

Nombre: MBA. Rodrigo Sánchez Robles

Dependencia: Área Continuidad del Negocio

Periodo de Gestión: 25 de abril 2023 al 30 de junio del 2023

Destinatarios: Subgerencia General de Operaciones Área Continuidad del Negocio

Dirección de Capital Humano

Firma:

Fecha: 06/07/2023

#### 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.



# **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	4
Principales Logros	4
Proyectos más relevantes	5
Administración de Recursos Financieros	6
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	7
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



#### 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 25 de abril 2023 al 30 de junio 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 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.



 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

En relación a la autoevaluación de control interno y riesgo operativo a la fecha de mi último día laborado no se ha realizado. Se tiene provisto llevarla cabo en el IV trimestre 2023 por parte de Unidad Técnica de la Gestión, como se ha realizado habitualmente.

#### **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
- Inicio de la actualización de la plantilla Análisis Impacto del Negocio de los procesos críticos.
- Actualización de la normativa de la dependencia.

#### **CMI Jefatura**

Durante el periodo de gestión, he cumplido con las metas asignadas relacionadas a temas de:

- Reforzamiento del programa de capacitación en Continuidad del Negocio
- Aprobación de informes pruebas, ejercitaciones, capacitaciones entre otros.



 Aprobación del Informe mensual y semestral del Plan de Continuidad de las Operaciones del Banco Popular dirigido a los diferentes comités del Banco.

#### **BDP**

Durante el periodo de gestión el personal a mi cargo ha cumplido con sus metas de BDP asignadas:

- Capacitación y concientización en aspectos generales de la continuidad del negocio
- Coordinación de ejercitación y pruebas
- 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, actualización de la plantilla del 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 la implementación de controles, ejemplo los lunes 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**

Se inicio con la actualización de la plantilla del AIN de todas las unidades administrativas de la institución, así como la homologación de los procesos críticos.

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.

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 gestionan son los siguientes:

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

Para estos planes se remitió un cronograma de trabajo para la institucionalización de los planes contingentes.

Adicionalmente se está en proceso de actualización los planes contingentes de la División Gestión Cobratoria, Unidad de Seguros y División Gestión del Talento Humano.

#### Planes de Continuidad del Negocio

Se coordinó y asesoró en la actualización de los siguientes planes, con el fin de incorporar un apartado que comprende la atención de un ataque cibernético (ransomware):

- 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)

#### Proyectos más relevantes

- Seguimiento a los planes de remediación de la empresa consultora externa relacionada a el mejoramiento del nivel de madurez del Banco.
- Acompañamiento y asesoría en la actualización de los planes de continuidad y contingencia.
- Acompañamiento y asesoría en la capacitación y ejercitación de los planes, concientización y divulgación de los planes anualmente.
- Inicio en la actualización de la plantilla AIN contemplando escenarios ante un evento de ransomware, así como la homologación de los procesos críticos.
- Desarrollo de Planes contingentes ante un evento Ransomware (en proceso).
- Automatización del Sistema Gestión de la Continuidad del Negocio (en proceso).
- Se gestiona la 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 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. (ACN-090-2023, remisión del FURP en proceso).

#### Administración de Recursos Financieros

Esta dependencia administra presupuesto propio. Se elabora a mitad de año la formulación del Plan Anual Operativo (PAO) donde se definen los objetivos, estrategias y metas de la oficina.

Para el próximo año se formuló el presupuesto para la atención del proyecto de Automatización del Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio y el pago de especies fiscales dado el contrato marco suscrito con las Sociedades Anónimas.

#### **Sugerencias**

Se sugiere la contratación de una consultoría para definir la estructura organizativa del Área Continuidad del Negocio y sus recursos, y se ubique dentro de la estructura administrativa que permita manejar esta temática en el futuro de manera Conglomeral.

Se sugiere la sustitución del personal que se ha jubilado lo que ha afectado 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, a la fecha no hubo requerimientos solicitados por este órgano. A la fecha no se tiene disposiciones emitidas pendientes de atención.

#### Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo



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, a la fecha no hubo requerimientos solicitados por este órgano. A la fecha 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.