



---

# INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Nombre:	Ivannia Alfaro Rojas
Dependencia:	División Gestión de Servicios
Periodo de Gestión:	Marzo 2021-Diciembre 2023
Destinatarios:	Dirección General de Transformación e Innovación Dirección Tecnología de Información Dirección Capital Humano División Gestión de Servicios
Firma:	
Fecha:	05/01/2023

---

## 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.....	3
Resultados de la gestión.....	3
Labor Sustantiva Institucional .....	3
Objetivo .....	4
Objetivos específicos.....	4
Estructura Funcional.....	5
Funciones de la División y Áreas adscritas .....	5
• Administrar los servicios de TI.....	5
• Identificar y proponer soluciones automatizadas.....	6
• Administración de la Mesa de Servicios de TI .....	6
• Gestionar la relación entre TI y el negocio.....	6
• Representar la Gestión de Servicios de TI.....	6
• Impulsar oportunidades de TI para mejorar la gestión de Servicios de TI.....	6
• Estrategia y Rol deseado de TI .....	6
• Satisfacción de los servicios de TI.....	7
Cambios en el entorno .....	7
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo .....	8
Acciones sobre el Control Interno.....	8
Principales Logros.....	8
Proyectos más relevantes .....	12
Administración de Recursos Financieros.....	15
Sugerencias y observaciones.....	15



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República .....	16
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo.....	16
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.....	17
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo.....	17
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público .....	17



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Presentación**

El presente documento tiene como objetivo brindar el informe de fin de gestión, como jefatura de la División Gestión de Servicios, por el período comprendido entre marzo 2021 a diciembre 2023.

Se emite el presente informe al amparo de la directriz No. D-1-2005- CO-DFOE de la Contraloría General de la Republica del 24 de Junio del 2005 publicada en la Gaceta No 131 del 07 de julio del 2005, así como las directrices complementarias al informe final de gestión establecida en la Ley General de Control Interno, dictada por El Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, mediante artículo 16 del acta de la sesión 534-2005, celebrada el 27 de octubre del 2005 y publicada en la gaceta No 23 del 18 de noviembre del 2005 y circular DDHO-C-14-2010, de la Dirección de Desarrollo Humano Organizacional del Banco Popular..

### **Resultados de la gestión**

#### **Labor Sustantiva Institucional**

A continuación, se enumeran las principales funciones sustantivas que se desprenden del puesto como jefatura de la División Gestión de Servicios y que tienen impacto en las estrategias de negocio que se aplican continuamente con el objetivo de cumplir con las metas y prioridades establecidas por la alta administración del Banco.

Como parte de los aspectos medulares de negocio y la toma de decisiones estratégicas, la División Gestión de Servicios funge como enlace con el Negocio Bancario, en la prestación de los servicios de TI, mediante la ejecución de procesos y ejecución de mejores prácticas sobre la gestión de servicios de TI. A través de la mesa de servicios de TI, ser el único punto de contacto entre los usuarios de los servicios de TI y la Dirección de Tecnología de Información para el registro y atención de las solicitudes de servicio, los incidentes, consultas y las solicitudes de requerimiento.

Además, el Área Administración de las Relaciones se encarga de gestionar los requerimientos y las relaciones entre el negocio y TI de modo formal y transparente, creando mejores resultados, mayor confianza en la tecnología y uso efectivo de los recursos.

Adicionalmente, el equipo actual de Gestión de Continuidad de TI tiene como objetivo establecer y mantener un plan para permitir al negocio y a TI responder a incidentes e interrupciones de servicio para la operación continua de los procesos críticos para el negocio y los servicios TI requeridos y mantener la disponibilidad de la información a un nivel aceptable. Esto con el propósito de continuar las operaciones críticas para el negocio y mantener la disponibilidad de la información ante un evento de desastre.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

De conformidad con la conceptualización de la División Gestión de Servicios, le corresponde:

### **Objetivo**

Gestionar y velar por la correcta operación administrativa y funcional de las áreas a cargo, las cuales fungen como enlace con el Negocio Bancario, en la prestación de los servicios de TI, mediante la ejecución de procesos y ejecución de mejores prácticas sobre la gestión de servicios de TI.

A través de la mesa de servicios de TI, ser el único punto de contacto entre los usuarios de los servicios de TI y la Dirección de Tecnología de Información para el registro y atención de las solicitudes de servicio, los incidentes, consultas y las solicitudes de requerimiento.

Gestionar las relaciones entre el negocio y TI de modo formal y transparente, creando mejores resultados, mayor confianza en la tecnología y uso efectivo de los recursos.

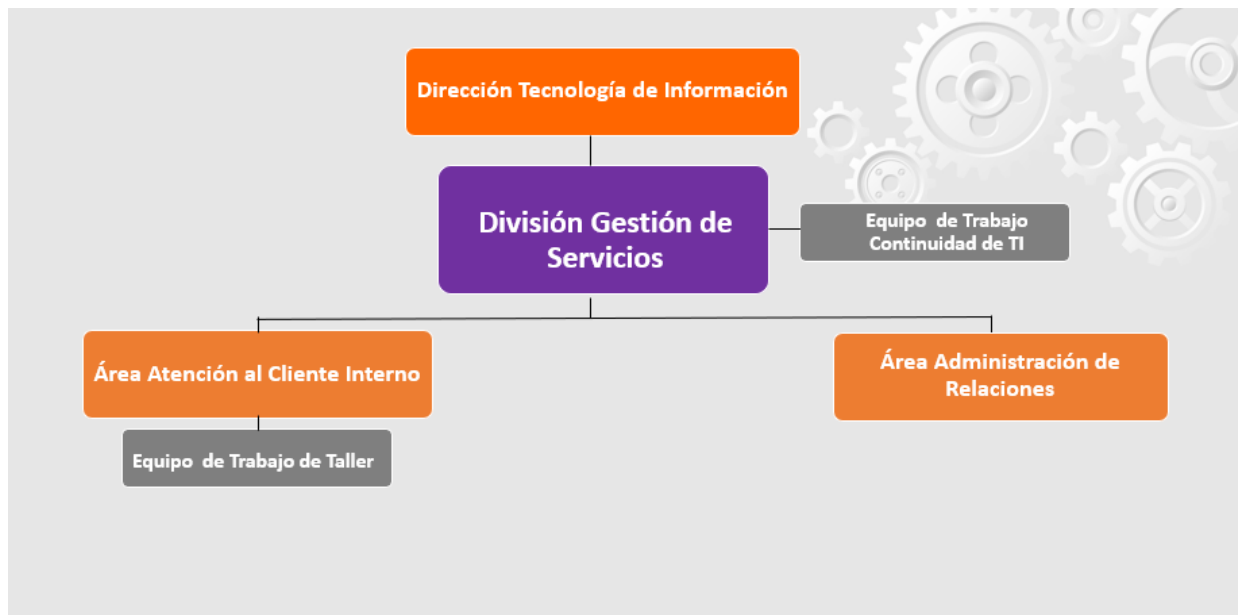
### **Objetivos específicos**

- ✓ Disponer de un canal único y centralizado para el registro y atención de las solicitudes de servicio, incidentes, consultas y solicitudes de requerimiento de los usuarios de servicios que ofrece TI.
- ✓ Responder de manera oportuna y efectiva a las solicitudes de servicio, incidentes, consultas y solicitudes de requerimiento de los usuarios de TI.
- ✓ Gestionar la relación con los representantes del negocio, asegurando que los roles y responsabilidades están definidas, asignadas y facilita la comunicación.
- ✓ Coordinar de extremo a extremo con las partes interesadas la atención de los requerimientos de TI, entrega de los servicios de TI y las soluciones proporcionadas al negocio.
- ✓ Asesorar y apoyar la definición de los requerimientos de TI para la satisfacción de las necesidades del negocio.
- ✓ Acordar los niveles de servicios con las dependencias de negocio y áreas internas del Banco que se requieren para brindar los servicios de TI, considerando los requerimientos del negocio y las capacidades actuales de TI.
- ✓ Promover oportunidades de mejora a través del apalancamiento de la tecnología y tendencias del entorno financiero bancario.
- ✓ Contribuir al cumplimiento de la estrategia de TI, mediante la ejecución de actividades de gestión de los servicios de TI.

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

### Estructura Funcional

La siguiente figura muestra la estructura de la División Gestión de Servicios, la cual está adscrita a la Dirección de Tecnología de Información y con dos Áreas a cargo.



### Funciones de la División y Áreas adscritas

La División de Gestión de Servicios, debe cumplir las siguientes funciones, de manera que el adecuado cumplimiento de éstos asegure a la Dirección de Tecnología de Información y al Banco el alcance de los objetivos propuestos, en apego a las normativas internas y externas, y leyes vigentes.

Como parte de la naturaleza de esta Dependencia, ejecuta entre las principales funciones, la gestión de la relación entre TI y el negocio para la prestación de los servicios de TI, mediante una función de mesa de servicios de TI, así como recurso ejecutivo de servicios que brinde un acompañamiento al negocio, según corresponda.

- **Administrar los servicios de TI**

Asegurar una comunicación efectiva entre el negocio y TI, mediante una definición documentada y acuerdos de niveles de servicios de TI, alineados a los requerimientos del negocio. Asimismo, presentar al negocio los resultados de cumplimiento de los acuerdos formalizados y proponer oportunidades de mejora para los servicios de TI.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

- **Identificar y proponer soluciones automatizadas**

Asegurar que los requerimientos funcionales del negocio sean traducidos a un diseño efectivo y eficiente de soluciones automatizadas, factibles y rentables, mediante asesoría y apoyo al negocio en el levantamiento de los requerimientos de cualquier servicio/actividad de TI.

- **Administración de la Mesa de Servicios de TI**

Velar porque la función de la Mesa de Servicios de TI, responda de manera oportuna y efectiva a las consultas y problemas de los usuarios de TI, con tiempo de respuesta rápido, procedimientos de escalamientos claros y análisis de tendencias y resolución, de manera que permita el efectivo uso de los sistemas y servicios de TI.

- **Gestionar la relación entre TI y el negocio**

Gestionar las relaciones entre el negocio y TI de modo formal y transparente, creando mejores resultados, mayor confianza en la tecnología y uso efectivo de los recursos.

- **Representar la Gestión de Servicios de TI**

Representar la gestión de servicios de TI, mediante la participación en el Comité de Negocios de TI, proponer acciones de mejora y apoyar la definición de la priorización de los requerimientos según sean las necesidades del negocio.

- **Impulsar oportunidades de TI para mejorar la gestión de Servicios de TI**

Promover el aprovechamiento de tendencias tecnológicas que aporten al cumplimiento de la estrategia de negocio y de TI, de manera de que la gestión de servicios de tecnológicos sea más eficiente y efectivo.

- **Estrategia y Rol deseado de TI**

Ejecutar las actividades y acciones estratégicas planificadas sobre la gestión de servicios de TI para apoyar a la Dirección de Tecnología de Información a alcanzar el cumplimiento de los objetivos y metas estratégicas que apoyan la estrategia del conglomerado, así como orientar las acciones de TI como proveedor de servicios y socio estratégico.

Apoyar las actividades de planificación durante el ciclo de formulación y actualización de la estrategia de TI, para asegurar que se definan acciones de TI que contribuyan al logro de los objetivos del negocio.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

- **Satisfacción de los servicios de TI**

Velar por la satisfacción de los servicios de TI, mediante la ejecución de las actividades y procesos ejecutados a lo interno de la Dirección de Tecnología de Información.

### **Cambios en el entorno**

Durante mi periodo de gestión, se han presentado cambios importantes en la estrategia del Banco, los cuales han impactado directamente la gestión de la Dirección de TI y por ende el de la División Gestión de Servicios, entre ellos:

- A nivel institucional, ha habido una estrategia cambiante que obliga a TI a cambiar el rumbo de su estrategia, lo que genera inestabilidad en el enfoque de atención de metas y prioridades de Negocio. Se conformó con participación directa de la División Gestión de Servicios el Comité Ejecutivo de Alto Nivel (EAT), así como el Meta Scrum Ejecutivo (MS), que han conformado el backlock institucional mismo que se ha mantenido en cambio y actualización constante.

- TI ha implementado el agilismo en la atención de los requerimientos, esto ha implicado que el rol que ejecutaban los Ejecutivos y Analistas de Negocio se adapte a la estrategia de TI para poder apoyar tanto a TI como a Negocio en esta modalidad.

- El volumen total de los servicios ofrecidos por TI ha aumentado considerablemente (requerimientos, solicitudes de servicios e incidentes).

- Han aumentado la cantidad de servicios brindados en el Banco y esto impacta también directamente la cantidad de requerimientos que ingresan a TI. Con este incremento en la demanda de necesidades tecnológicas de negocio, ha sido necesario solicitar recurso externo (scrum) para poder atender al Negocio.

- La Gerencia General ha girado varias directrices relacionadas con la atención de los requerimientos, lo que ha implicado un trabajo adicional para poder elevar al Comité los requerimientos con sus costos para que la Gerencia apruebe su desarrollo.

- Por instrucción de la Dirección de TI, la Gestión de Continuidad de TI fue asumida por la División Gestión de Servicios a partir de diciembre del 2022, siendo que se trasladó el recurso de Gestor de Continuidad de TI de la División Control Operativo. Con dicho cambio se ha tenido un impacto alto en el esfuerzo laboral para atención de recomendaciones de Auditoría, acuerdos de Comités Gerenciales, atención de planes de riesgo, actualización de normativa, implementación de la continuidad de TI, entre otros.





## INFORME FINAL DE GESTIÓN

- A lo interno de TI se conformó el Comité de Inversiones liderado por la Dirección de TI y con participación activa y con voz y voto de la División Gestión de Servicios, la Subdirección de Tecnología y el Área Administración del Sourcing, Comité que se encarga de aprobar las diferentes inversiones de requerimientos, licenciamientos, hasta por un monto de \$20.000.00, y para inversiones superiores se ven de manera informativa para su traslado al Comité de Requerimientos Gerencial. Recientemente, se esta en proceso de actualización del proceso de autorización de requerimientos mediante el cual se pretende mejorar y optimizar el proceso de aprobación incluyendo la participación del Comité Ejecutivo de TI (CETI) y dando margen de aprobación a las subgerencias. Esta implementación se realizará durante el 2024.

### Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

#### Acciones sobre el Control Interno

La División ha logrado cumplir con éxito las evaluaciones de Control Interno de los últimos periodos:

Periodo	Riesgo Operativo	Control Interno
2021	0% Nivel: Excelente	0% Nivel: Excelente
2022	0% Nivel: Excelente	0% Nivel: Excelente
2023	Se completo la Autoevaluación con éxito, se encuentra en proceso el resultado por parte de la Dependencia a cargo.	

### Principales Logros

A continuación se detalla de forma resumida y ejecutiva los principales logros de la División Gestión de Servicios, en los periodos de mi administración:

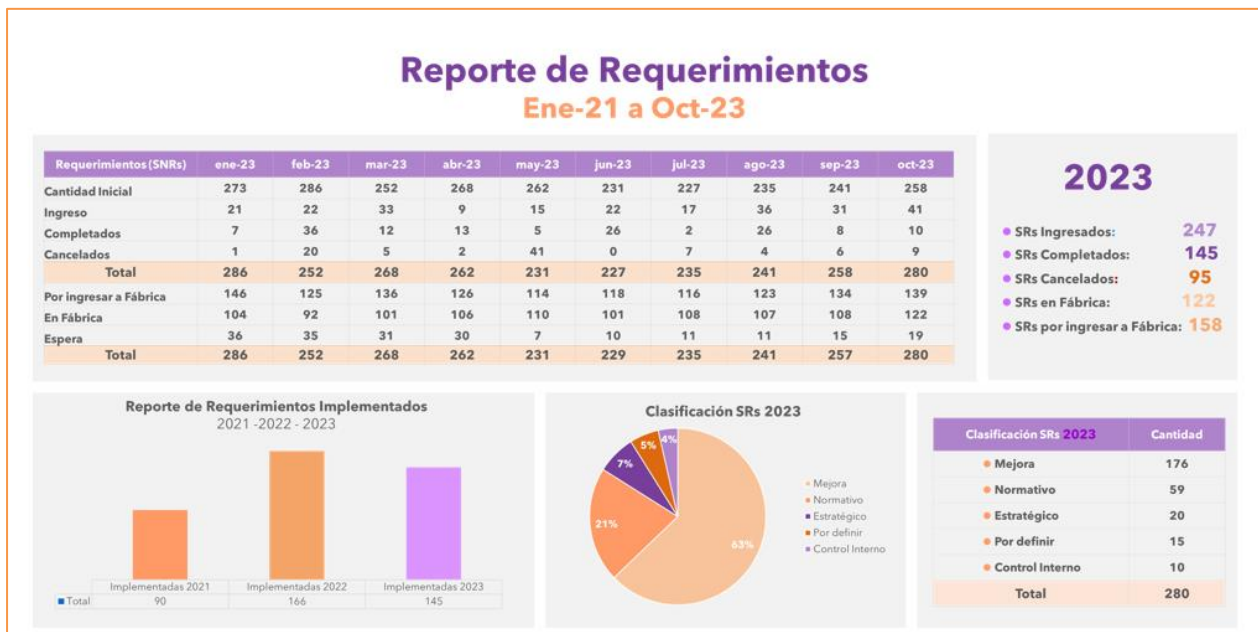
- Se realizó una reingeniería total de la estructura del Catálogo de Servicios de TI, el diseño y formalización de los nuevos acuerdos de niveles de operación (OLA's) y acuerdos de niveles de servicio (SLA's).
- Definición y formalización a nivel Gerencial de los Acuerdos de Niveles de Servicio: SLA-Corporativo BPDC y SLA Canales de Servicio al Cliente BPDC.
- Se realizaron 18 comunicados sobre la Gestión de Servicios de TI, para promover una cultura de buenas prácticas del cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicios y el Catálogo de Servicios.

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Se gestionó la comunicación de los costos de los servicios entre las partes interesadas del Banco y Sociedades Anónimas y aprobación de facturación de servicios.
- Se conformó desde la División Gestión de Servicios un equipo de trabajo con funcionarios de la División, Área Administración de Relaciones y Área Atención al Cliente Interno, para la creación de la nueva solución de recopilación y homologación de datos para el procesamiento de métricas de SLAs y OLAs. Este logro representa un hito significativo en nuestra búsqueda continua de eficiencia y mejora continua.

La solución está basada en PowerApps, algunos de los aspectos destacados incluyen:

- Automatización de Procesos: reducción significativa de la carga de trabajo manual a través de flujos automatizados.
  - Clasificación eficiente de incidentes y solicitudes en los Servicios del Catálogo de Servicios de TI, gracias a la homologación dinámica.
  - Dashboard de visualización de métricas clave en tableros gerenciales.
  - Dashboard de análisis para proyecciones y toma de decisiones informadas.
- Como parte de la implementación del proceso APO08 Gestionar las Relaciones, se implementaron las encuestas de satisfacción del Negocio.
  - En relación a la Gestión de Requerimientos, para el periodo 2023 se logró la atención de los requerimientos de negocio según el siguiente detalle:



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Definir y mantener priorizados los backlogs para las células de: Canales, SIPO, Back Office Oracle, Control y Complementos, Cumplimiento y Pagos.
- Se estableció como herramienta de control y seguimiento Monday en complemento al Service Manager, la cual se trabajó por el Área Administración de Relaciones, en tableros que controlan los diferentes estados de cada requerimiento, costos y permite la trazabilidad de los requerimientos.
- Se conformó un equipo 100% dedicado Plan de Explotación Aprovechamiento de T24 en su versión R17, convalidando personal del Área Administración de Relaciones y de la División de Desarrollo de Servicios.
- Como parte de la implementación del Plan de Explotación Aprovechamiento de T24 en su versión R17 se ha logrado la implementación de 56 requerimientos.
- En cuanto a la Gestión de la Mesa de Servicios para el año 2023 se logró la atención de Solicitudes e Incidentes de la siguiente manera:

Mes	Reportes atendidos en Nivel 1 y 2	Total reportes recibidos	Porcentaje de Atención en 1 y 2
<b>Setiembre</b>	8.071	10.561	76%
<b>Octubre</b>	9.265	11776	79%
<b>Noviembre</b>	8.643	11248	77%

Fuente: Service Manager

- Sobre la Gestión de Problemas, se logró la resolución de 9 problemas y se encuentran activos 22 problemas.
- Como parte de la Gestión de la Mesa de Servicios, la cual tiene a cargo el Área de taller, se logró:
  - Cambiar los equipos de escritorio de las oficinas Comerciales por obsolescencia.
  - Se concretó la compra de 900 PAD para las oficinas comerciales, para que puedan digitalizar la firma de los clientes.
  - Se concretaron los carteles para realizar las compras de equipo de cómputo de usuario final que se incluyeron en el PAO y Presupuesto 2023.
  - Se han realizado las actualizaciones mensuales de sistemas operativos y navegadores de internet en los equipos de cómputo de usuario final.
- Se ha definido un seguimiento periódico sobre el cumplimiento del Uptime de los sistemas/canales, como mecanismo de control para asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio de disponibilidad con el Negocio y toma de decisiones. Se detalla un resumen del uptime del periodo 2023.

## INFORME FINAL DE GESTIÓN



Fuente: Control Interno de Estadísticas del Uptime.

En resumen, el Uptime para este año 2023, presenta una tendencia al alza positiva, lo que demuestra el trabajo que se ha venido realizando en la disminución de situaciones presentadas en los diferentes canales y sistemas del Banco Popular.

- Se logró la aprobación de 5 plazas nuevas para la unidad de taller.
- Se logró gestionar 9 plazas internas para que se reemplace la práctica de contratación externa de personal Scrum Máster.
- Pese que el equipo de Continuidad de TI se incorporó a la División Gestión de Servicios en en diciembre del 2022 y posteriormente fue asignado a la Tribu de Seguridad y Continuidad, la cual se disolvió en junio 2023, regresando nuevamente al equipo, se logró principalmente en esta materia la creación del Plan de Recuperación de las Operaciones ante un Desastre (DRP), el cual fue presentado y aprobado en sesión de Junta Directiva del 20 de diciembre del 2023.
- Se realizaron 7 comunicados sobre la Gestión de Continuidad de TI, para promover una cultura de conocimiento y entendimiento de los siguientes temas:
  - La continuidad de ti y la continuidad del negocio en el contexto de la gestion de emergencias.
  - La importancia de la planificación avanzada.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Diferencias entre la continuidad del negocio y la continuidad de ti.
  - Pruebas: una necesidad en la tecnología de la información.
  - Relevancia de las estrategias de continuidad de ti.
  - Que sucede durante un ataque ransomware y como afecta la continuidad de TI.
  - El temido ransomware RYUK mejora sus técnicas de ataque.
- Como parte del Plan de Recuperación de las Operaciones ante un Desastre (DRP) se logró la ejecución de las siguientes pruebas.
1. Prueba activación DRP - Fase Alarma
  2. Prueba activación DRP - Fase Diagnóstico
  3. Prueba activación DRP - Fase Activación
  4. Iseries 1 - Proveedor GBM
  5. PCA - Protocolo DSI – 023
  6. PCA – Cajas
  7. RP4 VM
  8. SRM
  9. Prueba Arbol de Llamadas
  10. Pruebas de Redes
  11. Apagado del Data Center
- Creación del Plan de actuación ante un evento disruptivo por parte de los proveedores.

### Proyectos más relevantes

Por parte de la División Gestión de Servicios se ha tenido una participación importante en los siguientes proyectos/iniativas del Negocio.

Iniciativas 2023	Logros alcanzados por DGS / TI
CRM	<p><b>Proceso de carga masiva y actualización de datos del cliente y productos para CRM:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Construcción de un diccionario de datos para CRM (Insumos de SISBI, T24 y aplicaciones correlacionadas).</li><li>• Desarrollo, pruebas y <b>puesta en producción</b> de <b>70 vistas</b> en SISBI con insumos provenientes del Core Bancario para CRM.</li><li>• Modificación de estructuras, actualización de catálogos y redefinición de procesos de extracción y carga de información.</li><li>• Desarrollo y pruebas técnicas de componentes y/o servicios realizados por la Célula de Integración para CRM (Consultar Tarjetas de Crédito, Consultar Puntos Tarjetas de Crédito, Consultar Cuenta, Saldos, etc) para la realización de procesos en batch y on-line.</li><li>• Creación de la lógica y programación para la creación del API y la interconexión.</li><li>• En proceso de definición y compra de una serie de recursos de Azure producción claves, para la implementación o conexión con el CRM (Dynamics 365 con Módulos como Vista 360, Marketing y Servicio al Cliente) y Aplicaciones del Banco:</li></ul>



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

Iniciativas 2023	Logros alcanzados por DGS / TI
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ VM(SQL, KingswaySoft)</li> <li>○ Application Gateway (Web Application Firewall V2 tier)</li> <li>○ WAF</li> <li>○ Azure Front Door Premium</li> <li>○ API Management (Premium tier)</li> <li>○ Storage Account (Block Blob Storage General Purpose V2)</li> <li>○ Azure Functions (Premium tier)</li> <li>○ App Service(Premium V2 Tier)</li> </ul> <p><b>Proceso de Onboarding (vinculación de clientes):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo y pruebas técnicas de componentes y/o servicios realizados por las Célula de T24 e Integración para CRM para ser consumidos durante el proceso de Onboarding y Apertura de productos (Cuentas de ahorro):           <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Servicio de vinculación del cliente en línea</li> <li>○ Servicio de consulta del cliente</li> <li>○ Servicio de actualización de información del cliente</li> <li>○ Servicio para validar estado del cliente en FCM</li> <li>○ Servicio para activar cliente</li> <li>○ Servicio para la apertura de cuenta de ahorro</li> <li>○ Servicio de consulta de cuenta (saldo)</li> <li>○ Obtener nivel de riesgo del cliente</li> <li>○ Entre otros.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Requerimientos relacionados con el Proyecto CRM</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ SR3198012 / SR3229771 / SR3241583 / SR3322160 /SR3361544 / SR3385849 / SR3423966 / SR3433815 / SR3324829 / SR3521529</li> </ul>

Iniciativas 2023	Logros alcanzados por DGS / TI
<b>NEOBANCO</b>	<p><b>Proceso de apoyo al equipo de Transformación Digital para la creación de un NEOBANCO, como una vertical de negocio.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En proceso de análisis de viabilidad técnica, la necesidad de crear un nuevo código de Agencia en el Aplicativo T24. SR3405308</li> <li>• Soporte, coordinación y seguimiento a las actividades internas que se están realizando en conjunto con la Oficialía de Cumplimiento y la Tribu de Datos, para la definición y flujo de un nuevo proceso para la validación de los números de identidad del cliente contra el Padrón Externo.</li> <li>• Soporte y coordinación con el Área Seguridad Operativa para crear un dominio exclusivo para usuarios y futuros clientes de NEOBANCO.</li> <li>• Asignación de recursos humanos técnicos para dar soporte en actividades calendarizadas con MasterCard.</li> <li>• Asesoría y apoyo en temas funcionales y técnicos, bajo demanda según las actividades presentadas por el Equipo de Trabajo de NEOBANCO.</li> <li>• Reiterar el apoyo y soporte brindado en la contratación de un Asesor Experto para la implementación del NEOBANCO basado en el Core bancario T24 (Empresa CLEVER SERVICES, esfuerzo concretado en 2021), especialista en temas de T24 y</li> </ul>



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

	CIBERSEGURIDAD (Grupo BABEL, esfuerzo concretado en 2022) según las necesidades planteadas por el equipo de NEOBANCO.
--	---

Iniciativas 2023	Logros alcanzados por DGS / TI
SIPRON	<p><b>Proceso de mejoras en la Herramienta SIPRON (Sistema Plan de Reanudación de las Operaciones del Negocio):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consolidación de seis Productos Mínimos Viables               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Desarrollo y pruebas (técnicas y de usuario) del <b>PMV1</b> (Clientes Jurídicos/Transferencias/Inclusión de clientes/Visualizar Información asociada tanto al cliente físico como Jurídico).</li> <li>○ Desarrollo y pruebas técnicas del <b>PMV2</b> (Funcionalidad para el consumo de un Web Service de aplicativo T24 con el detalle de los productos del cliente).</li> <li>○ Desarrollo y pruebas técnicas del <b>PMV3</b>:                   <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ajuste de funcionalidad de formularios o comprobantes de Ingresos y Egresos</li> <li>▪ Implementar la opción de realizar múltiples transacciones a través de un monto fijo o un monto % según el saldo del cliente</li> <li>▪ Control y Administración del efectivo a nivel de cajas y bóveda para transacciones definidas</li> </ul> </li> <li>○ En proceso de estimación de esfuerzo técnico del <b>PMV4</b>:                   <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ajuste acta de cierre (Inclusión cliente jurídico).</li> <li>▪ Ajuste de funcionalidad de accesos y perfiles.</li> <li>▪ Ajustes de pistas de auditoría</li> </ul> </li> <li>○ En proceso de revisión del alcance de las HU's del <b>PMV5 y PMV6</b>:                   <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ajuste de parámetros (retiro de cuenta con débito a cuenta con crédito en cuenta en otra Entidad Financiera).</li> <li>▪ Funcionalidad en el Acta de Apertura del SIPRON</li> <li>▪ Funcionalidad de reversión de Transacciones.</li> <li>▪ Implementar Formularios de ROU y AFE.</li> <li>▪ Crear Reporte de transacciones en contingencia</li> </ul> </li> <li>○ Coordinación y construcción en conjunto con la empresa CLAI las estructuras de datos requeridas para el <b>Proceso de volcado de datos y modificaciones a los métodos del Proyecto Standin (CLAI) hacia el Core Bancario T24, para reforzar el Plan de Contingencia ante fallos en los Sistemas Informáticos Transaccionales.</b></li> </ul> </li> </ul> <p><b>Requerimientos relacionados con el Proyecto SIPRON</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ SR3088179 / SR3243897 / SR3428966 / SR3434171</li> </ul>

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

Dirección Tecnología de Información Logros BIAC 2023			
ID	Convivencia	Logro alcanzado en TI	Observaciones
1	BIAC	El compromiso del equipo de poner en producción los requerimientos de alta prioridad para el negocio (temas estratégicos, normativos)	<b>Implementados: 12 SRs</b> (SR3338629 / SR3357063 / SR3344793 / SR3253117 / SR3253237 / SR3267256 / SR3179214 / SR3470753 / SR3473733 / SR3396983 / SR3010462 / SR3516355) <b>Pendiente de Pase dic23: 3 SRs</b> (SR3411561 / SR3492284 / SR3527635)
2	BIAC	Estabilidad del sistema en producción, luego de los problemas de estabilidad y mejora en la confianza al usuario.	<b>Implementados: 47 IRs</b> (IR3297959 / IR3220877 / IR3266938 / IR3329998 / IR3329704 / SR3338629 / IR3175258 / IR3176253 / IR3194695 / IR3195392 / IR3230703 / IR3281993 / IR3237296 / IR3252353 / IR3253173 / IR3173442 / IR3268315 / IR3264525 / IR3264789 / IR3267670 / IR3268215 / IR3274427 / IR3274431 / IR3275047 / IR3253824 / IR3333496 / SR3357063 / IR3085309 / IR3134580 / IR3171269 / IR3200180 / IR3200329 / IR3221046 / IR3250179 / IR3253280 / IR3334748 / IR3345748 / IR3348208 / IR3349052 / IR3350602 / IR3350698 / SR3344793 / SR3253117 / SR3253237 / SR3267256 / IR3360956 / IR3367814 / IR3362537 / IR3384048 / SR3179214 / SR3470753 / SR3473733 / IR3480160 / IR3506747 / IR3507474 / SR3396983 / SR3010462 / SR3516355 / IR3520658).
3	SAR	El compromiso y esfuerzo del equipo para entregar el requerimiento regulatorio de la SUGEF 14-21 que rige a partir de enero 2024.	SR3320797 - SR3368462 - SR3411846 - SR3433858
4	SAR	Se logró automatizar toda la gestión que se hace para las normativas de SUGEF y CONASSIF para el grupo vinculado y para los grupos de interés económico, se pasa de días a segundos para tener un análisis y una respuesta para Negocio sobre gestiones de los clientes.	SR3320797 - SR3368462 - SR3411846 - SR3433858
5	SAR	La creación de los formularios automatizados para Grupo Vinculado y para Grupos de Interés Económico.	SR3368462
6	SAR	La automatización de la reportería para las normativas de SUGEF y CONASSIF para el grupo vinculado y para los grupos de interés económico.	SR3411846 - SR3433858
7	SIPO	El compromiso y esfuerzo del equipo para entregar el requerimiento regulatorio de la SUGEF 14-21 que rige a partir de enero 2024.	<b>Pendiente de Pase dic23: 9 SRs</b> (SR3360797 / SR3391190 / SR3428986 / SR3455537 / SR3488143 / SR3510520 / SR3510488 / SR3517710 / SR3360856)

### Administración de Recursos Financieros

Durante mi gestión no he tenido la administración de ningún contrato con terceros desde la División Gestión de Servicios.

### Sugerencias y observaciones

- Se debe mantener capacitado al personal del Área Administración de Relaciones en temas de Agilismo y de Servicios.





## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

- Se debe mejorar la comunicación entre la División Gestión de Servicios y División Desarrollo de Servicios con el fin de dar un mismo discurso a nuestros clientes internos.
- Se debe capacitar al personal del Área Administración de Relaciones en las demás aplicaciones correspondientes a servicios críticos que se han desarrollado en TI, con el fin de propiciar su uso y explotarla en los requerimientos.
- Se debe estandarizar la atención al Negocio, de manera que la División Gestión de Servicios sea el único punto de contacto con el Negocio y Áreas de Soporte en la atención tanto de Requerimientos (AAR) como incidentes y solicitudes de servicio (AACI).
- Se debe incentivar una mejor cultura para la Gestión de Problemas a lo interno de TI, de manera que las Dependencias se involucren y responsabilicen de atender de manera oportuna los problemas asignados a los técnicos, así como una correcta gestión de documentación del problema y actualización de la herramienta correspondiente.
- Conseguir mayor apoyo de la Gerencia y altos mandos, con el fin de que las áreas solicitantes sean conscientes de las capacidades de TI y revisen de manera previa que los requerimientos que pidan sean realmente de valor y beneficio para la Institución.
- Se debe trabajar en equipo con todas las áreas de TI, con el fin de resolver más efectivamente los incidentes y requerimientos. Lograr sensibilización en todas las dependencias de TI.
- Se debe seguir trabajando en la mejora de la comunicación, tanto a lo interno de TI como hacia nuestros clientes internos, con el fin de brindar siempre un mejor servicio y mantener siempre informado al Negocio y Dueños de los Servicios.
- Considerando la nueva planificación estratégica del Banco y por ende la actualización de la estrategia de TI (PETI), se recomienda promover un modelo de atención de las necesidades estratégicas del Banco, de manera que TI pueda reaccionar más eficientemente a la hoja de ruta de transformación digital dispuesta por la alta administración en la estrategia corporativa.

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

Durante la gestión no se recibieron disposiciones directas giradas por la Contraloría General de la República.

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

Durante el periodo de gestión no se recibieron disposiciones directas giradas por otros órganos de control externo.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

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

Las recomendaciones de la Auditoría Interna se atendieron conforme a los plazos y las asignaciones específicas según el siguiente resumen:

Recomendaciones Auditoría-División Gestión de Servicios 2021-2023							
Sistema	Oficio	# Recom.	Unidad Responsable	Fecha Cumplimiento	Nivel Riesgo	Estado	Grado Avance
SIAR	ATI-0043-2020	8	Division Gestion de Servicios	15/01/2021	Medio	Cumplida	100
SIAR	SUBA-0096-2020	11	Division Gestion de Servicios	31/05/2021	Medio	Cumplida	100
SIAR	ATI-0133-2020	9	Division Gestion de Servicios	31/07/2021	Medio	Cumplida	100
SIAR	AG-0028-2021	2	Division Gestion de Servicios	31/12/2021	Alto	Cumplida	100
SIAR	AIRI-0003-2022	6	Division Gestion de Servicios	30/04/2022	Medio	Cumplida	100
SIAR	AIRI-0003-2022	7	Division Gestion de Servicios	30/06/2022	Medio	Cumplida	100
SIAR	AIRI-0007-2022	4	Division Gestion de Servicios	28/02/2023	Alto	Cumplida	100
SIAR	AIRI-0007-2022	9	Division Gestion de Servicios	30/09/2023	Alto	Cumplida	100
SIAR	AIRI-0007-2022	15	Division Gestion de Servicios	30/06/2023	Medio	Cumplida	100
SIAR	AIRI-0007-2022	16	Division Gestion de Servicios	28/02/2023	Medio	Cumplida	100
SIAR	AE-1121-2022	7	Division Gestion de Servicios	31/07/2023	Alto	Cumplida	100
SIAR	AE-1121-2022	8	Division Gestion de Servicios	31/07/2023	Alto	Cumplida	100
SIAR	AIRI-0005-2023	7	Division Gestion de Servicios	31/07/2023	Medio	Cumplida	100
SIAR	AIRI-0020-2023	17	Division Gestion de Servicios	31/1/2024	Medio	Pendiente	En proceso
SIAR	AIRI-0032-2023	1	Division Gestion de Servicios	31/7/2024	Medio	Pendiente	En proceso

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

Directamente en la División Gestión de Servicios no se tiene ningún contrato bajo fiscalización, de forma que no se incorpora información en este apartado.

### 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.