



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	Carlos Hernández Masís
Dependencia:	Área Aplicativos Complementarios
Periodo de Gestión:	19-09-2022 al 23-10-2023
Destinatarios:	Licenciado Jean Cordero Calvo, Jefatura a.i. Área Aplicativos Complementarios Licenciado Manuel Eduardo García Ramos, Jefatura a.i. División Desarrollo de Servicios Licenciada Silvia Goyez Rojas, directora DIRECCION CAPITAL HUMANO
Firma:	
Fecha:	31/10/2023

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.....	4
Acciones sobre el Control Interno.....	4
Principales Logros.....	4
Proyectos más Relevantes.....	5
Administración de Recursos Financieros.....	8
Sugerencias.....	8
Observaciones	9
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República	10
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo.....	10
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.....	10
Cumplimiento Acuerdos de la Junta Directiva Asignados al Área.....	10
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo	10
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público	10



Informe Final de Gestión

Presentación

Lic. Carlos Hernández Masís, Área Aplicativos Complementarios

Como seguimiento al cumplimiento de la Directriz de la Contraloría General de la República 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, a continuación, se presenta el informe bajo mi competencia.

A partir del 19 de agosto del 2022, asumí el puesto de Jefatura del Área de Aplicativos Complementarios de la Dirección de Tecnología de Información hasta el 23 de octubre del 2023.



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 de la Dirección de Tecnología de Información durante los 12 meses comprendidos del 19 de agosto del 2022 al 23 de octubre del 2023.

Labor Sustantiva Institucional

La gestión desarrollada desde el 19 de agosto del 2022 se ha abocado a dar continuidad a los temas relacionados con el desarrollo, mantenimiento, soporte e implementación de soluciones tecnológicas del Banco Popular.

Así mismo, se ha participado en:

- Continuidad en la implementación de prácticas ágiles promovidas por la División Desarrollo de Servicios
- Participación en la implementación de DevOps en ambientes no productivos y productivos
- 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 continuado y mantenido el esquema de teletrabajo para todo el personal del área. Este modelo de trabajo fue adoptado como respuesta a la pandemia del COVID-19, ya que se pasó de un modelo de trabajo presencial a un modelo de teletrabajo, con excepción de los martes que se labora de forma presencial en el Edificio de la Dirección de Tecnología de Información del Banco Popular.

Esta forma de trabajo conllevó 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 ha habido cambios en el ordenamiento jurídico que afecten el quehacer institucional o de la unidad.



Informe Final de Gestión

Estado de la Autoevaluación y Riesgo Operativo

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

Año	Departamento	Oficio de Ref.	Calificación obtenida Riesgo	Calificación obtenida Control Interno
2022	Área Complementarios	Aplicativos Correo de la Lic. Silvia Flores	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 institucional 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 el período de mi nombramiento como jefatura del área, en cuanto a la atención y desarrollo, mantenimiento y soporte a los sistemas de información asignados al Área de Aplicativos Complementarios, incluyendo: Atención de SR (Requerimientos), IR (Incidentes) y MAs (Actividades Externas e Internas):

- Se ha continuado con el desarrollo de una nueva versión del Sistema de Plan para la Recuperación del Negocio conocido como SIPRON.
- Se continua en el Sistema de Recursos Humanos con la implementación de un nuevo esquema de impuesto de renta.
- Se desarrolla la atención del requerimiento de VISA DIRECT -OCT- para mejorar el control de este tipo de transacciones y se realiza entrega al Cliente en Octubre 2023, para que se



Informe Final de Gestión

determine en qué período se realiza el pase a producción y por ende su liberación en ambiente productivo.

- Se finaliza con la ejecución del “Proceso de Integración de la Asamblea de Trabajadores.
- Finalización interfaz entre los sistemas de Presupuesto y Contabilidad, para el para mejorar el control de los impuestos.
- Se libera en producción el Sistema CICACII - Oficialía de cumplimiento
- Se finaliza con la implementación de las nuevas versiones de los sistemas en ORACLE como Contratación Administrativa, Activos, Presupuesto y Capital Humano, resolviendo y mitigando temas de obsolescencia y seguridad.
- Se incorporan mejoras importantes en el Sistema de Control de Bóveda y Custodia Valores.

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
VISA DIRECT -OCT-	Control de transacciones internacionales de OCT
MODELO RIESGO EMPLEADOS	Nuevo Modelo Riesgo para evaluar los empleados del banco
CENSO: ASAMBLEA TRABAJADORES	Proceso de Integración de Miembros de la Asamblea de Trabajadores año 2023, Nuevo Sistema de Asamblea de Trabajadores
Actualización versión de ORACLE para control de obsolescencia	Liberación de nuevas versiones del sistema en ORACLE WEB Logic 14



Informe Final de Gestión

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

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

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
CENSO: ASAMBLEA TRABAJADORES
FACTURACION ELECTRONICA
QUICKPASS (PASAR A ANGEL)



Informe Final de Gestión

INFOCAMELS/INFOFLUJOS/INFOSIG
STAR-H: BANCO/SOCIEDADES/PORTAL
SIPRE: PRESUPUESTO
SIAP: ACTIVOS POLIZAS
SICA: CONTRATACION ADMINISTRATIVA
NIFF 16 ARRENDAMIENTOS
CONTABILIDAD

❖ Clientes del Área

CLIENTES DEL AREA
Área Contabilidad General
Área Continuidad del Negocio
Área de Fideicomiso
Área de Presupuesto
Área Servicios al Negocio
Asamblea de Trabajadores
Auditoría Interna
Dirección Capital Humano
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 2022-2023 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 agilidad 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 al Área de Aplicativos Complementarios dentro 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 Viables (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 /Insumo lo 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 por parte del Área de Aplicativos Complementarios.

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.

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.