

DIRECCIÓN TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN

► INFORME FINAL DE GESTIÓN

SEGÚN LO DISPUESTO EN EL INCISO E) DEL ARTÍCULO 12 DE LA LEY GENERAL DE
CONTROL INTERNO D-1-2005-CO-DFOE

LIC. DANIELS HIDALGO JIMÉNEZ DIRECTOR A.I.
DIRECCIÓN TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN

Autor: Daniels Hidalgo Jiménez.

Versión: 1.0

Julio, 2015

USO INTERNO BPDC



NUESTRO COMPROMISO

Tabla de contenidos

| | | |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. | De informe | 4 |
| 2. | Presentación | 4 |
| 3. | Objetivos | 4 |
| 4. | Referencia sobre la labor sustantiva institucional. | 5 |
| 5. | Cambios habidos en el entorno durante el periodo de su gestión, incluyendo los principales cambios en el ordenamiento jurídico que afectan el quehacer institucional o de la unidad. | 5 |
| 6. | Estado de la autoevaluación del sistema de control interno institucional o de la unidad al inicio y al final de su gestión. | 5 |
| | Sistema de Control Interno Institucional | 5 |
| | Evaluación según Normativa SUGEF 14-09, Al 31/07/2014 | 6 |
| | Autoevaluación SUGEF 24-00 2014 | 6 |
| 7. | Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional. | 7 |
| 8. | Principales logros alcanzados durante su gestión de conformidad con la planificación institucional o de la unidad..... | 7 |
| | PAO (Plan Anual Operativo) I Trimestre 2014 al inicio de gestión..... | 7 |
| | PAO (Plan Anual Operativo) II Trimestre 2014..... | 8 |
| | PAO (Plan Anual Operativo) III Trimestre 2014..... | 9 |
| | PAO (Plan Anual Operativo) IV Trimestre 2014 | 10 |
| | PAO (Plan Anual Operativo) I Trimestre 2015 al final de gestión..... | 12 |
| | P E T I (Plan Estratégico de Tecnología de Información) | 15 |
| 9. | Estado de los proyectos más relevantes en el ámbito institucional o de la unidad, existentes al inicio de su gestión y de los que dejó pendientes de concluir..... | 16 |
| 10. | Administración de los recursos financieros asignados durante la gestión a la DIRTI. .. | 16 |

11. Sugerencias para la buena marcha de la institución o de la Dirección. si el funcionario que rinde el informe lo estima necesario. 18
12. Observaciones sobre otros asuntos de actualidad que a criterio del funcionario que rinde el informe la instancia correspondiente enfrenta o debería aprovechar..... 18
13. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiera girado la Contraloría General de la República. 18
14. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante su gestión le hubiera girado algún otro órgano de control externo, según la actividad propia de cada administración. 19
15. Estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante su gestión le hubiera formulado la respectiva Auditoría Interna. 19

1. De informe

Lic. Daniels Hidalgo Jiménez, número de cédula 4-144-587, mayor casado, licenciado en Sistemas de Información vecino de San Pablo de Heredia.

Mediante documento “Solicitud de Trámite” con el oficio DIRGC-192-2014 del 29 de abril 2014, la Dirección General Corporativa hace el nombramiento, por *“ASCENSO SUSTITUCIÓN COMO DIRECTOR DE AREA, CATEGORÍA 26, el cual rige a partir del 14-04-2014 y hasta un máximo de un año según sean las condiciones y los avances que se logren en el desarrollo e implantación del CORE puesto que la disposición de tiempo esfuerzo del titular permanente de la Dirección de Tecnología de Información, por mandato de la Gerencia General Corporativa, se centrará en los primeros meses en dirigir el Proyecto Core System, todo como un medio de ir planificando y ejecutando todas las estrategias y acciones necesarias para migrar de forma ordenada de la tecnología actual hacia la nueva plataforma que proporcionará la solución de T24. Lo anterior hace exigible que para mantener la operación ordenada de la Dirección de Tecnología durante este lapso que reste para consolidar la nueva solución tecnológica, el señor Hidalgo se encargará de liderar la Dirección de TI, en estrecha coordinación con el Lic. Ramírez Alfaro, de manera tal que se logre la mejor sincronía y disposición de recursos en la ordenada migración que debe darse de una plataforma a otra.”*

Así mismo mediante la Solicitud de Tramite DIREGC-152-2015 del 29-04-2015 se hace prórroga del nombramiento del Lic. Daniels Hidalgo Jiménez y rige a partir del 15-04-2015 al 31-05-2015.

2. Presentación

Se hace entrega del presente Informe de cierre de Gestión de mi labor en el cargo de Director de Tecnología de Información a.i. del Banco Popular, en el periodo comprendido de Mayo 2014 y Julio 2015.

El presente informe presenta las actividades y resultados de mi gestión como Director en la Dirección de Tecnología de Información, durante el perorado de 14 meses, periodo durante el cual operó esta dirección, en aras de fungir como un ente de soporte y servicio al Negocio.

3. Objetivos

El objetivo del presente informe es cumplir con las DIRECTRICES QUE DEBEN OBSERVAR LOS FUNCIONARIOS OBLIGADOS A PRESENTAR EL INFORME FINAL DE SU GESTIÓN, SEGÚN LO DISPUESTO EN EL INCISO E) DEL ARTÍCULO 12 DE LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO D-1-2005-CO-DFOE.

Publicado en LA GACETA No. 131 del 7-07-2005

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

***Propósito.** El propósito de estas Directrices es definir el marco básico que regula la obligación de los jefes y los titulares subordinados de la Administración activa de presentar al final de su gestión un informe donde se rinda cuentas de los resultados obtenidos en cumplimiento de las funciones bajo su responsabilidad conforme al artículo 12 de la Ley General de Control Interno, lo cual se constituiría en uno de los medios para garantizar la transparencia en las actuaciones de los funcionarios públicos ante los administrados y para que los respectivos sucesores cuenten con información relevante en el desempeño del puesto designado.*

4. Referencia sobre la labor sustantiva institucional.

La atención y estrategias de planes y programas de trabajo se concentraron en el objetivo definido para esta Dirección según el Manual de la Organización, así como el cumplimiento de los planes de acción y lo establecido en los planes de: Plan Estratégico de Tecnología de Información, Plan Anual Operativo, Plan Táctico de Tecnología de Información y sus planes operativos..

5. Cambios habidos en el entorno durante el periodo de su gestión, incluyendo los principales cambios en el ordenamiento jurídico que afectan el quehacer institucional o de la unidad.

En lo referente a cambios en el entorno durante el periodo de esta gestión, no se presentaron cambios en el ordenamiento jurídico que afectan el quehacer institucional o de la unidad, salvo aquellos cambios de actualizaciones de documentos emitidos por los entes regulatorios del quehacer del Banco Popular, entre los cuales se citan los emitidos por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) y la Contraloría General de la República., ambas principalmente en temas de la normativa 1409 y la Normas Técnicas de la gestión de Tecnología de Información.

6. Estado de la autoevaluación del sistema de control interno institucional o de la unidad al inicio y al final de su gestión.

Sistema de Control Interno Institucional

En oficio DIRRC-076-2015 del 07 de enero 2015, suscrito por el MBA Maurilio Aguilar Rojas, Director de Riesgo Corporativo, comunica a la Dirección de Tecnología de Información el resultado de la Autoevaluación de Control Interno del período 2014, indicando un 3%, que nos ubica en un nivel de exposición al riesgo **Excelente**.

Evaluación según Normativa SUGEF 14-09, Al 31/07/2014

Los resultados de auto evaluación de controles de tecnología de información realizada por la Dirección de Tecnología de Información, según las disposiciones de la normativa SUGEF 14-09 es el siguiente:

| Procesos COBIT® | Peso | Calificación Proceso | Calificación Ponderada |
|----------------------------------------------------|-----------|----------------------|------------------------|
| PO1 Definir un plan estratégico de TI | 3 | 74,39 | 4,38 |
| PO3 Determinar la dirección tecnológica | 3 | 86,40 | 5,08 |
| PO5 Administrar la inversión en TI | 3 | 82,93 | 4,88 |
| PO9 Evaluar y administrar los riesgos de TI | 3 | 94,17 | 5,54 |
| PO10 Administrar proyectos | 3 | 98,00 | 5,76 |
| A3 Adquirir y mantener infraestructura tecnológica | 3 | 80,32 | 4,72 |
| A5 Adquirir recursos de TI | 3 | 88,33 | 5,20 |
| A6 Administrar cambios | 3 | 100,00 | 5,88 |
| DS2 Administrar los servicios de terceros * | 3 | 100,00 | 5,88 |
| DS3 Administrar el desempeño y la capacidad | 3 | 79,43 | 4,67 |
| DS4 Garantizar la continuidad del servicio | 3 | 85,42 | 5,02 |
| DS5 Garantizar la seguridad de los sistemas | 3 | 84,52 | 4,97 |
| DS9 Administrar la configuración | 3 | 65,67 | 3,86 |
| DS10 Administrar los problemas | 3 | 67,08 | 3,95 |
| DS11 Administrar los datos | 3 | 90,38 | 5,32 |
| DS12 Administrar el ambiente físico | 3 | 97,14 | 5,71 |
| ME2 Monitorear y evaluar el control interno | 3 | 95,00 | 5,59 |
| Total Calificación Gestión | 51 | | 86,42 |

La Dirección de Tecnología de Información alcanza una calificación de **86.42**, lo cual la ubica en estado **Normal**

Autoevaluación SUGEF 24-00 2014

Mediante el oficio DIRTI-372-2014 del 12 de agosto 2014 se remite la evidencia documental de la Autoevaluación SUGEF-24-00 de la Dirección de Tecnología de Información, correspondiente a 2014, en donde los “Aspectos/factores/medidas” fueron calificados como “Cumple”.

7. Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional.

Durante el periodo y con el fin de corresponder en tiempo y forma al cumplimiento del sistema de Control Interno institucional, se procedió durante esta gestión al acatamiento de la normativa interna y externa establecida.

8. Principales logros alcanzados durante su gestión de conformidad con la planificación institucional o de la unidad.

PAO (Plan Anual Operativo) I Trimestre 2014 al inicio de gestión.

Los resultados del Informe de Avance de Metas PAO-2014 al I Trimestre 2014 (31 de Marzo 2014) de esta Dirección y de las áreas adscritas, corresponde a indicar:

| | |
|--------------------------------------------------------|-----|
| Total metas a evaluar período 2014: | 141 |
| Total metas a evaluar durante el I Trimestre del 2014: | 44 |
| Total metas cumplidas para el I Trimestre 2014: | 44 |
| Total metas en proceso: | 0 |

De acuerdo al total de metas propuestas para la evaluación del I Trimestre 2014 y al cumplimiento de estas para ese mismo período, esta Dirección de Tecnología de Información obtiene un cumplimiento general del 100 %.

PRINCIPALES LOGROS I TRIMESTRE 2014

Se da atención a los requerimientos planteado a TI, principalmente en la gestión de Proyectos del Core System, Proyecto BI, Proyecto Swith Transaccional para Cajeros Automáticos y Tarjetas, Modelo de Competitividad Bancaria y Proyecto de Equipamiento del DataCenter.

Se priorizan para atender las actividades relacionadas con la implementación de Procesos SUGEF-14-09, Implementación de las iniciativas PETI.

Se logra un UP Time de los sistemas de información y canales, superiores al 99%, lo cual incluye la plataforma de red de datos a nivel institucional, enlaces de comunicaciones.

PAO (Plan Anual Operativo) II Trimestre 2014

Los resultados del Informe de Avance de Metas PAO-2014 al I Semestre 2014 (31 de Junio 2014) de esta Dirección y de las áreas adscritas.

Se incluye el detalle de la evaluación realizada al período en referencia:

| | |
|-------------------------------------------------------|-----|
| Total metas a evaluar período 2014: | 141 |
| Total metas a evaluar durante el I Semestre del 2014: | 52 |
| Total metas cumplidas para el I Semestre del 2014: | 52 |
| Total metas en proceso: | 0 |

De acuerdo al total de metas propuestas para la evaluación del I Trimestre 2014 y al cumplimiento de estas para ese mismo período, esta Dirección de Tecnología de Información obtiene un cumplimiento general del 100 %.

PRINCIPALES LOGROS I SEMESTRE 2014

Se da atención a los requerimientos planteado a TI, principalmente en la gestión de Proyectos del Core System, Proyecto BI, Proyecto Switch Transaccional para Cajeros Automáticos y Tarjetas, Modelo de Competitividad Bancaria y Proyecto de Equipamiento del Datacenter.

Se priorizan para atender las actividades relacionadas con la implementación de Procesos SUGEF-14-09, Implementación de las iniciativas PETI.

Durante el periodo se obtuvo un Up time de los sistemas de información y canales del 99%, lo cual incluye la plataforma de red institucional, enlaces de comunicaciones de los cajeros automáticos, Ventanillas, Oficinas Periféricas, Sucursales y Centros de Servicios Financieros, servidores, sistemas de información, etc.

Al día de hoy se tiene un 70% de las Oficinas del Banco en fibra óptica lo cual es un logro muy importante.

Se atendió el plan de actualización del equipo de comunicaciones a nivel institucional en un 98% a la fecha.

Se logró cumplir con el plan de migración del sistema operativo de los servidores que prestan el servicio de E-branch a nivel institucional pasando de Windows 2000 a Windows 2003.

Se cumplió con la renovación de las computadoras portátiles de los Gerentes y Jefes de oficina de Negocios.

Se creó e implementó el Centro de Soporte Logístico coadyuvando a las áreas de soporte a mejorar sus controles para la atención de requerimientos por las áreas del negocio.

Se logró elaborar los planes de trabajo para atender las iniciativas que permitirá alcanzar los objetivos del Plan Estratégico de TI.

PAO (Plan Anual Operativo) III Trimestre 2014

Los resultados del Informe de Avance de Metas PAO-2014 al III Trimestre 2014 (30 de Setiembre 2014) de esta Dirección y de las áreas adscritas.

Se incluye el detalle de la evaluación realizada al período en referencia:

| | |
|----------------------------------------------------------|-----|
| Total metas a evaluar período del III Trimestre 2014: | 141 |
| Total metas a evaluar durante el III Trimestre del 2014: | 49 |
| Total metas cumplidas para el III Trimestre 2014: | 49 |
| Total metas en proceso: | 0 |

De acuerdo al total de metas propuestas para la evaluación del III Trimestre 2014 y al cumplimiento de estas para ese mismo período, esta Dirección de Tecnología de Información obtiene un cumplimiento general del 100 %.

PRINCIPALES LOGROS III TRIMESTRE 2014

Prioridad de atención de la operativa y de los requerimientos planteado a TI, principalmente en la gestión de Proyectos del Core System, Proyecto BI, Proyecto Switch Transaccional para Cajeros Automáticos y Tarjetas, Modelo de Competitividad Bancaria y Proyecto de Equipamiento del DataCenter.

Se priorizan los requerimientos para atender las actividades relacionadas con la implementación de Procesos SUGEF-14-09, así como para la implementación de las iniciativas PETI 2013-2015.

Durante el periodo se obtuvo un Up time de los sistemas de información y canales del 99.8%, lo cual incluye la plataforma de red institucional, enlaces de comunicaciones de los cajeros automáticos, Ventanillas, Oficinas Periféricas, Sucursales y Centros de Servicios Financieros, servidores, sistemas de información, etc.

Implementación de red Wireless para Invitados, lo que garantiza la prestación del servicio de Internet en los pisos donde se dispone de redes inalámbricas (Edificios de TI y Metropolitano).

Aplicación de primera etapa de la normativa 1-05, lo cual es obligatorio para todo el sector financiero nacional y le evita al Banco sanciones por no acatar la normativa SUGEF.

Mejoras a 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, lo cual permite el saneamiento de la cartera crediticia del Banco de acuerdo a los parámetros de la SUGEF.

Mejora de los productos de crédito: CREDITÓN público y privado, ECOCREDITO lo cual permita hacer más atractivos los productos de crédito mejorando las condiciones a ofrecer a los clientes lo que se traduce en un aumento en la colocación y así lograr que el banco logre sus metas.

Cobro de Comisiones en cajeros automáticos de otros centros VISA, lo que permite al Banco recuperar y obtener comisiones por este servicio por un monto superior a los ø800 millones anuales.

PAO (Plan Anual Operativo) IV Trimestre 2014

Para el cierre de período 2014 los resultados del Informe de Avance de Metas PAO-2014 al II Semestre 2014 (31 de Diciembre 2014) de esta Dirección y de las áreas adscritas.

Se incluye el detalle de la evaluación realizada al período en referencia:

| | |
|--------------------------------------------------------|-----|
| Total metas a evaluar período del II Semestre 2014: | 141 |
| Total metas a evaluar durante el II Semestre del 2014: | 136 |
| Total metas cumplidas para el II Semestre 2014: | 134 |
| Total metas en proceso: | 2 |

De acuerdo al total de metas propuestas para la evaluación del II Semestre 2014 y al cumplimiento de estas para ese mismo período, esta Dirección de Tecnología de Información obtiene un cumplimiento general del 98.53 %.

Dirección Tecnología de Información
Calificación Metas PAO Divisiones / Áreas de TI
II Semestre 2014

| Área | Metas | Metas | Metas Cumplidas | Metas en Proceso |
|--------------------------------------------|---------|------------------|------------------|------------------|
| | Totales | II Semestre 2014 | II Semestre 2014 | II Semestre 2014 |
| Dirección Tecnología de Información | 11 | 11 | 11 | 0 |
| División Control Operativo | 9 | 8 | 8 | 0 |
| Área Administración del Sourcing | 7 | 6 | 6 | 0 |
| Área Aseguramiento Calidad | 9 | 9 | 9 | 0 |
| Área Atención al Cliente | 7 | 7 | 7 | 0 |
| Área Seguridad Operativa Informática | 9 | 9 | 8 | 1 |
| División de Desarrollo | 9 | 8 | 7 | 1 |
| Área Desarrollo Sistemas | 9 | 6 | 6 | 0 |
| Área Adm. y Desarrollo de Proyectos | 6 | 9 | 9 | 0 |
| Área Investigación Tecnológica | 10 | 8 | 8 | 0 |

| | | | | |
|-----------------------------------------|---------------|------------|------------|----------|
| División Operación de Producción | 6 | 6 | 6 | 0 |
| Área Redes y Telecomunicaciones | 12 | 12 | 12 | 0 |
| Área Cómputo | 13 | 13 | 13 | 0 |
| Área Mantenimiento de Sistemas | 11 | 11 | 11 | 0 |
| Área Soporte Técnico | 13 | 13 | 13 | 0 |
| Totales | 141 | 136 | 134 | 2 |
| Grado de Cumplimiento | 98,53% | | | |

PRINCIPALES LOGROS II SEMESTRE 2014

Para el II semestre 2014 la Dirección de TI ha dado prioridad de atención de la operativa y de los requerimientos planteado a TI, principalmente en la gestión de Proyectos del Core System, Proyecto BI, Proyecto Swith Transaccional para Cajeros Automáticos y Tarjetas, Modelo de Competitividad Bancaria y Proyecto de Equipamiento del DataCenter.

Se priorizan los requerimientos para atender las actividades relacionadas con la implementación de Procesos SUGEF-14-09, así como para la implementación de las iniciativas PETI 2013-2015.

Implementación de calidad de Servicio en la red de comunicaciones del Banco, con el objetivo de garantizar suficiente ancho de banda a las aplicaciones más importantes del Banco evitando así afectación a los servicios que se brindan a las diferentes Áreas y Oficinas del Banco.

Actualización del software (Internet Explorer 11) en todas las PCs, del Banco en forma remota, con el objetivo de permitir la actualización del antivirus y herramientas de E-Branch.

Instalación de 25 laboratorios o Centros de Capacitación para atender requerimientos del Core Systems, para capacitar a toda la población del Banco en T-24.

Instalación de Software de monitoreo de impresiones (PHAROS) en todas las oficinas de la institución que permita controlar el consumo de los recursos de impresión.

Actualización de los enlaces en tecnología de fibra óptica (72% de avance), con el objetivo de disponer de una infraestructura de comunicaciones capacitada para atender los requerimientos de proyectos: Core System, Telefonía IP, Video Vigilancia, etc.

Actualizar la red de comunicaciones a nivel de equipamiento (90% de avance), de forma que nos permita mantener el UP-Time superior al 99% a nivel institucional, con el objetivo de garantizar el servicio a todos los clientes del Banco, reforzando la buena imagen del Banco Popular.

Implementación de redes inalámbricas en Edificio Metropolitano, Tecnología de Información y Barrio Tournon, con el objetivo de permitir a los usuarios trasladar su equipo portátil, para atender tareas de control o reuniones en los diferentes sitios del Banco.

Implementación de un plan piloto para el establecimiento de la Telefonía IP a nivel institucional, que permita al Banco, un mejor aprovechamiento de la infraestructura de comunicaciones y eliminar la facturación de llamadas locales

Estabilizar el ambiente S/390 brindando servicio continuo. Con ayuda de las herramientas de monitoreo se ha logrado prevenir situaciones que podrían poner en riesgo el servicio al cliente.

Definición de primeros 100 servidores para implementación de proyecto de virtualización plataforma bpdnet (Data Center).

Desarrollo de Normativa 1-05 de SUFEF, el logro de la implementación de la norma le permitirá al Banco evitar sanciones por no acatamiento.

Ajuste a comisión de formalización y creación de comisión de salida para 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.

CREDITO NEGRO 2014 obtener una mayor colocación de los productos de la cartera financiera y así lograr un mayor ingreso financiero para la institución.

Mediante los servicios de consultoría externa con la firma Price Waterhouse, se logra elaborar el nuevo Manual de Puestos para la Dirección de Tecnología de Información y elaborar el estudio de cargas de trabajo, de cada una de las dependencias adscritas.

Se logra alcanzar los niveles de riesgo normal, con base en la normativa SUGEF 14-09, según los resultados obtenidos de la autoevaluación aplicada, misma que fue validada por la Auditoría Interna del Banco.

PAO (Plan Anual Operativo) I Trimestre 2015 al final de gestión.

Los resultados de Avance de Metas PAO-2015 al I Trimestre 2015 (31 de Marzo 2015), incluye el detalle de la evaluación realizada al período en referencia:

| | |
|--------------------------------------------------------|-----|
| Total metas a evaluar período del I Trimestre 2015: | 118 |
| Total metas a evaluar durante el I Trimestre del 2015: | 54 |
| Total metas cumplidas para el I Trimestre 2015: | 49 |
| Total metas en proceso: | 5 |

De acuerdo al total de metas propuestas para la evaluación del I Trimestre 2015 y al cumplimiento de estas para ese mismo período, esta Dirección de Tecnología de Información obtiene un cumplimiento general del 90.74 %.

Dirección Tecnología de Información
Calificación Metas PAO Divisiones / Áreas de TI
I Trimestre 2015

| Área | Metas Totales | Metas I Trimestre 2015 | Metas Cumplidas I Trimestre 2015 | Metas en Proceso I Trimestre 2015 |
|--------------------------------------------|---------------|------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|
| Dirección Tecnología de Información | 9 | 6 | 6 | 0 |
| División Control Operativo | 8 | 3 | 2 | 1 |
| Área Administración del Sourcing | 8 | 3 | 3 | 0 |
| Área Aseguramiento Calidad | 9 | 5 | 4 | 1 |
| Área Atención al Cliente | 10 | 6 | 4 | 2 |
| Área Seguridad Operativa Informática | 11 | 6 | 5 | 1 |
| División de Desarrollo | 8 | 2 | 2 | 0 |
| Área Desarrollo Sistemas | 9 | 1 | 1 | 0 |
| Área Adm. y Desarrollo de Proyectos | 7 | 2 | 2 | 0 |
| Área Investigación Tecnológica | 8 | 0 | 0 | 0 |
| División Operación de Producción | 6 | 3 | 3 | 0 |
| Área Redes y Telecomunicaciones | 6 | 4 | 4 | 0 |
| Área Cómputo | 6 | 4 | 4 | 0 |
| Área Mantenimiento de Sistemas | 7 | 5 | 5 | 0 |
| Área Soporte Técnico | 6 | 4 | 4 | 0 |
| Totales | 118 | 54 | 49 | 5 |
| Grado de Cumplimiento | 90,74% | | | |

Durante el primer trimestre 2015 se da prioridad de atención de la operativa y de los requerimientos planteados a TI, principalmente en la gestión migración del Proyecto del Core System, actividades de los Proyecto BI, Proyecto Swith Transaccional para Cajeros Automáticos y Tarjetas, Modelo de Competitividad Bancaria y Proyecto de Equipamiento del DataCenter.

Se priorizan los requerimientos para atender las actividades relacionadas con la implementación de Procesos SUGEF-14-09, así como para la implementación de las iniciativas PETI 2013-2015.

Durante el primer trimestre 2015 se obtuvo un Up-time de la red del 99%, en dicho logro se incluyen los enlaces de comunicaciones del Core de Comunicaciones, cajeros automáticos tipo isla, Socios Comerciales, Agencias, Equipos de CORE y Oficinas tipo BP Total a nivel nacional.

Atención del plan de expansión institucional, durante el periodo se abrieron el siguiente centro de negocios y Cajeros Automáticos.

- Oficina de Multiplaza Curridabat.
- Cajero Automático Centro Médico de Esparza.
- Cajero Automático Cajero Puriscal
- Cajero Automático Hospital de Pérez Zeledón.
- Cierre Oficina de Plaza Cristal.
- Cajero Automático Multiplaza Curridabat.

Al primer trimestre se tiene un 70% de las Oficinas del Banco en fibra óptica lo cual es un logro muy importante. Se espera seguir adelante con este esfuerzo para lograr que el 100% de las Oficinas del Banco estén con fibra óptica lo cual nos permitirá estar preparados para la demanda de tráfico de red que se requerirá por parte de las nuevas aplicaciones como, video y voz, así como para brindar la capacidad necesaria de ancho de banda al nuevo sistema del Core System.

Finalización de la instalación de los 170 equipos de comunicaciones los cuales fueron adquiridos como parte del 50% de la Licitación Pública 43-2012, con lo cual se busca reforzar y concluir la actualización de la plataforma de comunicaciones a nivel nacional.

El 23 de febrero 2015, se efectuó el lanzamiento de la Tarjeta de Crédito con Microchip integrado, con lo cual se brinda mayor seguridad y protección contra el fraude y prepara a la Institución para migrar los dispositivos inteligentes, para que los clientes puedan satisfacer sus necesidades desde la perspectiva móvil y dinámica.

P E T I (Plan Estratégico de Tecnología de Información)

Agosto 2014, Dirección de Tecnología de Información

Se ajustan las iniciativas de acuerdo a la ejecución para el periodo 2015.

Aprobado en la Junta Directiva Nacional, según el acuerdo JDN-5208-Acd-436-Art-5 del 04 de setiembre de 2014.

Setiembre 2014, se gestiona la Actualización del Plan Estratégico de Tecnología de Información 2013-2015 producto de la aprobación del Plan Táctico de Tecnología de Información 2013-2015 en la Junta Directiva Nacional, según el acuerdo JDN-5208-Acd-436-Art-5 del 04 de setiembre de 2014.

- Evaluación PETI 30 se setiembre 2014

El grado de avance para el Plan Estratégico de Tecnología de Información del Banco Popular según sus objetivos corresponde al 96 %, según el siguiente detalle:

Calificación General del Plan Estratégico de Tecnología de Información Al 30 de Setiembre 2014

| Objetivos estratégicos de TI | Calificación |
|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1 Optimizar la eficiencia de los recursos de TI | 99% |
| 2 Fortalecer las relaciones entre TI y el negocio para lograr un alto valor percibido | 99% |
| 3 Promover una eficiente gestión de servicios de TI | 96% |
| 4 Optimizar la plataforma tecnológica | 88% |
| 5 Desarrollar una cultura de gestión de servicios de TI | 97% |
| Grado de cumplimiento | 96% |

Fuente: Elaboración propia a partir del seguimiento al 30 de Setiembre de 2014

El grado de avance para el Plan Estratégico de Tecnología de Información del Banco Popular según sus objetivos corresponde al 55 %, según el siguiente detalle:

Cuadro N° 1 Calificación General del Plan Estratégico de Tecnología de Información Al 31 de Diciembre 2014

| Objetivos estratégicos de TI | Calificación |
|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1 Optimizar la eficiencia de los recursos de TI | 37% |
| 2 Fortalecer las relaciones entre TI y el negocio para lograr un alto valor percibido | 95% |
| 3 Promover una eficiente gestión de servicios de TI | 0% |
| 4 Optimizar la plataforma tecnológica | 47% |
| 5 Desarrollar una cultura de gestión de servicios de TI | 99% |
| Grado de cumplimiento | 55% |

Fuente: Elaboración propia a partir del seguimiento al 31 de Diciembre 2014

9. Estado de los proyectos más relevantes en el ámbito institucional o de la unidad, existentes al inicio de su gestión y de los que dejó pendientes de concluir.

Dentro de los proyectos más relevantes, en los cuales quedan acciones pendientes por realizar:

- Establecimiento de la nueva Infraestructura de Tecnología de información: la nueva organización jerárquica es unos de los menesteres que aún quedan pendientes de implementarse.
- Aprovisionamiento y Administración del DATACENTER: Las gestiones para el proceso de Aprovisionamiento y Administración del nuevo DATACENTER han sido iniciadas y se encuentran bastantes avanzadas, más a las mismas deben continuarse para darles una conclusión exitosa.

10. Administración de los recursos financieros asignados durante la gestión a la DIRTI.

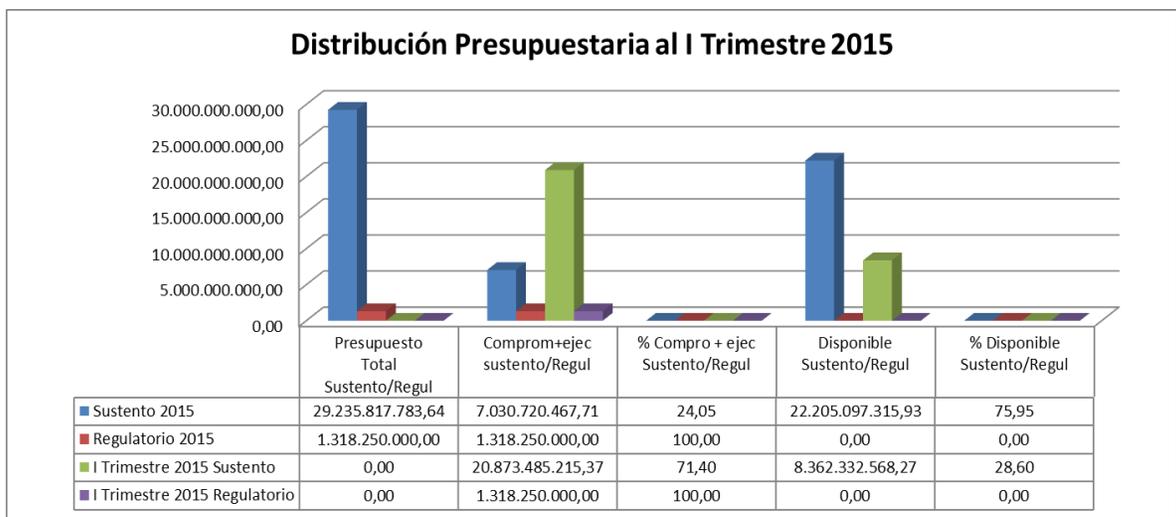
- Ejecución Presupuestaria al 30/04/2014
 (% Comprometido + Ejecutado vrs % Disponible)

Se debe considerar dentro del porcentaje, la cesión de recursos por ¢13.117.940.741,09, correspondiente a procesos de compra que no se materializarán en el presente periodo presupuestario, así como una disminución equivalente a un 10% a la cartera de contratos, según el siguiente detalle:

| Detalle Partida | Monto Cedido |
|----------------------------------------------------------------|--------------------------|
| 10103 Alquiler Equipo de Cómputo | 58.158.943,69 |
| 1049902 Otros Servicios de Gestión y Apoyo | 186.878.724,10 |
| 10405 Servicio Desarrollo de Sistemas Información | 125.304.726,24 |
| 10808 Mantenimiento Rep. Equipo Cómputo y Sist. de Información | 152.347.812,09 |
| 50105 Compra de Equipo de Cómputo | 12.595.250.534,98 |
| TOTAL CEDIDO | 13.117.940.741,09 |

| DATOS REQUERIDOS | | | | | |
|---------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------|------------------------------|-------------------------|---------------|
| Partida | Presupuesto Total | Comprometido + Ejecutado al Corte | % Compr + Ejecutado al corte | Disponible | % Disponible |
| Equipo y Programas de Cómputo (05.01.05) | 27.114.377.221,80 | 22.506.729.617,77 | 83,01% | 4.607.647.604,03 | 16,99% |
| Mant y Rep Equipo Cómputo y Sist de Inf. (01.08.08) | 2.302.544.962,35 | 2.280.165.399,34 | 99,03% | 22.379.563,01 | 0,97% |
| Servicios Des. de Sist. Informáticos (01.04.05) | 992.135.572,20 | 919.081.109,76 | 92,64% | 73.054.462,44 | 7,36% |
| Alquiler de Equipo de Cómputo (01.01.03) | 610.642.566,72 | 610.642.566,72 | 100,00% | 0,00 | 0,00% |
| Serv. en Ciencias Econom y Sociales (01.04.04) | 311.699.994,67 | 311.697.994,67 | 100,00% | 2.000,00 | 0,00% |
| Servicios de Transf Elec de Información (01.03.07) | 5.523.147,00 | 5.523.147,00 | 100,00% | 0,00 | 0,00% |
| Otros Servicios de Apoyo (01.04.99.02) | 650.081.604,09 | 622.487.237,29 | 95,76% | 27.594.366,80 | 4,24% |
| TOTAL | 31.987.005.068,83 | 27.256.327.072,55 | 85,21% | 4.730.677.996,28 | 14,79% |

- Ejecución Presupuestaria al 30/04/2015
(% Comprometido + Ejecutado vrs % Disponible)



| DATOS REQUERIDOS | | | | | |
|---------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------|------------------------------|-------------------------|---------------|
| Partida | Presupuesto Total | Comprometido + Ejecutado al Corte | % Compr + Ejecutado al corte | Disponible | % Disponible |
| Equipo y Programas de Cómputo (05.01.05) | 20.841.815.668,60 | 16.385.565.732,84 | 78,62% | 4.456.249.935,76 | 21,38% |
| Mant y Rep Equipo Cómputo y Sist de Inf. (01.08.08) | 3.078.243.798,60 | 2.790.065.294,88 | 90,64% | 288.178.503,72 | 9,36% |
| Servicios Des. de Sist. Informáticos (01.04.05) | 714.607.485,98 | 357.536.346,06 | 50,03% | 357.071.139,92 | 49,97% |
| Alquiler de Equipo de Cómputo (01.01.03) | 825.348.015,47 | 808.283.560,85 | 97,93% | 17.064.454,62 | 2,07% |
| Serv. en Ciencias Econom y Sociales (01.04.04) | 315.240.000,00 | 315.235.471,41 | 100,00% | 4.528,59 | 0,00% |
| Servicios de Transf Elec de Información (01.03.07) | 18.263.977,55 | 18.263.977,55 | 100,00% | 0,00 | 0,00% |
| Otros Servicios de Apoyo (01.04.99.02) | 3.300.217.307,05 | 3.300.217.237,03 | 100,00% | 70,02 | 0,00% |
| TOTAL | 29.093.736.253,25 | 23.975.167.620,62 | 82,41% | 5.118.568.632,63 | 17,59% |

11. Sugerencias para la buena marcha de la institución o de la Dirección. si el funcionario que rinde el informe lo estima necesario.

La Dirección de Tecnología de Información, en su PETI 2013-2015, estableció dentro de sus metas objetivas, el forjar el camino a ser un ente destinado a ser un socio del negocio, tema por el que en este apartado reitero y considero es el camino correcto a continuar. Se hace necesario un mayor involucramiento y una coordinada interacción entre el Negocio y la Dirección de Tecnología.

12. Observaciones sobre otros asuntos de actualidad que a criterio del funcionario que rinde el informe la instancia correspondiente enfrenta o debería aprovechar.

No se indican otras observaciones.

13. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiera girado la Contraloría General de la República.

Todos los temas e indicaciones giradas por la Contraloría General de la República han sido atendidos en tiempo y forma, y presentados ante las instancias respectivas ante la jerarquía institucional.

14. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante su gestión le hubiera girado algún otro órgano de control externo, según la actividad propia de cada administración.

A la fecha, se ha cumplido a cabalidad con cada una de las recomendaciones emitidas por entes de control externo.

15. Estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante su gestión le hubiera formulado la respectiva Auditoría Interna.

El 20 de junio 2014 se realizó un inventario de las recomendaciones de Auditoría Interna, cuya responsabilidad recae sobre la Dirección de Tecnología de Información, en total son 19 recomendaciones, de las cuales, 17 se encontraron en estado de “Pendiente” y 2 recomendaciones en estado de “Por validar”

| N° de Oficio | N° de Recomendación | Unidad Responsable | Fecha de Cumplimiento | Nivel de Riesgo | Estado |
|----------------|---------------------|----------------------------------|-----------------------|-----------------|-------------|
| ATI-0010-2014 | 4 | Dirección Tecnología Información | 04/08/2014 | Medio | Pendiente |
| ATI-0018-2014 | 4 | Dirección Tecnología Información | 02/09/2014 | Medio | Pendiente |
| ATI-0023-2014 | 1 | Dirección Tecnología Información | 13/06/2014 | Medio | Pendiente |
| ATI-0023-2014 | 2 | Dirección Tecnología Información | 22/02/2014 | Medio | Por validar |
| ATI-0023-2014 | 3 | Dirección Tecnología Información | 28/11/2014 | Alto | Pendiente |
| ATI-0028-2014 | 6 | Dirección Tecnología Información | 29/08/2014 | Medio | Pendiente |
| ATI-0028-2014 | 7 | Dirección Tecnología Información | 30/01/2015 | Medio | Pendiente |
| ATI-0068-2014 | 3 | Dirección Tecnología Información | 31/10/2014 | Medio | Pendiente |
| ATI-0068-2014 | 4 | Dirección Tecnología Información | 31/10/2014 | Medio | Pendiente |
| ATI-0068-2014 | 5 | Dirección Tecnología Información | 30/05/2014 | Medio | Pendiente |
| ATI-0077-2014 | 3 | Dirección Tecnología Información | 03/09/2014 | Medio | Pendiente |
| ATI-0087-2014 | 3 | Dirección Tecnología Información | 31/05/2015 | Medio | Pendiente |
| ATI-0089-2014 | 7 | Dirección Tecnología Información | 31/10/2014 | Medio | Pendiente |
| ATI-0129-2013 | 5 | Dirección Tecnología Información | 30/12/2014 | Medio | Pendiente |
| SUBA-0043-2014 | 3 | Dirección Tecnología Información | 31/03/2014 | Bajo | Por validar |
| SUBA-0043-2014 | 7 | Dirección Tecnología Información | 30/06/2014 | Medio | Pendiente |
| SUBA-0043-2014 | 8 | Dirección Tecnología Información | 30/06/2014 | Medio | Pendiente |
| SUBA-0069-2014 | 4 | Dirección Tecnología Información | 15/01/2015 | Medio | Pendiente |
| SUBA-0087-2014 | 6 | Dirección Tecnología Información | 30/06/2014 | Alto | Pendiente |

El 17 de junio 2015 se realizó un inventario de las recomendaciones de Auditoría Interna, cuya responsabilidad recae sobre la Dirección de Tecnología de Información, en total son 23 recomendaciones, de las cuales:

| | |
|-----------------------------------------------------------------|----|
| Proceso / Pendiente: | 14 |
| Elevada Incumplida de DIRTÍ a la Dirección General Corporativa: | 1 |
| Por Validación: | 8 |
| Recomendaciones de Área de TI elevada Incumplidas a la DIRTÍ: | 4 |

Total Recomendaciones:

23

| No. de Oficio | No. de Recomendacion | | Fecha de Cumplimiento | Estado |
|----------------|----------------------|-------------------------------------|-----------------------|-------------|
| ATI-0020-2015 | 9 | Dirección Tecnología de Información | 02/07/2016 | Pendiente |
| ATI-0020-2015 | 10 | Dirección Tecnología de Información | 01/02/2016 | Pendiente |
| ATI-0023-2014 | 3 | Dirección Tecnología de Información | 31/08/2015 | Pendiente |
| ATI-0028-2014 | 7 | Dirección Tecnología de Información | 30/06/2015 | Pendiente |
| ATI-0129-2013 | 5 | Dirección Tecnología de Información | 01/07/2015 | Pendiente |
| ATI-0191-2014 | 2 | Dirección Tecnología de Información | 26/09/2015 | Pendiente |
| ATI-0207-2014 | 8 | Dirección Tecnología de Información | 04/09/2015 | Pendiente |
| SUBA-0050-2015 | 4 | Dirección Tecnología de Información | 02/02/2016 | Pendiente |
| ATI-0020-2015 | 7 | Dirección Tecnología de Información | 31/05/2015 | Por validar |
| ATI-0068-2014 | 3 | Dirección Tecnología de Información | 31/03/2015 | Por validar |
| ATI-0077-2014 | 4 | Dirección Tecnología de Información | 05/02/2015 | Por validar |
| ATI-0089-2014 | 7 | Dirección Tecnología de Información | 29/05/2015 | Por validar |
| ATI-0115-2014 | 5 | Dirección Tecnología de Información | 29/05/2015 | Por validar |
| ATI-0120-2014 | 7 | Dirección Tecnología de Información | 29/05/2015 | Por validar |
| SUBA-0069-2014 | 4 | Dirección Tecnología de Información | 15/01/2015 | Por validar |
| SUBA-0087-2015 | 17 | Dirección Tecnología de Información | 05/06/2015 | Por validar |
| ATI-0020-2015 | 8 | Dirección Tecnología de Información | 17/06/2015 | Proceso |
| ATI-0028-2014 | 6 | Dirección Tecnología de Información | 30/06/2015 | Proceso |
| ATI-0066-2012 | 5 | Dirección Tecnología de Información | 01/12/2014 | Proceso |
| ATI-0170-2014 | 1 | Dirección Tecnología de Información | 15/12/2015 | Proceso |
| ATI-0170-2014 | 4 | Dirección Tecnología de Información | 30/08/2015 | Proceso |
| ATI-0170-2014 | 5 | Dirección Tecnología de Información | 15/06/2015 | Proceso |