

SECRETO BANCARIO

Banco de Occidente inició un proceso de modernización motivado por la llegada a Honduras de las grandes entidades internacionales. Invirtieron más de 2 millones de dólares en la adquisición de equipos y programas. Su gerente de Tecnología y Comunicaciones, Mario Ramírez, revela los detalles del trabajo.

Por CLAUDIA ANDINO

Banco de Occidente es una de las pocas entidades financieras que quedan en el país cuyo patrimonio es propiedad de hondureños. En el último año, fue considerada como la institución número uno en utilidades y en depósito de ahorros en el sistema bancario nacional, y está entre las tres primeras en activos y patrimonio.

Su gerente de Tecnología y Comunicaciones, Mario Ramírez, ha estado al frente de la transformación emprendida para convertir el banco en una organización sólida y moderna, que le ha permitido no solo poder solventar con éxito el embate de la entrada al mercado nacional de grandes corporaciones financieras internacionales, sino también seguir siendo considerada como una de las más importantes de Centroamérica.

“El desafío más importante que hemos enfrentado en los últimos años fue haber conformado un comité de TIC para diseñar, planificar y posicionar la nueva estrategia corporativa de productos y servicios de alta calidad, basados en una sólida infraestructura que asegurara la continuidad del negocio”, afirmó Ramírez.

Esta modernización de sistemas tenía como uno de sus objetivos permitir a los clientes realizar con agilidad y seguridad sus operaciones por diferentes canales, en un ambiente totalmente *online* de 24 horas. “Para ello, ha sido muy importante realizar mejoras en la estructura organizativa de la institución, como también en los procesos de capacitación y preparación para estos nuevos retos de hoy”, añadió.

Banco de Occidente ha confiado en la tecno-

logía **IBM** (L Series 520 y 810) como sistema central de esta renovación de equipos, que incluyó la adquisición de servidores y computadoras para toda la red de oficinas en diferentes ciudades del país.

“Como *core* bancario, nos sentimos sumamente satisfechos de contar con **BYTE**, que nos ha permitido un acelerado, ordenado y continuo crecimiento de clientes, cuentas, servicios, transacciones y oficinas y la integración de la información que nos permite la toma de mejores decisiones”, afirmó el directivo.

La institución adquirió varios sistemas operativos: OS/400 de **IBM**, Windows Server 2003 y XP, de **Microsoft** y Linux de **Red Hat**.

“Como proveedores tenemos a **GBM**, **Gbnet**, **CCS**, **Reytel**, **SIS**, **BYTE**, **McAfee**, **Microsoft** y **Cisco**, todas compañías que tienen distribui-





| La modernización de sistemas tenía como objetivo permitir a los clientes realizar con agilidad y seguridad sus operaciones por diferentes canales, en un ambiente online las 24 horas. Para ello, ha sido importante mejorar la estructura de la institución y los procesos de capacitación y preparación. |

dores en Honduras y con personal técnico certificado en sus diferentes áreas, que nos ofreció el sistema de proyectos llave en mano, además de garantías reales de cumplimiento con la aplicación de productos, normas y estándares de clase mundial”, declaró.

Ejemplo de ello es el diseño, construcción e implementación de uno de los más modernos *datacenters* de Latinoamérica, que muy pronto tendrán en el nuevo edificio de la oficina principal que está a punto de inaugurarse en Tegucigalpa.

“Nos tomó 15 meses de investigación y capacitación para su diseño final”, recordó Ramírez, quien además fue pilar para que, en 2007, se iniciara el nuevo servicio de banca por Internet, utilizando tecnologías de IBM y BYTE.

Vital

“En febrero de 2006, se conformó el comité de TIC y, con la valiosa colaboración del consultor externo David Montesinos, de INCAE, diseñamos y estructuramos el plan de trabajo, dividido en varias etapas. Se crearon grupos responsables para la ejecución de cada proyecto y para los procesos de control y certificación de cada uno de ellos”, afirmó Ramírez.

El plan concluyó a fines del año pasado y, durante los primeros meses de 2008, se realizó la migración de su actual infraestructura de TIC al nuevo edificio de Tegucigalpa.

“La principal dificultad ha sido la organización que requiere un proyecto de esta naturaleza. Por ejemplo, el tiempo que nos ha llevado asimilar una nueva propuesta de alto valor que nos exige el mercado actual; el tiempo que ha

tomado la preparación de nuestro personal y la elaboración de la nueva documentación de nuestros procesos operativos y tecnológicos, apegados a las nuevas normas de los organismos reguladores del sistema financiero nacional e internacional”, añadió.

En total, la inversión en este proceso de modernización alcanza los dos millones de dólares, pero cada centavo se considera bien invertido

en virtud de que el objetivo es la satisfacción del cliente. “Por muchos años, han mantenido una fidelidad muy particular con nuestra institución y, obviamente, al incrementar y mejorar la calidad de nuestros servicios, productos, red de oficinas y capacitación del personal, hemos obtenido una mayor rentabilidad, que permite a nuestros accionistas continuar brindando su apoyo para el desarrollo de estos relevantes proyectos”, manifestó.

Desafíos

De acuerdo con el CIO, una de sus principales responsabilidades es velar por la estabilidad y el continuo funcionamiento de toda la infraestructura tecnológica. Pese a las presiones de sus obligaciones, considera que su relación con el resto del equipo de IT del banco es de camaradería y compañerismo, lo que ha permitido disfrutar del diario trabajo. “Soy sencillo, honesto, me encanta asumir retos y compromisos y, de manera muy particular, reconocer los méritos de mis compañeros y colaboradores. Nuestra propuesta ha sido siempre ser un gestor permanente del desarrollo y rendimiento de mi institución”, explicó.

Aseguró que siempre busca gente con valores, principios, con deseos de superación y que asuman retos y compromisos para traer a su equipo. “Estos elementos son los más importantes, luego están los aspectos educativos y de formación profesional, según el área y las responsabilidades de cada puesto”, comentó el directivo.

Su mayor desafío, desde hace 11 años, cuando empezó a trabajar con Banco de Occidente, ha

| La entidad montó un nuevo datacenter que demandó 15 meses de investigación y capacitación para su diseño final. |

PROYECTO BACKUP

“Continuidad de negocio” es un plan emprendido por Banco de Occidente que garantiza la continuidad del servicio a los clientes en el caso de una eventualidad no deseada en el datacenter. Este proyecto incluye:

- Un segundo centro de datos.
- Otro sistema principal, que contiene la información de los clientes y del banco.
- Una herramienta de software que, en línea y en menos de un segundo, actualiza las transacciones ejecutadas en el sistema principal, en el segundo y en el de contingencia.

• Una robusta infraestructura de telecomunicaciones, que permitirá contar con dos rutas de acceso en cada agencia; una activa, hacia el sistema de producción, y otra pasiva, hacia el sitio alternativo.

• Un plan debidamente documentado y actualizado, que posibilitará activar el plan de recuperación en forma ordenada.

Algo muy digno de destacar es que es el primer banco que construye su centro alternativo en otra ciudad, más precisamente en San Pedro Sula. Con este esquema, la institución estará preparada para brindar todos los servicios en ambos sistemas.



sido la formación del personal de tecnología e informática, aportar muchas iniciativas para el mejoramiento continuo y la implementación de productos, herramientas y servicios de calidad mundial que aseguren el crecimiento ordenado en IT.

Ramírez dijo que el concepto del *outsourcing* debe ser muy bien evaluado antes de aplicarlo, por el tema de las nuevas regulaciones. “Nosotros ya contamos con varios proyectos bajo esta modalidad y nos ha dado muy buen resultado, ya que nos permite orientar nuestro recurso humano directamente en el negocio. Es importante realizar una buena negociación y un contrato flexible para su puesta en marcha, lo mismo que reuniones permanentes que permitan evaluar la calidad de servicio que se está recibiendo”, explicó. Aseguró, además, que han tercerizado la infraestructura de telecomunicaciones del Banco.

En relación al presupuesto que la entidad destina al área de IT, Ramírez señaló: “no contamos con un *budget* fijo. Sin embargo, todos los proyectos que se han presentado de-

bidamente documentados y justificados han tenido la aprobación de nuestra junta directiva, para realizar una inversión importante en adquisición de equipo y programas con el fin de modernizar los procesos del banco”.

| “Los CIO debemos convertirnos en asesores permanentes y gestores del rendimiento de nuestras instituciones, lo que nos obliga a conocer y entender en detalle el funcionamiento del negocio”. |



También añadió que, en general, en Honduras existen limitantes económicos en temas relacionados con la tecnología, “aunque en materia de TIC, nuestro país ha dado pasos muy importantes que nos permiten sentirnos orgullosos”.

A nivel centroamericano, los encargados de IT de las compañías mantienen mucha comunicación para compartir experiencias y conocimientos. “Hay un buen ambiente; en lo particular, a nuestra institución le han abierto las puertas a muchas instituciones financieras de alto prestigio en la región, lo cual agradecemos muy altamente; al igual, nosotros hemos recibido a varias instituciones, fiel reflejo de un espíritu de colaboración, la diferencia radica en la calidad del servicio que brindemos”. Más que un encargado de IT, para Ramírez un CIO debe estar al tanto de otro tipo de conocimientos económicos que le permitan tomar las decisiones más oportunas para el éxito de la empresa. “Debemos convertirnos en asesores permanentes y gestores del rendimiento de nuestras instituciones, lo que nos obliga a conocer y entender en detalle el funcionamiento del negocio”, finalizó. ■

