

Plan Estratégico de Tecnología de Información (PETI) 2016-2021

Informe de Ejecución al 31 de diciembre de 2021

Departamento de Tecnología de Información

Enero 2022



Banco Hipotecario de la Vivienda

Viviendas que construyen esperanzas

Introducción

El presente Informe de Seguimiento a la Ejecución del Plan Estratégico de Tecnología de Información 2016-2021 (PETI) tiene como fecha de corte el 31 de diciembre de 2021, dicho informe resume los hechos relevantes del III cuatrimestre del año 2021.

Objetivos PEI

El Plan Estratégico Institucional 2016-2021 (PEI), dentro de la perspectiva de capacidad organizacional, establece dos objetivos para el Departamento de TI que se detallan a continuación:

Objetivo	PCO-02 Mejorar la plataforma de TI de acuerdo con las necesidades del negocio (*)	PCO-03 Implementar los proyectos de TI satisfactoriamente
Descripción	Plataforma Tecnológica adecuada para el trámite y consulta del Bono Familiar de Vivienda y para una gestión adecuada de los procesos operativos diarios de la Institución.	Implementar el número de Proyectos definidos en tiempo, costo y calidad
Resultado esperado	Plataforma que satisfaga las necesidades de usuarios externos e internos	Tener los Proyectos Implementados a satisfacción del Cliente
Indicador	Resultado de encuesta a usuarios internos y entidades autorizadas	# de proyectos entregados a tiempo / Total de proyectos por entregar
Meta 2021	85%	100%
Resultado 2021	84%	0%

(*) Mediante acuerdo 1, sesión 84-2021 del 11/11/2021 la Junta Directiva del Banco autorizó las modificaciones propuestas a los Objetivos Estratégicos del Plan Estratégico Institucional. Aun cuando el objetivo PCO-02 fue removido de la nueva versión aprobada, previo a esa fecha sí estuvo vigente por lo que fue considerado para este seguimiento.

PCO-02 Mejorar la plataforma de TI de acuerdo con las necesidades del negocio

En función del cumplimiento del objetivo PCO-02, el Departamento de TI cuenta con un *Modelo de Valoración de la Calidad de los Servicios de Tecnologías de Información (MVCSTI)* que se ha venido aplicando, con el objetivo de contar con un instrumento que le permita al DTI del BANHVI, medir el nivel de la satisfacción de los usuarios internos y externos, de los servicios que presta y que sirven de apoyo a los procesos del negocio.

Al igual que en periodos anteriores, se aplicó el instrumento de forma virtual tanto para usuarios internos (funcionarios BANHVI) como para funcionarios externos (Entidades Autorizadas) y de esta manera poder llegar a la población de las Entidades Autorizadas que utilizan directamente los servicios de TI.

Para ambos grupos de usuarios la herramienta fue creada en la aplicación FORMS de Office 365 y estuvo disponible para ser completada del 01 al 23 de diciembre de 2021. Con el objetivo de facilitar la aplicación y tabulación de las encuestas, se utilizó el formulario electrónico (FORMS) que provee la herramienta Office 365, para lo cual a cada participante se le proporcionó por correo electrónico un enlace para completar la encuesta.

En el caso de los 125 funcionarios activos del banco, se tuvo una participación de 89 personas, es decir un 71% del total de la población.

Para el caso de los funcionarios de las Entidades Autorizadas (EA), mediante la Dirección FOSUVI se les hizo llegar el enlace a la encuesta y se completaron 14 encuestas.

Una vez que se aplicó la herramienta de la encuesta y se tabularon los datos, acorde con el modelo previamente establecido, se obtuvo un resultado general de 84%. Con este resultado no se logró alcanzar la meta de 85% establecida para el año 2021, quedando 1% por debajo de la misma. A continuación, se muestra el histórico de resultados obtenidos para este indicador en el periodo 2016 – 2021.

Objetivo Estratégico	Indicador	Año	Meta	Resultado
CO-02. Mejorar la plataforma de TI de acuerdo a las	Resultado de encuesta a usuarios internos y	2016	75%	77%
		2017	80%	81%

necesidades del negocio	entidades autorizadas	2018	82%	85%
		2019	85%	85%
		2020	85%	87%
		2021	85%	84%

Con el objetivo de mejorar el resultado de la próxima valoración de servicios de TI y con base en los comentarios y sugerencias de los encuestados, se formuló una propuesta de 5 acciones de mejora que se tiene previsto trabajar durante el año 2022. No obstante, es requerido el respaldo de la Gerencia General en una de ellas, específicamente para que la Dirección Administrativa finalmente concrete la contratación de una capacitación en servicio al cliente para el personal del DTI que ha sido solicitada de forma reiterada desde el año 2017 y que a la fecha no se ha realizado.

PCO-03 Implementar los proyectos de TI satisfactoriamente

Con respecto al segundo objetivo establecido para el Departamento de TI, cabe mencionar que el indicador se calcula en función de “cantidad de proyectos entregados a tiempo /total de proyectos por entregar”. En el caso del año 2021 se tenía previsto finalizar el proyecto denominado PROY-11 Expediente Electrónico – Fase II (Expediente de Proyectos de Construcción), el cierre formal se trasladó al mes de enero de 2022 por lo que no fue posible cumplir con la meta establecida.

A continuación, se muestran los resultados obtenidos para este indicador en el periodo 2016 – 2021,

Objetivo Estratégico	Indicador	Año	Meta	Resultado
CO-03. Implementar los proyectos de TI satisfactoriamente.	Número de proyectos entregados a tiempo / Total de proyectos por entregar	2016	20%	18.75%
		2017	40%	46.02%
		2018	60%	46.02%
		2019	85%	86.02%
		2020	0%	N/A (*)
		2021	100%	0% (**)

(*) Para el año 2020 no se tenía previsto finalizar ningún proyecto de TI

(**) Para el año 2021 se tenía previsto finalizar 1 proyecto, mismo que registra un 99% de avance, pero debido a retrasos presentados la administración aceptó una conceder una prórroga solicitada por el proveedor por lo que la fecha de cierre fue trasladada para el mes de enero del 2022.

Cartera activa de proyectos

La cartera de proyectos activos está se compuesta por tres proyectos, a saber:

Proyecto	Patrocinador	Inicio	Fin	Avance real	Avance esperado	Desviación
PROY-11 Expediente Electrónico – Fase II (Expediente de Proyectos de Construcción)	Martha Camacho Murillo	02-01-2020	18-01-2022	99%	99%	-
PROY-37 Optimización de procesos y tecnologías de información modulares para los usuarios de servicios BANHVI (OPTIMUS)	Dagoberto Hidalgo Cortés	12-03-2020	16-02-2026	30%	30%	-
PROY-32 Implementación del Plan de Acción de la Auditoría Externa de TI 2019, según Acuerdo SUGEF 14-17 “Reglamento General de Gestión de la Tecnología de Información”	Dagoberto Hidalgo Cortés	03-02-2020	01-02-2024	60%	45.02%	+14.98%

Hechos relevantes del periodo

PROY-37-OPTIMUS- Optimización de Procesos y Tecnologías de Información Modulares para los Usuarios de Servicios BANHVI (OPTIMUS)

El proyecto PROY-37 Optimización de procesos y tecnologías de información modulares para los usuarios de servicios BANHVI (OPTIMUS) muestra un avance general de 30% con un avance esperado de 30% por lo que no se consignan desviaciones.

El proyecto Optimización de Procesos y Tecnologías de Información Modulares para los Usuarios de Servicios BANHVI fue conocido por la Junta Directiva en la sesión 20-2020 del 12 de marzo de 2020, en la cual mediante acuerdo #2 aprueba la estrategia para la ejecución de un nuevo proyecto de sistemas de información del Banco.

La información que se consigna en este avance se realiza con base en la versión 5 del cronograma, aprobada por la Gerencia General (PROY-37-Acta de aprobación de cronograma 001 03Nov 2021).

Los aspectos relevantes del cuatrimestre se indican a continuación:

1. Se actualiza el cronograma del proyecto y se genera la versión 5 del mismo y la Gerencia General autoriza su utilización a partir del 3 de noviembre del 2021. Cabe indicar que las nuevas fechas fueron comunicadas a la Junta Directiva en sesión 78-2021 del 21 de octubre del 2021 y al grupo de Dirección de Proyecto en sesión del martes 26 de octubre del 2021. La actualización consistió en el replanteamiento de fechas de algunos de los entregables del director de proyecto debido a los atrasos consignados en la etapa de levantamiento de requerimientos de las áreas de FOSUVI y DFC específicamente. Adicionalmente, se realizaron ajustes en la estrategia de implementación con el objetivo de reducir de 36 a 30 meses el tiempo de implementación del proyecto, recuperando de esta manera el tiempo de atraso presentando hasta el momento e incluso finalizar el proyecto antes de lo planeado inicialmente. Así como cumplir con una disposición de la CGR en donde indica que ciertos componentes del área de Recursos Humanos deben ser reemplazados antes de junio del 2024.
2. Se finaliza con la revisión del cartel y sus anexos, por parte del director del proyecto, el Departamento de TI, el Área de Proveeduría y la Asesoría Legal.
3. Se realizó la sesión Pre-cartelaria del proyecto OPTIMUS el día 15 de diciembre del 2021, con la participación de 8 empresas y 22 participantes. Posteriormente se recibieron observaciones por escrito de algunas de las empresas participantes, las cuáles fueron revisadas y analizadas con el objetivo de determinar ajustes requeridos en el cartel.



4. Se aprobó por parte de la Gerencia General el ajuste al cronograma para reprogramar la fecha de publicación del cartel del proyecto OPTIMUS para el 07 de enero del 2022 como fecha límite, lo cual implicará cambiar la fecha de aprobación de los entregables del director de proyecto por parte de los funcionarios del BANHVI. Adicionalmente, la aprobación de la Gerencia señala que serán reprogramadas algunas actividades relacionadas con la publicación del cartel.
5. Con respecto a los sub-proyectos se indica:
 - a. Se gestionaron las contrataciones de todas las licencias requeridas para el personal que va a participar en el proyecto en la etapa de implementación y se confirmó con la Proveeduría que las estaciones de trabajo se van a entregar en la fecha en que el proyecto las requiere.
 - b. Las Áreas presentaron sus planes para capacitar al personal que asumirá la operativa del Banco cuando el personal de planta del Banco se dedique al proyecto.
 - c. La Dirección Administrativa inició un proceso de contratación administrativa para completar la renovación del espacio físico que se asignará para el personal de este proyecto.
 - d. La Unidad de Riesgos presentó al director del proyecto y a la administradora de proyectos de TI de planta, el escenario de riesgos elaborado para el tratamiento de cambio en los requerimientos. Se realizaron algunas observaciones por lo que la Unidad de Riesgos determinó que se van a realizar escenarios más específicos para los análisis de riesgos asociados al tema de integraciones.

Las próximas actividades por desarrollar son las siguientes:

1. Preparar y publicar el cartel en la plataforma SICOP el 07 de enero del 2022.
2. Adjudicar la contratación asociada a la licitación pública del proyecto OPTIMUS. Se tiene previsto que el plazo máximo de esta actividad sea el 15 de marzo del 2022. (Este plazo se encuentra sujeto a cambios debido a los tiempos máximos establecidos por ley a los procesos de contratación administrativa).
3. Contratación de personal de apoyo. La expectativa es que la Dirección Administrativa garantice que el personal que sustituirá a los funcionarios de planta que serán asignados al proyecto a tiempo completo durante la etapa de implementación, esté contratado para iniciar la inducción el 14 de febrero de 2022.
4. Capacitación del personal que ascenderá en cadenas de sustitución.

5. Las diferentes áreas involucradas en el proyecto deben de realizar el proceso de inducción al personal temporal, conforme se vayan incorporando en febrero de 2022.
6. Compra de licencias de Software. Los insumos necesarios fueron remitidos al Área de Proveeduría para que se realicen los procesos de contratación administrativa y puedan ser adjudicados a la brevedad posible.
7. Entrega por parte del Departamento de TI de las estaciones de trabajo destinadas a los funcionarios que se dedicarán trabajar en la fase de implementación del Proyecto. Para esto se coordinó con el adjudicatario de la contratación realizar la entrega el 18 de enero de 2022. Sin embargo, se están realizando gestiones con el Proveedor de los equipos, para que la entrega se realice en el mes de febrero de 2022, en el caso de que a esa fecha la Dirección Administrativa no haya contratado al personal requerido.
8. Entrega por parte de la Dirección Administrativa del espacio físico de trabajo destinado en el sexto piso para ubicar el equipo del proyecto.
9. Análisis y planteamiento de una estrategia de TI para lograr que se entreguen los componentes que la nueva plataforma tecnológica requiera para que ésta quede integrada con los sistemas legados del BANHVI y con los sistemas / herramientas externas que solicitaron las Áreas. Debido a que este aspecto puede representar más trabajo del que pueda atender UN SOLO analista de sistemas que se dedicará al Proyecto, el Departamento de TI deberá analizar si debe gestionar mecanismos complementarios de Recurso Humano adicional para cumplir adecuadamente con la demanda de trabajo que se le asignará al DTI en el proyecto. Este aspecto también se valoró dentro del escenario de riesgos de cambio de requerimientos del proyecto, que podría materializarse si no se logran entregar a tiempo los componentes al implementador adjudicatario, en los casos de las integraciones requeridas y/o posibles cambios de requerimientos. Al corte de este informe la Coordinadora del Área de Sistemas de Información cuenta con la información de cuantas integraciones hay que realizar, sin embargo, ha indicado que por la carga de trabajo de su Área no ha sido posible asignar recursos para empezar este análisis de manera formal e ir tomando las previsiones para establecer una estrategia de como atender las implicaciones asociadas a una contratación externa, especialmente los recursos presupuestarios requeridos.

PROY-11-Fase II del Expediente Electrónico (Expediente de Proyectos de Construcción)

El proyecto PROY-11-Expediente Electrónico Fase II (Expediente de Proyectos de Construcción) registra un avance general de 99%, con un 99% esperado por tanto no se registran desviaciones. Con respecto al avance en el cronograma de la etapa 6 del proyecto, contratada a la empresa APLICOM, se registra un avance real de 99%.

El proyecto fue planteado para ser desarrollado en 6 etapas y actualmente se está ejecutando la última de ellas denominada *Etapas 6: Implementación y post implantación del proyecto*, para lo cual se contrató a la empresa APLICOM mediante la Licitación Abreviada 2019LA-000010-0016400001 *Contratación de una Herramienta Institucional de Gestión Documental y Automatización de Procesos para Proyectos de Construcción*.

Según consta en el documento denominado *PROY-11-EE-Fase II-AIP-019 Acta de Inicio del Proyecto*, la etapa 6 inició el 01 de abril de 2020. El cronograma de la etapa 6 se dividió en dos grandes macro actividades, a saber:

- IMPLEMENTACION DEL PROYECTO
- POST-IMPLEMENTACION DEL PROYECTO

La primera de ellas se planteó para ser desarrollada en 9 meses y la segunda en 6 meses. Actualmente se está cerrando la fase de post implementación definida en el contrato con APLICOM (inicio 12-07-2021, fin 10-01-2022), la cual se estableció en el contrato por un plazo de seis meses que terminará en enero de 2022.

Los aspectos relevantes del cuatrimestre se indican a continuación:

1. Se finalizó el proceso de post implementación, con la liberación de la herramienta a producción mediante un plan piloto con la colaboración de COOPENAE, con lo que se logró registrar el expediente digital del proyecto presentado para el análisis y aprobación por parte del BANHVI. Adicionalmente, se liberaron a producción las mejoras solicitadas formalmente por las Entidades.
2. En el mes de enero de 2022 la Dirección FOSUVI estará girando las instrucciones a la Entidades Autorizadas para que a partir del mes de enero de 2022 el expediente de Proyectos de Construcción sea la única vía para la presentación de los proyectos para la aprobación del BANHVI.
3. La herramienta implementada está en garantía hasta el mes de julio de 2022 y existen niveles de acuerdos de servicio pactados con la empresa implementadora de la

herramienta (APLICOM) de manera que, cualquier problema que se presente será analizado por el BANHVI y en caso de existir algún error en el sistema, será atendido por la empresa APLICOM.

4. De forma paralela y en complemento a la puesta en producción del Expediente de Electrónico de Proyectos de Construcción, el 11 de noviembre de 2021 el Departamento Técnico solicitó a la Gerencia General la autorización para realizar el proceso de contratación administrativa para que la empresa HERMES implemente las mejoras requeridas en la página WEB para que con estas mejoras se permita mostrar la información de los proyectos que ingresen por el Expediente implementado en Laserfiche (DF-DT-ME-0907-2021 Contratación ajustes página web BANHVI). La contratación fue autorizada (GG-ME-1695-2021 Margoth Campos B DA Contratación de ajustes al portal web - EE Fase II) y publicada en SICOP. También se realizó la apertura de la contratación, así como la evaluación técnica de la oferta que fue remitida según corresponde para que el Área de Proveeduría continúe el trámite. Se tiene previsto que la mencionada contratación se adjudique a principios de enero e iniciar de inmediato la implementación de los ajustes en la página WEB.
5. El plazo de garantía, tal como lo indica el cartel, comenzó a hacerse efectiva a partir de la emisión del acta de recibo conforme del cierre del proyecto, por un periodo de 12 meses. Al corte de este informe la empresa APLICOM ha atendido los reportes de error conforme a los SLA establecidos en la contratación.
6. Con respecto a las futuras mejoras del Expediente de Proyectos y traslado de funcionalidad a la nueva plataforma tecnológica se informa que el tema fue abordado en el marco del proyecto OPTIMUS y se determinó que no se va a reemplazar la herramienta de Expediente Electrónico Fase II, si no que más bien se buscará una integración con la nueva plataforma de OPTIMUS. Además, se tiene claro que los nuevos requerimientos solicitados por la administración no forman parte del alcance del cartel de la contratación con APLICOM, sino que más bien conformarían una eventual “Fase III” del expediente. Acorde con lo analizado en conjunto con la Gerencia General, en la siguiente fase se estará implementando la integración con CFIA y analizando la factibilidad de implementar los nuevos requerimientos de la herramienta de Expediente de Proyectos de Construcción en el contexto del proyecto OPTIMUS.
7. Finalmente, con respecto a la necesidad de contar con el apoyo técnico de un especialista en LASERFICHE y Oracle para el cierre de la implementación y para la post implementación de esta fase del Proyecto. La Junta Directiva autorizó la ampliación de una plaza por Servicios Especiales mediante el acuerdo No. 2 de la sesión No. 59-2021 del 18 de agosto de 2021. Para estos efectos, la Administración del Banco publicó un concurso externo para el cual hubo tres oferentes de servicios. El Departamento de TI analizó las ofertas y remitió

la resolución del análisis de los oferentes mediante nota DTI-ME-0307-2021 del 30 de noviembre del 2021. En dicha nota el Departamento de TI recomienda la contratación del Lic. Luis Diego Valverde Barquero en la plaza autorizada por la Junta Directiva.

En el mes de diciembre de 2021, la Dirección Administrativa planteó la necesidad de analizar en conjunto con la Auditoría Interna si existía un aparente conflicto de intereses con la contratación del señor Valverde. Esto, por cuanto el señor Valverde es empleado actual de la empresa APLICOM, que es la que ha implementado las herramientas del Expediente Electrónico en el BANHVI.

Cabe mencionar que en el país solo existen dos empresas certificadas por el fabricante de Laserfiche para realizar implementaciones con esta herramienta tan especializada (es decir, no es una herramienta de la cual haya capacitación libre en el mercado ni en los centros de estudio) y por lo tanto, de declarar infructuoso el concurso actual, se considera que no tiene sentido realizar otro concurso porque los participantes estarán trabajando o habrán trabajado para estas empresas, con lo cual el supuesto que los lleva a considerar un posible conflicto de intereses, seguramente continuaría existiendo.

Las próximas actividades por desarrollar son las siguientes:

1. Que el Departamento Técnico realice el registro del expediente “aprobado por Junta Directiva” que se tramitará en la herramienta y servirá de fuente de información para las modificaciones a la página WEB.
2. Que la Proveeduría adjudique el proceso de contratación administrativa para la contratación de HERMES para las modificaciones a la página web.
3. Que se determine en qué fecha se podrá tramitar la solicitud de contenido presupuestario para contratar al CFIA.
4. Que se defina a la brevedad si se puede contratar un experto en LASERFICHE o por el contrario se autorice al Departamento de Ti y Áreas interesadas a que utilicen el proceso de contratación directa de las empresas certificadas por el fabricante para proceder con la implementación de las mejoras del Expediente Electrónico de FOSUVI, del Expediente Crediticio de FONAVI y de la Integración de esta funcionalidad con el Proyecto OPTIMUS.
5. Que se realice de manera ordenada el cierre del proyecto Expediente Electrónico Fase II en enero 2022.

PROY-32 Implementación del Plan de Acción de la Auditoría Externa de TI 2019, según Acuerdo SUGEF 14-17 “Reglamento General de Gestión de la Tecnología de Información”

El proyecto PROY-32 Implementación del Plan de Acción de la Auditoría Externa de TI 2019, según Acuerdo SUGEF 14-17 “Reglamento General de Gestión de la Tecnología de Información” muestra un avance general del 60%, avance esperado 45.02% con una desviación positiva de 14.98%.

En atención de los seguimientos trimestrales solicitados por la SUGEF para este corte se reporta lo siguiente:

1. El último informe de avance se presentó al ente supervisor con corte al 31 de octubre de 2021 mediante oficio GG-OF-1705-2021 de fecha 19 de noviembre de 2021, previo a su envío fue conocido y aprobado por la Junta Directiva según consta en el acuerdo N°1 de la sesión 86-2021 del 18 de noviembre de 2021.
2. A continuación, se resumen los resultados presentados en el informe:
 - 49 acciones que se encuentran en ejecución.
 - 9 acciones registran brechas menores a 13%.
 - 131 acciones cumplidas.
 - 73 acciones registran avances mayores a los esperados.
 - Las principales razones de los atrasos que se consignan en el informe son:
 1. Una acción pendiente de finalizar relacionada con las mejoras que se están realizando a procedimientos de autoevaluación de la gestión y de control interno, que se espera finalizar antes del próximo corte.
 2. Ocho acciones que corresponden a la implementación de un módulo de costos y que registra el avance reportado del proyecto OPTIMUS. Cabe destacar que el porcentaje reportado es de referencia y se contará con un reporte más preciso una vez que se adjudique la implementación del Proyecto OPTIMUS y se cuente con un cronograma de implementación aprobado por el BANHVI.
3. Tanto el informe como la evidencia de cumplimiento de las acciones, para cada corte que se realiza, es revisado y validado por la Auditoría Interna, que a su vez emite un informe con sus comentarios y observaciones, que son consideradas en el informe final que es conocido y aprobado por la Junta Directiva.
4. Cabe destacar que el 16 de noviembre de 2020 se realizó la reunión de inicio del primer año del apoyo externo contratado mediante *Licitación Pública Nacional #2020LN-000001-0016400001 CONTRATACIÓN DE HORAS EN MODALIDAD DE CONSUMO SEGÚN DEMANDA*

PARA LA GUIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE ACCION CONFECCIONADO POR EL BANHVI PARA CUMPLIR CON LA NORMATIVA SUGEF 14-17.

Durante el primer año se consumieron 1500 horas y al contar con el visto bueno del Departamento de TI para prorrogar por otro año el contrato. El 19 de octubre de 2021, el Área de Proveeduría le notificó la prórroga a la empresa contratada. Sin embargo, el 3 de diciembre de 2021, el señor Mauricio Solano Redondo, apoderado generalísimo de la empresa Deloitte & Touche remitió un oficio indicando que dos de los profesionales que participan en la contratación dejarían la empresa a partir del 31 de diciembre de 2021 y aunque a lo interno de la empresa trataron de buscar sustitutos no fue posible localizar reemplazos que cumplieran con los requisitos de experiencia y certificaciones solicitadas en el cartel de esta contratación por lo que se no les era posible continuar con la contratación. Debido a lo anterior, se encuentra detenida la atención de varias de las acciones para las cuales era requerido la experiencia y asesoría del apoyo externo contratado y además será requerido realizar una nueva contratación para continuar con el acompañamiento experto requerido por el BANHVI para la implementación del Plan de Acción SUGEF 14-17 que se encuentra en ejecución. Lo anterior bajo el entendido que para los próximos seguimientos podrían presentarse brechas importantes en la atención de las acciones que debían ser atendidas durante el último trimestre del año 2021 e incluso en el primer semestre del 2022. No solo por lo que implica el tiempo que conlleva un proceso de contratación de este tipo sino por los recortes presupuestarios previstos para el año 2022. Adicionalmente, es importante insistir en la probabilidad de materialización del riesgo de incumplimiento normativo al que se expone la institución, ante esta situación.

Las próximas actividades por desarrollar son las siguientes:

1. El Departamento de TI debe realizar las gestiones necesarias para contar con el contenido presupuestario requerido.
2. Realizar una nueva contratación.
3. Una vez adjudicada la contratación, analizar en conjunto con el adjudicatario los incumplimientos y reprogramar las fechas de cumplimiento que correspondan.
4. Luego de realizar el análisis de las brechas consignadas en conjunto con el nuevo proveedor remitir a la Junta Directiva para su aprobación la propuesta de las nuevas fechas bajo la premisa de mantener en la medida de lo posible la fecha final de proyecto, a saber, el 01-02-2024.
5. Remitir a SUGEF el nuevo cronograma aprobado por la Junta Directiva.

Conclusiones

1. Los procesos de contratación administrativa asociados a los proyectos de TI por lo general presentan retrasos con respecto a los tiempos planificados para su realización. Lo anterior se da por los lapsos de tiempo que transcurren entre el momento de la solicitud hasta el momento en que se publica el cartel en SICOP, así como los tiempos establecidos en la normativa vigente según el tipo de contratación que se utilice (directa, abreviada, pública). Lo que a su vez aumenta la probabilidad de incumplimiento en las fechas de finalización previstas.
2. Los incumplimientos de contrato por parte de los proveedores son situaciones que eventualmente pueden presentarse por lo que corresponde realizar los análisis y buscar mecanismos viables para intentar recuperar las brechas que se puedan presentar.
3. Los procesos de contratación del recurso humano deben ser ágiles y efectivos para evitar retrasos en la atención de los proyectos de TI con impacto institucional.

Recomendaciones

1. Que la administración superior fomente una gestión ágil y oportuna de los procesos de contratación administrativa y de personal, que se requieren para la implementación de los proyectos de TI.
2. Mantener el seguimiento regular de los proyectos para identificar de forma oportuna las posibles desviaciones que se puedan presentar y proponer alternativas viables para minimizar el riesgo de incumplimiento de fechas establecidas en los planes.
3. En caso de una resolución negativa en lo que respecta a la contratación del experto en LASERFICHE, autorizar al Departamento de TI y Áreas interesadas a que utilicen el proceso de contratación directa de las empresas certificadas por el fabricante para proceder con la implementación de las mejoras del Expediente Electrónico de FOSUVI, del Expediente Crediticio de FONAVI y de la Integración de esta funcionalidad con el Proyecto OPTIMUS .