



---

# INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

**Nombre:** Yenory Chanto Ureña

**Dependencia:** Área Cómputo

**Periodo de Gestión:** 02 enero 2024 al 31 julio 2024

**Destinatarios:**  
Dirección Tecnología de Información  
División Operación de Servicios  
Dirección Capital Humano  
Área Cómputo

**Firma:**

**Fecha:** 07/08/2023

---

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 .....	4
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.....	5
Observaciones .....	5
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República .....	5
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo.....	5
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.....	6
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo.....	6
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público .....	6



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### Presentación

Se elabora el siguiente informe como parte del cumplimiento de la Directriz de la Contraloría General de la República D-1-2005-CO-DFOE, relacionada con los informes de Fin de Gestión y con el fin de atender lo dispuesto en el procedimiento conocido como “Presentación y Publicación de informes de Fin de Gestión” y cumplir lo expuesto en la Ley de Información no Divulgada N ° 7975.

Comprende el periodo del 2 de enero 2024 al 31 de julio 2024, periodo en el que regreso a mi plaza fija de Jefatura de Cómputo, luego de haber completado las actividades que se me habían encomendado relacionadas con la seguridad funcional de los sistemas informáticos, en colaboración con el Plan Táctico de Seguridad de la Información.

Por medio de dos oficios emitidos desde la Dirección General de Transformación e Innovación y Dirección Tecnología de Información y dirigidos a la Dirección de Capital Humano, se me asignó un tiempo de transición con el fin de dar tiempo a la implementación de la nueva estructura de TI, periodo durante el cual se compartió la responsabilidad de la administración del Área Cómputo y se me asignaron actividades especiales por lo que el informe se enfoca en las acciones de las cuáles tenía el control, guardando para tal efecto el PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD en la confección del presente informe.

### Resultados de la gestión

#### Labor Sustantiva Institucional

Según lo indicado en el Manual Institucional vigente a la fecha del presente informe:

#### Objetivo:

Administrar completa y exactamente el procesamiento de datos y mantenimiento del hardware de manera eficaz. Operando los servidores empresariales para generar la actualización de los sistemas, así como la generación de datos de información en forma confiable y oportuna, brindando oportunidad de información y continuidad del servicio de los sistemas las 24 horas del día los 365 días del año. Estableciendo procedimientos eficaces para manejar la biblioteca de los medios, respaldo y recuperación de datos, y disposición de medios. Asegurando la calidad, puntualidad y disponibilidad de los datos del negocio, de manera que contribuya en el cumplimiento de los objetivos del Plan Estratégico de TI y del Plan Estratégico Corporativo.

#### Funciones:

- Ejecutar y controlar los procesos diarios de actualización de los sistemas en las diferentes plataformas.
- Administrar y controlar los respaldos de información de todas las plataformas tecnológicas del Banco.
- Monitorear la adecuada operación de los componentes de la infraestructura

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

- tecnológica y aplicaciones del Banco.
- Administrar las bases de datos.
- Garantizar que los objetivos del Plan Anual Operativo se cumplan.
- Protección y Disponibilidad del Recurso de Infraestructura.
- Mantenimiento de la Infraestructura.
- Relacionado a la administración de las bases de datos
- Estándares y procedimientos para cambios
- Definir los acuerdo de Niveles de Operación
- Monitoreo y Reporte del Cumplimiento de los Niveles de Servicio
- Revisión de los Acuerdos de Niveles de Servicio y de los Contratos
- Capacidad y Desempeño Actual
- Capacidad y Desempeño Futuros
- Monitoreo y reporte.
- Para mantener y afinar el funcionamiento actual dentro de TI y, para tratar las ediciones tales como resistencia, contingencia, cargas de trabajo actuales y proyectadas, planes del almacenaje y adquisición del recurso.
- Informe de disponibilidad del servicio se debe entregar al negocio según los requisitos del SLAS.
- Acompañar todos los informes de excepción con las recomendaciones para la acción correctiva.
- Recuperación y reanudación de los servicios de TI
- Almacenamiento de respaldos fuera de las instalaciones
- Rastreo y Resolución de problemas

Durante el periodo indicado, mi labor consistió en realizar un diagnóstico de la situación actual del área, identificando los riesgos y brechas que pudieran solventarse en el corto plazo, lo anterior a solicitud de la jefatura de la División de ese entonces, cuya metodología radicó en investigación de manuales de puestos, procedimientos, entrevistas, entendimiento de los servicios que brinda el área, reuniones, consultas y el seguimiento de esta labor se dio mediante la herramienta “Planner” desde donde los autorizados pueden consultar las acciones y entregables.

Se consideraron aspectos tales como estructura, infraestructura, servicios que presta el área, relación interna entre grupos, manuales de puestos, gestión de supervisión, conocimiento del personal, capacitación, requerimientos previos de aceptación, procesos manuales y automatización de procesos.

Al momento de realizar el diagnóstico se contabilizaban 19 funcionarios internos, clasificados dentro del área en grupos operativos de la siguiente forma (no se consideran en el estudio los contratos con terceros):





## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Cambios en el entorno**

Durante el periodo se dieron algunos cambios en el entorno que afectaron el quehacer del área, tales como próxima finalización de contratos de administración y mantenimiento de un Data Center y de la contratación de personal externo para la operación de los principales sistemas operativos del Core Bancario. Se dio rotación de personal que ganó plaza en otras áreas por lo que el periodo estuvo cargado de transferencia de conocimiento a nuevos funcionarios y funcionarios del área que pasaron a otros puestos, siendo que en paralelo se tuvieron que atender recomendaciones de Auditoría, solicitudes para ejecutar cambios en bases de datos, así como en la operativa de ejecución de procesos y respaldos con el fin de atender cambios en normativa institucional y externa, lo cual de alguna forma afectó la normalidad y la disponibilidad para realizar el diagnóstico y atender algunas de las brechas encontradas.

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

La autoevaluación del área se hace una vez al año, por lo que durante el periodo en que estuve designada no correspondía realizar autoevaluación.

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

De las brechas encontradas en el diagnóstico, se realizaron algunas acciones para ordenar los horarios conforme a las jornadas de trabajo pactadas con cada colaborador, se realizaron acciones en atención a directrices internas de seguridad de la información, tanto en el uso de credenciales como de ordenamiento y limpieza de cubículos con información escrita.

### **Principales Logros**

Principales logros alcanzados durante mi gestión, conforme a las labores que realicé se puede mencionar los entregables del diagnóstico, tales como ppt con resumen del diagnóstico, Identificación de brechas, Identificación y diagrama clasificación de servicios y grupos de trabajo, lista del inventario de procesos de operadores y oficiales de control analizados para posible automatización a corto plazo. Plan con brechas posibles de atender en corto plazo, diseño y creación de canal T-ACOM en Microsoft Teams, con canales privados para cada grupo de trabajo, creación de un archivo interactivo para control de vacaciones y horarios, así como horarios especiales de fines de semana y de mes para los oficiales de control.

Referente a las acciones de valoración para automatizar algunos procesos manuales, se generaron los siguientes requerimientos:

SR3670420 (solicitud capacitación para power automate)  
SR3725266 (solicitud traslado aplicativos locales a servidores web)  
SR3753610 (relacionado con uso de credenciales únicas)



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Proyectos más relevantes**

No se mencionan por no ser parte de las labores que realicé.

### **Administración de Recursos Financieros**

Durante el periodo que estoy reportando, responsabilidad sobre los recursos financieros del área la mantiene otro funcionario, por lo que no se reporta en este informe.

### **Sugerencias**

Se sugiere a la jefatura del área que se designe prestar especial énfasis a la brecha del conocimiento del recurso humano y elaborar, en conjunto con la División de Talento Humano un plan integral de equiparación del conocimiento interno, así como el estudio de funciones indicados en los manuales de puestos vrs actividades actuales para homologación de categorías con el fin de contar con personal capacitado que pueda hacer frente a situaciones de vacaciones, incapacidades, salida e ingreso de personal sin afectar la operativa ni la calidad de vida de los colaboradores.

### **Observaciones**

La automatización de procesos, en conjunto con la planificación integral y de trupo, así como la supervisión y seguimiento en conjunto con los colaboradores podrían ser clave para el éxito del área.

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

No aplica para las labores que realicé durante el periodo.

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

No aplica para las labores que realicé durante el periodo.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

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

La responsabilidad sobre las recomendaciones de Auditoría Interna estuvieron en manos de otro funcionario por lo que no me aplica en las funciones que realicé durante el periodo.

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

La responsabilidad sobre la fiscalización de los contratos del área estuvo en manos de otro funcionario, por lo que no aplica en las funciones que realicé durante el periodo.

### **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.