



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	Susana Ulate Zúñiga
Dependencia:	División Gestión de Servicios
Periodo de Gestión:	Setiembre 2019-Marzo 2021
Destinatarios:	Dirección Tecnología de Información División Gestión de Servicios Dirección Capital Humano
Firma:	
Fecha:	01/03/2021

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	6
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo y Control Interno.....	7
Principales Logros.....	7
Proyectos más relevantes	10
Administración de Recursos Financieros.....	10
Sugerencias y Observaciones	10
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República	11
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo.....	11
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.....	12
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo.....	14
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público	14



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Presentación

El presente documento tiene como objetivo brindar el informe de fin de gestión, como Jefatura de la División Gestión de Servicios, por el período comprendido entre el 04 setiembre del 2019 y el 01 de marzo del 2021.

Se emite el presente informe al amparo de la directriz No. D-1-2005- CO-DFOE de la Contraloría General de la Republica del 24 de Junio del 2005 publicada en la Gaceta No 131 del 07 de julio del 2005, así como las directrices complementarias al informe final de gestión establecida en la Ley General de Control Interno, dictada por El Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, mediante artículo 16 del acta de la sesión 534-2005, celebrada el 27 de octubre del 2005 y publicada en la gaceta No 23 del 18 de noviembre del 2005 y circular DDHO-C-14-2010, de la Dirección de Desarrollo Humano Organizacional del Banco Popular..

Resultados de la gestión

Labor Sustantiva Institucional

A continuación, se enumeran las principales funciones sustantivas que se desprenden del puesto como jefa de la División Gestión de Servicios 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, la División Gestión de Servicios funge como enlace con el Negocio Bancario, en la prestación de los servicios de TI, mediante la ejecución de procesos y ejecución de mejores prácticas sobre la gestión de servicios de TI. A través de la mesa de servicios de TI, ser el único punto de contacto entre los usuarios de los servicios de TI y la Dirección de Tecnología de Información para el registro y atención de las solicitudes de servicio, los incidentes, consultas y las solicitudes de requerimiento.

Además, el Área Administración de las Relaciones se encarga de gestionar las relaciones entre el negocio y TI de modo formal y transparente, creando mejores resultados, mayor confianza en la tecnología y uso efectivo de los recursos.

De conformidad con el documento de Conceptualización de la División Gestión de Servicios, le corresponde:

Objetivo General

Gestionar y velar por la correcta operación administrativa y funcional de las áreas a cargo, las cuales fungen como enlace con el Negocio Bancario, en la prestación de los servicios de TI, mediante la ejecución de procesos y ejecución de mejores prácticas sobre la gestión de servicios de TI.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

A través de la mesa de servicios de TI, ser el único punto de contacto entre los usuarios de los servicios de TI y la Dirección de Tecnología de Información para el registro y atención de las solicitudes de servicio, los incidentes, consultas y las solicitudes de requerimiento.

Gestionar las relaciones entre el negocio y TI de modo formal y transparente, creando mejores resultados, mayor confianza en la tecnología y uso efectivo de los recursos.

Objetivos específicos

- Disponer de un canal único y centralizado para el registro y atención de las solicitudes de servicio, incidentes, consultas y solicitudes de requerimiento de los usuarios de servicios que ofrece TI.
- Responder de manera oportuna y efectiva a las solicitudes de servicio, incidentes, consultas y solicitudes de requerimiento de los usuarios de TI.
- Gestionar la relación con los representantes del negocio, asegurando que los roles y responsabilidades están definidas, asignadas y facilita la comunicación.
- Coordinar de extremo a extremo con las partes interesadas la atención de los requerimientos de TI, entrega de los servicios de TI y las soluciones proporcionadas al negocio.
- Asesorar y apoyar la definición de los requerimientos de TI para la satisfacción de las necesidades del negocio.
- Acordar los niveles de servicios con las dependencias de negocio y áreas internas del Banco que se requieren para brindar los servicios de TI, considerando los requerimientos del negocio y las capacidades actuales de TI.
- Promover oportunidades de mejora a través del apalancamiento de la tecnología y tendencias del entorno financiero bancario.
- Contribuir al cumplimiento de la estrategia de TI, mediante la ejecución de actividades de gestión de los servicios de TI

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Estructura Funcional



Funciones del Área

La División de Gestión de Servicios, debe cumplir las siguientes funciones, de manera que el adecuado cumplimiento de éstos asegure a la Dirección de Tecnología de Información y al Banco el alcance de los objetivos propuestos, en apego a las normativas internas y externas, y leyes vigentes.

Como parte de la naturaleza de esta Dependencia, ejecuta entre las principales funciones, la gestión de la relación entre TI y el negocio para la prestación de los servicios de TI, mediante una función de mesa de servicios de TI, así como recurso ejecutivo de servicios que brinde un acompañamiento al negocio, según corresponda.

Las siguientes funciones fueron tomadas y adaptadas del modelo COBIT, el cual contiene las mejores prácticas de control en Tecnología de Información:

Administrar los servicios de TI

Asegurar una comunicación efectiva entre el negocio y TI, mediante una definición documentada y acuerdos de niveles de servicios de TI, alineados a los requerimientos del negocio. Asimismo, presentar al negocio los resultados de cumplimiento de los acuerdos formalizados y proponer oportunidades de mejora para los servicios de TI.

Identificar y proponer soluciones automatizadas

Asegurar que los requerimientos funcionales del negocio sean traducidos a un diseño efectivo y eficiente de soluciones automatizadas, factibles y rentables, mediante asesoría y apoyo al negocio en el levantamiento de los requerimientos.

Administración de la Mesa de Servicios de TI



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Velar porque la función de la Mesa de Servicios de TI, responda de manera oportuna y efectiva a las consultas y problemas de los usuarios de TI, con tiempo de respuesta rápido, procedimientos de escalamientos claros y análisis de tendencias y resolución, de manera que permita el efectivo uso de los sistemas y servicios de TI.

Gestionar la relación entre TI y el negocio

Gestionar las relaciones entre el negocio y TI de modo formal y transparente, creando mejores resultados, mayor confianza en la tecnología y uso efectivo de los recursos.

Representar la Gestión de Servicios de TI

Representar la gestión de servicios de TI, mediante la participación en el Comité de Negocios de TI, proponer acciones de mejora y apoyar la definición de la priorización de los requerimientos según sean las necesidades del negocio.

Impulsar oportunidades para mejorar la gestión de Servicios de TI

Promover el aprovechamiento de tendencias tecnológicas que aporten al cumplimiento de la estrategia de negocio y de TI, de manera de que la gestión de servicios de tecnológicos sea más eficiente y efectivo.

Estrategia y Rol deseado de TI

Ejecutar las actividades y acciones estratégicas planificadas sobre la gestión de servicios de TI para apoyar a la Dirección de Tecnología de Información a alcanzar el cumplimiento de los objetivos y metas estratégicas que apoyan la estrategia del conglomerado, así como orientar las acciones de TI como proveedor de servicios y socio estratégico.

Apoyar las actividades de planificación durante el ciclo de formulación y actualización de la estrategia de TI, para asegurar que se definan acciones de TI que contribuyan al logro de los objetivos del negocio.

Satisfacción de los servicios de TI

Velar por la satisfacción de los servicios de TI, mediante la ejecución de las actividades y procesos ejecutados a lo interno de la Dirección de Tecnología de Información.

Comité del manejo de TI

Participar activamente en el comité del manejo de TI (o su equivalente) compuesto por ejecutivos, el negocio y administradores de TI para:

- Determinar la priorización de los programas de inversión permitidos para TI en línea con las estrategias del negocio y las prioridades.
- Dar seguimiento a los proyectos, requerimientos e iniciativas.
- Monitorear los niveles de servicio y el mantenimiento de las mejoras.

Supervisar Controles Internos

Monitorear y divulgar la eficacia de los controles internos sobre la División por medio de la revisión incluyendo, por ejemplo, la conformidad con las políticas y los estándares, seguridad e la información, controles de cambio y los controles establecidos en acuerdos de niveles de servicio.

Autoevaluación



INFORME FINAL DE GESTIÓN

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.

Optimización de respuesta a requerimientos regulatorios

Repasar y optimizar las políticas, los estándares y los procedimientos de TI para asegurarse de que los requisitos legales y reguladores están 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 determine 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 todos los dueños de productos.

Cumplimiento de normativa vigente

Los funcionarios son responsables de cumplir y hacer cumplir a todas las políticas, así como las normas de control interno emitidas tanto por la Dirección como por el Banco Popular.

Comité directivo de TI

Participar activamente en el Comité Interno de Tecnología de Información para:

- Apoyar a la Dirección de TI en determinar la priorización de los programas de inversión permitidos para TI en línea con las estrategias del negocio y las prioridades.
- Dar seguimiento al estatus de los proyectos y mejoras para resolver conflictos de recursos
- Monitorear los niveles de servicio y las mejoras del servicio.
- Participación en CAPSI.
- Determinar la priorización de los programas de inversión permitidos para TI en línea con las estrategias del negocio y las prioridades.
- Dar seguimiento al estatus de los proyectos y resolver conflictos de recursos.
- Monitorear los niveles de servicio y las mejoras del servicio.

Cambios en el entorno

Durante mi periodo de gestión, se han presentado grandes cambios en el rumbo del Banco, cambios que han impactado directamente la gestión de la División, entre ellos:

- TI ha implementado el Agilismo en la atención de los requerimientos, esto ha implicado que el rol que ejecutaban los Ejecutivos y Analistas de Negocio se tuviese que modificar



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- para poder apoyar tanto a TI como a Negocio en estos temas.
- Recursos de la División (8) fueron asignados al proyecto de migración de T24, razón por la cual se tuvo que recurrir a personal externo de los contratos de rol de proveedores de la División Desarrollo de Servicios. Esto tiene impacto directo en la atención de los requerimientos debido a que el personal tiene conocimiento y es certificado en Agilismo, pero no tiene el conocimiento funcional de los aplicativos ni el conocimiento del Negocio del Banco.
 - Se estableció un nuevo modelo de priorización de requerimientos, el cual debe ser implementado por la División, esto genera una organización adicional.
 - La Gerencia General ha girado varias directrices relacionadas a los requerimientos, lo que ha implicado un trabajo adicional para poder elevar a Comité los requerimientos con sus costos para que la Gerencia apruebe su desarrollo.
 - Han aumentado la cantidad de servicios brindados en el Banco y esto impacta también directamente la cantidad de requerimientos que ingresan a TI.
 - Nuestros clientes internos se han vuelto más demandantes y esto nos ha llevado a tener que disminuir los tiempos de atención tanto en la atención de los requerimientos como a nivel de los incidentes y solicitudes de servicio.

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo y Control Interno

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) de la División Gestión de Servicios, 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 en los últimos 2 años:

Año	Oficio de resultado	Nota Riesgo Operativo	Nota Control Interno
2020	UTEG-0142-2020	Excelente	Excelente
2019	No tengo el oficio, nos remitieron el resultado por correo electrónico.	Excelente	Excelente

Principales Logros

- Definición de un Modelo de Priorización de Requerimientos, basado en el marco SAFe (Scaled Agile Framework).
- Aprobación del modelo de priorización WSJF por el CETI.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Capacitación tanto al personal de la División como a las dependencias del Banco en el modelo de priorización, de forma que luego pudiésemos aplicarlo.
- Implementación del Modelo de Priorización de Requerimientos de TI para los 317 requerimientos que se tenían.
- Se impulsó y acompañó a las Dependencias de Negocio a revisar los requerimientos planteados en la Mesa de Servicios de TI para depurarlos y cancelar todos aquellos que ya no tienen relevancia para generar valor para el Banco.
- Priorización de los backlogs para las células: SIPO, CAN-CAP, MultiCre, Canales Electrónicos, Punto BP, Cajeros Automáticos, Tarjetas, Back Office Microsoft, Back Office Oracle, Control y Complementos, Cumplimiento y Pagos.
- Ante la emergencia del Covid-19, por parte de Ejecutivos de Negocio de esta División, se atendió el diseño, coordinación, implementación y ejecución de la solución, para trasladar los beneficios que el Gobierno de la República otorgó a las personas desempleadas o con disminución en el salario, denominado Plan Proteger.
- También ante la emergencia del Covid-19, por parte de Producto Owner de esta División, se coordinó y atendieron los requerimientos para la readecuación de deudas de las personas afectadas por la pandemia.
- Impulsar y realizar el nombramiento de la plaza de jefatura del Área Administración de Relaciones dado que estaba pendiente.
- Impulsar y realizar el nombramiento de la plaza del Gestor de Servicios de TI que estaba vacante.
- Capacitar al personal de la DGS en temas de historias de usuario y agilismo para impulsar nuestro rol en el Agilismo que se impulsa desde la Dirección de Tecnología de Información.
- Capacitar al Negocio en la Creación de Historias de Usuario para sus requerimientos, esto ha permitido agilizar la atención.
- Reforzar el Área Administración de Relaciones de recurso humano externo, Product Owner que ha permitido aumentar las estadísticas de atención de necesidades del Negocio.
- Actualización de la Normativa para la Gestión de Requerimientos en versión COBIT5.
- Durante el 2019 y 2020 se recibieron un total de 398 y 378 respectivamente y al 28 de febrero del 2021 se habían recibido ya 51 requerimientos.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Durante mi gestión se completó la atención de un total de 304 requerimientos, de los cuales 51 eran de carácter normativo.
- Implementación exitosa del Plan Piloto de las herramientas BioCatch y Transmit en el APP Banca Móvil.
- Participación de la División Gestión de Servicios en el “proceso masivo de aplicación de cobro por concepto de cuentas inactivas y saldos mínimos”, misma que a su vez fue gratificada por la Subgerencia General de Negocios mediante oficio SGN-1436-20.
- Implementación del Pago de Marchamos en el APP de Banca Móvil, poniendo a disposición de nuestros clientes la posibilidad de pagar el marchamo sin tener que ir a una oficina.
- Para la salida en Vivo de T24 R17 se tuvo una participación protagónica en la atención y canalización de los incidentes producto de la migración por parte de la Mesa de Servicios, esto permitió que se pudiese contener y brindar un buen servicio.
- Atención del Comité de Cumplimiento, Comisión de Fraude Institucional, CETI, CCTI, Comité de Negocios.
- Participación de la División Gestión de Servicios en el Plan de Acción de la Gestión del Pasivo.
- Participación y asesoría el Negocio en la Comisión Institucional de Prevención de Fraudes.
- Actualización de los Acuerdos de Niveles de Servicio de TI con Popular Pensiones: Colocation, Canal al Centro de Soporte Logístico, Licenciamiento de Software, Identidad y Autenticación en la Red, Mensajería Electrónica, Navegación en Internet, Atención y Canalización de Incidentes y Solicitudes.
- Actualización de los Acuerdos de Niveles de Servicio con el Negocio: Financiero y Presupuesto, Canales, Captación, Tarjetas y Puntos de Servicio, Cobranzas, Centro de Soporte Logístico.
- Actualización de los Acuerdos Operacionales de TI que soportan los SLA's con Negocio.
- Actualización del Catálogo de Servicios de TI con Negocio.
- Designación de un Ejecutivo de Negocios para atender las necesidades de las Sociedades Anónimas.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Atención y canalización de las necesidades de las Sociedades Anónimas.
- Gestión de la plaza para Gestión de Problemas en la Mesa de Servicios.

Proyectos más relevantes

- Apoyo en todo lo que se requiera el Proyecto de migración del CORE bancario T24 a la versión R17. Se aportó personal de la DGS para la atención de dicho proyecto.
- Apoyo en levantamiento de requerimientos de alto nivel del proyecto ERP.
- Apoyo en levantamiento de requerimientos de alto nivel del proyecto BI.
- Apoyo en levantamiento de requerimientos de alto nivel del proyecto Adelgazamiento de SIPO.
- Apoyo en levantamiento de requerimientos de alto nivel del proyecto Adquisición de nuevo CORE de Crédito.
- Apoyo en atención de dudas funcionales de T24 del proyecto NeoBanco.
- Apoyo en levantamiento de requerimientos de alto nivel del proyecto NIIF16.
- Apoyo en levantamiento de requerimientos de alto nivel de la iniciativa de COBRO Administrativo.

Administración de Recursos Financieros

Durante mi gestión no tuve a cargo ningún contrato, pero si se administró el presupuesto para pago de tiempo extraordinario para atender actividades especiales fuera de horario. En todo momento se cumplió con la responsabilidad de administración de fondos públicos y los contratos cumplieron su objetivo.

Sugerencias y Observaciones

- Se debe mantener capacitado al personal en temas de Agilismo, considero importante capacitaciones en SAFE con el fin de que podamos seguir impulsando la evolución en el Banco.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Se debe mejorar la comunicación entre DDS y DGS con el fin de dar un mismo discurso a nuestros clientes internos.
- Se debe capacitar al personal del AAR en las demás aplicaciones que se han desarrollado en TI, con el fin de propiciar su uso y explotarlas en los requerimientos.
- Se debe buscar sesiones con la DDS para poder impulsar o vender nuevas iniciativas al Negocio que puedan ayudarles a cumplir sus metas.
- Se debe estandarizar la atención al Negocio, que la DGS sea el único punto de contacto con el Negocio y Áreas de Soporte en la atención tanto de Requerimientos (AAR) como Incidentes y Solicitudes de Servicio (AACI)
- Se debe conseguir la aprobación para la cancelación de los requerimientos que no generan valor al Banco, que luego de varias aplicaciones del modelo de priorización, siguen quedando en lugares bajos del iceberg.
- Conseguir mayor apoyo de la Gerencia y altos mandos, con el fin de que las áreas solicitantes sean conscientes de las capacidades de TI y revisen muy bien que los requerimientos que pidan sean realmente de valor y beneficio para la institución.
- Es importante que la DGS pueda participar activamente con la Subgerencia de Negocios y Subgerencia de Operaciones con el fin de conocer las necesidades con anticipación, con el fin de que se puedan canalizar de la mejor forma.
- Se debe trabajar en el trabajo en equipo con todas las áreas de TI, con el fin de resolver más efectivamente los incidentes y requerimientos. Lograr sensibilización en todas las dependencias de TI.
- Se debe seguir trabajando en la mejora de la comunicación, tanto a lo interno de TI como hacia nuestros Clientes Internos, con el fin de brindar siempre un mejor servicio y mantener siempre informado al Negocio y Dueños de los Servicios.

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



INFORME FINAL DE GESTIÓN

de control externo.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

Las recomendaciones de la Auditoría Interna y Externa se atendieron conforme los plazos y las asignaciones específicas según el siguiente resumen:

Recomendaciones de Auditoría Interna/Externa Gestionadas entre Setiembre 2019 a Marzo 2021

Oficio	No. Recomendación	Unidad Responsable	Fecha Cumplimiento	Nivel de Riesgo	Estado	Avance	Observación
SUBA-0035-2019	6	División de Gestión de Servicios	12/10/2019	Medio	Cumplida	100	N/A
SUBA-0035-2019	7	División de Gestión de Servicios	30/11/2019	Medio	Cumplida	100	N/A
ATI-0116-2018	10	División de Gestión de Servicios	31/08/2020	Medio	Cumplida	100	N/A
SUBA-0035-2019	11	División de Gestión de Servicios	31/03/2020	Medio	Cumplida	100	N/A
SUBA-0291-2019	6	División de Gestión de Servicios	31/01/2020	Alto	Cumplida	100	N/A
SUBA-0291-2019	7	División de Gestión de Servicios	31/01/2020	Alto	Cumplida	100	N/A
SUBA-0291-2019	8	División de Gestión de Servicios	31/03/2020	Alto	Cumplida	100	N/A
AE-1417-2020	90	División de Gestión de Servicios	31/12/2020	Alto	Cumplida	100	N/A
AE-1417-2020	123	División de Gestión de Servicios	31/12/2020	Alto	Cumplida	100	N/A
AE-1417-2020	124	División de Gestión de Servicios	31/12/2020	Alto	Cumplida	100	N/A
AE-1417-2020	126	División de Gestión de Servicios	31/12/2020	Alto	Cumplida	100	N/A
AE-1417-2020	132	División de Gestión de Servicios	31/12/2020	Alto	Cumplida	100	N/A
AE-1417-2020	133	División de Gestión de Servicios	31/12/2020	Alto	Cumplida	100	N/A
ATI-0043-2020	1	División de Gestión de Servicios	31/07/2020	Alto	Cumplida	100	N/A
ATI-0043-2020	2	División de Gestión de Servicios	31/05/2020	Medio	Cumplida	100	N/A
ATI-0043-2020	3	División de Gestión de Servicios	30/04/2020	Medio	Cumplida	100	N/A
ATI-0043-2020	4	División de Gestión de Servicios	31/07/2020	Medio	Cumplida	100	N/A

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Recomendaciones de Auditoría Interna/Externa Gestionadas entre Setiembre 2019 a Marzo 2021

Oficio	No. Recomendación	Unidad Responsable	Fecha Cumplimiento	Nivel de Riesgo	Estado	Avance	Observación
ATI-0043-2020	6	División de Gestión de Servicios	30/09/2020	Medio	Cumplida	100	N/A
ATI-0043-2020	7	División de Gestión de Servicios	30/06/2020	Medio	Cumplida	100	N/A
SUBA-0096-2020	2	División de Gestión de Servicios	31/07/2020	Alto	Cumplida	100	N/A
ATI-0043-2020	8	División de Gestión de Servicios	15/01/2021	Medio	Cumplida	100	N/A
SUBA-0096-2020	11	División de Gestión de Servicios	31/03/2021	Medio	Pendiente	0	N/A
ATI-0133-2020	9	División de Gestión de Servicios	31/07/2021	Medio	Pendiente	0	N/A
AE-1417-2020	76	División de Gestión de Servicios	30/04/2021	Bajo	Proceso	50	En proceso de traslado al Área Administración de Relaciones
AE-1417-2020	77	División de Gestión de Servicios	30/04/2021	Alto	Proceso	50	
AE-1417-2020	78	División de Gestión de Servicios	30/04/2021	Alto	Proceso	50	
AE-1417-2020	79	División de Gestión de Servicios	30/04/2021	Alto	Proceso	50	
AE-1417-2020	80	División de Gestión de Servicios	30/04/2021	Alto	Proceso	50	
AE-1417-2020	81	División de Gestión de Servicios	30/04/2021	Alto	Proceso	50	
AE-1417-2020	82	División de Gestión de Servicios	30/04/2021	Alto	Proceso	50	
AE-1417-2020	83	División de Gestión de Servicios	30/04/2021	Alto	Proceso	50	
AE-1417-2020	84	División de Gestión de Servicios	30/08/2021	Alto	Proceso	50	
AE-1417-2020	85	División de Gestión de Servicios	30/08/2021	Alto	Proceso	50	
AE-1417-2020	86	División de Gestión de Servicios	30/08/2021	Alto	Proceso	50	
AE-1417-2020	87	División de Gestión de Servicios	31/08/2021	Alto	Proceso	50	
AE-1417-2020	88	División de Gestión de Servicios	30/08/2021	Alto	Proceso	50	
AE-1417-2020	89	División de Gestión de Servicios	30/08/2021	Alto	Proceso	50	
AE-1417-2020	122	División de Gestión de Servicios	31/05/2021	Alto	Proceso	50	



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Recomendaciones de Auditoria Interna/Externa Gestionadas entre Setiembre 2019 a Marzo 2021

Oficio	No. Recomendación	Unidad Responsable	Fecha Cumplimiento	Nivel de Riesgo	Estado	Avance	Observación
AE-1417-2020	125	División de Gestión de Servicios	31/05/2021	Alto	Proceso	50	
AE-1417-2020	127	División de Gestión de Servicios	31/05/2021	Alto	Proceso	50	
AE-1417-2020	128	División de Gestión de Servicios	31/05/2021	Alto	Proceso	50	
AE-1417-2020	129	División de Gestión de Servicios	31/05/2021	Alto	Proceso	50	
AE-1417-2020	130	División de Gestión de Servicios	31/05/2021	Alto	Proceso	50	
AE-1417-2020	131	División de Gestión de Servicios	31/05/2021	Alto	Proceso	50	

Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo.

En la División Gestión de Servicios no se tiene ningún contrato bajo fiscalización, de forma que no se incorpora información en este apartado.

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.