

INFORME FINAL DE GESTIÓN JEFE PROCESO GESTIÓN ESTRATÉGICA TECNOLÓGICA CORPORATIVA

PERÍODO DE GESTIÓN: Del 1 de octubre 2010 al 17 de diciembre del 2012

A. PRESENTACIÓN

Se remite el presente Informe final de gestión, correspondiente al cargo de Jefe de Proceso Gestión Estratégica Tecnológica Corporativa (en adelante denominada PGETC), el cual ocupé entre el período comprendido del 1 de octubre de 2010 al 17 de diciembre del 2012. Lo anterior, en cumplimiento del artículo 12 inciso e) de la Ley General de Control Interno, así como en atención a lo indicado por la Contraloría General de la República en la Directriz No. D-1-2005-CO-DFOE, del 24 de junio de 2005, publicada en La Gaceta No. 131 del 7 de julio de 2005.

Los resultados que se describen a continuación están circunscritos a la Gestión y Evaluación del Gobierno de TI, Seguridad de la Información y Continuidad del Negocio.

B. RESULTADOS DE LA GESTIÓN

1. Referencia sobre la labor sustantiva institucional o de la unidad a su cargo, según corresponda al jerarca o titular subordinado.

Mediante acuerdo JDN-4772-Acd-740-Art-6 del 12 de julio del 2010, la Junta Directiva Nacional aprobó la propuesta de creación de la Dirección de Gestión Corporativa, contenida en los oficios GGC-0945-2010 y DDHO-401-2010.

Mediante oficio DTDI-0563-2010 del 30 de noviembre del 2010, tanto el Director de Tecnología de Información como el Director de Gestión Corporativa, de forma conjunta remiten a la Dirección de Desarrollo Humano y Organizacional, el detalle de las actividades que estaría realizando cada Dirección en los siguientes temas: Seguridad, Administración de Proyectos, Investigación Tecnológica, Planeación Estratégica, Garantizar el cumplimiento regulatorio (Proceso ME3) y Proporcionar Gobierno de TI (Proceso ME4).

Objetivo General

Coadyuvar a la Dirección de Gestión Corporativa para fortalecer el sistema institucional para la evaluación de la gestión corporativa; el fortalecimiento del sistema de control interno; la administración de riesgo corporativo; la consolidación del gobierno corporativo; y la generación de planes y estrategias de carácter corporativo.

Y asegurar que la Gerencia alcance los objetivos de negocio, dirigiendo las actividades de TI para maximizar sus beneficios, capitalizar oportunidades y ganar ventaja competitiva.

Asegurar la interdependencia entre las actividades de TI y el plan estratégico corporativo para alcanzar un balance efectivo entre la gestión de riesgos y los beneficios de tomar ventaja total de su información.

Objetivos Específicos

Coadyuvar a la Dirección de Gestión Corporativa para:

- Facilitar la coordinación de políticas, procedimientos y uso de recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos.

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

La información contenida en este documento es confidencial y sólo puede ser utilizada por la persona o la organización a la cual está dirigida o autorizada por el área administrativa correspondiente del Conglomerado Banco Popular.

- Contar con un mecanismo permanente de comunicación con los entes reguladores y las diferentes áreas del negocio y de soporte.
- Velar por el cumplimiento de los objetivos y metas del Plan Estratégico Corporativo y planes complementarios.
- Desarrollar mecanismos de evaluación y seguimiento del desempeño corporativo.
- Mejorar la gestión corporativa.
- Promover una plataforma tecnológica integrada.
- Dar seguimiento al cumplimiento de la normativa.

Funciones

- i. Evaluación de la gestión de tecnología de información y consolidación del Gobierno Corporativo de TI.
 - ii. Planeamiento y administración del sistema de gestión de seguridad de la información.
 - iii. Planeamiento y administración de la continuidad de las operaciones.
- 2. Cambios habidos en el entorno durante el periodo de su gestión, incluyendo los principales cambios en el ordenamiento jurídico que afectan el quehacer institucional o de la unidad, según corresponda al jerarca o titular subordinado.**
- Acuerdo SUGEF 14-09 referente al Reglamento sobre la Gestión de la Tecnología de Información.
 - Acuerdo SUGEF 16-09 Reglamento de Gobierno Corporativo.

3. Estado de la auto evaluación del sistema de control interno institucional o de la unidad al inicio y al final de su gestión, según corresponda al jerarca o titular subordinado.

Las calificaciones correspondientes al año 2010 y 2011 se presentan en la tabla siguiente:

AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO (LEY 8292)		
AÑO	OFICIO	CALIFICACION
2010	UTEG-265-2010	Excelente
2011	UTEG-247-2011	Excelente

La calificación correspondiente al año 2012 será remitida por la Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión, en el mes de diciembre.

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

La información contenida en este documento es confidencial y sólo puede ser utilizada por la persona o la organización a la cual está dirigida o autorizada por el área administrativa correspondiente del Conglomerado Banco Popular.

4. Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional o de la unidad, al menos durante el último año, según corresponda al jerarca o titular subordinado.

4.1. Control y Seguimiento al Cumplimiento del Plan Correctivo SUGEF 14-09

En atención de los acuerdos del CTI y de JDN respecto al control y seguimiento al cumplimiento de los planes correctivos SUGEF 14-09, tanto del Banco Popular como de la Empresa EVERTEC S.A., se han desarrollado actividades de logística y capacitación en coordinación con las unidades responsables y otras áreas de apoyo como la UTEG1 y OAPC2, a través de los siguientes oficios:

No. De Oficio	Fecha de emisión
PGETC-272-2011	20/07/2011
PGETC-365-2011	07/10/2011
PGETC-403-2011	17/11/2011
PGETC-435-2011	21/12/2011
PGETC-010-2012	25/01/2012
PGETC-031-2012	30/01/2012
PGETC-435-2011	09/02/2012
PGETC-045-2012	09/02/2012
PGETC-046-2012	09/02/2012
PGETC-047-2012	09/02/2012
PGETC-048-2012	09/02/2012
PGETC-051-2012	09/02/2012
PGETC-119-2012	30/03/2012
PGETC-123-2012	30/03/2012
PGETC-217-2012	26/06/2012

A la fecha, se han elaborado y comunicado 11 Informes Mensuales de Seguimiento dirigidos a los niveles superiores (DGC, Comité Gerencial Ejecutivo y CTI); cuyo insumo principal son los distintos informes de avance individuales emitidos por las Unidades Responsables para cada una de las fechas de corte establecidas. Esta actividad se realiza con el apoyo de la UTEG:

No. de Informe	Fecha de corte
PGETC-041-2012	15/01/2012
PGETC-086-2012	31/01/2012
PGETC-122-2012	29/02/2012
PGETC-151-2012	31/03/2012
PGETC-191-20123	31/05/2012
PGETC-250-2012	30/06/2012
PGETC-365-2012	31/07/2012
PGETC-381-2012	31/08/2012
PGETC-428-2012	30/09/2012
PGETC-479-2012	31/10/2012
PGETC-498-2012	30/11/2012

Como parte del control y custodia de los informes periódicos del Plan Correctivo SUGEF 14-09, toda la información se encuentra respaldada en el siguiente enlace especial habilitado en la Intranet Institucional, el cual cuenta con acceso restringido únicamente a personal involucrado con el tema y es administrado por el PGETC:

<http://intranet/nb/pa/sitios/dgc/pgetc/et/gegti/spc/Paginas/default.aspx>

¹ UTEG: Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión, adscrita a la Dirección de Gestión Corporativa.

² OAPC: Oficina de Administración de Proyectos Corporativos, adscrita a la Dirección de Gestión Corporativa.

³ Informe Especial emitido en atención del oficio **SUGEF-1145-2012** del 21 de mayo del 2012.

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

La información contenida en este documento es confidencial y sólo puede ser utilizada por la persona o la organización a la cual está dirigida o autorizada por el área administrativa correspondiente del Conglomerado Banco Popular.

Este sitio contiene:

- Informes de Avance emitidos por las Unidades Responsables.
- Informes Mensuales de Seguimiento al Plan Correctivo SUGEF 14-09.
- Informes de Resultados de la Auditoría Externa SUGEF 14-09
- Detalle de los Planes Correctivos SUGEF 14-09

Memorándum Definitivo de Comunicación de Hallazgos AG-197-2012

Como parte del proceso de revisión de los planes correctivos por parte de Auditoría Interna, se emitió el Memorándum AG-197-2012 que incluye varias oportunidades de mejora en este tema.

Al respecto, mediante oficio PGETC-477-2012 se comunicó la estrategia de atención integral de las recomendaciones #03, #04, #05 y #06 asignadas a la Dirección de Gestión Corporativa; la cual es resultado de la reunión conjunta del 15/11/2012 con la participación del personal involucrado, tanto de la Dirección de Gestión Corporativa (DGC) como de la Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión (UTEG), la Oficina de Administración de Proyectos Corporativos (OAPC) y éste Proceso (PGETC).

A la fecha, las actividades descritas en este plan de trabajo se encuentran en proceso de atención e implica la coordinación con las diferentes Unidades Responsables de los Planes Correctivos.

4.2. Proceso ME4 de COBIT 'Proporcionar Gobierno de TI'

El proceso ME4 Proporcionar gobierno de TI implica el establecimiento de un marco de trabajo de gobierno efectivo, incluye la definición de estructuras, procesos, liderazgo, roles y responsabilidades organizacionales para garantizar así que las inversiones empresariales en TI estén alineadas y de acuerdo con las estrategias y objetivos empresariales.

En función de esto, a la fecha se han desarrollado las siguientes actividades asociadas a este tema:

Control y seguimiento del Cronograma Anual de Actividades vigente del CTI

El acuerdo SUGEF 14-09 "Reglamento sobre la Gestión de la Tecnología de Información", en su Capítulo 2 "Gestión de la Tecnología de Información", establece roles y responsabilidades al Comité de Tecnología de Información.

Con el fin de coadyuvar con su cumplimiento y brindar la asesoría y acompañamiento a los niveles superiores en este tema; el PGETC prepara anualmente una propuesta de Plan de Trabajo para el CTI, el cual es conocido, valorado y aprobado, tanto a ese nivel como de la Junta Directiva Nacional. Para el período 2012, la versión vigente fue aprobada mediante acuerdo CTI-ACD-7-2012-Art-7 en la Sesión No. 01-2012 del Comité de Tecnología de Información, celebrada el 26 de enero del 2012. Posteriormente, mediante acuerdo No. JDN-4933-Acd-048-Art-3 del 8 de febrero del 2012, la Junta Directiva Nacional aprobó dicha propuesta.

Respecto a los informes semestrales de seguimiento, se utiliza como insumo el contenido de las agendas de trabajo de las sesiones del Comité de TI y los informes recibidos durante el período a nivel de la Dirección de Gestión Corporativa y áreas adscritas, relacionados con el cumplimiento del Cronograma de Actividades del CTI.

La siguiente tabla muestra el registro de informes de seguimiento emitidos a la fecha:

No. Informe	Contenido
PGETC-265-2011	Informe cumplimiento del Cronograma 2011 del CTI, al 30/06/2011
PGETC-033-2012	Informe cumplimiento del Cronograma 2011 del CTI, al 31/12/2011
PGETC-334-2012	Informe cumplimiento del Cronograma 2012 del CTI, al 30/06/2012

El próximo informe semestral se realizará con corte al 31/12/2012.

4.3. Seguimiento al plan correctivo A-19 y Proceso COBIT DS5 del Subproceso de Seguridad

Al 30 de noviembre, el plan muestra un grado de avance real de 87% y el Subproceso de Seguridad Operativa Informática (Unidad Responsable), reporta un desfase de un 10% conforme lo planificado[1]. Un aspecto es lo relacionado a la política SI-032-NURTD, no obstante, ya fue atendido su trámite de aprobación y publicación por medio del oficio PGETC-505-212. En cuanto a la actividad 19-02 se está analizando la solución para el manejo de identidades con el fin de que su funcionalidad sea acorde con la política a emitir. La fecha estimada de finalización está establecida para el 14/12/2012.

Aunado a lo anterior, mediante oficio PCO-0186-2012 del 03/10/2012, el Proceso de Control Operativo de DTDI remitió el cronograma de trabajo para la documentación del Proceso COBIT DS5 "Garantizar la seguridad de los sistemas", el cual contribuirá con el cumplimiento del nivel de madurez establecido para este proceso obligatorio, conforme la normativa SUGEF 14-09.

4.4. Asesoría a la DTI en el diseño de políticas de seguridad de la información

Se coordinó y definió lo referente al Reglamento de Seguridad de la Información, políticas y estándares atinentes a la seguridad de la información así como la divulgación y concientización de temas sobre seguridad de la información por medio del programa de divulgación y concientización del Proceso de Gestión Estratégica Tecnológica Corporativa.

Seguidamente se describen las políticas y su ámbito de acción:

Ámbito	Política/Reglamento
Administración de Operaciones y Comunicaciones	Utilización de la red para la transmisión de datos
Administración de Operaciones y Comunicaciones	Publicaciones en Redes Sociales y Blogs
Administración de Incidentes de Seguridad	Manejo de Incidentes de Seguridad Informática
Administración de Operaciones y Comunicaciones	Desarrollo de Sitios Web para el Banco Popular
Política de Seguridad	Reglamento de Seguridad de la Información
Administración de Operaciones y Comunicaciones	Política General de Videoconferencia

A continuación la población meta y temas del Programa de Divulgación y Concientización

Población meta	Política
Usuarios del servicio	Política para el Desarrollo de Sitios Web para el Banco Popular
Toda la población	Política para el Manejo de Incidentes de Seguridad Informática
Toda la población	Mi Banco, temas generales de Seguridad de la Información

4.5. Actualización del Plan de Contingencia de las Operaciones

El Programa de Continuidad del Negocio ha venido desarrollando y coordinando institucionalmente las estrategias que conllevan la ejercitación y activación de los diferentes planes de Continuidad de las Operaciones y otras actividades relacionadas.

Se capacitó a los equipos de recuperación y se ejercitaron (ver Anexo Capacitación y Ejercitaciones), probaron y actualizaron los 5 planes de contingencias, a saber:

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

La información contenida en este documento es confidencial y sólo puede ser utilizada por la persona o la organización a la cual está dirigida o autorizada por el área administrativa correspondiente del Conglomerado Banco Popular.

El Plan Institucional de Continuidad en materia de Seguridad y Emergencias se encuentra actualmente en la fase final del proceso de actualización en su versión 1.9 del 2012.

El Plan de Recuperación ante un Desastre de Tecnología de Información, la versión vigente se aprobó en la Sesión Ordinaria 4958 de Junta Directiva Nacional, celebrada el martes 24 de abril de 2012. Se publicó y comunicó en junio de 2012.

El Plan de Reanudación de las Operaciones del Negocio se aprobó mediante el acuerdo de Junta Directiva Nacional JDN-4932-Acc-045-Art.4, del 31 de enero del 2012.

El Plan Contingencia de Liquidez del Banco Popular y de Desarrollo Comuna se aprobó mediante el acuerdo de Junta Directiva Nacional JDN-4939-Acuerdo-69-Art.5, del 16 de febrero del 2012.

El Manual de Crisis se aprobó mediante oficio GGC-0993-2012 del 21/09/2012 la versión 1.3 año 2012. Se remitió copia a la Junta Directiva Nacional para su conocimiento.

4.6. Plan de Concientización y Divulgación del PGETC

Durante el primer semestre del 2012, se realizaron un total de 15 publicaciones

Tema	Tipo	Cantidad
Plan Seguridad y Emergencia	JPG	6
PRON	JPG	5
Manual de Crisis	JPG	2
Plan DRP	JPG	1
Tipos de Planes y Nivel de Madurez	Boletín Mi Banco	1

4.7. Cronograma de actualización anual de Análisis de Impacto del Negocio BIA

Al IV trimestre 2012, se encuentra debidamente actualizado el BIA de 32 procesos críticos del Banco y se han identificado 2 procesos críticos que se encuentran inactivos (ver Anexo Actualización de BIA's).

4.8. Asesoría a las Sociedades Anónimas del Conglomerado Financiero Banco Popular

La labor de asesoría a las Sociedades Anónimas del Conglomerado Financiero tiene fundamento en el acuerdo No. 5 del Comité Ejecutivo Corporativo tomado en la Sesión No. 09 del 25/11/2009, que cita: *“Solicitar a los señores Gerentes de las Sociedades, coordinar con el Proceso Continuidad del Negocio a efecto de que se realicen las acciones necesarias para que se incorporen a las Sociedades en el Plan de Contingencia Institucional.”*

Desde el 2011, se viene coordinando la aplicación de una herramienta específica que permita lograr un diagnóstico en cada Sociedad Anónima, para conocer el grado de madurez referido a la Administración de la Continuidad del Negocio (ver Anexo Oficios de diagnóstico de las Sociedades Anónimas)

Durante el 2012, se ha realizado con cada una el Análisis de Impacto en el Negocio (BIA) y actualmente se trabaja la elaboración de los planes de implementación que mitiguen el impacto de contingencias o un desastre producto de la materialización de los riesgos (ver Anexo Actualización de BIA's). El nivel de desarrollo de los esos planes en las Sociedades Anónimas varía según el nivel de madurez y avance que estas presentan.

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

La información contenida en este documento es confidencial y sólo puede ser utilizada por la persona o la organización a la cual está dirigida o autorizada por el área administrativa correspondiente del Conglomerado Banco Popular.

4.9. Participación en talleres de Riesgo Operativo.

A partir del segundo semestre del 2012, funcionarios del Programa de Continuidad del Negocio participaron en los Talleres de Riesgo Operativo del Proceso Operación de la Producción, organizados por el Proceso Administración del Riesgo, el cual considera el análisis de los riesgos asociados a la continuidad de los servicios de TI; en atención de la recomendación #03 del Informe AIRI-19-2012. El informe de resultados está programado para el 15/12/2012.

4.10. Cumplimiento normativa SUGEF 14-09: Plan Correctivo A-07 y Proceso COBIT DS4

Al 30 de noviembre, el plan muestra un grado de avance real de 97% y el Proceso Operación de la Producción (Unidad Responsable), y reporta desfase conforme lo planificado ya que la fecha estimada de finalización estaba establecida para el 23/11/2012.

Aunado a lo anterior, mediante oficio PCO-0186-2012 del 03/10/2012, el Proceso de Control Operativo de DTDI remitió el cronograma de trabajo para la documentación del Proceso COBIT DS4 "Garantizar la continuidad del servicio", el cual contribuirá con el cumplimiento del nivel de madurez establecido para este proceso obligatorio, conforme la normativa SUGEF 14-09.

5. Principales logros alcanzados durante su gestión de conformidad con la planificación institucional o de la unidad, según corresponda.

- i. Se cumplió durante el 2011 y 2012 con las metas crucialmente importantes definidas por la Dirección Gestión Corporativa (ver Anexo Metas Crucialmente Importantes 2011-2012).
- ii. Definición de lineamientos y pautas generales para las Unidades Responsables, elaboración conjunta con la UTEG4 de un total de 11 informes de seguimiento al Plan Correctivo SUGEF 14-09, tanto del Banco Popular como de la Empresa EVERTEC Latinoamérica, S.A.; dirigidos a los niveles superiores, especialmente para el Comité de Tecnología de Información.
- iii. Elaboración de las propuestas y emisión de informes semestrales del cumplimiento del Cronograma Anual de Actividades del CTI vigente.
- iv. Asesoría en la elaboración y revisión del actual 'Reglamento del Comité de Tecnología de Información del Conglomerado Financiero Banco Popular'.
- v. Elaboración y validación de propuestas de indicadores de gestión de TI, así como la generación del procedimiento institucional respectivo y las pautas generales para su presentación a nivel del Comité de Tecnología de Información.
- vi. Atención oportuna de varios requerimientos de entes supervisores y fiscalizadores, tanto internos como externos.
- vii. Actualización de los 34 BIA's del Banco Popular y se desarrollaron 14 BIA.'s de las Sociedades Anónimas.
- viii. Se cumplió con el calendario de capacitación y ejercitación de las oficinas del negocio y de soporte del plan de contingencias de las operaciones.

⁴ UTEG Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión.

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

La información contenida en este documento es confidencial y sólo puede ser utilizada por la persona o la organización a la cual está dirigida o autorizada por el área administrativa correspondiente del Conglomerado Banco Popular.

- ix. Se cumplió con el calendario de divulgó y concientizó sobre temas relativos al plan de contingencias de las operaciones.
- x. Se actualizó el plan de contingencias de las operaciones: Plan Institucional de Contingencia en Materia de Seguridad y Emergencia (PEyE), Plan de Recuperación ante un Desastre de Tecnología de Información (DRP), Plan de Reanudación de las Operaciones del Negocio (PRON), Plan Contingente de Liquidez (PCL) y Manual de Administración de Crisis (Clave BP).
- xi. Contratación Consultoría para elaboración del PGSI.
- xii. Asesoría a DTI en la elaboración del reglamento y políticas de seguridad informática.
- xiii. Cumplimiento del calendario del plan de Divulgación y Concientización en temas de Seguridad de la Información.

6. Estado de los proyectos más relevantes en el ámbito institucional o de la unidad, existentes al inicio de su gestión y de los que dejó pendientes de concluir.

6.1. Control y Seguimiento al Cumplimiento del Plan Correctivo SUGEF 14-09

Con base en el último informe de seguimiento, seguidamente se resume el estado actual de los 26 planes de acción correctivos del Banco Popular bajo seguimiento:

17 planes con grado de avance igual o superior al planificado (65%)

- 13 registran 100% de cumplimiento
- 3 con avance significativo igual o superior al 95%
- 1 plan muestra un avance del 64%, el cual es superior al planificado (61%)

9 planes con grado de avance inferior al planificado (35%)

- 3 con desfase importante (mayor o igual al 10%)
- 4 con desfase moderado (entre 2% y 9%)
- 2 con desfase leve (un 1%)

Se encuentra pendiente de atención el oficio PGETC-477-2012 referente a la AG-197-2012 por parte de la DGC.

6.2. Actualización del Plan Administración de la Continuidad del Negocio

Se elaboró un cronograma de actividades para el proceso de “Contratación de servicios profesionales de una empresa que brinde consultoría en la actualización del Plan Administración de la Continuidad del Negocio”.

Actividades Generales del Cronograma	Grado de Avance
Etapas 1: Redefinición de Alcance	100%
Etapas 2: Solicitud de Recursos Presupuestarios PAO 2013	100%
Etapas 3: Actividades de Contratación Administrativa	36%
Avance General	79%

La atención de las actividades del cronograma marchan conforme lo planificado.

6.3. Plan de Gestión de la Seguridad de la Información para el Banco Popular
Se contrató a la empresa Consultora Deloitte & Touche S.A. para la elaboración del Plan de Gestión de Seguridad de la Información. El estado del proyecto se describe a continuación.

Entregables			
Nombre	Detalle	Fecha de compromiso	% de Avance
Plan de trabajo	Planificación de las actividades a realizar durante la consultoría.	11/07/2012	100%
Taller de inducción	Taller de inducción a la ISO/IEC27001:2005. Así como taller de concienciación al Comité Ejecutivo	13/07/2012	100%
Entregable 1: Diagnóstico del Contexto y Situación Actual, así como del Nivel de Madurez del SGSI del Banco	Valorar la situación actual del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información del Banco Popular y de Desarrollo Comunal y realizar un diagnóstico de la misma, a fin de identificar los riesgos que ponen en peligro la integridad de la información y la viabilidad de los negocios, así como las brechas que deben subsanarse para asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información	13/11/2012	99%
Entregable 2: Recomendaciones, Planes de Acción y Propuestas de Mejora para Mejorar en el Corto Plazo, el Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información del Banco Actual	Plan de acción en el corto plazo, así como las recomendaciones y consultorías de mejora necesarios para solventar los problemas inmediatos detectados en el diagnóstico, de manera que se propongan acciones que contribuyan a disminuir los riesgos, amenazas y vulnerabilidades que atentan contra la Seguridad de la Información en el Banco así como la disminución de las brechas existentes	16/01/2013	50%
Entregable 3: Política de Seguridad de la Información Institucional, Procedimientos y Plantilla	Política de Seguridad de la Información institucional que debe delimitar qué se tiene que proteger, de quién y por qué. Debe explicar qué es lo que está permitido y qué no; determinar los límites del comportamiento aceptable y cuál es la respuesta si estos se sobrepasan; e identificar los riesgos a los que está sometida la organización. Así como los procedimientos y plantillas del SGSI.	06/02/2013	3%
Entregable 4: Elaboración del PGSI	Plan de Gestión de la Seguridad de la Información (PGSI) que debe considerar los siguientes aspectos: riesgos, amenazas y vulnerabilidades que ponen en peligro la integridad de nuestra información, protección de los activos e infraestructura de información, análisis de la arquitectura y configuración de la información, la definición de los procedimientos y controles que soportan el Plan de Gestión de la Seguridad de la Información	06/03/2013	0%
Entregable 5: Propuesta de Estructura Administrativa de la Función de la Seguridad de la Información en el Banco	Propuesta de estructura organizacional acorde al marco normativo existente, dimensionando cargas de trabajo y determinando áreas funcionales, descripción de actividades, cantidad, clasificación y valoración del puesto según las necesidades, con la finalidad de fiscalizar el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información	06/03/2013	0%
Informe de cierre	Informe de cierre que resuma los resultados de la consultoría	12/03/2013	0%

La atención de las actividades del cronograma marchan conforme lo planificado y lleva un avance de 64% vs. 61% planificado.

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

La información contenida en este documento es confidencial y sólo puede ser utilizada por la persona o la organización a la cual está dirigida o autorizada por el área administrativa correspondiente del Conglomerado Banco Popular.

6.4. Actualización de la normativa interna

Se llevó a cabo inventario de la normativa interna relacionada con la seguridad de la información, con la finalidad de identificar la información con la que cuenta el banco y su actualización. Se definió el siguiente plan de trabajo para el 2013:

Actividad	Detalle	Fecha compromiso	% de avance
Identificar la normativa de información con la que cuenta el Banco (<i>reglamento, política, norma, estándar o procedimiento, u otra</i>).	Que las áreas responsables de la generación de la normativa en desarrollo con la asesoría del Proceso de Gestión Estratégica Tecnológica Corporativa, deben concluir las políticas y procedimientos que se encuentran en proceso. Se debe asegurar que dichas políticas y procedimientos sean aprobados por las instancias correspondientes y divulgadas al personal involucrado en el cumplimiento de las mismas.	30/04/2013	0%
Visualizar los vínculos o ligámenes entre dicha normativa	Se requiere que los distintos documentos contengan referencias de manera que se pueda visualizar los ligámenes. Con lo anterior el Proceso de Gestión Estratégica Tecnológica Corporativa pueda monitorear periódicamente el adecuado cumplimiento de la normativa y documentos vinculados	30/04/2013	0%
Identificación de la existencia o no, de normas repetidas o que en su contenido se contraponen	Realizar en forma conjunta entre el Proceso de Gestión Estratégica Tecnológica Corporativa como órgano asesor y las áreas responsables de la normativa, un proceso de depuración de la documentación duplicada y vigente.	30/09/2013	0%
Distinguir la normativa que debe ser publicada en intranet	Recomendamos que 76 documentos de los 193 no publicados, se valore con el criterio técnico de las aéreas generadoras de los documentos la actualización y conveniencia de publicarlos	30/09/2013	0%
Establecer el plazo para revisar y / o actualizar dicha normativa	Que las áreas responsables actualicen la normativa y sea aprobada por las instancias correspondientes. Publicar en la Intranet aquella normativa que requiera su circulación. Divulgación al personal involucrado en el cumplimiento de las normativas. Se recomienda establecer un procedimiento de jubilación de la normativa que se determine ya no vigente. Políticas institucionales, manuales y reglamentos se revise cada dos años Guías, procedimientos, instructivos, entre otros; se revise una vez al año	30/09/2013	0%
Actualizar la normativa	Que las áreas responsables con la asesoría del Proceso Gestión Estratégica Tecnológica Corporativa, actualice la normativa y sea aprobada por la instancia correspondiente	30/09/2013	0%
Mantener inventario actualizado y referenciado	Asignar al Proceso Gestión Estratégica Tecnológica Corporativa la función de mantener ese inventario actualizado y referenciado	24/12/2013	0%

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

La información contenida en este documento es confidencial y sólo puede ser utilizada por la persona o la organización a la cual está dirigida o autorizada por el área administrativa correspondiente del Conglomerado Banco Popular.

7. Administración de los recursos financieros asignados durante su gestión a la institución o a la unidad, según corresponda.

El Proceso administra presupuesto propio mediante el centro de costos 145200, se elabora a mitad de año un Plan Anual Operativo, donde se definen los objetivos, estrategias y metas individuales. Los recursos fueron presupuestado y ejecutados como se muestra en la siguiente tabla para los años 2012, 2011 y 2010.

Partida	Planeado	Ejecutado	Disponible	Fecha
145200	3.713.027,12	NA	NA	2012
010501	16430,00	15430,00	1000,00	2011
010502	776929,00	727416,00	49512,50	2011
010501	9740,00	4940,00	4800,00	2010
010502	561170,00	558516.30	2653.70	2010

Para el 2013 se ha presupuestado ¢126.141.470,77.

8. Sugerencias para la buena marcha de la institución o de la unidad, según corresponda, si el funcionario que rinde el informe lo estima necesario.

Es de suma importancia concluir con la definición clara y documentada tanto del **Proceso ME3** como del **Proceso ME4** indicados en este informe, ya que esta situación permitirá desarrollar cabalmente las funciones descritas en el apartado I 'Fundamento' y otras más en el campo del Gobierno de TI; ya que han sido limitadas por la falta de claridad y poder de decisión sobre los roles asignados, tanto a nivel de la Dirección de Gestión Corporativa como de la Dirección de Tecnología de Información. Para que esto sea posible, es vital el compromiso y apoyo del nivel superior.

Se hace imprescindible el apoyo de la Alta Gerencia y la asignación de recursos y capacitación al personal responsable de la Función de Seguridad de la Información, para continuar con la implementación de la unidad administrativa, plan de acción a corto, mediano y largo plazo de forma tal que nos permita gestionar apropiadamente el sistema de gestión de seguridad de la información resultado de la consultoría. En relación con los recursos humanos, se remitió el material de estudio y prueba de conocimientos para el puesto Profesional Seguridad Informática, categoría 21 que fue publicado mediante el concurso interno No. 508 el día 4 de octubre pasado, puesto que vendría reforzar la Función de Seguridad de la Información para el trabajo de implementación del plan de gestión de seguridad de la información. Actualmente son dos las personas que atienden esta función; razón por la cual se hace también necesario la asignación de este recurso.

9. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiera girado la Contraloría General de la República.

La Contraloría General de la República dispuso en su oficio DFOE-ED-9-2007 la implementación de la contingencia para todas las plataformas tecnológicas de la organización y DFOE-SD-0877 del 13/10/2009 en el que la Licenciada Vilma Gamboa Bolaños solicita informar sobre las labores que se realizan en esta materia.

Mediante oficio PGETC-339-2012 del 20/08/2012, firmado de manera conjunta entre el Proceso Operación de la Producción y ésta área, se informó a la Dirección de Gestión Corporativa que el plan de trabajo para la implementación de la contingencia de las plataformas faltantes (incluido el Core System) se encontraba en revisión y que se estaría presentando entre los meses de agosto y setiembre 2012.

Como parte del seguimiento del punto anterior, mediante oficio PGETC-404-2012 del 28/09/2012, se solicitó al Proceso Operación de la Producción informar detalladamente de la situación actual de esa revisión, con el fin de informar a los niveles superiores que correspondan sobre el estado actual de dicho plan de trabajo.

Como respuesta de lo anterior, mediante oficio POP-0087-2012 del 07/11/2012 el Proceso Operación de la Producción informa de las labores realizadas por esa área para atender la recomendación.

No obstante lo anterior, considerando la información contenida en el oficio POP-0087-2012 aún no es suficiente para su atención, se recomendó a la Dirección de Gestión Corporativa lo siguiente a través del oficio PGETC-471-2012, solicitar directamente a la Dirección de Tecnología de Información, el plan de trabajo para la implementación de la contingencia de las plataformas faltantes (incluido el Core System). Esto por cuanto no se puntualiza el cómo y cuándo (horizonte de tiempo) se realizarán las actividades pendientes.

10. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante su gestión le hubiera girado algún otro órgano de control externo, según la actividad propia de cada administración.

Mediante oficio PGETC-191-2012 se remitió al CTI el Informe Especial requerido en el oficio SUGEF-1145-2012 del 21 de mayo del 2012, mediante el cual la Superintendencia General de Entidades Financieras solicitó un ajuste a la plantilla del "Plan Correctivo-Preventivo" enviado por SICVECA el 31/10/2011 y un informe actualizado del grado de avance del cumplimiento de dicho Plan Correctivo con corte al 31/05/2012.

Dicha solicitud fue atendida e informada a SUGEF por parte de la Gerencia General Corporativa mediante oficio GGC-599-2012 del 11/06/2012; y se contó con la colaboración de las diferentes Unidades Responsables asociadas al Plan Correctivo-Preventivo del Banco Popular.

11. Estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante su gestión le hubiera formulado la respectiva Auditoría Interna.

A continuación en la tabla se enlistan las recomendaciones tanto de la PGETC como de la DGC asignadas al PGETC y su estado.

Oficio:	Informe	F Vencim:	U Resp.	Asignado:	Estado:	AVANCE
ATI-20-2012	AIRI-03-2012	31/10/2012	PGETC	Rodrigo Sánchez	ATENDIDA	100
ATI-271-2010	AIRI-43-2010	28/02/2012	PGETC	Mario Rodríguez	ATENDIDA	100
ATI-151-2012	AIRI-20-2012	30/04/2013	DGC	Rodrigo Sánchez	PROCESO	65
ATI-151-2012	AIRI-20-2012	30/09/2012	DGC	Rodrigo Sánchez	ATENDIDA	100
ATI-68-2012	AIRI-10-2012	31/01/2013	PGETC	Rodrigo Sánchez	PROCESO	8
ATI-194-2011	AIRI-30-2011	30/09/2012	PGETC	Rodrigo Sánchez	ATENDIDA	100
ATI-195-2011	AIRI-32-2011	30/09/2012	DTI	Mario Rodríguez	ATENDIDA	100
ATI-259-2011	AIRI-42-2011	31/10/2012	DGC	Manuel Rivera	ATENDIDA	100
ATI-024-2010	AIRI-05-2010	30/04/2013	PGETC	Rodrigo Sánchez	PROCESO	55
ATI-024-2010	AIRI-05-2010	30/04/2013	PGETC	Rodrigo Sánchez	PROCESO	10
ATI-08-2012	AIRI-02-2012	30/04/2013	DGC	Rodrigo Sánchez	PROCESO	83
AG-111-2012	AIRI-18-2012	31/08/2012	GGC	Mario Rodríguez	ATENDIDA	100
AG-111-2012	AIRI-18-2012	30/06/2013	GGC	Mario Rodríguez	PROCESO	80
AG-111-2012	AIRI-18-2012	31/10/2012	PGETC	Mario Rodríguez	ATENDIDA	100
AG-111-2012	AIRI-18-2012	31/07/2012	DGC	Mario Rodríguez	PROCESO	99
AG-111-2012	AIRI-18-2012	31/10/2012	PGETC	Mario Rodríguez	ATENDIDA	100
AG-111-2012	AIRI-18-2012	31/10/2012	PGETC	Mario Rodríguez	ATENDIDA	100
AG-111-2012	AIRI-18-2012	31/10/2012	PGETC	Mario Rodríguez	ATENDIDA	100
AG-111-2012	AIRI-18-2012	31/10/2012	DGC	Mario Rodríguez	ATENDIDA	100
AG-111-2012	AIRI-18-2012	31/10/2012	PGETC	Mario Rodríguez	ATENDIDA	100
AG-111-2012	AIRI-18-2012	31/10/2012	PGETC	Mario Rodríguez	ATENDIDA	100
AG-111-2012	AIRI-18-2012	31/01/2013	PGETC	Mario Rodríguez	PROCESO	63
AG-111-2012	AIRI-18-2012	31/10/2012	PGETC	Mario Rodríguez	ATENDIDA	100
AG-111-2012	AIRI-18-2012	31/10/2012	PGETC	Mario Rodríguez	ATENDIDA	100
AG-111-2012	AIRI-18-2012	31/01/2013	PGETC	Mario Rodríguez	PROCESO	69
AG-197-2012	AG-197-2012	31/10/2012	DGC	Manuel Rivera	ATENDIDA	100
AG-197-2012	AG-197-2012	15/12/2012	DGC	Manuel Rivera	PENDIENTE	12,5
AG-197-2012	AG-197-2012	28/02/2013	DGC	Manuel Rivera	PENDIENTE	12,5
AG-197-2012	AG-197-2012	28/02/2013	DGC	Manuel Rivera	PENDIENTE	12,5
ATI-150-2012	AIRI-19-2012	30/11/2012	DGC	Mario Rodríguez	PROCESO	63
ATI-150-2012	AIRI-19-2012	31/05/2013	DGC	Mario Rodríguez	PROCESO	100
ATI-150-2012	AIRI-19-2012	15/12/2012	DGC	Mario Rodríguez	ATENDIDA	100
ATI-150-2012	AIRI-19-2012	31/05/2013	DGC	Mario Rodríguez	PROCESO	86
ATI-150-2012	AIRI-19-2012	28/06/2013	DGC	Mario Rodríguez	PENDIENTE	0
AG-060-2009	AG-060-2009	28/02/2013	GGC	Rodrigo Sánchez	PROCESO	40
ATI-271-2010	AIRI-43-2010	28/02/2012	PGETC	Mario Rodríguez	ATENDIDA	100

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

La información contenida en este documento es confidencial y sólo puede ser utilizada por la persona o la organización a la cual está dirigida o autorizada por el área administrativa correspondiente del Conglomerado Banco Popular.

	AIRI-20-2010		PGETC	Luis Montoya	ATENDIDA	100
AG-051-2011	AIRI-35-2010	30/08/2011	PGETC	Manuel Rivera	ATENDIDA	100
ATI-05-2011	AIRI-01-2011	30/08/2011	PGETC	Luis Montoya	ATENDIDA	100
ATI-259-2011	AIRI-42-2011	31/03/2012	PGETC	Manuel Rivera	ATENDIDA	100

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

La información contenida en este documento es confidencial y sólo puede ser utilizada por la persona o la organización a la cual está dirigida o autorizada por el área administrativa correspondiente del Conglomerado Banco Popular.

ANEXO
METAS CRUCIALMENTE IMPORTANTES 2011-2012

MCI DGC v11	MCI del PGT	Área PGT	MCI del Área	15-dic-2011
2. Supervisar el cumplimiento de los cronogramas de implementación de los cambios en las normativas de regulación (SUGEF 2-10, 12-10, 14-09, 24-00, 1-05 y gobierno corporativo) al 23 de diciembre del 2011	2. Supervisar el cumplimiento en la implementación de los cambios de la normativa (SUGEF 2-10, 14-09) al 23 de diciembre del 2011	GTI	2.9.1 Brindar acompañamiento en la definición, supervisión y control de los Planes Correctivos derivados de la primera Auditoría Externa SUGEF 14-09.	100,00
		SI	2.9.2 Brindar acompañamiento en la definición, supervisión y control de los Planes Correctivos relativos a <u>Seguridad de la Información</u> , derivados de la primera Auditoría Externa SUGEF 14-09, al 23 de diciembre 2011.	100,00
		IT	2.9.3 Brindar acompañamiento en la definición, supervisión y control de los Planes Correctivos relativos a <u>Arquitectura Empresarial</u> , derivados de la primera Auditoría Externa SUGEF 14-09, al 23 de diciembre 2011.	100,00
		PCN	2.9.4 Brindar acompañamiento en la definición, supervisión y control de los Planes Correctivos relativos a <u>Continuidad de las Operaciones</u> , derivados de la primera Auditoría Externa SUGEF 14-09, al 23 de diciembre 2011.	100,00
5. Cumplir con el cronograma para la elaboración de planes de implementación de seguridad de información, gestión tecnológica y arquitectura empresarial al 23 de diciembre del 2011	5.1 Elaboración del cartel preliminar de licitación de seguridad de la información al 23 de diciembre del 2011	SI	5.1.1. Preparar, analizar y remitir para aprobación de JDN el cartel preliminar Licitación de Seguridad de la Información al 23 de diciembre del 2011.	100,00
	5.2 Elaboración del cartel preliminar de arquitectura empresarial (Negocios, Procesos y TI) al 23 de diciembre del 2011.	AE	5.2.1 .Preparar, analizar y remitir para aprobación de la DGC el cartel preliminar Licitación de Arquitectura Empresarial al 23 de diciembre del 2011.	100,00
	5.3 Elaboración del cartel preliminar de licitación del Modelo de Gestión de Procesos y Organización de TI al 23 de diciembre del 2011.	GTI	5.3.1 Promover la obtención de recursos presupuestarios necesarios para realizar la Contratación del Modelo de Gestión de Procesos y Organización de TI, al 23 de diciembre 2011.	100,00

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

La información contenida en este documento es confidencial y sólo puede ser utilizada por la persona o la organización a la cual está dirigida o autorizada por el área administrativa correspondiente del Conglomerado Banco Popular.

MCI DGC v9	MCI del PGT	Área PGT	MCI del Área	17-dic-2012
2. Ejecutar los planes de acción y de supervisión de las normativas de regulación (SUGEF 2-10, 12-10, 14-09, 24-00, 1-05 y gobierno corporativo) al 21 de diciembre del 2012	2.7 Ejecutar y supervisar la <u>implementación del plan de acción correctivo</u> de los procesos de control de COBIT, acorde a la normativa SUGEF 14-09 al 21 de diciembre del 2012.	GTI	2.7.1 Ejecutar el Plan de Trabajo para brindar acompañamiento en la ejecución, supervisión y control de los Planes de Acción Correctivos derivados de la primera Auditoría Externa SUGEF 14-09, al 21 de diciembre del 2012. <i>(Continuación MCI 2011)</i>	100,00
		SI	2.7.2 Ejecutar, supervisar y controlar el Plan Correctivo relativo a <u>Seguridad de la Información</u> , derivado de la primera Auditoría Externa SUGEF 14-09, al 21 de diciembre 2012. <i>(Continuación MCI 2011)</i>	100,00
		PCN	2.7.3 Brindar acompañamiento en ejecución, supervisión y control del Plan Correctivo relativo a <u>Continuidad de las Operaciones</u> , derivado de la primera Auditoría Externa SUGEF 14-09, al 21 de diciembre 2012. <i>(Continuación MCI 2011)</i>	100,00
5. Cumplir con el cronograma para Seguridad de Información, Arquitectura Empresarial y Continuidad del Negocio al 21 de diciembre del 2012.	5.2 Cumplir con el cronograma de <u>Seguridad de la Información</u> al 21 de diciembre del 2012. <i>(Objetivo 06 - PAO 2012)</i>	SI	5.2.1 Ejecutar y dar seguimiento a la Contratación de la Consultoría para desarrollar el Plan de Gestión de <u>Seguridad de la Información</u> para el Banco Popular y de Desarrollo Comunal, al 21 de diciembre del 2012. <i>(Continuación MCI y PAO 2011)</i>	100,00
	5.3 Cumplir con el cronograma de <u>Continuidad del Negocio</u> al 21 de diciembre del 2012. <i>(Objetivo 06 - PAO 2012)</i>	PCN	5.3.1 Elaborar el cartel preliminar de licitación para la actualización del Plan de Administración de la Continuidad del Negocio y la actualización los BIAS de todas las unidades administrativas del Banco Popular al IV trimestre del 2012. <i>(Meta 06-01-03 PAO 2012)</i>	100,00

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

La información contenida en este documento es confidencial y sólo puede ser utilizada por la persona o la organización a la cual está dirigida o autorizada por el área administrativa correspondiente del Conglomerado Banco Popular.

ANEXO
CAPACITACION Y EJERCITACION

PLAN REANUDACIÓN DE LAS OPERACIONES DEL NEGOCIO					
CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS MORAVIA	DRC	22/02/2012	100,00%	PGETC-072-2012	NO
PERIFÉRICA TIBÁS	DRC	22/02/2012	96,34%	PGETC-073-2012	SI
CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS SANTA CRUZ	DRN	13/03/2012	100,00%	PGETC-095-2012	NO
PERIFÉRICA HUACAS	DRN	13/03/2012	100,00%	PGETC-096-2012	NO
VENTANILLA SARDINAL	DRN	14/03/2012	97,56%	PGETC-097-2012	SI
PERIFÉRICA LIBERIA CENTRO	DRN	14/03/2012	98,78%	PGETC-098-2012	SI
CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS ALAJUELA	DRN	20/03/2012	25,66%	PGETC-115-2012	SI
CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS GOICOECHEA	DRC	22/03/2012	100,00%	PGETC-116-2012	NO
PERIFÉRICA DESAMPARADOS CENTRO	DRC	22/03/2012	90,00%	PGETC-114-2012	SI
CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS DEL VALLE	DRAS	29/03/2012	87,80%	PGETC-128-2012	SI
SUCURSAL TURRIALBA	DRAS	03/05/2012	100,00%	PGETC-155-2012	NO
PERIFÉRICA SIQUÍRRÉS	DRAS	03/05/2012	95,12%	PGETC-156-2012	SI
SUCURSAL LIMÓN	DRAS	04/05/2012	100,00%	PGETC-157-2012	NO
PERIFÉRICA CORONADO	DRC	09/05/2012	98,78%	PGETC-170-2012	SI
CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS DEL ESTE	DRC	23/05/2012	100,00%	PGETC-184-2012	NO
PERIFÉRICA EL ALTO GUADALUPE	DRC	06/06/2012	100,00%	PGETC-198-2012	NO
PERIFÉRICA QUEPOS	DRAS	20/06/2012	100,00%	PGETC-241-2012	NO
PERIFÉRICA PALMAR NORTE	DRAS	20/06/2012	90,24%	PGETC-243-2012	SI
PERIFÉRICA SAN VITO	DRAS	21/06/2012	100,00%	PGETC-244-2012	NO
CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS CIUDAD NEILY	DRAS	22/06/2012	100,00%	PGETC-246-2012	NO
PERIFÉRICA LAS JUNTAS DE ABANGARES	DRN	17/07/2012	100,00%	PGETC-296-2012	NO
SUCURSAL CAÑAS	DRN	17/07/2012	98,69%	PGETC-298-2012	SI
PERIFÉRICA TILARÁN	DRN	18/07/2012	100,00%	PGETC-299-2012	NO
PERIFÉRICA MONTEVERDE	DRN	18/07/2012	100,00%	PGETC-300-2012	NO
SUCURSAL PUNTARENAS	DRN	19/07/2012	100,00%	PGETC-311-2012	NO
PERIFÉRICA EL ROBLE	DRN	19/07/2012	100,00%	PGETC-301-2012	NO
CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS CATEDRAL	DRC	08/08/2012	96,25%	PGETC-335-2012	SI
CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS PAVAS	DRC	08/08/2012	100,00%	PGETC-338-2012	NO
CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS ALAJUELA	DRN	28/08/2012	98,78%	PGETC-384-2012	SI
PERIFÉRICA ALAJUELA ESTE	DRN	28/08/2012	98,78%	PGETC-383-2012	SI
CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS HEREDIA	DRC	10/09/2012	100,00%	PGETC-396-2012	NO
PERIFÉRICA PLAZA HEREDIA	DRC	10/09/2012	99,72%	PGETC-396-2012	SI
PERIFÉRICA SAN ANTONIO DESAMPARADOS	DRC	24/09/2012	98,48%	PGETC-408-2012	SI
PERIFÉRICA HATILLO	DRC	24/09/2012	100,00%	PGETC-409-2012	NO
PERIFÉRICA PASEO COLÓN	DRC	17/10/2012	94,70%	PGETC-475-2012	SI
BP TOTAL	DRC	07/11/2012	100,00%	PGETC-493-2012	NO
Total general	36				
1/ DRC: Dirección Regional Central DRN: Dirección Regional Norte DRAS: Dirección Regional Atlántico-Sur					
2/ Se refiere a si el Informe de Comunicación de Resultados incluye oportunidades de mejora para la oficina.					

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

La información contenida en este documento es confidencial y sólo puede ser utilizada por la persona o la organización a la cual está dirigida o autorizada por el área administrativa correspondiente del Conglomerado Banco Popular.

PLAN EMERGENCIA Y EVACUACIÓN

Dirección Regional ATLANTICO SUR					
Oficina	Fecha	Resultado de la Evaluación			Oficio
		Nivel Básico	Nivel Intermedio	Nivel Avanzado (1)	
CSF Cartago	21/03/2012	73.52	63.88	-	PGETC-105-2012
Periférica Oreamuno	21/03/2012	88.23	66.66	-	PGETC-104-2012
Periférica Paraíso	21/03/2012	80.88	49.99	-	PGETC-103-2012
Periférica San Marcos Tarrazú	21/03/2012	92.64	80.55	-	PGETC-109-2012
Periférica Cartago	21/03/2012	89.70	80.55	-	PGETC-106-2012
Periférica El Guarco	21/03/2012	79.41	72.22	-	PGETC-108-2012
Periférica de Tres Ríos	21/03/2012	85.29	80.55	-	PGETC-107-2012
Periférica San Vito	27/06/2012	95.58	86.11	-	PGETC-221-2012
CSF del Sur	25/06/2012	97.05	91.66	84.37	PGETC-210-2012
Periférica Palmar Norte	27/06/2012	95.58	83.33	-	PGETC-232-2012
CSF del Valle	25/06/2012	100.00	91.66	81.25	PGETC-211-2012
Periférica Buenos Aires	27/06/2012	66.17	33.33	-	PGETC-220-2012
Dirección Regional NORTE					
Oficina	Fecha	Resultado de la Evaluación			Oficio
		Nivel Básico	Nivel Intermedio	Nivel Avanzado (1)	
Periférica Orotina	28/02/2012	76.47	77.77	-	PGETC-078-2012
CSF Alajuela	24/04/2012	100.00	86.11	81.25	PGETC-148-2012
Periférica Barrio San José	24/04/2012	95.58	94.44	-	PGETC-146-2012
Periférica Alajuela Oeste	24/04/2012	95.58	94.44	-	PGETC-147-2012
Sucursal de Grecia	24/04/2012	82.35	72.22	-	PGETC-149-2012
Dirección Regional CENTRAL					
Oficina	Fecha	Resultado de la Evaluación			Oficio
		Nivel Básico	Nivel Intermedio	Nivel Avanzado (1)	
Sucursal de Puriscal	28/02/2012	97.05	94.44	-	PGETC-075-2012
Periférica de Escazú	28/02/2012	86.76	94.44	-	PGETC-076-2012
Periférica de Santa Ana	28/02/2012	89.70	83.33	-	PGETC-080-2012
CSF Heredia	17/05/2012	95.58	74.99	81.25	PGETC-174-2012
(1) En las evaluaciones que tienen Nivel Avanzado, se incorporó la participación de los cuerpos de Socorro de la comunidad.					

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

La información contenida en este documento es confidencial y sólo puede ser utilizada por la persona o la organización a la cual está dirigida o autorizada por el área administrativa correspondiente del Conglomerado Banco Popular.

ANEXO
ACTUALIZACIÓN DE BIA'S

Proceso Crítico del Negocio: BANCO POPULAR	Condición	Estado BIA	% Avance	Fecha
Proceso Gestion y Talento Humano (DDHO)	Activo	Actualizado	100%	12/02/2012
Proceso Tarjetas	Activo	Actualizado	100%	08/08/2012
Subproceso Administración de Activos	Activo	Actualizado	100%	20/03/2012
Proceso Tesorería	Activo	Actualizado	100%	14/03/2012
Subproceso Cajeros Automáticos	Activo	Actualizado	100%	09/04/2012
Subproceso Análisis Financiero	Activo	Actualizado	100%	12/04/2012
Proceso Gestión Desarrollo Organizacional (DDHO)	Activo	Actualizado	100%	09/04/2012
Subproceso Análisis y Administración de Costos	Activo	Actualizado	100%	26/04/2012
Subproceso Gestión Calidad y Producción (DDHO)	Activo	Actualizado	100%	31/07/2012
Unidad Centro de Documentación	Activo	Actualizado	100%	26/06/2012
Subproceso Centro Aprendizaje y Crecimiento (DDHO)	Activo	Actualizado	100%	03/07/2012
Unidad Gestión Calidad de Vida Laboral (DDHO)	Activo	Actualizado	100%	03/07/2012
Proceso Contratación Administrativa	Activo	Actualizado	100%	22/06/2012
Subproceso Ahorro Obligatorio	Activo	Actualizado	100%	31/05/2012
Proceso Crédito Personal y Vivienda (Proceso Colocación)	Activo	Actualizado	100%	22/08/2012
Subproceso Banca Fácil	Activo	Actualizado	100%	31/08/2012
Subproceso Contabilidad	Activo	Actualizado	100%	08/10/2012
Subproceso Seguimiento Crédito	Activo	Actualizado	100%	28/08/2012
Ahorro a Plazo (Proceso Captación Ahorros)	Activo	Actualizado	100%	21/11/2012
Ahorro Voluntario (Proceso Captación Ahorros)	Activo	Actualizado	100%	21/11/2012
Cuentas Corrientes (Proceso Captación Ahorros)	Activo	Actualizado	100%	21/11/2012
Proceso Infraestructura y Proyectos	Activo	Actualizado	100%	28/09/2012
Proceso Oficialía Cumplimiento	Activo	Actualizado	100%	20/11/2012
Gestión Cobro Administrativo (Proceso Gestión Cobratoria)	Activo	Actualizado	100%	31/10/2012
Gestión Cobro Judicial (Proceso Gestión Cobratoria)	Activo	Actualizado	100%	03/08/2012
Subproceso Pagos y Salarios (Proceso Operaciones Administrativas)	Activo	Actualizado	100%	30/10/2012
BP Global	Activo	Actualizado	100%	27/11/2012
Centro Crédito sobre Alhajas	Activo	Actualizado	100%	26/11/2012
Crédito Productivo y Comercial	Activo	Actualizado	100%	30/11/2012
Fideicomiso	Activo	Actualizado	100%	30/11/2012
Proceso Pignoración	Activo	Actualizado	100%	26/11/2012
Subproceso de Seguridad	Activo	Actualizado	100%	30/11/2012
Unidad de Cajas	Inactivo	N/A	100%	06/10/2012
Extranjería	Inactivo	N/A	100%	12/10/2012
Total general	34			

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

La información contenida en este documento es confidencial y sólo puede ser utilizada por la persona o la organización a la cual está dirigida o autorizada por el área administrativa correspondiente del Conglomerado Banco Popular.

Proceso Crítico del Negocio: POPULAR PENSIONES	Condición	Estado BIA	% Avance	Fecha
Administración y Finanzas	Activo	Actualizado	100%	14/08/2012
Egresos (Operaciones)	Activo	Actualizado	100%	06/08/2012
Gestión Privada de Clientes	Activo	Actualizado	100%	20/08/2012
Ingresos (Operaciones)	Activo	Actualizado	100%	06/08/2012
Inversiones	Activo	Actualizado	100%	13/08/2012
Recaudación (Operaciones)	Activo	Actualizado	100%	06/08/2012
Recursos Humanos	Activo	Actualizado	100%	21/08/2012
Retención y Servicio al Cliente	Activo	Actualizado	100%	14/08/2012
Total general	8			
Proceso Crítico del Negocio: POPULAR SEGUROS	Condición	Estado BIA	% Avance	Fecha
Control Operativo	Activo	Proceso	75%	30/11/2012
Área Comercial	Activo	Proceso	50%	13/12/2012
Total general	2			
Proceso Crítico del Negocio: POPULAR VALORES	Condición	Estado BIA	% Avance	Fecha
Contabilidad	Activo	Proceso	75%	24/07/2012
Portafolio de Inversión	Activo	Proceso	75%	09/05/2012
Operaciones y Custodia	Activo	Proceso	75%	07/05/2012
Oficialia de Cumplimiento	Activo	Proceso	75%	-
Total general	4			

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

La información contenida en este documento es confidencial y sólo puede ser utilizada por la persona o la organización a la cual está dirigida o autorizada por el área administrativa correspondiente del Conglomerado Banco Popular.

ANEXO
Oficios de diagnóstico de las Sociedades Anónimas

No. de oficio Referencia	Sociedad Anónima	Fechas de Emisión	Fecha de Recibido
PGETC-437-2011	Popular Fondos de Inversión	21/12/2011	23/12/2011
PGETC-436-2011	Popular Valores S.A.	21/12/2011	23/12/2011
PGETC-412-2011	Popular Pensiones S.A.	28/11/2011	05/12/2011
PGETC-410-2011	Popular Sociedad Agencia de Seguros, S.A.	24/11/2011	30/11/2011

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

La información contenida en este documento es confidencial y sólo puede ser utilizada por la persona o la organización a la cual está dirigida o autorizada por el área administrativa correspondiente del Conglomerado Banco Popular.