



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	Rene Quesada Oronó
Dependencia:	Area Aseguramiento de la Calidad
Periodo de Gestión:	Junio 2012- Diciembre 2023
Destinatarios:	Lic. Roger Granados Camacho, Jefe DIVISIÓN CONTROL OPERATIVOS Licda. Ivannia Alfaro Rojas, directora DIRECCION TECNOLOGIA DE INFORMACION Licda. Silvia Goyes Rojas, Directora DIRECCION CAPITAL HUMANO
Firma:	
Fecha:	29/12/2023

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	2
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo	3
Acciones sobre el Control Interno	4
Principales Logros	11
Proyectos más relevantes	12
Administración de Recursos Financieros.....	12
Sugerencias	14
Observaciones	15
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República	15
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo	15
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna	29
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo.	30
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público	30



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Presentación

Como seguimiento al cumplimiento de la Directriz de la Contraloría General de la Republica D1-2005-CO-DFOE, relacionada con los informes de Fin de Gestión y con el fin de atender lo dispuesto en el procedimiento conocido como “Presentación y Publicación de informes de Fin de Gestión” y cumplir lo expuesto en la Ley de Información no Divulgada N ° 7975, referente a éste tema, a continuación se presenta el informe bajo mi competencia

Este informe detalla aspectos relevantes en la gestión como Jefe del Area Aseguramiento de la Calidad adscrita a la División Control Operativo de la Dirección Tecnología de Información de junio del 2012 al 5 de enero del 2024.

Resultados de la gestión

Como parte del resultado de mi gestión como Jefe Area Aseguramiento de la Calidad, a continuación los resultados obtenidos al 05 de enero del 2023:

Labor Sustantiva Institucional

La gestión desarrollada desde que asumí el puesto de Jefatura en el Area Aseguramiento de la calidad, se se ha abocado a dar continuidad de los temas relacionados con los contratos para la adquisición y renovación de licenciamiento Microsoft; Oracle; Q-FLOW y ACL y más recientemente productos ADOBE.

Además, se realizaron gestiones para la documentación e implementación de los procesos Gestionar los Cambios; Gestionar la Configuración; Gestionar la Calidad y Gestionar Activos (Activos intangibles), los cuales están basados en el Marco de referencia COBIT19, esto en cumplimiento a los acuerdo CONASIFF 05-17, así como la atención de una serie de iniciativas para la optimización de los procesos de Cambios; Configuración y la Adquisición de Herramienta para la Gestión de Licenciamiento en especial atención al licenciamiento Microsoft y Oracle, así com también la adquisición de una herramienta para la Administración de la Gestión de Tecnología de Información (ITSM) con la contratación de un Asesor extena bajo el CONTRATO N081-2022 “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, BAJO LA MODALIDAD DE CONSUMO SEGÚN DEMANDA” (Rol de proveedores), esto con el apoyo y seguimiento de la División Control Operativo.

Cambios en el entorno

Cambios habidos en el entorno durante el periodo de su gestión, incluyendo los principales cambios en el ordenamiento jurídico que afectan el quehacer institucional o de la unidad, según corresponda al jerarca o titular subordinado.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Durante mi gestión se aplicaron los siguientes cambios en el entorno de la gestión de Tecnología de Información:

- ✓ La Gestión del proyecto de estabilización por parte del Director de Tecnología, se da por finalizada, asignándose actividades específicas a cada División y áreas, en el caso de Aseguramiento de la Calidad la tramitación de las Solicitudes de cambios presentados por las áreas técnicas para dicho proyecto.
- ✓ Cambios en la interpretación y aplicación de la Ley N 9986 de Contratación Administrativa Ley General de Contratación Pública, a partir del 1 de diciembre 2022
- ✓ Incremento en las amenazas emergentes de ataques cibernéticos y por temas de prioridad establecidas por la Dirección Tecnología de Información, se trasladaron temporalmente 2 recursos desde el agosto del 2022 y a la fecha no han sido sustituidos.
- ✓ Se instaura al nivel de la DIRTI una Comisión de Inversiones, que tiene por propósito revisar y autorizar inversiones en desarrollo y mantenimiento de software, para lo cual el Area de Aseguramiento de la Calidad presenta las solicitudes de licenciamiento Microsoft tanto Banco como Sociedades; sin embargo, en un acuerdo recuente la Comisión de Inversiones acordó que las solicitudes de licenciamiento Microsoft de Sociedades, no deben ser presentadas para su aprobación, considerando que éstas son las responsables del pago del licenciamiento que requieren en estos productos.

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

Durante mi gestión se aplicaron autoevaluaciones de Riesgo y control interno establecidas por la UTEG Unidad Tecnica de Evaluación y Gestión (UTEG)

UTEG -180-2013 Nivel de exposición del Riesgo /CI – Excelente
UTEG -179-2016 Nivel de exposición del Riesgo /CI – Excelente
UTEG-0301-2018 Nivel de exposición del Riesgo /CI – Excelente
UTEG-0009-2016 Nivel de exposición del Riesgo/CI – Excelente
UTEG-142-2020 - Nivel de exposición del Riesgo/CI – Excelente
UTEG- 2022 -- Nivel de exposición del Riesgo/CI – Excelente

De: Silvia Flores Montiel <siflores@bp.fi.cr>

Enviado el: miércoles, 4 de enero de 2023 15:42

Para: Mensajería Interna Dirección Tecnología de Información <MensajeríaInternaDirecciónTecnologíaInformación@bp.fi.cr>

CC: Wallace Goffin Cartin <wgoffin@bp.fi.cr>

Asunto: Autoevaluación de Control Interno del periodo 2022

Dirección Tecnología de la Información:

En cumplimiento del inciso c), artículo 17 de la Ley General de Control Interno # 8292, relacionado con la obligatoriedad de la Administración Activa de realizar por lo menos una vez al año las autoevaluaciones del Sistema de Control Interno, me permito informarle que el resultado general de la Dirección a su cargo para la **Autoevaluación de Control Interno del periodo 2022**, es de un **0%**, que la ubica en un nivel de exposición al riesgo **Excelente**, esto, de acuerdo al promedio obtenido de las calificaciones de las dependencias adscritas.

Las calificaciones obtenidas de las dependencias adscritas a la Dirección a su cargo fueron las siguientes:

Dependencia	Calificación RO	Nivel RO	Calificación CI	Nivel CI
División Desarrollo de Servicios	0%	Excelente	0%	Excelente
Área Investigación Tecnológica	0%	Excelente	0%	Excelente
Área Aplicativos Complementarios	0%	Excelente	0%	Excelente
División Control Operativo	0%	Excelente	0%	Excelente
Área Aseguramiento de la Calidad	0%	Excelente	0%	Excelente



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Cantidad Registros: 4

Sistema	Detalle	Texto de la recomendación:	Estado	Nro.Oficio	Nro.Rec.	F.Cumplimiento	G.Avance
SIAR	Informe de Auditoria #ATI-0017-2021 - Recomendación #8: Gestión de ambientes no productivos no contribuye a la minimización de errores en pases a producción	Designar de manera formal a un responsable de la gestión de ambientes no productivos de las plataformas de misión crítica, específicamente: T24, iSeries y 390. Implementando los controles necesarios para asegurar una adecuada gestión de versiones y componentes.	Proceso	ATI-0017-2021	8	29/2/2024	50
SIAR	Informe de Auditoria #AIRI-0041-2022 - Recomendación #2: Ausencia de controles efectivos en la gestión del licenciamiento de productos y servicios Microsoft y Oracle.	Realizar una revisión de las métricas utilizadas para el cálculo del licenciamiento de productos Microsoft y Oracle, con la finalidad de determinar la cantidad de licencias exactas que se requieren para cumplir con los acuerdos de licenciamiento con los fabricantes. Con los resultados obtenidos, realizar los ajustes necesarios en cuanto a la disminución, aumento o cambio de versión de las licencias adquiridas en los contratos vigentes de licenciamiento.	Proceso	AIRI-0041-2022	2	29/2/2024	75
SIAR	Informe de Auditoria #AIRI-0029-2022 - Recomendación #2: Incidentes provocados por pases a producción siguen afectando la estabilidad de los servicios.	Con la finalidad de asegurar una disminución en la tasa de reimplementación de pases a producción, aplicar los controles que permitan minimizar los errores causantes de nuevos incidentes que afecten la operativa diaria del Banco, especialmente por situaciones relacionadas con componentes erróneos, mal versionados o faltantes, diferencias en los ambientes, errores de programación y/o pruebas técnicas insuficientes, entre otros.	Proceso	AIRI-0029-2022	2	31/1/2024	25
SIAR	Informe de Auditoria #AIRI-0029-2022 - Recomendación #3: Interrupción de servicios por cambios fallidos en infraestructura.	Establecer como parte del proceso de control de cambios, una revisión previa de las configuraciones de los equipos de telecomunicaciones; de tal forma, que se identifique y se corrijan errores en configuración, accesos, "servicios huérfanos" que puedan afectar la disponibilidad de los servicios, y se garantice que el mantenimiento del equipo homologado no afecte los servicios del Banco y se mantenga la alta disponibilidad.	Pendiente	AIRI-0029-2022	3	31/1/2024	0

INFORME FINAL DE GESTIÓN

- b) Implementación de Planes de trabajo para la mitigación de los riesgos relacionados con los 4 procesos asignadas al área: APO11 – Gestionar la Calidad; BAI06- Gestionar Cambios; BAI09 – Gestionar Activos y BAI10 Gestionar la Configuración, para un total de 39 planes de Mitigación registrados en el OPIRISK y 2 Operandos KRIs (Indicadores Claves de Riesgos)

COD_OPERANDO	Operando
29	Cantidad de requerimientos que necesitaron reimplementación debido a errores de programación o de ambientes en el trimestre
30	Cantidad total de requerimientos de aplicaciones pasados a producción en el trimestre

- c) Implementación de una herramienta en Microsoft List para el control de los RFC o Solicitudes de cambios y una aplicación en Power BI para su visualización la cantidad de cambios por plataforma y reimplementaciones tramitadas, con el objeto de llevar un control en la gestión de cambios



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- d) Implementación de controles claves para el manejo del inventario de Certificados digitales, para que se gestionen por parte de las áreas dueños de los mismo, para lo cual se generan notificaciones automatizadas por correo electrónico con 30 días de antelación y va descontando diariamente antes de su vencimiento:

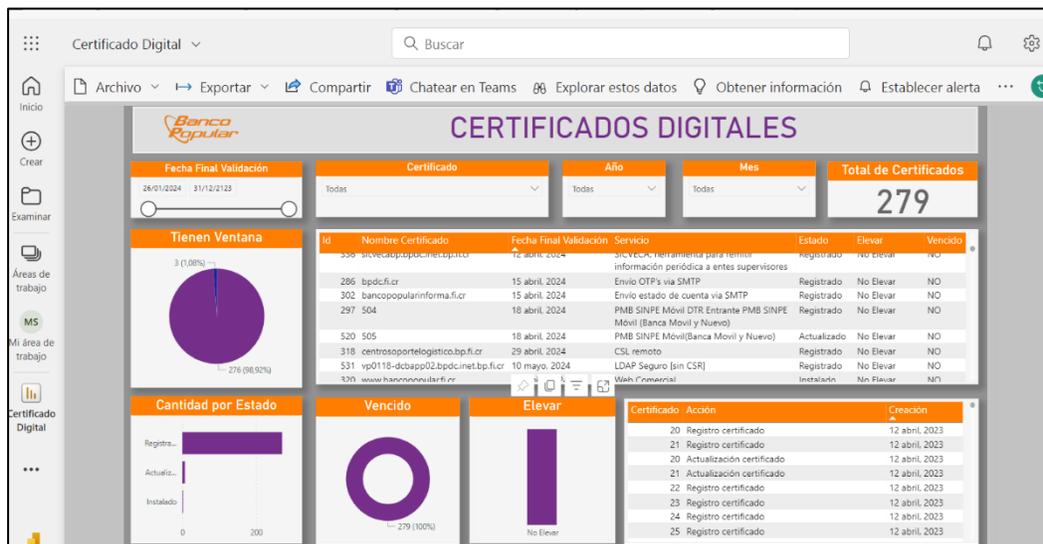
DESARROLLO EN POWER APP



Nombre del certificado	Servicio
saf.bpd.cinet.bp.fi.cr	filas
chatconsultas.bancopopular.fi.cr	chat_web vp9999-iemweb01 (Banca Facil, ASOI crea p/ instalar NtScaler)
vp9999-sasweb01	SAS
BP4151-006.bpd.cinet.bp.fi.cr	Tarjeta debito
Forcepoint Certificate Authority	configuracion del forcepoint (filtrado de contenido web)
Forcepoint Cloud CA	configuracion del forcepoint (filtrado de contenido web)
www.remoto.bp.fi.cr	Acceso remoto teletrabajo Any Connect
bpd.c.fi.cr	Envío OTP's via SMTP

Cantidad total de certificados: 279

DESARROLLO EN POWER BI





INFORME FINAL DE GESTIÓN

NOTIFICACIONES POR CORREO ELECTRÓNICO

Vencimiento Certificado BIAC

 Miguel Androvetto Sancho
Para Jefaturas Soporte
CC Noe Javier Castro Rueda; Rene Cubillo Rivera; Rene Quesada Orono; Miguel Androvetto Sancho

lunes 8/1/2024 10:01

Mensaje enviado con importancia Baja.

Compañeros se les recuerda que esta pronto a Vencer el certificado digital, por lo que se le solicita generar las acciones pertinentes antes de la fecha indicada en el vencimiento. Favor notificarme la nueva fecha de vigencia del certificado, una vez que el mismo haya sido renovado.

Autoridad Certificadora
APPREGISTRATION

Sitio
BIAC

Servicio
BIAC

Fecha Vencimiento certificado
2024-03-07

- e) Se realizaron gestiones para atender el acuerdo SUGEF 24-22 relacionados con la documentos del Sistema Gestión de Calidad, para lo cual se tramitaron un total del 86 documento durante el periodo 2021 a noviembre 2023 de las áreas de la Dirección Tecnología de información, como se muestra a continuación:



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Dependencia Dueña	Nombre	Código	Versión	Mes	Año	Tipo de documento
Área Administración de Relaciones	APO08-Gestión de las Relaciones de TI	AAR-PRO-03	01	Julio	2023	Proceso
Área Administración de Relaciones	APO09 - Gestionar los Acuerdos de Servicio de TI	AAR-PRO-01	06	Marzo	2023	Proceso
Área Administración de Relaciones	BAI02 - Gestionar la Definición de Requisitos (Instructivo de Proceso)	AAR-IPROC-02	01	Noviembre	2022	Instructivo de Proceso
Área Administración de Relaciones	BAI02 - Gestionar la Definición de Requisitos (Proceso)	AAR-PROC-02	01	Noviembre	2022	Proceso
Área Administración de Sourcing	APO06 - Gestionar el Presupuesto y los Costes	AAS-PRO-01	08	Marzo	2023	Proceso
Área Administración de Sourcing	APO10 - Gestionar los Proveedores	AAS-PRO-02	09	Mayo	2023	Proceso
Área Administración de Sourcing	Fuentes Cláusulas de Contratos	AAS-GUIA-03	06	Abril	2023	Guía
Área Administración de Sourcing	Gestión de prórrogas, revisión y pagos de contratos relacionados con la contratación de recursos tecnológicos	AAS-GUIA-01	11	Julio	2023	Guía
Área Aseguramiento de Calidad	A16 - Administrar Cambios (Instructivo de Proceso)	AAC-INS-02	04	Noviembre	2022	Instructivo de Proceso
Área Aseguramiento de Calidad	A16 - Administrar Cambios (Proceso)	AAC-IPRO-02	04	Noviembre	2022	Proceso
Área Aseguramiento de Calidad	APO11-Desarrollo de las actividades definidas en el proceso Gestionar la Calidad	AAC-GUIA-01	01	Setiembre	2023	Guía
Área Aseguramiento de Calidad	APO11-Gestionar la Calidad	AAC-PRO-01	05	Setiembre	2023	Proceso
Área Aseguramiento de Calidad	Gestión de Cambios y Configuración.	AAC-PRO-02	01	Julio	2023	Proceso
Área Aseguramiento de Calidad	Gestionar activos	AAC-PRO-03	01	Octubre	2023	Proceso
Área Aseguramiento de Calidad	Solicitud y préstamo de software para su instalación	AAC-PROC-03	11	Diciembre	2022	Procedimiento
Área Atención al Cliente	Análisis de Problemáticas con Metodología Causa Raíz	AATC-GUIA-02	02	Marzo	2023	Guía
Área Atención Cliente Interno	Atención de Incidentes sobre los Sistemas y Canales del Banco	AACI-PROC-01	12	Enero	2023	Procedimiento
Área Atención Cliente Interno	Creación, modificación; control de usuarios en el sistema SISCARD	AACI-PROC-03	11	Agosto	2023	Procedimiento
Área Atención Cliente Interno	Creación; modificación; exclusión; suspensión de accesos a usuarios de los sistemas del Banco Popular y de Desarrollo Comunal	AACI-PROC-04	19	Setiembre	2022	Procedimiento
Área Atención Cliente Interno	Desecho de equipos y borrado de información	AACI-PROC-17	09	Diciembre	2022	Procedimiento
Área Atención Cliente Interno	DSS02- Gestionar Peticiones e Incidentes de Servicio	AACI-PRO-15	07	Enero	2023	Proceso
Área Atención Cliente Interno	DSS03 - Gestionar los Problemas (Instructivo de Proceso)	AACI-IPROC-04	06	Julio	2022	Instructivo de Proceso
Área Atención Cliente Interno	DSS03 - Gestionar los Problemas (Proceso)	AACI-PROC-14	05	Julio	2022	Proceso
Área Atención Cliente Interno	Estandarización de Software Base en los equipos de usuario Final	AACI-PROC-16	03	Diciembre	2022	Procedimiento
Área Atención Cliente Interno	Mantenimiento de cuentas de red; correo electrónico; Internet e Intranet; virus, antivirus y Acceso Remoto	AACI-PROC-07	16	Setiembre	2022	Procedimiento
Área Atención Cliente Interno	Reparación de Equipo de Cómputo Usuario Final	AACI-PROC-15	11	Febrero	2023	Procedimiento
Área Atención Cliente Interno	Reportes de Fallas en la Comunicación de los Cajeros Automáticos	AACI-PROC-08	12	Octubre	2022	Procedimiento
Área Atención Cliente Interno	Solicitud para Trámites Especiales	AACI-PROC-09	13	Setiembre	2022	Procedimiento
Área Atención Cliente Interno	Supervisión de Reportes en System Center Service Manager	AACI-PROC-10	13	Enero	2023	Procedimiento
Área Atención Cliente Interno	Trámite para la apertura de nuevas oficinas y cambio de código de Utilización y Preinstalación de Equipos	AACI-PROC-11	15	Octubre	2022	Procedimiento
Área Atención Cliente Interno	Utilización y Preinstalación de Equipos	AACI-PROC-13	10	Diciembre	2022	Procedimiento
Área Cómputo	Activación y Generación de Bitácoras para Motores de Bases de	ACOM-PROC-12	02	Febrero	2023	Procedimiento
Área Cómputo	Actualización diaria, mensual y ejecución de Procesos Batch de los sistemas del Banco Popular y de Desarrollo Comunal que residen en el computador IBM y Exadata	ACOM-PROC-01	07	Enero	2023	Procedimiento
Área Cómputo	Actualización Motores de Bases de Datos	ACOM-PROC-10	02	Febrero	2023	Procedimiento
Área Cómputo	Depuración Tablas Gigantes Bases de Datos	ACOM-PROC-09	04	Setiembre	2023	Procedimiento
Área Cómputo	Ejecución de IPL para el equipo ISeries	ACOM-PROC-02	14	Diciembre	2022	Procedimiento
Área Cómputo	Estudio de Seguridad de la Información Bases de Datos	ACOM-PROC-11	02	Febrero	2023	Procedimiento
Área Cómputo	Generación de históricos de cuentas de Ahorro Voluntario	ACOM-GUIA-01	08	Julio	2023	Guía
Área Cómputo	Gestión de Datos	ACOM-PROC-13	03	Noviembre	2022	Procedimiento
Área Cómputo	Protección de Información de las Bases de Datos	ACOM-PROC-14	03	Marzo	2023	Procedimiento
Área Cómputo	Registro de incidentes de los canales de POS y ATM	ACOM-PROC-03	14	Diciembre	2022	Procedimiento
Área Cómputo	Requerimientos a Base de Datos, Creación, inhabilitación o eliminación de usuario	ACOM-PROC-08	07	Mayo	2023	Procedimiento
Área Cómputo	Trámites especiales en Cómputo	ACOM-PROC-04	13	Diciembre	2022	Procedimiento
Área Cómputo	Transferencia Electrónica Proceso de Salarios y SINPE	ACOM-PROC-07	14	Mayo	2023	Procedimiento



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Dependencia Dueña	Nombre	Código	Versión	Mes	Año	Tipo de documento
Área Administración de Relaciones	APO08-Gestión de las Relaciones de TI	AAR-PRO-03	01	Julio	2023	Proceso
Área Administración de Relaciones	APO09 - Gestionar los Acuerdos de Servicio de TI	AAR-PRO-01	06	Marzo	2023	Proceso
Área Administración de Relaciones	BAI02 - Gestionar la Definición de Requisitos (Instructivo de Proceso)	AAR-IPRO-02	01	Noviembre	2022	Instructivo de Proceso
Área Administración de Relaciones	BAI02 - Gestionar la Definición de Requisitos (Proceso)	AAR-PROC-02	01	Noviembre	2022	Proceso
Área Administración de Sourcing	APO06 - Gestionar el Presupuesto y los Costes	AAS-PRO-01	08	Marzo	2023	Proceso
Área Administración de Sourcing	APO10 - Gestionar los Proveedores	AAS-PRO-02	09	Mayo	2023	Proceso
Área Administración de Sourcing	Fuentes Cláusulas de Contratos	AAS-GUIA-03	06	Abril	2023	Guía
Área Administración de Sourcing	Gestión de prórrogas, revisión y pagos de contratos relacionados con la contratación de recursos tecnológicos	AAS-GUIA-01	11	Julio	2023	Guía
Área Aseguramiento de Calidad	A16 - Administrar Cambios (Instructivo de Proceso)	AAC-INS-02	04	Noviembre	2022	Instructivo de Proceso
Área Aseguramiento de Calidad	A16 - Administrar Cambios (Proceso)	AAC-IPRO-02	04	Noviembre	2022	Proceso
Área Aseguramiento de Calidad	APO11-Desarrollo de las actividades definidas en el proceso	AAC-GUIA-01	01	Setiembre	2023	Guía
Área Aseguramiento de Calidad	Gestionar la Calidad	AAC-PRO-01	05	Setiembre	2023	Proceso
Área Aseguramiento de Calidad	APO11-Gestionar la Calidad	AAC-PRO-02	01	Julio	2023	Proceso
Área Aseguramiento de Calidad	Gestión de Cambios y Configuración.	AAC-PRO-02	01	Julio	2023	Proceso
Área Aseguramiento de Calidad	Gestionar activos	AAC-PRO-03	01	Octubre	2023	Proceso
Área Aseguramiento de Calidad	Solicitud y préstamo de software para su instalación	AAC-PROC-03	11	Diciembre	2022	Procedimiento
Área Atención al Cliente	Análisis de Problemáticas con Metodología Causa Raíz	AATC-GUIA-02	02	Marzo	2023	Guía
Área Atención Cliente Interno	Atención de Incidentes sobre los Sistemas y Canales del Banco	AACI-PROC-01	12	Enero	2023	Procedimiento
Área Atención Cliente Interno	Creación, modificación; control de usuarios en el sistema SISCARD	AACI-PROC-03	11	Agosto	2023	Procedimiento
Área Atención Cliente Interno	Creación; modificación; exclusión; suspensión de accesos a usuarios de los sistemas del Banco Popular y de Desarrollo Comunal	AACI-PROC-04	19	Setiembre	2022	Procedimiento
Área Atención Cliente Interno	Desecho de equipos y borrado de información	AACI-PROC-17	09	Diciembre	2022	Procedimiento
Área Atención Cliente Interno	DSS02- Gestionar Peticiones e Incidentes de Servicio	AACI-PRO-15	07	Enero	2023	Proceso
Área Atención Cliente Interno	DSS03 - Gestionar los Problemas (Instructivo de Proceso)	AACI-IPRO-04	06	Julio	2022	Instructivo de Proceso
Área Atención Cliente Interno	DSS03 - Gestionar los Problemas (Proceso)	AACI-PROC-14	05	Julio	2022	Proceso
Área Atención Cliente Interno	Estandarización de Software Base en los equipos de usuario Final	AACI-PROC-16	03	Diciembre	2022	Procedimiento
Área Atención Cliente Interno	Mantenimiento de cuentas de red; correo electrónico; Internet e Intranet; virus, antivirus y Acceso Remoto	AACI-PROC-07	16	Setiembre	2022	Procedimiento
Área Atención Cliente Interno	Reparación de Equipo de Cómputo Usuario Final	AACI-PROC-15	11	Febrero	2023	Procedimiento
Área Atención Cliente Interno	Reportes de Fallas en la Comunicación de los Cajeros Automáticos	AACI-PROC-08	12	Octubre	2022	Procedimiento
Área Atención Cliente Interno	Solicitud para Trámites Especiales	AACI-PROC-09	13	Setiembre	2022	Procedimiento
Área Atención Cliente Interno	Supervisión de Reportes en System Center Service Manager	AACI-PROC-10	13	Enero	2023	Procedimiento
Área Atención Cliente Interno	Trámite para la apertura de nuevas oficinas y cambio de código de Utilización y Preinstalación de Equipos	AACI-PROC-11	15	Octubre	2022	Procedimiento
Área Atención Cliente Interno	Utilización y Preinstalación de Equipos	AACI-PROC-13	10	Diciembre	2022	Procedimiento
Área Cómputo	Activación y Generación de Bitácoras para Motores de Bases de Datos	ACOM-PROC-12	02	Febrero	2023	Procedimiento
Área Cómputo	Actualización Motores de Bases de Datos	ACOM-PROC-10	02	Febrero	2023	Procedimiento
Área Cómputo	Depuración Tablas Gigantes Bases de Datos	ACOM-PROC-09	04	Setiembre	2023	Procedimiento
Área Cómputo	Ejecución de IPL para el equipo iSeries	ACOM-PROC-02	14	Diciembre	2022	Procedimiento
Área Cómputo	Estudio de Seguridad de la Información Bases de Datos	ACOM-PROC-11	02	Febrero	2023	Procedimiento
Área Cómputo	Generación de históricos de cuentas de Ahorro Voluntario	ACOM-GUIA-01	08	Julio	2023	Guía
Área Cómputo	Gestión de Datos	ACOM-PROC-13	03	Noviembre	2022	Procedimiento
Área Cómputo	Protección de Información de las Bases de Datos	ACOM-PROC-14	03	Marzo	2023	Procedimiento
Área Cómputo	Registro de incidentes de los canales de POS y ATM	ACOM-PROC-03	14	Diciembre	2022	Procedimiento
Área Cómputo	Requerimientos a Base de Datos, Creación, inhabilitación o eliminación de usuario	ACOM-PROC-08	07	Mayo	2023	Procedimiento
Área Cómputo	Trámites especiales en Cómputo	ACOM-PROC-04	13	Diciembre	2022	Procedimiento
Área Cómputo	Transferencia Electrónica Proceso de Salarios y SINPE	ACOM-PROC-07	14	Mayo	2023	Procedimiento
Área Redes y Telecomunicaciones	Atención de fallas en Equipos de Comunicaciones	ART-PROC-01	15	Diciembre	2022	Procedimiento
Área Redes y Telecomunicaciones	Atención de Reportes de Redes	ART-PROC-02	09	Noviembre	2022	Procedimiento
Área Redes y Telecomunicaciones	Control de Acceso a los Cuartos de Comunicación de TI y Edificio	ART-PROC-07	05	Febrero	2023	Procedimiento
Área Redes y Telecomunicaciones	Solicitud de enlaces de comunicaciones	ART-PROC-05	15	Noviembre	2022	Procedimiento
Área Seguridad Operativa Informática	Acceso y Configuración para Conexión remota a la Red de Datos	ASOI-GUIA-07	04	Noviembre	2022	Guía
Área Seguridad Operativa Informática	Aplicación de Borrado Seguro de Equipos del Banco para desecho	ASOI-GUIA-10	01	Mayo	2023	Guía
Área Seguridad Operativa Informática	Cifrado de unidades de almacenamiento externo	ASOI-GUIA-12	01	Julio	2023	Guía
Área Seguridad Operativa Informática	DSS05 - Gestionar Servicios de Seguridad	ASOI-PRO-01	06	Junio	2023	Proceso
Área Seguridad Operativa Informática	Monitoreo de la herramienta SIEM	ASOI-GUIA-11	02	Mayo	2023	Guía
Área Seguridad Operativa Informática	Nomenclaturas de Cuentas de usuario	ASOI-GUIA-09	01	Mayo	2023	Guía
Área Seguridad Operativa Informática	Revisión, notificación y seguimiento de violaciones de seguridad	ASOI-PROC-01	06	Noviembre	2022	Procedimiento
Área Seguridad Operativa Informática	Seguimiento de Controles de Seguridad	ASOI-GUIA-13	01	Diciembre	2022	Guía
Área Seguridad Operativa Informática	Solicitud y asignación de permisos usuarios administradores equipos de comunicaciones en Cisco ISE (TACACS)	ASOI-GUIA-14	01	Mayo	2023	Guía
Área Soporte	Atención de Reportes por Fallas en la plataforma iSeries (AS/400)	ASOP-PROC-01	14	Julio	2023	Procedimiento
Área Soporte	Definición de archivos, transacciones y programas en pruebas y	ASOP-PROC-02	10	Junio	2023	Procedimiento
Área Soporte	Definición de Impresoras y Terminales	ASOP-PROC-03	10	Octubre	2022	Procedimiento
Área Soporte	Instalación o migración de Sistema Operativo-Equipos zSeries y	ASOP-PROC-04	06	Enero	2023	Procedimiento
Área Soporte	Instalación, Configuración, Mantenimiento y Revisión de Problemas en Servidores de Producción	ASOP-PROC-06	08	Octubre	2022	Procedimiento
Área Soporte	Pases a producción ambiente IBM ZSeries	ASOP-PROC-08	10	Junio	2023	Procedimiento
Área Soporte	Solicitud de Carpetas Compartidas Sobre Servicio DFS	ASOP-PROC-09	02	Noviembre	2022	Procedimiento
Dirección Tecnología de Información	Política Tecnología de Información	POL-21	05	Enero	2021	Política
División Control Operativo	Actualización base de datos perfiles T24 para Seguridad Funcional	DCO-PROC-05	03	Noviembre	2022	Procedimiento
División Control Operativo	APO01 - Gestionar el Marco de Gestión de TI (Instructivo de Proceso)	DCO-INS-03	01	Noviembre	2022	Instructivo de Proceso
División Control Operativo	APO01 - Gestionar el Marco de Gestión de TI (Proceso)	DCO-PRO-02	02	Noviembre	2022	Proceso
División Control Operativo	APO07 - Gestionar los Recursos Humanos (Guía)	DCO-GUIA-01	02	Agosto	2023	Guía
División Control Operativo	Captura del conocimiento asociado a las tareas y funciones del puesto titular al personal sucesor de la Dirección de Tecnología de	DCO-PROC-02	03	Julio	2023	Procedimiento
División Control Operativo	Diseño, Parametrización y Mantenimiento de Perfiles sistema T24	DCO-PROC-04	05	Noviembre	2022	Procedimiento
División Control Operativo	Investigación y análisis usuarios sin uso de los sistemas informáticos	DCO-PROC-03	04	Agosto	2023	Procedimiento
División Control Operativo	MEA01 - Supervisar, Evaluar y Valorar el Rendimiento y la	DCO-PRO-04	03	Mayo	2023	Proceso
División Control Operativo	MEA02-Excepciones de Control	DCO-GUIA-02	03	Marzo	2023	Guía
División Control Operativo	MEA02-Gestionar el Sistema de Control Interno	DCO-PRO-03	02	Abril	2023	Proceso
División Control Operativo	MEA02-Utilización del instrumento de Autoevaluación para Conassif	DCO-GUIA-03	02	Marzo	2023	Guía
División Control Operativo	Revisión y Depuración de Usuarios de los Sistemas Informáticos	DCO-PROC-06	06	Agosto	2023	Procedimiento
División Control Operativo	Uso acceso multi agencia en sistema T24	DCO-GUIA-04	04	Noviembre	2022	Guía
División Desarrollo de Servicios	A14 - Facilitar la Operación y el Uso (Instructivo de Proceso)	DDS-INS-01	04	Diciembre	2022	Instructivo de Proceso
División Desarrollo de Servicios	A14 - Facilitar la Operación y el Uso (Proceso)	DDS-IPRO-01	04	Diciembre	2022	Proceso
División Desarrollo de Servicios	BAI03-Gestionar la identificación y creación de soluciones	DDS-PRO-04	02	Julio	2023	Proceso
División Desarrollo de Servicios	BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI (Instructivo de Proceso)	DDS-IPRO-03	01	Diciembre	2022	Instructivo de Proceso
División Desarrollo de Servicios	BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	DDS-PROC-03	01	Diciembre	2022	Proceso
División Desarrollo de Servicios	Establecimiento de Ambientes de Prueba	DDS-GUIA-01	05	Abril	2023	Guía
División Operación de Servicios	BAI04 - Gestionar la capacidad y disponibilidad	DOS-PRO-01	02	Agosto	2023	Proceso
División Operación de Servicios	Seguimiento al resultado de las pruebas del Plan de Recuperación.	DOS-PROC-03	09	Octubre	2022	Procedimiento



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Principales Logros

Durante el periodo de la gestión se alcanzaron participó en diferentes procesos y actividades que fueron asignadas al área enfocados principalmente a la mejora continua, se pueden enunciar los siguientes:

- ✓ Participar en la documentación e implementar proceso COBIT 4.0 desde el 2012 con la empresa Deloitte y actual en COBIT 2019 de conformidad con el acuerdo CONASIFF 05-17 de los procesos de Cambios, configuración, Calidad y Gestión de activos.
- ✓ Establecer planes de calidad y auditorias de Calidad de los procesos de TI, con el objetivo de verificar su cumplimiento de los norma (criterio) y la condición encontrada, en procura de identificar no conformidades y emitir recomendaciones, con la colaboración de los gestores de Calidad que se tenía hasta ese momento, que en la actualidad no se cuenta con esos recursos.
- ✓ Participar en proyectos importantes como el Core Bancario en su versión R09 y R17, donde la participación de los Gestores de Calidad se fundamento en verificar y que se documenten los procesos de pruebas y establecer mejoras prácticas en materia de calidad.
- ✓ Capacitar y asesorar a los equipos de trabajo de los proyectos con componentes informáticos, de los instrumentos de calidad que debe ser aplicados, así como revisión de los criterios de calidad para la definición de requerimientos de la solución a contratar o desarrollar internamente, mediante talleres de requerimientos; pruebas.
- ✓ Diseño de una herramienta de pruebas cliente servidor denominado SIGEAC para la definición de los casos de pruebas; su documentación y registrar el resultado de su ejecución
- ✓ Llenar el control y adquisición de licenciamiento de herramientas como ACL; Q-FLOW; ADOBE y productos como Microsoft y Oracle, que son necesarios para soportar la dinámica operativa del Banco y Sociedades, como es el caso de Microsoft que es un contrato del Conglomerado Banco Popular y maneja productos tanto on premise y en Nube y que ha contribuido a proyectos importantes en marcha, como es el CRM, desarrollo de APP de Banca Movil; para los canales web, temas de ciberseguridad con productos como Sentinel; Rule Manager y que fueron gestionados por esta área.
- ✓ Se trabajo con el Perfil Tecnológico con la diferentes áreas que son responsables de las diferentes tablas, donde es necesario hacer depuraciones y pruebas internas para su envío sin firma y fue satisfactorio, para posteriormente de su comprobación, solicitar el envío definitivo por la Gerencia General, que para el correspondiente al 2023, debe



INFORME FINAL DE GESTIÓN

remitirse antes del 15 de enero (10 días hábiles), según la programación definida por SUGEF.

Proyectos más relevantes

Estado de los proyectos más relevantes en el ámbito institucional o de la unidad, existentes al inicio de su gestión y de los que dejó pendientes de concluir.

- ✓ Participar en proyectos importantes como el Core Bancario en su versión R09 y R17 donde los gestores de calidad asignados trabajaron en el proceso de verificación de casos de pruebas con herramienta adquirida para el proyecto en su versión R17, como fue VALIDATA.
- ✓ Proyecto Solución de crédito se asigne un recurso que se encargó de la revisión de los requerimientos establecido en cuanto a su granularidad, evitar su ambigüedad; duplicidad y emitir recomendación de la muestra evaluada al equipo del proyecto, con el objeto de levantar un cartel de contratación.
- ✓ Proyectos de IaaS Sonda se asignaron 2 recursos un gestor de calidad y un gestor de configuración, donde se analizaron temas de documentación de cambios que mantiene la empresa Sonda y la que tiene como estándar el Banco, por lo que ha criterio del Asesor externo que apoya el proceso de cambios, son del criterio que debía mantenerse los instrumentos que tiene la institución y que la empresa Sonda utiliza los propios para la gestión de cambios que tiene internamente en la empresa.
- ✓ Proyecto Emisión de tarjeta de Crédito Master Card donde se asignó un recurso para asesorar en temas de pruebas y requerimientos.

Administración de Recursos Financiero

El Área Aseguramiento de la Calidad administra los contratos que son gestionados a nivel del contromerado o de diferentes áreas del Banco que solicitan la adquisición de herramientas como ACL; Q-FLOW, ADOBE; Microsoft y Oracle

Esto conlleva a la administración de recursos, según el siguiente detalle suministrador por el Área Administración del Sourcing mediante oficio AAS-1027-2023:

INFORME FINAL DE GESTIÓN

DETALLE PRESUPUESTO APROBADO 141610 AAC

CC	DIVISION	Gasto / Inversión	contrato / compra	Partida	Monto	Justificación
141610	DCO	gasto	contrato	010307 Servicios de Tecnologías de Información	1 974 000,00	Para dar contenido al contrato 0432020004200024-00 Adquisición de servicios en la nube y suscripción de productos de software Adobe, servicios de implementación y transferencia de conocimiento, servicios de soporte Área Aseguramiento de la Calidad
141610	DCO	gasto	contrato	010307 Servicios de Tecnologías de Información	2 661 736 848,40	Para dar contenido al contrato 0432022004200037-00 Contrato adq y renovación de licencias de productos MS on premises y nube para el conglomerado financiero BPDC Área Aseguramiento de Calidad
141610	DCO	gasto	contrato	01049902 Otros servicios de gestión y apoyo	5 617 440,00	Para dar contenido Contrato 0432022004200037-00 Contrato adq y renovación de licencias de productos MS on premises y nube para el conglomerado financiero BPDC AAC
141610	DCO	gasto	contrato	01049902 Otros servicios de gestión y apoyo	10 152 000,00	Para dar contenido al contrato 0432020004200024-00 Adquisición de servicios en la nube y suscripción de productos de software Adobe, servicios de implementación y transferencia de conocimiento, servicios de soporte AAC

CC	DIVISION	Gasto / Inversión	contrato / compra	Partida	Monto	Justificación
141610	DCO	gasto	compra	01049902 Otros servicios de gestión y apoyo	81 506 854,80	Para sustituir SC 566-2023 Adquisición de Servicio Software as a Service (SaaS) para la Gestión de Licenciamiento. AAC
141610	DCO	gasto	compra	01049902 Otros servicios de gestión y apoyo	56 400 000,00	Horas de soporte y mantenimiento de la herramienta ITSM
141610	DCO	gasto	compra	010999 Otros Impuestos	13 500 000,00	Pago de especies correspondientes a especies Fiscales según la relación contractual correspondiente a proveedores AAC
141610	DCO	inversión	compra	05990302 Licenciamiento Equipo de Cómputo	2 859 596 012,00	Actualización Lic Oracle
141610	DCO	inversión	compra	05990302 Licenciamiento Equipo de Cómputo	99 298 742,40	ADQUISICIÓN LICENCIAS ADVANCED SECURITY Renovación de Licenciamiento Advanced Security (Segundo Año 104 Licencias) Area Aseguramiento Calidad
141610	DCO	inversión	contrato	05990302 Licenciamiento Equipo de Cómputo	10 152 000,00	Para dar contenido al contrato 0432020004200024-00 Adquisición de servicios en la nube y suscripción de productos de software Adobe, servicios de implementación y transferencia de conocimiento, servicios de soporte

INFORME FINAL DE GESTIÓN

CC	DIVISION	Gasto / Inversión	contrato / compra	Partida	Monto	Justificación
141610	DCO	inversión	contrato	05990302 Licenciamiento Equipo de Cómputo	710 281 634,40	Para dar contenido al contrato 0432021004200015-00 Contratación de servicio de renovación, soporte y mantenimiento de herramientas Oracle
141610	DCO	inversión	contrato	05990302 Licenciamiento Equipo de Cómputo	11 590 538,40	Para dar contenido al contrato 0432021004200058-00 Contrato de servicio de renovación y soporte de licencias Q-FLOW
141610	DCO	inversión	contrato	05990302 Licenciamiento Equipo de Cómputo	126 900 000,00	Para dar contenido al contrato 0432022004200037-00 Contrato adq y renovación de licencias de productos MS on premises y nube para el conglomerado financiero BPDC
141610	DCO	inversión	contrato	05990302 Licenciamiento Equipo de Cómputo	40 060 299,60	Para dar contenido al contrato 432019004200021-00 Sustitución contrato 432019004200021-00 Renovación del Contrato:Renovación y Mantenimiento de Licencias Nombradas ACL.

Sugerencias

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

✓ Impulsar la contratación de nuevos recursos para las diferentes procesos que lleva el área, dado que actualmente no permite la administración razonable del recurso, en cuanto establecer rotación de personal, Back Up, debido a que se cuenta con un solo recurso para atenderlo y dificulta establecer planes de sucesión en caso de que un funcionario se encuentre de vacaciones, incapacitado o deja de laborar para la institución. Esto debido que el área ha sido prácticamente desmantelada, sin un esfuerzo real de TI de darle valor a las actividades que debe desempeñar el área como un tema de gobierno de TI.

En la actualidad se han venido promoviendo concursos para ocupar plazas en la aparte de Gestión de Calidad, sin embargo, el recurso que ha participado y se ha colocado en el área, no cuentan con el expertis en los formas de trabajo que se venia llevando a cabo y un conocimiento plena de marcos de referencia, apenas básico y en el caso de cambios, se esta promoviendo la contratación externa por plazo definido de un Change Manager, pero también, es indispensable asignar un recurso para la Gestión de Configuración, por cuanto es imposible que un solo recurso administrar adecuadamente varios temas relacionados con este proceso.

✓ Adquirir herramientas de gestión automatizada, para evitar realizar actividad manuae lles de control, como el ITSM que aborda diferentes proceso de TI, en especial atención a Cambios, configuración, Licenciamiento y gestión de la calidad.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Observaciones

Es fundamental que las áreas de Tecnología de información se involucren activamente de los dueños de los procesos de cambios y configuración para alcanzar una mejora sustancial en estos procesos y que entiendan que no es una responsabilidad exclusiva de esta área, sino que son procesos que son transversales y todos son participante y aportan actividades a ejecutar y controlar.

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 República.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

Durante mi gestión se dio seguimiento a todas las recomendaciones de la auditoría externa Crowe Horwath CR, S.A emitido en el informe **SGF-1816-2022** con el siguiente detalle por proceso por procesos que tiene asignado el área:



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Crowe Horwath CR, S.A.

APO11 Gestionar la Calidad

“Definir y comunicar los requisitos de calidad en todos los procesos, procedimientos y resultados relacionados de la organización, incluyendo controles, vigilancia constante y el uso de prácticas probadas y estándares de mejora continua y esfuerzos de eficiencia.”

APO11 Gestionar la Calidad	
Evaluación: Mejorable	
1. El establecimiento de un sistema de gestión de la calidad (SGC)	
<p>Asegurar que haya una aproximación a la gestión de la calidad para la información, la tecnología y los procesos de negocio que sea continua, estandarizada, formal y que esté alineada con los requerimientos del negocio y con la gestión de la calidad a nivel corporativo.</p>	<p>Hallazgos identificados</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. No encontramos evidencia de la implementación de un sistema de gestión de la calidad continuo, estandarizado y formal, que se encuentre alineado con los requerimientos del negocio. 2. Se identifican evaluaciones de calidad de procesos, no evidenciamos una evaluación global de la gestión de calidad. <p>Recomendaciones de solución a los riesgos de TI</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollar e implementar un sistema de gestión de la calidad integral que incluya elementos que contribuyan a identificar la situación actual de calidad de TI y tomar acciones para mejorarla en alineamiento con los objetivos corporativos. Para brindar los beneficios de consistencia en la calidad de la tecnología, el sistema de calidad debe aplicarse de manera sistemática. 2. Realizar evaluaciones integrales o globales a la gestión de la calidad.
2. La definición y gestión de los estándares, procesos y prácticas de calidad	
<p>Asegurar que se identifiquen y mantengan los requisitos, normas, procedimientos y prácticas de los procesos clave para orientar a la organización en el cumplimiento del SGC. Asimismo, garantizar que este en consonancia con los requisitos del marco de control TI. Adicionalmente, garantizar que se considere la posibilidad de certificar los procesos, las unidades de la organización, los productos o los servicios clave.</p>	<p>Hallazgos identificados</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. No evidenciamos una valoración o análisis de los costes y beneficios de las certificaciones de calidad. <p>Recomendaciones de solución a los riesgos de TI</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar una estimación de costes y beneficios de la certificación en procesos, unidades del Banco, productos y servicios de Calidad, con el objetivo de aplicar prácticas probadas, estándares de mejora continua y esfuerzos de eficiencia
3. El enfoque de la gestión de la calidad en los clientes	
<p>Asegurar que se enfoque la gestión de la calidad en los clientes, mediante la determinación de sus necesidades y se asegure el alineamiento con las prácticas de gestión de calidad.</p>	<p>Hallazgos identificados</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. No se evidencia las necesidades documentadas de los clientes internos y externos de TI. A pesar de que existen evaluaciones de satisfacción de los clientes, no encontramos especificaciones de requerimientos de todas las partes interesadas más allá de proyectos individuales aislados.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Crowe Horwath CR, S.A.

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer prácticas de control para documentar las necesidades y expectativas del cliente. 2. Desarrollar una visión integrada de las características principales de los servicios y productos del banco necesarios para lograr los requerimientos del cliente.
4. La supervisión de los controles y revisiones de la calidad	
<p>Asegurar que se supervise la calidad de los procesos y servicios de forma permanente como se defina en el SGC. Asimismo, garantizar que se defina, planifique y apliquen medidas para supervisar la satisfacción del cliente con la calidad, así como el valor que proporciona el SGC. Adicionalmente, asegurar que la información recogida sea utilizada por los propietarios de los procesos para mejorar la calidad.</p>	<p>Hallazgos identificados</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. En el instructivo del proceso en la sección 5.1 y 5.2 se indica la planificación y ejecución de auditorías de calidad, sin embargo, no se evidenciaron la ejecución de auditorías al sistema de gestión de la calidad para el periodo 2022. <p>Recomendaciones de solución a los riesgos de TI</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar las auditorías al Sistema de Gestión de la Calidad según la periodicidad que se indica en el marco normativo del proceso.
5. La integración de la gestión de la calidad en la implementación de soluciones y la entrega de servicios	
<p>Asegurar que se incorporen las prácticas pertinentes de gestión de la calidad en la definición, supervisión, notificación y gestión continua de los desarrollos de soluciones y los servicios ofrecidos.</p>	<p>Hallazgos identificados</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. No evidenciamos que las prácticas de gestión de calidad estén incorporadas al proceso de desarrollo e implementación de soluciones tecnológicas en la definición, supervisión, notificación y gestión continua de los desarrollos e implementaciones de servicios sino solamente a los resultados de la implementación mediante evaluaciones de satisfacción del cliente. <p>Recomendaciones de solución a los riesgos de TI</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aplicar el proceso de supervisión de la calidad a través del ciclo de vida de las soluciones tecnológicas incluyendo la adquisición, desarrollo, implementación y operación de las soluciones.
6. La mantención de una mejora continua	
<p>Asegurar que se mantenga y comunique regularmente un plan de la calidad global que promueva la mejora continua. Asimismo, garantizar que se incluya la necesidad y los beneficios de una mejora continua y que se recoja y analicen datos sobre el SGC y mejore su eficacia. Adicionalmente, asegurar que se corrijan las no conformidades para prevenir la recurrencia y se promueva una cultura de mejora continua de la calidad.</p>	<p>Hallazgos identificados</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. De la evidencia aportada no se evidencia la capacitación otorgada a los colaboradores en cuanto a métodos de mejora continua. 2. No se identificaron análisis comparativos con los resultados de las revisiones de calidad internas frente a datos históricos, las directrices de la industria, las normas y datos de tipo similar en otros Bancos <p>Recomendaciones de solución a los riesgos de TI</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer una práctica de control para brindar capacitación sobre métodos y herramientas de mejora continua. 2. Confeccionar análisis comparativos de los resultados de las revisiones de calidad internas contra datos históricos, directrices, normas o datos de organizaciones similares.
Riesgos de TI a raíz de los hallazgos del proceso	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Que no se logre alinear la gestión de la calidad TI con la gestión de la calidad a nivel corporativo. 	



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Crowe Horwath CR, S.A.

<p>Causa: datos no integrales del SGC. Impacto: resultados e indicadores parciales de los procesos evaluados.</p> <p>2. Que no se evalúe de forma sistemática la calidad de los nuevos productos y servicios brindados al cliente. Causa: posibles expectativas de las clientes no consideradas en tiempo. Impacto: servicios no alineados a las necesidades de los clientes.</p> <p>3. Que no se mantenga y comuniquen un plan de calidad integral que promueva la mejora continua en los procesos. Causa: no identificación de no conformidades Impacto: eficiencia y eficacia de los procesos y servicios.</p>
Comentarios de la gerencia al borrador de informe

BAI06 Gestionar los cambios

“Gestionar todos los cambios de una forma controlada, incluyendo cambios estándar y de mantenimiento de emergencia en relación con los procesos de negocio, aplicaciones e infraestructura. Esto incluye normas y procedimientos de cambio, análisis de impacto, priorización y autorización, cambios de emergencia, seguimiento, reporte, cierre y documentación.”

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Crowe Horwath CR, S.A.

BAI06 Gestionar los cambios	
Evaluación: Débil	
1. La evaluación, priorización y autorización de las peticiones de cambio	
<p>Asegurar que se evalúen todas las peticiones de cambio para determinar su impacto en los procesos de negocio y los servicios TI, y se analice si el cambio afectará negativamente al entorno operativo e introducirá un riesgo inaceptable. Asegurar que los cambios son registrados, priorizados, categorizados, analizados, autorizados, planificados y programados.</p>	<p>Hallazgos identificados</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. No se evidencia los elementos de configuración de los servicios críticos que se relacionan con el modelo de gestión de la configuración. 2. No se evidencia en términos contractuales y de acuerdos de niveles de servicio el impacto en cambios realizados en producción. 3. No se tenía un recurso humano para llevar a cabo las prácticas de control del proceso (un gestor cambios), durante la revisión del proceso de octubre 2021 a octubre 2022. <p>Recomendaciones de solución a los riesgos de TI</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar, comunicar y relacionar los elementos de la configuración a los servicios críticos. 2. Incorporar a la gestión de cambios en producción los impactos que pueden sufrir los servicios y procesos en su marco normativo y la evaluación. 3. Confeccionar un análisis de riesgos sobre las afectaciones de no tener recurso humano para las actividades de control del proceso.
2. La gestión de cambios de emergencia	
<p>Asegurar que se gestione cuidadosamente los cambios de emergencia para minimizar futuras incidencias y asegurar que el cambio está controlado y se realiza de forma segura. Asimismo, garantizar que se verifique que los cambios de emergencia son evaluados debidamente y autorizados una vez hecho el cambio.</p>	<p>Hallazgos identificados</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. No se evidencia informes de los cambios de emergencia hacia todas las partes interesadas, ejemplo la gestión de problemas para identificarlos con las solicitudes y establecer los análisis requeridos. <p>Recomendaciones de solución a los riesgos de TI</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Confeccionar y enviar los reportes de cambios de emergencia necesarios a las partes interesadas para minimizar incidencias en el futuro.
3. El seguimiento y comunicación de los cambios de estado	
<p>Asegurar que se mantenga un sistema de seguimiento e informe que documente los cambios rechazados, comunique el estado de cambios aprobados y en proceso y de cambios completados. Asegurar que los cambios aprobados son implementados como está previsto.</p>	<p>Hallazgos identificados</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Existe un solo indicador para monitorear el proceso "Medir los tiempos de atención de las solicitudes de cambio" el cual no fue aplicado oportunamente en el periodo 2022, el cual por sí solo y sin complemento de otros indicadores es insuficiente para informar si el proceso se gestiona eficientemente. <p>Recomendaciones de solución a los riesgos de TI</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Valorar la incorporación de otros indicadores al proceso, que permitan tomar decisiones sobre el desempeño de la gestión y hacer los ajustes requeridos.
4. El cierre y documentación de los cambios	
	<p>Hallazgos identificados</p>

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Crowe Horwath CR, S.A.

<p>Asegurar que se actualice, de manera consecuente, la documentación de la solución y del usuario, así como los procedimientos a los que afecta el cambio.</p>	<p>1. Los registros de cambios se mantienen en formato digital en Service Manager para el 2022, pero no se ha establecido un periodo de retención específico para la documentación de los cambios.</p>
	<p>Recomendaciones de solución a los riesgos de TI</p> <p>1. Establecer en el marco normativo del proceso la retención de registros en el tiempo, con el objetivo de conservar los registros de cambios y las acciones que se deben tomar para su eliminación o archivo después de este periodo de retención.</p>
<p>Riesgos de TI a raíz de los hallazgos del proceso</p>	
<p>1. Que no se logre mantener un nivel de detalle para los elementos de configuración que han sufrido cambios. Causa: se carece de una CMDB integral y con una definición de la línea base. Impacto: no se logre determinar después de un cambio cierto nivel de detalle de los elementos de configuración afectados.</p> <p>2. Que ciertos cambios de emergencia no sean gestionados apropiadamente. Causa: no disponer de gestor de cambios. Impacto: que no se logre minimizar futuras incidencias.</p> <p>3. Que la medición no permita dar una valoración completa de los cambios en un determinado periodo. Causa: falta de otros indicadores. Impacto: podría crear sesgo en la toma decisiones.</p>	
<p>Comentarios de la gerencia al borrador de informe</p>	
<p> </p>	





INFORME FINAL DE GESTIÓN

BAI09 Gestionar los activos

“Gestionar los activos de TI a través de su ciclo de vida para asegurar que su uso aporta valor a un costo óptimo, que se mantendrán en funcionamiento (acorde a los objetivos), que están justificados y protegidos físicamente, y que los activos que son fundamentales para apoyar la capacidad del servicio son fiables y están disponibles. Administrar las licencias de software para asegurar que se adquiere el número óptimo, se mantienen y despliegan en relación con el uso necesario para el negocio y que el software instalado cumple con los acuerdos de licencia.”

BAI09 Gestionar los activos	
Evaluación: Mejorable	
1. La identificación y registro de los activos actuales	
<p>Asegurar que se mantenga un registro actualizado y exacto de todos los activos de TI necesarios para la prestación de servicios y garantizar su alineación con la gestión de la configuración y la administración financiera.</p>	<p>Hallazgos identificados</p> <ol style="list-style-type: none"> No se evidenció una conciliación de los activos de TI a nivel institucional (Banco) al 31-12-2022, que se encuentran en los diferentes repositorios, con el objetivo de medir la integridad y la alineación de los registros con los procesos de gestión de cambios, el sistema de gestión de la configuración y los registros contables financieros. <p>Se cuenta con los siguiente medios de registro de activos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SIAP (Sistema de Gestión de Activos del Banco) • Configuration Manager (licenciamiento Microsoft) • Service Manager (gestionar solicitudes de licencias y equipo) • Excel (inventario de otras licencias) <p>En la revisión del instructivo del proceso se indica:</p> <p><i>“1.1 Identificar todos los activos adquiridos en un registro de activos que recoja el estado actual. Los activos se reportan en la hoja del balance; se compran o crean para aumentar el valor de una compañía o beneficiar las operaciones de la empresa (p. ej. hardware y software)”</i>.</p> <ol style="list-style-type: none"> No evidenciamos una alineación de la gestión de los activos de TI con los procesos de gestión de cambios y de la configuración en el periodo de la auditoría de octubre 2021 a octubre 2022.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Crowe Horwath CR, S.A.

	<p>En la revisión del instructivo del proceso se indica:</p> <p>“Identificar todos los activos adquiridos y mantener el alineamiento con los procesos de gestión de la configuración y gestión de cambios, el sistema de gestión de la configuración y los datos de contabilidad financiera”.</p> <p>3. No se identifica la aplicación de alertas que garanticen los vencimientos y renovaciones de las licencias en operación y así poder mantener la continuidad de los servicios que brindan los proveedores en cada herramienta adquirida, para garantizar la identificación y registro integral de todos los activos.</p>
	<p>Recomendaciones de solución a los riesgos de TI</p>
	<p>1. Confeccionar una conciliación de los activos que se encuentran en los diferentes repositorios, con el objetivo de mantener una alineación de los registros con los procesos de gestión de cambios, el sistema de gestión de la configuración y los registros contables financieros.</p>
	<p>2. Establecer mecanismos de control que alerten sobre vencimientos y renovaciones de licencias con el fin de evitar amenazas de seguridad, contrataciones fuera de la cobertura de los contratos con proveedores y evitar la obsolescencia.</p>
<p>2. La gestión de los activos críticos</p>	
<p>Asegurar que se identifiquen los activos que son críticos en la provisión de capacidad de servicio y que se den los pasos para maximizar su fiabilidad y disponibilidad para apoyar las necesidades del negocio.</p>	<p>Hallazgos identificados</p> <p>1. No se evidencian reportes de supervisión sobre el rendimiento de los activos críticos que incluyan análisis sobre tendencias de incidentes, para tomar las medidas de control como el reemplazo o reparación.</p> <p>2. No se cuenta con estudios de riesgos sobre fallas o necesidades de reemplazo para los activos catalogados como críticos.</p>
	<p>Recomendaciones de solución a los riesgos de TI</p>
	<p>1. Establecer la práctica de la confección de reportes sobre el rendimiento de los activos catalogados como críticos.</p>
	<p>2. Aplicar evaluaciones de riesgos a la gestión de activos y en especial atención a los identificados como críticos, para asegurar una continuidad a los servicios, procesos y sistemas del Banco.</p>
<p>3. La gestión del ciclo de vida de los activos</p>	
<p>Asegurar que se gestionen los activos desde su adquisición hasta su eliminación para garantizar que se utilizan tan eficaz y eficientemente como sea posible y que son contabilizados y protegidos físicamente.</p>	<p>Hallazgos identificados</p> <p>1. Se cuenta con un instructivo que detalla las actividades para la gestión del ciclo de vida de los activos, sin embargo, no se evidenció el cumplimiento y aplicación de las actividades de control.</p>

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Crowe Horwath CR, S.A.

	<ol style="list-style-type: none"> 2. No se logra identificar una herramienta automatizada para aplicar el procedimiento de gestión del ciclo de vida de los activos, que alerte y notifique adquisiciones, cambios, vida útil, responsables, entre otros. 3. No se identifica la aplicación de planes de capacitación ni de sucesión en caso de contingencias operativas para los responsables de su ejecución. <p>Recomendaciones de solución a los riesgos de TI</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Implementar las actividades de control del marco normativo del proceso. 2. Analizar y valorar la implementación una herramienta de automatizada que permita aplicar el procedimiento de gestión del ciclo de vida de los activos con el fin de hacer la gestión eficiente en tiempo para la toma de decisiones sobre todo por el volumen de activos que se administran. 3. Valorar la implementación de planes de capacitación y sucesión para garantizar que los empleados estén preparados para hacer frente a las contingencias operativas. Estos planes deben incluir la identificación de empleados clave y la capacitación y el desarrollo de habilidades relevantes para que puedan asumir responsabilidades adicionales en caso de una emergencia. <p>Además, es importante tener en cuenta que los planes de sucesión y capacitación deben ser revisados y actualizados regularmente para garantizar que sigan siendo efectivos y relevantes para el entorno operativo actual. Al hacerlo, se puede garantizar que la empresa esté preparada para enfrentar cualquier contingencia operativa y que los empleados estén bien capacitados y equipados para manejar cualquier situación que se presente.</p>
4. La optimización del costo de los activos	
<p>Asegurar que se revise periódicamente la base global de activos para identificar maneras de optimizar los costos y se mantenga el alineamiento con las necesidades del negocio.</p>	<p>Hallazgos identificados</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. De la evidencia aportada no se logra identificar la aplicación periódica del proceso establecido para la gestión global de activos, que pueda dar visibilidad a todos los activos existentes y aumente el riesgo de pérdida, robo, no ubicación de los activos, obsolescencia entre otros. <p>Además, al no optimizar los costos y mantener el alineamiento con las necesidades del negocio, se pueden incurrir en mayores costos innecesarios, lo que podría afectar la productividad y competitividad del Banco.</p> <p>Recomendaciones de solución a los riesgos de TI</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar inventarios de forma periódica para mantener control sobre los activos totales de TI del Banco.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Crowe Horwath CR, S.A.

	<ol style="list-style-type: none"> 2. Aplicar las actividades del proceso para optimizar para la gestión global de activos, incluyendo una revisión periódica de la base global de activos. 3. Asignar recursos para la aplicación de las prácticas de control del proceso. 4. Revisar y aplicar los KPI's del proceso para medir y tomar acciones para la mejora continua.
5. La administración de licencias	
<p>Asegurar que se administren las licencias de software de forma que se mantenga el número óptimo de licencias para soportar los requerimientos de negocio y el número de licencias en propiedad sea suficiente para cubrir el software instalado y en uso.</p>	<p>Hallazgos identificados</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. No se tiene evidencia del inventario realizado al 31-12-2022 como procedimiento de validación de la integridad de la información del control de licencias de software del Banco.
	<p>Recomendaciones de solución a los riesgos de TI</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar un inventario completo: Llevar a cabo un inventario completo y detallado de todas las licencias de software del Banco al 31-12-2022. Documentar las licencias adquiridas, incluyendo detalles como tipo de licencia, cantidad, fecha de adquisición, fecha de vencimiento (si corresponde) y proveedor. Además, registrar las licencias actualmente en uso, especificando qué dispositivos o usuarios están asignados a cada una. 2. Mantener registros actualizados: Mantener registros actualizados de las licencias de software, incluyendo cualquier cambio, adición o eliminación de licencias a lo largo del tiempo. Esto ayudará a garantizar la integridad de la información y facilitará futuras validaciones del inventario.
Riesgos de TI a raíz de los hallazgos del proceso	
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Registro de activos no centralizados, ni actualizados. Causa: falta de repositorios centrales para la gestión de los activos de TI. Impacto: pérdida de registro totales. 2. Que los activos críticos no se logren gestionar. Causa: no se identifiquen los riesgos. Impacto: posible afectación a los servicios 3. No lograr optimizar los costos de los activos. Causa: falta aplicar las prácticas de gestión del proceso. Impacto: incumplimiento de la gestión de activos
Comentarios de la gerencia al borrador de informe	

INFORME FINAL DE GESTIÓN

BAI10 Gestionar la configuración

“Definir y mantener las definiciones y relaciones entre los principales recursos y capacidades necesarias para la prestación de los servicios proporcionados por TI, incluyendo la recopilación de información de configuración, el establecimiento de líneas de referencia, la verificación y

Crowe Horwath CR, S.A.

auditoría de la información de configuración y la actualización del repositorio de configuración.”

BAI10 Gestionar la configuración	
	Evaluación: Débil
1. El establecimiento y mantenimiento del modelo de configuración	
<p>Asegurar que se establezca y mantenga un modelo lógico de la infraestructura, activos y servicios y la forma de registrar los elementos de configuración (CIs del inglés, configuration items) y las relaciones entre ellos. Asimismo, garantizar que se incluyan los CIs considerados necesarios para gestionar eficazmente los servicios y se proporcione una sola descripción fiable de los activos en un servicio.</p>	<p>Hallazgos identificados</p> <ol style="list-style-type: none"> De acuerdo con el instructivo de trabajo AAC-INS-04 para administrar la configuración y la Matriz de Elementos de Configuración y Repositorios, no se permite establecer el modelo lógico de la infraestructura, activos, y servicios en donde basado en la plataforma permite establecer las relaciones entre ellos. El instructivo del proceso esta referido al proceso DS9 Administrar la configuración de la versión COBIT 4, al menos debe estar basado en COBIT 5. <p>Como parte del descargo se aportó el inventario de equipo y la matriz elementos de configuración en un archivo en Excel lo que no permite obtener los alcances de un CMDB que se encuentre integrado al Service Manager, donde permita gestionar la Mesa en forma de servicio durante todo el ciclo de vida de los elementos de configuración.</p> <p>Recomendaciones de solución a los riesgos de TI</p> <ol style="list-style-type: none"> Identificar la herramienta o plataforma que permita establecer el modelo de la Base de datos de configuración, donde se registre el modelo lógico. Ajustar el instructivo AAC-INS-04 para administrar la configuración y el procedimiento AAC-IPROC-03, para que incorpore la definición de las relaciones de los diferentes elementos de configuración (CI). <p>Comentario de la administración</p> <p>Durante el 2022, como parte del contrato SICOP 0432020004200023-00 Consultoría, Guía y/o Acompañamiento en la Implementación de la Normativa SUGEF 14-17 para el Conglomerado Financiero Banco Popular, se realizó la actualización de la documentación relacionada al proceso de gestión de configuración, y se documentó en un nuevo proceso e instructivo "Gestión de cambios y configuración", el cual está basado en COBIT 2019. Este documento esta fuera del periodo de estudio.</p>
2. El establecimiento y mantenimiento del repositorio de configuración y la base de referencia	
<p>Asegurar que se establezca y mantenga un repositorio de gestión de la configuración y se creen unas bases de referencia de configuración controladas.</p>	<p>Hallazgos identificados</p> <ol style="list-style-type: none"> De acuerdo con el instructivo de trabajo AAC-INS-04 para administrar la configuración y la Matriz de Elementos de Configuración y Repositorios, no se

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Crowe Horwath CR, S.A.

	<p>evidencia en que plataforma se mantendrán el repositorio del CMDB y cual herramienta se utilizará.</p> <p>Como parte del descargo se aportó la Matriz de elementos de configuración, no permite cumplir con los alcances de un CMDB que se encuentre en línea con la dinámica de los cambios de la plataforma tecnológica del BPDC y que el personal de TI permita tomar decisiones en la actuación del día a día.</p> <p>2. A pesar de que el instructivo AAC-INS-04 y el proceso AAC-IPROC-03, incluye una sección para definir la línea base de elementos de configuración, no se detalla cómo se debe elaborar el informe de la definición de línea base de la configuración.</p> <p>Como parte de los descargos se indica lo siguiente:</p> <p>La actividad 5.1 Administrar la configuración y la línea de referencia, del instructivo "Gestión de cambios y configuración", describe los pasos para definir la línea base de referencia de los elementos de configuración, lo cual es responsabilidad de las áreas que administran los elementos en el alcance de esta gestión, dicho apartado podría perder la perspectiva del CMDB cuyo enfoque es de integración y centralizado.</p>
	<p>Recomendaciones de solución a los riesgos de TI</p>
	<p>1. Identificar la herramienta o plataforma del repositorio que permita establecer el modelo de la Base de Datos de la Configuración.</p> <p>2. Ajustar el instructivo AAC-INS-04 administrar la configuración y el procedimiento AAC-IPROC-03, para que oriente como definir la línea base de referencia de los elementos de configuración.</p>
	<p>3. La mantención y control de los elementos de configuración</p>
<p>Asegurar que se mantenga un repositorio actualizado de elementos de configuración relleno con los cambios.</p>	<p>Hallazgos identificados</p> <p>1. Del Excel de la Matriz de Elementos de Configuración y Repositorios y evidencia aportada no se logra identificar un control de los elementos de configuración.</p> <p>Como parte del descargo se indica lo siguiente:</p> <p>Los cambios en los elementos de configuración quedan registrados en las plataformas/herramientas de cada Área responsable, la cual debe informar al Área de Aseguramiento de Calidad para la evaluación y seguimiento respectivo, para lo cual se convierte, proceso de comunicación y de control podría no ser efectivo y podría no ser oportuno, así mismo, no se despliegue la información de la matriz de elementos de configuración para los tomadores de decisión.</p>

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Crowe Horwath CR, S.A.

	<p>El documento proceso de AAC-IPROC-03, esta tiene una orientación diferente al objetivos de este criterio ya que está orientado a los siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1-Administración de la biblioteca definitiva de medios (DML) 2.Registro de software de desarrollo interno o hecho a la medida 3- Registro de paquetes de software. 4- Solicitud de Registro e instalación de software 5- Informe de software no autorizado 6- Desinstalación y retiro de software 7- Destrucción o borrado de activos de software <p>Recomendaciones de solución a los riesgos de TI</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ajustar el instructivo AAC-INS-04 para administrar la configuración y el procedimiento AAC-IPROC-03, para que permita mantener un repositorio de los elementos de configuración con sus respectivos cambios y que permita establecer los controles de los elementos de configuración, con sus respectivas aprobaciones.
4. La generación de informes de estado y configuración	
<p>Asegurar que se defina y elaboren informes de configuración sobre cambios en el estado de los elementos de configuración.</p>	<p>Hallazgos identificados</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. No se identifica un informe sobre la configuración ya que se carece del repositorio del CMDB. <p>Como parte de los descargos se indica lo siguiente:</p> <p>La ejecución de esto estaba en transición, ya que se requiere de la coordinación y cooperación entre el Área de Aseguramiento de Calidad y las áreas técnicas (Área de Soporte Técnico, Área de Cómputo, Área de Redes y Telecomunicaciones y Área Seguridad Operativa informática) para la ejecución del informe, considerando que estas dependencias son responsables de cada uno de los elementos de configuración que administran, por medio de sus diferentes herramientas., por lo que estaría fuera del alcance para este estudio.</p> <p>Recomendaciones de solución a los riesgos de TI</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Definir los informes del estado sobre los cambios del estado de los elementos de configuración, y que los instructivos orienten como desarrollar dicha actividad.
5. La verificación y revisión de la integridad del repositorio de configuración	
<p>Asegurar que se revise periódicamente el repositorio de configuración y se verifique la integridad y exactitud con respecto al objetivo deseado.</p>	<p>Hallazgos identificados</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. No se evidencian revisiones de la integridad del repositorio de configuración, ya que se carece del repositorio del CMDB. <p>Como parte de los descargos se indica lo siguiente:</p> <p>La ejecución de esto estaba en transición, ya que se requiere de la coordinación y cooperación entre el Área de Aseguramiento de Calidad y las áreas técnicas (Área de Soporte Técnico, Área de Cómputo, Área de Redes y</p>



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Crowe Horwath CR, S.A.

	Telecomunicaciones) para la ejecución del informe., por lo que estaría fuera del alcance para este estudio.
	Recomendaciones de solución a los riesgos de TI
	1. Definir los informes del estado sobre los cambios del estado de los elementos de configuración, y que los instructivos orienten como desarrollar dicha actividad.
Riesgos de TI a raíz de los hallazgos del proceso	
1.	No se tenga una visión integral de todos los elementos de configuración que dispone el Banco Popular. Causa: Ausencia de una plataforma que soporte del CMDB. Efecto: esta situación podría impactar las actividades del control operativos y de seguridad.
Comentarios de la gerencia al borrador de informe	

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

Durante mi gestión se dio seguimiento a todas las recomendaciones del Area Aseguramiento de la Calidad, quedando al cierre de la gestión las siguientes:

Cantidad Registros: 4

Sistema	Detalle	Texto de la recomendación:	Estado	Nro.Oficio	Nro.Rec.	F.Cumplimiento	G.Avance
SIAR	Informe de Auditoria #ATI-0017-2021 - Recomendación #8: Gestión de ambientes no productivos no contribuye a la minimización de errores en pases a producción	Designar de manera formal a un responsable de la gestión de ambientes no productivos de las plataformas de misión crítica, específicamente: T24, iSeries y 390. Implementando los controles necesarios para asegurar una adecuada gestión de versiones y componentes.	Proceso	ATI-0017-2021	8	29/2/2024	50
SIAR	Informe de Auditoria #AIRI-0041-2022 - Recomendación #2: Ausencia de controles efectivos en la gestión del licenciamiento de productos y servicios Microsoft y Oracle.	Realizar una revisión de las métricas utilizadas para el cálculo del licenciamiento de productos Microsoft y Oracle, con la finalidad de determinar la cantidad de licencias exactas que se requieren para cumplir con los acuerdos de licenciamiento con los fabricantes. Con los resultados obtenidos, realizar los ajustes necesarios en cuanto a la disminución, aumento o cambio de versión de las licencias adquiridas en los contratos vigentes de licenciamiento.	Proceso	AIRI-0041-2022	2	29/2/2024	75
SIAR	Informe de Auditoria #AIRI-0029-2022 - Recomendación #2: Incidentes provocados por pases a producción siguen afectando la estabilidad de los servicios.	Con la finalidad de asegurar una disminución en la tasa de reimplementación de pases a producción, aplicar los controles que permitan minimizar los errores causantes de nuevos incidentes que afecten la operativa diaria del Banco, especialmente por situaciones relacionadas con componentes erróneos, mal versionados o faltantes, diferencias en los ambientes, errores de programación y/o pruebas técnicas insuficientes, entre otros.	Proceso	AIRI-0029-2022	2	31/1/2024	25
SIAR	Informe de Auditoria #AIRI-0029-2022 - Recomendación #3: Interrupción de servicios por cambios fallidos en infraestructura.	Establecer como parte del proceso de control de cambios, una revisión previa de las configuraciones de los equipos de telecomunicaciones; de tal forma, que se identifique y se corrijan errores en configuración, accesos, "servicios huérfanos" que puedan afectar la disponibilidad de los servicios, y se garantice que el mantenimiento del equipo homologado no afecte los servicios del Banco y se mantenga la alta disponibilidad.	Pendiente	AIRI-0029-2022	3	31/1/2024	0



INFORME FINAL DE GESTIÓN

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

El presente apartado debe permitir conocer la situación real sobre la correcta ejecución del objeto contractual, además, detalle de la correcta administración, control y supervisión del contrato o contratos a cargo; así como poder verificar el cumplimiento de las obligaciones contraídas, vencimiento de plazos y vigencia de garantías de cumplimientos, prórrogas y notificaciones, contar con evidencia para medir el desempeño real del proveedor, aplicación de multas, entre otros.

Estado de los Contratos gestionados por Aseguramiento de la Calidad A diciembre de 2023				
No. de Contrato	Fecha vence	Semaforo_Contrat	Área a cargo	Contrato
0432023004200177-00	22/09/2026	Verde	Área Aseguramiento de la Calidad	Contrato de Renovación y Mantenimiento de Licencias Nombradas ACL
0432022004200037-00	11/12/2026	Verde	Área Aseguramiento de la Calidad	CONTRATO DE ADQUISICIÓN Y RENOVACIÓN DE LICENCIAS DE PRODUCTOS MICROSOFT ON PREMISES Y NUBE PARA EL CONGLOMERADO FINANCIERO BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL
0432021004200015-00	27/04/2025	Rojo	Área Aseguramiento de la Calidad	Contratacion de Servicios de Renovacion Soporte mantenimiento de Herramientas Oracle
04320210042000058-00	08/05/2023	Rojo	Área Aseguramiento de la Calidad	Servicio de Renovación y Soporte de Licencias Q-Flow
0432020004200024-00	28/06/2024	Rojo	Área Aseguramiento de la Calidad	Contrato de adquisición de servicios en la nube de tecnologías ADOBE

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.