



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	Albino Vargas Chaves
Dependencia:	Área de Aplicativos Centrales
Periodo de Gestión:	01 de octubre 2008 – 22 de mayo 2020
Fecha:	22/05/2020

INFORMACION DE USO PÚBLICO CBP- A1

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede para darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

INDICE

Contenido

Presentación.....	2
Resultados de la gestión.....	2
Labor Sustantiva Institucional	2
Cambios en el entorno	11
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo	12
Principales Logros.....	13
Proyectos más relevantes	34
Administración de Recursos Financieros.....	35
Sugerencias y observaciones.....	35
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República	36
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo.....	36
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.....	37
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público	37



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Presentación

Este informe se realiza con el objetivo de cumplir con lo dispuesto en la directriz dictada por la Contraloría General de la República No. D-1-2005-CO-DFOW Directrices que deben observar los funcionarios obligados al presentar informe final de su Gestión, según lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley General de Control Interno.

El periodo que abarca la gestión como jefe del Área de Aplicativos Centrales comprende desde el 01 de octubre del 2008 hasta el 22 de mayo del 2020, fecha en la cual me acojo a la movilidad laboral promovida por el banco.

En el informe se mencionan de manera resumida los principales logros obtenidos en mi gestión como jefe del Área de Aplicativos Centrales.

Resultados de la gestión

Labor Sustantiva Institucional

A continuación, se enumeran las principales funciones sustantivas que se desprenden del puesto como jefe del Área de Aplicativos Centrales y que tienen impacto en las estrategias de negocio que se aplican continuamente con el objetivo de cumplir con las metas y prioridades establecidas por la alta administración del Banco.

Como parte de los aspectos medulares de negocio y la toma de decisiones estratégicas, el Área de Aplicativos Centrales atiende una serie de requerimientos generados por todas las áreas del banco y que inciden en las metas del negocio tales como requerimientos: estratégicos, regulatorios,



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Las principales actividades en las cuales participa el Área de Aplicativos Centrales:

- Atención oportuna de mantenimiento y Mejoras Autorizadas de los sistemas en producción; así como, Requerimientos Regulatorios de Entidades Externas
- Atención de los diferentes requerimientos planteados por el negocio
- Solución oportuna de las Fallas en Producción de los sistemas en Producción, de las arquitecturas 390 y AS400 a solicitud de las áreas usuarias.
- Atención de actividades generadas por los diversos proyectos en los que participamos.
- Atención de consultas técnicas y generación de información relevante para el negocio.
- Participación en diversas reuniones y comités

De conformidad con el documento de Conceptualización del Área Aplicativos Centrales, le corresponde:

Objetivo

- Brindar el servicio de asesoría, adquisición, desarrollo, Mantenimiento, soporte e implementación de aplicativos y/o software en el Banco Popular, de manera que contribuya en el cumplimiento de los objetivos del Plan Estratégico de TI y del Plan Estratégico Corporativo.

Objetivos específicos

- Velar por la entrega de soluciones de software aplicativo en las plataformas de T24, AS 400 e IBM 30.
- Asegurar una alta calidad de las soluciones informáticas entregadas remitidos al negocio.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Estructura funcional



Funciones del área

El área de Aplicativos Centrales 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 4.1, 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 Área para lograr un cumplimiento total a nivel de Tecnología de Información:

Todo plan o documento que sea mencionado en este apartado de “Funciones del Área”, será preparado única y exclusivamente en los casos que así lo requiera la “Metodología de Desarrollo de Sistemas” de acuerdo con la clasificación que se haya dado a cada nueva mejora/desarrollo, mantenimiento o proyecto. Esta clasificación ha sido establecida en el Anexo 3 de la metodología citada.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Recursos del Proyecto: Participar en el desarrollo de proyectos, a los cuales, es convocado.

Diseño de alto nivel: Preparar especificaciones de diseño de alto nivel para llevar a cabo la adquisición o el desarrollo del software con base en los requerimientos que plantean formalmente las áreas del banco, tomando en cuenta las directrices tecnológicas y la arquitectura de información dentro de la institución. Las especificaciones del diseño de alto nivel deben ser aprobadas para que respondan a los requerimientos. Realizar reevaluaciones cuando sucedan discrepancias significativas técnicas o lógicas durante el desarrollo o mantenimiento del software.

Diseño detallado: Preparar el diseño detallado y los requerimientos técnicos del software. Definir el criterio de aceptación de los requerimientos. Aprobar los requerimientos para que correspondan al diseño de alto nivel. Realizar una reevaluación cuando se presenten discrepancias técnicas o lógicas significativas durante el desarrollo o mantenimiento del software.

Control de las aplicaciones y pistas de auditoria: Implementar los controles requeridos y solicitados formalmente por las áreas del banco, de tal forma, que el procesamiento se ajuste a lo solicitado por el área usuaria y el mismo sea auditable.

Seguridad en las aplicaciones y disponibilidad: Enfocar la seguridad del software y los requerimientos de disponibilidad en respuesta a lo requerido y solicitado formalmente por las áreas del banco con respecto a los riesgos identificados y en línea con la clasificación de datos, la arquitectura de la información, la arquitectura de seguridad de la información y la tolerancia a riesgos de la organización.

Configuración e Implementación de Software de aplicación adquirido: Ajustar, modificar e implementar la funcionalidad del software adquirido verificando que se cumpla con los objetivos de las áreas del banco interesadas.

Desarrollo del software de aplicación: Verificar que el software sea desarrollado de acuerdo con las especificaciones de diseño, los estándares de desarrollo, los requerimientos de calidad, los criterios de aceptación, los formularios de calidad y los aspectos contractuales para el software que desarrollan terceros.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Aseguramiento de calidad del software: Ejecutar el desarrollo del software a partir de un esquema de aseguramiento de calidad, con el fin, de obtener la calidad que se especifica en la definición de los requerimientos, y de acuerdo con las políticas y procedimientos de calidad del banco. En caso de ser necesario o así lo *considere el CAPSI* se le deberá solicitar al área de calidad los recursos para que validen y lleven a cabo el esquema establecido.

Administración de la aplicación de requerimientos: Brindar control y seguimiento a los requerimientos solicitados formalmente por las áreas del Banco (incluyendo los requerimientos rechazados) durante el diseño, desarrollo e implementación del software, y verificar que las modificaciones a los requerimientos se aprueben a través de un proceso establecido de administración y control de cambios.

Transferencia de conocimiento a las áreas del banco dueñas del software: Transferir el conocimiento a las áreas del banco solicitantes del software para permitirles tomar propiedad de estas y de sus datos y ejercer la responsabilidad por la entrega y calidad del servicio, del control interno, y de los procesos administrativos que deben acompañar al software. La transferencia de conocimiento incluye la aprobación de acceso, administración de privilegios, segregación de tareas y deberes, controles automatizados establecidos por las áreas del banco, respaldo/recuperación, seguridad física y el debido archivo de la documentación fuente.

Transferencia de conocimiento al usuario final: Transferir el conocimiento y las habilidades que permitan a los usuarios finales utilizar con efectividad y eficiencia el software. La transferencia de conocimiento puede incluir el desarrollo de un plan de entrenamiento y de desarrollo de habilidades; materiales de entrenamiento, manuales de usuario, manuales de procedimientos, ayuda en línea (únicamente en los casos que se considere indispensable), asistencia a usuarios, identificación del usuario clave y evaluación.

Transferencia de conocimiento a operaciones y grupo de soporte: Transferir el conocimiento y las habilidades al personal de las Áreas de: Soporte Técnico, Cómputo, Bases de Datos y Atención al Cliente Interno para que este entregue, apoye y mantenga la aplicación y la



INFORME FINAL DE GESTIÓN

infraestructura asociada de forma efectiva y eficiente de acuerdo con los niveles de servicio requeridos. La transferencia del conocimiento debe incluir el entrenamiento, el desarrollo de las habilidades, los materiales de entrenamiento, los manuales de operación, los manuales de procedimientos y escenarios de atención al usuario.

Entrenamiento: Como parte de cada desarrollo o modificación de software, se deberá entrenar al personal de las áreas usuarias y del Área de Cómputo de acuerdo con el plan definido de entrenamiento para su puesta en producción y haciendo uso de materiales asociados.

Plan de pruebas: Establecer un plan de pruebas o una lista de guiones de pruebas basados en los estándares de la organización, que defina roles, responsabilidades, criterios de entrada y salida; y que esté aprobado por las áreas del banco dueñas del aplicativo.

Prueba de cambios: Controlar que los cambios sean probados de acuerdo con el procedimiento de cambios de TI y la Metodología de Desarrollo de Sistemas, en la cual, se encuentra bien documentada la actividad.

Prueba de aceptación final: Como parte de la aceptación final de los sistemas de información nuevos o modificados, se debe obtener una evaluación y aprobación de los resultados de la prueba por parte de las áreas del banco que son dueñas de los sistemas afectados.

En la medida de las posibilidades y capacidades técnicas, sería relevante salvar los datos de pruebas para propósitos de pistas de auditoría y para pruebas futuras.

Plan de implementación: Establecer un plan de implementación (puesta en producción) que contemple respaldo del sistema actual y esquema de regresión a la versión anterior en caso de presentarse alguna situación imposible de resolver.

Plan de conversión del sistema y sus datos: Establecer un plan de conversión de datos que asegure que los elementos necesarios del viejo sistema sean convertidos al nuevo sistema. Un



INFORME FINAL DE GESTIÓN

plan que contemple pistas de auditoria, respaldo del sistema actual y esquema de regresión a la versión anterior en caso de presentarse alguna situación imposible de resolver.

Puesta en producción: Respetar y aplicar los procedimientos formales definidos por la organización para controlar la entrega del sistema a las áreas y al ambiente de producción, conforme al plan de implementación (puesta en producción). La administración debe requerir que la autorización del dueño del sistema sea obtenida antes de que un nuevo sistema se pase a producción y que, antes de que se descontinúe el viejo sistema, el nuevo sistema haya funcionado con éxito durante ciclos diarios, mensuales, trimestrales y los cierres de los ciclos de la producción, según sea definido por las áreas del banco dueñas del software.

Revisión post implementación: Aplicar una evaluación del sistema, posterior a la fecha de su puesta en producción, de forma conjunta con las áreas del banco dueñas de este, con el fin, de determinar si el sistema satisfizo los requerimientos del cliente y si se alcanzaron los beneficios esperados.

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

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

Control interno de terceras partes: Determinar el estado de los controles internos de cada proveedor de servicio externo de acuerdo con la norma realizada para tal fin. Confirmar que los proveedores de servicio externos se conforman con requisitos legales y reguladores, y obligaciones contractuales.

Identificación de leyes y regulaciones que tienen impacto en TI: Definir e implementar un proceso que asegure la identificación oportuna de requerimientos legales, contractuales y



INFORME FINAL DE GESTIÓN

políticas relacionados con la información, el servicio informativo entrega-incluyendo terceras partes- y la organización de TI, los procesos y la infraestructura. Considerar las leyes y las regulaciones para el comercio electrónico, flujos de datos, privacidad, controles internos, reportes financieros, las regulaciones específicas de la industria, propiedad y copyright intelectual, y salud y seguridad.

Optimización de respuesta a requerimientos regulatorios: Repasar y optimizar las políticas, los estándares y los procedimientos de TI para que los requisitos legales y reguladores estén cubiertos eficientemente.

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

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

Funciones del área

- ✓ Lograr los objetivos planteados para el 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.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- ✓ Llevar el control y la administración de los activos 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.
- ✓ Buscar la mejora continua del Área y su personal.
- ✓ Velar por el cumplimiento constante de leyes vigentes, normativas, políticas y procedimientos tanto internos como externos que afecten la función del Áreas.
- ✓ Cumplir y hacer cumplir con lo que establecen las leyes vigentes.

Factores críticos de éxito

A continuación, se presenta una lista de factores importantes y necesarios de satisfacer, para lograr poner en marcha software de manera oportuna y acorde con los intereses de la institución.

El término “software” se puede entender como soluciones tecnológicas que son desarrollados a la medida o que son paquetes de software adquiridos y ajustados a las necesidades del banco, ya sea bajo un esquema de desarrollo e implementación externo (outsourcing) o interno (insourcing). Los factores críticos de éxito del área son los siguientes:

- ✓ Se deben enfocar los esfuerzos del área en los desarrollos que estén alineados con el Plan Estratégico del Banco y aquellos de orden regulatorio, de tal forma, que se cuente con el apoyo y compromiso de la administración superior. Estos desarrollos deben estar priorizados por la administración superior.
- ✓ Se debe contar con la participación y con el compromiso del cliente (dueño de producto) y de los usuarios expertos durante todo el proceso del desarrollo, la adquisición, la implementación y la puesta en marcha de las aplicaciones.
- ✓ Se debe tener y mantener una claridad de los objetivos a alcanzar, los productos y/o servicios que debe cumplir el software que se desee desarrollar/adquirir y que a la vez estén aprobados por la alta administración.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- ✓ Se debe planificar, definir y mantener actualizado un plan de trabajo o un cronograma de actividades para enfrentar el desarrollo, la adquisición y la implementación de aplicaciones para el cumplimiento del alcance esperado.
- ✓ Se debe brindar control y seguimiento al avance del desarrollo de software, contando con una oportuna toma de decisiones para la solución de problemas que puedan afectar la buena marcha.
- ✓ Se debe contar con un proceso de control de cambios y su respectiva aprobación o denegación, el cual, asegure la puesta en marcha de las aplicaciones de forma oportuna.
- ✓ Se debe contar con una metodología y con estándares para el desarrollo, la adquisición y la implementación de aplicaciones.
- ✓ Se debe contar con personal capacitado, entrenado y con experiencia en el uso de la metodología de manera consistente y en el uso de la tecnología requerida para el desarrollo del software.
- ✓ Se debe contar con equipos (estaciones de trabajo) para el personal técnico de los equipos de trabajo con las capacidades que demanda la tecnología que se esté utilizando en el desarrollo del software requerido.
- ✓ Se deben tener equipos (hardware) independientes para los ambientes de desarrollo, pruebas, y puesta en producción (operación). Además, preferiblemente y de ser posible se debería contar con un ambiente independiente para realizar la capacitación y entrenamiento de los usuarios y el SACI en el uso de las aplicaciones.
- ✓ Se deben crear y aplicar controles internos que garanticen el cumplimiento de las leyes y normativas emitidas por los entes reguladores (internos y externos) de la institución en materia de Tecnología de Información y propiamente en materia de desarrollo, adquisición e implementación de aplicaciones.
- ✓ Hay compromiso de la administración de tomar acción sobre las deficiencias de control interno.

Cambios en el entorno

Este año en particular se ha presentado una situación económica caracterizada por la influencia del proyecto del Plan Fiscal lo que ha generado un impacto directo en la economía y en el



INFORME FINAL DE GESTIÓN

desarrollo del país dado el impacto internacional, la presión sobre el déficit fiscal, además de la pandemia del COVID 19 que nos ha cambiado la forma de trabajar y los aspectos sociales que influyen en la colocación de productos y servicios financieros.

Todo esto ha producido efectos negativos en el mercado interno que origina postergación de proyectos o disminución del gasto por parte de clientes o potenciales clientes del Banco.

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

Autoevaluación Control Interno y 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 Área Aplicativos Centrales, proponiendo realizar una autoevaluación de control interno y una autoevaluación de control operativo al menos una vez al año y el resultado fue el siguiente:

AÑO	Referencia	Riesgo	Control Interno
2019	UTEG-208-2019	Excelente	Excelente
2018	UTEG-255-2018	Excelente	Excelente
2017	UTEG-0193-2017	Excelente	Excelente
2016	UTEG-0179-2016	Excelente	Excelente
2015	UTEG-0196-2015	Excelente	Excelente
2014	UTEG-0169-2014	Excelente	Excelente
2013	UTEG-0180-2013	Excelente	Excelente
2012	ATI-175-2012	Satisfactorio	Excelente
2011	UTEG-247-2011	Excelente	Excelente
2010	UTEG-265-2010	Excelente	Excelente
2009	UTEG-245-2009	Excelente	Excelente



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Principales Logros

Desde que asumí mi labor como jefe del Proceso Mantenimiento de Sistemas, como se le llamaba en aquel entonces, hasta el día de hoy como jefe del Área Aplicativos Centrales, nos hemos avocado a dedicar nuestros esfuerzos a satisfacer las necesidades del negocio, resolviendo las fallas o incidentes que presentan los sistemas que administramos como atendiendo los requerimientos que nos han planteado; además, participando activamente en todos los proyectos en donde se nos ha requerido.

A continuación, se presentan una serie de logros del Área de Aplicativos Centrales:

2009

- ✓ Rediseño del módulo de SBAG, el módulo de seguridad y en el sistema de clientes (SBA1) la modificación de programas que utilicen el SBAD15 y que requieran de algún cambio. Atención de recomendaciones #7 informe AG-0159-2001, #4 informe AG-0159-2001, # 6 del informe AG-159-2001 emitido por la Auditoría Interna. Inconsistencias presentadas en los sistemas SBA1 por uso incorrecto de la opción de modificación de cédula del sistema de clientes (SBA1) por parte de los usuarios.
- ✓ Cambiar el diseño de registro del SBAD35, para ampliar el tamaño de los montos, modificar la forma de identificar el producto de una cuenta en los programas que tomen para esta verificación tres dígitos. Para esto se deben modificar todos los programas del sistema, que requieran estos cambios.
- ✓ Crear un convertidor en PC que transforme dichos archivos a formato PAS para utilizar el proceso en línea del Pagos Automáticos de Salarios, y así dejar de utilizar el proceso batch, esto debido a que la CCSS informa que partir de diciembre del 2008 dejaría de enviar cartuchos y enviaría solo CD.
- ✓ Depuración Clubes de Ahorro. Conciliación de saldos, cancelaciones masivas, transferencia a cuenta primaria los saldos bajos de los Ahorros Programados inactivos o cancelados, intereses y desarrollo para productos ajustados al CORE.
- ✓ Creación de procesos para la migración de datos del actual sistema Ahorro Voluntario al CORE de Temenos. Además, diferente tipo de investigaciones para apoyar el proyecto.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- ✓ Desarrollo de procesos para optimizar el proceso de reversión de transacciones por Cajeros Automáticos
- ✓ Poner en Producción el nuevo TRANSERVER, a efecto de incrementar la capacidad de procesamiento de transacciones en puntos de venta y retiros con tarjeta VISA en nuestros cajeros automáticos y disminuyendo la cantidad de problemas de TIME-OUT. Comunicación TCP/IP con el 390. Eliminación de un punto de falla
- ✓ Hacer los ajustes necesarios al Sistema SIPO para cumplir con el Plan Escudo del Gobierno, con la disminución de dos puntos porcentuales en la tasa de interés en la línea 37 de la línea de Vivienda, respetando la tasa piso del 12.75%.
- ✓ Elaboración de la documentación de la funcionalidad técnica de las interfases.
- ✓ Realizar los cambios necesarios al Sistema Club de Ahorros para el proceso de migración a T24
- ✓ Desarrollo de procesos para optimizar el proceso de reversión de transacciones por Cajeros Automáticos.
- ✓ Ajuste a los arreglos de pago de acuerdo con la política aprobada por la Gerencia General a los Políticas Generales para la Negociación de Tasas de Interés en operaciones constituidas o nuevas operaciones provenientes de refinanciamiento y readecuación de deudas
- ✓ Aplicar lo indicado en la carta C.N.S. -257-2009 del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero en donde se tendrá que la operación crediticia especial será aquella operación crediticia modificada más de dos veces en un periodo de 24 meses, mediante readecuación, prórroga, refinanciamiento o una combinación de estas modificaciones.
- ✓ Modificar el Cálculo de Intereses de Ahorro Voluntario. Pasa de saldos mínimos semanales a saldos diarios
- ✓ Modificar los procesos para registrar las distintas modalidades de depósitos, a cuentas de Ahorro Voluntario, mediante E-Branch

2010

- ✓ Recalculo de cuotas de atraso de Clubes de Ahorro activos con el propósito de Mejorar el proceso de cálculo de cuotas de atraso de los clubes de ahorro con el propósito de poder cancelar masivamente los contratos con un número elevado de cuotas de atraso



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- ✓ Eliminar del SBAD01 las cuentas canceladas de ahorro voluntario con el propósito de depurar la información del archivo de clientes
- ✓ Ajustes al sistema de Ahorros Programados para no permitir la cancelación y/o renovación anticipada en contratos con producto 033
- ✓ Análisis, diseño y desarrollo de cambios al servicio ADA y ampliación del horario TFT18x7.
- ✓ Proyecto de Débitos y Créditos Directos SINPE para poder ser entidad origen en los servicios SINPE: ADA, TFT, DTR, CDD, CCD
- ✓ Traslado a Sistema Integrado de Prestamos la cartera COOPEMEX: proceso de facturación, recuperación y aplicación de cuotas facturadas
- ✓ Proceso de depuración de la cartera de crédito
- ✓ Generar los archivos necesarios del Sistema Integrado de Prestamos con el propósito proporcionar la información necesaria para la carga de los DMT's para el nuevo CORE bancario.
- ✓ Carga de base de datos de ahorros de COOPEMEX en el módulo de transferencias nacionales
- ✓ Incorporación a la Normativa 4-04 "Reglamento sobre grupo vinculado a la entidad y la normativa 5-04 (Reglamento sobre Grupo de Interés Económico)
- ✓ Creación de procesos para la migración de datos del actual sistema Ahorro Voluntario al CORE de TEMENOS. Además, diferente tipo de investigaciones para apoyar el proyecto
- ✓ Modificar el Cálculo de Intereses de Ahorro Voluntario. Pasar de saldos mínimos semanales a saldos diarios
- ✓ Modificaciones a procesos de Ahorro Voluntario afectados por el nuevo sistema de Cajeros Automáticos
- ✓ Desarrollo de procesos para transferencias a cuentas de Ahorro pertenecientes a Clientes COOPEMEX
- ✓ Modificar los procesos contables de Ahorro Voluntario para que procese los asientos por fecha de proceso y no por fecha contable
- ✓ Modificar procesos que cancelan cuentas de Ahorro Voluntario para que se valide si el cliente tiene certificados a plazo
- ✓ Desarrollar procesos en el sistema de ahorros para apoyar el proyecto de Débitos y Créditos Directos



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- ✓ Cumplir con el 100% del tiempo comprometido para la atención de requerimientos del Proyecto Core System y de la Cartera de Proyectos Institucionales

2011

- ✓ Eliminar las cuentas canceladas de Ahorro Voluntario
- ✓ Renovación de plazos y cálculo de intereses a contratos vencidos
- ✓ Creación de procesos para la migración de datos del actual sistema Ahorro Voluntario al CORE de TMENOS. Además, diferente tipo de investigaciones para apoyar el proyecto
- ✓ Servir como insumo a la aplicación local de migración que se encargará de definir las estructuras, la carga de los datos, índices de archivos, reportes de cifras de control y visualización del contenido de las tablas y en un futuro la generación de los DMT's que servirán como fuente de información a T24 para la migración de datos.
- ✓ Desarrollo de un proceso de liquidación automáticas de movimientos cuyo vencimiento es mayor a 6 meses y mayor a 4 años con el propósito de depurar información de cheques de gerencia para la migración al CORE SYSTEM
- ✓ Aplicación del monto disponible al saldo de operaciones activas de clientes fallecidos de operaciones incobrables definitivas y bienes adjudicados
- ✓ Incorporación a la Normativa 4-04 "Reglamento sobre grupo vinculado a la entidad y la normativa 5-04 – Reglamento sobre Grupo de Interés Económico
- ✓ Modificar el Cálculo de Intereses de Ahorro Voluntario. Pasar de saldos mínimos semanales a saldos diarios
- ✓ Modificar los procesos contables de Ahorro Voluntario para que procese los asientos por fecha de proceso y no por fecha contable
- ✓ Requerimientos para registrar los documentos de para depósitos o retiros, que no sean efectivo, ingresados por E-Branch
- ✓ Modificar procesos que cancelan cuentas de Ahorro Voluntario para que se valide si el cliente tiene certificados a plazo
- ✓ Modificar la fecha de último pago de la cartera de COOPEMEX de ciertas operaciones indicadas por el Negocio
- ✓ Ajustes al Sistema Integrado de Préstamos para cumplir con el Plan de Negocios 2011



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- ✓ Investigar y desarrollar una solución en el sistema de cuentas corrientes para corregir el problema con la interfaz de débitos y créditos SINPE para que respete la agencia origen y no se asigne la agencia 001
- ✓ Desarrollar un proceso de Subfacturación que permita ajustar una cuota con el dinero de las fracciones
- ✓ Modificar días a diferir depósitos realizados por cajeros automáticos esto con el propósito de cumplir con el proceso de depuración de datos para el CORE.
- ✓ Incluir cajeros automáticos migrados dentro de la conciliación Asset-Ahorro Voluntario
- ✓ Modificaciones de programas del módulo de transferencias bancarias de SIPO para que permita cargar y cancelar quinquenio de Fondo de Capitalización Laboral

2012

- ✓ Creación de procesos para la migración de datos del actual sistema Ahorro Voluntario al CORE de TMENOS. Además, diferente tipo de investigaciones y labores de apoyo el proyecto.
- ✓ Modificar los procesos contables de Ahorro Voluntario para que procese los asientos por fecha de proceso y no por fecha contable, eliminación del Auxiliar Contable.
- ✓ Creación de procesos para la generación de Archivos para ser enviados a la SUGEF tema eminentemente regulatorio Pasivos-SUGEF.
- ✓ Atención de requerimiento del requerimiento 24/7 para que los clientes pudieran realizar transacciones en ATM y POS las 24 horas del día
- ✓ Creación del proceso para la jubilación del sistema de ahorros
- ✓ Recepción de Pagos SINPE a Tarjetas de Crédito
- ✓ Mejoras al proceso de conciliación para depuración para el CORE
- ✓ Modificar el sistema de Ahorros Programados para Incorporar la Restricción de Plazos en apertura de nuevos contratos
- ✓ Generar alertas en depósitos PAS y SINPE, cuando se acreditan en Ahorro Voluntario y Cuentas Corrientes
- ✓ Generar una herramienta para generar reporte semanal de las nuevas tarjetas Popular Plus, cuyo BIN es 49126, Convenio 117, Tipo 08



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- ✓ Hacer los ajustes al Sistema de Ahorros Programados para el producto ahorro salario escolar (código 033), exista la opción que permita realizar el retiro de los intereses acreditados paramétricamente
- ✓ Corrección en el sistema de ahorros programados, para que, al efectuar modificaciones a los contratos con estado activo, no permita la validación en la fecha inicio de deducción
- ✓ Creación de Nuevo módulo para Corrección Automática de Inconsistencias en el Sistema de Transferencias Electrónicas (PAS)
- ✓ Incorporación de DIMEX INTEGRAL en los sistemas internos del BPDC
- ✓ Ampliación de números telefónicos en los Servicios de Captación Estatus Actual: en pruebas, en desarrollo, pase a producción.
- ✓ Modificar el Sistema Integrado de Préstamos para que permita incluir nuevos tipos de movimiento realizados por SIPO en archivo generado para ASSIST CK
- ✓ Ajuste para que las operaciones hijas de las líneas 38 y 95 reporten el número de operación madre
- ✓ Traslado de partidas FEAC de operaciones canceladas a operaciones activas del cliente
- ✓ Ajuste a inclusión de solicitudes de COOPEMEX
- ✓ Ajuste al proceso que graba operaciones nuevas para que respete la capacidad de pago incluida en la solicitud de crédito
- ✓ Ajuste a Aplicación "FEAC- Operaciones al día" para depositar en la cuenta de ahorros solo el monto que sea menor o igual al doble de la cuota de la operación
- ✓ Generar Alertas PAS-SINPE para la Oficialía de Cumplimiento
- ✓ Modificar el Sistema de Cuentas Corrientes para que permita desplegar, validar y capturar las identificaciones DIMEX y DIDI en el mantenimiento que se haga a la información de clientes extranjeros

2013

- ✓ Modificar los procesos contables de Ahorro Voluntario para que procese los asientos por fecha de proceso y no por fecha contable, eliminación del Auxiliar Contable
- ✓ Desarrollar en el Sistema de Ahorro Voluntario dos nuevos productos
- ✓ Hacer los ajustes necesarios en el sistema de Ahorro Voluntario Programados para generar la información solicitada por SUGEF sobre Pasivos.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- ✓ Atención de requerimientos del Proyecto CORE SYSTEM
- ✓ Atención de requerimientos del Proyecto Jubilación del 390.
- ✓ Requerimientos para registrar los documentos de para depósitos o retiros, que no sean efectivo
- ✓ Hacer los ajustes necesarios a los sistemas para la recepción de Pagos SINPE a Tarjetas de Crédito
- ✓ Incorporar identificaciones DIMEX y DIDI en archivos de Oficialía, reporte de cambios de cédula y captura y validación de identificaciones contra el Padrón CORE.
- ✓ Crear nuevo componente para confirmar el estado de los movimientos solicitados a las cuentas clientes, así como crear un reporte para realizar conciliación entre sistema de Fintec y el Sistema para Servicios SINPE
- ✓ Ampliación de números telefónicos en los Servicios de Captación
- ✓ Permitir consultar y generar histórico de movimientos para conciliación entre el mainframe 390 y el Sistema de Débitos y Créditos SINPE-SALIENTE de Fintec
- ✓ Depuración de componentes
- ✓ Permitir para el servicio de SINPE Saliente la Web sea un nuevo canal para que los clientes puedan enviar transacciones SINPE
- ✓ Incorporación a la Normativa 4-04 "Reglamento sobre grupo vinculado a la entidad y la normativa 5-04 – Reglamento sobre Grupo de Interés Económico
- ✓ Generar información solicitada por SUGEF con relación a las obligaciones - PASIVOS - que tiene el Banco Popular con sus clientes. Este requerimiento es de carácter obligatorio
- ✓ Ajuste a los programas para identificar operación de crédito cuando se honra el aval (Fondo de Financiamiento para el Desarrollo constituido por el 5% anual de las utilidades netas)
- ✓ Ajuste al cálculo del presupuesto de la EXPOCASA
- ✓ Estandarizar el tipo de cambio a utilizar en la generación del archivo VISA de acuerdo con el tipo de cambio aplicado en SIPO
- ✓ Ajuste al proceso de traslado de operaciones incobrables de estado "Indemnizado" a "Activo"



INFORME FINAL DE GESTIÓN

2014

- ✓ Lograr que el sistema de Ahorro Voluntario de servicio las 24 horas del día, 7 días de la semana
- ✓ Incorporar identificaciones DIMEX y DIDI en archivos de Oficialía, reporte de cambios de cédula y captura y validación de identificaciones contra el Padrón CORE.
- ✓ Refinanciamiento en plazo para las líneas 12, 17, 51, 82 en créditos de vivienda e hipotecarios y mejorar las condiciones de pago a los clientes
- ✓ Creación de módulo para obtener el indicador de utilidad operativa sobre activo productivo
- ✓ Desarrollo del módulo que permite llevar el control de los Compromisos Tarjetas de Crédito de Grupos de Interés Económico para SUGEF.
- ✓ Cambio en generación de archivo INPUT FILE para embozado de tarjetas de débito, para generar tarjetas por banda o chip, como parte del Proyecto EMV-CHIP.
- ✓ Transferencias de Saldos de Cuentas Canceladas o Vencidas de Ahorros Programados a Cuentas de Ahorro Voluntario.
- ✓ Mejorar las validaciones que tienen el módulo de autorizados y sus pistas de auditoría, para así solventar las debilidades señaladas en una investigación que hizo la Auditoría Interna
- ✓ Desarrollo del aplicativo COBA
- ✓ Creación de módulo para obtener el indicador de utilidad operativa sobre activo productivo
- ✓ Desarrollo de la normativa SUGEF 1-05, lo cual permitirá al Banco evitar sanciones por no acatamiento
- ✓ Ajuste a comisión de formalización y creación de comisión de salida de diferentes líneas para disminuir las cancelaciones anticipadas en estas líneas de crédito
- ✓ Integración de nuevos emisores de tarjeta VISA en el análisis de crédito que permita brindar servicios competitivos integrales a nuestros clientes, así como para el cumplimiento de las metas de los diferentes Centros de Negocios
- ✓ Ajuste a línea ECOCREDITO y de esta forma aumentar la colocación de crédito fiduciario, ofreciendo una opción atractiva para nuestros clientes.
- ✓ Desarrollo del producto Crédito Negro para obtener una mayor colocación de los productos de la cartera financiera y así lograr un mayor ingreso financiero para la institución.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- ✓ Ajuste “Crédito especial para Educadores”, el beneficio es resaltar la imagen social de la institución mejorando las condiciones a ofrecer a los educadores del MEP que poseen problemas con sus salarios
- ✓ Ajuste a póliza de desempleo en dólares, beneficio es ofrecer un beneficio adicional a los clientes asalariados que soliciten una operación en las líneas de crédito en dólares y disminuir el riesgo de no pago de estas operaciones
- ✓ Ajuste a líneas beneficios hacer más atractivas las líneas de crédito, mejorando las condiciones a ofrecer a los clientes, lo cual se traducirá en un aumento en la colocación de las líneas de crédito.
- ✓ Inclusión de deducción de planilla a fiadores de operaciones morosas, beneficios procurar una mejor recuperación de créditos morosos y saneamiento de la cartera de crédito del banco. Mejorar en los indicadores de morosidad.
- ✓ Eliminación del Auxiliar Contable, beneficio Solucionar el problema de Estados financieros con saldos acumulados en el pasivo del ahorro voluntario desfasados según su saldo en línea al finalizar el día, mayor control en la administración de los movimientos que se generan diariamente derivado hay que estar verificando el Saldo en línea y Saldo contable, solucionar la necesidad de la generación de partidas conciliatorias dado a que se producen inconsistencias en el momento de realizar las aplicaciones en el saldo contable, el cambio es indispensable para preparar este sistema para la migración al Core System el cual efectúa cierres diarios transaccionales de 24 horas.
- ✓ Cobro de Comisiones, beneficios cobrar a los clientes las comisiones de las transacciones de retiros por cajeros automáticos de otros centros VISA, se recupera el costo que estas significan para el Banco obteniendo además una utilidad.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

2015

- ✓ Implementación de interfase SIPO / T24
- ✓ Apoyo en la implementación y estabilización del nuevo CORE bancario T24.
- ✓ Líneas para el financiamiento de bienes adjudicadas para aumentar la colocación de crédito y que el Banco pueda vender bienes adjudicados en su poder
- ✓ Ajuste de la línea de crédito para la retención de clientes y el aumento en la colocación de crédito y que el banco pueda compensar la cancelación anticipada de operaciones de la cartera financiera.
- ✓ Respetar la tasa de interés a las operaciones de crédito de pensionados para mantener la fidelidad del cliente y evitar que traslade el crédito a otra institución.
- ✓ Rediseño del producto CREDITON para ofrecer una promoción de medio año en las líneas 46 y 58 mayor colocación de los productos de la cartera financiera y así lograr un mayor ingreso financiero para la institución.
- ✓ Apoyo para estabilización de los servicios SINPE y de más interfases que comunican con el nuevo CORE bancario.
- ✓ Nivelar la versión de Transerver de POS y ATMs utilizados en T24 con la versión en Producción del CORE Actual
- ✓ Deshabilitar transacciones para que no permitiera incluir, excluir o modificar datos de los clientes, autorizados y beneficiarios de Ahorro Voluntario y Cuentas Corrientes, así como no permitir la apertura de cuentas nuevas de ambos tipos de cuenta.
- ✓ Permitir aplicar en el IBM/390 los movimientos monetarios aplicados por T24 que estén en el archivo de la interfase IN004, tipo débito y crédito sobre las cuentas de ahorro voluntario y cuentas corrientes del 390, que permita hacer un paralelo entre las aplicaciones T24 y el IBM/390
- ✓ Conciliaciones con T24 para los servicios de SINPE, ATM, PAS, Tarjeta de Crédito y SIPO: Análisis de Impacto para terminar conciliaciones y hacer entrega formal de la herramienta al Área de Cómputo
- ✓ Análisis, y resolución de los problemas presentados en la estabilización del servicio de Tarjeta de débito VISA en otros Centros VISA en el CORE, lográndose pasar de un nivel de procesamiento correcto de menos del 80% en promedio en el mes de abril 2015 a más del 90% en el mes de mayo y junio 2015



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- ✓ Variar los cálculos para ajustarlos al nuevo arancel de pago de honorarios de abogados de las operaciones que ingresan a cobro judicial con fecha posterior al 13 de agosto 2015
- ✓ Creación de la interfaz Ahorro de Protección al Trabajador (APT) y Sistema Integrado de Auxiliares Contables (S.A.I)
- ✓ Realizar proceso de conciliación que permita identificar las diferencias monetarias que se presentan entre T24 para los servicios que interactúan con T24, y viceversa
- ✓ Apoyo para estabilización de los servicios SINPE y apoyo en estabilización del CORE en general, para las actividades que han sido asignadas

2016

- ✓ Realizar mejoras a nivel del producto de tarjetas VISA Empresarial en cumplimiento de las metas de Tarjetas de Crédito VISA Negocios de Banca Desarrollo con un producto adecuado a las exigencias del mercado actual
- ✓ Realizar mejoras en el otorgamiento de tarjetas VISA a efecto de aumentar la colocación de crédito y la venta de tarjetas de crédito
- ✓ Ajuste otorgamiento de póliza de desempleo de manera que no se sancione al Banco por incumplimiento a la Ley del Contrato de Seguros y lo normado por la SUGESE y el condicionado de la póliza desempleo colones /dólares
- ✓ "Automatización de los cierres del proceso de giro-UPI" minimizar el error de una operación sin constituir al no salir impreso el reporte en el cierre, lo cual genera que en SIPO la operación no quede debidamente constituida y por ende en el cierre contable la necesidad de dejarlo en una cuenta transitoria hasta tener la documentación para descargo correspondiente.
- ✓ Emisión de los comprobantes de manera de agilizar el proceso de impresión mediante plantillas previamente rediseñadas que faciliten dicho proceso de la información requerida, dando mayor eficiencia y agilidad en la atención de los clientes y proceso de negocio en las oficinas comerciales de la institución y por ende la reducción de costos operativos.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

2017

- ✓ Realizar mejoras a nivel del producto de tarjetas VISA Empresarial en cumplimiento de las metas de Tarjetas de Crédito VISA Negocios de Banca Desarrollo con un producto adecuado a las exigencias del mercado actual
- ✓ Realizar mejoras en el otorgamiento de tarjetas VISA a efecto de aumentar la colocación de crédito y la venta de tarjetas de crédito
- ✓ Ajuste otorgamiento de póliza de desempleo de manera que no se sancione al Banco por incumplimiento a la Ley del Contrato de Seguros y lo normado por la SUGESE y el condicionado de la póliza desempleo colones /dólares
- ✓ "Automatización de los cierres del proceso de giro-UPI" minimizar el error de una operación sin constituir al no salir impreso el reporte en el cierre, lo cual genera que en SIPO la operación no quede debidamente constituida y por ende en el cierre contable la necesidad de dejarlo en una cuenta transitoria hasta tener la documentación para descargo correspondiente.
- ✓ Puesta en producción del servicio SINPE MOVIL impulsado por el Banco Central de Costa Rica, para que por medio de un APP en los teléfonos móviles se puedan realizar y recibir transferencias de dinero a nivel interbancario y a través de un número telefónico, lo cual sin duda facilitará a los usuarios sin necesidad de desplazarse a las oficinas del Banco a realizar con la reducción de costos operativos a la institución y una mayor facilidad a los clientes. El BCCR pretende que se muevan transacciones monetarias con la finalidad de disminuir el uso de efectivo en las calles.
- ✓ Creación de una línea de crédito con refinanciamiento para clientes afectados por alguna emergencia y reducir sustancialmente la morosidad en aquellos clientes que sufran alguna emergencia natural.
- ✓ Fijación de tasas de interés techo y piso para créditos nuevos de Banca Desarrollo Empresarial y Corporativa, Fondos Especiales y FODEMIPYME, que permita obtener a la Institución los rendimientos necesarios para el mantenimiento de las diferentes líneas de crédito.
- ✓ Con la parametrización de nuevas líneas de "Gestión Ambiental-Institucional", brindará un mayor crecimiento en la colocación de líneas ambientales. Nueva parametrización de la línea 077 "Reparación y ampliación de casa".



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- ✓ Con las nuevas líneas de “Temporada” y parametrización de la línea de reparación y ampliación de vivienda, permitirá un mayor crecimiento en la colocación de crédito fiduciario al mejorar las condiciones más atractivas a los clientes
- ✓ Con la implementación del módulo de “Compromisos de Pago” solicitado por la División de Gestión Cobratoria, se atenderán los cambios esencialmente necesarios para el cumplimiento y acatamiento obligatorio en los ajustes emanados de la normativa SUGEF 1-05 y adicionalmente el mismo es de vital importancia en la ejecución y aplicación del modelo de competitividad en lo que materia de cobro se refiere y disminuir la probabilidad de incumplimientos normativos así como sanciones para la institución por los mismos, de manera de coadyuvar en la sana y eficiente aplicación e implementación del modelo de competitividad.
- ✓ Implementación del menú gerencial de experiencia al cliente, que permite la atención personalizada a clientes en oficinas comerciales.
- ✓ Se realizaron ajustes de los parámetros de Posición Autorizada de Divisas en el sistema T-24, de manera de cumplir con la normativa del Banco Central de Costa Rica y evitar incumplimientos y multas.
- ✓ Implementación de una rutina que valida las sesiones de cajeros de manera que la información llegue en forma oportuna a la Oficialía de Cumplimiento, lo anterior permite optimizar el control sobre los reportes como el ROE, que evita a la institución el riesgo de sanciones.
- ✓ Cumplir con la normativa vigente en referencia al artículo 135 de la ley orgánica del Banco Central de Costa Rica y el Acuerdo SUGEF 5-04, de manera de controlar oportunamente el financiamiento de los grupos de interés económico



INFORME FINAL DE GESTIÓN

2018

- ✓ Se realiza la implementación del nuevo aplicativo de facturación a patronos en el Sistema Integrado de Préstamos (SIPO), en donde mediante un nuevo aplicativo les permita la carga de las planillas de los diferentes patronos por parte de la Unidad de Planillas y así independizarse del área de cómputo de los procesos de facturación, recaudación, envió de correo automático a los patronos y clientes, y por lo tanto se mejora la recaudación del pago de las cuotas a los préstamos.
- ✓ Disponer con la Actualización Automática de Restricciones a Productos, que consiste en poner de forma automática restricciones a los productos de Ahorro Voluntario y Cuentas Corrientes y de esta forma evitar rechazos en el Sistema Nacional de Pagos Electrónicos (SINPE), y evitar la pérdida de imagen institucional ante el Banco Central de Costa Rica y nuestros clientes.
- ✓ Se implementó un robot para el manejo de débitos en tiempo real (DTR) por medio del Sistema Nacional de Pagos Electrónicos (SINPE), lo anterior para resolver automáticamente las inconsistencias en los débitos entrantes, sin la intermediación humana, lo anterior en procura de mejorar el servicio al cliente ya que las inconsistencias se resuelven inmediatamente y se disminuye la operativa que tenía el negocio, para resolver manualmente estos incidentes.
- ✓ Se puede realizar el Bloqueo Masivo Tarjeta Débito, lo anterior que no era posible realizar este bloqueo ante una eventualidad o situación que se pudiera presentar y se logró mediante un proceso nuevo bloquear masivamente las tarjetas de débito, minimizando cualquier riesgo de pérdida económica a la institución.
- ✓ Hacer los ajustes requeridos para realizar la acreditación de Intereses en los Certificados de Ahorro a Plazo, en el caso de que el cliente de este producto tenga vencida en tiempo la Política Conozca a su Cliente, lo anterior dado que anteriormente el sistema no permitía acreditar los intereses de los certificados de ahorro a plazo.
- ✓ Brindar acceso directo a los clientes al sitio web, de manera tal que se pueda posicionar la nueva imagen del sitio web comercial entre los clientes del Banco Popular, y de esta forma establecer el sitio como canal primario de comunicación sobre ofertas y los usuarios posicionen el sitio web del Banco Popular como sitio único para ejecutar transacciones.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- ✓ Realizar los cambios que correspondan al Sistema Integrado de Préstamos a efecto de atender requerimiento de las áreas de negocio a efecto de proceder al incremento de tasas de interés a la cartera de crédito activa y cartera nueva a varias líneas de crédito, lo anterior permitirá un efecto en los ingresos por intereses lo que redundará en beneficio en la operación sustantiva de la institución.
- ✓ Desarrollo del Aplicativo de Facturación del Sistema Integrado de Préstamos para que en lo sucesivo se asegure el funcionamiento normal e ininterrumpido de la operativa diaria del Área de Facturación a Patronos que pertenece a la División de Gestión Cobratoria, realice con la mayor agilidad los procesos de cobro a patronos de los créditos de sus empleados que tiene con el Banco Popular y dicha actividad estaría centralizada en el Área de Facturación, por lo que se reduce sustancialmente la dependencia del Área de Cómputo, lo que redundará en una mayor eficiencia en la gestión, lo que deriva en un mejor servicio al cliente de la institución y se procura una mejor calidad en la administración de la cartera de crédito institucional.
- ✓ Se logró la unificación de información Sistema de Banca de Desarrollo lo anterior en cumplimiento a la Ley N° 8634 reformada mediante la Ley N° 9274 y a la Circular de la SUGEF número SGF-2724-2016, lo anterior en vista de consolidar la misma en un solo canal de información, de manera que la misma tenga como fuente única primaria el Sistema Integrado de Préstamos y la información sea estandarizada y uniforme para todos los niveles de la institución que así la requieran y para los entes supervisores y fiscalizadores que la solicitan amparados al cumplimiento de las Leyes vigentes.
- ✓ Se dio la parametrización para algunas líneas de crédito, cuyo plan de inversión es “Capital Trabajo de forma Revolutiva”, lo que le permitirá mayor rapidez y agilidad a las áreas de negocio que atienden los sectores que requieran de recursos de capital de trabajo focalizadas en las diferentes líneas de crédito parametrizadas; mismas que van en beneficio de atender las necesidades inmediatas mediante productos de crédito novedosos y atractivos a los clientes potenciales de la institución y lograr competir un mercado bancario cada día más competitivo.
- ✓ Cumplir con los requerimientos regulatorios del Banco Central de Costa Rica, y de esta forma participar con IBAN en varios servicios, lo cual permitirá el monitorear las transacciones que se realizan a nivel del servicio SINPE con el BCCR y facilitar la búsqueda de bitácoras (logs), de esta forma le permite a nuestra institución cumplir con los requerimientos regulatorios del



INFORME FINAL DE GESTIÓN

ente emisor (Los banco participantes en el SINPE deberán interactuar con IBANES como entidad origen y entidad destino), con lo cual estaríamos a la vanguardia y participando con IBAN en varios servicios, este último es el número de cuenta, que sustituye el concepto de cuenta cliente, por lo cual dicho identificador pasará de 17 dígitos a 22 caracteres, de esta forma cumplimos y evitamos ser sancionados por el Banco Central.

- ✓ Aplicación exitosa de los cambios mandatorios solicitados por el ente emisor de VISA INTERNACIONAL en el mes de abril 2018, el cual permite contar con más y mejores servicios en la plataforma de tarjetas VISA, lo que le evita además a la institución un mayor posicionamiento en el mercado, al evitarse además sanciones del mayor ente emisor mundial.
- ✓ Se puso en producción el nuevo sistema de cajeros automáticos, el cual brinda una mayor seguridad para los clientes con Tarjeta Chip al tener la posibilidad de procesar las transacciones que realizan a través de la lectura de la tecnología CHIP.
- ✓ Alcanzar la estabilización de los sistemas de la plataforma T24 al instalarse una serie de paquetes que solucionan incidentes reportados por las áreas de negocio y de esta forma contar clientes satisfechos, minimizar el riesgo de sanciones por parte de los entes supervisores o reguladores y una mejora sustancial en la imagen institucional.
- ✓ Solución SINPE Favoritas lo cual permitirá un impacto positivo para el cliente ya que facilita la realización de transacciones desde la página WEB utilizando el servicio de SINPE, lo que permitirá una mayor cantidad de transacciones por este canal de servicio y por ende mayor beneficio para la institución y el servicio a nuestros clientes.
- ✓ Generación de reportes para las transacciones de VISA, lo que brindará un impacto positivo para la División de Tarjetas ya que le permite contar con información en tiempo para la toma de decisiones estratégicas de cara a la creación de nuevos servicios al cliente externo.
- ✓ Se logra de forma definitiva la extracción del archivo diario de afiliados al Convenio de Pago de Salarios con la institución, lo que permitirá tanto a la institución como a nuestros clientes un impacto positivo ya que permitirá identificar los clientes con convenio PAS para ofrecer y mantener los beneficios que les otorga la institución a los clientes bajo este convenio.
- ✓ Mitigar el riesgo de posibles demandas de clientes que no desean sean contactados por medio de la resolución de inconsistencias por el Sistema de Pago de Salario y de esta manera cumplir con lo que establece la ley para estos casos.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- ✓ En la plataforma de Switch Transaccional de (ATM) Cajeros Automáticos se finaliza lo que corresponde a la atención de actividades para poner en operación el servicio, en donde se deja de realizar pagos por la administración de la red y proyectando nuevos servicios para los clientes de la institución.
- ✓ Contar con una nueva metodología para el cálculo de puntajes y nivel de endeudamiento denominada Scoring, misma que permite definir el perfil deseado del cliente para la cartera financiera para el otorgamiento del crédito.
- ✓ Se realizaron los ajustes en el Sistema Integrado de Préstamos para habilitar nuevos productos para las Expo Ferias lo que permite un aumento de la colocación de créditos con la nueva parametrización de la línea de crédito de vivienda.
- ✓ Realizar ajustes de los topes máximos de crédito para clientes del sector público, privado e ingresos propios y en el cálculo del Scoring para el puntaje y nivel de endeudamiento que permita la colocación de la cartera crediticia de la institución que permita mayores ingresos.
- ✓ Proceso masivo y automático de inclusión y exclusión de multas por cobro domiciliario o llamadas telefónicas misma que permite mejorar la recuperación institucional y la recuperación de créditos por falta de pago. Con este proceso de carga masiva se elimina la dependencia del negocio hacia TI y le permite resolver en una forma más expedita y oportuna.
- ✓ Realizar una nueva parametrización de tasas de interés para las líneas de crédito fiduciaria con base al puntaje del Scoring.
- ✓ Avance en el desarrollo del Proyecto Migración Ahorro Protección al Trabajador al pasar de la plataforma S390 a la plataforma AS400, que permitirá el traslado del Sistema de la Ley de Protección al Trabajador APT y el Sistema Integrado de Préstamos SIPO a otras plataformas, lo que brindará a la institución una importante reducción de sus costos al prescindir en muy corto plazo de las erogaciones que se realizan en la plataforma S390.
- ✓ Atención de requerimientos relacionado con reingeniería de perfiles en T24 que le permite al Banco un mejor control sobre los accesos que se le asignan a los diferentes funcionarios de acuerdo con su puesto y tareas que realizan en sus respectivas oficinas.
- ✓ Generación de recibo digital y/o electrónico para el pago de la cuota del crédito por deducción de planilla con la generación de recibo por el pago de la cuota del crédito por deducción de planilla, con el control en el pago de las cuotas y una significativa mejora en la experiencia del cliente en cuanto a la agilidad y rapidez.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- ✓ Creación de las nuevas líneas ecológicas para fomentar la construcción de viviendas ecológicas, ofreciendo mejores condiciones crediticias como atractivo a los clientes potenciales.
- ✓ Implementación exitosa del nuevo sistema BACOSI de transferencias en donde se logró estabilización del servicio SINPE en fechas críticas, minimización de errores y quejas y la satisfacción del cliente.
- ✓ Se realiza la implementación del nuevo aplicativo de facturación a patronos en el Sistema Integrado de Préstamos (SIPO), en donde mediante un nuevo aplicativo les permita la carga de las planillas de los diferentes patronos por parte de la Unidad de Planillas y así independizarse del área de cómputo de los procesos de facturación, recaudación, envío de correo automático a los patronos y clientes, y por lo tanto se mejora la recaudación del pago de las cuotas a los préstamos.
- ✓ Creación del sitio de Web para Personas Físicas y Jurídicas, que permita contar con un servicio a nivel transaccional importante de los diferentes servicios del Banco disponibles para estos segmentos de mercado.
- ✓ Disponer con la Actualización Automática de Restricciones a Productos, que consiste en poner de forma automática restricciones a los productos de Ahorro Voluntario y Cuentas Corrientes y de esta forma evitar rechazos en el Sistema Nacional de Pagos Electrónicos (SINPE), y evitar la pérdida de imagen institucional ante el Banco Central de Costa Rica y nuestros clientes.
- ✓ Realizar la acreditación de Intereses en los Certificados de Ahorro a Plazo, en el caso de que el cliente de este producto tenga vencida en tiempo la Política Conozca a su Cliente, lo anterior dado que anteriormente el sistema no permitía acreditar los intereses de los certificados de ahorro a plazo.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

2019

- ✓ Retención de IVA, comisión por cambio de moneda, configuración de ISO's de T24 y aplicativo Visa-Emisión Swich Transaccional
- ✓ Análisis, diseño e implementación de los cambios requeridos para cumplir con los nuevos productos que se ofrecen en Expo Feria 2019 y Expo Móvil 2019
- ✓ Implementación del aplicativo BP Salario Voluntario de SAGA
- ✓ Recepción de pagos SINPE para préstamos y tarjetas de crédito y de ATM
- ✓ Permitir pagos a préstamos y tarjetas de crédito por ATM
- ✓ Implementación del requerimiento para la asignación de IBANES a los préstamos y recepción de pagos SINPE para pagar préstamos.
- ✓ Ajustes al sistema Integrado de Préstamos para cumplir con el cobro %IVA de los honorarios en la inclusión de la orden de giro y Arreglo de pago incluir %IVA cuando el abogado es externo
- ✓ Ajustes a T24 para cumplir con lo dispuesto para el cobro del IVA
- ✓ Implementación del requerimiento IBAN en el core bancario T24
- ✓ Ajustes a los sistemas para el cumplimiento de la Ley 9635 (Fortalecimiento de las Finanzas Públicas)
- ✓ Implementación del requerimiento de Estados de cuenta, el cual permite que los clientes puedan identificar el detalle de la transacción tal como origen, destino, motivo, etc.
- ✓ Inclusión del IVA en cumplimiento con la ley de Fortalecimiento de las finanzas públicas
- ✓ Implementación del requerimiento IBAN en SINPE FAVORITOS
- ✓ Inclusión de nuevos parámetros o ajustes a los existentes en el Sistema SIPO
- ✓ Ejecución exitosa de cierre del Sistema Integrado de Prestamos proporcionando la información requerida por la SUGEF en tiempo
- ✓ Implementación del Piloto para facilidades de Pago mediante Tap to Phone. Conexión BP

2020

- ✓ Implementación requerimiento SUGEF 3018
- ✓ Implementación requerimiento estructura contable
- ✓ Implementación del servicio de Conexión BP
- ✓ Implementación del requerimiento SURCHARGE



INFORME FINAL DE GESTIÓN

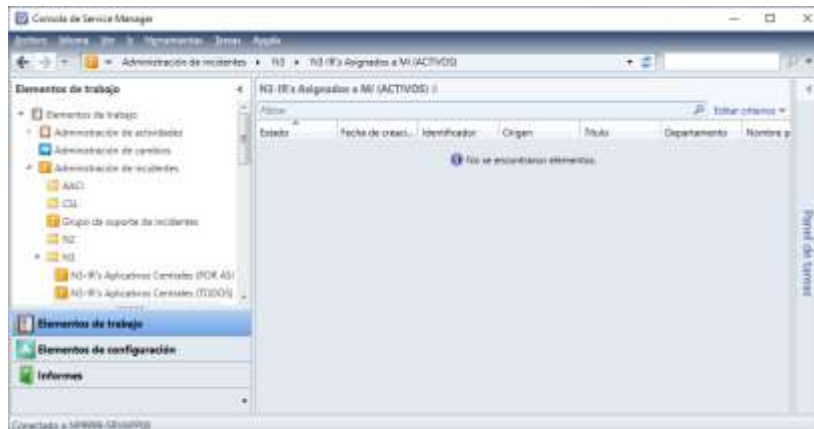
- ✓ Se logra la certificación con la MARCA VISA mediante la compañía Payfacility para el servicio de Conexión BP en producción
- ✓ Se logra la certificación con la MARCA Master Card mediante la compañía Payfacility para el servicio de Conexión BP
- ✓ Establecer correctamente la estructura de OFS para el traslado de los dineros retenidos por IVA, RENTA y comisiones de ganadas del BPDC en el canal de Conexión BP
- ✓ Implementación de la solución para Desarrollar en el sistema BACOSI para que las áreas administrativas que operan los servicios del SINPE TFI TFT puedan utilizar dichos servicios con tecnología WCF

INFORME FINAL DE GESTIÓN

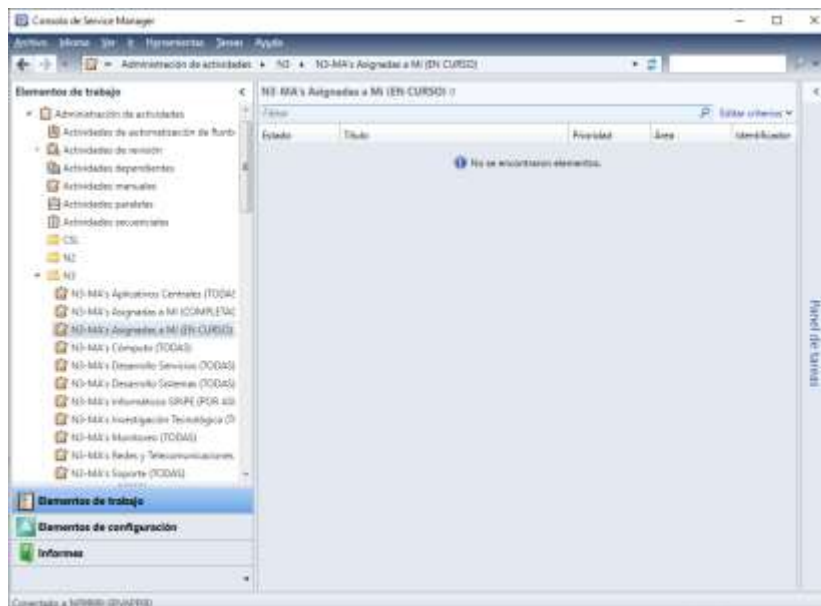
Estado actual

A continuación, les presento imágenes de la situación actual de los incidentes, actividades, requerimientos, y acuerdos de junta directiva que tengo asignados

Incidentes:



Actividades:



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Acuerdos de Junta



Proyectos más relevantes

- ✓ Implementación y estabilización del CORE Bancario T24
- ✓ Puesta en producción del servicio SINPE MOVIL impulsado por el Banco Central de Costa Rica, para que por medio de un APP en los teléfonos móviles se puedan realizar y recibir transferencias de dinero a nivel interbancario y a través de un número telefónico.
- ✓ Cumplir con la normativa vigente en referencia al artículo 135 de la ley orgánica del Banco Central de Costa Rica y el Acuerdo SUGEF 5-04, de manera de controlar oportunamente el financiamiento de los grupos de interés económico
- ✓ Cumplir con los requerimientos regulatorios del Banco Central de Costa Rica, y de esta forma participar con IBAN en varios servicios, lo cual permitirá el monitorear las transacciones que se realizan a nivel del servicio SINPE con el BCCR.
- ✓ Se puso en producción el nuevo sistema de cajeros automáticos, el cual brinda una mayor seguridad para los clientes con Tarjeta Chip al tener la posibilidad de procesar las transacciones que realizan a través de la lectura de la tecnología CHIP



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- ✓ Se logra la certificación con la MARCA VISA para el BIN ADQUIRENTE 410201 de BPDC mediante la compañía Payfacility para el servicio de Conexión BP en producción
- ✓ Se logra la certificación con la MARCA Master Card para el ICA 20228 y BIN ADQUIRENTE 269214 de BPDC mediante la compañía Payfacility para el servicio de Conexión BP
- ✓ Actualmente estamos trabajando, apoyando en todo lo que se requiera del Proyecto de migración del CORE bancario T24 a la versión R17

Administración de Recursos Financieros

El presupuesto asignado se administra de forma centralizada por la Dirección de Tecnología de Información; no obstante, las decisiones tomadas en materia presupuestaria se hicieron sobre la base de la medida y contención, pretendiendo dar el mejor uso a los recursos públicos dispuestos para la gestión ordinaria del área.

Sugerencias y observaciones

- ✓ Utilización general de una herramienta que puede ser Visual Studio Team Services, para el seguimiento del trabajo de los requerimientos asignados. Para esto considero prudente realizar las capacitaciones que correspondan para sacarle el mayor provecho.
- ✓ Es de suma importancia que se realicen estudios de cargas de trabajo y procesos por medio del Área de Calidad en toda Tecnología de Información, debido a que durante mucho tiempo se han ido perdiendo recursos por jubilación o por renuncia y las cargas de trabajo han ido incrementando debido a que las necesidades del negocio también han crecido.
- ✓ Como medida paliativa se ha optado por hacer uso de los contratos que se tienen incorporando a los equipos de trabajo personal externo para cumplir con las funciones que se han dejado de realizar. No obstante, estos recursos en cualquier momento dejan de trabajar con estas empresas y por ende con el banco, perdiéndose el aprendizaje.
- ✓ Me parece que se debe seguir impulsando la conformación de grupos de trabajo interdisciplinarios (células) utilizando metodologías ágiles, para el abordaje de el sin número de requerimientos que nos están presentando las áreas usuarias en el contexto de lo que en



INFORME FINAL DE GESTIÓN

nuestro país y en el mundo estamos enfrentando, ya que utilizar los mismos procedimientos, métodos y formas de trabajo que utilizábamos no serán efectivos

- ✓ Se debe mantener capacitado al personal del banco tanto en las herramientas que se utilizan, como para poder administrar y controlar las tareas que están realizando los recursos externos.
- ✓ Todos los activos que tengo asignados se le deben de pasar a mi jefe Roger Granados.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República

Durante la gestión no se recibieron disposiciones directas giradas por la Contraloría General de la República

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

Durante el periodo de gestión no se recibieron disposiciones directas giradas por otros órganos de control externo.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

Las recomendaciones de la Auditoría Interna se atienden conforme los plazos y las asignaciones específicas.

Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público

El suscrito conoce que la información contenida en este documento es de Uso Público y puede darse a conocer al público en general a través de los canales aprobados por el Conglomerado Financiero Banco Popular.