

26 de Setiembre de 2008  
SST-403-2008



MSc. Carlos Aguilar Mejía, **Coordinador**  
**Proceso Operación de Producción**

Estimado señor:

En relación con el oficio POP-0330-2008 se adjunta, Informe de Gestión de la labor realizada por esta Jefatura en este Subproceso, desde el año 2003 a la fecha.

Agradeciendo su atención, se despide de usted.

Atentamente,

ORIGINAL FIRMADO  
*Lic. Jorge Alfaro Casas*



Lic. Jorge Alfaro Casas  
**Coordinador**

C: Dirección Tecnología de Información

DIRECCIÓN TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN

SUBPROCESO SOPORTE TÉCNICO

**INFORME GESTIÓN**  
**LIC. JORGE A. ALFARO CASAS**

**Versión 1.1**

**Setiembre, 2008**

*Este es su Banco*

**Banco  
Popular**  
y de Desarrollo Comunal

## Contenido

Introducción.....	3
Agradecimiento.....	4
Resultados de la Gestión.....	5
Evaluaciones CORE I-O de Microsoft.....	6
Proyectos relevantes pendientes.....	7
Amonestaciones.....	8
Agradecimientos Institucionales.....	9
Calificaciones Soporte Técnico.....	10
Recomendaciones de Auditoria Pendientes.....	11

## **Introducción.**

El presente informe tiene como objetivo describir la gestión realizada por Lic. Jorge A. Alfaro Casas durante los años 2003 al año 2008 en el Subproceso de Soporte Técnico.

En este se tocarán explícitamente los temas solicitados en el oficio POP-0330-2008 del 17 de setiembre del presente haciendo referencia a la circular de la Dirección de Desarrollo Humano No. DDHO-044-2007.

Entre los temas a considerar están: procesos de mejora, calificaciones de los entes reguladores, principales logros, proyecto en proceso, aspectos culturales, recomendaciones pendientes de auditoría interna.

## **Agradecimiento.**

El agradecimiento a la Institución, a los jefes que tuvieron la fe en mi persona para desempeñar el puesto por más de 5 años en los cuales aprendí y logré acumular muchas experiencias positivas y sobre todo, el agradecimiento especial a todos los colaboradores, que hicieron posible que la gestión fuera todo un éxito con su comprensión, dedicación y esfuerzo, demostrando que son un excelente equipo de trabajo y que verdaderamente se pueden hacer cambios a pesar de nuestro entorno.

## Resultados de la Gestión.

En el mes de julio del año 2003 asumí la jefatura de Soporte Técnico a solicitud expresa del Comité interno de Tecnología de Información, siendo establecida como fecha final el primero de octubre del presente.

Durante todos estos años se lograron metas importantes que mencionaré a continuación:

Se logra mejorar la infraestructura básica y fundamental para que los funcionarios del Subproceso tuvieran un lugar de trabajo adecuado para el desarrollo de sus tareas: tal es el caso de la instalación de ventiladores en diferentes puntos del piso y luego la instalación de aires acondicionados, logrando así un mejor lugar de trabajo.

Mejora en el equilibrio en las cargas de trabajo del Subproceso de Soporte Técnico y otras áreas del Proceso de Operación de la Producción. Dado que Soporte Técnico tenía a su cargo cuatro áreas a saber: Taller, área de Microsoft, As/400 y TOP Secret y área de 390, logrando concienciar a las jefaturas sobre la conveniencia del traslado del taller para el área de Redes y Comunicaciones, quedando de esta forma más equilibradas las tareas y responsabilidades.

Dada la gran problemática en el tema de las capacitaciones, se logra plasmar un nuevo modelo que permitiría asegurar la actualización del personal del subproceso en forma constante, tanto desde la perspectiva técnica como desde la perspectiva estratégica, visión, apertura de mente. Esto se logra comprobar mediante los logros: Estabilidad de la plataforma IBM S/390, propuesta del proyecto de Consolidación de Servidores el cual fue impulsado por la Gerencia General, creación de procesos formales de monitoreo y generación de estadísticas entre otros.

Se realizan mejoras en la forma de realizar las diferentes tareas dentro de Soporte. En la época en la que asumí Soporte, existía un ambiente de temor relacionado con los órganos de proceso y un órgano activo relacionado con la Migración del Sistema Operativo en los cuales estaban involucrados los funcionarios del área de 390, hoy en día y después de 5 años y medio, no ha existido ni un solo proceso de investigación para ningún funcionario de Soporte.

Para el año 2006 y después de varios intentos, se logra la migración del Sistema Operativo la cual se realiza con mucho esfuerzo y enfrentando muchas adversidades tanto a lo interno de Tecnología de Información como hacia el Negocio. Dicha migración se logra bajo un proceso limpio, transparente y completamente documentado, ejemplo para la institución.

Se realizaron mejoras importantes en cuando a la incorporación y administración de los temas de Control Interno, Riesgo Operativo. El cuadro adjunto muestra las calificaciones obtenidas durante los últimos años, en ellas definitivamente se demuestra el proceso de mejora continua implementado a partir del año 2003.

Con grandes esfuerzos se logra la creación y ejecución de un diagnóstico sobre la plataforma IBM iSeries, el cual demostró mediante un FODA las condiciones en las que se encuentra dicha plataforma, se realizó la presentación del proyecto al Comité Interno de TI, sin embargo no por diferentes temas no se ha podido avanzar, dicha plataforma se encuentra con las mismas condiciones que se establecieron en el estudio y conocidas por todos.

De igual forma y en un periodo de más de dos años, se logra establecer los modelos de Respaldo, Monitoreo y Actualización de la plataforma de servidores del área de Microsoft, así mismo se implementan los procesos en forma automática mediante herramientas especializadas en cada una de los modelos establecidos.

Se logra establecer un proceso de análisis de temas importantes y de mejora continua, realizando reuniones a nivel de las diferentes áreas dentro de Soporte como reuniones a nivel de Subproceso, en las cuales se revisan las propuestas de mejora y su correspondiente avance, esto a provocado un cambio en la forma de pensamiento de cada uno de los funcionarios de Soporte, orientado al trabajo en equipo en todos los aspectos relacionados.

Se realizaron esfuerzos importantes para reforzar con recurso humano el Subproceso de Soporte Técnico, mediante estudios de Tiempos y Movimientos realizados por Recursos Humanos, el cual determinó la necesidad de contar con más recurso, sin embargo nunca se llegó a su ejecución, situación que originó un mayor costo en la ejecución y finalización de los diferentes requerimientos hacia el área.

Dadas las labores de Soporte de la plataforma institucional y la falta de recursos humanos en el área, se ha creado a lo largo de los años un estado de dependencia de diferentes funcionarios lo que generó históricamente un acumulado en días vacaciones. Dada la Instrucción Gerencial y las diferentes recomendaciones de Auditoría en el tema de vacaciones, se logró que la mayoría de los funcionarios cumpliera con lo establecido, sin embargo, dada la cantidad de proyectos en los que funcionarios de Soporte deben participar, provoca un efecto inverso al buscado.

Parte de los procesos de mejora, se implementó en el área un proceso de análisis de impacto para todas las tareas que se deben realizar en el área, esto permite un mayor análisis formal y las relaciones que la tarea tiene en su entorno, situación que provoca mayor seguridad y estabilidad en las mismas.

Otro aspecto de mejora fue la implementación de un informe de incidencia el cual garantiza la documentación formal sobre incidencias que interrumpen ya sea en forma parcial como total los servicios informáticos hacia el negocio.

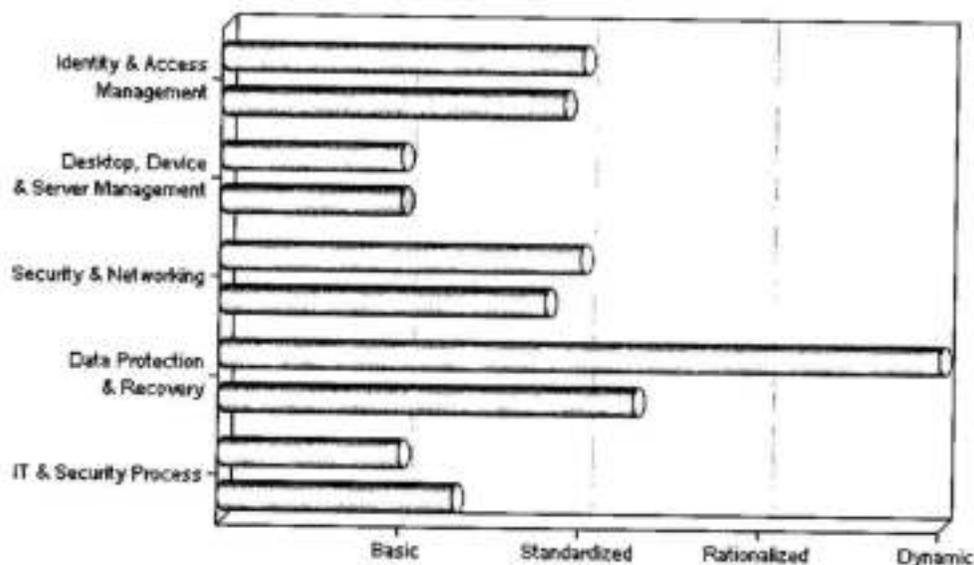
Como parte sustancial en la documentación, se instauró la utilización de un formato con el fin de solicitar aprobación para realizar cambios al ambiente de producción requeridos por funcionarios del Subproceso, lo mismos, son enviados a Subproceso de control de la Configuración para su correspondiente actualización.

Parte del cambio cultural interno, se modificó la forma a resolución y atención de problemas, eliminando en la mayoría de las veces el bajar y subir el sistema como alternativa de solución, para cada evento se requiere un análisis de causa efecto y resolución del problema, esto a

permitido aumentar la madurez y estabilidad de las plataformas, situación que se percibe a nivel de negocio y se demuestra en las cantidad de boletas de incidentes.

## Evaluaciones CORE I-O de Microsoft

Evaluaciones del CORE I-O del área de Soporte Microsoft realizadas por funcionarios de la empresa Microsoft de Centro América, las cuales se describen en el cuadro a continuación:



Como se puede observar, la primera evaluación se realiza en el año 2006 la cual corresponde a las barras en celeste y la segunda evaluación en el año 2008 cuyas barras representadas en amarillo.

Una vez realizada la evaluación del año 2006, nacen una serie de proyectos los cuales se establecen como prioridades de área y de Soporte tales como:

- Respaldos.
- Actualización de Servidores.
- Monitoreo

Dada nuestra capacidad de producción instalada, duramos más de dos años implementado los proyectos definidos anteriormente, los cuales produjeron un impacto directo en la evaluación del año 2008 como se observa en el gráfico.

Si bien es cierto existen algunos temas como el caso de "Desktop, device and server Management" el cual no muestra mucho avance, lo cierto es que la evaluación tiene una perspectiva integral de TI como tal por lo que hay elementos que son administrados por otras área de TI.

## **Proyectos relevantes pendientes.**

- Actualización de la plataforma IBM S/390 considerando dos años más de operación mientras se implemente el nuevo CORE adquirido por la Institución. Actualmente se está en la revisión final de cartel licitatorio en el cual se especifican los requerimientos de dicha actualización, así mismo la creación de los códigos en el Sistema SICA de algunos de los ITEMS que no han sido adquiridos hasta ahora.
- División de los ambientes de pruebas, desarrollo y producción del iSeries, producto del proyecto de diagnóstico se determinó los siguientes pasos para afinar y mejorar dicha plataforma, sin embargo, por diferentes circunstancias tales como la no asignación de recursos humanos, cambio de prioridades como el CORE, falta de interés de algunos participantes, este quedó pendiente. Se recomienda al menos realizar esfuerzos para dividir los ambientes.
- Establecimiento de Modelos de Capacity Planning de la Plataforma Microsoft con el fin de establecer su factibilidad técnica de migrarlo a otras plataformas.
- Establecimiento de un plan de trabajo a nivel personal, área y del subproceso con el fin de instaurar un control de tareas, prioridades, negociaciones por movimientos de tareas.
- Establecimiento de reuniones semanales fijas de los diferentes grupos de trabajo a saber:
  - AS/400 y Top Secret.
  - Microsoft.
  - S/390.
  - Core.

Esto con el fin de establecer planes de trabajo, oportunidades de mejora, análisis de problemas, entre otras cosas.

## **Amonestaciones.**

Durante la ejecución de mi labor, he recibido dos llamadas de atención las cuales cito a continuación:

#### **Auditoría**

AIAD-06-2008 El cual realiza una Advertencia sobre varios tales como: Procesador Adicional en el computador IBM S/390 y los Software TCP-IP y MQ-Series.

#### **Dirección de Tecnología de Información**

DTDI-350-2008 donde se llama la atención en lo relacionado con la administración del Contrato de Servicios de Soporte a Productos Microsoft con el Grupo CMA.

#### **Agradecimientos Institucionales.**

Correo electrónico del 22 de mayo del año 2007, relacionado con la mejora en la calificación de riesgo operativo del 25% al 14%.

#### **Calificaciones Soporte Técnico.**

<b>Calificaciones Soporte Técnico</b>			
<b>Año</b>	<b>Riesgo Operativo</b>	<b>Control Interno</b>	<b>Servicio al Cliente</b>
2004	33% Inaceptable		
2005	34% Inaceptable	3,98 Satisfactorio	
2006	25% Deficiente	4,13 Satisfactorio	
2007	14% Regular	4,51 Optimo	92,5 Bueno
2008	7% Satisfactorio		

Del cuadro anterior se puede observar se ha realizado un esfuerzo importante, basado principalmente en el cambio de pensamiento de todos los funcionarios del área el cual no solo se mantiene, sino que mejora día con día manteniéndose en el tiempo.

## **Recomendaciones de Auditoria Pendientes**

Mediante consulta al sistema CARII al día de hoy, no existe ninguna recomendación pendiente, sin embargo estamos trabajando en el modelo de capacidad y desempeño para el mes de enero del año 2009.

Incorporación de los incidentes establecidos por funcionarios de Soporte en su trabajo diario en la base de datos de SIEBEL, este requerimiento se hizo, sin embargo no puede ser atendido hasta el año 2009.

Valor Corporativo del Mes: *Compromiso*

*SST- LIC.3- 2008*

17 de setiembre de 2008  
**POP-0330-2008**

Licenciado  
Jorge Alfaro Casas, Coordinador  
**SUBPROCESO DE SOPORTE TÉCNICO**

Estimado señor:

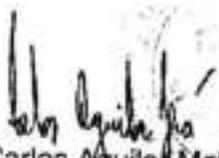
Conforme a lo conversado en la reunión efectuada la tarde de hoy, en la cual participamos el Lic. Pablo Navarro Cerdas, Asistente de la Dirección de Tecnología, su persona y el suscrito, le informo que a partir del lunes 29 de setiembre del año en curso usted desempeñará el cargo de Coordinador del Subproceso de Aseguramiento de la Calidad, área que depende jerárquicamente y según organigrama institucional al Proceso de Control Operativo.

Con base en lo anterior le solicito elaborar un Informe Final de Gestión, conforme lo estipula la Circular de la Dirección de Desarrollo Humano N° DDHO-044-2007, del 30 de abril del 2007 (Copia Adjunta).

Dicho informe debe presentarse a este proceso a más tardar el **26 de setiembre del año en curso**.

Adicionalmente le solicito proceder a realizar la entrega de los medios de comunicación asignados a ese puesto (celular, beeper, etc.), esto con el fin de proceder a realizar la reasignación correspondiente.

Cordialmente,

  
Msc. Carlos Aguila Mejía, Coordinador  
**PROCESO DE OPERACIÓN DE PRODUCCIÓN**

- Dirección de Tecnología
- Dirección de Control Operativo
- Archivo
- Copia