



---

# INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Nombre:	Freddy Roca Abarca
Dependencia:	División Operación de Servicios
Periodo de Gestión:	Diciembre 2019 – Junio 2020
Fecha:	29/06/2020

---

## INFORMACION DE USO PÚBLICO CBP- A1

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular.

---



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

# INDICE

---

---

### Contenido

Presentación .....	2
Resultados de la gestión .....	2
Labor Sustantiva Institucional .....	2
Cambios en el entorno .....	3
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo .....	3
Acciones sobre el Control Interno .....	4
Principales Logros .....	4
Proyectos más relevantes .....	5
Administración de Recursos Financieros .....	5
Sugerencias .....	5
Observaciones .....	6
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República .....	6
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo .....	6
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna .....	6
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo .....	7
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público .....	7



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### Presentación

Este documento tiene objetivo presentar el resumen de las principales actividades y resultados de la gestión ejecutada en la División Operación de Servicios (DOS) por el suscrito, Freddy Roca Abarca, como Informe final de gestión, Puesto 3017, Jefe de División 2, labores realizadas como parte de las competencias y facultades, según consta en el oficio GGC-1886-2019 y acciones de personal APM.2020-01807 y APM.2020-03070 el periodo abarca entre el 26/12/2019 al 27/06/2020.

Por lo anterior, a través del presente informe se pretende de manera compendiosa y ejecutiva, dar cuenta de los resultados de la gestión desarrollada; acentuando en los principales logros, y dejando clara perspectiva de los principales retos de gestión que se enfrentan y las actividades e iniciativas en curso que deben ser de avalados y de aceptación por quien asume la responsabilidad de la División, asimismo, tomando en consideración resguardar el **PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD** en su confección, sobre toda aquella información que posea esta condición especial en relación con la ejecución propia de la función de operación de servicios.

### Resultados de la gestión

#### Labor Sustantiva Institucional

Gestionar y velar por el correcto accionar administrativo y funcional de las áreas a cargo, las cuales brindan la guías y soporte para el desarrollo y mantenimiento de la infraestructura tecnológica que soporta los sistemas de información y datos del Banco Popular; velar porque el almacenamiento centralizado, red de comunicaciones y operación de los servidores empresariales del Banco se mantengan en condiciones óptimas de funcionamiento, de manera que contribuya en el cumplimiento de los objetivos del Plan Estratégico de TI, del Plan Estratégico Corporativo y acuerdos de nivel de servicio aplicables. Asimismo, proporcionar la disponibilidad de las plataformas impulsando y manteniendo un plan de continuidad de TI que garantice que las operaciones necesarias para cumplir con el funcionamiento establecido en el desarrollo habitual del negocio ante cualquier tipo de desastre, interrupción o contingencia. De forma que se disminuya la exposición al riesgo y el impacto de la materialización de riesgos de interrupción provocados por la naturaleza o los seres humanos, para lo cual se aplicará políticas y procedimientos previamente establecidos.

Funciones propias de la División:

- Coordinar la administración, operación y actualización de la red de telecomunicaciones del Banco Popular.
- Vigilar la operación de los servicios empresariales para generar la actualización de los sistemas, incluir los cambios y nuevos sistemas en producción, así como la generación de sus datos de información en forma confiable y oportuna,
- Velar por el correcto mantenimiento y desarrollo de las aplicaciones relacionadas con los sistemas informáticos existentes que soportan la operación del Banco
- Supervisar el mantenimiento, administrativo y control de la infraestructura tecnológica con el fin de brindar los servicios y productos del Banco de forma continua, confiable y segura.

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Fiscalizar la planificación, administración, operación y control de los ambientes en que operan los diferentes sistemas de información utilizados por la Institución.
- Participar en el mantenimiento pruebas, entrenamientos, distribución, revisión Post Reanudación del plan de Continuidad de TI.

### Cambios en el entorno

La División de Operación de Servicios está adscrita a la Dirección de Tecnologías de Información, según lo establecido en la estructura organizacional y manual de la organización:



El detalle de cargos del personal de la División de Operación de Servicios es el siguiente:

Código de Puesto	Nombre del Puesto
3017	Jefe de División 2
3035	Jefe de Área 2 T.I.
3029	Ejecutivo Bancario Administrativo 3
3005	Ejecutivo Bancario Administrativo 2
3011	Profesional PED 2
3010	Profesional PED 1
2009	Técnico PED 2
2005	Técnico PED 1
1021	Asistente Administrativo 2
1020	Asistente Administrativo 1
4001	Asistente de Servicios Generales

Fuente: Elaboración propia datos Manual de Cargos DIRTI.

Durante la gestión a mi cargo se realizaron los siguientes traslados de personal justificado en mejorar la ejecución funciones y actividades propias de las dependencias involucradas, para lo cual se informó y realizó el trámite correspondiente ante las instancias pertinentes:



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

1. Traslado el personal del Equipo Trabajo de Taller del Área de Redes y Telecomunicaciones, al Área de Atención Cliente Interno (oficios DOS-0047-2020, DOS-0048-2020, DOS-0049-2020, DOS-0050-2020).
2. Traslado del personal de la Célula de BI de la División de Operación de Servicios, al Área de Computo (oficios DOS-41-2020, DOS-0042-2020, DOS-0043-2020).
3. Traslado del Gestor Continuidad de TI de la División de Operación de Servicios hacia la División de Control Operativo (oficio DOS-0040-2020).

De los movimientos anteriormente señalados se encuentran en proceso de formalización y ratificación por la División de Gestión de Talento (DOS-0134-2020).

### **Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo**

Para el periodo gestionado no se presentaron autoevaluaciones de Control Interno y/o Riesgo Operativo.

### **Acciones sobre el Control Interno**

Para el periodo gestionado no se presentaron evaluaciones de Control Interno, sin embargo, se han realizado evaluaciones por parte de la Auditoría Interna de Tecnologías de Información, en cumplimiento del acuerdo SUGEF 14-17, concluyendo resultados satisfactorios en cuanto a la fortaleza y completez de las estructuras de control dispuestas; sin embargo, a pesar de estas, por naturaleza de la División y por nuestro entorno, se presentan algunas oportunidades de mejora sobre las cuales se siguen ejecutando para dar mayor robustez a las estructuras dispuestas.

De igual forma se lista algunas acciones que han permitido mantener en el tiempo el debido control interno en la División:

1. Atención de las recomendaciones de conformidad con los plazos acordados.
2. Atención de los planes de acción de Riesgo Operativo y Control Interno.
3. Atención de acuerdos de Comités internos y Junta Directiva Nacional.
4. Programación y cumplimiento de programas vacacionales de los funcionarios.

Aspectos que coadyuvan en las mejoras de los parámetros que se han definidos para los procesos de evaluación, los cuales de igual forma apoyan temas de cumplimiento regulatorio.

### **Principales Logros**

De conformidad con la planificación institucional, a través del periodo que comprende este informe se ha logrado materializar una serie de logros, mismos que apoyan la consecución de los planes estratégicos de la organización, de ahí que, dada la relevancia del Plan de Estratégico de TI (PETI), además, del Plan de Trabajo de la División de Operación de Servicios y por cuestiones de confidencialidad, se estima necesario dar un breve resumen acerca de los logros, sin entrar a detalles que puedan comprometer aspectos de seguridad del Conglomerado, por lo que, en caso



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

de ser necesario ampliar al respecto, se puede realizar en sitio de forma presencial para ahondar en estos:

1. Establecer el Plan de Trabajo de la DOS, en alineamiento con el PETI y Planes de Acción del Negocio.
2. Brindar apoyo y seguimiento a las iniciativas y actividades operativas a ejecutar por la División y sus Áreas adscritas.
3. Apoyar en la ejecución de las actividades del proyecto de actualización del sistema T24, donde la División y sus Áreas son responsables.

### Proyectos más relevantes

Estar a cargo del establecimiento del Plan de Trabajo de la DOS, en alineación con la estrategia de negocio y TI, logrando brindar apoyo en la definición y atención de las actividades e iniciativas de las áreas adscritas de la División, dicho plan se gestiona por la DOS en coordinación con los jefes de Área correspondiente, conservando toda la documentación en la División sobre el estado, avances y logros de este, no se detalla la información de las iniciativas y actividades que conforman el plan de trabajo por motivos de confidencialidad, por lo cual, en caso de ser necesario ampliar al respecto, se puede realizar una revisión en sitio de forma presencial para ahondar en detalles.

### Administración de Recursos Financieros

Para el año 2020 los recursos presupuestarios se solicitaron en las siguientes partidas:

Partida	Observaciones
Servicios de tecnología de información	Durante el periodo del presente informe se gestionó su uso de manera apropiada en cumplimiento de la normativa aplicable.
Mantenimiento de edificios, locales y terrenos	
Equipo de cómputo y otros	

Fuente: Elaboración propia datos DOS.

### Sugerencias

Como bien se denota en el desarrollo del presente informe, debido a la relevancia de la División de Operación de Servicios dentro de la Dirección de Tecnologías de Información, considerando las acciones que debe emprender diariamente, sumado a esto la aparición constante de nuevos retos y riesgos tecnológicos que se presentan de forma permanente, es importante disponer de las capacidades y recursos necesarios para asegurar el correcto funcionamiento de la infraestructura y plataforma tecnológica, para garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio pactados con Negocio.

Mantener la formación y capacitación constante del personal de la División sobre los sistemas de información de Conglomerado respecto a infraestructuras, sistemas, tecnologías, servicios, entre otros.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

### Observaciones

Es sumamente importante considerar lo indicado en las sugerencias, dado que la División debe mantener el desarrollo, atención y ejecución del Plan de Trabajo de la División de Operación de Servicio de forma exitosa.

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

No se tiene disposiciones emitidas la Contraloría General de la República.

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

No se tiene disposiciones emitidas por órgano de control externo.

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

A continuación, se detallan las recomendaciones emitidas por la Auditoría interna que se encuentran en proceso de atención por parte de la División:

Informe de Auditoría	Recomendación*	Vencimiento
AIRI-18-2019	Recomendación 6	30/11/2020
AIRI-18-2019	Recomendación 8	30/09/2020
AIRI-14-2018	Recomendación 4	30/09/2020
AIRI-09-2020	Recomendación 1	03/08/2020
AIRI-09-2020	Recomendación 2	31/12/2021
AIRI-09-2020	Recomendación 3	30/9/2021
AIRI-09-2020	Recomendación 7	31/12/2020

Fuente: Elaboración propia datos DOS.

\*Nota: El detalle de las recomendaciones está disponible en los informes pertinentes indicados.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

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

No se tiene fiscalización de contratos a nivel de la División de Operación de Servicios, dado que se gestionan por las Áreas adscritas, durante el periodo de gestión del presente informe se realizaron los siguientes traslados de fiscalización de contratos de la DOS hacia las Áreas correspondientes, con el objetivo de mejorar el accionar y control en los mismos por las dependencias técnicas competentes:

Contrato	Traslado Área Fiscalizadora
111-2019	Área Soporte Técnico
069-2017	Área de Redes y Telecomunicaciones
126-2019	Área Computo
032-2017	Área Computo
5363 OC	Área Computo

Fuente: Elaboración propia datos DOS-0056-2020 del 13 de febrero 2020.

### 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.