



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	Rodrigo Vargas Vasquez
Dependencia:	Área Redes y Telecomunicaciones
Periodo de Gestión:	2005-2020
Fecha:	22/06/2020

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	4
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo	4
Acciones sobre el Control Interno	5
Principales Logros.....	6
Proyectos más relevantes	9
Administración de Recursos Financieros	19
Sugerencias	20
Observaciones	21
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República	21
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo.....	22
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna	22
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público	22



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Presentación

Licenciados:

Freddy Roca Abarca, jefe
División Operación de Servicios

Sergio Cambronero Montero, jefe (interino)
Área Redes y Telecomunicaciones

Estimados Señores:

En ocasión de mi jubilación, tramitada ante las instancias correspondientes, para hacer efectiva a partir del 22 de junio del 2020, fecha en que cumpla con mis requisitos, según lo establece la Caja Costarricense de Seguro Social, oficina de Invalidez, Vejes y Muerte, presento resumen ejecutivo de mi gestión, en calidad de jefe del Área Redes y Telecomunicaciones, desde noviembre del 2005, fecha en que se crea el Área hasta la fecha, aunque el documento es de uso público lo dirijo a mi jefatura y sucesor.

Resultados de la gestión

Labor Sustantiva Institucional

Organigrama:





INFORME FINAL DE GESTIÓN

Objetivos:

- Mantener actualizada la red de comunicaciones, de forma que permita el servicio oportuno y crecimiento definido para toda la institución.
- Atender los requerimientos de proyectos institucionales en los que corresponde participar en materia de comunicaciones.

Funciones:

- Administrar y definir los esquemas de red y equipos de trasiego de información.
- Definir y mantener control de trabajos y autorizaciones para el uso de exploradores físicos (sniffers) y lógicos (tracers), en los diferentes tramos de la red, según se requiera.
- Coordinar e evaluar nuevas conexiones a la red del Banco, con Partner, o socios comerciales.
- Soporte a los equipos y sistemas de comunicación, balanceo, telefonía IP y teleconferencias.
- Gestionar y coordinar la prestación de servicios con proveedores de equipamiento y de datos.
- Elaborar el Plan Anual Operativo y considerar las reservas presupuestarias, para el pago de contratos de mantenimiento y compra de dispositivos, relacionados con los sistemas de comunicación institucional.
- Proyectar la compra de equipamiento y nuevos servicios que garanticen la operativa institucional, de forma efectiva, contingente y competitiva.
- Elaborar el plan de trabajo anual, para atender los requerimientos del Área de conformidad con el recurso humano disponible y las prioridades de atención definidas con la División Operación de Servicios.
- Aplicar y dar seguimiento a nuevas políticas de seguridad.
- Gestionar e implementar nuevas tecnologías, estándares y protocolos de comunicación, propuestos por Investigación Tecnológica.
- Asesorar a otras áreas con la finalidad de establecer nuevos requerimientos, con respecto a las comunicaciones y equipo de telefonía y cooperación.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Cambios en el entorno

En forma macro, se han dado cambios, convirtiéndose la institución en una corporación, lo cual ha permitido diversificar la venta de servicios, aunque igual se mantiene como una entidad financiera.

Adicionalmente la institución ha intensificado la cantidad de oficinas a fin de tener presencia en todos los cantones del país, aprovechando incluso las plataformas de nube públicas, lo que ha significado un reto sobre la operativa del Área.

Estado de la Autoevaluación y Riesgo Operativo

A través de los 15 años de existencia del Área, se han efectuado autoevaluaciones, identificándose excelentes calificaciones, según criterio de las oficinas evaluadoras.

Se adjunta el comunicado más actualizado donde se nos comunica los resultados sobre nuestra autoevaluación y documentación de apoyo, donde se nos califica con un nivel de exposición al riesgo y de 0% o sea excelente, igual calificación sobre la exposición al riesgo operativo, lo que denota que se vienen haciendo las cosas bien.

“18 de diciembre, 2019

UTEG-231-2019

Licenciado

Rodrigo Vargas Vasquez, Jefe

Área Redes y Telecomunicaciones

Estimado señor:

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 de la dependencia a su cargo para la **Autoevaluación de Control Interno del periodo 2019**, es de un **0%**, que la ubica en un nivel de exposición al riesgo **Excelente**.

Asimismo, en cumplimiento de la “*Política para autoevaluar el Riesgo Operativo en el Conglomerado Banco Popular*”, le comunico que la calificación de la **Autoevaluación de Riesgo Operativo** es de un **0%**, que ubica al área en un nivel **Excelente**.”

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Acciones sobre el Control Interno

En forma anual la institución realiza una encuesta con las demás oficinas que de alguna forma reciben servicio de las Áreas de soporte y para el Área de Redes y Telecomunicaciones se evidencia una calificación promedio de 93%, lo que significa un buen resultado.

	Bp Totales	Agencias	Total	
ÁREA DE TELECOMUNICACIONES				
1	¿Considera que los enlaces de comunicación de datos funcionan adecuadamente mientras esta en operación esta oficina?	95	95	95
2	¿En caso de falla de los enlaces de comunicación de datos de la oficina, estos son atendidos oportunamente?	92	93	93
3	¿Ha sido adecuado el respaldo de esta oficina para las aperturas y remodelaciones de las oficinas?	93	96	96
4	¿Considera que los equipos de comunicación de datos de la oficina permiten el servicio adecuadamente?	95	96	95
5	¿Cuándo se da un atraso en una gira, le comunican oportunamente el cambio?	82	92	89
6	¿Cuándo un funcionario le visita, le presenta un formulario con el detalle del servicio solicitado?	94	98	97
ÁREA DE TALLER				
7	¿Funcionan las microcomputadoras en forma adecuada?	95	96	95
8	¿Los reportes de microcomputadoras son atendidos oportunamente?	93	94	94
9	¿Cuándo requiere instalación y configuración de microcomputadoras se realiza oportunamente?	93	94	93
PREGUNTAS GENERALES DEL ÁREA				
10	¿Le atienden las consultas (telefónicas o por correo electrónico), relacionadas con los reportes cuya responsabilidad corresponde al Área de Redes y Telecomunicaciones?	93	92	92
11	¿Cómo califica el seguimiento de los reportes cuando Atención al Cliente los reasigna, sobre equipos de comunicación, líneas de datos o microcomputadoras?	93	92	92
12	¿Cómo califica usted la atención de consultas a través del correo electrónico a esta oficina, para casos de emergencia?	92	92	92
13	¿Cuándo esta oficina no cumple a tiempo con el requerimiento solicitado le informa y justifica el atraso o Incumplimiento?	91	81	83
14	¿Contestan oportunamente las llamadas telefónicas ? (máximo 3 timbres como lo indica el Manual de Normas de Atención y Servicio al Cliente)	89	85	86
15	¿Cuando deja un mensaje telefónico, la persona encargada le devuelve la llamada?	95	86	89
16	Cuando ha consultado sobre algún tema relacionado con las actividades que realiza esta Área, cuál es su criterio en lo que se refiere a las siguientes afirmaciones:			
	* Conocimiento	96	95	96
	* Trato recibido	96	95	95
	* Disposición para ayudar	95	95	95
17	Por favor, indique cual es su nivel de satisfacción de acuerdo a las siguientes afirmaciones:			
	* Quien le atendió estaba bien informado o informado	95	95	95
	* Fue paciente	95	95	95
	* Tuvo actitud positiva	94	95	95
	* Escuchó con atención	94	95	95
	* Fue amable y cortés	94	96	95
	* Fue responsable	94	96	95
	* Se comunica formalmente	95	95	95
Calificación Total		93	93	93



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Principales Logros

Enlaces de Comunicación:

El mantener los servicios operativos y competitivos nos ha llevado a implementar enlaces contingentes, en cada uno de los puntos de presencia del Banco Popular, con diferentes proveedores, para no depender de una plataforma específica, interconectados a diferentes data centers, conmutados automáticamente, de forma que la salida de operación de uno de los enlaces o incluso data centers, sea transparente para el negocio.

Oficinas	%	Enero	Febrero	Marzo	I-Tr	Abril	Mayo	Junio	II-Tr	Julio	Agosto	Sept.	III-Tr	Octubre	Nov.	Dic.	IV-Tr	%/C
Equipos Core	45,00%	99,9154	99,9655	100	44,98	100	99,9954	100	45,00				#iDIV/0!				#iDIV/0!	#iDIV/0!
CSFs	30,00%	99,9631	100	99,9998	30,00	99,9977	99,9914	99,9976	30,00				#iDIV/0!				#iDIV/0!	#iDIV/0!
Agencias	10,00%	99,9875	99,9948	99,9806	10,00	99,9941	99,9727	99,9941	10,00				#iDIV/0!				#iDIV/0!	#iDIV/0!
Ofics. Adms.	10,00%	99,9866	99,5157	99,9755	9,98	99,9924	99,9598	99,9721	10,00				#iDIV/0!				#iDIV/0!	#iDIV/0!
Socios Comer	3,00%	100	99,9936	99,9931	3,00	100	100	99,9861	3,00				#iDIV/0!				#iDIV/0!	#iDIV/0!
Cajeros Isla	2,00%	99,7802	99,721	99,7552	2,00	99,6373	99,7501	99,8721	2,00				#iDIV/0!				#iDIV/0!	#iDIV/0!
Promedio	100,00%				99,95				99,99				#iDIV/0!				#iDIV/0!	#iDIV/0!

El cuadro adjunto, representa el UP-Time estadístico de la red del Banco, con lecturas cada 5 minutos sobre los servicios de comunicación donde se refleja un 99.95%, para el primer trimestre y un 99.99%, para este segundo trimestre, evidenciando la estabilidad del servicio, a pesar de que se incluye la alimentación de los dispositivos, misma que no es soporte de esta oficina. Hay que considerar que el SLA, que exige el negocio es de 99.5%.

De conformidad con las exigencias del entorno, ha representado una prioridad para el Área Redes y Telecomunicaciones migrar los enlaces a fibra óptica de forma que permita hacer ajustes de capacidad en el menor tiempo posible, considerando las expectativas y retos del negocio.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Tipo	Total	Con Fibra	Porcentaje Cobertura	Sin Fibra	Porcentaje sin Fibra
Agencias	80	80	100,00	0	0,00
Centros Empresariales	6	6	100,00	0	0,00
BP Totales	23	23	100,00	0	0,00
OF. Administrativas	9	9	100,00	0	0,00
Sociedades Anónimas	4	2	50,00	2	50,00
Total	122	120	98,36	2	1,64

El cuadro adjunto representa la cobertura de enlaces en fibra a nivel institucional, donde se identifican la ausencia de dos Sociedades Anónimas, sin embargo, dichos servicios no corresponden atender a la oficina Redes y Telecomunicaciones.

Contrataciones

A través de los 15 años de existencia del Área Redes y Telecomunicaciones, los procesos de contratación han significado todo un reto, donde involucra temas presupuestarios, legales, administrativos y operativos, por lo que se considera oportuno mostrar el cuadro de contrataciones vigentes a la fecha, donde nos ha correspondido actualizar la plataforma a nivel institucional.

Contrato	Descripción del servicio	Naturaleza del Objeto	Año
096-2012	Servicios de Arrendamiento de Microcomputadores de Escritorio - Consumo por Demanda	Alquiler de Equipo de Cómputo, costo a 4 años	2011
1001	Carta de intención Tel IP, RACSA-BPDC Oficina Centro de Tarjetas Guadalupe	Servicios de telefonía IP, costo mensual	2013
1002	Carta de intención Tel IP, RACSA-BPDC Oficina Multiplaza Escazú	Servicios de telefonía IP, costo mensual	2013
1003	Carta de intención Tel IP, RACSA-BPDC Oficina Desamparados	Servicios de telefonía IP, costo mensual	2013
1004	Carta de intención Tel IP, RACSA-BPDC Oficina Plaza Lincoln	Servicios de telefonía IP, costo mensual	2013
1005	Carta de intención Tel IP, RACSA-BPDC Oficina Monteverde	Servicios de telefonía IP, costo mensual	2014
1006	Carta de intención Tel IP, RACSA-BPDC Oficina Moravia	Servicios de telefonía IP, costo mensual	2014
1007	Carta de intención Tel IP, RACSA-BPDC Oficina Panasonic	Servicios de telefonía IP, costo mensual	2014



INFORME FINAL DE GESTIÓN

1008	Carta de intención Tel IP, RACSA-BPDC Oficina Panasonic/Pavas	Servicios de telefonía IP, costo mensual	2014
1009	Carta de intención Tel IP, RACSA-BPDC, Oficina Paseo Metrópoli	Servicios de telefonía IP, costo mensual	2013
1010	Carta de intención Tel IP, RACSA-BPDC Oficina San Vito Coto Brus	Servicios de telefonía IP, costo mensual	2013
1011	Carta de intención Tel IP, RACSA-BPDC, Oficina Terramall	Servicios de telefonía IP, costo mensual	2013
1012	Carta de intención Tel IP, RACSA-BPDC Oficina Playas del Coco	Servicios de telefonía IP, costo mensual	2013
1013	Carta de intención Tel IP, RACSA-BPDC Oficina Paseo Colon	Servicios de telefonía IP, costo mensual	2014
1014	Carta de intención Tel IP, RACSA-BPDC Oficina Paseo Colon	Servicios de telefonía IP, costo mensual	2011
1015	Carta de intención Tel IP, RACSA-BPDC Oficina Paseo Colon	Servicios de telefonía IP, costo mensual	2011
175-2017	Servicios arrendamiento de Microcomputadoras de escritorio	Alquiler de Equipo de Cómputo, costo anual	2017
239-2016	Contrato de compras de solución unificada de comunicaciones	Equipo y Programas de Cómputo, costo único	2015
297-2013	Compra de equipo de comunicaciones.	Equipo y Programas de Cómputo, costo único	2012
4836	Compra de equipo de computo	Equipo y Programas de Cómputo, costo único	2017
4837	Compra de equipo de computo	Equipo y Programas de Cómputo, costo único	2017
4838	Compra equipo de Computo	Equipo y Programas de Cómputo, costo único	2017
4839	Compra equipo de Computo	Equipo y Programas de Cómputo, costo único	2017
4944	Compra equipo de Computo	Equipo y Programas de Cómputo, costo único	2017
4968	Compra equipo de Computo	Equipo y Programas de Cómputo, costo único	2017
WAN	Servicios enlaces WAN con RACSA	Enlaces de Internet RACSA, costo mensual	2017
CR001-18-C	Red inalámbrica	Rol de Proveedores, costo único	2018
CR002-18- CU	Licencias Comunicaciones Unificadas	Rol de Proveedores, costo único	2018
CR003-18-T	335 portátiles	Rol de Proveedores, costo único	2018
CR003-18-T	997 impresoras Financieras y 10 Impresoras Laser	Rol de Proveedores, costo único	2018
CR003-18-T	19 HD y 6 tabletas	Rol de Proveedores, costo único	2018
CR004-18-T	2575 Microcomputadoras de escritorio	Rol de Proveedores, costo único	2018
CR005-18-C	138-ISR C898, 5-ISR 4321, 3-ISR 4331, 2 ISR-4331, 2-ISR 4431, 15 Nexus, ...	Rol de Proveedores, costo único	2018
CR006-18-C	450 Licencias Comunicaciones Unificadas.	Rol de Proveedores, costo único	2018
CR006-18-C	450 Headset	Rol de Proveedores, costo único	2018
CR006-18-C	40 portátiles	Rol de Proveedores, costo único	2018
CR007-18-C	134 Switches Comunicación	Rol de Proveedores, costo único	2018
CR001-19-C	540 portátiles	Rol de Proveedores, costo único	2019
CR002-19-C	10 Switch de Anillo Op. Y 100 switch de acceso	Rol de Proveedores, costo único	2019
CR002-19-C	45 Acces Point	Rol de Proveedores, costo único	2019
CR003-19-T	32 Portátiles	Rol de Proveedores, costo único	2019



INFORME FINAL DE GESTIÓN

CR004-19-SINPE	40 Microcomputadoras de escritorio	Rol de Proveedores, costo único	2019
CR005-19-CU	Telefonía IP, Lic. FLEX PLAN	Rol de Proveedores, costo único	2019
CR006-19-CU	Pantallas de Videoconferencia	Rol de Proveedores, costo único	2019
CR007-19-T	900 Scanner de plataforma	Rol de Proveedores, costo único	2019
CR007-19-T	155 Impresoras de inyección Portátiles	Rol de Proveedores, costo único	2019

Proyectos más relevantes

Proyecto, tercera etapa de Comunicaciones Unificadas, planificado para concluir en agosto 2020, el mismo involucra la actualización de toda la plataforma de comunicaciones a nivel institucional, colocando al Banco Popular como un referente en temas de telefonía y colaboración a nivel de la Banca costarricense.

Se adjunta informe actualizado al mes de mayo, enviado a la Dirección Tecnología de Información, el cual se expone en CITI todos los meses, atendiendo recomendación de la Auditoría Interna para darle visibilidad al contrato, considerando lo significativo de su inversión.

Fecha:	1/6/2020	Oficio	NA	Periodo	may-20
Área:	Área Redes y Telecomunicaciones				
Proyecto o Iniciativa	Iniciativa Comunicaciones Unificadas, 3er etapa				
Oficina Responsable	Área Redes y Telecomunicaciones.				
Datos de Control					
Tiempos		Avance			
Fecha inicio:	30/8/2016	% Programado		77,00	
Fecha de finalización	30/10/2020	% Avance Real		86,60	
% de atraso cronograma	0	% Diferencia		9,60	

Nota: La actividad se define en 3 etapas, donde la 1er concluye 02/08/2017, la 2da concluye 30/06/2018

A continuación, se adjunta el cuadro resumen del estado general del cronograma:

Nombre de tarea	% Avance	F/Inicio	F/Final	Peso	Pendiente
Gestionar recursos para atender la actividad WLC	100%	ene-18	dic-19	6	0,00
Gestionar Contratación de redes Wireless CR002-19-C	100%	feb-18	jun-19	10	0,00

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Gestionar contratación CR005-18-C (router y switch)	100%	oct-18	feb-19	10	0,00
Gestionar contratación CR007-18-C (switch)	100%	oct-18	abr-19	10	0,00
Gestionar actualización de Switch, tipo POE	100%	feb-19	jun-19	10	0,00
Definir presupuesto para desarrollar la actividad CU.	100%	nov-19	dic-19	2	0,00
Definir el alcance para atender la Telefonía IP, 3er etapa.	100%	nov-19	dic-19	2	0,00
Gestionar actualización de enlaces	100%	nov-19	feb-20	2	0,00
Definir una estrategia para desarrollar la actividad, dependiendo de la asignación de recursos.	100%	nov-19	nov-19	2	0,00
Redactar el Cartel	100%	nov-19	nov-19	5	0,00
Gestionar con DIRTI y DOS, la publicación del cartel	100%	dic-19	dic-19	2	0,00
Invitar a Proveedores	100%	dic-19	dic-19	2	0,00
Recepción de ofertas	100%	dic-19	dic-19	2	0,00
Criterio de Adjudicación	100%	dic-19	dic-19	2	0,00
Adjudicación de mejor oferta	100%	dic-19	dic-19	2	0,00
Publicación de adjudicación	100%	ene-20	ene-20	2	0,00
Envío de orden de entrega	100%	ene-20	ene-20	2	0,00
Recepción de equipo	100%	abr-20	abr-20	2	0,00
Cronograma de instalación	100%	abr-20	abr-20	2	0,00
Gestionar contratación de Softphone para equipo móviles	100%	nov-19	jun-20	2	0,00
Liberar telefonía IP de equipos móviles sustituyendo x Softphone	90%	nov-19	jun-20	4	0,40
Instalación y configuración de equipos	40%	jun-20	jun-20	10	6,00
Cierre de la actividad	0%	jun-20	jun-20	2	2,00
Gestión de trámite de pago.	0%	sep-20	sep-20	5	5,00
Pendiente	% Pendiente				13,40

% Avance
programado 77,00

Gestión	
Problemas del periodo	Gestiones realizadas
Durante el mes de mayo concluye CR006-19-CU, para el proceso CR005-19-CU se identifica un defecto en la instalación y se suspende por una semana, para que proveedor corrija la situación.	Se gestiona con el proveedor adjudicado modificar el cronograma para atender en forma prioritaria oficinas con telefonía de RACSA, para evitar gastos.
Oportunidades de mejora recomendadas	
Queda pendiente atender los requerimientos de CR005-19-CU, y aunque el cronograma está muy ajustado se decide suspender por una semana en procura de atender anomalías, por parte del proveedor y el fabricante.	
Observaciones	



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Firmas			
Destinatarios del Informe:		Dirección Tecnología de Información / CITI	
	Nombre	Fecha	Firma
Elaborado:	Rodrigo Vargas Vasquez	1/6/2020	
Revisado:	Rodrigo Vargas Vasquez	1/6/2020	

Se atiende además un proyecto definido con ACT-20 (respaldo de usuario final) donde se reportó un avance para el mes de mayo del 96%, sobre un 49%, según lo programado.

Referencias

Información General			
Actividad:	Actividad 20 Respaldo de usuario final		
Fecha Inicio:	01/11/18	Fecha Fin:	26/11/2020
Dependencia:	Área de Redes y Telecomunicaciones		
Responsable de Actividad	Lic. Rodrigo Vargas Vasquez	F I R M A	S E L L O
Encargado de elaborar el informe: (Cuando Aplique)	Ing. Lawrence Fernandez Garita	F I R M A	

Datos de Control y Seguimiento del Cronograma

Tiempos	
Período de Seguimiento:	Mayo
Fecha de Corte del Informe de Avance:	1/06/20
Avance Cronograma	



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Porcentaje de avance esperado:	49%
Porcentaje de avance real:	96%
Diferencia:	+47

Tareas			
Completadas en el período del informe			
N°	Descripción de la tarea	Fecha propuesta	Observaciones
239	Agencia Barrio San José Alajuela	1/2/2021	
240	Agencia Buenos Aires	3/2/2021	
241	Agencia Cariari	5/2/2021	
242	Agencia Carit	7/2/2021	
243	Agencia Cartago Centro	9/2/2021	
244	Agencia Centro Comercial Zona Centro	11/2/2021	
245	Agencia Centro De Crédito Sobre Alhajas	13/2/2021	
246	Agencia Cinco Esquinas De Tibás	15/2/2021	
247	Agencia City Mall Alajuela	17/2/2021	
248	Agencia Ciudad Colon	19/2/2021	
249	Agencia Coronado	21/2/2021	
250	Agencia Curridabat	23/2/2021	



INFORME FINAL DE GESTIÓN

251	Agencia El Alto De Guadalupe	25/2/2021	
252	Agencia El Guarco	27/2/2021	
253	Agencia El Roble Puntarenas	1/3/2021	
254	Agencia Escazú	3/3/2021	
255	Agencia Florencia	5/3/2021	
256	Agencia Grecia Centro	7/3/2021	
257	Agencia Guácimo	9/3/2021	
258	Agencia Guatuso	11/3/2021	
259	Agencia Hatillo	13/3/2021	
260	Agencia Heredia Centro	15/3/2021	
261	Agencia Huacas Sta. Cruz	17/3/2021	
262	Agencia Jaco	19/3/2021	
263	Agencia Joissar, Paseo Colón	21/3/2021	
264	Agencia La Cruz Guanacaste	23/3/2021	
265	Agencia La Fortuna	25/3/2021	
266	Agencia La Uruca	27/3/2021	
267	Agencia Las Juntas De Abangares	29/3/2021	
268	Agencia Liberia Centro	31/3/2021	
269	Agencia Lindora	2/4/2021	
270	Agencia Los Ángeles	4/4/2021	
271	Agencia Mall Paseo Las Flores	6/4/2021	
272	Agencia Mall Plaza Lincoln	8/4/2021	



INFORME FINAL DE GESTIÓN

273	Agencia Mall Plaza Occidente	10/4/2021	
274	Agencia Mall Real Cariari	12/4/2021	
275	Agencia Mall San Pedro	14/4/2021	
276	Agencia Mercado Borbón	16/4/2021	
277	Agencia Monteverde	18/4/2021	
278	Agencia Multiplaza Curridabat	20/4/2021	
279	Agencia Multiplaza Escazú	22/4/2021	
280	Agencia Naranjo	24/4/2021	
281	Agencia Nosara	26/4/2021	
282	Agencia Oreamuno Cartago	28/4/2021	
283	Agencia Orotina	30/4/2021	
284	Agencia Palmar Norte	2/5/2021	
285	Agencia Palmares	4/5/2021	
286	Agencia Paquera	6/5/2021	
287	Agencia Paraíso	8/5/2021	
288	Agencia Paseo Metrópolis	10/5/2021	
289	Agencia Perez Zeledon Sur	12/5/2021	
290	Agencia Playas Del Coco	14/5/2021	
291	Agencia Plaza Heredia	16/5/2021	
292	Agencia Plaza Lincoln	18/5/2021	
293	Agencia Plaza San Carlos	20/5/2021	
294	Agencia Plaza Viquez	22/5/2021	



INFORME FINAL DE GESTIÓN

295	Agencia Poas De Alajuela	24/5/2021	
296	Agencia Pocosol	26/5/2021	
297	Agencia Puerto Viejo Sarapiquí	28/5/2021	
298	Agencia Quepos	30/5/2021	
299	Agencia Sabanilla	1/6/2021	
300	Agencia San Ant.Desamparados	3/6/2021	
301	Agencia San Antonio Belén	5/6/2021	
302	Agencia San Fco Dos Rios	7/6/2021	
303	Agencia San Francisco De Heredia	9/6/2021	
304	Agencia San Marcos Tarrazu	11/6/2021	
305	Agencia San Pedro De Poas	13/6/2021	
306	Agencia San Sebastián	15/6/2021	
307	Agencia San Vito	17/6/2021	
308	Agencia Santa Ana	19/6/2021	
309	Agencia Santa Barbara	21/6/2021	
310	Agencia Santo Domingo Heredia	23/6/2021	
311	Agencia Sardinal	25/6/2021	
312	Agencia Siquirres	27/6/2021	
313	Agencia Terramall	29/6/2021	
314	Agencia Tibás	1/7/2021	
315	Agencia Tilaran	3/7/2021	
316	Agencia Tres Rios	5/7/2021	



INFORME FINAL DE GESTIÓN

317	Agencia Universidad C.R.	7/7/2021	
318	Agencia Upala Centro	9/7/2021	
319	Agencia Uvita Dominical	11/7/2021	
320	Agencia Zarceró	13/7/2021	
321	Agencia Zona Centro	15/7/2021	
324	Agencia Expreso Desamparados	21/7/2021	
325	Oficina Periférica Limón	23/7/2021	
326	Oficina Periférica Norte	25/7/2021	
327	Periférica De Pentágono Aob	27/7/2021	
328	Periférica Escazú Centro	29/7/2021	
329	Ventanilla Barrio Amón	31/7/2021	
330	Ventanilla Casa Cambio Jaco	2/8/2021	
331	Ventanilla De Nosara	4/8/2021	
332	Ventanilla De Serv. Incoop	6/8/2021	
333	Ventanilla De Serv. Edif. Equus	8/8/2021	
334	Ventanilla De Zapote	10/8/2021	
335	Ventanilla Empresarios Unidos	12/8/2021	
336	Ventanilla Joissar	14/8/2021	
337	Ventanilla Parque Central	16/8/2021	
338	Ventanilla Plaza Occ.S. Ramon	18/8/2021	
339	Ventanilla Serv Alto Guadalupe	20/8/2021	
340	Ventanilla Serv. Abangares	22/8/2021	

INFORME FINAL DE GESTIÓN

341	Ventanilla Serv. Carit	24/8/2021			
342	Ventanilla Serv. Florencia	26/8/2021			
343	Ventanilla Serv. Guatuso	27/8/2021			
344	Ventanilla Serv. Hatillo 6	29/8/2021			
345	Ventanilla Servicios Jicaral	31/8/2021			
Hitos (entregables) completados en el período del informe					
N°	Descripción de la tarea		Observaciones		
Atrasadas a la fecha del reporte					
N°	Descripción de la tarea	Fecha Fin. según Crono.	(%) Real	(%) Esperado	Observaciones
193	Tercera Evaluación Del Avance A La Fecha	21/4/2020	0%	100%	Para este cumplimiento se requiere un informe especial del Office 365 que se le pidió a Greivin Araya, pero no lo ha podido atender.
194	Notificar Que Eliminen Los Dispositivos Externos Para Respaldos Para Los Usuarios Configurados	21/4/2020	0%	100%	Cuando se tenga la tarea 32 completa se procede a ejecutar la 33

INFORME FINAL DE GESTIÓN

322	Quinta Evaluación Del Avance A La Fecha	17/7/2021	0%	100%	Para este cumplimiento se requiere un informe especial del Office 365 que se le pidió a Greivin Araya, pero no lo ha podido atender.
323	Notificar Que Eliminen Los Dispositivos Externos Para Respaldos Para Los Usuarios Configurados	19/7/2021	0%	100%	Cuando se tenga la tarea 32 completa se procede a ejecutar la 33
346	Sexta Evaluación Del Avance A La Fecha	2/9/2021	0%	100%	Para este cumplimiento se requiere un informe especial del Office 365 que se le pidió a Greivin Araya, pero no lo ha podido atender.
347	Notificar Que Eliminen Los Dispositivos Externos Para Respaldos Para Los Usuarios Configurados	4/9/2021	0%	100%	Cuando se tenga la tarea 32 completa se procede a ejecutar la 33

Gestión

Problemas del período

Gestiones realizadas



INFORME FINAL DE GESTIÓN

<p>Se siguió avanzando a pesar de los cambios en la forma de trabajo de mucho colaborador a Teletrabajo dado el impacto del COVID-19 en el país. Se han atendido más consultas y problemas en especial de oficinas en provincias ya que es muy nuevo para algunos.</p>	<p>Se han completado el total de oficinas del cronograma con un gran adelanto gracias a la colaboración de Seguridad informática (Alejandra Monge) y el esfuerzo de Redes y Telecomunicaciones.</p> <p>Se han atendido los casos según han llegado y en general se resuelven sin mayor problema</p>
Oportunidades de mejora recomendadas	
<p>Seguir trabajando en la mejora de los enlaces de internet para las oficinas y unidades administrativas para que el usuario use con más confianza y velocidad los servicios de nube tal como OneDrive, así teniendo la información de trabajo en un entorno, seguro, accesible y confiable.</p>	

Observaciones

Se sigue avanzando de buena forma, en los últimos 6 meses hemos tenido un 98% de avance acumulado más de lo planificado. Eso significa que se adelantó de forma masiva afortunadamente ya que la fecha de cronograma nos indicaba que se terminaría en agosto del 2021.

Dada la situación del COVID19 mucho personal trabaja desde la casa y los comunicados para que la gente use el OneDrive indican que lo hagan en forma controlada y escalonada para que puedan trabajar en las demás tareas y aplicaciones del Banco.

Administración de Recursos Financieros

A partir del año 2011, a la oficina le ha correspondido gestionar, contratar y fiscalizar contratos, por una suma superior a \$22.000.000,00 donde la Auditoría Interna ha evaluado los procesos, sin que a la fecha haya emitido recomendaciones de mejora, lo cual representa una buena gestión administrativa.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Sugerencias

Los temas administrativos en el Área Redes y Telecomunicaciones representan una labor muy complicada, donde se deben atender auditorias constantes, ya que como indica los mismos auditores nuestra plataforma es un pilar fundamental para mantener la operativa del negocio y la cantidad de recursos ha sido mínimo, de momento se gestiona incorporar cinco recursos adicionales, sin embargo, la curva de aprendizaje puede llevar hasta cuatro años (como ya se ha demostrado con otros recursos), para que representen una ayuda a las actividades del Área, aparte de que los requerimientos administrativos se incrementan cada días.

Dado la cantidad de recursos y el incremento en las actividades del Área ha sido necesario contratar siete funcionarios para que den soporte a la plataforma contratada lo cual significa una labor desgastante para la jefatura de la oficina, obligando a dedicarse solo a labores administrativas.

Se gestiona la integración de una célula de contratos, con personal de la misma oficina, sin embargo, hasta la fecha no ha representado descongestionamiento de funciones para la jefatura, porque se mantiene la fiscalización de casi 50 contratos, donde algunos requiere atender actividades diarias, además de que todo documento debe ser cuidadosamente revisado por la jefatura.

Hace dos años el Licenciado Ronald Rojas, nos ayudaba con la administración de los contratos, sin embargo, se restringió el presupuesto para tiempo extraordinario y fue necesario delegar su trabajo a la jefatura de Redes y Telecomunicaciones, quien a pesar de la experiencia ha sido necesario incrementar el horario en dos horas diarias aproximadamente para poder salir con los trabajos.

Así las cosas se recomienda contratar a dicho funcionario, aprovechando su experiencia, además de sus gestiones por trasladarse desde hace casi dos años, lo cual permitirá a enfocar los esfuerzos del personal en aspectos operativos y de mejora a la red institucional, incluso a la nueva jefatura no desvincularse del todo de su función técnica para apoyar a la División y Dirección en reuniones técnicas, incluso representar una contraparte técnica competente con los proveedores y del grupo GATI.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Observaciones

Los compañeros del Área están completamente confinados, se liberó espacio en cuarto de comunicaciones y de inmediato el Lic. Pablo Navarro lo cedió a la gente de Servicios Generales, sin siquiera consultar, don Freddy ha tratado de ayudar pero se ha complicado, de suspenderse las restricciones sanitarias habrá necesidad de que Claudio, Alfonso, Mario, Francisco y Lawrence, sigan trabajando desde sus casas para que liberen sus cubículos, de forma que el personal subcontratado, disponga de un espacio para atender aunque igual seguirían confinados.

Queda pendiente actualizar los equipos de comunicación (router), y aunque ha sido prioritario su renovación, se ha complicado por la dependencia de plataformas de soporte a las aplicaciones del Banco, que ha dificultado definir un modelo que garantice la operativa a nivel integral de los servicios, a partir del segundo semestre del 2020, se estará implementando un proyecto denominado SD/WAN, con el objetivo de liberar las restricciones de los aplicativos con la operativa de comunicaciones.

Dado las restricciones del Área Seguridad Operativa Informática, en permitir acceso al AD, a personal externo, se complica el soporte y la ejecución de cualquier proyecto, porque se depende de un grupo mínimo quienes deben constantemente trabajar tiempo extraordinario para atender trabajos que perfectamente pueden atender los ingenieros subcontratados.

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

El Área Redes y Telecomunicaciones a través de los 15 años de existencia, ha sido muy respetuoso de los lineamientos emitidos por la Contraloría General de la República, incluso ha correspondido a este servidor liderar situaciones de contratación complicadas, donde se ha involucrado dicho ente contralor, con muy buen suceso hasta la fecha.

De igual forma se atendió la Declaración Jurada de Bienes, correspondiente al año 2020.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

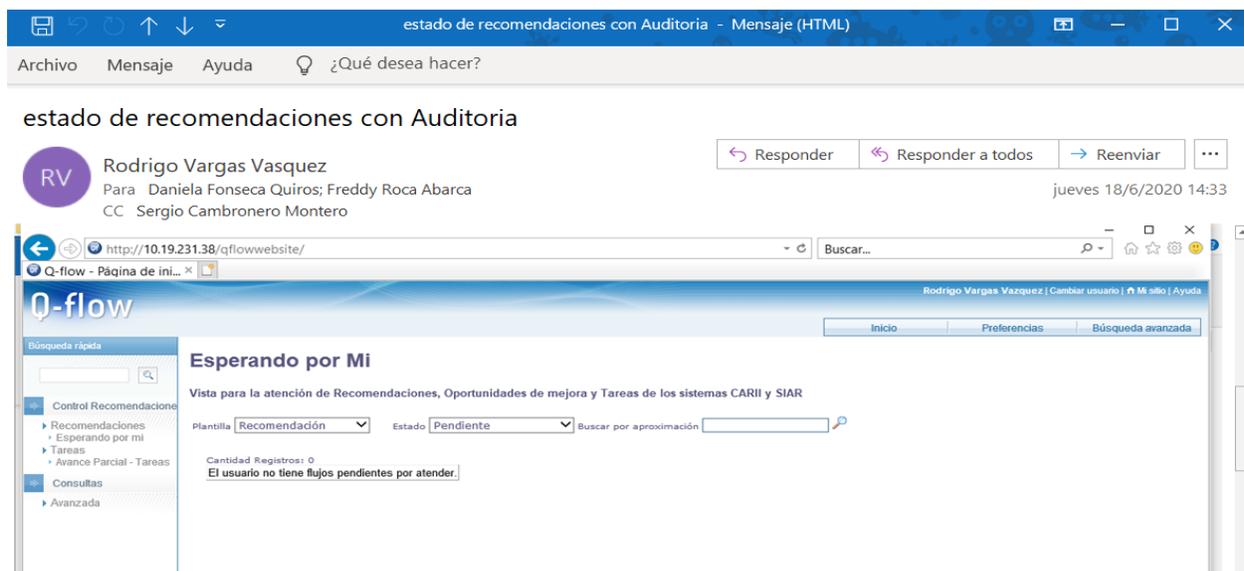
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

Aunque se han presentado situaciones complicadas en la gestión y operativa del Área Redes y Telecomunicaciones a lo largo de los 15 años de existencia, se ha logrado salir adelante, sin que a la fecha existan recomendaciones por parte de Órganos de Control Interno, pendientes de atender.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

A pesar de lo complicado de las funciones del Área Redes y Telecomunicaciones, se ha logrado atender todas las recomendaciones emitidas por la Contraloría Interna.

Se presenta pantallazo que evidencia la inexistencia de recomendaciones pendientes de atender.



Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público



INFORME FINAL DE GESTIÓN

El suscrito conoce que la información contenida en este documento es de Uso Público a través de los canales aprobados por el Conglomerado Financiero Banco Popular.

Atentamente:

Lic. Rodrigo Vargas Vásquez, jefe

Área Redes y Telecomunicaciones.