



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre: Manuel Eduardo Garcia Ramos

Dependencia: División Desarrollo de Servicios

Periodo de Gestión: 17-01-2022 al 18-08-2022¹

Licenciado
Roger Granados Camacho, Jefe
DIVISIÓN DESARROLLO DE SERVICIOS

Destinatarios:

Licenciada
Graciela Vargas Castillo, directora
DIRECCION CAPITAL HUMANO

Firma:

Fecha: 01/09/2022

¹ Según información del STHAR H



Informe Final de Gestión

INDICE

Contenido

Resultados de la gestión.....	3
Labor Sustantiva Institucional	3
Cambios en el entorno	3
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo	4
Acciones sobre el Control Interno.....	4
Principales Logros.....	4
Proyectos más relevantes	1
Administración de Recursos Financieros.....	4
Sugerencias.....	4
Observaciones	5
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República	10
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo.....	11
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.....	14
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público	23



Informe Final de Gestión

Presentación

Lic. Manuel Eduardo Garcia Ramos, División Desarrollo de Servicios

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 este tema, además para dar atención al oficio DIRCH-1257-2022, a continuación, se presenta el informe bajo mi competencia.

A partir del número de trámite APM.2022-02501, del 17 de enero del 2022, este servidor asume la coordinación y dirección de la División Desarrollo de Servicios, esto como un ascenso en sustitución del licenciado Roger Granado Camacho, quien asumió la Dirección de Tecnología de Información de manera interina.



Informe Final de Gestión

Resultados de la gestión

Como parte del resultado de mi gestión como Jefatura de la División Desarrollo de Servicios, presento a continuación los resultados obtenidos al 18 de agosto del 2022:

Labor Sustantiva Institucional

Esta gestión se ha abocado a dar continuidad a temas que se venían gestionando desde la administración del Lic. Roger Granados Camacho, como apoyo cumplimiento de la Ley 8204, desarrollos para la implementación del Proyecto Migración R17, Proyecto Cajeros Automáticos, Diseño e implementación de Procesos COBIT para la atención del Acuerdo SUGEF 1409 y una serie de iniciativas de Tecnología de Información, que responden al Plan de Digitalización de la Dirección de Tecnología de Información, entre otros.

Así mismo, se brindó continuidad a una serie de iniciativas de interés directo para la Dirección de Tecnología de Información como para toda la Organización, como:

- Implementación de prácticas ágiles
- Desarrollo de capacidades para implementar el marco de trabajo DevOps en la liberación de soluciones a los ambientes productivos
- Madurez del aseguramiento de la calidad del software
- Estabilización del Sistema Bancario denominado T24 y la habilitación de esta plataforma en los procesos de la Dirección de Tecnología de Información
- Aprovisionamiento de contratos que respondan al concepto “Rol de Proveedores” para dotar de capacidades que cubran la demanda de servicios de desarrollo
- Atención de incidentes productivos
- Mantenimiento de los aplicativos en producción
- Acompañamiento arquitectónico e implementación de nuevas soluciones.
- Aprovisionamiento de otros contratos cruciales para el desempeño de Tecnología de Información para brindar el servicio de desarrollo y mantenimiento de los sistemas críticos que soportan la operativa del negocio, tales como: Renovación del Contrato de Soporte para el CORE Bancario, Renovación del Contrato de Desarrollo y Soporte para el sistema de ATM y POS, Renovación del Contratación de Desarrollo y Soporte con los sistemas relacionados con SINPE.

Cambios en el entorno

Dentro de los principales cambios del entorno organizacional gestionados por mi persona se citan los siguientes:

1. **Nombrar la jefatura interina del Área de Aplicativos Complementarios (AACO)**, esto con el fin de brindar continuidad a las labores que se venía realizando en el equipo, además procurando brindar una visión de arquitectura a los aplicativos que se administran en AACO.



Informe Final de Gestión

2. **Seleccionar el coordinador de los Centros de Excelencia de la División**, con el fin primordial de que fuera un orquestador de los equipos de desarrollo asignados a cada requerimiento, además de darle continuidad al trabajo iniciado de cara principalmente a las áreas claves del negocio, tales como: T24, Experiencia al Usuario (Canales), Datos y Crédito.

3. **Nombramiento de un gestor de fábrica y delegación del trámite de facturas de los proveedores con el Área de Administración del Sourcing.** El objetivo del nombramiento de gestor de fábrica consistió en recuperar el rol que debe tener un enfoque en la generación de indicadores y facilitar la generación de valor. En línea con lo anterior, se coordinó con el Área de Administración del Sourcing para delegarse el trámite de validación y gestión de pago de las facturas que presentan los proveedores, esto con el objetivo de reducir el trabajo administrativo en la División y concentrarse en las actividades de generación de valor directa al cliente y usuario.

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

Durante mi gestión se continuaron las buenas prácticas de riesgo operativo, no obstante, dicho periodo no coincidió una las autoevaluaciones.

Acciones sobre el Control Interno

Dentro de las acciones sobre el control interno realizadas durante esta gestión, se trabajó en las siguientes acciones:

- a) Implementación de planes de trabajo para la atención de las Recomendaciones de Auditoría
- b) Implementación de Planes de trabajo para la Mitigación de los riesgos que se identificaron en los procesos propios de la División
- c) Revisión y actualización de la Normativa asignada a la División Desarrollo de Servicios para el cumplimiento de SUGEF1417, para lo cual se encuentra debidamente publicado los procesos y procedimientos del BAI03, BAI07.
- d) Desarrollo e implementación de la Herramienta “Gestión de Fábrica”, con el fin de fortalecer la rendición de cuentas y contar con una trazabilidad de la gestión para cada caso.
- e) Definición e implementación de Indicadores de Desempeño asociados a Procesos (BAI03, BAI07 y AI4) e indicadores de Gestión de la Fábrica.

Principales Logros

Principales logros durante su gestión de conformidad con la planificación de los periodos se concretan en el siguiente detalle de atención de requerimientos del negocio.



Informe Final de Gestión

Célula de Aplicativos Centrales: Pases a producción (39)

- | | |
|---------------|---------------|
| 1. SR1962550 | 21. SR2954758 |
| 2. SR2959486 | 22. SR2716402 |
| 3. SR2619569 | 23. SR2854500 |
| 4. SR1718227 | 24. SR2959186 |
| 5. SR2171250 | 25. SR2820498 |
| 6. SR2171250 | 26. SR2975947 |
| 7. SR2841645 | 27. SR2125398 |
| 8. SR2648943 | 28. SR3066528 |
| 9. SR2327812 | 29. SR3065800 |
| 10. SR2819975 | 30. SR2929093 |
| 11. SR2184692 | 31. SR3005414 |
| 12. SR1718530 | 32. SR2915658 |
| 13. SR2444479 | 33. SR2566828 |
| 14. SR2859731 | 34. SR3061364 |
| 15. SR2650997 | 35. SR2680969 |
| 16. SR1988343 | 36. SR2714460 |
| 17. SR2328869 | 37. SR2802685 |
| 18. SR2658475 | 38. SR2792030 |
| 19. SR2714436 | 39. SR2986451 |
| 20. SR2533208 | |

Célula de Integración: Pases a producción (9)

- | | |
|--------------|--------------|
| 1. SR2978704 | 6. SR1443128 |
| 2. SR2986427 | 7. SR2658475 |
| 3. SR2973665 | 8. SR2717773 |
| 4. SR2952958 | 9. SR3057296 |
| 5. SR2566828 | |

Coe de T24: Pases a producción (30)

- | | |
|--|---------------|
| 1. 27 pases PACS, PRE APROBADOS e IRS. | 9. SR2340499 |
| 2. SR1493958 | 10. SR2413058 |
| 3. SR1775241 | 11. SR2622460 |
| 4. SR1998875 | 12. SR2636531 |
| 5. SR2178390 | 13. SR2654056 |
| 6. SR2184743 | 14. SR2663306 |
| 7. SR2231076 | 15. SR2678126 |
| 8. SR2340468 | 16. SR2678148 |
| | 17. SR2745472 |



Informe Final de Gestión

18. SR2788307	25. SR3010304
19. SR2878695	26. SR3012796
20. SR2900339	27. SR3021722
21. SR2908708	28. SR3047521
22. SR2915653	29. SR3030108
23. SR2982127	30. SR3069874
24. SR3003701	

Coe de UX (Experiencia Usuario): Pases a producción (14)

1. SR2862258	10. SR2338094
2. SR2812765	11. SR2391867
3. SR2794909	12. SR2613132
4. SR2501410	13. SR3023110
5. SR2583250	14. SR2518740
6. SR2645325	15. Certificación de las pruebas de
7. SR2685807	Negocio de:
8. SR2755551	○ SR2178390
9. SR2812768	○ SR2338063

Coe de Crédito:

- Adelgazamiento de SIPO:
 - ✓ **Analizador de Credito (BIAC) SR2327356:** Puesta en Producción de la II Etapa de BIAC, que incluye:
 - SR2936836
 - SR2997052
 - ✓ **Pignoración SR2327812:** Se atendieron todos los desarrollos solicitados en los PI Planning (344 Hus) y el Negocio esta en proceso de certificación.
 - ✓ **SIREC (Cobranza) SR2406269:** Se atendieron todos los desarrollos solicitados en los PI Planning (285 Hus) y el Negocio esta en proceso de certificación.
 - ✓ **SAR SR2375817:** Se atendieron todos los desarrollos solicitados en los PI Planning (153 Hus) y el Negocio esta en proceso de certificación.
 - ✓ **Migraciones Aplicaciones Fox:**
 - En producción:
 - SR2456996- Modulo Indicador Cobertura de Liquidez (ICL).
 - SR2437991 - Estado de Cuenta
 - SR2794694 - SipoMail/Multiservidor
 - SR2439563 - SIPO RECIBOS



Informe Final de Gestión

- En validación del usuario:
 - SR2708155 - PRON
 - SR2437940 - VisaIV
- **SIPO: Pases a producción (32)**

1. SR2856458	17. SR1067483
2. SR2824508	18. SR2964734
3. SR2030451	19. SR2960244
4. SR2861247	20. SR2760857
5. SR2929490	21. SR2856458
6. SR2907987	22. SR2423766
7. SR2907990	23. SR2986427
8. SR2882487	24. SR2745621
9. SR2718917	25. SR2982792
10. SR2795513	26. SR2978983
11. SR2736556	27. SR2926522
12. SR2925137	28. SR2435848
13. SR2760857	29. SR2936953
14. SR2734505	30. SR2982810
15. SR2925130	31. SR1074201
16. SR2952893	32. SR2985030

- **Multicre, CAN, SICVECA: Pases a producción (6)**

1. SR2199187	4. SR2890035
2. SR2616032	5. SR2908001
3. SR2853300	6. SR2913861

Coe de Datos (1)

1. SR2774272

Coe de DevOps:

- Corrección de problemas con plugin de Firebase para Banca Móvil y cambios en procesos automáticos de compilación.
- Mejoría en los tiempos de descarga de los archivos de SISBI para la carga diaria de 4 horas a 1 hora de descarga.
- Entrega de documentos de línea base y estándar de seguridad en Azure con la aprobación y en cumplimiento.
- Configuración de Azure CosmosDB para prueba de concepto de almacenar logs de Transmit.
- Pago Membresía de Apple a tiempo y gestión para evitar que bajen las aplicaciones.



Informe Final de Gestión

- Ejecución de powershell en servidores de producción para realizar respaldos y PoC de despliegues en producción.
- Generación de Excel de Inventario de Sistemas para control de obsolescencia en producción.
- Actualización de Certificados de Distribución para Apple.
- Mantenimiento de Políticas de contenido de tienda Android
- Despliegue producción de app Banca Móvil con requerimiento de transmit de manera coordinada.
- Identificación de solución y configuración en ambientes de QA y DEV para autenticación por kerberos para habilitar el inicio de las implementaciones que corrigen la vulnerabilidad del XP_CMD_SHELL.
- Implementación de Multibranch en Banca Móvil, CNB, PAS, BIAC en ambientes automáticos.
- Apoyo en seguimiento creación de script para identificación de Aplicaciones que usan azman.
- Apoyo en cambios de red virtual de azure para evitar las conexiones directo a los nodos sin pasar por el balanceador.
- Atención de recomendaciones a nivel de Azure para mantener una nota del defender por arriba del 90%.
- Seguimiento y generación de directrices para la implementación de WhiteSourceBolt en aplicaciones de los repositorios custodiados por el equipo de DevOps.

RPA:

- Se desarrollaron las aplicaciones del COC, Peritos y Notarios para automatizar los procesos actuales de gestiones de crédito, de avalúos y de notarios, lo que permite a los usuarios no tener que agregar información de forma manual y mejorar los tiempos de respuesta.

Se omite el detalle de los requerimientos por poseer información estratégica de la organización, sin embargo el contenido se puede obtener en la herramienta de gestión de requerimiento de Tecnología.

Proyectos más relevantes

La División de Desarrollo de Servicios ha impulsado tanto iniciativas internas como institucionales para mejorar la plataforma tecnológica, liderando actividades relacionadas con la conceptualización, diseño arquitectónico, implementación y entrega final.

Entre los principales proyectos que se han gestionado y brindado la continuidad en la División resaltan los siguientes:



Informe Final de Gestión

Proyecto	Descripción	Valor para el Negocio
Adelgazamiento de SIPO	<p>Entrega de una serie de aplicativos relacionados con la gestión de créditos, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analizador de Crédito - Pignoración - Cobranza - Seguros - Regulación normativa 	<p>Estos nuevos aplicativos reducen el tamaño SIPO, el core de crédito actual, para alcanzar los siguientes objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reducir el esfuerzo de mantenibilidad del aplicativo legado actual - Agilizar el time to market al permitir a las áreas usuarias la parametrización de los aplicativos - Reducción de la dependencia en personal clave - Integración ágil con el nuevo core de crédito a adquirir
Tableros de Inteligencia de Negocios	<p>Entrega de diversos tableros o dashboard para consolidar información a partir de los datos transaccionales: consumo de tarjetas, gestión del crédito, comportamiento de los canales, etc.</p>	<p>Estas vistas consolidadas y parametrizables les permiten a los tomadores de decisiones estratégicas un acceso ágil y confiable a información agregada a partir de fuentes de datos dispersas</p>
Apps móviles	<p>Actualización de las apps móviles: BANCA MOVIL, BP PROMOCIONES, BP VENTA DE BIENES</p> <p>Creación de las apps Conexión BP y Puntos BP</p>	<p>Llevar los servicios y productos al cliente de manera intuitiva, en tiempo real y con altos estándares de seguridad y usabilidad</p> <p>Se implementaron mejoras en la seguridad de las apps de cara a la implementación de herramientas de biometría.</p> <p>Además, se incorporaron mejoras para garantizar la resiliencia del canal de cara a altos volúmenes transaccionales.</p>



Informe Final de Gestión

Proyecto	Descripción	Valor para el Negocio
Explotación de las facilidades de ambientes en NUBE	<p>Creación de ambientes de desarrollo y pruebas basados en NUBE</p> <p>Liberación de nuevos servicios en nube.</p>	<p>Economía en costos por facilidades de escalabilidad selectiva, mejoras en la entrega de las soluciones a producción y mayor control de versionamiento de código fuente</p>
BUS Empresarial	<p>Diseño de la solución de un BUS EMPRESARIAL para proceder a un concurso para su adquisición</p>	<p>Reutilización de componentes y mejores tiempos de entrega de soluciones y corrección de incidentes en ambientes productivos</p>
Solución de CENSO para Asamblea de Trabajadores	<p>Entrega de una solución actualizada para la realización del CENSO para la conformación de la Asamblea de Trabajadores</p>	<p>Facilidades en la usabilidad, portabilidad y seguridad de esta solución de tanto impacto dentro del proceso de conformación de la Asamblea de Trabajadores</p>
Sistema de gestión de avales	<p>Entrega de una nueva solución para la gestión de los avales utilizando tecnología nativa de nube.</p>	<p>Generación de nuevos negocios con altos estándares de seguridad, portabilidad y usabilidad</p>
Sistema de Crédito	<p>Participación como contraparte técnica para la adquisición de un nuevo core de crédito</p>	<p>Actualización tecnológica de la plataforma que soporta la principal actividad del Banco, aumentando el time to market</p>
Sistema de gestión de pagos por tarjetas	<p>Participación como contraparte técnica para la explotación del SWITCH Transaccional</p> <p>Implementación del proyecto Mastercard para incorporar la marca en la emisión y Adquirencia en el Banco.</p>	<p>Actualización tecnológica de la plataforma que soporta la administración de pagos mediante tarjetas</p>



Informe Final de Gestión

Proyecto	Descripción	Valor para el Negocio
Actualización del Core Bancario	Participación como contraparte técnica para la actualización de la plataforma T24 Implementación de mejoras de cara a la caída constante del aplicativo esto en coordinación con TEMENOS.	Actualización tecnológica de la plataforma que soporta los procesos principales del Banco
Stand In en Nube	Implementación de un servicio que brinde autorización de compras con tarjetas del Banco y retiros de efectivo a los clientes ante eventuales caídas o imposibilidad de acceso a los sistemas por materialización de riesgos de ciberseguridad.	Garantizar que el Banco pueda realizar las operaciones básicas antes eventos de seguridad que ponen en riesgo la operativa de los sistemas del Banco. Brindando servicios financieros básicos.

Administración de Recursos Financieros

He procedido en conjunto con las instancias encargadas a administrar los recursos financieros asignados para la fiscalización de los contratos asignados.

Para lo que corresponde al año 2022, se cuenta con el aprovisionamiento del presupuesto según detalle descrito por el Área de Administración del Sourcing (Ref. AAS-0431-2021) para darle continuidad a los contratos vigentes y asignados para mi fiscalización.

Al finalizar mi gestión se cuentan con los recursos disponibles para cubrir todos los compromisos adquiridos en el marco de las contrataciones realizadas con los proveedores de la División.

Sugerencias

Entre las principales recomendaciones para el titular de esta División destacan las siguientes:

1. Escalar las prácticas de agilidad para asegurar que los roles de Scrum Master y Product Owner alcancen una mayor madurez institucional y generen el valor esperado. El rol de los Scrum Master es crucial fortalecer y brindarle la continuidad, en la medida de lo posible se debe desarrollar el talento interno o bien realizar las contrataciones para que los que desempeñen el rol sea personal interno de la institución.



Informe Final de Gestión

2. Continuar los esfuerzos por extender al 100% de las soluciones las prácticas de versionamiento de código fuente de las soluciones.
3. Continuar los esfuerzos iniciados para madurar la función de arquitectura tecnológica de manera que logre posicionarse como un asesor proactivo y confiable que oriente la evolución tecnológica de la Institución, esto es crucial en equipos como: T24, Crédito, Apps y Datos.
4. Mantener un grupo de proveedores de alto nivel técnico que coadyuve la atención oportuna de la demanda del negocio para la entrega de soluciones tecnológicas. Se debe gestionar con Contratación Administrativa la manera para obtener un pool de empresas que brinden los servicios y den flexibilidad en la atención de las necesidades del negocio.
5. 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, esto a través de métodos y herramientas automatizadas, tales como AZURE DEVOPS.
6. Continuar y extender los esfuerzos para tener un aseguramiento de la calidad del software. Se debe explorar en consolidar un equipo fijo de automatización de pruebas, que además cubran las pruebas de rendimiento, carga y stress.
7. Extender los esfuerzos de explotación de la nube para lograr una mayor economía de escala y mejores índices de productividad, se debe además explorar en los conceptos de multi-nube para lograr el mayor provecho.
8. Realizar las acciones necesarias para identificar las capacidades requeridas en facilidades, herramientas, personal y conocimientos que permitan la mayor productividad posible de cara a un time to market más competitivo para la Organización.
9. Se debe coordinar con la Dirección de Tecnología de Información, la Dirección de Capital Humano para lograr que se formalicen y llenen las plazas aprobadas con el fin de fortalecer los equipos internos.

Observaciones

1. Es fundamental 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

Informe Final de Gestión

2. Los indicadores que se han impulsado y dado seguimiento a través de mi gestión son los siguientes:

a. Indicadores de la Fabrica:

KPI	Indicador
1	Cantidad de requerimientos en curso
2	Atención conforme la priorización
3	Desarrollos por iteraciones
4	Practicas Devops
5	Cumplimiento de ceremonias Sprint Review, Sprint Planning, Sesiones diarias
6	Cumplimiento de fechas conforme al plan de entregas
7	Cantidad de cambios aplicados al plan de entregas
8	Cantidad de Sprints certificados por QA
9	Uso del Azure Devops

Estos son gestionados por las jefaturas y coordinadores de equipos a través de los scrum master, según consta en el oficio DDS-1094-2021 Procedimiento para la medición de Indicadores de la Fabrica.

b. Indicadores de Proceso

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 Viables (MPV)	División Servicios Desarrollo de	Trimestre
KPI-BAI03-02	Porcentaje de retrabajo	División Servicios Desarrollo de	Trimestre
KPI-BAI03-03	Cantidad de Plan de Retorno producto del Pase a Producción	División Servicios Desarrollo de	Trimestre
KPI-AI4	Cumplimiento del proceso de entrega de documentación técnica para los nuevos sistemas de información	División Servicios Desarrollo de	Semestre
KPI-BAI07-01	Porcentaje de Soluciones que no interrumpen la operación al momento de ser implementadas	División Servicios /Insumo lo brinda el AACI	Trimestre

El seguimiento se tiene documentado en el sitio Monitoreo y Reporte del Desempeño de TI

Informe Final de Gestión

c. Indicadores de SLA/OLA's

Atender los requerimientos cumpliendo lo establecido en el plan de entregas de Mínimos Productos Viables (MPV), para los requerimientos que fueron priorizados y a los cuales se les aprobó dicho plan.

Este indicador se mide acorde a la información que brinda el Área de Administración de Relaciones.

3. Actualmente en la División se estaban impulsando procesos de contratación de personal, por lo tanto, hago la observación con el fin de buscar promover y finalizar los siguientes procesos:

Autorización	Detalle de lo aprobado			Estado actual
GGC-54-2021 Recursos por Servicios especiales	Descripción	Categoría	Cantidad	Se trabajó en: 1. Definición de Perfiles y aprobación de perfiles 2. Justificación del Contenido presupuestario 3. Se efectuó el concurso externo y mediante oficio DIRCH-1715-2021, se le informa a la gerencia que fue un proceso sin éxito. 4. Mediante oficio DDS-2170-2021 del 06 de diciembre, se solicita un ajuste a los perfiles para eliminar el requisito exigible "certificación Scrum" 5. Por medio del Acta-96-DCD-2021 del 15 de diciembre se aprueban los Perfiles por parte de la DDS. Referencia DDS-2170-2021 y se remiten a la División Cultura y Desarrollo para el trámite correspondiente 6. El 05-01-2022 mediante oficio DCD-0005-2022 le
	Especialista en Datos	22	1	
	Especialista en DEVOPS	22	1	
	Especialista en Canales	22	1	
	Senior Integración	21	1	
	Senior Datos	21	1	
	Senior Canales	21	3	
	Senior Crédito	21	3	
	Senior en T24	21	3	
Senior BackOffice	21	3		

Informe Final de Gestión

Autorización	Detalle de lo aprobado	Estado actual
	17	<p>solicitan a la Dirección de TI, validar el ajuste en los perfiles</p> <p>7. Con el oficio DIRTI-0025-2022 del 15 de enero del 2022, la dirección solicita continuar con el ajuste aprobado por la DDS</p>
GGC-936-2021	Autorización de la plaza T24 Categoría 23	<p>Se gestionó el concurso externo.</p> <p>Mediante DGT-29-2021 el 21 de diciembre se recibe la terna para continuar con el reclutamiento y selección.</p> <p>El proceso de entrevista esta programado para el 10 de enero 2021.</p> <p>El 25-01-2021 se remite oficio DDS-0071-2022, con la solicitud del nombramiento en propiedad, y según lo coordinado, el ingreso está para el 15 de febrero del 2022.</p>
GGC-708-2021	Aprobación de 4 plazas Categoría 22 para T24	<ul style="list-style-type: none"> • Se realizó el concurso interno y mediante DGT-2577-2021 se presenta la Terna preliminar Concurso 184-2021. • El 15 de noviembre del 2021 se realiza la entrevista al único candidato y se procede mediante DDS-2089-2021 del



Informe Final de Gestión

Autorización	Detalle de lo aprobado	Estado actual
		<p>1 de diciembre se hace el nombramiento en propiedad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El 1 octubre 2021 solicitó a la División Cultura y Desarrollo continuar con el concurso externo para llenar las 3 plazas que hacen falta. <p>1. Se está a la espera de la aprobación del perfil, para iniciar nuevamente el reclutamiento(DIRTI-0025-2022 del 15 de enero del 2022, la dirección solicita continuar con el ajuste aprobado por la DDS)</p>
Pendiente	Especialista en Nube	<p>Se trabajó en la definición del perfil para contar con un Arquitecto especialista en nube.</p> <p>Se revisó y justificó la categoría de la plaza a asignar al puesto y mediante</p> <p>El 08 de agosto se remite a la DCD el ACTA-070-DCD-2021 Validación Perfil Especialista en Nube, firmada.</p> <p>Mediante oficio DIRCH-1266-2021 del 20 de agosto del 2021 se remite a la gerencia el Acta -46- DIRCH Especialista en</p>



Informe Final de Gestión

Autorización	Detalle de lo aprobado	Estado actual
		<p>Nube, para la aprobación de la Gerencia.</p> <p>A la fecha este proceso está pendiente de la aprobación de la GGC.</p>
GGC-674-2021	Jefatura AACE	<p>28 de abril 2021 se justifica ante la Gerencia General la necesidad de aprobar sacar el concurso de la Jefatura AACE.</p> <p>El 11 de mayo del 2021 mediante oficio GGC-674-2021 se aprueba sacar el concurso.</p> <p>Se trabajó en preparar el insumo y examen y el 17 de diciembre se solicita a la División Cultura y Desarrollo sacar la plaza a concurso.</p> <p>El cierre de este informe, ya se cuenta con el concurso finalizada la etapa de inscripción por lo que resta la evaluación, entrevista y selección del recurso.</p>

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

Durante mi gestión no se atendieron disposiciones giradas por la Contraloría General de la Republica.

Informe Final de Gestión

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

Durante mi gestión se atendieron las siguientes disposiciones giradas por la auditoría Externa:

IDPlan	Nivel	Proceso Asociado
1561	2.Medio	BAI03 - Gestionar la identificación y construcción de soluciones
1562	2.Medio	BAI03 - Gestionar la identificación y construcción de soluciones
1563	2.Medio	BAI03 - Gestionar la identificación y construcción de soluciones
1564	2.Medio	BAI03 - Gestionar la identificación y construcción de soluciones
1565	2.Medio	BAI03 - Gestionar la identificación y construcción de soluciones
1566	2.Medio	BAI03 - Gestionar la identificación y construcción de soluciones
1567	2.Medio	BAI03 - Gestionar la identificación y construcción de soluciones
1568	2.Medio	BAI03 - Gestionar la identificación y construcción de soluciones
1569	2.Medio	BAI03 - Gestionar la identificación y construcción de soluciones
1570	2.Medio	BAI03 - Gestionar la identificación y construcción de soluciones
1571	2.Medio	BAI03 - Gestionar la identificación y construcción de soluciones

Informe Final de Gestión

IDPlan	Nivel	Proceso Asociado
1572	2.Medio	BAI03 - Gestionar la identificación y construcción de soluciones
1573	2.Medio	BAI03 - Gestionar la identificación y construcción de soluciones
1574	2.Medio	BAI03 - Gestionar la identificación y construcción de soluciones
1575	2.Medio	BAI03 - Gestionar la identificación y construcción de soluciones
1576	2.Medio	BAI03 - Gestionar la identificación y construcción de soluciones
1577	2.Medio	BAI03 - Gestionar la identificación y construcción de soluciones
1578	2.Medio	BAI03 - Gestionar la identificación y construcción de soluciones
1579	2.Medio	BAI03 - Gestionar la identificación y construcción de soluciones
1580	2.Medio	BAI03 - Gestionar la identificación y construcción de soluciones
1581	2.Medio	BAI03 - Gestionar la identificación y construcción de soluciones
1596	1.Inferior	BAI07 - Gestionar la Aceptación del Cambio y de la Transición
1597	1.Inferior	BAI07 - Gestionar la Aceptación del Cambio y de la Transición

Informe Final de Gestión

IDPlan	Nivel	Proceso Asociado
1598	1.Inferior	BAI07 - Gestionar la Aceptación del Cambio y de la Transición
1599	1.Inferior	BAI07 - Gestionar la Aceptación del Cambio y de la Transición
1600	1.Inferior	BAI07 - Gestionar la Aceptación del Cambio y de la Transición
1601	1.Inferior	BAI07 - Gestionar la Aceptación del Cambio y de la Transición
1602	1.Inferior	BAI07 - Gestionar la Aceptación del Cambio y de la Transición
1603	1.Inferior	BAI07 - Gestionar la Aceptación del Cambio y de la Transición
1604	1.Inferior	BAI07 - Gestionar la Aceptación del Cambio y de la Transición
1605	1.Inferior	BAI07 - Gestionar la Aceptación del Cambio y de la Transición
1606	1.Inferior	BAI07 - Gestionar la Aceptación del Cambio y de la Transición
1607	1.Inferior	BAI07 - Gestionar la Aceptación del Cambio y de la Transición

Informe Final de Gestión

IDPlan	Nivel	Proceso Asociado
1608	1.Inferior	BAI07 - Gestionar la Aceptación del Cambio y de la Transición
1609	1.Inferior	BAI07 - Gestionar la Aceptación del Cambio y de la Transición
1610	1.Inferior	BAI07 - Gestionar la Aceptación del Cambio y de la Transición

Al cierre de mi gestión están atendidos en un 100 %.

Quedando pendientes los siguientes:

#	F.Cumplim.	Avance	Seguimiento 24 de agosto del 2022
AE-1121-2022 #5	28/2/2023	16%	El Área Investigación Tecnológica está trabajando en la atención de esta recomendación.
AE-1121-2022 #6	31/8/2022	0%	Se remite oficio DDS-1057-2022, solicitando un cambio en la fecha de cumplimiento y ajuste al plan para que se alinee con el planteamiento estratégico del PETI.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

Estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante su gestión le hubiera formulado la respectiva Auditoría Interna, presenta el siguiente estado:

#	Recomendación	Departamento	Fecha de cumplimiento	Riesgo	Estado	Avance	Acciones de seguimiento
6	AG-0028-2021	División Desarrollo de Servicios	28/2/2022	Medio	Proceso	83%	Por medio del oficio DDS-0452-2022 se solicita ampliación de esta recomendación para el 31-08-2022
10	AG-0028-2021	División Desarrollo de Servicios	30/6/2022	Medio	Proceso	83%	Por medio del oficio DDS-0452-2022 se solicita ampliación de

Informe Final de Gestión

#	Recomendación	Departamento	Fecha de cumplimiento	Riesgo	Estado	Avance	Acciones de seguimiento
							esta recomendación para el 31-08-2022
1	ATI-0029-2021	División Desarrollo de Servicios	30/11/2021	Alto	aceptada por la Auditoría	100%	
4	ATI-0029-2021	División Desarrollo de Servicios	31/1/2022	Alto	Se envió a validar	33%	Presentar la estrategia a la Gerencia-DIRTI-0237-2020 -Aprobación de la estrategia GGC-3-2022 _Se trabajó en ajustes a los perfiles y su aprobación según consta en GGC-54-2021DIRCH-1599-2020 Aprobación perfiles TI. 25-08-2022 se recibió la terna y está pendiente de definirlos recursos a continuar
6	AIRI-0039-2021	División Desarrollo de Servicios	31/1/2022	Bajo	aceptada por la Auditoría	100%	
3	SUBA-0291-2019	División Desarrollo de Servicios	31/1/2022	Alto	Proceso	100%	Se tiene una sesión programada para el jueves 01/09/2022 con el fin de validar la evidencia aportada
14	SUBA-0096-2020	División Desarrollo de Servicios	31/1/2022	Medio	aceptada por la Auditoría	100%	
5	AIRI-0003-2022	División Desarrollo de Servicios	28/2/2022	Medio	aceptada por la Auditoría	100%	

Es importante indicar que las recomendaciones que están en estado Pendientes, Proceso y Registradas, si bien es cierto están asignadas en la herramienta de Asignaciones utilizada por la DDS, para este fin, hay que retomar la revisión con cada uno de los responsables para garantizar el cumplimiento.

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

Informe Final de Gestión

En lo que corresponde a la fiscalización de los contratos durante mi gestión lleve a cabo la ejecución de los siguientes contratos:

Numero de Contrato	Detalle	Inicio	Fin	Estrategia
216-2018	Addendum N°7 a Artículo 208 Contrato de Mantenimiento y soporte para la Solución Integrada Bancaria (SIB)	11/5/2016	10/5/2022	Se concluye y se integra con la nueva contratación del contrato 115-2007. A la fecha se finalizó el cartel para la nueva contratación.
041-2018	Contratación de empresas que brinden servicios de soporte y desarrollo de nuevas funcionalidades de aplicaciones desarrolladas en herramientas y ambientes Microsoft, Oracle, Java, Cobol, RPG, IBM y SUN, consumo segun demanda -Rol de Proveedores-	5/6/2018	4/6/2022	Este contrato se encuentra en ejecución. Se tramitó una extensión del contrato vía artículo 209 del RLGCA, y está vigente hasta noviembre 2022, nuevo documento contractual 081 Documento art 209 LN0025 Rol
042-2018	Contratación de empresas que brinden servicios de soporte y desarrollo de nuevas funcionalidades de aplicaciones desarrolladas en herramientas y ambientes Microsoft, Oracle, Java, Cobol, RPG, IBM y SUN, consumo segun demanda -Rol de Proveedores-	5/6/2018	4/6/2022	4/6/2022 Este contrato se encuentra en ejecución. Se tramitó una extensión del contrato vía artículo 209 del RLGCA, y está vigente hasta noviembre 2022, nuevo documento contractual 082 Documento art 209 LN0025 Rol

Informe Final de Gestión

Numero de Contrato	Detalle	Inicio	Fin	Estrategia
043-2018	Contratación de empresas que brinden servicios de soporte y desarrollo de nuevas funcionalidades de aplicaciones desarrolladas en herramientas y ambientes Microsoft, Oracle, Java, Cobol, RPG, IBM y SUN, consumo segun demanda -Rol de Proveedores-	5/6/2018	4/6/2022	4/6/2022 Este contrato se encuentra en ejecución. Se tramitó una extensión del contrato vía artículo 209 del RLGCA, y está vigente hasta noviembre 2022, nuevo documento contractual 083 Documento art 209 LN0025 Rol
102-2019	Adquisición de Productos y Servicios ORACLE (Rol de Proveedores)	10/6/2019	10/6/2023	Este contrato se encuentra en ejecución. AAS-0044-2021 informe definitivo contrato 102-2019
78-2020	ADENDA #1 Adquisición de Productos y Servicios ORACLE (Rol de Proveedores)	10/6/2019	10/6/2023	Aplica la misma información del contrato origina 102-2019
103-2019	Adquisición de Productos y Servicios ORACLE (Rol de Proveedores)	10/6/2019	10/6/2023	Este contrato se encuentra en ejecución, sin embargo, uno de los proveedores a través de una nota del 2 de junio del 2022, manifestó estar imposibilitada para continuar con el contrato. Los informes de Gestión generados son los siguientes: DDS-0170-2021 Informe de desempeño y calidad Contrato 103-2019 Licitación Pública

Informe Final de Gestión

Numero de Contrato	Detalle	Inicio	Fin	Estrategia
				<p>2018LN-000006-2018 - 10 de junio al 10 de diciembre 2020</p> <p>DDS-0136-2021 Informe de desempeño y calidad Contrato 103-2019 10 de junio 2019 al 10 de Junio 2020</p> <p>DDS-0117-2021 Informe de calidad y desempeño Contrato 102-2019 Licitación Pública 2018LN-000006-2018 - 10 de junio al 10 de diciembre 2020</p>
79-2020	ADENDA #1 Adquisición de Productos y Servicios ORACLE (Rol de Proveedores)	10/6/2019	10/6/2023	Aplica la misma información del contrato origina 79-2020
0432020004200020-00	Contratación de servicios de mantenimientos soporte y desarrollo de nuevas funcionales al sistema relacionado con SINPE	8/7/2020	8/7/2024	<p>Este contrato se encuentra finalizado.</p> <p>Los informes de Gestión generados son los siguientes:</p> <p>DDS-1956-2021 Informe Periodo Ejecución Contrato Corporación FINTEC 0432020004200020-00 del 7 julio 2020 7 julio 2021</p> <p>AAS-0478-2021 Evaluación calidad desempeño contrato 0432019004200020-00</p>



Informe Final de Gestión

Numero de Contrato	Detalle	Inicio	Fin	Estrategia
0432020004200007-00	CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE DESARROLLOS, MIGRACIÓN Y SOPORTE EN EL CORE BANCARIO (PLATAFORMA T24 Y LOS APLICATIVOS INTERCONECTADOS)	9/2/2020	9/2/2024	<p>Este contrato se encuentra en ejecución.</p> <p>Los informes de Gestión generados son los siguientes:</p> <p>AAS-0016-2022 Evaluación Informe desempeño contrato 0432020004200007-00</p> <p>DDS-1904-2021 Informe Periodo Ejec Contrato Consultek 09 MARZ 20 09 MARZ 21 - Contrato 0432020004200007-00</p> <p>DDS-1903-2021 Informe Cap y Desemp Cont 09 Marzo 09 Set 2021 - Contrato 0432020004200007-00</p> <p>DDS-1902-2021 Informe Cap y Desemp Cont 09 dic 20 al 09 marz 21 - Contrato 0432020004200007-00</p> <p>DDS-1212-2021 Informe Semestral de Desempeño y Calidad del 09 Mayo al 09 Diciembre 2020 - Contrato 0432020004200007-00</p>



Informe Final de Gestión

Numero de Contrato	Detalle	Inicio	Fin	Estrategia
043202000420006-00	CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE DESARROLLOS, MIGRACIÓN Y SOPORTE EN EL CORE BANCARIO (PLATAFORMA T24 Y LOS APLICATIVOS INTERCONECTADOS)	9/2/2020	9/2/2024	<p>Este contrato se encuentra en ejecución.</p> <p>Los informes de Gestión generados son los siguientes:</p> <p>DDS1884-2021 Informe Calidad y desempeño 09 Marzo al 09 Setiembre - Contrato 0432020004200006-00</p> <p>DDS-1882-2021 Informe Calidad y desempeño 09 Dic 2020 al 09 marzo 2021 - Contrato 0432020004200006-00</p> <p>DDS-1188-2021 Informe Semestral de Desempeño y Calidad del 09 Mayo al 09 Diciembre 2020 de Consorcio - Contrato 0432020004200006-00,</p> <p>DDS-1889-2021 Informe Periodo Ejecución Contractual 09 Marzo 2020 09 Marzo 2021 SSTI - Contrato 0432020004200006-00</p>



Informe Final de Gestión

Numero de Contrato	Detalle	Inicio	Fin	Estrategia
Contrato 00181-2017	Adquisición de un Sistema administrador de dispositivos de Quick Pass, Soporte, mantenimiento y desarrollo según demanda	07/12/2017	07/12/2021	Este contrato está vigente, se tramité un nuevo contrato vía artículo 209 del RLGCA para ampliar el contrato hasta por 6 meses, por lo que está vigente hasta el mes de diciembre 2022
Contrato 222-2014.	CONTRATO DE ADQUISICIÓN DE UNA SOLUCIÓN DE SWITCH TRANSACCIONAL PARA LA ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE VARIOS PROCESOS DE NEGOCIO, MANTENIMIENTO, SOPORTE Y NUEVAS FUNCIONALIDADES - Consumo por Demanda- Línea 4 activa	04-04-2017	04-04-2021	<p>Este contrato se encuentra en ejecución. Se tramitó una rescisión parcial al contrato con el oficio DDS-0180-2022, el cual a la fecha está en trámite. Los informes de Gestión generados son los siguientes:</p> <p>DDS-0022-2022 INFORME PERIODO EJECUCION CONTRACTUAL PERIODO 02 MARZO 2020 A 02 MARZO 2021 INCLUSIVE CONT 222-2014 AD 058-2015 Y 019-2017</p> <p>DDS-0017-2022 Informe calidad y desempeño contrato 222-2014 y adendas per 02 mar 2021 al 02 set 2021</p> <p>DDS-0011-2022 Informe calidad y</p>



Informe Final de Gestión

Numero de Contrato	Detalle	Inicio	Fin	Estrategia
				<p>desempeño del periodo 02 setiembre 2020 al 02 marzo 2021 - Compañía 222-2014</p> <p>DDS-0002-2022 Inf Ejec Cont 222-2014 y sus Adendas - Periodo 02mar19 a 02mar20</p> <p>DDS-1567-2021 Contrato N222-2014 Informe Desempeño y Calidad ByS de Set 2019 a Mar 2020 y de Mar a Set 2020 Inclusive</p> <p>Al cierre de mi gestión ya se publicó y se está en el proceso de recibir ofertas hasta el viernes 27-01-2021</p>
<p>044 2022LA-000001-0020600001</p>	<p>CONTRATO DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS RELACIONADOS CON "AZ7" (CONSUMO SEGÚN DEMANDA) CONTRATACIÓN DIRECTA POR EXCEPCIÓN PROCEDIMIENTO SICOP No. 2022CD-000001-0020600001</p>	<p>20 mayo 2022</p>	<p>20 mayo 2023 * se puede prorrogar por 3 periodos iguales</p>	<p>Se gestionó un nuevo contrato para el desarrollo y soporte al Autoriza7.</p> <p>Se gestionó una adenda para ampliar la capacidad de pago del contrato y cambiar la forma de pago de la línea uno, se tramitó con el oficio DDS-1027-2022, el cual está en proceso de atención por Contratación Administrativa.</p>



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.