



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre: Carlos Hernández Masís

Dependencia: Área Aplicativos Complementarios

Periodo de Gestión: 27-04-2020 al 18-05-2022

Destinatarios:

Licenciada
Estrella Picado Barboza, Jefatura a.i.
Área Aplicativos Complementarios

Licenciado
Manuel Eduardo García Ramos, Jefatura a.i.
División Desarrollo de Servicios

Licenciada
Graciela Vargas Castillo, directora
DIRECCION CAPITAL HUMANO

Firma:

Fecha: 23/05/2022

INFORMACION DE USO PÚBLICO CBP- A1

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede 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..... | 3 |
| Labor Sustantiva Institucional..... | 3 |
| Cambios en el entorno | 3 |
| Estado de la Autoevaluación y Riesgo Operativo | 3 |
| Acciones sobre el Control Interno | 4 |
| Principales Logros..... | 4 |
| Proyectos más Relevantes | 9 |
| Administración de Recursos Financieros | 12 |
| Sugerencias | 12 |
| Observaciones | 13 |
| Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República | 14 |
| Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo | 14 |
| Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna | 14 |
| Cumplimiento Acuerdos de la Junta Directiva Asignados al Área..... | 14 |
| Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo..... | 14 |
| Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público | 15 |



Informe Final de Gestión

Presentación

Lic. Carlos Hernández Masís, Area Aplicativos Complementarios

Como seguimiento al cumplimiento de la Directriz de la Contraloría General de la Republica D-1-2005-CO-DFOE, relacionada con los informes de Fin de Gestión y con el fin de atender lo dispuesto en el procedimiento conocido como “Presentación y Publicación de informes de Fin de Gestión” y cumplir lo expuesto en la Ley de Información no Divulgada N ° 7975, referente a éste tema, a continuación se presenta el informe bajo mi competencia.

A partir del 27 de abril del 2020, éste servidor es recontratado por el Banco Popular para continuar con el puesto de Jefatura del Área de Aplicativos Complementarios de la Dirección de Tecnología de Información, puesto que desempeñaba desde el 5 de enero del 2004 hasta el 26 de abril del 2020.



Informe Final de Gestión

Resultados de la gestión

A continuación, se presenta el informe final de mi gestión como Jefatura del Área de Aplicativos Complementarios. Este informe presenta los resultados alcanzados durante el período del 27 de abril del 2020 al 18 de mayo del 2022; día en que fue presentada la persona que mi sustituiría como jefatura del área.

Labor Sustantiva Institucional

La gestión desarrollada desde el 27 de abril del 2020 se ha abocado a dar continuidad a todo los temas relacionados con la adquisición, desarrollo, mantenimiento, soporte e implementación de soluciones tecnológicas del Banco Popular, así como al desarrollo y la definición de procesos internos del área relacionados con diseño e implementación de procesos COBIT para la atención del Acuerdo SUGEF 1409, entre otros.

Así mismo, se ha participado en:

- Implementación de prácticas ágiles
- Participación en la implementación de DevOps en ambientes no productivos y productivos
- Estabilización del Sistema Bancario denominado T24
- Atención de incidentes productivos
- Mantenimiento de los aplicativos en producción
- Diseño arquitectónico e implementación de nuevas soluciones.

Cambios en el entorno

Durante el periodo de mi gestión, se ha modificado el esquema de trabajo de todo el personal del área que he dirigido, esto debido a la pandemia del COVIC-19, se ha pasado de un modelo de trabajo presencial a un modelo de teletrabajo, el cual, nunca antes se había aplicado en el área. Este nuevo modelo de trabajo conlleva la implementación de esquemas de ejecución, seguimiento y control de tareas totalmente novedosos, aplicando mucho trabajo con herramientas de colaboración para la atención de sesiones y reuniones para coordinar y desarrollar las tareas.

A nivel jurídico, considero que no han habido cambios en el ordenamiento jurídico que afecten el quehacer institucional o de la unidad.

Estado de la Autoevaluación y Riesgo Operativo

Se presenta a continuación los resultados de las dos Autoevaluaciones de Control Interno y Riesgo Operativo Institucionales efectuadas durante el período de mi nombramiento como jefatura del área:



Informe Final de Gestión

| Año | Departamento | | Oficio de Ref. | Calificación obtenida Riesgo | Calificación obtenida Control Interno |
|------|----------------------|-------------|----------------------|------------------------------|---------------------------------------|
| 2020 | Área Complementarios | Aplicativos | AACO-0185-2020 | Excelente | Excelente |
| 2021 | Área Complementarios | Aplicativos | Resultado del Portal | Excelente | Excelente |

La calificación fue de 0% de exposición al riesgo.

Acciones sobre el Control Interno

Con el objetivo de mantener un sistema de control interno en esta área que cumpliera con la meta intitucional establecida por la Junta Directiva para Control Interno y Riesgo, se han implementado sesiones de trabajo diarias de seguimiento y control llamadas “Daily Meeting”, para cada una de las tareas que el área debe llevar a cabo en el desarrollo de sistemas sustantivos.

Este esquema de reuniones diarias ha permitido el cumplimiento de los objetivos del área en cuanto a niveles de servicio, tanto para desarrollo, mantenimiento y soporte a los sistemas de información como también a la atención de incidentes en los mismos sistemas.

Principales Logros

Principales logros alcanzados durante durante el período de mi nombramiento como jefatura del área:

1. Implementación de Retardo de Favoritas en T24, Relacionado con Seguridad de Productos del Cliente
2. Implementación de Adelanto de Efectivo en T24, Relacionado con Seguridad de Productos del Cliente
3. Implementación de Carga de Archivos de Imágenes en T24, Relacionado con Oficialía de Cumplimiento
4. Implementación de Limpieza de Tablas en T24, Relacionado con Proyecto Migración de T24 R09 a R17
5. Carga y Depuración Perfiles, Relacionado con Proyecto Migración de T24 R09 a R17
6. Transferencia de Conocimiento sobre temas de T24 entre los miembros de la Célula T24



Informe Final de Gestión

7. Se ha participado activamente en la etapa de pruebas, desarrollo y depuración de las interfaces utilizadas por el Proyecto de Migración de T24 R09 a R17
8. Implementación del Nuevo Sistema de Ahorro Obligatorio de los Trabajadores (APT) en la plataforma de AS400
9. Implementación de nueva Versión del Sistema SICUVAL que contribuye a mejorar el control de uso y manejo de efectivo en las bóvedas de cada oficina del Banco, de tal forma que no tengan más de lo requerido
10. Implementación de nueva Versión del Módulo SACP (INVESTOR TESORERIA) que contribuye a mejorar el control del impuesto del valor de los productos relacionados con Retención de Renta
11. Se finaliza la construcción del nuevo Sistema de Plan para la Recuperación del Negocio conocido como PRON, en la nueva tecnología utilizada por el Banco y su implementación será a través de la nube (Cloud) y se ha iniciado el proceso de implementación y pase a producción.
12. Transferencia de Contratos de los Sistemas de Contratación Administrativa -SICA- y Presupuesto -SIPRE- del proveedor de la solución original al nuevo proveedor de servicios de tecnología, haciendo uso de los contratos del Rol de Proveedores.
13. Se finaliza la construcción de la nueva funcionalidad del Sistema STAR-H en cuanto a "Pago de Salarios Escalonado" y se está coordinando con Capital Humano el inicio de las pruebas de usuario.
14. Se finaliza la construcción de la nueva funcionalidad del Sistema de Pago de Salarios en su Módulo de Cámara Entrante, la cual incorpora la sustitución de los procesos actuales de aplicación de archivos batch (por lotes) por consumo de webservices (WCF)
15. Se finaliza la construcción de la nueva funcionalidad del Sistema de Pago de Salarios en su Módulo de Cámara Entrante, la cual incorpora la notificación mediante correo electrónico de las devoluciones.
16. Se finaliza la implementación de ajustes a la metodología de calificación de riesgos de clientes tanto del Modelo On-Line como Modelo Batch.
17. Se contribuyo en la implementación del Bono Proteger a solicitud de la Presidencia de la Republica, haciendo ajustes en el modelo de riesgo



Informe Final de Gestión

18. Implementación de un ROBOT de TEST en el Sistema de Pago de Servicios Conectividad, que permite que otros sistemas se puedan relacionar con el sistema de pago de servicios e iniciar sus pruebas de integración. Utilizado sobre todo en apoyo al Proyecto de Migración de T24 a R17.
19. Creación e instalación de ambientes de desarrollo y pruebas con tecnología actualizada para las aplicaciones:
20. Tesorería: Inversiones, Custodio de Terceros, Administración de la Cartera Pasiva y Custodia de Valores
21. Fideicomiso: Administración de Fideicomisos
22. Asamblea de Trabajadores : CENSO
23. Conectividad – Pago de Servicios –
24. Liquidación de Tarjetas – SILPOS -
25. Implementación del Control de Efectivo en las bóvedas del banco, evitando que pérdida del uso eficiente del dinero.
26. Participación en la implementación de la solución del Plan Proteger del Gobierno ante la Pandemia
27. Participación en las pruebas del Proyecto de Migración del R17 de T24
28. Implementación de las Mejoras a los Servicios de Conectividad, mejorando el servicio al cliente final y interno
29. Implementación de las Mejoras a los procesos de carga del PRON
30. Se reinician los servicios de desarrollo, mantenimiento y soporte de los Sistemas SICA y SIPRE con una de las empresas del Rol de Empresas, mejorando el servicio a las áreas del banco
31. Puesta en producción del requerimiento de mejora Conectividad SR2822593 reporte en línea de estado de pagos aplicados en T24 lo que mejora el trabajo del área de Soporte al Negocio pues el reporte anterior de la consola se alimenta de las liquidaciones, este reporte va directamente al sistema T24.
- 32.2. Atención en tiempo de todos los incidentes asignados a la célula de contabilidad, teniendo un promedio menor a 5 días en la atención de estos.



Informe Final de Gestión

33. Aprobación por comité de cambio de la puesta en producción del requerimiento SR2171250 Nuevo Sistema CENSO SIATT, esto para satisfacer la solicitud de un nuevo sistema para iniciar el proceso de integración de la Asamblea de Trabajadores.
34. Puesta en producción del requerimiento SR2648943
35. Finalización de las mejoras solicitadas para el sistema Investor - Módulo de Inversiones, así como también la finalización de las pruebas técnicas del requerimiento SR2619569.
36. Migración a producción del Aplicativo StarH y Portal Capital Humano
37. Cumplimiento de los exámenes dispuestos por la administración
38. Cumplimiento de la llave de pago de Vacaciones.
39. SR2819975 - SIPRA - Se da la viabilidad técnica y se desarrolla lo necesario de parte de SIPRA para que pueda convivir con el API390.
40. SR1718530 - SIPRA - Se recibe carta de aceptación para el pase a producción del sistema.
41. SR1718530 - SIPRA - Pase a producción del requerimiento.
42. SR2184692 - EMBOSS - Se recibe carta de aceptación de finalización de las pruebas de UAT.
43. SR2859731 - QUICKPASS - Se finaliza con la configuración y permisos para el ambiente de pruebas.
44. SR2125398 - CARSI - Se recibe la carta de aceptación de finalización de las pruebas de UAT.
45. SR2648493 - SICUVAL - Se recibe la carta de aceptación de finalización de las pruebas de UAT.
46. SR2648493 - SICUVAL - Se realiza la liberación del pase a producción.
47. SR2619569 - INVESTOR TESORERIA - Se obtiene la carta de aceptación de finalización de las pruebas de UAT.
48. SR2564079 - AS400 - Creación de los componentes para la carga, revisión, parametrización, creación y pruebas de la interfaz contable de MASTER CARD.
49. SR1962550 - AS400 - Se obtiene la carta de aceptación del SR por parte de los usuarios
50. SR1718227 - Contabilidad Costos - Se finaliza con el desarrollo del requerimiento y se entrega para inicio pruebas de UAT.



Informe Final de Gestión

51. SR2171250 - Soporte operativo a nivel técnico al R2171250 Nuevo Sistema CENSO SIATT, esto para satisfacer la solicitud de un nuevo sistema para iniciar el proceso de integración de la Asamblea de Trabajadores.
52. SR2533208 - Entrega para pruebas de UAT SR2533208 SIPRE Ajustes IVA y ajustes a interfaz SIPRE-CONTABILIDAD Área de Presupuesto y todo el personal del Banco que utiliza el sistema SIPRE
53. SR2841645 - Entrega para pruebas de UAT SR2841645. Migración del sistema Star H y Portal de Autoservicio. Dirección de Capital Humano y todo el personal del Banco que utiliza el módulo Star H y Portal de Autoservicio.
54. SR2444479 - Pase a producción SR2444479. Mejoras al módulo de facturación SIPRE. Área de Presupuesto y todo el personal del Banco que utiliza el módulo de Facturas de SIPRE
55. SR2714436 - Entrega para pruebas de UAT SR2714436. Solicitud de mejoras al Sistema Convertidor PAS. Área de Servicios al negocio y todo el personal del Banco que utiliza el sistema PAS
56. SR2650997 - Carta de aceptación y entrega de documentación de primera etapa de pase a producción SR2650997. -Cumplimiento de requerimiento Normativo CICAC. -Oficialía de cumplimiento.
57. SR1988343 - Carta de aceptación y entrega de documentación de primera etapa de pase a producción SR1988343. -Cumplimiento de requerimiento Normativo CICAC. -Oficialía de cumplimiento.
58. SR2328869 - Carta de aceptación y entrega de documentación de primera etapa de pase a producción SR1988343. -Cumplimiento de requerimiento Normativo CICAC. -Oficialía de cumplimiento.
59. SR2658475 - Carta de aceptación y entrega de documentación de primera etapa de pase a producción SR1988343. -Cumplimiento de requerimiento Normativo CICAC. -Oficialía de cumplimiento.



Informe Final de Gestión

Proyectos más Relevantes

El Área de Aplicativos Complementarios ha participado en mejorar la plataforma tecnológica, liderando actividades relacionadas con la conceptualización, diseño arquitectónico, implementación y entrega final de proyectos importantes.

Entre los principales proyectos que se han gestionado durante el período de mi nombramiento como jefatura del área, resaltan los siguientes:

| SISTEMA | DETALLE |
|----------------------------------|---|
| SIPRON: RECUPERACION OPERACIONES | Nuevo Sistema Recuperación de las Operaciones de Negocio |
| MODELO RIESGO | Nuevo Modelo Riesgo para evaluar los clientes del banco y cumplir con la Ley 8204 |
| CENSO: ASAMBLEA TRABAJADORES | Nuevo Sistema de Asamblea de Trabajadores |
| FACTURACION ELECTRONICA | Automatización de Facturación Hacienda desde T24 en modalidad en línea. |
| STAR-H: BANCO | Migración y actualización a las nuevas versiones de ORACLE |
| STAR-H: PORTAL | Migración y actualización a las nuevas versiones de ORACLE |
| SIPRE | Migración y actualización a las nuevas versiones de ORACLE |
| SIAC | Migración y actualización a las nuevas versiones de ORACLE |
| SICA | Migración y actualización a las nuevas versiones de ORACLE |
| NIFF 16 ARRENDAMIENTOS | Nuevo Sistema de Control de Arrendamientos |
| SIPRA: PAGO DE PRESTAMOS / OTROS | Nuevo Sistema de Pago de Cuotas Prestamos |

❖ Sistemas que son Mantenedidos, Soportados y Mejorados por el Área

Dentro de los principales aplicativos o sistemas de información atendidos por esta área están los siguientes:



Informe Final de Gestión

| SISTEMA |
|--|
| CUSTODIA VALORES |
| INVESTOR FIDEICOMISO |
| INVESTOR TESORERIA |
| CONTROL DE ACUERDOS -CARSI- |
| CONTROL DE RECOMENDACIONES -SIAR- |
| EMBOZADO DE TARJETAS |
| SIPRON: RECUPERACION OPERACIONES |
| ASSIST/CK |
| BASE DE INTERMEDIA -BDI- |
| GENERACION DE ROI's |
| GENERACION DE ROM's |
| GENERACION DE ROU's |
| REPORTE FATCA - CRS |
| REPORTE CLIENTES CES |
| SUGEF 15-18 |
| MODELO RIESGO |
| CLIENTES OCASIONALES |
| PERFIL TECNOLOGICO |
| PAS: PAGO SALARIOS |
| PAGO SERVICIOS: CONECTIVIDAD |
| CENSO: ASAMBLEA TRABAJADORES |
| FACTURACION ELECTRONICA |
| QUICKPASS (PASAR A ANGEL) |
| INFOCAMELS/INFOFLUJOS/INFOSIG (PASAR A ANGEL) |
| STAR-H: BANCO/SOCIEDADES/PORTAL |



Informe Final de Gestión

| |
|-----------------------------------|
| SIPRE: PRESUPUESTO |
| SIAP: ACTIVOS POLIZAS |
| SICA: CONTRATACION ADMINISTRATIVA |
| NIFF 16 ARRENDAMIENTOS |
| MODULO EXAMENES (SHAREPOINT) |
| CONTABILIDAD |
| APT AHORRO DE LOS TRABAJADORES |

❖ Clientes del Área

| CLIENTES DEL AREA |
|--------------------------------------|
| Área Ahorro Obligatorio |
| Área Contabilidad General |
| Área Continuidad del Negocio |
| Área de Contabilidad de Costos |
| Área de Fideicomiso |
| Área de Presupuesto |
| Área Servicios al Negocio |
| Asamblea de Trabajadores |
| Auditoria Interna |
| Dirección Capital Humano |
| Dirección de Canales |
| Dirección Financiera |
| Dirección Tecnología |
| División Bienes & Servicios |
| División Contratación Administrativa |
| División de Tarjetas |
| División Oficialía de Cumplimiento |
| División Tesorería |
| División Tributos |
| Secretaría de Junta de Directiva |



Informe Final de Gestión

Administración de Recursos Financieros

Durante este período 2022 el área no administra recursos financieros, debido a:

- El personal se encuentra trabajando en formato de teletrabajo por lo que no existe consumo de recursos.
- El tiempo extraordinario se administra desde la Dirección de Tecnología de Información
- El área no fiscaliza contratos por lo que no se mantiene fondos para esta gestión.

Sugerencias

1. Mantener una cantidad de incidentes para cada sistema bajo control, respondiendo con prioridad según sea establecida por el usuario y el Área de Atención al Cliente Interno.
2. Es necesario, buscar la equiparación de los puestos del área en categoría 21 “Líder Técnico”, de tal forma que las funciones, actividades y tareas del área sean estandarizadas para todos los equipos de trabajo.
3. Solicitar un estudio de cargas de trabajo de tal forma que el área logre alcanzar una capacidad instalada acorde con la demanda de servicios que ofrece el área y la cantidad de sistemas que actualmente se encuentran en producción, a los cuales, se les debe brindar mantenimiento y soporte técnico.
4. Desarrollar un plan de capacitación acorde con las necesidades técnicas que tiene el área, en las plataformas de Microsoft .Net, ORACLE, SQL, Desarrollo Móviles, PHP, y otras herramientas sobre las cuales se desarrollan y se han desarrollado las aplicaciones del Banco.
5. Mejorar la aplicación de las prácticas de agilismo para asegurar que la construcción de soluciones logre una mayor madurez institucional y generen el valor esperado
6. Continuar los esfuerzos por extender al 100% de las soluciones las prácticas de versionamiento de código fuente de las soluciones
7. Seguir impulsando las prácticas de integración y entrega continua de soluciones para alcanzar en un corto plazo una madurez suficiente que permita la implantación de un marco de trabajo basado en DEVOPS



Informe Final de Gestión

8. Continuar y extender los esfuerzos para tener un aseguramiento de la calidad del software
9. Extender los esfuerzos de explotación de la nube para lograr una mayor economía de escala y mejores índices de productividad
10. Se debe buscar de forma conjunta con el Área de Administración de las Relaciones lograr un involucramiento activo de los dueños de producto para alcanzar niveles de empatía y coordinación mayores, que se reflejen en entregas de soluciones oportunas y de alta calidad. Eso implica establecer mecanismos de participación abierta y altamente transparentes, que fomenten la sinergia entre las partes interesadas
11. Para responder a la demanda activa del Negocio, el área debe recurrir con mayor fuerza del apoyo de proveedores para solventar la ausencia de personal suficiente en cantidad y especialización, que no necesariamente representa un equilibrio sano que permita retener el conocimiento clave y alcanzar niveles de rendimiento financiero convenientes. Para lograr ese propósito, es necesario identificar las brechas existentes al nivel de la contraparte interna y explotar las opciones que la Alta Administración ofrece para cerrarlas.

Observaciones

Estos indicadores son aplicables a las áreas de la División de Desarrollo de Servicios

| Código del Indicador | Nombre del Indicador | Responsable (s) | Frecuencia |
|----------------------|--|---|------------|
| KPI-BAI03-01 | Cumplimiento de los tiempos definidos en el plan de entrega de Mínimos Productos Viabiles (MPV) | División Desarrollo de Servicios | Trimestre |
| KPI-BAI03-02 | Porcentaje de retrabajo | División Desarrollo de Servicios | Trimestre |
| KPI-BAI03-03 | Cantidad de Plan de Retorno producto del Pase a Producción | División Desarrollo de Servicios | Trimestre |
| KPI-AI4 | Cumplimiento del proceso de entrega de documentación técnica para los nuevos sistemas de información | División Desarrollo de Servicios | Semestre |
| KPI-BAI07-01 | Porcentaje de Soluciones que no interrumpen la operación al momento de ser implementadas | División Desarrollo de Servicios /Insumolo brinda el AACI | Trimestre |



Informe Final de Gestión

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

Debo indicar que durante el período de mi nombramiento como jefatura del área, no se han tenido asignadas disposiciones giradas por la Contraloría General de la República.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

Debo indicar que durante el período de mi nombramiento como jefatura del área, no se han tenido asignadas disposiciones giradas por órganos de control externo.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

Debo indicar que al cierre de mi gestión no se mantienen recomendaciones de la Auditoría Interna del Banco Popular pendientes de atender.

Las siguientes son las recomendaciones que fueron atendidas durante el período de mi nombramiento:

| N. Recomendación | N. Oficio | Estado |
|-------------------------|------------------|---------------|
| 8 | AG-0009-2021 | Cumplida |
| 9 | AG-0009-2022 | Cumplida |
| 10 | AG-0009-2023 | Cumplida |

Cumplimiento Acuerdos de la Junta Directiva Asignados al Área

Debo indicar que al cierre de mi gestión no se mantienen acuerdos de la Junta Directiva del Banco Popular pendientes de atender.

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

Debo indicar que durante el período de mi nombramiento como jefatura del área de, no se ha tenido asignada la fiscalización de contratos, dado que, esta función ha estado siendo gestionada directamente por la jefatura inmediata de la División de Desarrollo de Servicios.



Informe Final de Gestión

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.