



Informe Final de Gestión

Geovanny Sánchez Chaves

Periodo: Enero 2003-Setiembre 2008



INDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN.....	1
RESULTADOS DE LA GESTIÓN	3
Objetivo	3
Objetivos específicos	3
Estructura Funcional.....	3
ACTIVIDADES.....	4
FUNCIONES.....	7
FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO	8
AUTOEVALUACIONES	9
LOGROS.....	10
Logros año 2004	10
Logros año 2005	11
Logros año 2006	12
Logros año 2007	13
Logros año 2008	14
ADMINISTRACION DE LOS RECURSOS FINANCIEROS	15
RECOMENDACIONES DE AUDITORÍA INTERNA.....	16
RECOMENDACIONES PERSONALES.....	16

INTRODUCCIÓN

Este documento tiene como fin presentar el Informe Final de Gestión, según lo establecido en La Gaceta No. 131 del 7 de julio del 2005 por la Contraloría General de la República y conforme al artículo 12 de la Ley General de Control Interno.

El informe final menciona todos los aspectos relevantes que se suscitaron durante mi gestión como Coordinador del Subproceso Mantenimiento Sistemas, periodo que va desde Octubre 2002 hasta mediados de Septiembre 2008, fecha en la cual se me designó en el puesto de Coordinador del Grupo de Apoyo al Core System con base al oficio GGC-1705-2008, por el tiempo que dure la implementación del Proyecto Core System.

RESUMEN EJECUTIVO

El Subproceso Mantenimiento de Sistemas es el área operativa de Tecnología de Información que se encarga de realizar del mantenimiento y desarrollar aplicaciones relacionadas con los sistemas informáticos existentes que soportan la operación del Banco, asegurando los requerimientos del negocio y la prestación del servicio, adicionalmente participar en el desarrollo de nuevos proyectos, con el fin de satisfacer las necesidades de las áreas usuarias.

Cuenta con 20 funcionarios, cuyas actividades técnicas se dividen en cumplir todo el ciclo de vida de una aplicación y/o sistema, análisis, diseño, desarrollo, pruebas e implementación de mejoras o desarrollos nuevos de aplicaciones del Core Actual.

Dentro de los logros más importantes de mi gestión se pueden mencionar:

1. Desarrollo del Sistema de Ahorros Programados
2. Desarrollo del Sistema Bienes Adjudicados.
3. Desarrollo de interfaces para E-Branch (Cajas).
4. Desarrollo de las interfaces para Web Banking.
5. Desarrollo de los Productos Popular Preferente
6. Desarrollo del Sistema de Cobro de Comisiones
7. Desarrollo del Sistema para la Integración de la Asamblea de Trabajadores.
8. Desarrollo del la Normativa SUGEF 1-05
9. Desarrollo de MONEX: Servicio de Mercado de Monedas Extranjeras
10. Desarrollo de Módulo de cobro de pólizas para Tarjeta de Débito
11. Desarrollo de Interfaces para pago de Servicios BNCR.
12. Desarrollo del Proyecto cambio de agencias
13. Desarrollo del nuevo plan de cuentas contables de SUGEF
14. Desarrollo de Interfaces de Tarjeta VISA para Web Banking
15. Desarrollo de Acuerdo SUGEF 4-04 Reglamento sobre el grupo Vinculado
Acuerdo SUGEF-5-04 Reglamento sobre Grupo Interés Económico.
16. Documentación de Interfaces del Core Actual
17. Atender en promedio anual de 400 requerimientos del negocio divididos en solicitudes de cambio, de servicio, de fallas y/o emergencias operativas.
18. Se mejoraron las calificaciones de control interno de satisfactorio a **excelente** y control del riesgo operativo de deficiente a **excelente**.

RESULTADOS DE LA GESTIÓN

De conformidad con el documento de Conceptualización del Subproceso Mantenimiento de Sistemas, le corresponde:

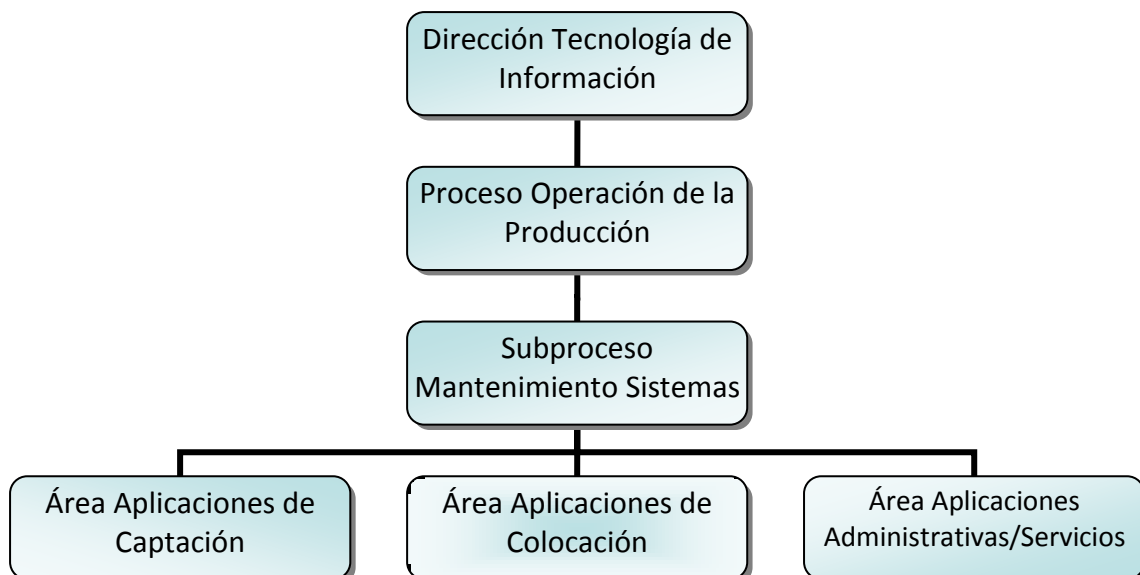
OBJETIVO

“Dar mantenimiento y desarrollar aplicaciones relacionadas con los Sistemas de Información existentes que soportan la operación del Banco, asegurando los requerimientos del negocio y la prestación continua del servicio, adicionalmente participar en el desarrollo de nuevos proyectos, con el fin de satisfacer las necesidades de las áreas usuarias.”

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Administrar, evaluar y controlar los cambios a los Sistemas de Información que soportan la operación del Banco.
- Participar y apoyar el desarrollo de nuevos proyectos de desarrollo.
- Garantizar que los objetivos del Plan Anual Operativo se cumplan.

ESTRUCTURA FUNCIONAL



ACTIVIDADES

El área de Mantenimiento de Sistemas debe cumplir las siguientes actividades u objetivos de control, de manera que el adecuado cumplimiento de éstos asegure a la Dirección de Tecnología de Información el alcance de los objetivos propuestos, en apego a las normativas y leyes vigentes.

Los siguientes objetivos de control pertenecen al modelo COBIT, el cual contiene las mejores prácticas en Tecnología de Información. Cada uno de ellos debe ser interpretado y aplicado en concordancia con la función de cada Subproceso para lograr un cumplimiento total a nivel de Tecnología de Información:

Instalar y acreditar sistemas de información

Pruebas de Cambios

Deberá asegurarse que los cambios sean probados por un grupo de prueba independiente (distinto al de los desarrolladores) de acuerdo con la evaluación de impacto y recursos en un ambiente de prueba separado antes de comenzar su uso en el ambiente de operación regular. También deberán desarrollarse planes de respaldo externo. Las pruebas de aceptación deberán llevarse a cabo en un ambiente representativo del ambiente operacional futuro (por ejemplo, condiciones similares de seguridad, controles internos, cargas de trabajo, etc.).

Prueba Operacional

Deberá asegurarse que, antes de poner el en operación, el usuario o custodio designado (la parte designada para correr el en nombre del usuario), valide su operación como un producto completo, bajo condiciones similares a las del ambiente de aplicación y en la manera en la que el será operado en un ambiente de producción.

Administrar cambios

Inicio y Control de Requisiciones de Cambio

Deberá asegurarse que todas las requisiciones de cambios tanto internos como por parte de proveedores estén estandarizados y sujetos a procedimientos formales de administración de cambios. Las solicitudes deberán categorizarse, priorizarse y establecerse procedimientos específicos para manejar asuntos urgentes. Los solicitantes de cambios deben permanecer informados acerca del estatus de su solicitud.

Evaluación del Impacto

Deberá establecerse un procedimiento para asegurar que todas las requisiciones de cambio sean evaluadas en una forma estructurada en cuanto a todos los posibles impactos sobre el operacional y su funcionalidad.

Control de Cambios

Se debería asegurar que la administración de cambios, y el control y distribución del software están adecuadamente integrados con un amplio de administración de configuración. El utilizado para monitorear cambios a sistemas de aplicación debería ser automatizado para soportar el registro y seguimiento de los cambios realizados en sistemas de información grandes y complejos.

Cambios de Emergencia

Se deberá asegurar que la administración de cambios, y el control y distribución del software están. La dirección de la función de servicios informáticos debería establecer parámetros definiendo cambios y procedimientos de emergencia para control estos cambios cuando los mismos se apartan del proceso normal de evaluación técnica, operativa y gerencial previos a la implementación. Los cambios de emergencia deberían ser registrados y autorizados por la gerencia de la función de servicios informáticos previos a su implementación.

Documentación y Procedimientos

El procedimiento de cambios deberá asegurar que, siempre que se implementen modificaciones a un, la documentación y procedimientos relacionados sean actualizados de manera correspondiente.

Mantenimiento Autorizado

Se asegurar que el personal de mantenimiento tenga asignaciones específicas y que su trabajo sea monitoreado apropiadamente. Además, sus derechos de acceso al deberán ser controlados para evitar riesgos de accesos no autorizados a los sistemas automatizados.

Administrar servicios con terceros

Contratos con terceros

Se deben definir procedimientos específicos para asegurar que un contrato formal sea definido y acordado para cada relación de servicio con un proveedor.

Monitoreo

Deberá establecerse un proceso continuo de monitoreo sobre la prestación de servicio de terceros, con el fin de asegurar el cumplimiento de los acuerdos del contrato.

Monitorear el Subproceso

Evaluación de Desempeño

Los servicios a ser proporcionados por la función de servicios de información deberán ser medidos (indicadores clave de desempeño y/o factores críticos de éxito) y comparados con los niveles objetivo. Las evaluaciones a la función de servicios de información deberán ser desarrolladas en forma continua.

Reportes Gerenciales

Deberían proveerse informes gerenciales para la revisión por la alta dirección del progreso de la organización hacia los objetivos identificados. Los informes de estado deberían incluir el grado de logro de los objetivos planeados, de obtención de sub-productos, el logro de objetivos de desempeño y de mitigación de riesgos. Luego de la revisión, debería iniciarse y controlarse la acción gerencial adecuada.

Evaluar lo adecuado del control interno

Monitoreo de Control Interno

Se debería monitorear la efectividad de los controles internos en el curso normal de las operaciones mediante actividades de gerenciamiento y supervisión, comparaciones, reconciliaciones y otras acciones de rutina. Los desvíos deberían originar análisis y acción correctiva. Además, los desvíos deberían ser comunicados al individuo responsable por la función y también, como mínimo, a un nivel de gerencia por sobre ese individuo. Los desvíos serios deberían ser reportados a la dirección.

Operación Oportuna de Controles Internos

La confiabilidad en los controles internos requiere que los controles operen rápidamente para resaltar errores e inconsistencias y que éstos sean corregidos antes de que impacten a la producción y a la prestación de servicios. La información relacionada con los errores, inconsistencias y excepciones deberá ser conservada y reportada sistemáticamente a la Gerencia.

Seguridad de Operación y Aseguramiento de Control Interno

Deberá establecerse el aseguramiento de la seguridad operativa y del control interno y repetirlo periódicamente, mediante auto-evaluación o auditoría independiente para examinar si la seguridad y los controles internos están operando de acuerdo con los requerimientos de seguridad y control interno establecidos o implícitos. Las actividades permanentes de monitoreo de la gerencia deberían tratar de detectar las vulnerabilidades y los problemas de seguridad.

FUNCIONES DEL SUBPROCESO

- Lograr los objetivos planteados para su área, así como resolver los retos nuevos que se presenten.
- Planear, administrar y controlar las funciones del área a cargo.
- Administrar el recurso humano a su cargo.
- Generar informes sobre la gestión del área.
- Llevar el control y la administración de los activos de su área.
- Velar por el cumplimiento, mejora y actividad constante de normativas, políticas y procedimientos tanto internos como externos que afecten la función de su área.
- Preparar documentación y respuestas a informes de Auditoría Interna, Externa, SUGEF u otros organismos a los que el Banco Popular está sujeto de fiscalización.
- Cumplir y hacer cumplir con lo que establecen las leyes vigentes.
- Atender requerimientos que le sea asignado por el Proceso Operación de la Producción o por la Dirección de Tecnología de Información.
- Buscar la mejora continua del Área y su personal.

FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO

Los factores críticos de éxito que el Área de Mantenimiento de Sistemas debe de tomar en cuenta y que influyen para cumplir los objetivos propuestos son:

1. Se cuenta con recursos para soportar un entorno separado de prueba y se permite tiempo suficiente para el proceso de prueba.
2. Se garantiza el compromiso y la participación de los interesados en la prueba, entrenamiento y procesos de transición.
3. Se cuenta con información de pruebas y ésta es representativa de la información viva en calidad y cantidad, y el entorno de prueba refleja el entorno vivo tan aproximadamente cómo es posible.
4. Las políticas de cambio son claras y conocidas y son implementadas rigurosa y sistemáticamente.
5. La administración de cambios está fuertemente integrada con la administración de configuraciones.
6. Hay un proceso rápido y eficiente de planificación, aprobación e iniciación que abarca la identificación, la categorización y el estudio de impacto y la priorización de cambios.
7. Se aplican procedimientos expeditos y comprensivos de pruebas de aceptación antes de efectuar el cambio.
8. Está definido un proceso formal para entregar desde desarrollo hasta operaciones.
9. Los cambios toman en cuenta el impacto sobre los requerimientos de capacidad y desempeño.
10. Se cuenta con documentación completa y actualizada de aplicación y configuración.
11. Está implementado un proceso independiente para verificar el éxito o fracaso del cambio.
12. Hay segregación de tareas entre desarrollo y producción.
13. Está establecido un proceso para clasificar problemas de servicio sobre la base de la importancia y las respuestas requeridas.
14. Las responsabilidades de control interno, de cumplimiento y de auditoría interna están claramente entendidas.
15. Hay compromiso de la administración de tomar acción sobre las deficiencias de control interno.

AUTOEVALUACIONES

Autoevaluación Control Interno

Se realizaron autoevaluaciones siguiendo los diferentes métodos utilizados por la Auditoría Interna, así como por la metodología implementada en Tecnología de Información. Se determinaron como metas del Plan Anual Operativo (PAO) del Subproceso Mantenimiento de Sistemas, proponiendo realizar una autoevaluación de control interno al menos una vez al año y el resultado fue el siguiente:

AÑO	CALIFICACION	NIVEL
2008	0	EXCELENTE ¹
2007	4.96	OPTIMO
2006	4.73	SATISFACTORIO
2005	4.78	SATISFACTORIO
2004	88.5%	NO SE INDICO

Autoevaluación Riesgo Operativo

Se realizaron autoevaluaciones siguiendo los diferentes métodos utilizados por la Auditoría Interna, así como por la metodología implementada en Tecnología de Información. Se determinaron como metas del Plan Anual Operativo (PAO) del Subproceso Mantenimiento de Sistemas, proponiendo realizar una autoevaluación de control operativo al menos una vez al año y el resultado fue el siguiente:

AÑO	CALIFICACION	NIVEL
2008	4%	EXCELENTE
2007	5%	EXCELENTE
2006	11%	SATISFACTORIO
2005	19%	DEFICIENTE
2004	24%	DEFICIENTE

¹ El aporte a mi gestión fue hasta el 15 de setiembre 2009

LOGROS

LOGROS AÑO 2004

A continuación se detallan los logros más importantes en el año 2004:

1. Desarrollo del Sistemas de Ahorros Programados
 - *El Sistema de Ahorros Programados es paramétrico que permite definir productos para Área de Captación, por ejemplo club de ahorros, ahorro escolar, ahorro navideño, etc.*
2. Desarrollo del Sistema de Bienes Adjudicados.
 - *El Sistema de Bienes Adjudicados administra y controla todas las operaciones de crédito que son adjudicadas por el Banco Popular, es un producto del área de Colocación.*
3. Desarrollo de interfaces para el Sistema E-Branch (Cajas).
 - *El Sistema E-Branch fue adquirido por el Banco Popular para Administrar y controlar los servicios del canal de cajas, el desarrollo consistió en realizar todas las interfaces con los sistemas del Core Actual:*
 - *Interfaces de transacciones monetarias de Ahorro Voluntario, Cuentas Corrientes, Ahorro Plazo, Préstamos, Tarjeta Visa, comprobantes de Ingresos, comprobantes de Egreso.*
 - *Interfaces de consultas de Ahorro Voluntario, Cuentas Corrientes, Ahorro Plazo, Préstamos y Tarjeta Visa.*
 - *Interfaces de reportes de Ahorro Voluntario, Cuentas Corrientes, Ahorro Plazo, Préstamos, Tarjeta Visa y Contables.*
4. Desarrollo de interfaces del Web Banking.
 - *El Web Banking fue desarrollado por medio de la metodología outsourcing en lo correspondiente al FRONT-END, con lo cual el Banco Popular incursionó en el mercado con servicios a través de Internet, el desarrollo consistió en realizar todas las interfaces con los sistemas del Core Actual (BACK-END):*
 - *Interfaces con el Sistema de Cuenta Corrientes para servicios de Consultas de saldos, movimientos, consulta de todas las cuentas de un cliente y transferencias entre cuentas*
 - *Interfaces con el Sistema de Ahorro Voluntario para servicios de Consulta de saldos, movimientos, consulta de todas las cuentas de un cliente transferencias entre cuentas.*
 - *Interfaces con el Sistema Integrado de Préstamos para servicios de Consulta de operaciones de crédito, consulta de compromisos pago de préstamos con débito a cuentas de Ahorro Voluntario o cuentas de Cuenta Corriente,*
5. Desarrollo de Productos Popular Preferente
 - *El producto Popular Preferente es un producto del Integrado de Préstamos para clientes que están afiliados al servicio de Pago de Salarios a tasas preferenciales y sin fiadores, este producto es del área de Colocación.*

6. Desarrollo de Productos VISA Preferente
 - *El producto Visa Preferente para el rebajo automático de manera masiva con los clientes que tienen el servicio de Pago de Salarios, o sea cada vez que el cliente tiene pago mínimo pendiente este es rebajado de su cuenta de ahorros, para lo cual se desarrollaron interfaces con ATH.*
7. Documentación de Interfaces del Core Actual
 - *Se documentaron las interfaces existentes de los sistemas de Ahorro Voluntario, Cuenta Corriente, Ahorro a Plazo, Préstamos, Tarjeta VISA, Contabilidad, extranjería para el nuevo proyecto del Core System.*
8. Dar Mantenimiento y Desarrollar aplicaciones relacionadas con los sistemas informáticos existentes que soportan la operación del Banco, asegurando los requerimientos del negocio y la prestación del servicio, adicionalmente participar en el desarrollo de nuevos proyectos, con el fin de satisfacer las necesidades de las áreas usuarias.
 - *El promedio anual de requerimientos atendidos entre solicitudes de servicio, solicitudes de cambio y solicitudes de fallas que son remitidos a nuestra área superaron los 500 requerimientos.*

LOGROS AÑO 2005

A continuación se detallan los logros más importantes en el año 2005:

1. Desarrollo del Sistema de Cobro de Comisiones
 - *El Sistema de Cobro de Transacciones es paramétrico que permite definir montos de comisiones por producto y por canales, para que los sistemas de Información existentes puedan utilizar interfaces de este sistema para el cobro de las comisiones*
2. Migración del Operativo versión 2.7.
 - *Se elaboró y se ejecutaron planes de las pruebas funcionales de veintinueve sistemas existentes en la plataforma 390. El objetivo de las pruebas fue garantizar la funcionalidad de los sistemas bajo este nuevo operativo.*
3. Desarrollo de nuevos servicios para SINPE.
 - *Se desarrollaron nuevos servicios en Línea del Banco Central Débito Tiempo Real (DTR), Autorización Débito Automático (ADA), y Transferencias Fondos a Terceros (TFT).*
4. Desarrollo de un para la Integración de la Asamblea de Trabajadores.
 - *Se Desarrollo una aplicación para procesar, validar y consultar la información de los diferentes sectores para la Integración de la Asamblea de Trabajadores.*
5. Desarrollo de Plan de Negocios 2005 para Colocación

- *Se desarrollaron los productos Vivienda Fácil, Salvadita Popular, y crédito Preferente al Sector Privado, incorporar tarjeta VISA en análisis de créditos para otorgamiento de nuevas tarjetas de crédito.*
- 6. Dar Mantenimiento y Desarrollar aplicaciones relacionadas con los sistemas informáticos existentes que soportan la operación del Banco, asegurando los requerimientos del negocio y la prestación del servicio, adicionalmente participar en el desarrollo de nuevos proyectos, con el fin de satisfacer las necesidades de las áreas usuarias.
 - *El promedio anual de requerimientos atendidos entre solicitudes de servicio, solicitudes de cambio y solicitudes de fallas que son remitidos a nuestra área superaron los 500 requerimientos.*

LOGROS AÑO 2006

A continuación se detallan los logros más importantes en el año 2006:

1. Desarrollo del de la Normativa SUGEF 1-05
 - *La normativa SUGEF 1-05 es el reglamento para la calificación de deudores, del desarrollo consistió en integrar al Integrado de Préstamos esta normativa, que entro a operación en octubre 2006.*
2. Desarrollo de MONEX: Servicio de Mercado de Monedas Extranjeras
 - *Posibilitar al Banco Popular la negociación y liquidación con las entidades Financieras participantes y con el Banco Central sus operaciones de compra y venta de monedas extranjeras, por medio de la plataforma SINPE.*
3. Desarrollo de Módulo de cobro de pólizas para Tarjeta de Débito
 - *Se desarrollarlo una aplicación para administrar diferentes tipos de póliza para la tarjeta de débito del Banco Popular.*
4. Desarrollo de Interfaces para pago de Servicios BNCR.
 - *Se desarrollaron interfaces con los sistemas de Ahorro Voluntario y Cuenta Corriente para realizar pagos de servicios públicos y privados con el Banco Nacional de Costa Rica.*
5. Desarrollo de Plan de Negocios 2005 para Colocación
 - *Se desarrollaron los productos Vivienda Fácil, Salvadita Popular, y crédito Preferente al Sector Privado, incorporar tarjeta VISA en análisis de créditos para otorgamiento de nuevas tarjetas de crédito.*
6. Dar Mantenimiento y Desarrollar aplicaciones relacionadas con los sistemas informáticos existentes que soportan la operación del Banco, asegurando los requerimientos del negocio y la prestación del servicio, adicionalmente participar en el desarrollo de nuevos proyectos, con el fin de satisfacer las necesidades de las áreas usuarias.

- *El promedio anual de requerimientos atendidos entre solicitudes de servicio, solicitudes de cambio y solicitudes de fallas que son remitidos a nuestra área superaron los 500 requerimientos.*

LOGROS AÑO 2007

A continuación se detallan los logros más importantes en el año 2007:

1. Desarrollo del proyecto cambio de agencias
 - *Convertir las aplicaciones para que puedan administrar tres dígitos para que el proyecto de Expansión de Agencias no se vea afectado con un avance el 70%*

PROYECTOS CAMBIO DE AGENCIAS			
SISTEMA	CONVERTIDOS	NO CONVERTIDOS	TOTAL GENERAL
Puntos de Venta ATH		5	5
Ahorro Obligatorio	35		35
Ahorro Voluntario	51		51
Ahorros Programados	21		21
Grupos Interés Económico	87		87
Clientes	9		9
Cuentas Corrientes	31		31
Extranjería	3		3
Ahorro a Plazo	17		17
Protección al Trabajador	9		9
SAXO	24	5	29
Tarjeta de Crédito VISA	5		1
Préstamos	303	99	402
Totales Generales	429	104	533

2. Desarrollo del nuevo plan de cuentas contables de SUGEF
 - *Desarrollar el nuevo plan de cuentas contables de SUGEF, y aplicarlos al de contabilidad del Banco Popular*
3. Desarrollo de Interfaces de Tarjeta VISA para Web Banking
 - *Se desarrollaron Interfaces para consultas, pagos de tarjetas VISA, adelantos de efectivos con débitos a cuentas de Ahorro Voluntario y Cuenta Corriente, e interfaces con ATH para aplicar en línea los movimientos originados por Internert Banking.*
4. Desarrollo de Acuerdo SUGEF 4-04 Reglamento sobre el grupo Vinculado Acuerdo SUGEF-5-04 Reglamento sobre Grupo Interés Económico.

- Se concluyó el desarrollo de los acuerdos SUGEF 4-04 y 5-04 relacionados con el sistema de Grupo de Interés Económico para controlar el nivel de endeudamiento relaciones de parentescos, y grados de consanguinidad y integrarlo con la normativa 1-05 al sistema de préstamos.
5. Dar Mantenimiento y Desarrollar aplicaciones relacionadas con los sistemas informáticos existentes que soportan la operación del Banco, asegurando los requerimientos del negocio y la prestación del servicio, adicionalmente participar en el desarrollo de nuevos proyectos, con el fin de satisfacer las necesidades de las áreas usuarias.
- El promedio anual de requerimientos atendidos entre solicitudes de servicio, solicitudes de cambio y solicitudes de fallas que son remitidos a nuestra área superaron los 400 requerimientos.

LOGROS AÑO 2008

A continuación se detallan los logros más importantes en el año 2008:

1. Desarrollo del proyecto Cambio de Agencias
 - Se concluyó la conversión de las aplicaciones para que puedan administrar tres dígitos para que el proyecto de Expansión de Agencias no se viese afecta.

PROYECTOS CAMBIO DE AGENCIAS	
SISTEMA	CONVERTIDOS
Puntos de Venta ATH	5
Ahorro Obligatorio	35
Ahorro Voluntario	51
Ahorros Programados	21
Grupos Interés Económico	87
Clientes	9
Cuentas Corrientes	31
Extranjería	3
Ahorro a Plazo	17
Protección al Trabajador	9
SAXO	29
Tarjeta de Crédito VISA	5
Préstamos	412
Totales Generales	533

2. Desarrollo de Acuerdo SUGEF 4-04 Reglamento sobre el grupo Vinculado Acuerdo SUGEF-5-04 Reglamento sobre Grupo Interés Económico.
 - *Se concluyó el desarrollo de los acuerdos SUGEF 4-04 y 5-04 relacionados con el sistema de Grupo de Interés Económico, para controlar el nivel de endeudamiento relaciones de parentescos, y grados de consanguinidad y integrarlo con la normativa 1-05 al sistema de préstamos.*
3. Se recibió capacitación Técnica del Banco Modelo, Sistema de Gestión de Seguridad, Interfaces, Informes Financieros, Contabilidad Financiera del **nuevo Core System** T24, a 11 funcionarios del área de Mantenimiento de Sistemas.
4. Dar Mantenimiento y Desarrollar aplicaciones relacionadas con los sistemas informáticos existentes que soportan la operación del Banco, asegurando los requerimientos del negocio y la prestación del servicio, adicionalmente participar en el desarrollo de nuevos proyectos, con el fin de satisfacer las necesidades de las áreas usuarias.
 - *El promedio anual de requerimientos atendidos entre solicitudes de servicio, solicitudes de cambio y solicitudes de fallas que son remitidos a nuestra área superaron los 300 requerimientos.*

ADMINISTRACION DE LOS RECURSOS FINANCIEROS

La principal administración de recursos financieros, tuvo que ver con los objetivos y metas planteadas en el Plan Anual Operativo (PAO); los cuales se vieron respaldos por la formulación de presupuestos. Los objetivos y metas estaban muy ligados a la operativa diaria, esto con el fin de poder brindar el servicio requerido por el negocio. En su mayoría se manejaron presupuestos por gasto de tiempo extraordinario, gastos por transporte (pago de taxis) y alimentación debido a que los sistemas deben estar funcionando 24 horas al día de lunes a domingo, (existen recursos que tienen disponibilidad para atender fallas de los Sistemas de Información).

Para los años 2005 y 2006 se presupuesto recursos financieros, el detalle del mismo se puede visualizar en la dirección <http://intranet/ti/PAO/Forms/pao.aspx>.

Para los años 2007 y 2008 se presupuesto recursos financieros, el detalle del mismo se puede visualizar en la dirección <http://itin-apl01:7778/forms/frmservlet>

RECOMENDACIONES DE AUDITORÍA INTERNA

El siguiente cuadro muestra el estado de las recomendaciones de Auditoría Interna co corte a julio 2008 (oficio SMS-0531-2008).

DESCRIPCION	CANTIDAD	AVANCE
Recomendaciones Status Cumplidas	31	93,9%
Recomendaciones Status en Proceso	2	6.1%
Recomendaciones Status Pendientes	0	

RECOMENDACIONES PERSONALES

Debido al que el Core Actual va ser sustituido por un nuevo Core System demoninado T-24 , es necesario escuchar al personal sobre los diferentes sentimientos que les ocasiona el cambio que se avecina con la implementación del nuevo CORE bancario. Participarlos, tomar en cuenta sus sugerencias, así como atender sus inquietudes, esto es vital para mantener la armonía grupal y fomentar las mejores actitudes al cambio. De igual forma se requiere mantener el estímulo para que los funcionarios se capaciten académicamente y logren sacar una carrera profesional que les permita desempeñarse mejor y obtener oportunidades que les ayude a mejorar su calidad de vida y desempeñarse en nuevas actividades.