



---

# INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Nombre:	Esteban Jimenez Alpizar
Dependencia:	Área Atención al Cliente Interno
Periodo de Gestión:	Febrero 2023- junio 2023
Fecha:	13/06/2023

---

## 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
Principales Logros.....	9
Proyectos más relevantes .....	11
Administración de Recursos Financieros.....	11
Sugerencias y Observaciones .....	11
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República .....	12
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo.....	12
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.....	12
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo.....	12
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público .....	13



## 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 01 de febrero del 2023 al 13 de junio del 2023.

Se emite el presente informe al amparo de la directriz No. D-1-2005- CO-DFOE de la Contraloría General de la República 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 jefa 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**

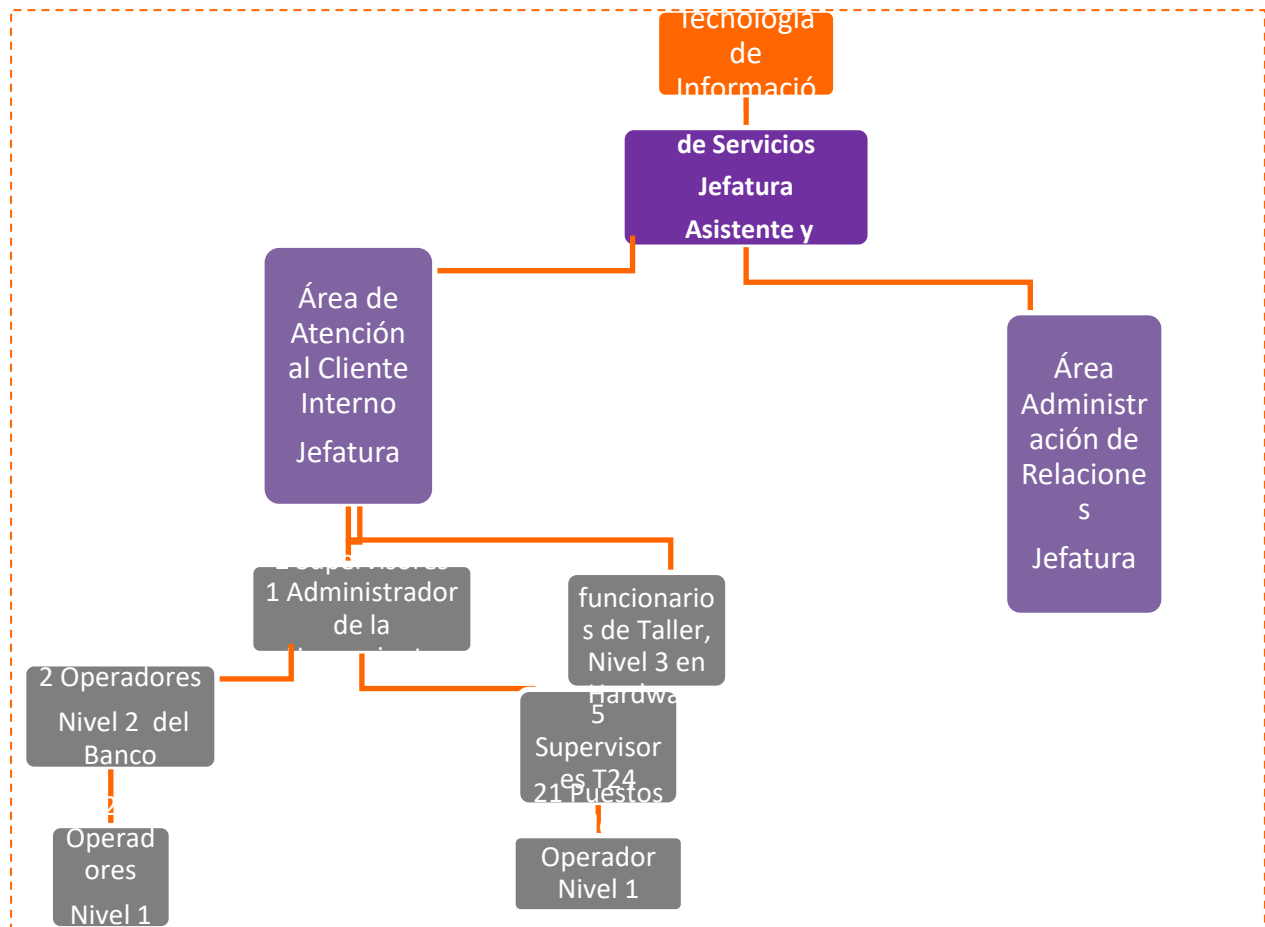
Ser el único punto de contacto entre los funcionarios del Banco y la Dirección de Tecnología de Información para la recepción, registro y atención de incidentes, solicitudes de servicio, reclamos, consultas, problemas y cambios presentados que deben ser atendidos por la Dirección de Tecnología de Información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



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

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.

### **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



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

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**

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:**



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Activar usuarios, bloqueados, inhabilitados o suspendidos para hacer uso de las plataformas o aplicaciones del Banco Popular.

- **Atención de oficinas 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.
- **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:**





## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

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:**  
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.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

- 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.

### **Cambios en el entorno**

Durante mi periodo de gestión, se han presentado grandes cambios como lo son la adquisición de nuevos contratos para la compra de equipo de cómputo y la atención de reportes a través de la mesa de servicios.

Estos procesos generaron fuertes cambios debido a la modificación de la ley en el mes de diciembre del 2022.

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

#### Autoevaluación Control Interno y Riesgo Operativo

Se lleva a cabo la revisión de accesos de los funcionarios del área, para este rubro las evaluaciones deben ser presentadas al final de el año 2023.

### **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.
- Desarrollo e implementación del Proceso DSS02 Administrar la mesa de servicios y los incidentes, la cual nos permitió cumplir con la SUGEF 14-09.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

- Desarrollo e implementación del Proceso DSS03 Gestionar los Problemas, la cual nos permitió cumplir con la SUGEF 14-09.
- 
- Cumplimiento de los indicadores establecidos del Proceso DSS02 Administrar la mesa de servicios y los incidentes.
- Cumplimiento de los indicadores establecidos del Proceso DSS03 Gestionar los Problemas.
- Cumplimiento en tiempo y forma de las recomendaciones de auditoría interna asignados al Área en cada uno de los informes generados durante mi gestión.
- 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.
- Se automatizaron algunos de los formularios del CSL que todavía contaban con participación del personal de la mesa (Solicitud de Acceso Remoto con equipo del Banco).
- 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.
- Se modificó la forma de trabajar dividiendo el equipo en 2 grupos uno que se encarga de todo lo que corresponde a incidentes generados por las oficinas de negocio y otro para las oficinas comerciales permitiendo que los incidentes críticos sean más fáciles de visualizar.
- 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.
- directamente en dicho proyecto.
- Se realiza la coordinación de entrega de equipos por obsolescencia.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

- Se realiza adjudicación de PADS para proyectos del Banco Popular.

### Proyectos más relevantes

- Se suma al proceso de gestión de incidentes el proceso de gestión de problemas.
- Se incorpora al equipo de trabajo los funcionarios del taller.
- La coordinación para poder brindar los accesos y soporte a todo el conglomerado para el teletrabajo.
- Se realizó la entrega de 450 equipos portátiles.
  
- 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 este tiempo 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.
- Se debe contar con unas sesiones de capacitación a los funcionarios del Banco sobre la ley de contratación administrativa esto con el fin de agilizar los procesos de contratos.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

- Lograr un empoderamiento de los gestores de incidentes del puesto como tal y a su vez poder brindar mayores capacitaciones para poder explotar las habilidades.
- Es indispensable poder contar con un gestor de Problemas el cual nos permita dar un mayor seguimiento a los problemas.
- Es necesario poder contar con más personal para el taller ya que actualmente se cuenta 5 plazas para todo el banco.
- Se debe incrementar la cantidad de Gestores de incidentes de la mesa.
- Se debe seguir trabajando en la mejora de la comunicación, tanto a lo interno de TI como 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:

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

Durante el periodo donde se tuvo a cargo el contrato 152-2018 se lograron cumplir todas las métricas establecidas al contrato se logró cumplir con la atención de los incidentes y solicitudes



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

realizadas por las oficinas comerciales como administrativas todo esto se fiscalizo bajos los procedimientos establecidos por conglomerado del banco, a su vez se presupuestó para el año actual el costo para agregar 2 funcionarios en el momento que el actual fiscalizador del contrato lo considere pertinente.

A su vez se dejan todos los pagos realizados a la fecha del 1 de marzo.

### **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.