



---

# INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Nombre:	Gustavo Aviles Jiménez
Dependencia:	División Centro de Servicios de Soporte
Periodo de Gestión:	2017-2023
Destinatarios:	Msc. Miguel Mora González MAE. Maribel Chavarria Rugama Licda. Silvia Goyez Rojas
Firma:	
Fecha:	28 de setiembre 2023

---

## 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 .....	4
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo .....	7
Acciones sobre el Control Interno.....	7
Principales Logros.....	7
Proyectos más relevantes .....	9
Administración de Recursos Financieros.....	11
Sugerencias.....	12
Observaciones .....	12
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República .....	13
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo.....	13
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.....	13
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo.....	15
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público .....	16



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Presentación**

El presente informe contiene la información relevante de las gestiones realizadas en la División Centro de Servicios de Soporte Regional (DCSS) para el periodo 2017-2023.

Como es de su conocimiento, la División Centro de Servicios de Soporte, se encuentra conformada por el Área Centro de Servicios de Soporte Regional, la Unidad de Seguros y el Equipo encargado de Firma Digital.

El Área Centro de Servicios de Soporte Regional a su vez está conformada por la Unidad Control Interno, Unidad Soporte a la Ley 7786, Unidad Administrativa y el Equipo de Trabajo Multiservicios. En total el Área cuenta actualmente con 115 funcionarios.

Por otra parte, la Unidad de Seguros, se encuentra conformada por 8 funcionarios y el Equipo encargado de Firma Digital únicamente está conformado por 2 funcionarias.

En este informe se detallarán los principales cambios del entorno presentados en el periodo, logros y proyectos significativos de las dependencias; así como los temas relevantes y gestiones que se encuentran pendientes de gestionar, tomando en cuenta el nivel de detalle que así se estime en materia de confidencialidad de la información.

### **Resultados de la gestión**

#### **Labor Sustantiva Institucional**

Dentro de las labores y responsabilidades de la División Centro de Servicios de Soporte se encuentran las siguientes:

1. Planear, organizar, coordinar y controlar las actividades, labores y procesos de apoyo que surgen de la operación normal de las Oficinas Comerciales.
2. Desarrollar estrategias que permitan atender y mejorar los estándares de servicio definidos para el soporte que brinda la División y sus dependencias adscritas.
3. Revisar y atender requerimientos varios que sean asignados por la jefatura correspondiente y brindar apoyo en lo que solicite, en concordancia con la normativa y valores institucionales.
4. Dirigir, coordinar, controlar y evaluar el desarrollo e implementación de las actividades de las dependencias adscritas a la División con el objetivo de que se cumplan los planes de trabajo y proponer las acciones que se consideren adecuadas para lograr la eficiencia de los procesos.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

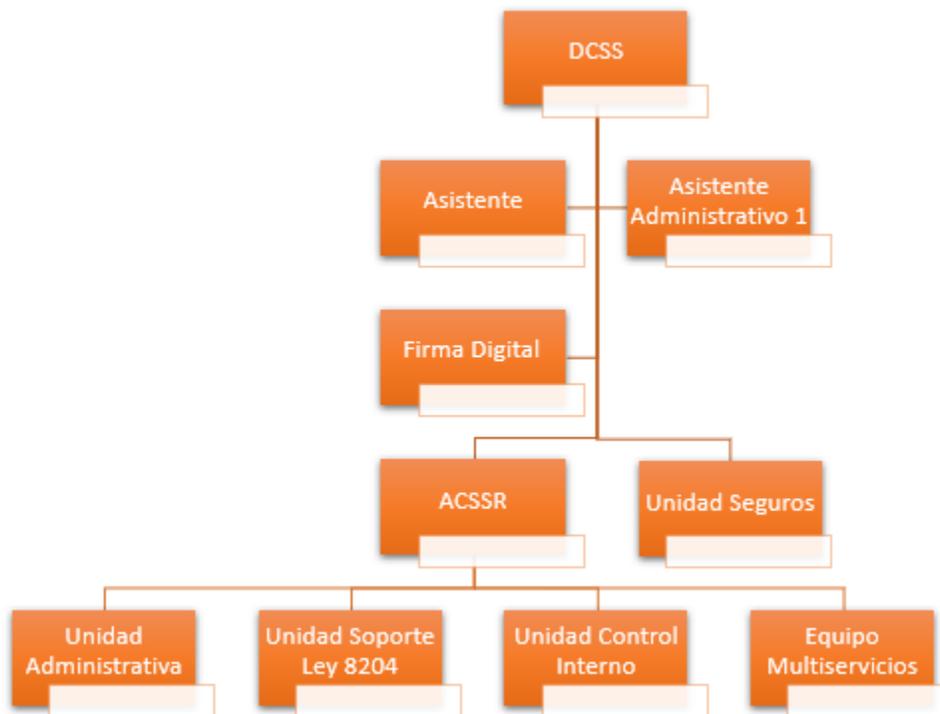
---

5. Asignar y supervisar la ejecución de estudios técnicos y profesionales llevados a cabo en la División, relacionados con las áreas, actividades, operaciones, proyectos, contrataciones, desarrollo de productos, según corresponda.
6. Formular las directrices y brindar seguimiento al equipo de trabajo y dependencias a cargo de acuerdo con las prioridades definidas, considerando las metas del negocio y las capacidades actuales.
7. Planear, controlar y dar seguimiento a la elaboración y correcta ejecución del Plan Anual Operativo (PAO) y el Cuadro de Mando Integral (CMI), planeación presupuestaria de la División y dependencias adscritas.
8. Atender los requerimientos especiales encomendados por instancias superiores, consultas de las diferentes dependencias y asistir a las sesiones de trabajo que correspondan.
9. Preparar y presentar los informes sobre avances y comportamiento del desarrollo general de los proyectos o procesos de la División, investigaciones, los trabajos realizados y el grado de cumplimiento del Plan Anual Operativo (PAO) y Presupuesto de cada una de las áreas a su cargo.
10. Controlar la administración del personal de la División en la distribución de cargas de trabajo, pago de tiempo extraordinario, vacaciones, asistencia, incapacidades, constancias salariales, suplencias, evaluación de desempeño, cierre de brechas competenciales, diagnóstico de necesidades de capacitación, entre otros.
11. Velar por el cumplimiento en la entrega y seguimiento de los niveles de servicio acordado con las distintas áreas del Banco.
12. Supervisar el seguimiento a los acuerdos de Junta Directiva Nacional, hojas de Trámite de la Gerencia General y de las Subgerencias Generales, así como el cumplimiento de las recomendaciones de la Auditoría interna o requerimientos de entes supervisores externos.
13. Velar por la ejecución y monitoreo del desempeño de los procesos de la División, asegurando la integración con las demás áreas.
14. Velar por la actualización de la Normativa relacionada con los procesos a cargo con la finalidad de que se cuente con las guías adecuadas para la correcta ejecución de los mismos.
15. Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
16. Supervisar periódicamente el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos para las funciones de su personal a cargo.

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

17. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área, División o Dirección.
18. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.

### Organigrama actual División Centro de Servicios de Soporte



### Cambios en el entorno

#### Unidad Peritos

La División Centro de Servicios de Soporte tuvo a su cargo a la Unidad de Peritos, en donde se realizaban trámites de avalúos de las propiedades que el Banco toma en garantía. Esta Unidad fue trasladada el 25 de enero del 2021.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### Unidad Notariado

La División Centro de Servicios de Soporte tuvo a su cargo a la Unidad de Notariado, en donde se realizaban trámites de formalización de las operaciones de crédito hipotecario. Esta Unidad fue trasladada el 16 de julio 2021.

### Área Seguridad Funcional de los Sistemas Informáticos

La División Centro de Servicios de Soporte tuvo a su cargo el Área Seguridad Funcional de los Sistemas Informáticos, en donde se realizaban trámites de revisión y control de acceso en los sistemas de T24 y sistemas de SUGEF; y se realizaban las gestiones referentes a Firma Digital. Esta dependencia fue trasladada el 04 de octubre 2022 a la División Control Operativo de la Dirección Tecnología de la Información.

Es importante indicar que, únicamente se trasladaron las funciones referentes a la revisión y control de acceso en los sistemas T24 y sistemas de SUGEF. Las funciones operativas relacionadas con Firma Digital, así como la administración de los dos contratos con proveedores, quedaron a cargo de la División Centro de Servicios de Soporte, todos lo relacionado con la comercialización del servicio de firma digital, está a cargo de las oficinas comerciales donde hay puntos de atención (kioskos) y la oficina móvil que da el servicio en diferentes puntos del país y promueve la contratación con instituciones públicas y organizaciones empresariales.

### Unidad de Seguros

Se realizó el proceso de sustitución de tres funcionarios, todos considerados “expertos” de la Unidad, con el fin de que el mismo tuviera una participación a tiempo completo en el Programa de Adelgazamiento de SIPO en la Convivencia de Seguros, dicha sustitución provocó modificaciones en las labores para el resto de los funcionarios de la Unidad y la incorporación de compañeros que han requerido un proceso de capacitación.

### Área Centro de Servicios de Soporte Regional

#### Unidad Soporte Ley 7786

Se procedió con la centralización de las alertas transaccionales, por lo que la Unidad Soporte a la Ley 7786 ya se encuentra atendiendo el 100% de las alertas de las oficinas comerciales.

Es importante indicar que, durante el año 2023, la Unidad Soporte Ley 7786, específicamente en el equipo de atención de alertas transaccionales, se ha visto afectada la capacidad instalada, ya que se han presentado varias situaciones de renuncia de funcionarios, devolución del personal a las oficinas comerciales y promoción o asensos. Esto ha ocasionado que la Unidad tenga que solicitar constantemente a la Dirección de Capital Humano la sustitución del personal, lo que implica iniciar todo el proceso de concurso y selección del personal desde cero, así como invertir



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

nuevamente tiempo en la capacitación de personal. Dado lo anterior, el personal actual de la Unidad se encuentra con recargas de trabajo, por lo que se ha tenido que recurrir al tiempo extraordinario para cumplir con la atención de las alertas transaccionales en tiempo y forma.

Por otra parte, a partir del 01 de julio 2022 la SUGEF puso en operación la Plataforma del CICAC (Centro de Información Conozca a su Cliente), la cual debe ser utilizada obligatoriamente por todas las entidades financieras supervisadas. Esto vino a ocasionar un impacto en el proceso de actualización de datos del cliente, ya que la estrategia definida por el Ente Supervisor establece el registro en dicha plataforma de todas las actualizaciones de la Política Conozca a su Cliente (PCsC) que se realizarán a partir del primero de julio del 2022. Dado la capacidad instalada actual de la Unidad Soporte Ley 7786, se tuvo que acudir a la contratación de 12 recursos bajo la modalidad de servicios especiales para atender lo requerido por SUGEF.

### Equipo de Trabajo Multiservicios

Como parte del proceso de centralización de vinculación de clientes, la Gerencia General Corporativa aprobó la dotación de 23 recursos para completar el equipo de trabajo de Multiservicios, al día de hoy, se está en la designación de compañeros para este equipo, dado que se han presentado situaciones de renuncia que ocasionan iniciar nuevamente con el proceso de concurso y selección de personal. Adicionalmente, es importante recalcar que, al ser tantas plazas para un mismo puesto, el análisis de los concursos requiere más tiempo, aunado a que todos los concursos deben considerar un periodo de reclamos. Por otra parte, se han dado varias situaciones en donde los funcionarios no aprueban la evaluación del concurso, por lo que se debe aplicar nuevamente el examen, lo que ha ocasionado que el proceso para completar el personal sea aún más lento.

### Unidad Control Interno

Se realizó el traslado de las funciones de los Técnicos de Cumplimiento a la Unidad de Control Interno, por lo que, actualmente se realiza la revisión integral de las Políticas Conozca a su Cliente según segmentos indicados por la División Oficialía de Cumplimiento.

### Unidad Administrativa

Producto de un estudio realizado por la División Gestión de Calidad para el proceso de gestión de crédito, se incorporó dentro de la Unidad Administrativa un equipo de 6 funcionarios que se dedican a la revisión de escrituras y demás documentos requeridos para el giro de las operaciones de crédito; así como la revisión de tasaciones del BCR, envío de las escrituras para presentación ante el Registro Nacional y confección de notas de débito.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

El resultado de la División Centro de Servicios de Soporte para la Autoevaluación de Control Interno del periodo 2022, fue de un 0%, lo que la ubica en un nivel de exposición al riesgo “Excelente”.

Asimismo, en cumplimiento de la “Política para autoevaluar el Riesgo Operativo en el Conglomerado Banco Popular”, la División obtuvo una calificación de la Autoevaluación de Riesgo Operativo de un 7%, lo que ubica a la División en un nivel “Bueno”.

Para el periodo 2023, no ha iniciado el proceso de autoevaluación de Control Interno y Riesgo Operativo.

### Acciones sobre el Control Interno

Con respecto a las acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno, la División Centro de Servicios de Soporte se lleva el debido seguimiento y control de cada una de las medidas establecidas en la evaluación de Control Interno y Control Operativo; así como el archivo de las evidencias respectivas, con el fin de cumplir con los indicadores definidos.

### Principales Logros

#### Unidad de Seguros

- Atención de la recomendación N° 1 del Informe de Auditoría SUBA-132-2020, la cual está relacionada con la documentación de ajustes contables en las partidas de pólizas colectivas.
- Gestión ante la Dirección Tecnología de Información de los requerimientos funcionales del proyecto denominado “Convivencia de Seguros”, que el equipo ha construido como parte de la solución tecnológica que se pretende. Actualmente, se han gestionado 3 requerimientos, para lo cual se detalla su estado actual:
  - ✓ **BP SINPE PIN (SR3005305) y BP SINPE Cuentas Internas (SR2983148):** el desarrollo del insumo para la aplicación de los servicios de “BP Transferencias”, se está llevando a cabo a través de Popular Seguros y los contratos que mantiene con empresas externas. En los últimos meses se han presentado inconvenientes derivados de los despliegues e integraciones de los sprint y los bugs que se identifican en las pruebas. Para poder realizar los casos de prueba relacionados a estos SR, se requiere completar todo el proceso de conciliación y revisión de la



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

información que se genera en la convivencia y finalizar con la aplicación mediante los servicios de BP Transferencias. Al existir los impedimentos descritos y que han sido recurrentes, se ha presentado un desfase en el cronograma de actividades, por lo que las pruebas de ambos SR no se han logrado finiquitar en su totalidad.

- ✓ **Servicio de T24 (Devolución/cobro) en ventanilla o Puntos BP:** se procedió con la construcción de las Historias de Usuario en conjunto con los compañeros de la División de Canales y se creó el SR3328591. Según lo indicado por la División de Canales el jueves 07 de setiembre, el requerimiento se encuentra en la posición 14 de atención por parte de desarrollo.

### Área Centro de Servicios de Soporte Regional

#### Unidad Control Interno

- Se implementó la automatización de la evaluación de la Guía de Riesgo Operativo y Control Interno mediante la herramienta Power Apps.
- Implementación del proceso de revisión de créditos millonarios (+50 Mill).
- Se implementó la estrategia de acompañamiento a las oficinas comerciales para evacuar dudas sobre los informes de las inconsistencias reportadas, producto de las revisiones de los segmentos de riesgo de las Políticas Conozca a su Cliente.
- Se implementó la estrategia de seguimiento personalizado para lograr subsanar aquellas inconsistencias que aún permanecen pendientes una vez realizado el primer seguimiento de subsanación, con el fin de emitir el informe final.

#### Unidad Soporte Ley 7786

- Creación de herramienta (dashboard) de control para la atención de las alertas transaccionales.
- Disminución en los indicadores de medición cualitativos de LC/FT/FPADM sobre la atención de las alertas transaccionales en tiempo y forma.
- Propuesta de apoyo a la atención de Alertas mediante la certificación de funcionarios del negocio en Asisst/fe.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

- Lograr los indicadores de riesgos determinados para el estado de las gestiones de alertas en el Banco.

### Unidad Administrativa

- Centralización de las Cajas Chicas de las Oficinas Comerciales.
- Devolución de sobrantes de gastos legales correspondientes a 394 operaciones de crédito.

### Equipo de trabajo Multiservicios

- Desarrollo de la Herramienta de Seguimiento y Control de Multiservicios (SRC), la cual funciona actualmente a un 65%, y se espera que, una vez que se cuente con el 100% de la funcionalidad o su migración a una nueva herramienta en DATAVERSE, nos permita mejorar el proceso productivo y el servicio brindado a las Agencias y BP Totales.
- Producción de 35% de la vinculación institucional, con un índice de error inferior al 4%.

### Equipo Firma Digital

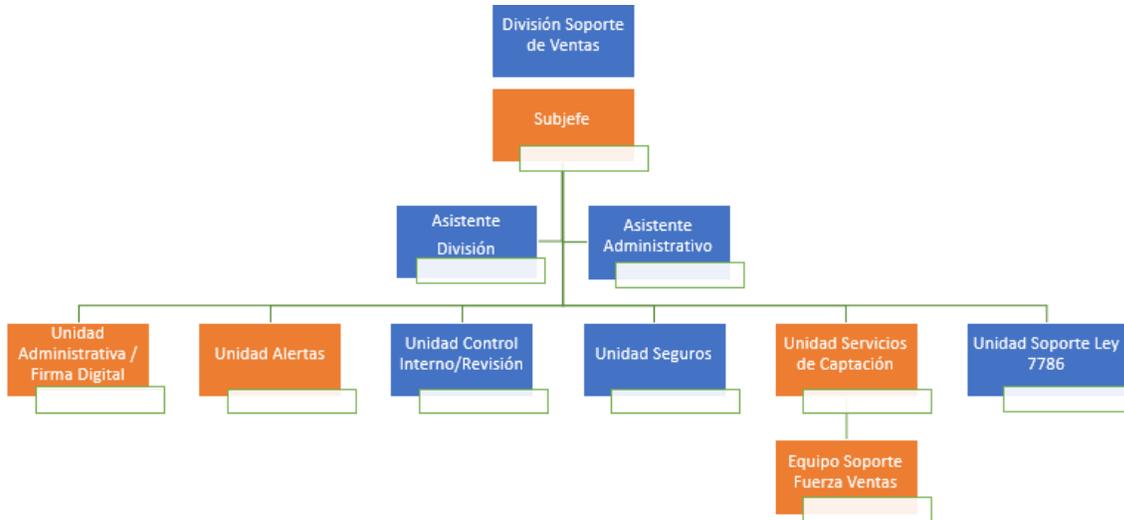
- Desarrollo e implementación de la herramienta de registro y control de los inventarios y citas para el servicio de firma digital.

## **Proyectos más relevantes**

### Cambio en estructura de la División Centro de Servicios de Soporte

La División Centro de Servicios de Soporte, en conjunto con el Área Centro de Servicios de Soporte Regional y Dirección Soporte al Negocio, trabajó en una propuesta de cambio para la estructura administrativa de la División, la cual se procede a detallar:

## INFORME FINAL DE GESTIÓN



Esta propuesta de estructura debe contemplar la revisión de la capacidad instalada de las diferentes unidades, así como la asignación de las plazas correspondientes, de tal manera que se normalice la condición de plazas y estructura administrativa.

### Unidad de Seguros

Para el mes de octubre 2023 se debe de entregar el primer Mínimo Producto Viable, que dentro de su principal alcance está previsto que realice el proceso de facturación de las pólizas de vida, desempleo, incendio, equipo contratista y vehículos, agilizando las revisiones manuales que se realizan tanto en la Aseguradora Popular Seguros como en la Unidad de Seguros; esta convivencia es parte del programa de adelgazamiento del sistema de préstamos actual y del desarrollo del Sistema Central que está realizando la Correduría Seguros Popular.

### Área Centro de Servicios de Soporte Regional

#### Equipo de Trabajo Multiservicios

Actualmente nos encontramos en el proceso de selección y nombramiento de 23 plazas, con el fin de completar el Equipo de Trabajo de Multiservicios. Con el ingreso del personal se espera atender el 100% de las vinculaciones de las oficinas comerciales, mejorando los tiempos de vinculación a 8 días para el año 2023 y 5 días para el año 2024. Actualmente, están pendientes de nombramiento 6 plazas.

Adicionalmente, nos encontramos en el desarrollo de la herramienta de control para el Equipo de



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

trabajo de Multiservicios, para lo cual se cuenta con el apoyo de la División Desarrollo de Servicios de TI y la Tribu de Datos de Transformación Digital.

### Equipo Firma Digital

En este momento está en proceso las dos licitaciones públicas con los dos proveedores indispensables para dar el servicio; además se está en coordinación con el área comercial la promoción de los dispositivos denominados IDOne.

### **Administración de Recursos Financieros**

En cuanto a la administración de los recursos financieros de la División Centro de Servicios de Soporte, se indica que al 14 de setiembre del 2023 las partidas requeridas cuentan con presupuesto para su utilización en lo que resta del año, importante tomar en cuenta lo siguiente:

1. La partida “Servicios Especiales” se utiliza para cubrir el gasto de los contratos de los funcionarios del Área Centro de Servicios de Soporte Regional que se encuentran bajo la modalidad de servicios especiales.
2. La partida “Otros servicios generales” se utiliza para el pago de los parqueos para los vehículos institucionales cuando se está de gira.
3. La partida “Tiempo Extraordinario” se utiliza para el pago de tiempo extraordinario de los funcionarios de la Unidad de Seguros, con el fin de solventar eventuales emergencias en temas relacionados con la operativa de seguros; y posible demanda de la Convivencia de Seguros y CORE de préstamos.
4. La partida “Servicio de telecomunicaciones” se utiliza para la compra de tarjetas de firma digital, contrato con la empresa IT Security Services número 0432020004200030-03 (SICOP 2020LN-000004-0020600001). Para el año 2023, se han realizado 2 compras.
5. La partida “Otros servicios de gestión y apoyo” se utiliza para realizar los pagos del Servicio Soporte Técnico de Firma Digital, contrato con la empresa NETCOM número 04320200042000055-00 (SICOP número 2020LA-000016-0020600001). Estos pagos se realizan de forma mensual. Para el año 2023, se han realizado 8 pagos.
6. La partida “Comisiones y gastos por servicios financieros y comerciales” se utiliza para realizar los pagos al Banco Central de Costa Rica (BCCR) por concepto del servicio SINPE de Firma Digital. Este servicio se paga de forma mensual. Para el año 2023 se han realizado 8 pagos.
7. La partida “Otros Impuestos” se utiliza para realizar el pago de las especies fiscales de



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

los contratos de Firma Digital.

8. La partida “Equipo de comunicación” se utiliza para la compra de artículos relacionados con Firma Digital (parlantes, trípodes, cámaras, etc), con el fin de abastecer las necesidades de las oficinas de registro y continuar brindando el servicio de Firma Digital.
9. La partida “Alimentos y bebidas” se utiliza para el pago de productos alimenticios producto del tiempo extraordinario.
10. La partida “Seguros” se utiliza para realizar el pago de las primas de las operaciones de crédito (cartera COVID). Lo anterior según lo indicado en los oficios GGC-812-2022 y GGC-834-2022 (Adición al oficio GGC-812-2022).

### Sugerencias

- Dar seguimiento para que se disponga en los tiempos definidos las herramientas tanto para el Equipo de Trabajo Multiservicios como la Convivencia de la Unidad de Seguros.
- Acompañar a la Unidad Soporte Ley 7786 en la atención del plan correctivo de SUGEF (SGF-2227-2022), específicamente la atención de las actividades #5 y #6, las cuales se reportan de forma mensual y se da seguimiento semanalmente a la División Oficialía de Cumplimiento; se tiene pendiente la incorporación del recurso humano necesario, tanto en el proceso de actualización como el proceso de atención y justificación de alertas transaccionales.
- Seguimiento en la Unidad de Control Interno de las evaluaciones al año de Riesgo Operativo y Control Interno en las oficinas comerciales, ya se cuenta con un cronograma de visitas, mismo que a la fecha se va en tiempo. Se proyecta finalizar las labores de evaluación la última semana de octubre 2023.
- El 12 de setiembre del 2023 la Auditoría Interna envía informe relacionado con la conciliación contable de las cuentas de primas recaudadas e indemnizaciones recibidas del INS, es importante el seguimiento y coordinación con la Unidad de Seguros y Subgerencia de Operaciones en la atención de este informe, máxime que es parte de los cambios que se están promoviendo y proyectos de tecnología relacionados con este servicio de seguros colectivos.

### Observaciones

No se tienen.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

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

La División Centro de Servicios de Soporte no ha recibido disposiciones giradas por parte de la Contraloría General de la República.

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

Las disposiciones recibidas por esta División por parte de la Auditoría Externa se muestran en el siguiente punto.

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

Durante el periodo 2017- 2023, se han recibido varios informes y recomendaciones por parte de la Auditoría Interna y Externa, las cuales se proceden a detallar:

N° de Recomendación	N° de Oficio	Fecha Cumplimiento	Nivel Riesgo	Estado
2	AIFS-0460-2016	30/9/2017	Medio	Cumplida
5	AIFS-0451-2016	31/3/2017	Medio	Cumplida
6	AIFS-0460-2016	31/3/2017	Bajo	Cumplida
18	AIFS-0451-2016	31/10/2017	Medio	Cumplida
20	AIFS-0451-2016	22/8/2017	Medio	Cumplida
25	AIFS-0451-2016	31/10/2017	Bajo	Cumplida
26	AIFS-0451-2016	30/6/2017	Bajo	Cumplida
2	AE-0617-2018	23/2/2018	Alto	Cumplida
5	ANS-0629-2018	30/11/2018	Bajo	Cumplida
7	AIFS-0451-2016	15/8/2018	Medio	Cumplida
8	AIFS-0451-2016	31/3/2018	Medio	Cumplida
8	SUBA-0154-2017	28/2/2018	Medio	Cumplida
10	AIFS-0451-2016	30/4/2018	Medio	Cumplida
11	AG-0160-2018	30/11/2018	Medio	Cumplida
12	AG-0160-2018	30/9/2018	Medio	Cumplida
15	SUBA-0154-2017	28/2/2018	Bajo	Cumplida
15	AE-0617-2018	23/2/2018	Alto	Cumplida
17	ANS-0247-2015	7/3/2018	Bajo	Cumplida
22	SUBA-0154-2017	28/2/2018	Bajo	Cumplida
23	SUBA-0154-2017	28/2/2018	Bajo	Cumplida



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

24	AIFS-0451-2016	30/11/2018	Bajo	Cumplida
6	SUBA-0154-2017	31/3/2019	Medio	Cumplida
7	SUBA-0154-2017	31/3/2019	Medio	Cumplida
8	AG-0160-2018	31/7/2019	Medio	Cumplida
10	AG-0160-2018	28/2/2019	Medio	Cumplida
11	AIFS-0451-2016	31/1/2019	Medio	Cumplida
12	AIFS-0451-2016	1/4/2019	Medio	Cumplida
13	AG-0160-2018	28/2/2019	Medio	Cumplida
14	SUBA-0154-2017	30/4/2019	Bajo	Cumplida
15	AG-0160-2018	20/7/2019	Medio	Cumplida
6	ANS-0629-2018	31/1/2019	Bajo	Cumplida
7	ANS-0629-2018	31/1/2019	Medio	Cumplida
2	ANS-0699-2018	28/2/2019	Bajo	Cumplida
1	ANS-0760-2018	30/4/2019	Medio	Cumplida
5	SUBA-0305-2018	31/3/2019	Medio	Cumplida
7	SUBA-0305-2018	31/3/2019	Medio	Cumplida
2	ANS-0602-2019	31/1/2020	Medio	Cumplida
1	AEE-0068-2019	28/2/2020	Medio	Cumplida
2	AEE-0068-2019	31/1/2020	Medio	Cumplida
3	AEE-0068-2019	31/1/2020	Bajo	Cumplida
4	AEE-0068-2019	28/2/2020	Bajo	Cumplida
16	AG-0276-2019	30/4/2020	Bajo	Cumplida
1	AEE-0017-2020	31/3/2020	Bajo	Cumplida
2	AEE-0017-2020	30/6/2020	Bajo	Cumplida
1	AIRI-0030-2021	31/7/2022	Medio	Cumplida
2	AIRI-0030-2021	31/5/2022	Medio	Cumplida
3	AIRI-0030-2021	30/9/2022	Medio	Cumplida
4	AIRI-0030-2021	31/1/2022	Medio	Cumplida
5	AIRI-0030-2021	28/2/2022	Medio	Cumplida
6	AIRI-0030-2021	30/6/2022	Medio	Cumplida
7	AIRI-0030-2021	30/6/2022	Medio	Cumplida
8	AIRI-0030-2021	30/6/2022	Medio	Cumplida
9	AIRI-0030-2021	30/9/2022	Medio	Cumplida
10	AIRI-0030-2021	30/6/2022	Medio	Cumplida
11	AIRI-0030-2021	30/9/2022	Medio	Cumplida
12	AIRI-0030-2021	31/1/2022	Medio	Cumplida
17	AIRI-0030-2021	30/6/2022	Medio	Cumplida
18	AIRI-0030-2021	31/3/2022	Medio	Cumplida
19	AIRI-0030-2021	31/1/2022	Medio	Cumplida



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

3	ANS-0143-2022	31/10/2022	Medio	Cumplida
3	AIRI-0013-2022	31/10/2023	Medio	Pendiente
6	AIRI-0007-2023	30/4/2023	Bajo	Cumplida
7	AIRI-0007-2023	30/4/2023	Bajo	Cumplida
3	AIRI-0006-2023	30/4/2023	Bajo	Cumplida
4	AIRI-0006-2023	30/4/2023	Bajo	Cumplida

Como se puede observar en la tabla anterior, la División Centro de Servicios de Soporte únicamente se encuentra pendiente de cumplir con la recomendación #3 del informe AIRI-13-2022 “Evaluación Canales Físicos” (Recibido el 14 de junio 2022), relacionado con la implementación de los servicios de Multiservicios y que tiene fecha de vencimiento 31 de octubre del 2023.

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

La División Centro de Servicios de Soporte cuenta actualmente con la fiscalización de dos contratos:

1. **Contrato de suministro de tarjetas inteligentes y lectores para tarjetas inteligentes (consumo según demanda)**, número de contrato 0432020004200030-00, procedimiento SICOP No. 2020LN-000004-0020600001.

Este contrato vence el 01 de setiembre 2024. Se procedió con el proceso requerido para la publicación de la Licitación Mayor, misma que fue publicada el pasado 24 de agosto 2023. La apertura de ofertas será el día 22 de setiembre del 2023.

2. **Contrato de servicio de soporte técnico especializado en firma digital, para clientes que adquieren certificados digitales con el banco popular (consumo según demanda)**, número de contrato 04320200042000055-00, procedimiento SICOP No. 2020LA-000016-0020600001.

Este contrato vence el 30 de diciembre 2024. Ya se procedió con la confección del Formulario Único de Requisitos Previos (FURP) y Estudio Técnico de Tercerización de Servicios. Actualmente, nos encontramos a la espera de la aprobación de la tercerización de servicios por parte de la Dirección de Gestión (Solicitud mediante oficio DCSS-0297-2023). Posterior a dicha aprobación, se debe solicitar la autorización por parte de la Gerencia General Corporativa para continuar con el proceso de la confección del pliego cartelario y debida publicación en SICOP.

Esta División cuenta con el apoyo del Equipo de Firma Digital quienes gestionan las diferentes actividades que implica la ejecución de ambos contratos, para ello se cuenta con procedimientos



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

y herramienta tecnológica, por parte de este equipo se tiene el soporte operativo del servicios y por parte de la Dirección Banca de Personas la comercialización de los dispositivos.

### **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.