaciones Auditoría Externa-Lara Eduarte				
Año	Cumplida	Proceso	Pendiente	Total
2010	3	2	2	7
2009	2	1		3

2008	5	2		7
2007	1			1
Total	11	5	2	18

2do trimestre 2011

1. PLAN ANUAL OPERATIVO:

Área	Metas Totales	Metas II Trimestre	Metas Cumplidas II Trimestre	Metas en Proceso
Proceso Control Operativo	5	0	0	0
Subproceso Aseguramiento Calidad	4	1	1	0
Subproceso Atención al Cliente	5	2	2	0
Subproceso Administración del Sourcing	7	2	2	0
Subproceso Seguridad Operativa Informática	8	2	2	0
Totales	29	7	7	0
Grado de Cumplimiento	100,00%			

Como se evidencia, el grado de avance de las metas propuestas en el cumplimiento general del Proceso y los Subprocesos adscritos a este es de un 83.33%. (Ver respaldo de la cada meta en la Intranet sitio (<http://intranet/ti/Lists/AvancePAO/PAO.aspx>)).

2. PLAN DE CAPACITACION

Tomando en cuenta el Plan de Capacitación de la DTDI, el Proceso de Control Operativo ha realizado gestiones ante el Subproceso Centro de Aprendizaje y Crecimiento, con el fin de que fueran aprobadas las solicitudes de inscripción, de las cuales para el primer trimestre fueron aprobadas las siguientes:

Oficio	ÁREA	Nombre Capacitación	Mes	Quién la Imparte	Cantidad Personas
PCO-019-2011, PCO-33-2011, PCO-129-2011	Proceso Control Operativo	Fundamentos del COBIT	Mayo	Centro Técnico de Entrenamiento CTE	1
SIT-0029-2011; DTDI-114-2011	VARIOS	Cisco EBC	Junio	Cisco System, USA	5

Por Contrato de consolidación de servidores	Proceso Operación Producción	Windows Server 2008	Mayo	CTE	9
PD-048-2011	Proceso Operación Producción	VISA Smart Débito, Crédito (VSDC)	Mayo	VISA internacional MIAMI	1
DTDI-133-2011, SST-068-2011, SMS-166-2011	Mantenimiento Sistemas	EXA Forum 2011	Mayo	GBM de Costa Rica, EN MÉXICO	1
SST-0062-2011, DTDI-133-2011	Subproceso Soporte Técnico	Wavv World Alliance of VSE VM Linux	Abril	GBM de Costa Rica, COLORADO, USA	2
Correo electrónico	Proceso Control Operativo	Arquitectura Orientada a Servicios	Junio	CTE	2
	Subproceso Administración y Desarrollo de Proyectos	Novedades microsoft project 2010	Mayo	CTE	5
Sin oficio, es una capacitación interna	Subproceso Atención al Cliente Interno	Sistemas internos del 390	abril	Mantenimiento de Sistemas, Sistema SINPE	10

3. Recomendaciones de Auditoria

Área	Estado al I Trimestre de 2011				
	Cumplida	Pendiente	Por Validar	Proceso	Total General
Proceso Control Operativo	4			1	5
Subp. Aseguramiento Calidad	14		2		16
Subp. Atención Cliente Interno	6				6
Subp. Administración del Sourcing	3				3
Subp. Seguridad Operativa	9				9
Total general	36	0	2	1	39

Área	Estado al II do Trimestre de 2011				
	Cumplida	Pendiente	Por Validar	Proceso	Total General
Proceso Control Operativo	5	7			12
Subp. Aseguramiento Calidad	15	1	1		17
Subp. Atención Cliente Interno	6	11			17
Subp. Administración del Sourcing	3	1			4
Subp. Seguridad Operativa	11	5			16
Total general	40	25	1		66

Como se puede observar de la gestión realizada en la atención de recomendaciones de auditoría, al cuarto trimestre se logra dar por atendidas un total de 4 recomendaciones: una asignada al Proceso de Control Operativo, una del Subproceso Aseguramiento de la Calidad y dos del Subproceso Seguridad Operativa Informática, dando como resultado que de las 66 recomendaciones asignadas a las diferentes dependencias del Proceso de Control Operativo, 41 están atendidas (se incluye como atendida la de estado por validar) representando un 62% del total, y un total de 25 pendiente de atender, dado que durante este trimestre se generaron nuevos informes con recomendaciones para las áreas del Proceso y Subprocesos Adscritos, las que en estos momentos representan el 38% del total.

4. PLAN DE VACACIONES

A continuación se detalla el comportamiento de vacaciones a partir de la fecha indicada, de manera que se cumple con el plan de vacaciones establecidas para el II Cuatrimestre de 2011:

Nombre Funcionario	Días Derecho	Días Vacaciones	Días Vencidos	Días Planificados	Vacaciones disfrutadas	Saldo a Diciembre 2011 Vencidas
Annette Camacho	24	28,5	25,5	5	5	22,5
Yeissan Rivera	18	20	20	5	4	16
Carmen Ulloa	24	32	29	8	8	21
Adrián Carvajal	18	20,5	10,5	7	7	3,5
Rene Quesada Orono	24	32	24	4	4	20
Susana Ulate Zúñiga	18	19	4	4	4	12
Noe Castro	18	19	18	11	1	18

5. PARTICIPACIÓN EN EL DESARROLLO DE PROYECTO CORE SYSTEM

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

Subproceso	Funcionario	Horas	Tareas Realizadas	Fecha
Subproceso Atención al Cliente Interno	Operadores	110	Activación de usuarios, activación de terminales, activación de impresoras, consultas de usuario, hardware, creaciones de usuarios, modificaciones de usuarios, llamadas, accesos a internet, entre otros. Reunión para exponer los procedimientos de creaciones de usuarios en el SACI y ver relación con el CORE.	Abril a junio
Subproceso Administración del Sourcing	Gabriela Alfaro Arias	5 h	Apertura de Código Servidor Capacitación T24. Coordinación con el Proceso Control Operativo para realizar el oficio de Previsión de recursos (PCO-143-2011). Remisión del objeto de contratación al Subproceso Gestión y Análisis de Compras mediante el SAS-577-2011	Junio
Subproceso Administración del Sourcing	Vladimir Chacón Salazar	3	Atención de consultas de los funcionarios Edgar Mora y Fabricio Vargas respecto al contrato 2-2011 relativo al desarrollo de nuevas funcionalidades para software Autoriza 7 y las tarjetas criptográficas, así como en temas de pago de facturas y devolución de garantía de este mismo contrato.	Mayo

Subproceso Seguridad Operativa Informática	Rene Cubillo	29	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reunión para atender problemas de conexión de Priority CORE 2. Revisión de permisos para comunicación entre los equipos del Core y los AD de Laboratorio Webb Banking 3. Revisión de configuración de firewalls de CORE 4. Reunión Instalación de enlace de Internet de Respaldo en CODISA 5. Revisión de firewalls de CORE 6. Taller de aplicación de contabilidad del CORE 7. CORE Seguridad de web servicios 	Abril
Subproceso Seguridad Operativa Informática	Ricardo Soto	2	CORE Seguridad de web servicios	Abril
Subproceso Seguridad Operativa Informática	Ricardo Soto	6	<p>Revisión de opciones de autenticación de webservices entre interfaces</p> <p>Creación de registros en DNS de BPDCNET</p>	Mayo
Subproceso Seguridad Operativa Informática	Rene Cubillo	31	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reunión CORE para establecer DNS para capa de base de datos (Oracle 11) de T24 2. Revisión y configuración de firewalls de CORE para la comunicación del DNS desde los servidores de Bases de Datos y aplicación 3. Configuración de firewalls de laboratorio de Webbanking para pruebas de compartir archivos con el CORE 4. Revisión de configuración de firewalls del CORE para comunicación con DNS 5. Configuración de permisos en Lab de Web Banking para permisos de ingreso a equipos del CORE 6. Revisión de comunicación de entre equipos de la red 10.100.7.x a los equipos 10.18.85. del CORE 7. Configuración de permisos en Lab de Web Banking para permisos de ingreso a equipos del CORE y Z9 8. Revisión de problemas con conexión por acceso remoto a Priority del CORE, preparación de requerimientos para configuración de VPN con cliente de cisco 9. Pruebas de instalación y conexión de cliente VPN de Cisco para el CORE 10. Revisión de infraestructura de conexión de los servidores de Priority del CORE 	Mayo
Subproceso Seguridad Operativa Informática	Ricardo Soto	13	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aclaración requerimientos de RACSA para capacitación de Core System 2. Revisión de problema con conexión por VPN de los funcionarios de ADV para el sistema de Priority del CORE 3. Reunión Core implementación Priority 	Junio
Subproceso Seguridad Operativa Informática	Rene Cubillo	28	<ol style="list-style-type: none"> 1. Configuración de permisos para pruebas de interfaces del Core reporte 1-29192805 2. Revisión de problemas con conexión hacia el Core por falta de configuración en los equipos de redes 3. Revisión de conexión desde los servidores WEB del CORE hacia los DNS y los NTP 4. Revisión de firewall del CORE por problemas de conexión al Laboratorio de Webbanking 5. Revisión de comportamiento de firewalls del CORE <p>Revisión de problemas con ingreso al laboratorio de web Banking desde la red del CORE para pruebas de interfaces</p>	Junio
Subproceso Aseguramiento de la Calidad	Víctor Valerio Rojas	19	<p>Elaboración de manual de base de datos del SIGEAC</p> <p>Elaboración de informe mensual del CORE</p> <p>Reunión de seguimiento de Interfaces y migración</p>	Abril

Subproceso Aseguramiento de la Calidad	Oscar Rodríguez Gonzalez	89	<p>Generación de informe resultados de Inspección de requerimientos en las pruebas unitarias. Reunión equipo de pruebas integrales Reunión semanal de seguimiento al proyecto Core System. Seguimiento a los casos de pruebas por medio del SIGEAC. Reuniones Comité de pruebas (Seguimiento y acuerdos) Ajuste de registros en la base datos de la herramienta SIGEAC. Generación de estadísticas y revisión de requerimientos probados. Seguimiento al planeamiento de pruebas integrales Realizar las pruebas correspondientes a los cambios solicitados por la Auditoría Interna en la herramienta SIGEAC. Reunión de Riesgos del proyecto Core System. Extracción de datos de pruebas y generación de informes de pruebas Reunión semanal de seguimiento al proyecto Core System. Seguimiento a los casos de pruebas por medio del SIGEAC. Ajuste de registros en la base datos de la herramienta SIGEAC. Generación de estadísticas y revisión de requerimientos probados. Seguimiento al planeamiento de pruebas integrales</p>	Abril
Subproceso Aseguramiento de la Calidad	Manuel Cubillo	4	<p>Solicitudes generadas por Danny Bermúdez para direccionamiento en Equipos Priority y direcciones para pruebas de Oracle en equipos de bases de datos en subred 10.18.78.x Solicitud de direcciones para CORE en CODISA</p>	Abril
Subproceso Aseguramiento de la Calidad	Víctor Valerio	30	<p>Reunión de seguimiento migración de datos e Interfaces Reunión con Carlos Hernández para ver aspectos relacionados con el informe de auditoría sobre los sistemas de la convivencia con el Core System Atención de consultas y otros sobre registros de prueba para el Core System Atención de consultas y mantenimiento de registros en el SIGEAC para el Core System Aplicación de ajustes a nivel de pruebas. Aplicación de modificaciones a registros de pruebas Core System y otras consultas. Elaboración de mejoras a base datos Sigecac</p>	Mayo
Subproceso Aseguramiento de la Calidad	Manuel Cubillo	3	<p>Direccionamiento para Priority</p>	Mayo
Subproceso Aseguramiento de la Calidad	Juan Castellon	68	<p>Lectura de documentación, capacitación por parte de usuario del proyecto para conocer la herramienta y ver el proceso de elaboración de las pruebas para poder comenzar a realizarlas Aplicación y revisión de guiones de pruebas del área de canales de cajas, para la verificación de las entregas por parte de TMENOS T24 .</p>	Mayo
Subproceso Aseguramiento de la Calidad	Oscar Rodríguez Gonzalez	103	<p>Reunión equipo de pruebas integrales Reunión semanal de seguimiento al proyecto Core System Seguimiento a los casos de pruebas por medio del SIGEAC Reuniones Comité de pruebas y Administrador de pruebas (Seguimiento y acuerdos) Solicitud de ajuste de registros en la base datos de pruebas por casos de pruebas incluidos. Generación de estadísticas utilizando archivo XML generado de la herramienta SIGEAC Seguimiento a los casos de pruebas por medio del SIGEAC, módulo PRIORITY Ajuste de archivo XML para la extracción de estadísticas de pruebas Seguimiento al planeamiento de pruebas integrales Inspecciones de casos de prueba módulo de colocación Generación del informe mensual de gestión de Core System Reunión y generación de instrumento de verificación de pruebas técnicas del proyecto Core System Revisión de riesgos generales del proyecto Seguimiento a riesgo de requerimientos funcionales que aún no se han incluido en los casos de pruebas, según los módulos de negocio." Ayuda a proyecto para la emisión de los informes de pruebas, ya que el compañero Glen Acosta no se encontraba en el banco por motivos personales.</p>	Mayo

<p>Subproceso Aseguramiento de la Calidad</p>	<p>Victor Valerio</p>	<p>70</p>	<p>Reunión de seguimiento de migración e interfaces Informe de gestión Core System Revisión de estado y seguimiento de Convivencias. Aplicación de ajustes a registros de prueba Core System Ajustes a salida XML registros de prueba Core System Revisión de registros pendiente en SIGEAC para las convivencia con Endrik Mejias Cobro Judicial Asesoría de pruebas reunión sobre casos de prueba pendientes en las convivencias. Ajustes a registros de prueba Core Reunión sobre gestión de pruebas y el SIGEAC Revisión de tema de informe de auditoría con Carlos Hernández sobre pruebas pendientes de desarrollo. Répaso del uso del SIGEAC e instalación a analistas de SDS Reconfiguración de proyecto de propuesta de convivencia a nivel del SIGEAC para reactivación de caso de prueba pendientes Instalación del SIGEAC a Susety, Endrik y Clinton piso 5 y otros puntos relacionados.</p>	<p>Junio</p>
<p>Subproceso Aseguramiento de la Calidad</p>	<p>Oscar Rodríguez Gonzalez</p>	<p>14</p>	<p>Ayuda a proyecto para la emisión de los informes de pruebas, ya que el compañero Glen Acosta no se encontraba en el banco por motivos personales. Reunión equipo de pruebas integrales Reunión semanal de seguimiento al proyecto Core System Seguimiento a los casos de pruebas por medio del SIGEAC Reuniones Comité de pruebas y Administrador de pruebas (Seguimiento y acuerdos) Ajuste de registros en la base datos de la herramienta SIGEAC Generación de estadísticas y revisión de requerimientos probados. Seguimiento al planeamiento de pruebas integrales Inspecciones de casos de prueba módulo de colocación Soporte a usuarios con uso herramienta SIGEAC Generación de informe de Gestión del Core System Revisión de guiones de pruebas integrales</p>	<p>Junio</p>
<p>Subproceso Aseguramiento de la Calidad</p>	<p>Oscar Rodríguez Gonzalez</p>	<p>25</p>	<p>Crear un consolidado de guiones de pruebas para realizar una carga en la intranet Revisión de guiones integrales entregados por grupos de pruebas Reunión equipo de pruebas integrales, se acuerda logística para tratamiento de casos integrales utilizando la intranet. Reunión semanal de seguimiento al proyecto Core System Seguimiento a los casos de pruebas por medio del SIGEAC Reuniones Comité de pruebas y Administrador de pruebas (Seguimiento y acuerdos) Solicitud de ajuste de registros en la base datos de pruebas por casos de pruebas incluidos. Generación de estadísticas utilizando archivo XML generado de la herramienta SIGEAC Ajuste de archivo XML para la extracción de estadísticas de pruebas Seguimiento al planeamiento de pruebas integrales Inspecciones de calidad a casos de prueba Revisión de riesgos de pruebas.</p>	<p>Junio</p>

Subproceso Aseguramiento de la Calidad	Oscar Rodríguez Gonzalez	40	<p>Reunión equipo de pruebas integrales</p> <p>Revisión de guiones integrales módulos de captación</p> <p>Reunión semanal de seguimiento al proyecto Core System</p> <p>Seguimiento a los casos de pruebas por medio del SIGEAC, módulos pendientes</p> <p>Reuniones comité de pruebas y Administrador de pruebas (Seguimiento y acuerdos)</p> <p>Generación de estadísticas utilizando archivo XML generado de la herramienta SIGEAC</p> <p>Reunión con administradora de proyecto Guiselle Viquez para ver aspectos del inspección de entregables segundo pago adendum 3</p> <p>Seguimiento al planeamiento de pruebas integrales</p> <p>Inspecciones aleatorias a casos de prueba en SIGEAC, revisión problemas SIGEAC equipo de Jose Pable del módulo de canales-cajas</p> <p>Inspección de Calidad por entregables Adendum 3</p> <p>Reunión con Edgar Zeledon para el diseño de un sitio para llevar los consecutivo y el registro de los guiones de pruebas integrales por medio de SharePoint como herramienta colaborativa.</p> <p>Se inicia la creación de un archivo Excel de casos de prueba para que sean subidos en la intranet</p> <p>Se realizan unos ajustes de perfiles de seguridad a los módulos del proyecto CORE SYSTEM en la herramienta SIGEAC</p>	Junio
Subproceso Aseguramiento de la Calidad	Oscar Rodríguez Gonzalez	18	<p>Inspección de Calidad por entregables Adendum 3 y generación de informe y oficio de resultados.</p> <p>Reuniones comité de pruebas y Administrador de pruebas (Seguimiento y acuerdos)</p> <p>Reunión semanal de seguimiento al proyecto Core System</p> <p>Seguimiento a los casos de pruebas por medio del SIGEAC, módulos pendientes</p> <p>Seguimiento al planeamiento de pruebas integrales</p> <p>Inspecciones aleatorias a casos de prueba en SIGEAC, revisión problemas SIGEAC equipo de Jose Pable del módulo de canales-cajas</p> <p>Carga de guiones de pruebas integrales en el share point</p> <p>Búsqueda de información solicitada por Auditoría sobre capacitaciones a módulo de desintermediación</p> <p>Revisión de casos pendientes según reporte del SIGEAC, análisis de casos con administrador de pruebas.</p>	Junio
Subproceso Aseguramiento de la Calidad	Manuel Cubillo	7	<p>Reunión en T-menos para ver detalles de Priority, reordenamiento de redes de Core debido a requerimientos solicitados mediante reporte</p>	Junio
Subproceso Aseguramiento de la Calidad	Juan Castellon	143	<p>Aplicación y revisión de guiones de pruebas del área de canales de cajas, para la verificación de las entregas por parte de TMENOS T24.</p>	Junio
	Total	855 horas		

6. SEGUIMIENTO A INDICADORES DE GESTIÓN:

6.1 ATENCIÓN DE CASOS

Nivel Objetivo			90%	
Estado	Cantidad trimestre actual	%	Trimestre anterior	%
Cerrados	25280	99,20%	26701	99,04%
Abiertos	186	0,73%	224	0,83%
Cancelados	6	0,02%	18	0,07%
En espera	12	0,05%	16	0,06%
Total	25484	100%	26959	100%

Al cierre de segundo trimestre se logra atender el indicador de desempeño relacionado con la atención de casos, pues del total de casos recibidos un 99.20% se encuentran cerrados, siendo que la meta es de un 90%.

6.2 INCIDENCIA POR TIPO DE SOLICITUDES DE SERVICIO

Valor Objetivo	No define
Tipo de Servicio	Cantidad de Solicitudes *
Act. Impresoras	6404
Consulta de Usuario	4909
Área Microsoft	3408
Act. Usuarios	2810
Llamadas	2628
Hardware	1564
Atención de Oficinos	1514
Consulta sobre Sistemas	1204
Trámites especiales de Cómputo	722
Bases de Datos	585
Mantenimientos	317
Act. Terminales	164
Contrato Mant. GBM	156
Redes y Telecomunicaciones	142
Intranet	94
ISERIES	91
Area 390	73
Contab	66
Averías de Sistemas	61
Top Secret	27
Aplicacion CAR I	5
Investigaciones	5
Web Banking	4
Gestion de Problemas	3
Aplicacion CAR II	2
Aplicación Siebel	1
TOTAL	26959
* Ordenar de manera descendente	

Este indicador permite visualizar, en cuanto a la atención de casos cuáles son de mayor incidencia por tipo de solicitudes de servicio, siendo los tipos que generan mayor cantidad de solicitudes son:

Activación de impresoras, problemas de Microsoft y consultas de usuario.

6.3 EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

Ejecución Presupuestaria a Junio 2011				
Partida	Presupuesto	Comprometido + ejecutado	% Comprometido + ejecutado	Disponibile
05,01,05	13.471.354.771,71	4.166.678.457,28	30,93	9.304.676.314,43
01,08,08	2.637.923.860,76	2.301.605.311,87	87,25	336.318.548,89
01,04,05	841.465.901,98	784.138.992,80	93,19	57.326.909,18
01,01,03	663.952.054,38	663.478.505,86	99,93	473.548,52
01,04,04	77.500.000,00	37.152.306,00	47,94	40.347.694,00

Al cierre del segundo trimestre del 2011 se obtienen los siguientes resultados:

- La partida 5-01-05 se ha comprometido y ejecutado un 30.93, correspondiente a la continuidad de procesos de compra del 2010, compromisos de contratos así como el inicio de nuevos procesos, se mantiene a la fecha el aprovisionamiento del proyecto Core.
- La Partida 1.08.08 se obtiene un compromiso + ejecución de 87.25; como resultado de la reserva en contratos para atender las erogaciones que se derivan de estos; así mismo la devolución diferencial cambiario de algunos contratos lo que varía el principal.
- La Partida 01.04.05 variación correspondiente a 93.19 asociado a compromiso para contratos vigentes así como inicio de procesos de compra.
- La Partida 01.0103 se obtiene una variación correspondiente al 99.93 relacionado con el compromiso de contratos, continuidad de procesos de compra así como el reintegro por concepto de diferencial cambiario, se adiciona la partida 01.04.04 cuyo saldo se mantiene para la contratación de la empresa que acompañará en el desarrollo del PETICO.

6.4 AUTOEVALUACIÓN DE RIESGO OPERATIVO:

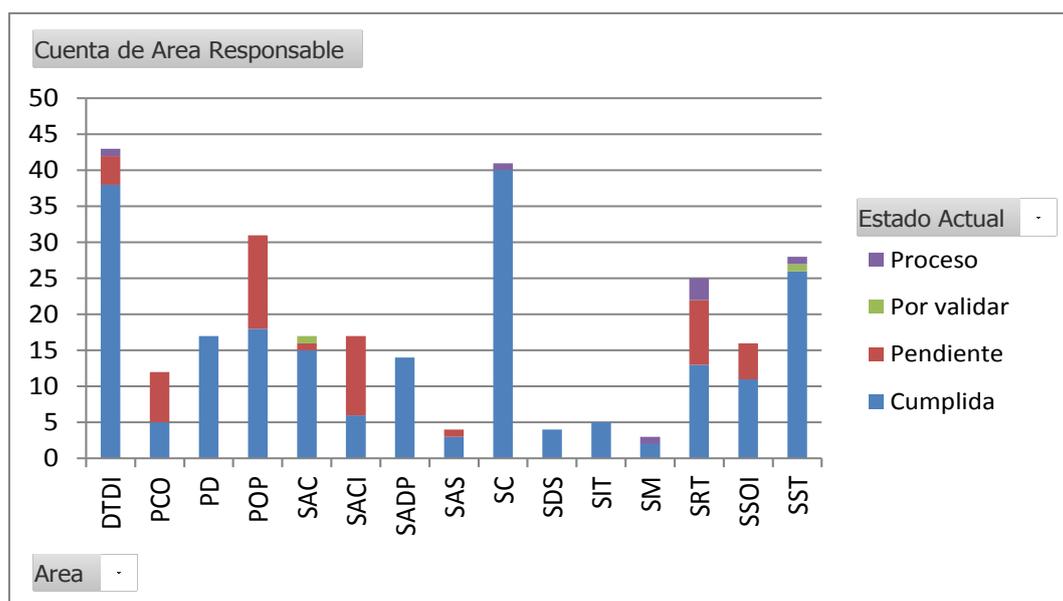
La nota que se refleja corresponde a los resultados consolidados y actualizados de cada una de las áreas, se incluyen las fechas en que las mismas han sido evaluadas:

Dependencia	Nota
DIRECCION TECNOLOGÍA INFORMACIÓN	6%
Proceso Desarrollo Plataforma Actual	7%
Subproceso Administración y Desarrollo Proyectos (21/09/2009)	7%
Subproceso Investigación Tecnológica (13/05/2011)	17%
Subproceso Desarrollo Sistemas (10/05/2010)	1%
Proceso Operación Producción	4%
Subproceso Mantenimiento (13/08/2010)	6%
Subproceso de Cómputo (14/05/2009)	7%
Subproceso Soporte Técnico (12/02/2010)	3%
Subproceso Redes y Telecomunicaciones (15/11/2010)	2%
Proceso Control Operativo	8%
Subproceso Aseguramiento Calidad (07/05/2009)	7%
Subproceso Administración Sourcing (03/02/2010)	6%
Subproceso Seguridad Operativa Informática (01/03/2011)	14%
Subproceso Atención Cliente Interno (25/01/2011)	4%

Como se puede apreciar el Subproceso de Seguridad Operativa Informática y el Subproceso de Investigación Tecnológica, no alcanzan los niveles de riesgo establecidos por el Banco, el cual debe ser inferior de 10.

6.5 RECOMENDACIONES DE AUDITORÍA INTERNA Y EXTERNA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN

Como parte del rol que está realizando actualmente el proceso de control operativo y con el fin de llevar el control de los avances en la gestión de las recomendaciones de auditoría asignadas a todas las áreas de la Dirección se presenta a continuación los resultados generales con corte a marzo de 2011:



Detalle de recomendaciones por Estado

Auditoría Interna

Estado	I Trimestre 2011	% Atención	II Trimestre 2011	% Atención
Cumplidas	178	83,57%	217	78,34%
Por validar	4	1,88%	2	0,72%
Pendientes	19	8,92%	51	18,41%
Proceso	10	4,69%	7	2,53%
Proceso Vencidas	2			0,00%
Total	213	100,00%	277	100,00%

Recomendaciones por tipo - Auditoría Interna					
Año	Cumplidas	Por validar	Proceso	Pendientes	Totales
2007	26				26
2008	46	1			47

2009	56		1		57
2010	60		2	1	63
2011	29	1	4	50	84
Total	217	2	7	51	277

El incremento en cuanto a la cantidad de recomendaciones pendientes de un trimestre a otro, se debe a la generación de nuevos informes durante este período.

Recomendaciones Auditoría Externa-Lara Eduarte				
Año	Cumplida	Proceso	Pendiente	Total
2010	4	2	1	7
2009	2	1		3
2008	5	2		7
2007	1			1
Total	12	5	1	18

3er trimestre 2011

1. PLAN ANUAL OPERATIVO:

Área	Metas Totales	Metas III Trimestre	Metas Cumplidas III Trimestre	Metas en Proceso
Proceso Control Operativo	5	0	0	0
Subproceso Aseguramiento Calidad	4	1	1	0
Subproceso Atención al Cliente	5	2	2	0
Subproceso Administración del Sourcing	7	3	3	0
Subproceso Seguridad Operativa Informática	8	2	2	0
Totales	29	8	8	0
Grado de Cumplimiento	100,00%			

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

2. PLAN DE CAPACITACION

El 27 de junio de 2011 se remitió a la Dirección de Desarrollo Humano y Organizacional el Plan de Capacitación proyectado para los años 2011-2014, el cual incluye los ejes temáticos y las capacitaciones que son requeridas por el personal de TI para garantizar un mayor conocimiento en temas prioritarios por la implementación del CORE y el cumplimiento del Acuerdo SUGEF 14-09, entre otros temas.

En dicho Plan se incluyó la inversión que implican las capacitaciones, lo cual será valorado por la Dirección de DH para la aprobación por parte de la Gerencia General Corporativa.

Por otra parte, durante el tercer trimestre del año 2011 se recibieron las siguientes capacitaciones:

Área	Nombre Capacitación	Días	Mes	Quién la Imparte	# Participantes
Dirección de TDI	V Congreso Gobernabilidad	31, 01	Agosto, Setiembre	ISACA	3
Subproceso Atención al Cliente Interno	Cambios Normativa Ley 8204	21	Julio	Oficialía de Cumplimiento	14
Todo TI	Plan de Recuperación (DRP) de T.I.	08 y 22	Agosto	Proceso Gerencial de Continuidad del Negocio y TI	108
SACI, SSOI, SAC	Listo para subir a la nube	8	Setiembre	Alpha Group	3
Dirección de TDI	Herramientas Ejecutivas para Asistentes de Alto Nivel	7	Setiembre	CEDESO	1
Dirección de TDI	Liderando eficazmente un cambio tecnológico	29-30	Agosto	H&C SOLUTIONS	1

3. Recomendaciones de Auditoría

Área	Estado al II do Trimestre de 2011				
	Cumplida	Pendiente	Por Validar	Proceso	Total General
Proceso Control Operativo	5	7			12
Subp. Aseguramiento Calidad	15	1	1		17
Subp. Atención Cliente Interno	6	11			17
Subp. Administración del Sourcing	3	1			4
Subp. Seguridad Operativa	11	5			16
Total general	40	25	1		66

Área	Estado al III er Trimestre de 2011				
	Cumplida	Pendiente	Por Validar	Proceso	Total General
Proceso Control Operativo	10	3			13
Subp. Aseguramiento Calidad	16		1		17

Subp. Atención Cliente Interno	15		1	1	17
Subp. Administración del Sourcing	3		1		4
Subp. Seguridad Operativa	11	6	1	1	19
Total general	55	9	4	2	70

Como se puede observar de la gestión realizada en la atención de recomendaciones de auditoría, al Tercer trimestre se logra dar por atendidas un total de 15 recomendaciones: cinco asignadas al Proceso de Control Operativo, una del Subproceso Aseguramiento de la Calidad y nueve del Subproceso Atención al Cliente Interno, dando como resultado que de las 70 recomendaciones asignadas a las diferentes dependencias del Proceso de Control Operativo, 59 están atendidas (se incluye como atendida la de estado por validar) representando un 84% del total, y un total de 11 pendiente de atender, dado que durante este trimestre se generaron nuevos informes con recomendaciones para las áreas del Proceso y Subprocesos Adscritos, las que en estos momentos representan el 16% del total.

4. PLAN DE VACACIONES

A continuación se detalla el comportamiento de vacaciones a partir de la fecha indicada, de manera que se cumple con el plan de vacaciones establecidas para el III Cuatrimestre de 2011:

Nombre Funcionario	Días Derecho	Días Vacaciones	Días Vencidos	Días Planificados	Vacaciones disfrutadas	Saldo a Diciembre 2011 Vencidas
Annette Camacho	24	32	25,5	5	5	20,5
Yeissan Rivera	18	25,5	13,5	9	2	12
Carmen Ulloa	24	32	21	6	3	18
Adrián Carvajal	18	21,5	3,5	3	2	1,5
René Quesada Orono	24	30	18	9	2	18
Susana Ulate Zúñiga	18	19,5	15	4	3	12
Noe Castro	18	22	10	11	5	10

5. PARTICIPACIÓN EN EL DESARROLLO DE PROYECTO CORE SYSTEM

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

Participación Proyecto Core System III Trimestre 2011			
Subproceso	Funcionario	hrs	Tareas Realizadas
Subproceso Atención al Cliente Interno	Operadores	188	Activación de usuarios, modificación de usuarios, consultas de usuarios, revisiones de equipos, accesos varios, activación de impresoras, activación de terminales, problemas de correo, entre otros.

Subproceso Administración del Sourcing	Vladimir Chacón Salazar	24	Gestiones, trámites y consultas referidas a los procesos de compra de la Licitación Pública 18-2011 y la Licitación Pública 07-2011, en las cuales se consignan bienes del CORE (PC's, Servidor de capacitaciones, scanner). Además, gestiones realizadas, en ausencia de la jefatura del SAS, para el pago del 25% sobre adendum 165-2010 del contrato del CORE
Subproceso Seguridad Operativa Informática	Ricardo Soto	7	Consultas sobre CORE System y Java Investigación y criterio técnico por falta de opción de capturar el nombre del host del usuario en headers de http de T24
Subproceso Seguridad Operativa Informática	Rene Cubillo	3	Revisión de consulta sobre requerimiento para el CORE de almacenar la dirección IP y el nombre de la estación, la propuesta de Temenos es instalar JAVA en cada una de las estaciones que ingresen, se consulta a Claudio Regueyra sobre la función de los balanceadores del CORE
Subproceso Seguridad Operativa Informática	Freddy García	8	Reunión con personal del CORE para tratar temas de la reunión con personal de T-24 y 4Tress en relación a los requerimientos de seguridad y de validación necesarios para los clientes por Internet. Se trata el tema del uso del certificado digital y del segundo método de autenticación. Se analiza posibilidad de habilitar ambos métodos para los clientes. Se analizan los posibles riesgos para el negocio.
Subproceso Seguridad Operativa Informática	Ricardo Soto	17	Reuniones para determinar detalles sobre autenticación y migración de usuarios a T24/ArcIB
Subproceso Seguridad Operativa Informática	Rene Cubillo	19	Revisión de problemas de comunicación con aplicación de reportes del CORE Revisión de problemas de comunicación con el CORE y configuración de puertos Reunión técnica Laboratorios capacitación del Core Revisión de problemas de conexión por medio de VPN a servidor del CORE
Subproceso Seguridad Operativa Informática	Freddy García	24	Talleres de con Active Identity para la definición de elementos para la adquisición del 4Tress para la validación de certificados digitales y contar con un segundo método de autenticación para el acceso a Internet. Se revisan temas varios y las características requeridas por el Banco del equipo, se plantean modelos basados en palabras de control, token virtuales, y otros, al final se plantea a la empresa un modelo básico para la adquisición del producto según las especificación del Banco.
Subproceso Aseguramiento de la Calidad	Juan Castellón	95	Aplicación y revisión de guiones de pruebas del área de canales de cajas, para la verificación de las entregas por parte de TMENOS T24 .
Subproceso Aseguramiento de la Calidad	Oscar Rodríguez	66	Generación de informe gestión de proyecto. Ajuste documento gestion de proyecto CORE SYSTEM Reuniones varias en Core, para revisar propuesta de pruebas internas dado por TEMENOS
Subproceso Aseguramiento de la Calidad	Victor Valerio	53	Reunión con Carlos Hernández sobre informe de auditoría sobre las pruebas de convivencias Pruebas a SIGEAC según petición del Core System Soporte de a pruebas Bacosi - Sinpe Reuniones de seguimiento: Interfaces, Migración; Asesoría y consultas a Carlos Hernández sobre las pruebas en el SIGEAC para las convivencias. Ajustes a Sigeac con base en necesidades del Core System Revisión de pendientes de documentación Interfaces. Análisis y documentación de Registros de Pruebas. Revisión documentación pendiente de interfases
Subproceso Aseguramiento de la Calidad	Oscar Rodríguez	113	Elaboración informe de gestion del mes Actualización de datos de pruebas integrales en el share point Reunion con usuarios para ver dudas sobre guiones de pruebas integrales, subidos en la intranet Actualización datos referente a los casos de pruebas integrales en el share point, así como posibles

			días, ejecutores y distribución. Elaboración de informe de gestión del proyecto
Subproceso Aseguramiento de la Calidad	Víctor Valerio	62	Preparación y ajustes a pruebas de migración Reunión de seguimiento migración Revisión de acuerdos y minutas Reunión de preparación y seguimiento para pruebas de migración Preparación e instalación del sigecac Core System pruebas de migración Coordinación con compañeros el Core System la elaboración de guía y logística de las pruebas a realizar de migración. Reunión de Seguimiento interfaces Reunión de seguimiento migración Reunión de preparación y revisión de logística de pruebas migración Reunión de planeación de la ejecución de las pruebas de conexión y analizar aspectos de organización y logística. Revisión de guía para prueba de migración de clientes y captación
Subproceso Aseguramiento de la Calidad	Manuel Cubillo	2	Direccionamiento solicitado por personal del Core, mediante Reporte 1-29856231, para definir direccionamiento de Servidores nuevos en el ambiente del CORE
Subproceso Aseguramiento de la Calidad	Oscar Rodríguez	80	Elaboración informe de gestión del proyecto del mes de setiembre Se brinda acceso y cambio de perfiles a usuarios de la herramienta SIGEAC Revisión de la propuesta entregada por TEMENOS sobre el inicio de las pruebas integrales "Configuración de accesos en el SIGEAC para registro de pruebas en la nueva fase de pruebas integrales.
Subproceso Aseguramiento de la Calidad	Victor Valerio	42	Reunión de seguimiento interfaces Informe de gestión Core System Coordinación con Karoline sobre pruebas de migración Reunión de seguimiento de Interfaces Reunión de seguimiento de Migración Instalación del SIGEAC y coordinación con compañeros de Core System Asesoría pruebas Migración Seguimiento reunión de migración. Revisión de minutas Migración Reunión de planeación de pruebas de migración Ajuste a registro de prueba Core System.
	Total	803 hs	

6. SEGUIMIENTO A INDICADORES DE GESTIÓN:

6.1 ATENCIÓN DE CASOS

Nivel Objetivo			90%	
Estado	Cantidad trimestre actual	%	Trimestre anterior	%
Cerrados	25983	98,70%	25280	99,20%
Abiertos	295	1,12%	186	0,73%
Cancelados	10	0,04%	6	0,02%
En espera	36	0,14%	12	0,05%
Total	26324	100%	25484	100%

Al cierre de segundo trimestre se logra atender el indicador de desempeño relacionado con la atención de casos, pues del total de casos recibidos un 98.70% se encuentran cerrados, siendo que la meta es de un 90%.

6.2 INCIDENCIA POR TIPO DE SOLICITUDES DE SERVICIO

Valor Objetivo	No define
Tipo de Servicio	Cantidad de Solicitudes *
Act. Impresoras	6388
Consulta de Usuario	5103
Act. Usuarios	3128
Área Microsoft	2767
Consulta sobre Sistemas	2118
Atención de Oficios	1839
Llamadas	1812
Hardware	1328
Mantenimientos	437
Trámites especiales de Cómputo	309
Bases de Datos	280
Act. Terminales	233
Redes y Telecomunicaciones	120
Contabilidad	118
Área 390	111
ISERIES	95
Intranet	66

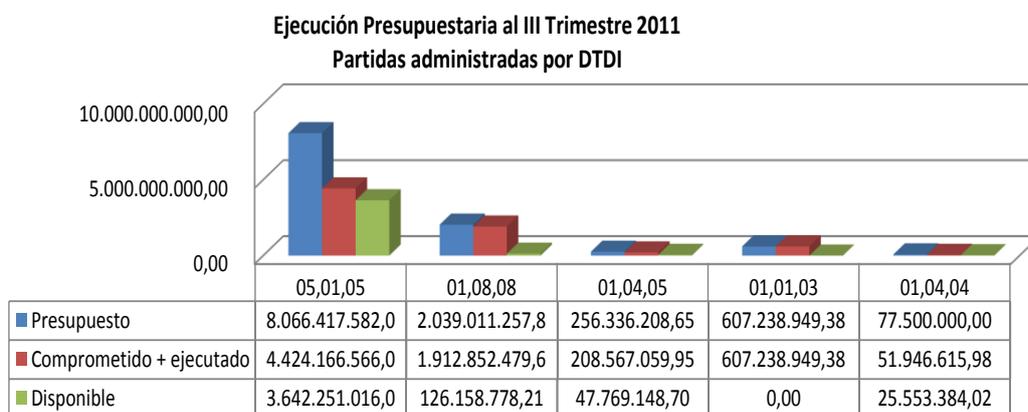
Contrato Mant. GBM	28
Averías de Sistemas	20
Investigaciones	9
Web Banking	5
Top Secret	4
Aplicación Siebel	3
Aplicacion CAR I	1
Aplicacion CAR II	1
Gestión de Problemas	1
TOTAL	26324

Este indicador permite visualizar, en cuanto a la atención de casos cuáles son de mayor incidencia por tipo de solicitudes de servicio, siendo los tipos que generan mayor cantidad de solicitudes son:

Activación de impresoras, consultas de usuario y activación de usuarios.

6.3 EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

Ejecución Presupuestaria a Septiembre 2011				
Partida	Presupuesto	Comprometido + ejecutado	% Comprometido + ejecutado	Disponible
05,01,05 Equipo y Programas de Cómputo	8.066.417.582,07	4.424.166.566,00	54,85	3.642.251.016,07
01,08,08 Mant y Rep Equipo Cómputo y Sist de Información	2.039.011.257,86	1.912.852.479,65	93,81	126.158.778,21
01,04,05 Servicios Desarrollo de Sistemas Informáticos	256.336.208,65	208.567.059,95	81,36	47.769.148,70
01,01,03 Alquiler de Equipo de Cómputo	607.238.949,38	607.238.949,38	100,00	0,00
05,01,05 Equipo y Programas de Cómputo	77.500.000,00	51.946.615,98	67,03	25.553.384,02



Al cierre del Tercer trimestre del 2011 se obtienen los siguientes resultados:

- **5-01-05** el 54.85%, correspondiente a la continuidad de procesos de compra del 2010, compromisos de contratos así como el inicio de nuevos procesos, se realizó una sesión significativa de recursos por la suma de ¢348.050.026,06.
- **1.08.08** el 93.81%; como resultado de la reserva en contratos para atender las erogaciones que se derivan de estos; así mismo se realizó devolución de presupuesto por ¢59.636.030,00 Partida
- **01.04.05** el 81,36% asociado a compromiso para contratos vigentes así como inicio de procesos de compra, se realiza una cesión de recursos por la suma de ¢451.469.742,03, Partida
- **01.01.03** de 100% relacionado con el compromiso de contratos, continuidad de procesos de compra así como el reintegro por cesión de recursos por la suma de ¢473,548,52, partida
- **01.04.04** cuyo saldo se mantiene para la contratación de la empresa que acompañará en el desarrollo del PETICO. La sesión de recursos en todas las partidas administradas por TI obedece a que se han detectado procesos de compra que por diferentes situaciones propias de las áreas usuarias no se van a ejecutar en el presente año; por lo tanto los recursos quedan disponibles además se realizó un análisis por parte de este Subproceso sobre los saldos de contratos el cual concluyó en una devolución de ¢655.761.701,84 para un total cedido de ¢1.515.391.048,45.

6.4 AUTOEVALUACIÓN DE RIESGO OPERATIVO:

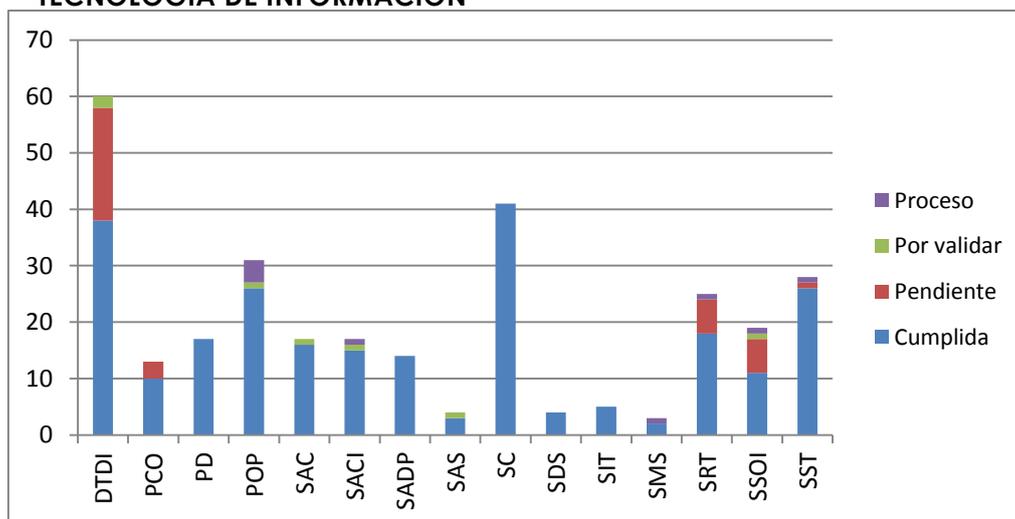
La nota que se refleja corresponde a los resultados consolidados y actualizados de cada una de las áreas, se incluyen las fechas en que las mismas han sido evaluadas:

Dependencia	Nota
DIRECCION TECNOLOGÍA INFORMACIÓN	6%
Proceso Desarrollo Plataforma Actual	7%
Subproceso Administración y Desarrollo Proyectos (21/09/2009)	7%
Subproceso Investigación Tecnológica (13/05/2011)	17%
Subproceso Desarrollo Sistemas (10/05/2010)	1%
Proceso Operación Producción	4%
Subproceso Mantenimiento (13/08/2010)	6%
Subproceso de Cómputo (14/05/2009)	7%
Subproceso Soporte Técnico (12/02/2010)	3%
Subproceso Redes y Telecomunicaciones (15/11/2010)	2%
Proceso Control Operativo	8%
Subproceso Aseguramiento Calidad (07/05/2009)	7%
Subproceso Administración Sourcing (03/02/2010)	6%
Subproceso Seguridad Operativa Informática (01/03/2011)	14%

Subproceso Atención Cliente Interno (25/01/2011)	4%
--	----

Como se puede apreciar el Subproceso de Seguridad Operativa Informática y el Subproceso de Investigación Tecnológica, no alcanzan los niveles de riesgo establecidos por el Banco, el cual debe ser inferior de 10.

6.5 RECOMENDACIONES DE AUDITORÍA INTERNA Y EXTERNA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN



Detalle de recomendaciones por Estado

Auditoría Interna

Estado	II Trimestre 2011	% Atención	III Trimestre 2011	% Atención
Cumplidas	217	78,34%	246	82,55%
Por validar	2	0,72%	7	2,35%
Pendientes	51	18,41%	36	12,08%
Proceso	5	1,81%	2	0,67%
Proceso Vencidas	2	0,72%	7	2,35%
Total	277	100,00%	298	100,00%

Recomendaciones por tipo - Auditoría Interna					
Año	Cumplida	Pendiente	Por validar	Proceso	Total general
2007	26				26
2008	45		1		46
2009	56			2	58
2010	61		2		63

2011	58	36	4	7	105
Total	246	36	7	9	298

El incremento en cuanto a la cantidad de recomendaciones pendientes de un trimestre a otro, se debe a la generación de nuevos informes durante este período.

Recomendaciones Auditoría Externa-Lara Eduarte				
Año	Cumplida	Proceso	Pendiente	Total
2010	4	2	1	7
2009	3			3
2008	5	2		7
2007	1			1
Total	13	4	1	18

4to trimestre 2011

1. PLAN ANUAL OPERATIVO:

Área	Metas Totales	Metas IV Trimestre	Metas Cumplidas IV Trimestre	Metas en Proceso
Proceso Control Operativo	5	5	5	0
Subproceso Aseguramiento Calidad	5	5	5	0
Subproceso Atención al Cliente	6	6	6	0
Subproceso Administración del Sourcing	7	6	6	0
Subproceso Seguridad Operativa Informática	8	2	2	0
Totales	31	24	24	0
Grado de Cumplimiento	100,00%			

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

2. PLAN DE CAPACITACION

Oficio	Área	Nombre Capacitación	Días	Mes	Quién la imparte	Estado
PCO-019-2011, PCO-33-2011, PCO-129-2011	Proceso Control Operativo	Fundamentos del COBIT	21 al 26	Noviembre	Centro Técnico de Entrenamiento CTE	Aprobada
SST-0062-2011, DTDI-133-2011	Subproceso Soporte Técnico	Wavv World Alliance of VSE VM Linux	15-19	Abril	GBM de Costa Rica, COLORADO, USA GRATUITO	Aprobada
Correo electrónico	Proceso Control Operativo	Arquitectura Orientada a Servicios	30	Junio	CTE GRATUITO	Aprobada
SIT-0029-2011	Subproceso Redes y Telecomunicaciones Subproceso Soporte Técnico Subproceso Seguridad Operativa Informática	Cisco EBC. Executive Briefing Center (EBC); Cisco Proof of Concept (CPOC)	09-10-11-12-13	Mayo	Cisco System (impartida en California) GRATUITO	Aprobada
Es mediante contrato, no se hizo boleta de inscripción	PROCESO OPERACIÓN DE LA PRODUCCIÓN	Windows Server 2008				Aprobada
PD-048-2011	PROCESO OPERACIÓN DE LA PRODUCCIÓN	VISA Smart Débito, Crédito (VSDC)	24-25	Mayo	VISA internacional (impartida en Miami, Florida)	Aprobada
Informe de Capacitación por Gustavo Cascante	Todo TI	Plan de Recuperación de TI	08 y 22	Agosto	Áreas Internas del Banco	Aprobada
Dirección Gestión Corporativa	Subproceso Administración Proyectos	Congreso Administración Proyectos APCON 2011	22-23	Setiembre	PMI y Colegio Ingenieros Civiles	Aprobada
Dirección Gestión Corporativa	DGC, Administración Proyectos	Project	11 y 12	Mayo	CTE Global	Aprobada
PCO-223-2011	Seguridad Informática	Taller Práctico Forense Investigator	14 al 25	noviembre	CTE Global	Aprobada
	Subproceso Administración y Desarrollo de Proyectos	Novedades microsoft project 2010	11 y 12	Mayo	CTE	Aprobada
PCO-172-2011 (es oficio no boleta de inscripción)	Proceso Control Operativo	Oracle y T-24	Varios	Varios	Varios	En proceso
DTD-237-2011	Dirección de TDI	V Congreso Gobernabilidad	31, 01	Agosto, Setiem	ISACA	Aprobada
Sin oficio, es una capacitación interna	Subproceso Atención al Cliente Intero	Sistemas internos del 390	3	Marzo	Mantenimiento de Sistemas, Sistema SAAP y sistema de Clientes, Johna Baldi y Margie Morum	Aprobada
Sin oficio, es una capacitación interna	Subproceso Atención al Cliente Intero	Sistemas internos del 390	10	Marzo	Mantenimiento de Sistemas, sistema de Clientes SBA1	Aprobada
Sin oficio, es una capacitación interna	Subproceso Atención al Cliente Intero	Sistemas internos del 390	14	abril	Mantenimiento de Sistemas, Sistema SINPE	Aprobada
Sin oficio, es una capacitación interna	Subproceso Atención al Cliente Intero	Cambios Normativa Ley 8204	21	Julio	Oficialia de Cumplimiento	Aprobada
Correo electrónico 03 agosto 2011	Todo TI	Plan de Recuperación (DRP) de T.L	08 y 22	Agosto	Proceso Gerencial de Continuidad del Negocio y TI	Aprobada
Correo electrónico de Annette Camacho	SACI, SSOI, SAC	Listo para subir a la nube	8	setiembre	Alpha Group	Aprobada
Correo electrónico de Jose Alberto Alpiza	Dirección de TDI	Herramientas Ejecutivas para Asistentes de Alto Nivel	7	setiembre	CEDES	Aprobada
PCO-230-2011	Seguridad, Cómputo, Soporte Técnico	Solaris 10 Operating System Essentials (SA-100-S10)	12 al 15	Diciembre	Grupo CESA, San Pedro	Aprobada
PCO-223-2011	Seguridad Informática	Taller Práctico Forense Investigator	14 al 25	noviembre	CTE Global	Aprobada

3. Recomendaciones de Auditoría

Área	Estado al IV do Trimestre de 2011				
	Cumplida	Pendiente	Por Validar	Proceso	Total General
Proceso Control Operativo	12	1			13
Subp. Aseguramiento Calidad	16		1		17
Subp. Atención Cliente Interno	17				17
Subp. Administración del Sourcing	5				5
Subp. Seguridad Operativa	13	4			17
Total general	63	5	1		69

Área	Estado al III er Trimestre de 2011				
	Cumplida	Pendiente	Por Validar	Proceso	Total General
Proceso Control Operativo	10	3			13
Subp. Aseguramiento Calidad	16		1		17
Subp. Atención Cliente Interno	15		1	1	17

Subp. Administración del Sourcing	3		1		4
Subp. Seguridad Operativa	11	6	1	1	19
Total general	55	9	4	2	70

Como se puede observar de la gestión realizada en la atención de recomendaciones de auditoría, al Tercer trimestre se logra dar por atendidas un total de 8 recomendaciones: dos asignadas al Proceso de Control Operativo, dos del Subproceso Seguridad Operativa Informática y dos del Subproceso Atención al Cliente Interno y dos del Subproceso Administración del Sourcing, dando como resultado que de las 69 recomendaciones asignadas a las diferentes dependencias del Proceso de Control Operativo, 64 están atendidas (se incluye como atendida la de estado por validar) representando un 92.75% del total, y un total de 5 pendiente de atender, dado que durante este trimestre se generaron nuevos informes con recomendaciones para las áreas del Proceso y Subprocesos Adscritos, las que en estos momentos representan el 0.7% del total.

4. PLAN DE VACACIONES

A continuación se detalla el comportamiento de vacaciones a partir de la fecha indicada, de manera que se cumple con el plan de vacaciones establecidas para el III Cuatrimestre de 2011:

Nombre Funcionario	Días Derecho	Días Vacaciones	Días Vencidos	Días Planificados	Vacaciones disfrutadas	Saldo a Diciembre 2011 Vencidas
Annette Camacho	24	32	20,5	10	10	10
Yeissan Rivera	18	25,5	12	4	3	9
Carmen Ulloa	24	32	18	4	4	14
Adrián Carvajal	18	21,5	1,5	3	2	1
René Quesada Orono	24	30	18	4	4	14
Susana Ulate Zúñiga	18	19,5	12	5	5	7
Noe Castro	18	22	10	11	5	6

Al final del mes de diciembre se logra que el 100% del personal adscrito al Proceso de Control Operativo, disponga de menos de 15 días de vacaciones vencidas.

5. PARTICIPACIÓN EN EL DESARROLLO DE PROYECTO CORE SYSTEM

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

Subproceso	Funcionario	hrs	Tareas Realizadas
Subproceso Atención al Cliente Interno	Operadores	56	Activación de usuarios, modificación de usuarios, consultas de usuarios, revisiones de equipos, accesos varios, activación de impresoras, activación de terminales, problemas de correo, entre otros.

Subproceso Administración del Sourcing	Vladimir Chacon Salazar	5	Seguimiento los procesos de compra de la Licitación Pública 18-2011 y la Licitación Pública 07-2011, en las cuales se consignan bienes del CORE (PC's, Servidor de capacitaciones, scanner). Además, gestiones realizadas, en ausencia de la jefatura del SAS, para el pago del 25% sobre adendum 165-2010 del contrato del CORE
Subproceso Aseguramiento de la Calidad	Oscar Rodríguez	40	Definición de un instrumento para las pruebas de perfiles y los menús de T24 Apoyo a Glen Acosta en envío de informe de pruebas a TEMENOS. Se realiza una revisión de los casos funcionales pendientes del módulo de desintermediación, como parte del cierre de dicho modulo. Inspección de los requerimientos pendientes de ingresar en la herramienta SIGEAC, se envió informe de pendientes a cada uno de los líderes de negocio
Subproceso Aseguramiento de la Calidad	Oscar Rodríguez	53	Elaboración informe de gestión del proyecto del mes de setiembre Seguimiento a los casos de pruebas por medio del SIGEAC, casos de prueba unitarios. Seguimiento al planeamiento de pruebas integrales Revisión y actualización de casos intranet de pruebas integrales en el share Point Revisión de casos pendientes según reporte del SIGEAC, análisis de casos con administrador de pruebas. Apoyo usuarios Herramienta SIGEAC Revisión con Yeny de aspectos estructurales de los manuales Revisión de borrador inicial del manual de usuario T24 clientes Ajuste paginas para registro de datos de pruebas integrales, guiones, responsables, días, distribución. Reuniones comité de pruebas y Administrador de pruebas (Seguimiento y acuerdos) Reunión semanal de seguimiento al proyecto Core System, seguimiento a riesgos Revisión de casos pendientes según reporte del SIGEAC, análisis de casos con administrador de pruebas, realización de inspección de casos de módulo de desintermediación. Reuniones comité de pruebas y Administrador de pruebas (Seguimiento y acuerdos)
Subproceso Aseguramiento de la Calidad	Victor Valerio	73	Seguimiento a pruebas de migración Elaboración de informe de gestión Core Reuniones de seguimiento de interfaces Core y Migración Elaboración de informe de gestión Core Revisión de minutas y acuerdos Core Revisión de errores de pruebas de migración Core Seguimiento a pruebas de migración Core Modificación y ajustes a registros de pruebas Core Seguimiento a pruebas de migración Core Elaboración de consultas a registro del Core Seguimiento y revisión de pruebas de migración y evidencia adjuntada Elaboración de consulta Core sobre requerimientos. Seguimiento a pruebas de migración Seguimiento al estado de las convivencias con Endrik Mejias
Subproceso Aseguramiento de la Calidad	Oscar Rodríguez	40	Nuevos accesos a módulos en SIGEAC para el grupo de DESINTERMEDIACION Revisión de expertos de pruebas para ver casos desestimados en SIGEAC, los cuales se cerraron. Elaboración informe de gestión del proyecto del mes de OCTUBRE Seguimiento a los casos de pruebas por medio del SIGEAC, casos de prueba unitarios. Revisión nuevo reporte estadístico de pruebas Seguimiento al planeamiento de pruebas integrales Revisión casos intranet de pruebas integrales en el share point Revisión de casos pendientes según reporte del SIGEAC, análisis de casos con administrador de pruebas. Apoyo usuarios Herramienta SIGEAC Actualización de datos de pruebas integrales en el share point Reuniones comité de pruebas y Administrador de pruebas (Seguimiento y acuerdos) Reunión semanal de seguimiento al proyecto Core System, seguimiento a riesgos Reuniones comité de pruebas y Administrador de pruebas (Seguimiento y acuerdos)

Subproceso Aseguramiento de la Calidad	Oscar Rodríguez	35	<p>"Inspección de requerimientos módulo de contabilidad Revisión de requerimientos pendientes a la fecha Revisión con líder desintermediación sobre cierre de casos unitarios Revisión con administrador estimación de tiempos y recursos de pruebas bloque 2 de colocación Revisión de casos a desestimar del módulo de SEGURIDAD Elaboración informe de gestión del proyecto del mes de setiembre Seguimiento a los casos de pruebas por medio del SIGEAC, casos de prueba unitarios. Seguimiento al planeamiento de pruebas integrales Revisión casos intranet de pruebas integrales en el share point Revisión de casos pendientes según reporte del SIGEAC, análisis de casos con administrador de pruebas. Apoyo usuarios Herramienta SIGEAC Actualización de datos de pruebas integrales en el share point Reuniones comité de pruebas y Administrador de pruebas (Seguimiento y acuerdos) Reunión semanal de seguimiento al proyecto Core System, seguimiento a riesgos Reuniones comité de pruebas y Administrador de pruebas (Seguimiento y acuerdos) Ajustes sitio para subir documentación de la capacitación de los módulos de T24, Revisión orden de ejecución de casos integrales"</p>
Subproceso Aseguramiento de la Calidad	Víctor Valerio	38	<p>Revisión de minutas y acuerdos Actualización y elaboración de consultas Revisión de minutas y acuerdos. Reunión de seguimiento Migración. Elaboración de informe Core Reunión de seguimiento Interfaces Revisión de minutas y acuerdos Reunión de seguimiento Migración Seguimiento de recomendaciones Core Elaboración de informe de calidad Core</p>
	Oscar Rodríguez	23	<p>Reunión con Edgar Zeledon para ajustes a sitio de pruebas de colocación Carga de casos de pruebas módulo de colocación en nuevo sitio, se enumeran según solicitud del usuario líder de negocio Revisión cronograma de plan de calidad con jefatura Elaboración informe de gestión del proyecto del mes de NOVIEMBRE Seguimiento a los casos de pruebas por medio del SIGEAC, casos de prueba unitarios. Revisión nuevo reporte estadístico de pruebas Seguimiento al planeamiento de pruebas integrales Revisión casos intranet de pruebas integrales en el share point Revisión de casos pendientes según reporte del SIGEAC, análisis de casos con administrador de pruebas. Apoyo usuarios Herramienta SIGEAC Actualización de datos de pruebas integrales en el share point Reuniones comité de pruebas y Administrador de pruebas (Seguimiento y acuerdos) Reunión semanal de seguimiento al proyecto Core System, seguimiento a riesgos Reuniones comité de pruebas y Administrador de pruebas (Seguimiento y acuerdos)"</p>
Subproceso Aseguramiento de la Calidad	Oscar Rodríguez	46	<p>Revisión plan calidad con jefatura, Director Proyecto según recomendación Auditoría Externa Seguimiento a los casos de pruebas por medio del SIGEAC, casos de prueba unitarios. Seguimiento de requerimientos probados vrs casos de pruebas Seguimiento al planeamiento de pruebas integrales Revisión casos intranet de pruebas integrales en el share point Revisión de casos pendientes según reporte del SIGEAC, análisis de casos con administrador de pruebas. Apoyo usuarios Herramienta SIGEAC Actualización de datos de pruebas integrales en el share point Reuniones comité de pruebas y Administrador de pruebas (Seguimiento y acuerdos) Reunión semanal de seguimiento al proyecto Core System, seguimiento a riesgos Preparar presentación para grupo de pruebas de colocación. Crear nuevos usuarios y accesos a personal nuevo del grupo de pruebas de colocación. Capacitación de pruebas a grupo de colocación del CORE SYSTEM sobre registro en INTRANET Revisión sitio de colocación con Víctor Fernandez, cargar de guiones unitarios bloque 2</p>

Subproceso Aseguramiento de la Calidad	Oscar Rodríguez	27	Reunión de seguimiento al proyecto Core System, seguimiento a riesgos pruebas, proyecto y otros. Ajustes finales plan de calidad Seguimiento a los casos de pruebas por medio del SIGEAC, casos de prueba unitarios. Seguimiento al planeamiento de pruebas integrales Revisión casos intranet de pruebas integrales en el share point Revisión de casos pendientes según reporte del SIGEAC, análisis de casos con administrador de pruebas. Apoyo usuarios Herramienta SIGEAC Actualización de datos de pruebas integrales en el share point Reuniones comité de pruebas y Administrador de pruebas (Seguimiento y acuerdos) Reuniones comité de pruebas y Administrador de pruebas (Seguimiento y acuerdos)
Subproceso Aseguramiento de la Calidad	Víctor Valerio	52	Informe de calidad Core Revisión de minutas y acuerdos Elaboración de informe de calidad Core entrevista Glen Acosta Elaboración de informe de calidad Core Reunión de seguimiento Interfaces y Migración Lectura y seguimiento de minutas y acuerdos
Subproceso Seguridad Operativa Informática	Rene Cubillo	14	Configuración de permisos para ingresos al CORE por VPN Revisión de problemas con conexión por VPN al CORE con aplicación de reportes Revisión de problemas con conexión por VPN al CORE en conjunto con funcionarios de redes y del proyecto Core
	Total	502 hs	

6. AVANCE DE PLANES DE TRABAJO 14-09:

Conforme a los informes de seguimiento con corte al 29 de diciembre, se muestran los siguientes avances a la atención de los Planes Correctivos/Preventivos asignados a las diferentes dependencias de Tecnología de Información:

Nombre del Plan	Periodo	Avance Real Ejecutado	Avance Planificado
A-19 Aplicación de Políticas de Seguridad Informática	29 de diciembre de 2011	7%	16%
A-10 Generar Marco de control y evaluación general	29 de diciembre de 2011	8%	22%
A-03 Dirección Tecnológica e Infraestructura	29 de diciembre de 2011	16%	16%
A-04 Generar Plan Infraestructura tecnológica	29 de diciembre de 2011	20%	20%
A-05 Generar Plan Adquisiciones	29 de diciembre de 2011	1%	1%
A-12 Excepciones de Control	29 de Diciembre de 2011	6%	49%
A-13 Proceso de cambios	29 de diciembre de 2011	9%	9%
A-16 Implementar una CMDB	29 de diciembre de 2011	5%	5%
A-17 Evaluar e implementar cambios en el proceso actual de la configuración	29 de diciembre de 2011	1%	1%
A-21 Administración de los datos	29 de diciembre de 2011	45%	46%
A-15 Gestión de problemas	29 de diciembre de 2011	6%	6%

A-07 Continuidad	29 de diciembre de 2011	5%	6%
A-06 Capacidad y Desempeño:	29 de diciembre de 2011	29%	29%
A-20 Ambiente físico	29 de diciembre de 2011	31%	31%
A-23 Desempeño de TI	29 de diciembre de 2011	0%	0%
A-08 Niveles de Servicio	29 de diciembre de 2011	17%	17%
A-08 Plan de Servicios	29 de diciembre de 2011	0%	0%
A-22 Administrar la Inversión	29 de diciembre de 2011	8%	8%

Esta información será revisada en el mes de enero y febrero de 2012 para verificar los % de avance alcanzados, a partir de la incorporación del personal que dará apoyo a la implementación de la 14-09.

7. SEGUIMIENTO A INDICADORES DE GESTIÓN:

7.1 ATENCIÓN DE CASOS

Nivel Objetivo		90%		
Estado	Cantidad trimestre actual	%	Trimestre anterior	%
Cerrado	27191	99,12%	25983	98,70%
Abierto	192	0,70%	295	1,12%
En Espera	39	0,14%	10	0,04%
Cancelado	10	0,04%	36	0,14%
Total	27432	100%	26324	100%

Al cierre de cuarto trimestre se logra atender el indicador de desempeño relacionado con la atención de casos, pues del total de casos recibidos un 99.12% se encuentran cerrados, siendo que la meta es de un 90%.

7.2 INCIDENCIA POR TIPO DE SOLICITUDES DE SERVICIO

Valor Objetivo	No define
Tipo de Servicio	Cantidad de Solicitudes *
Act. Impresoras	6427
Consulta de Usuario	4624
Act. Usuarios	3731
Área Microsoft	3220
Consulta sobre Sistemas	1989
Llamadas	1910
Atención de Oficios	1839
Hardware	1489
Mantenimientos	620
Trámites especiales de Cómputo	303
ISERIES	257
Act. Terminales	248
Bases de Datos	214
Contab	156
Area 390	131
Redes y Telecomunicaciones	127
Averías de Sistemas	53
Intranet	52
CS_Top Secret	20
Aplicacion CAR I	6
Web Banking	5
Aplicacion CAR II	4
Gestion de Problemas	4
Investigaciones	2
Aplicación Siebel	1
TOTAL	27432

Este indicador permite visualizar, en cuanto a la atención de casos cuáles son de mayor incidencia por tipo de solicitudes de servicio, siendo los tipos que generan mayor cantidad de solicitudes son:

Activación de impresoras, consultas de usuario y activación de usuarios.

7.3 EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

Partida	Presupuesto Total	% Comprometido + % Planificado	Brecha	% Disponible	Probabilidad Sub ejecución	
Equipo y Programas de Cómputo (05.01.05)	8.063.520.722,07	59%	0%	59%	41%	MEDIA
Mant y Rep Equipo Cómputo y Sist de Inf. (01.08.08)	2.039.011.257,86	74%	0%	74%	26%	BAJA
Servicios Desarrollo de Sist. Informáticos (01.04.05)	256.336.208,65	78%	0%	78%	22%	BAJA
Alquiler de Equipo de Cómputo (01.01.03)	607.238.949,38	97%	0%	97%	3%	BAJA
Servicios en Ciencias Económicas y Sociales (01.04.04)	77.500.000,00	100%	0%	100%	0%	ALTA

Al cierre del cuarto trimestre del 2011 se obtienen los siguientes resultados:

- Partida **5-01-05** se comprometieron y ejecutaron un **59,07%**, correspondiente a la continuidad de procesos de compra del 2010, compromisos de contratos así como el inicio de nuevos procesos, **se realizó una sesión de recursos por la suma de ¢2.686.226.720,44.**
- **Partida 01-08-08:** Se obtiene un compromiso + ejecución de **73,93%**; como resultado de la reserva en contratos para atender las erogaciones que se derivan de estos; **así mismo se realizó devolución de presupuesto por ¢86.960.635,06.**
- **Partida 01-04-05:** Obtuvo una variación correspondiente a 78,16% asociado a compromiso para contratos vigentes así como inicio de procesos de compra, **se realiza una cesión de recursos por la suma de ¢74.087.044,70.**
- **Partida 01-04-04:** Obtiene una variación correspondiente al 99,62%.
- **Partida 01-03-03:** Se obtiene una variación correspondiente al **97,26%** relacionado con el compromiso de contratos, continuidad de procesos de compra

La sesión de recursos en todas las partidas administradas por TI obedece a que se han detectado procesos de compra que por diferentes situaciones propias de las áreas usuarias no se van a ejecutar en el presente año; por lo tanto los recursos quedan disponibles además se realizó un análisis por parte de este Subproceso sobre los saldos de contratos, así como los montos cedidos de ciertas solicitudes de compra que debido a que se adjudicó el proceso de compra por un monto menor el saldo permanecía asociado en el compromiso administrativo, por lo que se concluye con una sesión de recursos en el IV Trimestre con la suma de **¢2,877,536,804,05** para un total anual cedido de **¢11.075.368.969,78**

Cabe resaltar que los saldos en las partidas incrementaron en el IV trimestre 2011, en comparación con el resto del año, debido a que al realizar el Subproceso de Presupuesto el precierre en el sistema SIPRE, todos aquellos montos asociados a procesos de compra que no se adjudicaron durante el 2011 como por ejemplos los montos de las S.C. 063-2011/ 294-2011/483-2011/812-2011/1058-2011/1180-2011/1189-2011, así como los saldos de los contratos que entre los más significativos podemos citar el contrato 036-2011 con un remanente de ¢75.121.118,68 y el contrato 001-2011

con un saldo de ¢250.031.692,29 adicionalmente el compromiso administrativo pasa también al disponible de las partidas.

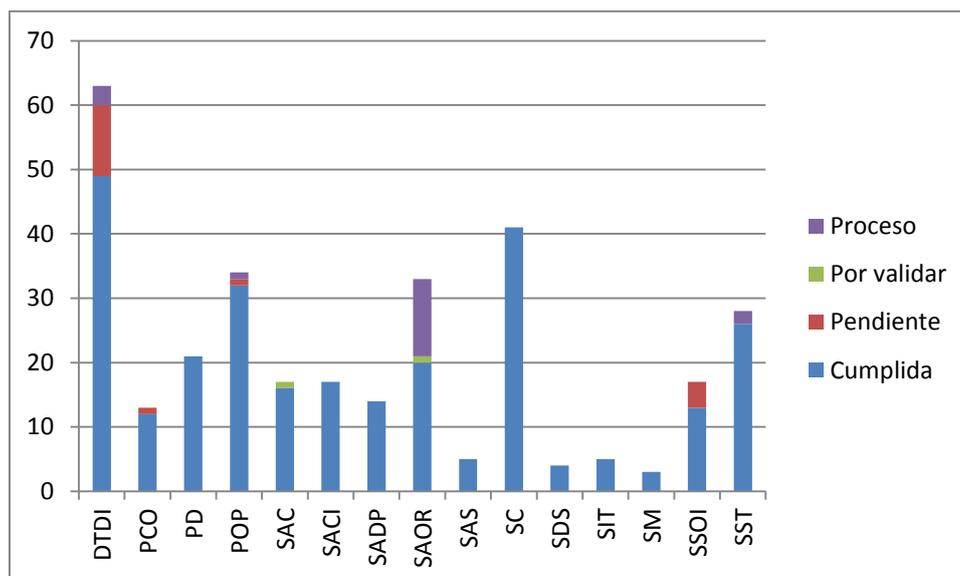
7.4 AUTOEVALUACIÓN DE RIESGO OPERATIVO:

La nota que se refleja corresponde a los resultados consolidados y actualizados de cada una de las áreas, se incluyen las fechas en que las mismas han sido evaluadas:

Dependencia	Nota
DIRECCION TECNOLOGÍA INFORMACIÓN	6%
Proceso Desarrollo Plataforma Actual	7%
Subproceso Administración y Desarrollo Proyectos (21/09/2009)	7%
Subproceso Investigación Tecnológica (13/05/2011)	17%
Subproceso Desarrollo Sistemas (10/05/2010)	1%
Proceso Operación Producción	4%
Subproceso Mantenimiento (13/08/2010)	6%
Subproceso de Cómputo (14/05/2009)	7%
Subproceso Soporte Técnico (12/02/2010)	3%
Subproceso Redes y Telecomunicaciones (15/11/2010)	2%
Proceso Control Operativo	8%
Subproceso Aseguramiento Calidad (07/05/2009)	7%
Subproceso Administración Sourcing (03/02/2010)	6%
Subproceso Seguridad Operativa Informática (01/03/2011)	14%
Subproceso Atención Cliente Interno (25/01/2011)	4%

Como se puede apreciar el Subproceso de Seguridad Operativa Informática y el Subproceso de Investigación Tecnológica, no alcanzan los niveles de riesgo establecidos por el Banco, el cual debe ser inferior de 10.

7.5 RECOMENDACIONES DE AUDITORÍA INTERNA Y EXTERNA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN



Detalle de recomendaciones por Estado

Auditoría Interna

Estado	II Trimestre 2011	% Atención	IV Trimestre 2011	% Atención
Cumplidas	246	82,55%	278	88,25%
Por validar	7	2,35%	2	0,63%
Pendientes	36	12,08%	17	5,40%
Proceso	2	0,67%	15	4,76%
Proceso Vencidas	7	2,35%	3	0,95%
Total	298	100,00%	315	100,00%

Recomendaciones por tipo - Auditoría Interna					
Año	Cumplida	Pendiente	Por validar	Proceso	Total general
2007	26				26
2008	43		1		44
2009	57				57
2010	62			1	63
2011	90	17	1	17	125
Total general	278	17	2	18	315

El incremento en cuanto a la cantidad de recomendaciones pendientes de un trimestre a otro, se debe a la generación de nuevos informes durante este período.

Recomendaciones Auditoría Externa-Lara Eduarte				
Año	Cumplida	Proceso	Pendiente	Total
2011			4	4
2010	4	3		7
2009	3			3
2008	6	1		7
2007	1			1
Total	13	4	4	22

Se incluyen un total de cuatro recomendaciones que corresponden al informe de revisión con corte a diciembre de 2011, siendo que el mismo fue entregado el 22 de ese mismo mes.

1er trimestre 2012

1. PLAN ANUAL OPERATIVO:

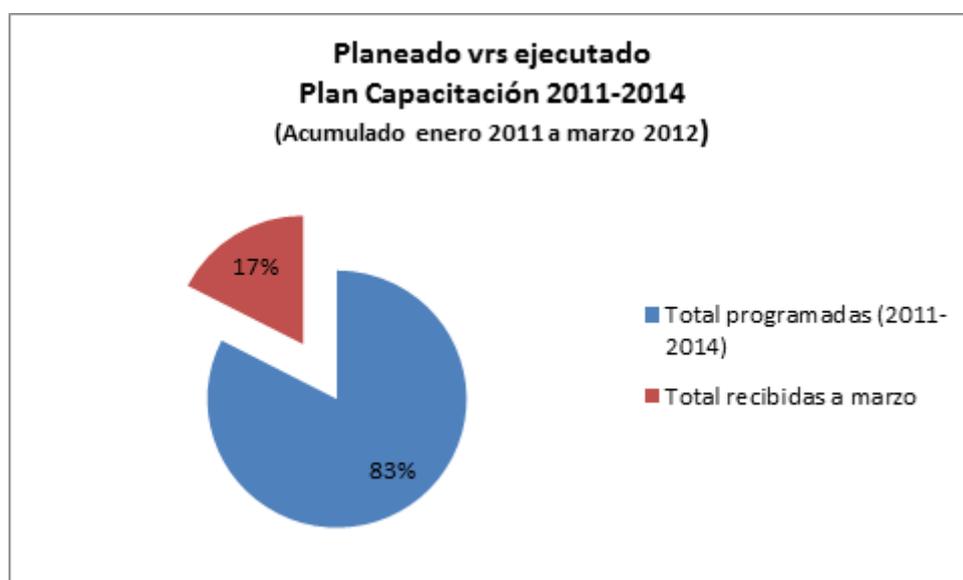
Área	Metas		Metas	
	Totales	I Trimestre	Cumplidas I Trimestre	en Proceso
Proceso Control Operativo	5	0	0	0
Subproceso Aseguramiento Calidad	8	3	3	0
Subproceso Atención al Cliente	8	4	4	0
Subproceso Administración del Sourcing	7	2	2	0
Subproceso Seguridad Operativa Informática	9	1	1	0
Totales	37	10	10	0
Grado de Cumplimiento	100,00%			

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

2. PLAN DE CAPACITACION

Capacitaciones por estado	Cantidad
Pendientes	67
Recibidas	18

Total Programadas	85
--------------------------	-----------



Con respecto al Plan de Capacitación, el cual está propuesto para cuatro años (2011-2014) se tiene un avance global de un 17% lo que representa un total acumulado al mes de marzo 2012 de 18 capacitaciones, las cuales incluyen temas normativos y técnicos logrando que el personal adquiera conocimientos en mejores prácticas: Cobit e Itil; Solaris, Elaboración de Contratos, Seguridad informática, temas que garantizan el mejor desempeño de las tareas de las personas que laboran en la Dirección de TI. Es importante indicar que dentro de estos temas se encuentran los del Plan de Concientización interno de TI.

Importante mencionar que el Plan de Capacitación de la Dirección de Tecnología de Información fue aprobado como parte del Plan Institucional mediante acuerdo de Junta Directiva, el 28 de setiembre 2011, por lo que la participación de la aprobación de las solicitudes de inscripción para las capacitaciones se empezaron a dar posterior a esta fecha, de ahí que, en el año 2011 se recibieron 8 capacitaciones.

3. Recomendaciones de Auditoría

Área	Estado al IV do Trimestre de 2011				
	Cumplida	Pendiente	Por Validar	Proceso	Total General
Proceso Control Operativo	12	1			13
Subp. Aseguramiento Calidad	16		1		17
Subp. Atención Cliente Interno	17				17
Subp. Administración del Sourcing	5				5
Subp. Seguridad Operativa	13	4			17
Total general	63	5	1		69

Área	Estado al I Trimestre de 2012				
	Cumplidas	Pendiente	Por Validar	Proceso	Total
Proceso Control Operativo	12	1			13
Subp. Administración del Sourcing	5				5
Subp. Aseguramiento de la Calidad	16		1		17
Subp. Atención Cliente Interno	17				17
Subp. Seguridad Operativa Informática	14	27	1		42
Total general	64	28	2		94

Como se puede observar de la gestión realizada en la atención de recomendaciones de auditoría, al primer trimestre del 2012 logra atender una recomendación en comparación con el cierre al cuarto trimestre del 2011, la cual está asignada al Subproceso de Seguridad Operativa Informática, se muestra un crecimiento en cuanto a la cantidad de recomendaciones asignadas al Proceso de Control Operativo y sus áreas adscritas de 25 recomendaciones las que fueron producto de nuevos informes.

4. PLAN DE VACACIONES

Nombre Funcionario	Días Derecho	Días Vacaciones	Días Vencidos	Días Planificados	Vacaciones disfrutadas	Saldo a Diciembre 2012 Vencidas
Annette Camacho	24	26	10	10	10	24,5
Yeissan Rivera	18	27	27	4	4	23
Carmen Ulloa	18	33	12	7	7	26
Ana Ma Pochet Rodríguez	18	10,5	2	4	4	18,5
David Nuñez Morales	18	5,5	1	3	3	19
Cintha Fernández A	18	13,5	9	9	6	21
Evelyn Carrillo	18	17,5	7	1	1	22
Randall Umaña	18	20,5	13	3	3	28
Adrián Carvajal	18	5,5	1	5	5	18,5
René Quesada Orono	24	30	14	7	5	38
Susana Ulate Zúñiga	18	17,5	7	3	3	25
Noe Castro	18	21	21	3	3	24

5. PARTICIPACIÓN EN EL DESARROLLO DE PROYECTO CORE SYSTEM

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

ASIGNACIÓN DE RECURSOS - PROYECTO CORE SYSTEM 1er Trimestre de 2012			
Periodo	Funcionario	hrs	Tareas Realizadas
Subproceso Administración del Sourcing	Vladimir Chacón	8	Atención de la LPUB18-2011, correspondiente a la adquisición del servidor de capacitación y scanner para el proyecto Core
Subproceso Seguridad Operativa Informática	Alejandra Monge	4	Atención de Solicitud con Servidor Ctin-Core01 > Rolando Morales
	Freddy García	4	Revisión de aspecto relacionados al producto 4Tress, se revisan las opciones presentadas por la empresa T-24 en relación a los puntos enviados para el proceso de cumplimiento.
Subproceso Aseguramiento de la Calidad	Oscar Rodríguez Gonzalez	67	Reunión con Líder de Colocación para revisar casos de pruebas contemplados en la planeación del siguiente bloque de pruebas. Reuniones comité de pruebas y Administrador de pruebas (Seguimiento y acuerdos) Reunión con Líder de contabilidad para ver casos de pruebas pendientes de cerrar. Reunión semanal de seguimiento al proyecto Core System Revisión de algunas diferencias de casos de prueba pendientes registrados en SIGEAC contra los informes estadísticos. Seguimiento a recomendación y actividades de parte de TEMENOS para la entrega del plan de calidad ajustado, según recomendación de la Auditoría Interna. Elaboración informe de gestión del proyecto del mes de diciembre Seguimiento a los casos de pruebas por medio del SIGEAC, casos de prueba unitarios. Seguimiento al planeamiento de pruebas integrales Revisión casos intranet de pruebas integrales en el share point Revisión de casos pendientes según reporte del SIGEAC, análisis de casos con administrador de pruebas. Apoyo usuarios Herramienta SIGEAC, instalación" Revisión manual de usuario módulo de captación T24, borrador inicial Configuración del SIGEAC y accesos a usuarios para el registro correspondiente de los resultados de los casos de pruebas así como la instalación en los equipos de escritorio de cada uno. Reunión semanal de seguimiento al proyecto Core System Revisión en conjunto la matriz de comunicación del proyecto
	Víctor Valerio Rojas	8	Reunión de seguimiento Interfaces Reunión de seguimiento Migración

	<p>Oscar Rodríguez González</p>	<p>78</p>	<p>Se elabora informe de gestión del Core System Se revisa la verificación de ambiente para el inicio de las pruebas de colocación, según documento enviado por Silvia Ramírez del CORE SYSTEM. Se da asesoría a Maria Arias en la revisión y ejecución de pruebas. Se asesora al responsable de pruebas de la INTERFAZ DE PAGO DE SALARIOS a Dennis Nelson. Se habilitan usuarios del módulo de contabilidad PRIORITY en el proyecto CORE SYSTEM. Revisión de matriz de comunicaciones referenciada en el plan de calidad del proyecto. Reuniones comité de pruebas y Administrador de pruebas (Seguimiento y acuerdos) Reunión semanal de seguimiento al proyecto Core System Revisión de algunas diferencias de casos de prueba pendientes registrados en SIGEAC contra los informes estadísticos. Seguimiento a recomendación y actividades de parte de TEMENOS para la entrega del plan de calidad ajustado, según recomendación de la Auditoría Interna. Seguimiento al planeamiento de pruebas integrales Revisión y carga de casos intranet de pruebas integrales en el share point Revisión de casos pendientes según reporte del SIGEAC, análisis de casos con administrador de pruebas. Apoyo usuarios Herramienta SIGEAC, instalación"</p>
			<p>Revisión y ajustes a guiones de pruebas para pruebas de perfiles en el proyecto, enviado a Yenory Chanto. Ajustes a macro de Excel creada con VBA para pruebas colocación. Reunión con Edgar Zeledon para ajustes páginas de intranet utilizadas para pruebas de colocación. Revisión de manuales enviados por Yenory Chanto Elaboración de una macro en Excel con Visual Basic Application para actualizar el sitio generado para ellos con base en la información extraída en un archivo XML de SIGEAC. Reunión con coordinador de pruebas del proyecto Core para analizar condiciones antes del inicio de la pruebas de colocación. Seguimiento a los casos de pruebas por medio del SIGEAC, casos de prueba unitarios.</p>
			<p>Reunión con Edgar Zeledon de Sistemas para otorgar nuevos acceso a usuarios que están reforzando pruebas unitarias del módulo de colocación. Revisión de casos cerrados del módulo de DESINTERMEDIACION solicitado por el líder de negocio y experto en pruebas. Soporte en la instalación y uso de la herramienta SIGEAC a usuarios que están probando la INTERFAZ DE PAGA DE SALARIOS MASIVO PAS en el edificio Metropolitano. Revisión de observaciones de TEMENOS al plan de calidad, envió de observaciones a coordinador Glen Acosta, para que se programe la reunión con la contraparte. Asignación de accesos a nuevos módulos a Floribeth en el grupo de colocación de pruebas Instalación a Flor la herramienta SIGEAC, debido a que su equipo había sido formateado.</p>
	<p>Víctor Valerio Rojas</p>	<p>10</p>	<p>Reunión de seguimiento Interfaces Reunión de seguimiento Migración</p>

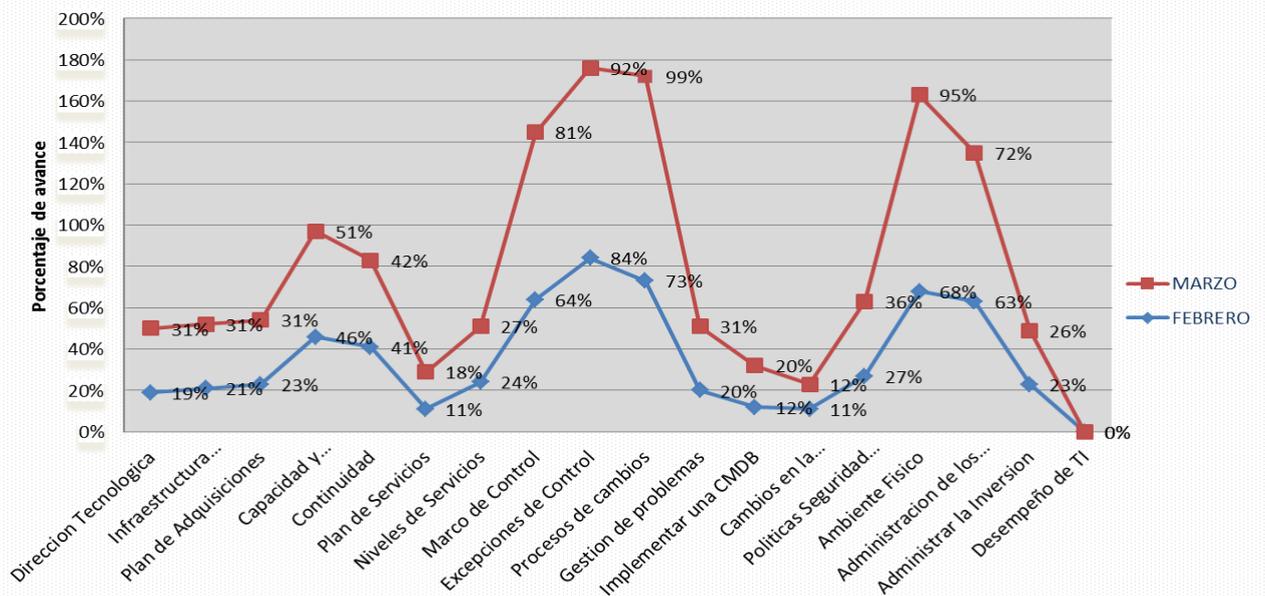
	Oscar Rodríguez Gonzalez	44	<p>Ajustes acceso a páginas de intranet a usuarios de colocación</p> <p>Ajustes macro en Excel con Visual Basic Application para actualizar el sitio generado para ellos con base en la Información extraída en un archivo XML de SIGEAC.</p> <p>Reunión con coordinador de pruebas del proyecto Core para analizar condiciones antes del inicio de la pruebas de colocación.</p> <p>Reunión semanal de seguimiento al proyecto Core System</p> <p>Seguimiento a los casos de pruebas por medio del SIGEAC, casos de prueba unitarios.</p> <p>Seguimiento al planeamiento de pruebas integrales</p> <p>Apoyo usuarios Herramienta "SIGEAC, instalación"</p> <p>Se realiza una presentación de la metodología que se aplica en el proceso de prueba a un integrante nuevo de la empresa TEMENOS Dennis, específicamente la parte de colocación,</p> <p>Reunión con Edgar Zeledon de Sistemas para otorgar nuevos acceso a usuarios que están reforzando pruebas unitarias del módulo de colocación.</p> <p>Se inicializan varios usuarios de pruebas en la herramienta SIGEAC, de cara al inicio de las pruebas.</p> <p>Ajustes matriz de comunicación que se hace referencia en el plan de calidad</p> <p>Reuniones con Yenory y equipo de procesos para definir forma de trabajo y instrumentos en el proceso de pruebas de perfiles de T24, se definió guion, módulos del SIGEAC, usuarios y otros.</p> <p>En las pruebas Ajuste accesos a usuarios SIGEAC para el registro correspondiente de los resultados de los casos de pruebas así como la instalación en los equipos de escritorio de cada uno.</p> <p>Se realiza una revisión de un control propuesto por TEMENOS para control de casos de pruebas pendientes.</p> <p>Se extrae la Información solicitada por el coordinador de pruebas referente a los requerimientos que no tienen ningún caso de prueba asociado.</p> <p>Reuniones con Yenory y equipo de procesos para definir forma de trabajo y instrumentos en el proceso de pruebas de perfiles de T24, se definió guion, módulos del SIGEAC, usuarios y otros.</p> <p>Ayuda al coordinador de pruebas a generar informe de pruebas de colocación, debido a que se tuvo que ausentar por enfermedad.</p>
	Víctor Valerio Rojas	27	<p>Informe de gestión Core</p> <p>Revisión de minutas y acuerdos interfases</p> <p>Actualización de registros de pruebas Core</p> <p>Reunión de seguimiento Core Migración</p>
Total de horas		250 hs	

6. AVANCE DE PLANES DE TRABAJO 14-09:

Conforme a los informes de seguimiento con corte al 29 de marzo, se muestran los siguientes avances a la atención de los Planes Correctivos/Preventivos asignados a las diferentes dependencias de Tecnología de Información:

Plan Correctivo / Preventivo			
Grado de avance según cronograma			
Identificador	Inicial Acción / actividad	Avance Real Ejecutado	Avance Planificado
A-03	Dirección Tecnológica e Infraestructura	31%	31%
A-04	Generar un Plan de Infraestructura Tecnológica	31%	29%
A-05	Generar un Plan de Adquisiciones	31%	29%
A-06	Capacidad y Desempeño	51%	57%
A-07	Continuidad	42%	42%
A-08	Plan de Servicios	18%	18%
A-08	Niveles de Servicios	27%	28%
A-10	Generar un Marco de control y evaluación general	81%	93%
A-12	Excepciones de Control	92%	97%
A-13	Proceso de cambios	99%	99%
A-15	Gestión de problemas	31%	31%
A-16	Implementar una CMDB	20%	26%
A-17	Evaluar e implementar cambios en el proceso actual de la configuración	12%	28%
A-19	Aplicación de Políticas de Seguridad Informática	36%	42%
A-20	Ambiente físico	95%	97%
A-21	Administración de los datos	72%	72%
A-22	Administrar la Inversión	26%	38%
A-23	Desempeño de TI	0%	0%

Avance en Planes Correctivos Marzo vs Febrero 2012



7. SEGUIMIENTO A INDICADORES DE GESTIÓN:

7.1 ATENCIÓN DE CASOS

Nivel Objetivo	90%
----------------	-----

Estado	Cantidad trimestre actual	%	Trimestre anterior	%
Resuelto	22450	96,35%	27191	99,12%
Activo	713	3,06%	192	0,70%
Cerrado	131	0,56%	39	0,14%
Pendiente	7	0,03%	10	0,04%
Total	23301	100%	27432	100%

Al cierre de primer trimestre de 2012 se logra atender el indicador de desempeño relacionado con la atención de casos, pues del total de casos recibidos un 96.35% se encuentran resueltos, siendo que la meta es de un 90%.

7.2 INCIDENCIA POR TIPO DE SOLICITUDES DE SERVICIO

Valor Objetivo	No define
Clasificación	Cantidad de Reportes *
Solicitudes de Servicio	19973
Otros incidentes	1497
Problemas con Sistemas del Banco	430
Problemas de hardware	371
Problemas de Usuario de Red	357
Problemas de correo electrónico	282
Problemas de software	181
Problemas de Acceso a Internet	100
Problemas de Intranet	59
Problemas de Redes y Telecomunicaciones	51
TOTAL	23301

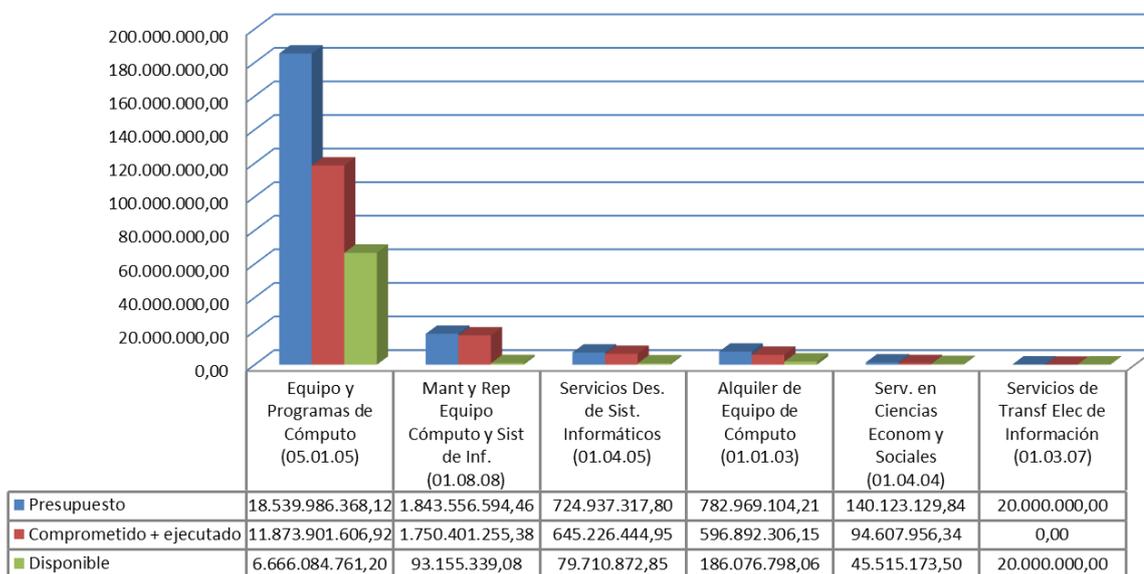
Este indicador permite visualizar, en cuanto a la atención de casos cuáles son de mayor incidencia por tipo de solicitudes de servicio, siendo los tipos que generan mayor cantidad de solicitudes son:

Activación de impresoras, consultas de usuario y activación de usuarios.

7.3 EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

Partida	Presupuesto Total	Comprometido + ejecutado al corte	% Compr + Ejecutado al corte	disponible	% Disponible
Equipo y Programas de Cómputo (05.01.05)	18.539.986.368,12	11.873.901.606,92	64,04%	6.666.084.761,20	35,96%
Mant y Rep Equipo Cómputo y Sist de Inf. (01.08.08)	1.843.556.594,46	1.750.401.255,38	94,95%	93.155.339,08	5,05%
Servicios Des. de Sist. Informáticos (01.04.05)	724.937.317,80	645.226.444,95	89,00%	79.710.872,85	11,00%
Alquiler de Equipo de Cómputo (01.01.03)	782.969.104,21	596.892.306,15	76,23%	186.076.798,06	23,77%
Serv. en Ciencias Econom y Sociales (01.04.04)	140.123.129,84	94.607.956,34	67,52%	45.515.173,50	32,48%
Servicios de Transf Elec de Información (01.03.07)	20.000.000,00	0,00	0,00%	20.000.000,00	100,00%

Ejecución Presupuestaria al 31 Marzo 2012 Partidas administradas por DTDI



Al cierre del primer trimestre del período 2012, se obtienen los siguientes resultados:

Se cuentan con saldos disponibles por encima de un 20% en las siguientes partidas:

- 050105 equipo de cómputo 35.96%.
- 010103 Alquiler de equipo de cómputo 23.77%.
- 010404 Servicios en ciencias económicas y sociales en 32.48%.
- 010307 Servicios en transferencia electrónica de Información en 100%

La disponibilidad de recursos se origina en razón de que aún no se ha iniciado con la gestión de adquisición de algunos requerimientos, entre ellos podemos citar en la partida 050105 la adquisición de hardware ya que se están revisando los esquemas de adquisición; aunado a esta situación se suma la cesión de recursos por \$226.322.387,20 de la partida 050105 meta 020102, el cual corresponde a las continuidades del 2011, cuyos compromisos ya no son necesarios ejecutar pues se han atendido las erogaciones correspondientes para el periodo 2012.

En el caso de la partida 010307 no se ha generado el movimiento de la renovación de suscripción de servicios electrónicos de solución de fuente abierta –World Compliance para 25 usuarios- esto por cuanto la Oficialía de Cumplimiento, solicitó incrementar en 6 nuevas suscripciones y hasta tanto no se cuente con el pronunciamiento final del área no se dará inicio al proceso de compra.

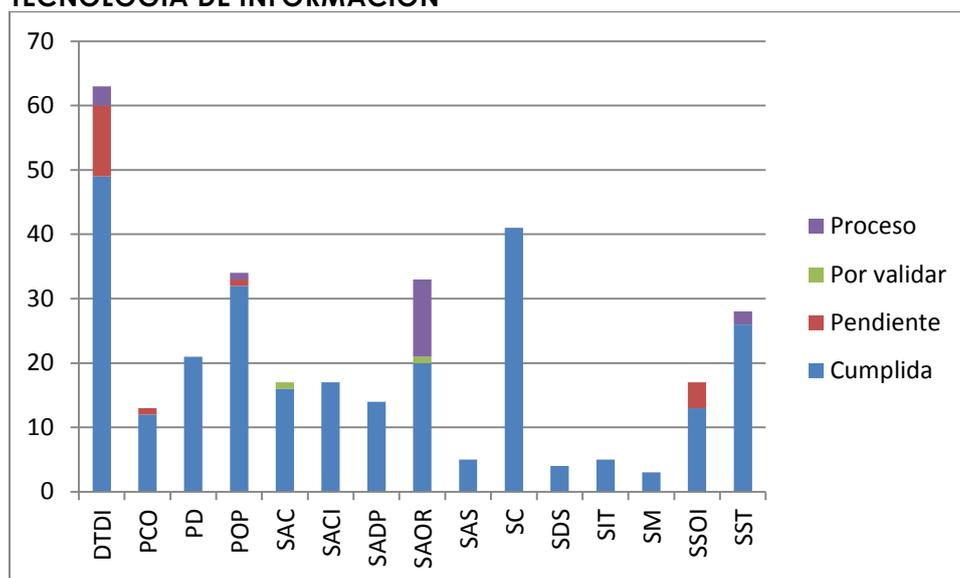
7.4 AUTOEVALUACIÓN DE RIESGO OPERATIVO:

La nota que se refleja corresponde a los resultados consolidados y actualizados de cada una de las áreas, se incluyen las fechas en que las mismas han sido evaluadas:

DEPENDENCIA	Fecha	nota
DIRECCION TECNOLOGÍA INFORMACIÓN		6%
Proceso Desarrollo Plataforma Actual		7%
Subp. Administración y Desarrollo de Nuevos Proyectos	21/09/2009	7%
Subp. Investigación Tecnológica	13/05/2011	17%
Subp. Desarrollo Sistemas	10/05/2010	1%
Proceso Operación Producción		4%
Subproceso. Mantenimiento Sistemas	13/08/2010	6%
Subproceso de Cómputo	12/07/2011	5%
Subproceso Soporte Técnico	12/02/2010	3%
Subproceso Administración y Operación de Redes	15/11/2010	2%
Proceso Control Operativo		8%
Subproceso Aseguramiento Calidad	07/05/2009	7%
Subproceso Administración Sourcing	03/02/2010	6%
Subproceso Seguridad Operativa. Informática.	01/03/2011	14%
Subproceso Atención Cliente Interno	25/01/2011	4%

Como se puede apreciar el Subproceso de Seguridad Operativa Informática y el Subproceso de Investigación Tecnológica, no alcanzan los niveles de riesgo establecidos por el Banco, el cual debe ser inferior de 10.

7.5 RECOMENDACIONES DE AUDITORÍA INTERNA Y EXTERNA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN



Detalle de recomendaciones por Estado

Auditoría Interna

Estado	IV Trimestre 2011	% Atención	I Trimestre 2012	% Atención
Cumplidas	278	89,10%	292	83,91%
Por validar	2	0,64%	5	1,44%
Pendientes	17	5,45%	43	12,36%
Proceso	15	4,81%	8	2,30%
Total	312	100,00%	348	100,00%

Recomendaciones por tipo - Auditoría Interna					
Año	Cumplida	Pendiente	Por validar	Proceso	Total general
2007	26				26
2008	46		1		47
2009	57				57
2010	62				62
2011	100	14	3	5	122
2012	1	29	1	3	34
Total general	292	43	5	8	348

El incremento en cuanto a la cantidad de recomendaciones pendientes de un trimestre a otro, se debe a la generación de nuevos informes durante este período.

Recomendaciones Auditoría Externa-Lara Eduarte				
Año	Cumplida	Proceso	Pendiente	Total
2011			4	4
2010	4	3		7
2009	3			3
2008	6	1		7
2007	1			1
Total	13	4	4	22

2do trimestre 2012

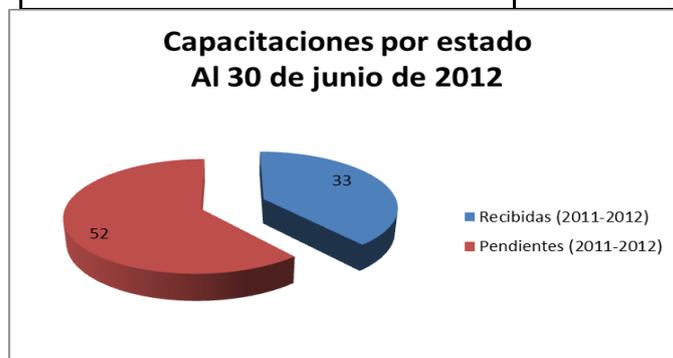
Área	Metas Totales	Metas II Trimestre	Metas Cumplidas II Trimestre	Metas en Proceso
Proceso Control Operativo	5	0	0	0
Subproceso Aseguramiento Calidad	8	3	3	0
Subproceso Atención al Cliente	7	3	3	0
Subproceso Administración del Sourcing	7	2	2	0
Subproceso Seguridad Operativa Informática	9	2	2	0
Totales	36	10	10	0
Grado de Cumplimiento	100,00%			

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

1. PLAN DE CAPACITACION

Capacitaciones por estado	Cantidad
---------------------------	----------

Recibidas (2011-2012)	33
Pendientes (2011-2012)	52
Programadas (2011-2014)	85



Con respecto al Plan de Capacitación, el cual está propuesto para cuatro años (2011-2014), con corte al 30 de junio se han impartido un total de 33 capacitaciones, siendo que a la fecha quedan pendientes un total de 52, lo anterior nos permite indicar que el avance de atención del Plan de capacitación a la fecha es de un 33%.

2. Recomendaciones de Auditoría

Área	Estado al I Trimestre de 2012				
	Cumplidas	Pendiente	Por Validar	Proceso	Total
Proceso Control Operativo	12	1			13
Subp. Administración del Sourcing	5				5
Subp. Aseguramiento de la Calidad	16		1		17
Subp. Atención Cliente Interno	17				17
Subp. Seguridad Operativa Informática	14	27	1		42
Total general	64	28	2		94

Área	Cumplidas	Pendiente	Por Validar	Proceso	Total
Proceso Control Operativo	12	1			13
Subp. Aseguramiento de la Calidad	16	9	2	2	29
Subp. Atención Cliente Interno	18	10	1		29
Subproceso Administración del Sourcing	5				5
Subproceso Seguridad Operativa Informática	15	25	12	7	59
Total general	66	45	15	9	135



Como se puede observar de la gestión realizada en la atención de recomendaciones de auditoría, al primer trimestre del 2012 logra atender una recomendación en comparación con el cierre al primer trimestre del 2011, las cuales están asignadas al Subproceso de Seguridad Operativa Informática, se muestra un crecimiento en cuanto a la cantidad de recomendaciones asignadas al Proceso de Control Operativo y sus áreas adscritas de 41 recomendaciones las que fueron producto de nuevos informes.

3. PLAN DE VACACIONES

A continuación se detalla el comportamiento de vacaciones a partir de la fecha indicada, de manera que se cumple con el plan de vacaciones establecidas para el II Cuatrimestre de 2012:

Nombre Funcionario	Días Derecho	Días Vacaciones	Días Vencidos	Días Planificados	Vacaciones disfrutadas	Saldo a Diciembre 2012 Vencidas
Annette Camacho	24	26	10	10	10	24,5
Yeissan Rivera	18	27	27	4	4	23
Carmen Ulloa	18	33	12	7	7	26
Ana Ma Pochet Rodríguez	18	10,5	2	4	4	18,5
David Nuñez Morales	18	5,5	1	3	3	19
Cinthya Fernández A	18	13,5	9	9	6	21

Evelyn Carrillo	18	17,5	7	1	1	22
Randall Umaña	18	20,5	13	3	3	28
Adrián Carvajal	18	5,5	1	5	5	18,5
René Quesada Orono	24	30	14	7	5	38
Susana Ulate Zúñiga	18	17,5	7	3	3	25
Noe Castro	18	21	21	3	3	24

4. PARTICIPACIÓN EN EL DESARROLLO DE PROYECTO CORE SYSTEM

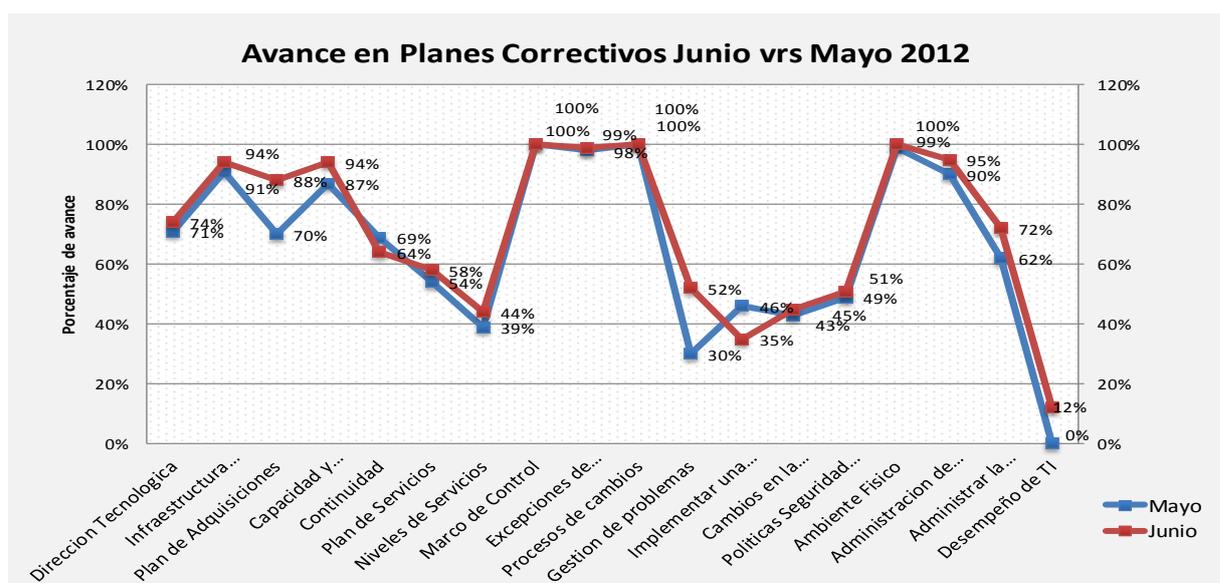
Se ha dado seguimiento a los trabajos asignados a los Subprocesos adscritos a este proceso según se detalla:

ASIGNACIÓN DE RECURSOS - PROYECTO CORE SYSTEM				
Periodo	Funcionario	hrs	Tareas Realizadas	Observaciones Adicionales
II Trimestre				
Subproceso Atención al Cliente Interno	Operadores	0		Abril, Mayo, Junio
Subproceso Aseguramiento de la Calidad	Oscar Rodríguez Gonzalez	26	Reunión con coordinador de pruebas del proyecto Reunión semanal de seguimiento al proyecto Core System Seguimiento a los casos de pruebas por medio del SIGEAC, casos de prueba unitarios. Seguimiento al planeamiento de pruebas integrales Apoyo usuarios Herramienta de pruebas, instalación, Actualización de casos SIGEAC a solicitud de usuario. Se realiza una presentación de la metodología que se aplica en el proceso de prueba a un integrante nuevo de la empresa TEMENOS Dennis, específicamente la parte de colocación. Reunión con Edgar Zeledon de Sistemas para otorgar nuevos acceso a usuarios que estan reforzando pruebas unitarias del modulo de colocación. Se inicializan varios usuarios de pruebas en la herramienta SIGEAC, de cara al inicio de las pruebas. Seguimiento a los casos de pruebas por medio del SIGEAC, casos de prueba unitarios. Seguimiento al planeamiento de pruebas integrales Revisión de casos pendientes segun reporte del SIGEAC, analisis de casos con administrador de pruebas. Apoyo usuarios Herramienta SIGEAC, instalación INFO CORE Ajustes matriz de comunicación que se hace referencia en el plan de caldiad Reuniones con Yenory y equipo de procesos para definir forma de trabajo y instrumentos en el proceso de pruebas de perfiles de T24, se definio guion, modulos del SIGEAC, usuarios y otros. En las pruebas Ajuste accesos a usuarios SIGEAC para el registro correspondiente de los resultados de los casos de pruebas así como la instalación en los equipos de escritorio de cada uno.	Abril 2012
	Oscar Rodríguez Gonzalez	27	Informe de calidad referente a los entregables del segundo pago, segun el contrato. Revisión accesos sitio del core en la intranet, reunion con Edgar Zeledon Generación del informe de gestion de abril Reuniones comite de pruebas y Administrador de pruebas (Seguimiento y acuerdos) Reunión semanal de seguimiento al proyecto Core System Revisión de algunas diferencias de casos de prueba pendientes registrados en SIGEAC contra los informes estadísticos. Seguimiento al planeamiento de pruebas integrales Revisión de casos pendientes segun reporte del SIGEAC, analisis de casos con administrador de pruebas. Apoyo usuarios Herramienta SIGEAC, instalación Revisión de ajustes en las paginas diseñadas para el CORE referentes a pruebas de colocacion Reuniones comite de pruebas y Administrador de pruebas (Seguimiento y acuerdos) Reunión semanal de seguimiento al proyecto Core System Reuniones comite de pruebas y Administrador de pruebas (Seguimiento y acuerdos) Reunión semanal de seguimiento al proyecto Core System	Mayo 2012
	Victor Valerio Rojas	41	Informe de gestión Core Elaboración de informe de gestion de Core Revisión de minutas y acuerdos Core Revisión de riesgos de pruebas	Mayo 2012
	Oscar Rodríguez Gonzalez	20	Reuniones comite de pruebas y Administrador de pruebas (Seguimiento y acuerdos) Reunión semanal de seguimiento al proyecto Core System Revisión de algunas diferencias de casos de prueba pendientes registrados en SIGEAC contra los informes estadísticos. Seguimiento al planeamiento de pruebas integrales Revisión de casos pendientes segun reporte del SIGEAC, analisis de casos con administrador de pruebas. Apoyo usuarios Herramienta SIGEAC, instalación Reuniones comite de pruebas y Administrador de pruebas (Seguimiento y acuerdos)	Junio 2012
Total de horas		114 hs		

5. AVANCE DE PLANES DE TRABAJO 14-09:

Conforme a los informes de seguimiento con corte al 30 de junio, se muestran los siguientes avances a la atención de los Planes Correctivos/Preventivos asignados a las diferentes dependencias de Tecnología de Información:

Plan Correctivo / Preventivo			
Grado de avance según cronograma			
Identificador	Inicial Acción / actividad	Avance Real Ejecutado	Avance Planificado
A-03	Dirección Tecnológica e Infraestructura	74%	74%
A-04	Generar un Plan de Infraestructura Tecnológica	94%	94%
A-05	Generar un Plan de Adquisiciones	88%	88%
A-06	Capacidad y Desempeño	94%	93%
A-07	Continuidad	64%	57%
A-08	Plan de Servicios	58%	66%
A-08	Niveles de Servicios	44%	48%
A-10	Generar un Marco de control y evaluación general	100%	100%
A-12	Excepciones de Control	99%	100%
A-13	Proceso de cambios	100%	100%
A-15	Gestión de problemas	52%	60%
A-16	Implementar una CMDB	35%	72%
A-17	Evaluar e implementar cambios en el proceso actual de la configuración	45%	69%
A-19	Aplicación de Políticas de Seguridad Informática	51%	62%
A-20	Ambiente físico	100%	100%
A-21	Administración de los datos	95%	95%
A-22	Administrar la Inversión	72%	83%
A-23	Desempeño de TI	12%	8%



6. SEGUIMIENTO A INDICADORES DE GESTIÓN:

6.1 ATENCIÓN DE CASOS

Nivel Objetivo			90%	
Estado	Cantidad trimestre actual	%	Trimestre anterior	%
Resuelto	22450	96,35%	27191	99,12%
Activo	713	3,06%	192	0,70%
Cerrado	131	0,56%	39	0,14%
Pendiente	7	0,03%	10	0,04%
Total	23301	100%	27432	100%

Al cierre de segundo trimestre de 2012 se logra atender el indicador de desempeño relacionado con la atención de casos, pues del total de casos recibidos un 96.35% se encuentran resueltos, siendo que la meta es de un 90%.

6.2 INCIDENCIA POR TIPO DE SOLICITUDES DE SERVICIO

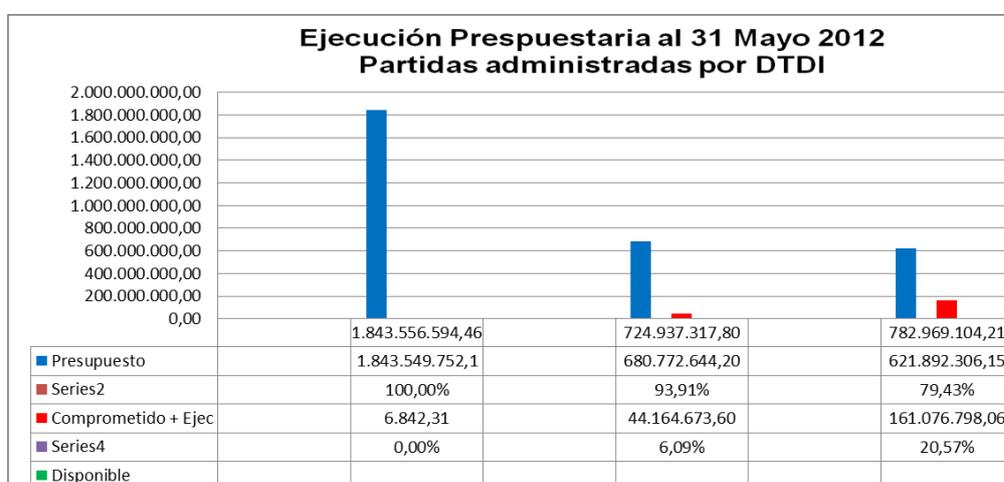
Valor Objetivo	No define
Clasificación	Cantidad de Reportes *
Solicitudes de Servicio	19973
Otros incidentes	1497
Problemas con Sistemas del Banco	430
Problemas de hardware	371
Problemas de Usuario de Red	357
Problemas de correo electrónico	282
Problemas de software	181
Problemas de Acceso a Internet	100
Problemas de Intranet	59
Problemas de Redes y Telecomunicaciones	51
TOTAL	23301

Este indicador permite visualizar, en cuanto a la atención de casos cuáles son de mayor incidencia por tipo de solicitudes de servicio, siendo los tipos que generan mayor cantidad de solicitudes son:

Activación de impresoras, consultas de usuario y activación de usuarios.

6.3 EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

Partida	Presupuesto Total	Comprometido + ejecutado al corte	% Compr + Ejecutado al corte	Disponible	% Disponible
Equipo y Programas de Cómputo (05.01.05)	10.856.760.351,42	7.428.947.405,15	68,43%	3.427.812.946,27	31,57%
Mant y Rep Equipo Cómputo y Sist de Inf. (01.08.08)	1.843.556.594,46	1.843.549.752,15	100,00%	6.842,31	0,00%
Servicios Des. de Sist. Informáticos (01.04.05)	724.937.317,80	680.772.644,20	93,91%	44.164.673,60	6,09%
Alquiler de Equipo de Cómputo (01.01.03)	782.969.104,21	621.892.306,15	79,43%	161.076.798,06	20,57%
Serv. en Ciencias Econom y Sociales (01.04.04)	140.123.129,84	94.610.309,84	67,52%	45.512.820,00	32,48%
Servicios de Transf Elec de Información (01.03.07)	20.000.000,00	0	0,00%	20.000.000,00	100,00%



Al cierre del mes de mayo del período 2012, se obtienen los siguientes resultados: **Se cuentan con saldos disponibles por encima de un 20% en las siguientes partidas:**

050105 Equipo de cómputo 32%.

010404 Servicios en ciencias económicas y sociales en 32%.

010103 Alquiler de equipo de cómputo 21%.

010307 Servicios en transferencia electrónica de Información en 100%

Dichas variaciones obedecen a procesos de compra que aún no han iniciado, entre ellos podemos citar en la partida 050105 la adquisición de hardware ya que se están revisando los esquemas de adquisición; entre ellos la compra de equipo de telecomunicaciones cuya estimación de inversión es por la suma de ¢ 1.500 Mill. Con respecto al mes de abril se registra un decremento que se origina de la cesión de recursos por ¢1.582 Mill. De la partida 050105 meta 040102, el cual corresponde a la desestimación de algunos objetos de contratación según análisis al cierre del I cuatrimestre – CITI / CGE-.

Según el comportamiento histórico de las inversiones se estima el riesgo de subejecución en la partida 050105 en un nivel medio, para el resto de las partidas un nivel bajo, excepto la partida que contiene los recursos para la gestión del Proceso Oficialía de Cumplimiento, aspecto sujeto de revisión al cierre del II cuatrimestre.

6.4 SOFTWARE MALICIOSO

Nivel de protección contra software malicioso al 15/07/2012					
Nivel Objetivo			99%		
Tipo de Equipo	Equipos con Cobertura (*)	Total de Equipos	% Cobertura actual	% Cobertura corte anterior (09/08/2011)	Diferencia
Servidores	359	363	98.9%	107%	-8,10%
PC's	3883	4129	94.1%	91%	3.1%
Total	4156	4480	96.5%	99%	

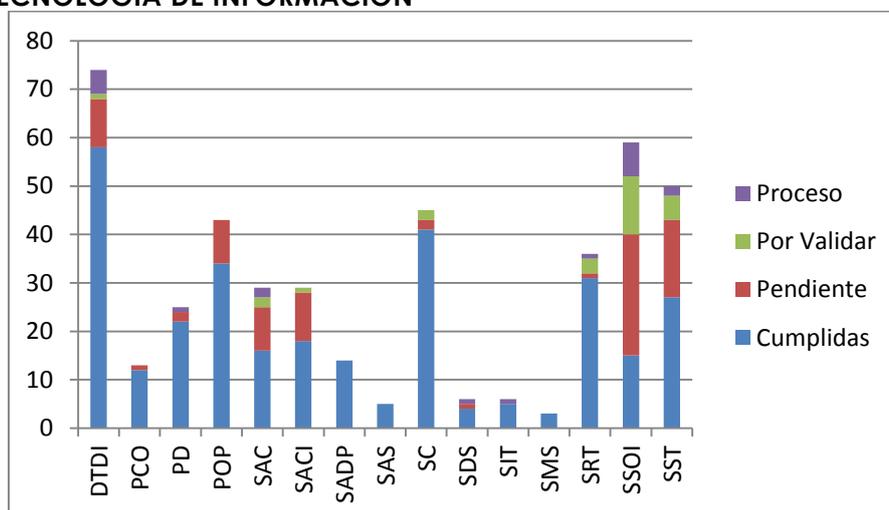
6.5 AUTOEVALUACIÓN DE RIESGO OPERATIVO:

La nota que se refleja corresponde a los resultados consolidados y actualizados de cada una de las áreas, se incluyen las fechas en que las mismas han sido evaluadas:

DEPENDENCIA	Fecha	nota
DIRECCION TECNOLOGÍA INFORMACIÓN		6%
Proceso Desarrollo Plataforma Actual		7%
Subp. Administración y Desarrollo de Nuevos Proyectos	21/09/2009	7%
Subp. Investigación Tecnológica	13/05/2011	17%
Subp. Desarrollo Sistemas	10/05/2010	1%
Proceso Operación Producción		4%
Subproceso. Mantenimiento Sistemas	13/08/2010	6%
Subproceso de Cómputo	12/07/2011	5%
Subproceso Soporte Técnico	12/02/2010	3%
Subproceso Administración y Operación de Redes	15/11/2010	2%
Proceso Control Operativo		8%
Subproceso Aseguramiento Calidad	07/05/2009	7%
Subproceso Administración Sourcing	03/02/2010	6%
Subproceso Seguridad Operativa. Informática.	01/03/2011	14%
Subproceso Atención Cliente Interno	25/01/2011	4%

Como se puede apreciar el Subproceso de Seguridad Operativa Informática y el Subproceso de Investigación Tecnológica, no alcanzan los niveles de riesgo establecidos por el Banco, el cual debe ser inferior de 10.

6.6 RECOMENDACIONES DE AUDITORÍA INTERNA Y EXTERNA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN



Detalle de recomendaciones por Estado

Auditoría Interna

Estado	I Trimestre 2012	% Atención	II Trimestre 2012	% Atención
Cumplidas	292	83,91%	305	69,79%
Por validar	5	1,44%	26	5,95%
Pendientes	43	12,36%	86	19,68%
Proceso	8	2,30%	20	4,58%
Total	348	100,00%	437	100,00%

El incremento en cuanto a la cantidad de recomendaciones pendientes de un trimestre a otro, se debe a la generación de nuevos informes durante este período.

Recomendaciones Auditoría Externa-Lara Eduarte				
Año	Cumplida	Proceso	Pendiente	Total
2011		4		4
2010	4	3		7
2009	3			3
2008	6	1		7
2007	1			1
Total	13	8		22

3er. Trimestre 2012

En cuanto al informe de logros para el tercer trimestre de 2012, es importante indicar que las dependencias del Proceso se encuentran inmersas en atender los planes correctivos/preventivos que fueron desarrollados para dar cumplimiento a la Normativa SUGEF 14-09, siendo por ende que esta actividad consume gran parte de las horas que cada una de las dependencias dispondría como disponibles para ejecutar otras tareas que no sean propiamente de la operativa diaria.

En línea a este mismo tema, se puede mencionar como logro importante la actividad de documentación de cada uno de los Procesos de TI conforme al modelo de mejores prácticas Cobit, misma que se realiza conjuntamente con la Empresa Deloitte, firma consultora contratada por parte de la Dirección de TDI para coadyuvar al Banco en el cumplimiento de la Normativa indicada, específicamente y durante este año los Procesos que se establecen como obligatorios y un proceso que con la próxima implementación del Proyecto CORE, se considera importante trabajarlo por el impacto que podría implicar al Banco.

En estos momentos ya se encuentran en proceso de documentación un total de 12 procesos a cargo de la Empresa Deloitte y en los que participa personal de TDI de manera activa y como contraparte y un total de 9 adicionales con personal del Proceso de Control Operativo y la asesoría de Deloitte en cuanto a Soporte, completando un total de 21 procesos, siendo que con esto se atienden 4 procesos adicionales a los 17 obligatorios conforme a la Normativa.

Se han completado un total de 4, de los cuales tres se encuentran en el Proceso de Desarrollo Organizacional, en la etapa de validación y publicación conforme a los procedimientos establecidos.

Conclusiones y Recomendaciones

A partir de la experiencia adquirida durante los 2 años que estuve como coordinadora del Proceso de Control Operativo las acciones de mayor relevancia son las relacionadas con la gestión ante SUGEF para dar atención a la Normativa 14-09. Por lo tanto los elementos de gran importancia para la gestión han sido la aplicación de la Autoevaluación 2012 y la completitud de los informes de avance del Plan Correctivo.

Con respecto a oportunidades de mejora identificadas para la gestión del área, las mismas no se apartan de la propuesta integral de organización presentada por la Dirección de Tecnología de Información en el año 2010.

Se cierra al mes de setiembre 2012 con el siguiente resultado:

Plan Correctivo / Preventivo			
Grado de avance según cronograma			
Identificador	Inicial Acción / actividad	Avance Real Ejecutado	Avance Planificado
A-03	Dirección Tecnológica e Infraestructura	100%	100%
A-04	Generar un Plan de Infraestructura Tecnológica	100%	100%
A-05	Generar un Plan de Adquisiciones	100%	100%
A-06	Capacidad y Desempeño	100%	100%
A-07	Continuidad	91%	91%
A-08	Plan de Servicios	89%	100%
A-08	Niveles de Servicios	63%	62%
A-10	Generar un Marco de control y evaluación general	100%	100%
A-12	Excepciones de Control	100%	100%
A-13	Proceso de cambios	100%	100%
A-15	Gestión de problemas	97%	95%
A-16	Implementar una CMDB	81%	82%
A-17	Evaluar e implementar cambios en el proceso actual de la configuración	80%	90%
A-19	Aplicación de Políticas de Seguridad Informática	76%	86%
A-20	Ambiente físico	100%	100%
A-21	Administración de los datos	95%	100%
A-22	Administrar la Inversión	85%	86%
A-23	Desempeño de TI	64%	64%

Documentos Relacionados	Adjunto
<i>Plan de Trabajo Normativa 14-09</i>	 CAL-PL-PPT-PlanDeTrabajo Normativa 14-09
<i>Autoevaluación 2012</i>	 Matriz Autoevaluación SUGE
<i>Avance Planes Correctivos Corte Julio 2012</i>	 Avance Plan Correctivo Reglament
<i>Presentación de cierre corte Planes Correctivos</i>	 Informe Avance Planes de Acción 14-09