



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	Ing. Luis Montoya Poitevien
Dependencia:	Área Continuidad del Negocio
Periodo de Gestión:	02 de enero del 2005 al 25 de abril del 2023
Destinatarios:	Subgerencia General de Operaciones Área Continuidad del Negocio Dirección de Capital Humano
Firma:	
Fecha:	03/05/2023

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	2
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo	3
Acciones sobre el Control Interno	5
Principales Logros	5
Proyectos más relevantes	6
Administración de Recursos Financieros.....	7
Sugerencias	7
Observaciones	7
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República	7
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo	7
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna	8
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo.	8
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público	8



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Presentación

Se remite el presente informe final de gestión, correspondiente al cargo de Jefatura del Área Continuidad del Negocio, el cual ocupé entre el periodo comprendido 02 de enero 2005 al 25 de abril del 2023. 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 07 de julio de 2005.

Resultados de la gestión

Labor Sustantiva Institucional

Área Continuidad del Negocio

Objetivo General

Administrar el Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio del Conglomerado, mediante la aplicación del estándar ISO-22301; de forma que, ante la ocurrencia de desastres y/o incidentes mayores, permita la mayor protección para la clientela, el personal, el patrimonio y la imagen del Conglomerado Financiero Banco Popular.

Funciones Continuidad del Negocio

- Contar con una respuesta coordinada y ordenada que permita proteger a los empleados, los clientes, la imagen, el patrimonio y las utilidades en el evento de un desastre o emergencia.
- Establecer políticas y procedimientos que mitiguen, en la medida de lo posible, el impacto de un desastre o causa de fuerza mayor.
- Ejercitar con los dueños de los planes los procedimientos para responder de forma adecuada ante un incidente, desde el momento en que se declare el desastre hasta la vuelta a la normalidad, de forma que se reduzca al mínimo su impacto sobre el negocio.
- Promover a nivel institucional, la cultura de continuidad del negocio y la comprensión de sus responsabilidades sobre ésta.
- Entender las necesidades de la organización y los requerimientos de sus políticas y objetivos.
- Monitorear y revisar el desempeño y efectividad del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio.
- Medir el mejoramiento continuo del sistema.

Cambios en el entorno

- Traslado de la Unidad de Continuidad del Negocio de la Dirección de Gestión, como Área a la Dirección Corporativa de Riesgo. Circular DGCA-C-06-2017, del 1 de febrero del 2017.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Traslado del ACN a la SGO según **acuerdo JDN - 5903 - 16/03/2022, Acd- 216 Art- 12** que a la letra indica:

“Avalar el traslado del Área de Continuidad de Negocio a la Subgerencia General de Operaciones por un periodo de tres meses, a fin de que la Gerencia General Corporativa haga las valoraciones necesarias y presente la propuesta definitiva a esta Junta Directiva. Lo anterior según lo establecido en el artículo 6 y artículo 34 del Acuerdo SUGEF 16-16 y el artículo 14 Responsabilidades Generales inciso e) del Código de Buen Gobierno Corporativo.

Acuerdo JDN-5958 – 16/11/2022, Acd – 963 Art – 8 que señala:

“...Asimismo, que este equipo analice no solo la dependencia sino también la conformación del Área de Continuidad del Negocio, la cantidad y distribución de su personal.”

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

Se listan los resultados obtenidos de las autoevaluaciones de Control Interno y de Riesgo durante el periodo de mi gestión las cuales durante cada año la calificación fue de 0% exposición al riesgo nivel excelente; se registran las calificaciones a partir del año 2013 dado que en años anteriores no se realizaron estas evaluaciones a esta dependencia.

Las siguientes calificaciones se registran a partir de las fechas evaluadas a esta dependencia.

AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO (LEY 8292)		
AÑO	OFICIO	CALIFICACION
2013	UTEG-180-2013	Excelente
2014	DIRRC-0101-2015	Excelente
2015	UTEG-216-2015	Excelente
2016	UTEG-179-2016	Excelente



INFORME FINAL DE GESTIÓN

AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO (LEY 8292)		
2017	UTEG-0219-2017	Excelente
2018	UTEG-0239-2018	Excelente
2019	UTEG-203-2019	Excelente
2020	UTEG-142-2020	Excelente
2021	Oficio del 5 de enero de 2022 de la UTEG	Excelente
2022	Ficha donde se indica calificación	Excelente
2023	Evaluación no iniciada	N/A

Plan Anual Operativo

Durante el periodo de gestión la dependencia a mi cargo ha cumplido con las metas establecidas para el Plan Anual Operativo, relacionadas a temas de:

- Coordinación de capacitación y concientización en aspectos generales de la continuidad
- Informar a los diferentes comités sobre el estado de los planes de continuidad del Banco
- Acompañamiento en la actualización del Análisis Impacto del Negocio con cada dependencia responsable de los procesos críticos
- Actualización de la normativa de la dependencia
- Acompañamiento en la actualización y diseño de la estrategia de los planes de continuidad

CMI Jefatura

Durante el periodo de gestión, he cumplido con las metas asignadas y aprobadas por parte de mis superiores, relacionadas a temas de:

- Reforzamiento del programa de capacitación en Continuidad del Negocio
- Aprobación de informes pruebas, ejercitaciones, capacitaciones entre otros
- Aprobación del Informe Plan de Continuidad de las Operaciones del Banco Popular dirigido a los diferentes comités del Banco.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

BDP

Durante el periodo de gestión el personal a mi cargo ha cumplido con sus metas de BDP, las cuales están alineadas a las metas PAO de la oficina y al CMI de la jefatura, lo que conlleva al cumplimiento de los objetivos establecidos, estas relacionadas a temas de:

- Capacitación y concientización en aspectos generales de la continuidad del negocio
- Coordinación de ejercitación y pruebas
- Coordinación en la actualización y diseño de la estrategia de los planes de continuidad
- Revisión y actualización de la normativa del área
- Apoyo en la elaboración de informes donde se conoce el estado de los planes de continuidad
- Cumplimiento control operativo
- Cumplimiento autoevaluaciones
- Seguimiento control interno
- Seguimiento y cumplimiento correspondencia
- Apoyo logístico a las diferentes actividades de continuidad del negocio.

Acciones sobre el Control Interno

El Área Continuidad del Negocio ha venido asesorando y brindando acompañamiento a los dueños de los planes de continuidad en diferentes actividades como: la realización de las ejercitaciones/pruebas, capacitación, concientización, la actualización de los Análisis de Impacto al Negocio (AIN), actualización de los planes de continuidad, así como el seguimiento para el cumplimiento de recomendaciones emitidas en los diferentes informes de Auditoría Interna y Externa.

Como parte de la mejora continua, esta dependencia realiza acciones de seguimiento a las tareas asignadas como parte de la implementación de controles, ejemplo los martes se realiza la sesión de compromisos donde el personal indica las tareas a realizar en la semana, en esta misma sesión la jefatura prioriza los temas por trabajar y asigna los que son de mayor relevancia. Todos los días se da seguimiento a estas tareas por medio de las sesiones Daily, donde los colaboradores informan el estado de sus tareas, así como algún inconveniente que tengan para realizarlas, de esta manera se busca la solución al respecto.

Principales Logros

El Banco cuenta a la fecha con un AIN actualizado de todas las unidades administrativas de la institución.

El Banco cuenta con planes de continuidad actualizados, con excepción del Plan de Continuidad de TI que está en proceso de actualización.

El Banco ha capacitado, ejercitado y activado los distintos planes de continuidad, con excepción del Plan de Continuidad de TI.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Se definió una Política de Administración de la Continuidad del Negocio, incluida como capítulo 32 del Manual de Políticas Institucional.

Se suscribió contrato con las sociedades anónimas del Banco con el fin de brindar servicios en materia de continuidad del negocio.

Se coordinó, y asesoró en la elaboración de los Planes Contingentes ante un evento de ransomware, en conjunto con el personal de una empresa externa, los planes contingentes que se están gestionando son los siguientes:

- Plan Servicios al Negocio
- Plan de Contabilidad
- Plan de Oficialía Cumplimiento
- Plan de Presupuesto
- Plan de Planillas

Plan Contingente evento COVID-19

Se coordinó, y asesoró en la elaboración de los Planes Contingentes ante un evento de COVID 19, se actualizaron los siguientes planes:

- Plan de Continuidad Institucional en materia de Seguridad, Infraestructura y Emergencias (PSIE)
- Plan de Continuidad de las Operaciones de Liquidez (PCOL)
- Plan Administración de Crisis de Imagen (PACI)
- Plan de Reanudación de las Operaciones del Negocio (PRON)
- Plan de Continuidad de TI

Proyectos más relevantes

- Actualización de los planes de continuidad, capacitación y ejercitación de los planes, concientización y divulgación de los planes anualmente (en proceso).
- Modificación de las Plantillas AIN, contemplando registros de proveedores críticos y contratos, eventos de ransomware. (finalizado)
- Clausulado de Continuidad del Negocio que posee Área Administración del Sourcing y la División de Contratación Administrativa. (finalizado)
- Desarrollo de Planes contingentes ante un evento Ransomware (en proceso)
- Automatización del Sistema Gestión de la Continuidad del Negocio (en proceso)
- Contratación de servicios de consultoría para revisar, analizar y proponer una estructura administrativa organizacional para gestionar la continuidad del negocio en el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, definir su ubicación en la organización para su ejecución, dimensionando la designación del líder en



INFORME FINAL DE GESTIÓN

continuidad del negocio, el comité de continuidad del negocio y el gobierno corporativo, la realización de un estudio de cargas de trabajo, determinando áreas funcionales, descripción de actividades, descripción de procedimientos y procesos requeridos, cantidad, clasificación y valoración de puestos, que aseguren la gestión del Programa de Administración de Continuidad del Negocio, basado en el modelo PDCA (Plan-Do-Check-Act) en el Conglomerado. (en proceso).

Administración de Recursos Financieros

Esta dependencia administra presupuesto propio en los centros de costos asignados por la Institución. Se elabora a mitad de año la formulación del Plan Anual Operativo (PAO) donde se definen los objetivos, estrategias y metas de la oficina. Durante el periodo de gestión los recursos fueron presupuestados, ejecutados y devueltos en caso de instrucción de la alta administración según las políticas de contención del gasto institucional.

Para el presente año, el presupuesto asignado a la oficina se destinará a la atención de la iniciativa INI 12 Automatización del Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio asignado a la partida de Servicios de Tecnología de la Información y al pago de especies fiscales asignado a la partida de pago de impuestos, dado el contrato suscrito con las Sociedades Anónimas

Sugerencia

Se sugiere la contratación de una consultoría para definir la estructura organizativa del Área Continuidad del Negocio y sus recursos, y se ubique esta dependencia para poder manejar esta temática en el futuro de manera Conglomerada.

Se sugiere la sustitución del personal que se ha jubilado o trasladado a otras dependencias afectando el buen funcionamiento del Área Continuidad del Negocio.

Observaciones

No aplica.

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

Durante mi gestión se ha dado cumplimiento en tiempo y forma a los requerimientos solicitados por esta instancia. A la fecha no se tiene disposiciones emitidas pendientes de atención.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Durante mi gestión se ha dado cumplimiento en tiempo y forma a los requerimientos solicitados por los órganos de control externo. A la fecha no se tiene disposiciones emitidas pendientes de atención.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

Durante mi gestión se atendieron las recomendaciones de la Auditoría Interna en tiempo y forma. A la fecha no se tiene no se tiene recomendaciones emitidas pendientes de atención.

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

Actualmente esta dependencia no tiene a cargo 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.