



---

# INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

**Nombre:** MSc. Rolando González Montero

**Dependencia:** Dirección Tecnología de Información

**Periodo de Gestión:** 13/01/2022 – 20/08/2022

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

**Firma:**

**Fecha:** 26/09/2022

---

## 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 .....	3
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo .....	4
Acciones sobre el Control Interno.....	4
Principales Logros.....	4
Proyectos más relevantes .....	4
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.....	5
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

A continuación, se presente un breve resumen de las actividades y resultados de la gestión llevada a cabo en el Programa de Estabilización de los Sistemas de Tecnología de Información, por parte del MSc. Rolando González Montero, en dicha dependencia, según consta el periodo desde el 13 de enero del 2022 al 20 de agosto del 2022, fecha en que se nombró a este servidor Director del Programa de Estabilización de Tecnología de Información.

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 del Programa Estabilización de los Sistemas de Tecnología de Información, comenzando en primer lugar, por su objetivo general, el cual se detalla a continuación:

- **Objetivo General:** Contribuir a la estabilización del ecosistema tecnológico del Banco Popular que permita reducir los eventos disruptivos que afectan la prestación de los servicios a los clientes internos y externos.
- **Objetivos Específicos:**
  1. Mejorar la implementación de la plataforma de red con el propósito de fortalecer la prestación de los servicios como columna vertebral que soporta la plataforma tecnológica del Banco Popular.
  2. Fortalecer los controles de seguridad de sistemas que permitan entre otras cosas, alcanzar los siguientes objetivos:
    - a. Protección de los activos tecnológicos de la información (integridad, confidencialidad y disponibilidad)
    - b. Endurecer los controles de seguridad que permitan una mejor respuesta ante



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

- amenazas cibernéticas.
- c. Contar con mecanismos efectivos de respuesta a incidentes de seguridad.
3. Desarrollar un plan de recuperación de desastres que permita la organización brindar sus productos y servicios en condiciones adversas.
  4. Robustecer el esquema de datos del Core Bancario (T24).
  5. Depurar los componentes de software de la plataforma T24 que ocasionan intermitencia en los servicios del Banco hacia sus clientes.
  6. Revisar la estructura organizacional del área de Tecnología de Información con el fin de:
    - a. Identificar la dependencia de personal crítico en la organización.
    - b. Capitalizar el conocimiento mediante planes de sucesión y capacitación especializada al personal de TI.
    - c. Revisión de los servicios que el área de Tecnología brinda a la organización.

### **Cambios en el entorno**

Para atender el mandato de la Junta Directiva Nacional y la Alta Administración se realizaron análisis de la situación actual del Banco con el apoyo de proveedores externos, los cuales evidenciaron oportunidades de mejora en las siguientes áreas de estudio:

- Redes
- Seguridad de la Información
- Bases de Datos

Cada una de esas empresas participantes emitió un informe con los hallazgos y las recomendaciones para remediar los problemas identificados, a partir de estos informes, se generaron planes de trabajo los cuales se administran bajo la herramienta Monday.

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.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

En el oficio **DIRCR-0684-2022** se consignan los riesgos identificados para el Programa de Estabilización de Sistemas de Tecnología de Información.

### Acciones sobre el Control Interno

Durante el periodo de gestión se desarrollaron las siguientes acciones en materia de control interno:

- Implementación de la herramienta Monday para el seguimiento, control y monitoreo de los diferentes planes del Programa.
- Coordinación de grupos de trabajo para los diferentes planes de trabajo y seguimiento periódico del avance.
- Ejecución de planes de trabajo para atender mejoras en los dominios de Tecnología de Información.

### 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.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

### Administración de Recursos Financieros:

El Programa no administra directamente contratos de servicios o bienes.

### 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:

- **Acuerdo:**

Referencia	Descripción
<i>CCTI-JDN - 0007 Fecha de sesión: 13/05/2022 Número de artículo: 6 Número de acuerdo: 61</i>	<i>2. Solicitar a la Administración incluir en los informes bimestrales sobre el avance en la hoja de ruta hacia la estabilización en los sistemas del Banco Popular un apartado sobre el estado del Plan de Ventanas y la implementación de mejoras asociadas”.</i>

*Nota: La atención de este acuerdo es de forma bimestral*

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

- **Recomendaciones:**

A la fecha se tiene identificada la siguiente recomendación asociada con las actividades del Programa:

Detalle de la Recomendación	Fecha de cumplimiento/Estado
<p>1. Realizar un análisis de las recomendaciones dadas por los proveedores y que no están siendo consideradas como parte del plan de estabilización de TI, en caso de considerar su necesidad de implementación integrarlas al plan correspondiente y en caso contrario justificar las razones por las cuales no se estarían implementando. Para los casos que las recomendaciones no apliquen se debe valorar el riesgo asociado y la implementación de medidas mitigantes.</p>	30/09/2022 (En gestión)
Detalle de la Recomendación	Fecha de cumplimiento
<p>2. Identificar el alcance efectuado en los assessment por los proveedores y determinar el grado de cobertura sobre los equipos de red, y para los equipos que no fueron cubiertos valorar si se deben aplicar medidas correctivas en relación con las recomendaciones dadas por ambas empresas.</p>	30/09/2022 (En gestión)
<p>3. Una vez concluidos los cambios o modificaciones recomendadas de los estudios realizados por los proveedores, se deben identificar los componentes críticos de la infraestructura de red, y para estos equipos, solicitar al proveedor las líneas base de configuración y asegurarse de establecer una fiscalización periódica (al menos cada tres meses), que permita identificar desviaciones en dichas configuraciones base, para determinar si existen cambios no autorizados que puedan comprometer la disponibilidad y seguridad de los servicios.</p>	30/09/2022 (En gestión)

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

A nivel del Programa de Estabilización de los Sistemas de Tecnología de Información no se mantiene la fiscalización de contratos.

### **Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público**



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

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.