



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre: MSc. Rolando González Montero

Dependencia: Dirección Tecnología de Información

Periodo de Gestión: 02/07/2021 – 17/01/2022

Destinatarios: Gerencia General Corporativa
Dirección Capital Humano
Dirección Tecnología de Información

Firma:

Fecha: 27/01/2022

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.....	5
Principales Logros.....	5
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

A continuación se procede a presentar un breve resumen de las actividades y resultados de la gestión llevada a cabo en la Dirección de Tecnología de Información, por parte del MSc. Rolando González Montero, en dicha dependencia, según consta el periodo desde el 02 de julio del 2021 al 17 de enero del 2022, fecha en que se nombró a este servidor Director del Proyecto de Estabilización.

Lo anterior se realiza en virtud de dar cumplimiento a la directriz No. D-1-2005- CO-DFOE de la Contraloría General de la Republica 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

En este apartado se procede a detallar las actividades principales de la Dirección de Tecnología de Información, comenzando en primer lugar, por su objetivo general, el cual se detalla a continuación:

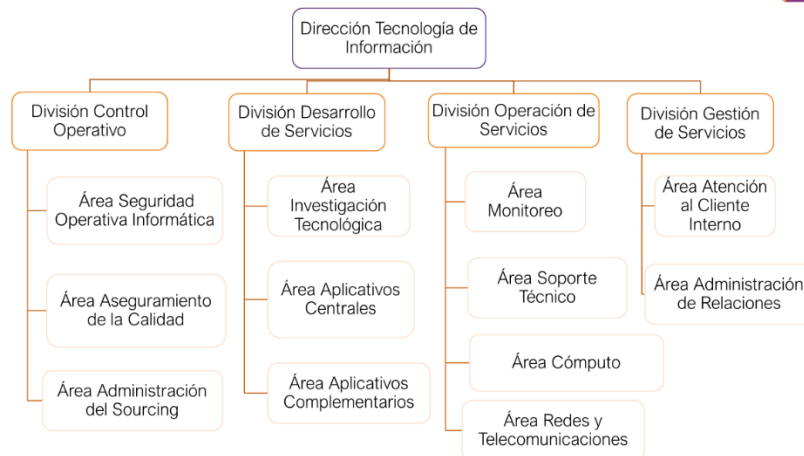
- **Objetivo General:** Contribuir al alcance de la misión, visión y objetivos de la corporación Banco Popular mediante el apoyo en:
 1. La búsqueda y oportunidad de ofrecer servicios bancarios de calidad, a través de sistemas de información, así como su operación y administración.
 2. El desarrollo de las capacidades de planeación, comunicación, control y evaluación a través de la utilización de sistemas de apoyo a la toma de decisiones.
 3. El desarrollo y/o adquisición de nuevos productos y servicios bancarios con sistemas y tecnología de información, orientándolos a lograr una diferencia competitiva enfocada directamente al cliente de la Institución.

- **Objetivos Específicos:**
 1. Disponer de una plataforma tecnológica robusta que reduzca el impacto derivado de incidentes disruptivos que afecten los servicios que ofrece el Banco Popular a sus clientes

INFORME FINAL DE GESTIÓN

- internos y externos.
2. Contar con una administración integral de riesgos que amenazan la gestión tecnológica.
 3. Mejorar la calidad de los servicios informáticos que se prestan a la Corporación Financiera Banco Popular, en beneficio del servicio al cliente.
 4. Incrementar la eficiencia de los procesos de tecnológicos mediante la implementación de mejores prácticas.
 5. Promover el desarrollo de competencias técnicas a fin de contar con recurso humano idóneo en el área de tecnología de información que los faculten para el logro de los objetivos de los planes estratégicos.
 6. Desarrollar las capacidades de planeación, comunicación, control y evaluación a través de la utilización de sistemas de apoyo a la toma de decisiones.
 7. Desarrollar y/o adquirir nuevos productos y servicios bancarios con sistemas y tecnología de información, orientándolos a lograr una diferencia competitiva enfocada directamente al cliente de la Institución.
 8. Ajustar el plan estratégico de Tecnología de Información para que agregue valor a la organización mediante la consecución de los objetivos estratégicos del negocio.
 9. Modernizar las operaciones del Banco mediante la implementación de sistemas de información central.
 10. Mantener el parque computacional de la institución mediante un plan de mantenimiento preventivo y correctivo con el objeto de disminuir los problemas asociados a obsolescencia tecnológica.
 11. Mantener el plan de capacitación actualizado.
 12. Establecer la continuidad de la infraestructura tecnológica ante condiciones de desastres.

- Estructura Organizacional TI



Elaboración propia (2022)



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Cambios en el entorno

Durante el periodo de gestión de esta Dirección de Tecnología de Información, se ha experimentado interrupciones importantes en los servicios ofrecidos por el Banco a sus clientes con una afectación en su imagen y reputación. Por lo anterior, se realizaron esfuerzos integrales por parte de las áreas de esta dependencia, como es la conformación de un equipo multidisciplinario asignado por la Junta Directiva Nacional y la Alta Administración, enfocado en su totalidad a mitigar posibles riesgos que pudiesen impactar negativamente la operación de los servicios.

Esta labor requiere de un esfuerzo importante en materia de redes y telecomunicaciones, modelo de datos, aplicaciones, seguridad informática, y continuidad de las operaciones y servicios a fin de que, el Banco pueda contar con una plataforma robusta que opere bajo los estándares definidos por la organización.

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo del sistema de control interno institucional. De acuerdo con el oficio DIRCR-0040-2022 se procede a detallar el resultado obtenido por las dependencias adscritas esta Dirección en lo que corresponde al grado de cumplimiento de los criterios establecidos en la *Metodología para medición del Indicador de Riesgo y Control Interno del Banco Popular*, los cuales textualmente indican:

NOMBRE DEL ÁREA	Criterio 1	Criterio 2	Criterio 3	CALIFICACIÓN DEL INDICADOR
DIVISIÓN DESARROLLO DE SERVICIOS	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
ÁREA INVESTIGACIÓN TECNOLÓGICA	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
ÁREA APLICATIVOS COMPLEMENTARIOS	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
AREA APLICATIVOS CENTRALES	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
DIVISIÓN CONTROL OPERATIVO	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
ÁREA ASEGURAMIENTO A LA CALIDAD	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
ÁREA ADMINISTRACIÓN DEL SOURCING	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
ÁREA SEGURIDAD OPERATIVA INFORMÁTICA	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
DIVISIÓN OPERACIÓN DE SERVICIOS	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
ÁREA REDES Y TELECOMUNICACIONES	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
ÁREA DE SOPORTE TECNICO	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
ÁREA CÓMPUTO	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
ÁREA MONITOREO	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
DIVISIÓN GESTION DE SERVICIOS	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
ÁREA ATENCIÓN AL CLIENTE INTERNO	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
ÁREA ADMINISTRACIÓN DE RELACIONES	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE



INFORME FINAL DE GESTIÓN

NOMBRE DEL ÁREA	Criterio 1	Criterio 2	Criterio 3	CALIFICACIÓN DEL INDICADOR
DIRECCIÓN TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE

Acciones sobre el Control Interno

Se conformó un equipo de apoyo para eficientizar los gastos incurridos en los contratos administrados por la Dirección de Tecnología de Información, cuyo objetivo primordial consiste en el uso racional de los recursos administrados.

Principales Logros

- Identificación de brechas importantes en el diseño de la red, administración de los datos, operación de los aplicativos, seguridad de la información y continuidad de las operaciones y servicios.
- Implementación de mecanismos de monitoreo en la plataforma tecnológica.
- Coordinación de cambios de infraestructura tecnológica.
- Creación de planes de formación profesional para los colaboradores de la Dirección de Tecnología de Información.
- Recontratación de recurso clave para la atención de requerimientos y remediación de problemas.
- Ajustes al Plan Estratégico de Tecnología de Información (PETI) con el fin de alinearlos a las metas y objetivos organizacionales que permitan agregar valor.
- Coordinación y atención a eventos disruptivos que afectaron la disponibilidad de los servicios ofrecidos por el Banco.
- Apoyo a proyectos estratégicos definidos por la Alta Administración.

Proyectos más relevantes

- Estabilización de la plataforma tecnológica.
- Apoyo al Programa de Transformación Digital.
- Migración para las sucursales y agencias a la tecnología SDWAN.
- Fortalecimiento de controles relacionados con la protección de activos de información.

Administración de Recursos Financieros

- **Tiempo Extraordinario y disponibilidad:**

Se asignaron los recursos racionalmente de conformidad con las necesidades de la organización.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Sugerencias

Se recomienda una atención integral a las brechas identificadas en la infraestructura tecnológica del Banco Popular para que sean resueltas en el menor tiempo posible y de esta forma establecer una base sólida que le permita al Banco Popular ofrecer servicios tecnológicos estables, robustos e innovadores que lo diferencien de su competencia.

Observaciones

Es importante, crear una estrategia que motive el cambio de cultura organizacional orientado al trabajo en equipo y cooperación.

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 la gestión no se recibieron disposiciones directas giradas por la Contraloría General de la República.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

Se atendieron las recomendaciones dentro de los plazos establecidos, así como también los acuerdos asignados; a saber:

- **Recomendaciones:**

Elementos Encontrados							
Total Elementos Encontrados: 16							
Sistema	Nº de Recomendación	Nº de Oficio	Unidad Responsable	Fecha Cumplimiento	Nivel Riesgo	Estado	Grado Avance
SIAR	3	AE-8204-2019	Dirección Tecnología Información	15/12/2021	Medio	Por validar	100
SIAR	4	AE-8204-2019	Dirección Tecnología Información	15/12/2021	Medio	Por validar	100
SIAR	3	ATI-0053-2020	Dirección Tecnología Información	31/01/2022	Alto	Pendiente	0
SIAR	5	ATI-0053-2020	Dirección Tecnología Información	28/02/2022	Medio	Pendiente	0
SIAR	2	AEE-0101-2020	Dirección Tecnología Información	30/04/2022	Bajo	Pendiente	0
SIAR	1	ATI-0011-2021	Dirección Tecnología Información	31/03/2022	Alto	Pendiente	0
SIAR	1	ATI-0015-2021	Dirección Tecnología Información	30/11/2021	Medio	Pendiente	0
SIAR	3	ATI-0015-2021	Dirección Tecnología Información	30/04/2022	Medio	Pendiente	0
SIAR	5	ATI-0015-2021	Dirección Tecnología Información	28/02/2022	Alto	Proceso	50
SIAR	2	ATI-0029-2021	Dirección Tecnología Información	30/11/2021	Medio	Por validar	100
SIAR	4	ATI-0077-2021	Dirección Tecnología Información	31/01/2022	Alto	Pendiente	0
SIAR	1	AIVR-0007-2021	Dirección Tecnología Información	31/01/2022	No Aplica	Pendiente	0
SIAR	1	ATI-0010-2022	Dirección Tecnología Información	28/02/2022	Alto	Pendiente	0
SIAR	2	AIRI-0003-2022	Dirección Tecnología Información	28/02/2022	Alto	Pendiente	0
SIAR	4	AIRI-0003-2022	Dirección Tecnología Información	28/02/2022	Medio	Pendiente	0
SIAR	9	AIRI-0003-2022	Dirección Tecnología Información	28/02/2022	Medio	Pendiente	0



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- **Acuerdos:**

Atender Tarea
Le permite a la unidad o usuario asignado atender la tarea

Paquete actual: Root

Id	Descripción
381540	Sesión: JDN - 5624 - 13/03/2019, Acuerdo: Acd- 183 Art- 16, Inciso: 43a - RR1
380868	Sesión: CCR-JDN - 0047 - 21/12/2021, Acuerdo: Acd- 395 Art- 4, Inciso: 4a - RR3
380770	Sesión: JDN - 5884 - 22/12/2021, Acuerdo: Acd- 1044 Art- 12, Inciso: 2a - RR3
379693	Sesión: CCA-JDN - 0028 - 14/12/2021, Acuerdo: Acd- 219 Art- 4, Inciso: 2a - RR1
277855	Sesión: CCTI-JDN - 0025 - 05/11/2021, Acuerdo: Acd- 161 Art- 12, Inciso: 1a - RR1

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

A nivel la Dirección de Tecnología no se mantiene la fiscalización de contratos.

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.