



---

# INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

AST-0243-2023

**Nombre:** Vladimir Chacón Salazar

**Dependencia:** Proyecto IaaS Datacenter

**Periodo de Gestión:** Noviembre del 2021 al 24 de abril del 2023

**Destinatarios:** Licda. Zarina Arguedas  
Lic. Oscar Esquivel Barquero  
Dirección Capital Humano

**Firma:**

**Fecha:** 23/06/2023

---

INFORMACION DE USO PÚBLICO CBP- A1

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

---



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

# INDICE

---

---

### Contenido

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



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Presentación**

El periodo que comprende el presente informe es de noviembre del 2021 al 24 de abril del 2023, en que concluyó mi nombramiento en Capital Humano, para el cual se me nombró en el puesto de Director del Proyecto IaaS Datacenter, a partir de la autorización gerencial mediante oficio GGC-982-2021.

En el presente informe se desarrollan los principales aspectos desarrollados como parte de la gestión en dicha dirección del Proyecto, mismos que consideran tanto los aspectos de gestión del personal que conforman que me fue asignado, como de la gestión propia del Proyecto y su cronograma.

### **Resultados de la gestión**

Esta sección del informe deberá contener, al menos, información relativa a los siguientes aspectos:

#### **Labor Sustantiva Institucional**

El Proyecto IaaS Datacenter fue definido como tal, en setiembre del 2021, cuando me encontraba como Jefatura del Área de Soporte Técnico, no obstante, todo el proceso de contratación previo a su formalización orden de inicio, fue parte de las tareas que lleve a cabo como Jefe de área de Soporte Técnico y hasta mi nombramiento como Director del Proyecto, cuando me es posible dedicar el tiempo y esfuerzo solo al proyecto.

La labor sustantiva del proyecto o su objetivo principal es dotar de la infraestructura necesaria en los datacenter, para soportar los diferentes aplicativos críticos de negocio que corren sobre esta infraestructura. Adicionalmente, este proyecto, resulta en la implementación de un contrato con un nuevo proveedor de servicio, mismo que viene a sustituir al actual, sobre el mismo objeto y para el cual se gestó una ampliación al plazo original mediante el trámite 208 RLCA, con el propósito de poder atender el cronograma de implementación del nuevo servicio, cuya fecha excedía de la fecha de terminación del contrato actual. En ese sentido, se gestó entonces, una ampliación por un año, hasta el 29 de mayo del 2024.

En este sentido, el desarrollo de mi gestión tuvo dos líneas principales de acción, a saber: una relacionada a la coordinación con el nuevo contratista, en la gestión contractual con el nuevo contratista, así como la planificación del trabajo de implementación, elaboración del Plan de Trabajo, cronograma y la realización de múltiples sesiones de trabajo y la coordinación interna, con las diferentes áreas técnicas, con el fin de abordar diferentes tópicos, necesarios para establecer una adecuada planificación. Por otro lado, la gestión de seguimiento con el actual contratista y participación en diferentes sesiones de análisis de riesgos y de seguridad de la información, valoración de estrategias y negociación con el proveedor actual, para lograr coordinar la colaboración e involucramiento de este en los procesos de transición.

En estas dos rutas y en términos de recursos, se trabajó con un equipo muy reducido de solo dos



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

funcionarios, que ya venían trabajando en las fases previas del proceso de contratación, con el apoyo de dos personas de la DOCAP, posteriormente se integraron al equipo una persona de la División de Riesgo Operativo y otra de la División de Seguridad de la información. Como parte de la metodología de proyectos se realizó la gestión para integrar al proyecto a representantes de las diferentes áreas técnicas, cuya competencia técnica es necesaria en los diferentes momentos del proyecto, tales como: Calidad, Seguridad, Soporte, Redes, Monitoreo, Cómputo, Desarrollo, entre otras. Al tiempo que se solicitó la participación formal de cada una de estas áreas, se les involucró en sesiones técnicas con el proveedor y los fabricantes, con el propósito de obtener insumos de información, a la vez que estas conocieran las soluciones que el IaaS involucra.

Como parte del alcance técnico del servicio de monitoreo, que forma parte del servicio IaaS, se solicitó a la Dirección de TI, la dotación de dos recursos adicionales, para que apoyaran con la tarea de recopilar información que permitiera la implementación del monitoreo de los servicios parte del alcance cartelario y esto a su vez, ayudara a completar los diagramas de mapas de servicio. En este sentido se autorizaron dos recursos del Área de Investigación Tecnológica, con quienes se estuvo trabajando en coordinación con el Área de Monitoreo y el proyecto en la coordinación de las diferentes sesiones y revisión de la información de los diferentes servicios. Este trabajo se mantuvo hasta el final de mi gestión.

A partir de la autorización de la Gerencia General de recursos adicionales y especializados para el proyecto, en temas de virtualización, redes y telecomunicaciones, almacenamiento y monitoreo, se trabajó de la mano de Capital Humano, para la contratación de estos recursos, para lo cual se elaboraron los exámenes y materiales de estudio, se gestaron los concursos y a la fecha de salida del puesto, ya estaba en proceso la selección de los candidatos a estos puestos.

### **Cambios en el entorno**

Es importante indicar, que la labor indicada se desarrolló en su mayoría en un entorno de virtualidad, pero también con una gran cantidad de sesiones presenciales con el proveedor del servicio.

La coyuntura de cambio de proveedor, generó algunas dificultades para obtener un adecuado apoyo del actual proveedor en el proceso de transición, por lo que a solicitud de la Dirección de TI, participé en las diferentes sesiones internas y con el actual proveedor del servicio, con el propósito de llegar a acuerdo que permitieran un proceso de transición menos disruptivo.

Como una iniciativa de la Jefatura de la División Operación de Servicios, en ese momento, se hizo una valoración con los equipos de la práctica ágil del Banco, con el objetivo de valorar si resultaba beneficioso y viable, cambiar la metodología del proyecto a Scrum Scale. Para ellos se llevaron varias sesiones, donde participaron varios funcionarios de la práctica ágil, sin embargo, dicha iniciativa, no contó con una formalidad desde el metascrum, ni desde la Dirección de TI, por lo que se desestimó por parte del Proyecto. Además, se consultó al nuevo proveedor del servicio, a efecto de alinear dicho cambio, sin embargo, el proveedor declinó tal iniciativa, al considerar que podría afectar la buena marcha del proyecto, según el planteamiento inicial.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

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

Para el periodo en reporte de este informe, no se llevó a cabo para el proyecto la autoevaluación indicada, ya que nuestra labor se enmarcó en la gestión de la División Operación de Servicios, por lo que se contempla en ese informe.

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

Se trabajó en un proceso continuo y paulatino de mejoramiento de los controles, establecimiento de mejores prácticas, procesos de documentación de procesos y procedimientos, todo de forma paralela a un proceso de culturización sobre la importancia de estos controles en la labor que se realiza.

Parte de esas acciones realizadas para mantener y fortalecer el sistema de control interno, son las siguientes:

- ✓ El proceso de rendición de cuentas de cada uno de los funcionarios, mediante la herramienta de registro de labores de teletrabajo.
- ✓ Asignación formal de tareas y responsabilidades, tanto mediante la herramienta Trello, por correo y oficio, según corresponda.
- ✓ Seguimiento mensual de los diferentes cronogramas, iniciativas y trabajos calendarizados y asignados, mediante de sesiones de trabajo periódicas.
- ✓ Seguimiento y control en los procesos de control de cambios.
- ✓ Verificación de los registros de asistencia y saldos de vacaciones.

### **Principales Logros**

Como parte de los principales logros del Proyecto se citan los siguientes:

- El Cronograma del proyecto se mantuvo al día y sin atrasos, hasta la fecha de mi terminación.
- Se llevaron a cabo varias sesiones técnicas con el proveedor y los fabricantes de la infraestructura aprovisionada, donde se involucraron a las diferentes áreas técnicas según su competencia.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

- Se mantuvo una constante coordinación a nivel de la Gerencia del nuevo contratista, equipo de Proyecto, Dirección de TI y la División Operación de Servicios, donde semanalmente se dio seguimiento al Proyecto y a los impedimentos que se fueron presentando, lo que permitió una gestión más ágil.
- Se realizó una distribución de funciones con el reducido equipo con que se contó, lo que permitió, que los diferentes temas que fueron surgiendo, se lograran atender en tiempo y forma. Adicionalmente, se mantuvo una sesión de control y seguimiento diario con el equipo de proyecto, logrando una dinámica de gestión muy ágil.
- En el proceso de gestión y en coordinación con el contratista, se logró que los equipos (hardware) estuvieran con tiempo de anticipación a lo planeado, lo que, a su vez, con una gestión proactiva del proyecto, se lograron instalar en el datacenter principal y se gestionó con el secundario, la instalación en dicho datacenter. En este último, fue necesario una coordinación adicional, ya que en las salas donde se programó instalar, tenían problemas de potencia y espacio, por lo que ya, posterior al 24 de abril, fin de mi gestión, se continuó en la coordinación con el Proyecto, para habilitar una sala nueva.

### Proyectos más relevantes

Para el caso del presente informe, el proyecto más relevante es el que me fue asignado dirigir.

**Licitación Pública 2021LN-000001-0020600001 Contratación del Servicio de Infraestructura de plataforma tecnológicas, servicios de gestión, operación, soporte, monitoreo y administración de la infraestructura por servicio, así como servicios de nube para nuevos negocios.:**

### Administración de Recursos Financieros

A partir de la planificación institucional a través del proceso de presupuesto, así como la directriz institucional de uso comedido de los recursos financieros, esta dependencia ha realizado los esfuerzos necesarios para trabajar con el mínimo de recursos financieros posibles. Se informa, que, fuera de los recursos humanos asignados, no se hizo uso del presupuesto de extras y la única disponibilidad fue la del compañero Líder Técnico. No obstante, lo anterior, dicho rubro y las planillas de los involucrados en el equipo de proyecto, no estuvieron asociados al centro de costos del proyecto.

Se informa, que tampoco hubo erogación alguna por temas asociados al proyecto y toda la gestión se llevó a cabo desde Costa Rica, involucrando a los involucrados en el proyecto de las diferentes latitudes.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### Sugerencias

1. La criticidad y complejidad técnica de este proyecto, demanda un equipo comprometido y asignado en un 100% al proyecto, por lo que se sugiere acelerar el proceso de contratación de los nuevos recursos, cuyo trámite quedó en la selección de los recursos, posterior a las pruebas aplicadas.
2. Comprometer a las diferentes áreas técnicas, en las asignaciones del cronograma.
3. Involucrar a la Gerencia General Corporativa y la Dirección de TI, en las gestiones con el contratista actual, para lograr un mejor compromiso en el proceso de transición.

### Observaciones

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

De manera puntual se me solicitó cumplir con la declaración jurada en mi condición de jefatura, misma que se envió en tiempo y forma.

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

No se recibieron disposiciones por órgano de control externo, en el periodo de informe.

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

Sobre las recomendaciones de la auditoría interna, se han venido atendiendo de conformidad con las fechas pactadas.

A la fecha, solo se tiene una recomendación, que me fue reasignada a mi persona, ya que la había iniciado la jefatura anterior. Actualmente, se solicitó una prórroga y se presentó el plan de trabajo correspondiente, el cual fue aceptado por la auditoría. En proceso de atención.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

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

Ninguno, ya que mi función era la de Director del Proyecto.

### **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.