



---

# INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

**Nombre:** Manuel Eduardo Garcia Ramos

**Dependencia:** División Desarrollo de Servicios

**Periodo de Gestión:** 19-08-2022 al 08-05-2023<sup>1</sup>

---

**Destinatarios:**

Licenciada  
Silvia Goyez Rojas, directora  
**DIRECCION CAPITAL HUMANO**

Licenciado  
Rolando Gonzalez Montero, director  
**DIRECCION TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN**

Licenciado  
Carlos Hernandez Masis, coordinador  
**COE Crédito**

---

<sup>1</sup> Según información del STHAR H



## Informe Final de Gestión

---

Firma:

Fecha:

17/05/2023



## Informe Final de Gestión

---

# INDICE

---

---

### Contenido

Resultados de la gestión.....	4
Labor Sustantiva Institucional .....	4
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo .....	4
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo.....	5
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.....	5
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo.....	5
Acciones sobre el Control Interno.....	5
Principales Logros.....	6
Proyectos más relevantes .....	8
Sugerencias.....	9
Observaciones .....	10
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República .....	12
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público .....	12



## 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.2022-06628, del 21 de agosto del 2023, este servidor asume la coordinación y dirección de los centros de excelente (CoE) de Crédito, Canales, T24, Switch Transaccional, Datos, Nube y DevOps adscritos a la División Desarrollo de Servicios.



## Informe Final de Gestión

---

### Resultados de la gestión

Como parte del resultado de mi gestión como responsable de los centros de excelente (CoE) de Crédito, Canales, T24, Switch Transaccional, Datos, Nube y DevOps de la División Desarrollo de Servicios, presento a continuación los resultados obtenidos al 07 de mayo del 2023:

### Labor Sustantiva Institucional

Esta gestión se ha abocado a dar apoyo al 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.

### 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.



## Informe Final de Gestión

---

### **Cambios en el entorno**

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

1. **Asignación de líder técnico para el Adelgazamiento de SIPO**, esto con el fin de poseer una contraparte interna para los desarrollos de BIAC, Pignoración, SIREC, FOX y SAR.
2. **Contratación de un líder técnico para apoyar el proyecto de Crédito**, con esto fortalecer el equipo de la DDS que será la contraparte de la iniciativa.

### **Administración de recursos financieros**

Durante este periodo no se administró recursos financieros, el consumo se realizó a través de la fiscalización por parte de la División de Desarrollo de Servicios.

### **Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo.**

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

### **Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.**

Durante mi gestión se apoyó a la División de Desarrollo de Servicios en la atención de la recomendación ATI-0029-2021-REC-4, la cual después de las gestiones realizadas y evidencia aportada, la Auditoría Interna desestimó la recomendación.

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

Durante mi gestión no se tuvieron expedientes de fiscalización contractuales asignados.

### **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.

## Informe Final de Gestión

---

- 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 mi gestión de conformidad con la planificación de los periodos, se concretan en el siguiente detalle de atención de requerimientos del negocio relacionados con el Centro de Excelencia (CoE) de Crédito:

#### Proyecto Adelgazamiento de SIPO

- **Sistema BIAC (SR2327356):** Se han atendido mas de 230 Hus.
  - Puesta en Producción de la II Etapa de BIAC, módulo de vehículos que incluye:
    - Cotizador rápido.
    - Crédito Vehículos.
    - Cotizador de seguros de póliza.
    - Acceso al sistema por dispositivos móviles.
    - Además, se logró participar en la Expo móvil con el acceso dispositivos móviles habilitado.
  - Implementación y puesta en Producción de los siguientes módulos en BIAC:
    - Scoring Consumo
    - Máster CARD
    - Tasa TRI
    - Modulo Hipotecario
    - Scoring Hipotecario
- **Sistema Pignoración (SR2327812):** En febrero del 2023 se realizar el pase a producción de la versión final del Sistema de Pignoración con la atención de un promedio de 450 historias de usuario
- **Sistema Atención Regulatoria (SAR) (SR2375817):** En marzo del 2023 se realiza pase a producción del primer MPV de SAR que implica el desarrollo de más de 330 Historias de Usuarios.



## Informe Final de Gestión

---

- **Sistema de Cobro Judicial (SIREC) (SR2406269):** Se entregaron listas todas las historias de usuario de mejoras del proyecto de SIREC para la Primera Fase (SR2406269), alrededor de 300 Historias de Usuario.
- **Migración de Aplicaciones Fox:**
  - Se logró la entrega de pruebas UAT a negocio con IN004 (SR2936903)
  - Se realiza una mejora (SR2925523) en el aplicativo ICL, el mismo ya está en producción.
  - Se puso en productivo mejoras de SIPORECIBOS (SR3013591)

### Mantenimiento e implementación de aplicaciones

- **Avales (SAAG):** Se logró realizar 100% el pase a productivo del sistema SAAG (SR2572673).
- **CAP, CAN, Sicveca, Pagará Digital:** Se atendieron en promedio 115 incidentes y 9 requerimientos de las áreas de Negocio.
- **SIPO:** Se realizó el pase a producción de un promedio de 50 requerimientos, entre los más representativos se detallan:
  - SR2856458 "elimina transitorio"
  - SR2824508 Normativo CxC y CP
  - SR2030451 "Recargos"
  - SR2861247 "Blindaje Clientes"
  - SR2929490 Ajuste tasa de vivienda
  - SR2907987 Requerimiento normativo COVID6
  - SR2907990 BPCOMBO
  - SR2882487 Exonera póliza si el saldo es 0
  - SR2718917 Pago Sinpe multas
  - SR2795513 Sistema Pignoración
  - SR2736556 Mastercard primera parte "traslado de líneas 48 y 49"
  - SR2925137 Blindaje,
  - SR2760857 DGN-0450-2021 SIPO Modificar las condiciones indicadas para los lineamientos de crédito con la finalidad de simplificar y agilizar algunos aspectos del análisis crediticio,
  - SR2734505 DCNT-0815-2021 agregar información en el archivo SIPOaammdd (TAYTRA)



## Informe Final de Gestión

- SR2745621 "Generación archivos XML "Cambio Climático"
- SR2925130 CPIG-001-2022 Actualización del saldo de las operaciones del servicio de caja seca de SIPO.
- SR2925137 BP cambio de blindaje SIPO,
- SR2926522 DGN-0089-2022 Cambios XML Sicveca,
- SR2936953 DGN-119-2022 Actualizar reglas en SIPO FOFIDE y FONADE,
- SR3153848 Póliza incendio comercial
- SR3169398 Incendio hogar
- SR3169421 Póliza desempleo.
- SR3170725 Requerimiento normativo (Etapa 1)
- SR3084016 OP Sindicalizada
- SR2759536 Req. Tarjetas sin cic
- SR2401424 Cancelación Vía SINPE
- SR3182996 Normativo XML
- SR3193134 Normativo Generadores
- SR2766538 "Eliminar algunas políticas de VISA Pensionados y BP Global".
- SR3107021 Aplic facturación
- SR3249560 Pol vida
- SR3215886 BP Bienestar L31
- SR3244108 Revisión tasas

### 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:

Proyecto	Descripción	Valor para el Negocio
Adelgazamiento de SIPO	Entrega de una serie de aplicativos relacionados con la gestión de créditos, tales como: <ul style="list-style-type: none"><li>- Analizador de Crédito</li><li>- Pignoración</li><li>- Cobranza</li><li>- Seguros</li><li>- Regulación normativa</li></ul>	Estos nuevos aplicativos reducen el tamaño SIPO, el core de crédito actual, para alcanzar los siguientes objetivos: <ul style="list-style-type: none"><li>- Reducir el esfuerzo de mantenibilidad del aplicativo legado actual</li></ul>

## Informe Final de Gestión

Proyecto	Descripción	Valor para el Negocio
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Agilizar el time to market al permitir a las áreas usuarias la parametrización de los aplicativos</li> <li>- Reducción de la dependencia en personal clave</li> <li>- Integración ágil con el nuevo core de crédito a adquirir.</li> </ul>
<b>Jubilación del Zseries</b>	Como parte del alcance que se ha ido incorporando al Programa Solución Integral de Crédito, se encuentra la atención de las actividades para la Jubilación del ZSeries, el cual considera dentro de las funciones a realizar la extracción y transformación de los históricos y otros datos que residen en el 390, así como la construcción de la funcionalidad en la que residirán esos datos. Se ha identificado información de sistema SIPO, Ahorro Obligatorio, Ahorro Voluntario, Cuentas Corrientes, entre otros.	Lograr la jubilación del Zseries, y migrar las aplicaciones desarrolladas en tecnología obsoleta en aplicaciones desarrolladas con tecnología de punta.
<b>Sistema de Crédito</b>	Participación como contraparte técnica para la adquisición de un nuevo core de crédito	Actualización tecnológica de la plataforma que soporta la principal actividad del Banco, aumentando el time to market

### Sugerencias

Entre las principales recomendaciones para el titular que asumirá como responsable del centro de excelente (CoE) de Crédito destacan las siguientes:

1. Escalar las prácticas de agilismo para asegurar que los roles de Scrum Team alcancen una mayor madurez institucional y generen el valor esperado.
2. Continuar los esfuerzos por extender al 100% de las soluciones las prácticas de versionamiento de código fuente de las soluciones.



## Informe Final de Gestión

---

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

## Informe Final de Gestión

### 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 Viabes (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

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

### c. Indicadores de SLA/OLA's

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



## Informe Final de Gestión

---

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

### **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.

### **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.