



---

# INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Nombre:	Susana Ulate Zúñiga
Dependencia:	Área Atención al Cliente Interno
Periodo de Gestión:	Noviembre 2008-Setiembre 2019
Fecha:	05/09/2019

---

## 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 .....	9
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo .....	9
Acciones sobre el Control Interno.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Principales Logros.....	10
Proyectos más relevantes .....	14
Administración de Recursos Financieros.....	14
Sugerencias.....	14
Observaciones .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República .....	15
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo.....	15
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.....	15
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público .....	19



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Presentación**

El presente documento tiene como objetivo brindar el informe de fin de gestión, como Jefatura del Área Atención al Cliente Interno, por el período comprendido entre el 8 de noviembre del 2008 y el 04 de setiembre del 2019.

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 jefe del Área Atención al Cliente Interno 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, el Área Atención al Cliente Interno funge como Mesa de Servicios de Tecnología de Información, desempeñándose como único punto de contacto entre las demás dependencias del Banco y la Dirección de Tecnología de Información.

Las principales actividades en las cuales participa el Área Atención al Cliente Interno son:

- ✓ Registro, atención y canalización de incidentes, solicitudes de servicio, consultas, reclamos, problemas y cambios informáticos de los funcionarios del Banco.
- ✓ Activación de impresoras y terminales en los sistemas.
- ✓ Fallas de comunicación (líneas) de las oficinas.
- ✓ Atención de consultas generadas en la aplicación de transacciones al sistema SIPO, T24, SAFETC-IMPACS, BANCA, TOP SECRET, AHORRO A PLAZO, DIVISAS, PRESUPUESTO, AHORRO OBLIGATORIO, etc.
- ✓ Creación, modificación y eliminación de accesos a la red y demás sistemas del Banco.
- ✓ Resolución remota de incidentes de software: Windows, Office, Outlook, Access, Internet u otros.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

- ✓ Resolución remota de incidentes a nivel de hardware.
- ✓ Dar seguimiento y monitoreo a los reportes que se trasladan a otras áreas brindando la información completa al usuario sobre el caso reportado.
- ✓ Reporte de averías en Servidores.
- ✓ Definición de terminales e impresoras como parte de los procesos de apertura de nuevas oficinas, realización de pruebas de funcionamiento.
- ✓ Asesoría a los administradores locales en la creación modificación y exclusión de usuario en los diferentes sistemas.
- ✓ Realizar encuestas de satisfacción de los servicios brindados por TI.
- ✓ Activación de usuarios en los diferentes sistemas.
- ✓ Registro y canalización de solicitudes de cambio, solicitudes de tramites especiales de cómputo, solicitudes de licencias de software, solicitudes de cambios a bases de datos, solicitudes de equipo nuevo, solicitudes de dirección IP, y otros.
- ✓ Generación de informes de tendencias de incidentes y desempeño de TI.
- ✓ Velar por el cumplimiento constante de normativas, políticas y procedimientos tanto internos como externos que afecten su función.
- ✓ Cumplir con lo que establecen las leyes vigentes.
- ✓ Atender otro requerimiento que le sea asignado por el Área, División o Dirección.

De conformidad con el documento de Conceptualización del Área Atención al Cliente Interno, le corresponde:

### **Objetivo General**

Ser el único punto de contacto entre los funcionarios del Banco y la Dirección de Tecnología de Información para la recepción, registro y atención de incidentes, solicitudes de servicio, reclamos, consultas, problemas y cambios presentados que deben ser atendidos por la Dirección de Tecnología de Información y sus áreas adscritas.

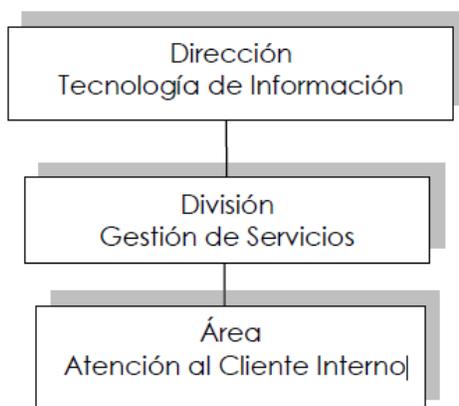
### **Objetivos específicos**

- Disponer de un canal único y centralizado para atender las solicitudes de servicio, incidentes, reclamos, cambios, problemas y consultas de los usuarios de servicios que ofrece TDI.
- Responder de manera oportuna y efectiva a las consultas, incidentes, reclamos, solicitudes de servicio, solicitudes de cambios y problemas de los usuarios de TI.
- Fortalecer los mecanismos de control y seguimiento de los incidentes, solicitudes de servicio, reclamos, consultas, problemas y cambios de manera que se pueda asegurar su atención oportunamente.

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### Estructura Funcional



### Funciones del Área

**El Área de Atención al Cliente Interno** 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.

Las siguientes funciones fueron tomadas y adaptadas del modelo COBIT, el cual contiene las mejores prácticas de control en Tecnología de Información.

#### **Mesa de Servicios**

Establecer la función de mesa de servicio, la cual es la conexión del usuario con TI, para registrar, comunicar, atender y analizar todas las llamadas, incidentes reportados, requerimientos de servicio y solicitudes de información. Deben existir procedimientos de monitoreo y escalamiento basados en los niveles de servicio acordados en los Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA's), que permitan clasificar y priorizar cualquier problema reportado como incidente, solicitud de servicio o solicitud de información. Medir la satisfacción del usuario final respecto a la calidad de la mesa de servicios y de los servicios de TI.

#### **Registro de consultas de usuarios**

Establecer una función y sistema que permita el registro y rastreo de llamadas, incidentes, solicitudes de servicio y de necesidades de información. Debe trabajar estrechamente con los procesos de administración de incidentes, administración de problemas, administración de cambios, administración de capacidad y administración de disponibilidad. Los incidentes se deben clasificar de acuerdo con el negocio y a la prioridad del servicio y enrutarse al equipo de administración de problemas apropiado y, se debe mantener informados a los usuarios sobre el estatus de sus consultas.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Escalamiento de incidentes**

Establecer procedimientos de mesa de servicios de manera que los incidentes que no se puedan resolver de forma inmediata sean escalados apropiadamente de acuerdo con los límites acordados en el SLA y, si es adecuado, brindar soluciones alternas. Garantizar que la asignación de incidentes y el monitoreo del ciclo de vida permanecen en la mesa de servicios, independientemente de qué grupo de TI esté trabajando en las actividades de resolución.

### **Cierre de incidentes**

Establecer procedimientos para el monitoreo puntual de la resolución de incidentes de clientes. Cuando se resuelve el incidente la mesa de servicios debe registrar la causa raíz, si la conoce, y confirmar que la acción tomada fue acordada con el cliente.

### **Análisis de tendencias**

Emitir reportes de la actividad de la mesa de servicios para permitir a la gerencia medir el desempeño del servicio y los tiempos de respuesta, así como para identificar tendencias de incidentes recurrentes de forma que el servicio pueda mejorarse de forma continua.

### **Autoevaluación**

Evaluar la eficacia de los controles internos de la administración de los procesos de TI, las políticas y los contratos con un programa continuo de la autovaloración.

### **Control interno de terceras partes**

Determinar el estado de los controles internos de cada proveedor de servicio externo de acuerdo con la norma realizada para tal fin. Confirmar que los proveedores de servicio externos se conforman con requisitos legales y reguladores, y obligaciones contractuales.

### **Identificación de leyes y regulaciones que tienen impacto en TI**

Definir e implementar un proceso que asegure la identificación oportuna de requerimientos legales, contractuales y políticas relacionados con la información, el servicio informativo entregando incluyendo terceras partes- y la organización de TI, los procesos y la infraestructura. Considerar las leyes y las regulaciones para el comercio electrónico, flujos de datos, privacidad, controles internos, reportes financieros, las regulaciones específicas de la industria, propiedad y copyright intelectual, y salud y seguridad.

### **Supervisar Controles Internos**

Monitorear y divulgar la eficacia de los controles internos sobre el área por medio de la revisión incluyendo, por ejemplo, la conformidad con las políticas y los estándares, seguridad de la información, controles de cambio y los controles establecidos en acuerdos de niveles de servicio.

### **Optimización de respuesta a requerimientos regulatorios**

Repasar y optimizar las políticas, los estándares y los procedimientos de TI para asegurarse de que los requisitos legales y reguladores están cubiertos eficientemente.

### **Evaluación de conformidad con requerimientos regulatorios**



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Evaluar eficientemente la conformidad de TI con las políticas, estándares y procedimientos, incluyendo los requisitos legales y reguladores, basados en negocio, la administración del gobierno de TI y la operación de controles internos.

### **Administración de riesgos**

Trabajar con los niveles superiores para definir los riesgos de TI. Comunicar los riesgos del área y convenirlo en plan de la administración de riesgo. Tomar las responsabilidades de la administración de riesgo del área, asegurándose de que TI determine y divulgue regularmente los riesgos relacionados. Cerciorarse de que la administración de TI siga en las exposiciones del riesgo, poniendo atención especial a las faltas del área y las debilidades del control y descuido internos, y a su impacto real y potencial del negocio. La posición del riesgo de TI debe ser transparente a todos los dueños de productos.

### **Cumplimiento de normativa vigente:**

Los funcionarios son responsables de cumplir y hacer cumplir a todas las políticas, así como las normas de control interno emitidas tanto por la Dirección como por el Banco Popular.

En forma general se presenta un desglose de las funciones que el Área Atención al Cliente Interno debe realizar en cada una de las plataformas y que concuerdan con los objetivos de control de COBIT:

- **Gestionar la relación con los usuarios:**  
Brindándoles información con relación a: nuevos servicios, lanzamiento de nuevas versiones para la corrección de errores y cumplimiento de los SLAs y demás información que sea de su interés.
- **Activación de Impresoras:**  
Con la finalidad de activar impresoras de las diferentes oficinas del Banco que se localizan en todo el país tales como periféricas, sucursales, etc. Para que sean utilizadas por diferentes aplicaciones.
- **Activación de Usuarios:**  
Activar usuarios, bloqueados, inhabilitados o suspendidos para hacer uso de las plataformas o aplicaciones del Banco Popular.
- **Atención de oficios con solicitudes de accesos a los diferentes sistemas del Banco:**  
Realizar la creación, modificación, bloqueo, desbloqueo y eliminación de accesos tanto a nivel de red como de sistemas del Banco. Además de brindar asesoría a los administradores locales de cada oficina en cuanto a la creación, modificación y exclusión de usuarios.
- **Atención de requerimientos o consultas sobre los sistemas del Banco:**  
Se refiere a las consultas sobre el uso de las aplicaciones utilizadas en el Banco Popular a los cuales en determinado momento el funcionario no puede acceder o le presenta algún tipo de problema.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

- **Inclusión de reportes de averías:**  
Registro de cualquier equipo de cómputo que tenga fallas y requiera de revisión debe llevar un reporte el cual se llena en Atención al Cliente Interno y es reportado al Taller para su revisión.
- **Informe Mensual sobre lo ingresado:**  
Realizar análisis de la información incluida en el sistema de mesa de servicios con el fin de generar Informes sobre las tendencias de dicha información y demás estadísticas que permitan mejorar la gestión del área.
- **Ingreso de requerimientos de estudios especiales (se tramita la solicitud a Cómputo):**  
Registro de solicitudes de trámites especiales que se realizan sobre los servicios de captación o colocación que deben ser atendidos por el Área Cómputo.
- **Atención de solicitudes para la creación de sesiones:**  
Habilitar dispositivos de las diferentes plataformas del Banco (AS/400, 390 o pruebas).
- **Base de Conocimientos:**  
Disponer de una base de datos de todos los protocolos de interacción con los usuarios para resolver incidentes recurrentes.
- **Soluciones temporales:**  
Aplicar soluciones temporales a errores conocidos y generar los insumos para el análisis que debe realizar el Grupo de Gestión de Problemas.
- **Solicitudes de cambio:**  
Canalizar las solicitudes para Gestionar Cambios a sistemas solicitados por los clientes mediante peticiones de servicio.
- **Monitoreo:**  
Establecer procedimientos de monitoreo y escalamiento basados en los niveles de servicio acordados en los SLAs, que permitan clasificar y priorizar cualquier problema reportado como incidente, solicitud de servicio o solicitud de información.
- **Encuestas de Satisfacción:**  
Identificar nuevas oportunidades de negocio, evaluar las necesidades de los clientes y su grado de satisfacción con los servicios prestados.
- **Caída de líneas de comunicación:**  
Registrar, documentar y trasladar al área competente las caídas de líneas de comunicación que presentan las oficinas.
- **Apertura de oficinas:**

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Realizar la coordinación con otras áreas informáticas ante eventuales aperturas de nuevas oficinas.

- **Revisión remota de equipo de cómputo:**  
Solución remota de problemas de software: Windows, Office, Internet, Intranet y demás aplicaciones utilizadas por los usuarios. Revisión remota de equipo de cómputo (microcomputadoras, impresoras, scanner) utilizado por los usuarios, instalación y configuración remota de equipos de cómputo. Y resolver remotamente problemas de configuración, tomando como referencia el estándar definido.
- **Cumplimiento de normativa vigente:**  
Los funcionarios son responsables de cumplir y hacer cumplir a todas las políticas, así como las normas de control interno emitidas tanto por la Dirección como por el Banco Popular.

### Factores Críticos de Éxito

Los factores críticos de éxito que el Área de Atención al Cliente Interno deberá de tomar en cuenta y que influyen para cumplir los objetivos propuestos son:

- Existen requisitos de servicio y medidas de desempeño claramente definidos.
- La aplicación de contratos de nivel de servicio mutuamente acordados se basa en recompensas y penalizaciones acordadas asociadas.
- Está establecido un proceso para clasificar, registrar y monitorear incidentes, solicitudes de servicio, reclamos, consultas, cambios y problemas de servicios sobre la base de la importancia y las respuestas requeridas, así como sus soluciones.
- Determinar las preguntas frecuentes que los clientes realizan.
- Personal de soporte calificado y orientado hacia el cliente resuelve problemas en estrecha cooperación con el personal de atención al cliente interno.
- Está establecida una base de conocimientos de desempeño histórico.
- Las responsabilidades de control interno, de cumplimiento y de auditoría interna están claramente entendidas.
- Hay compromiso de la administración de tomar acción sobre las deficiencias de control interno.
- Se cuenta con el apoyo de las demás áreas adscritas a la Dirección de Tecnología de Información para la atención en tiempo y forma de los incidentes y solicitudes que registra y canaliza el Área Atención al Cliente Interno.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

### Cambios en el entorno

Durante mi periodo de gestión, se han presentado grandes cambios en el rumbo del Banco, cambios que han impactado directamente la gestión del Área, entre ellos:

- Imagen del Banco, se lleva un proceso de modernización o actualización de la imagen del Banco lo que nos lleva a mejorar los tiempos de atención de los reportes que atendemos en el área.
- Se han perdido varias plazas de personal interno, lo que ha llevado al Área a apoyarse en un contrato externo de recursos y esto genera mucha rotación de personal y el tema de pérdida del conocimiento.
- Han aumentado la cantidad de servicios brindados en el Banco y sobre todo los horarios en los que se brindan, lo que conlleva a que en TI el monitoreo de esos servicios se vuelva vital y la atención de los incidentes un punto crucial en el desempeño de TI.
- Nuestros clientes internos se han vuelto más demandantes y esto nos ha llevado a tener que disminuir los tiempos de atención.

### Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo y Control Interno

#### *Autoevaluación Control Interno y Riesgo Operativo*

Se realizaron autoevaluaciones siguiendo los diferentes métodos utilizados por la Auditoría Interna, así como por la metodología implementada en Tecnología de Información. Se determinaron como metas del Plan Anual Operativo (PAO) del Área Atención al Cliente Interno, proponiendo realizar una autoevaluación de control interno y una autoevaluación de control operativo al menos una vez al año y el resultado fue el siguiente en los últimos 7 años:

Año	Oficio de resultado	Nota Riesgo Operativo	Nota Control Interno
2019	UTEG-004-2020	Excelente	Excelente
2018	No conseguí el oficio de la UTEG.	Excelente	Excelente
2017	No conseguí el oficio de la UTEG.	Excelente	Excelente
2016	UTEG-0179-2016	Excelente	Excelente
2015	UTEG-0206-2015	Excelente	Excelente
2014	DRO-0335-2014	Excelente	Excelente
2011	UTEG-0247-2011	Excelente	Excelente



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### Principales Logros

- Se definió el Área Atención al Cliente interno como Único Punto de Contacto entre las dependencias del Banco y la Dirección de Tecnología de Información y sus áreas adscritas, centralizando en esta dependencia todos los incidentes y solicitudes.
- Se aumentó el conocimiento de los operadores de la mesa de servicios de forma que se pudo incrementar el porcentaje de atención de incidentes y solicitudes que atiende y resuelve directamente el Área.
- Se definió e implementó el Proceso DS1 Administrar los Niveles de Servicio.
- Se elaboró y formalizó la primer y segunda versión del Catálogo de Servicios de TI.
- Se elaboró y formalizó el primer Catálogo de Servicios Técnicos.
- Se elaboró y formalizó el primer Catálogo de Servicios disponibles para Sociedades Anónimas.
- Se brindó capacitación a los Dueños de los servicios a nivel de Negocio sobre el Proceso DS1, el Catálogo de Servicios y los Acuerdos de Niveles de Servicio.
- Se crearon y formalización Acuerdos de Niveles de Servicio con el Negocio para cada uno de los servicios del Catálogo, tanto para la versión 1 como la versión 2.
- Formalización 5 Acuerdos de Niveles de Servicio con Sociedades Anónimas, con Popular Pensiones y Popular Seguros.
- Se realizaron las evaluaciones de cumplimiento de los SLA's y OLA's durante más de 2 años y se generaron los Informes Trimestrales de acuerdo con lo indicado en el Proceso DS1.
- Desarrollo e implementación del Proceso DS8 Administrar la mesa de servicios y los incidentes, la cual nos permitió cumplir con la SUGEF 14-09.
- Cumplimiento de los indicadores establecidos del Proceso DS8 Administrar la mesa de servicios y los incidentes.
- Cumplimiento en tiempo y forma de las recomendaciones de auditoría interna asignados al Área en cada uno de los informes generados durante mi gestión.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

- Se habilitó un canal para la recepción de incidentes y solicitudes en la mesa de servicios, el cual consiste o se enfoca en el Autoservicio a través de un Portal. Este Portal permitió al Área publicar los formularios y eliminar el uso del papel que anteriormente esos formularios se debían imprimir, firmar, sellar y enviar al AACI. Esto permitió eliminar el uso del papel y tener una economía importante en este sentido. Este canal ha permitido también publicar la base de datos de conocimiento lo que permite que los usuarios puedan revisar y validar soluciones que ellos mismos pueden aplicar sin necesidad de generar un reporte a la mesa.
- Se desarrolló en el 2014 a través del System Center Service Manager, el Centro de Soporte Logístico, el cual consiste en una Mesa de Servicios de Áreas que brindan soporte al Negocio como Infraestructura, Seguridad Bancaria, Activos, Servicios Generales, Capital Humano, Soporte Regional, Ahorro Obligatorio, y otras. Prestando así a las demás Áreas que brindan servicios al Negocio, una herramienta que permite el control, seguimiento y cumplimiento de las solicitudes e incidentes que se atienden fuera de TI. Además, se brinda a través de recursos del contrato, el seguimiento a esos reportes y la generación de estadísticas de cumplimiento.
- Luego de la puesta en producción del CORE Bancario T24 en el 2015, se incluyó dentro de los servicios de la mesa, el soporte a los incidentes y consultas sobre T24 con personal especializado en la funcionalidad de este CORE. Esto permitió colaborar a las oficinas comerciales principalmente en el servicio al cliente, resolviendo en línea consultas sobre ciertos procedimientos en el nuevo sistema.
- Se brindaron capacitaciones de Formación Bancaria (T24) a personal de nuevo ingreso para las Oficinas Comerciales, permitiendo que personal quede capacitado para cubrir personal en las oficinas.
- Se definieron grupos de WhatsApp para mejorar la comunicación con el Negocio para los incidentes críticos que afectan la operativa de los canales o servicios críticos del Negocio, lo que permite mantener al Negocio informado sobre la atención, además de la comunicación de las ventanas de mantenimiento programadas.
- Atención del 80% de los incidentes y las solicitudes de servicio en el Nivel 1 y 2 de la mesa de servicios, reduciendo así, el escalamiento a las demás áreas de TI y mejorando los tiempos de resolución de estos.
- Ampliación de los horarios de atención de la mesa de servicios, de forma que se pudiese brindar el servicio de acuerdo con las necesidades de las Oficinas Comerciales.
- Migraciones de la herramienta de la mesa de servicios, pasamos de una herramienta CRM que se personalizó para usarse como un Help Desk a una herramienta de Service Desk creada para mesas de servicio de TI y que cumple con los principales requerimientos de ITIL y COBIT.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

- Creación de una base de conocimientos que integra las soluciones para los diferentes incidentes, de forma que se puedan acceder para brindar un servicio más ágil y rápido en la atención de los incidentes.
- Nos quedamos sin contrato de soporte a la mesa de servicios, lo que nos dejó sin el 85% de los operadores para brindar el servicio, esto nos impulsó a que cerráramos la Central Telefónica para la recepción de incidentes y solicitudes y esto permitió que aún con sólo una pequeña parte de los operadores se pudo brindar el servicio en el Área.
- Se implementaron flujos automáticos para el escalamiento de los reportes de forma que la información pasara a los niveles 3 de atención sin la participación del AACI, lo que permitió que pudiésemos atender mayor cantidad de reportes en el primer y segundo nivel; esto mientras estuvimos sin contrato.
- Publicación de más de 66 formularios nuevos o mejorados en el Portal de Autoservicio de TI en el 2018, lo cual ha permitido maximizar el uso de los recursos y mejorar los tiempos de atención y cantidad de reportes atendidos en el AACI directamente.
- Publicación en el 2018 de más de 41 formularios nuevos o mejorados en el Portal del Centro de Soporte Logístico para Áreas como Capital Humano, División de Soporte Regional, Activos, Seguridad Bancaria e Infraestructura.
- Se digitalizó la entrega de las tarjetas de firma las cuales se ligaron a las autorizaciones en el Portal de Autoservicio, esto permitió también la utilización de papel para esta función.
- Se concretó a partir del 31 de Julio del 2018 el nuevo contrato de servicios de soporte a la mesa de servicios, lo que nos permitió mejorar nuevamente la atención en el AACI, se pudo reestablecer el horario de atención con el nuevo contrato.
- Se inició la participación en el Grupo de Cambios, de forma que se podía contar en el AACI con información sobre los pases a producción y cambios a los sistemas y de esta forma estar más atentos a los posibles incidentes que se pudiesen presentar en producción.
- Participación en el Grupo de Problemas de forma que se podrían analizar los incidentes críticos y recurrentes y buscar soluciones definitivas para evitar futuros incidentes.
- Automatización en la atención de las solicitudes de creación, eliminación, modificación, desbloqueo y cambio de contraseña de los usuarios de red, de forma que los mismos se atienden de forma automática a través del Microsoft System Center Orchestrator Manager-Microsoft System Center Service Manager-Microsoft Active Directory.
- Disminución de los tiempos de atención de 30 a menos de 10 minutos en la creación,



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

modificación, eliminación, desbloqueo y cambio de contraseñas de los usuarios de red.

- Digitalización del registro de Opident para los usuarios nuevos de TopSecret.
- Implementación de pantallas de monitoreo de la Central Telefónica en la Mesa de Servicios.
- Implementación de dashboards para análisis de datos de la mesa de servicios y generación de estadísticas.
- Mejoras en el proceso de generación de información para evaluar el servicio tercerizado.
- Se gestiona la atención y escalamiento de los incidentes de T24 a la empresa Temenos, se realizan las pruebas y se coordinan con el Negocio la aceptación para el pase a producción de las soluciones.
- Participación en la elaboración y ejecución de guiones de pruebas en el Proyecto de Migración de T24 a la versión R17, se aportaron 5 recursos para que trabajaran directamente en dicho proyecto.
- Se implementó la atención de incidentes y solicitudes fuera de horario de la Mesa de Servicios a través de contratos de disponibilidad de los Supervisores de la Mesa, esto ha permitido brindar un mejor y más amplio servicio a nuestros clientes.
- Implementación de Gestores de Incidentes, los cuales se encargan de darle un seguimiento continuo y realizan la coordinación de los equipos de trabajo para la atención de los incidentes que se escalan a nivel 3.
- Se recibieron, atendieron y escalaron una gran cantidad de incidentes y solicitudes durante todo este periodo de gestión, se indican las principales estadísticas de los últimos 6 años:

<b>Año</b>	<b>Incidentes</b>	<b>Solicitudes</b>	<b>Total de Reportes</b>
<b>2019</b>	<b>25.828</b>	<b>73.310</b>	<b>99.138</b>
<b>2018</b>	<b>14.536</b>	<b>84.713</b>	<b>99.249</b>
<b>2017</b>	<b>13.135</b>	<b>125.722</b>	<b>138.857</b>
<b>2016</b>	<b>13.993</b>	<b>112.073</b>	<b>126.066</b>
<b>2015</b>	<b>10.045</b>	<b>113.374</b>	<b>123.419</b>
<b>2014</b>	<b>5.944</b>	<b>82.089</b>	<b>88.033</b>



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### Proyectos más relevantes

- Implementación y estabilización del CORE Bancario T24 en el 2015.
- Actualmente estamos trabajando, apoyando en todo lo que se requiera el Proyecto de migración del CORE bancario T24 a la versión R17. Se aportó personal para la elaboración, automatización y aplicación de Guiones de Prueba.
- El Área Atención al Cliente Interno, por la naturaleza de sus funciones, da apoyo en todos los proyectos relacionados con TI, ya que debe brindar soporte a los usuarios finales cuando las herramientas son implementadas en producción.

### Administración de Recursos Financieros

Durante mi gestión, tuve a cargo el contrato que aporta operadores a la mesa de servicios para poder brindar el soporte a las dependencias del Banco. Sin esos contratos el área no podría hacer su función y dar el servicio que brinda. Durante estos 11 años se administró el presupuesto y el contrato indicado bajo las normas establecidas. En todo momento se cumplió con la responsabilidad de administración de fondos públicos y los contratos cumplieron su objetivo.

### Sugerencias y Observaciones

- Se debe mantener capacitado al personal del Área tanto en las herramientas existentes como en las que se adquieran, esto con el fin de poder brindar un buen servicio a nuestros clientes internos.
- Es muy importante la participación en la Gestión de Cambios y la Gestión de Problemas para poder contar con la información para hacerle frente a los posibles incidentes que se presenten en producción.
- Es relevante la conformación de equipos “SWAT” interdisciplinarios para la atención de los incidentes críticos, con el fin de reducir los tiempos de atención y disponibilidad de los servicios.
- Es indispensable contar con el Contrato de la Mesa de Servicios que aporta más del 85% de los operadores de la mesa de servicios, esto para brindar un servicio adecuado.
- Se debe seguir trabajando en la mejora de la comunicación, tanto a lo interno de TI como



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

hacia nuestros Clientes Internos, con el fin de brindar siempre un mejor servicio y mantener siempre informado al Negocio y Dueños de los Servicios.

### 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.

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

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

Sistema	Oficio	# Recomendación	Unidad Responsable	Fecha Cumplimiento	Nivel Riesgo	Estado	Grado Avance
CARII	ATI-0103-2008	5	Área Atención Cliente Interno	19/06/2009	Medio	Cumplida	100
CARII	ATI-0103-2008	7	Área Atención Cliente Interno	28/08/2008	Medio	Cumplida	100
CARII	ATI-0103-2008	8	Área Atención Cliente Interno	31/12/2008	Medio	Cumplida	100
CARII	ATI-0103-2008	9	Área Atención Cliente Interno	10/07/2008	Bajo	Cumplida	100
CARII	ATI-0009-2009	3	Área Atención Cliente Interno	27/02/2009	Bajo	Cumplida	100



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

Sistema	Oficio	# Recomendación	Unidad Responsable	Fecha Cumplimiento	Nivel Riesgo	Estado	Grado Avance
CARII	AG-0179-2010	7	Área Atención Cliente Interno	01/10/2010	Medio	Cumplida	100
CARII	ATI-0149-2011	3	Área Atención Cliente Interno	17/01/2012	Alto	Cumplida	100
CARII	ATI-0149-2011	5	Área Atención Cliente Interno	01/10/2011	Medio	Cumplida	100
CARII	ATI-0149-2011	7	Área Atención Cliente Interno	14/07/2011	Medio	Cumplida	100
CARII	ATI-0149-2011	8	Área Atención Cliente Interno	14/07/2011	Medio	Cumplida	100
CARII	ATI-0149-2011	9	Área Atención Cliente Interno	14/07/2011	Medio	Cumplida	100
CARII	ATI-0149-2011	11	Área Atención Cliente Interno	14/07/2011	Medio	Cumplida	100
CARII	ATI-0149-2011	12	Área Atención Cliente Interno	14/07/2011	Alto	Cumplida	100
CARII	ATI-0149-2011	13	Área Atención Cliente Interno	14/07/2011	Alto	Cumplida	100
CARII	ATI-0149-2011	14	Área Atención Cliente Interno	01/10/2011	Alto	Cumplida	100
CARII	ATI-0149-2011	15	Área Atención Cliente Interno	01/10/2011	Alto	Cumplida	100
CARII	ATI-0149-2011	18	Área Atención Cliente Interno	01/10/2011	Medio	Cumplida	100
CARII	ATI-0066-2012	1	Área Atención Cliente Interno	01/12/2014	Medio	Cumplida	100
CARII	ATI-0066-2012	2	Área Atención Cliente Interno	01/12/2014	Medio	No aplica	75



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

Sistema	Oficio	# Recomendación	Unidad Responsable	Fecha Cumplimiento	Nivel Riesgo	Estado	Grado Avance
CARII	ATI-0066-2012	3	Área Atención Cliente Interno	01/12/2014	Medio	Cumplida	100
CARII	ATI-0066-2012	4	Área Atención Cliente Interno	01/12/2014	Medio	Cumplida	100
CARII	ATI-0066-2012	6	Área Atención Cliente Interno	16/12/2013	Medio	Cumplida	100
CARII	ATI-0066-2012	7	Área Atención Cliente Interno	30/04/2013	Medio	Cumplida	100
CARII	ATI-0066-2012	8	Área Atención Cliente Interno	01/12/2014	Medio	Cumplida	100
CARII	ATI-0154-2012	3	Área Atención Cliente Interno	31/08/2012	Alto	Cumplida	100
CARII	ATI-0154-2012	9	Área Atención Cliente Interno	28/03/2013	Alto	Cumplida	100
CARII	ATI-0154-2012	12	Área Atención Cliente Interno	14/09/2012	Alto	Cumplida	100
CARII	ATI-0129-2013	1	Área Atención Cliente Interno	10/08/2015	Medio	Cumplida	100
CARII	ATI-0129-2013	2	Área Atención Cliente Interno	31/01/2014	Medio	Cumplida	100
CARII	ATI-0129-2013	3	Área Atención Cliente Interno	31/01/2014	Medio	Cumplida	100
CARII	ATI-0129-2013	4	Área Atención Cliente Interno	31/01/2014	Medio	Cumplida	100
CARII	ATI-0129-2013	6	Área Atención Cliente Interno	10/08/2015	Medio	Cumplida	100
CARII	ATI-0129-2013	7	Área Atención Cliente Interno	31/01/2014	Medio	Cumplida	100



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

Sistema	Oficio	# Recomendación	Unidad Responsable	Fecha Cumplimiento	Nivel Riesgo	Estado	Grado Avance
CARII	ATI-0129-2013	8	Área Atención Cliente Interno	10/08/2015	Medio	Cumplida	100
CARII	ATI-0129-2013	9	Área Atención Cliente Interno	28/02/2014	Medio	Cumplida	100
CARII	ATI-0018-2016	10	Área Atención Cliente Interno	31/07/2016	Medio	Cumplida	100
CARII	ATI-0018-2016	11	Área Atención Cliente Interno	31/07/2016	Medio	Cumplida	100
CARII	ATI-0018-2016	12	Área Atención Cliente Interno	30/06/2016	Medio	Cumplida	100
CARII	SUBA-0050-2016	7	Área Atención Cliente Interno	31/07/2016	Medio	Cumplida	100
CARII	SUBA-0211-2016	10	Área Atención Cliente Interno	31/01/2017	Medio	Cumplida	100
SIAR	ATI-0115-2018	2	Área Atención Cliente Interno	31/01/2019	Medio	Cumplida	100
SIAR	ATI-0115-2018	4	Área Atención Cliente Interno	12/04/2019	Alto	Cumplida	100
SIAR	ATI-0115-2018	5	Área Atención Cliente Interno	31/10/2018	Medio	Cumplida	100
SIAR	ATI-0115-2018	6	Área Atención Cliente Interno	15/01/2019	Medio	Cumplida	100
SIAR	ATI-0115-2018	8	Área Atención Cliente Interno	14/09/2018	Medio	Cumplida	100
SIAR	ATI-0115-2018	9	Área Atención Cliente Interno	14/09/2018	Medio	Cumplida	100
SIAR	ATI-0115-2018	11	Área Atención Cliente Interno	14/09/2018	Medio	Cumplida	100



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

Sistema	Oficio	# Recomendación	Unidad Responsable	Fecha Cumplimiento	Nivel Riesgo	Estado	Grado Avance
SIAR	ATI-0115-2018	12	Área Atención Cliente Interno	14/09/2018	Medio	Cumplida	100

### **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.