



---

# INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

**Nombre:** MSc. Rolando González Montero  
**Dependencia:** Dirección Tecnología de Información  
**Periodo de Gestión:** 20-08-2022 – 31/12/2023

**Destinatarios:** Gerencia General Corporativa  
Dirección General Transformación e Innovación Digital  
Dirección Capital Humano  
Dirección Tecnología de Información

**Firma:**

---

**Fecha:** 20/12/2023

---

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

Agradecimiento.....	2
Presentación.....	3
Resultados de la gestión.....	4
Labor Sustantiva Institucional.....	4
Cambios en el entorno.....	6
Autoevaluación y Riesgo Operativo.....	7
Acciones sobre el Control Interno.....	8
Principales Logros.....	8
Proyecto de Estabilización de los Sistemas de Información.....	8
Proyectos más relevantes.....	9
Administración de Recursos Financieros.....	10
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República.....	10
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo.....	10
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.....	12
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo.....	20
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público.....	21
Conclusiones y recomendaciones.....	22



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Agradecimiento**

Para empezar, deseo expresar mi profundo agradecimiento a Dios por haberme acompañado en estos dos años y medio en el ejercicio de mis funciones en el Banco Popular, sin su guía y protección no habría podido llegar hasta este momento.

Al MBA Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo de la Administración anterior por haber depositado su confianza en mí, al contratarme como Director de Tecnología de la Información y apoyarme incondicionalmente, muchas veces en horario extraordinario y durante fines de semana.

No podría dejar de lado a mi secretaria la señorita Milady Vega Durán y más recientemente a mi asistente la señorita Dary Parra Juárez de quienes sentí un enorme apoyo sobre todo en tiempos difíciles.

También agradezco a mi equipo de trabajo representado por las señoras Ivannia Alfaro Rojas y Zarina Arguedas Porras y a los señores Oscar Esquivel Barquero, Róger Granados Camacho y Manuel García Ramos por su compromiso y dedicación.

Mis mejores deseos para el señor Freddy Leiva Calderón, Director General de Transformación e Innovación Digital quien a pesar de su reciente incorporación al Banco ha demostrado ser un excelente líder y un gran profesional.

Cordialmente,

Rolando González Montero



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### Presentación

A continuación, se presenta 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, según consta en el periodo comprendido entre el 02 de julio del 2021 al 31 de diciembre del 2023.

En este informe se pretende explicar con claridad, completitud y ejecutivamente los aspectos relevantes de la gestión desarrollada en ese periodo, centrado en los principales desafíos atendidos, importantes cambios del entorno, logros durante esta gestión, para dejar una clara perspectiva de los principales retos en proceso y las actividades, proyectos e iniciativas en curso que deben ser avalados y aceptados o ajustados por quien asumirá la responsabilidad de la Dirección de Tecnología de Información.

Lo anterior se realiza para dar cumplimiento a la directriz No. D-1-2005- CO-DFOE de la Contraloría General de la República 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 DDHOC-14-2010, de la Dirección de Desarrollo Humano Organizacional del Banco Popular.

También. se toma en consideración resguardar el PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD en su confección, sobre toda aquella información que posea esta condición especial en relación con la ejecución propia de la función de esta Dirección.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### 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. Desarrollo de capacidades de planeación, comunicación, control y evaluación mediante 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 de incidentes disruptivos que afecten los servicios que ofrece el Banco Popular a sus clientes 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 para contar con recurso humano idóneo en tecnología de información que los faculten para lograr los objetivos de los planes estratégicos.
  6. Desarrollar capacidades de planeación, comunicación, control y evaluación mediante sistemas de apoyo a la toma de decisiones.
  7. Desarrollar y/o adquirir nuevos productos y servicios bancarios con sistemas y



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

tecnología de información, orientándolos a lograr una diferencia competitiva enfocada directamente al cliente de la Institución.

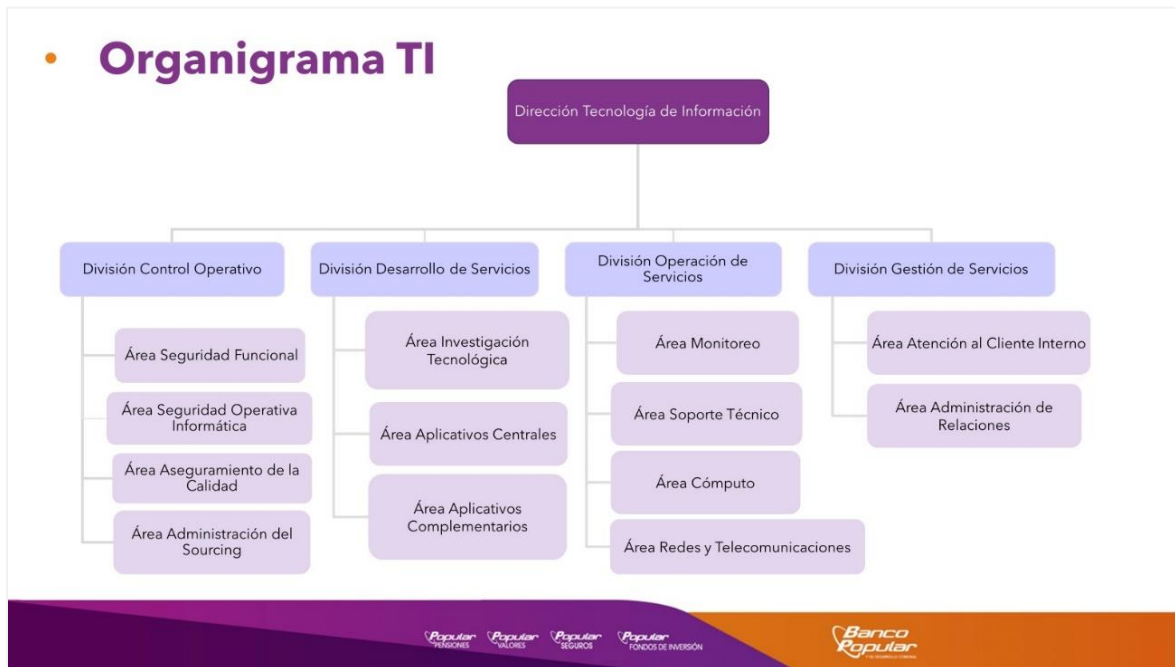
8. Ajustar el plan estratégico de Tecnología de Información para que agregue valor a la organización mediante la consecución de los objetivos estratégicos del negocio.
9. Modernizar las operaciones del Banco mediante la implementación de sistemas de información central.
10. Mantener el parque computacional 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.

- **Funciones:**

1. Contribuir al alcance de la misión, visión y objetivos del Banco Popular.
2. Desarrollar capacidades de planeación, comunicación, control y evaluación mediante sistemas de apoyo a la toma de decisiones.
3. 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.
4. Definir un plan estratégico de Tecnología de Información para el manejo y dirección de todos los recursos de TI, alineado con las estrategias y prioridades del negocio.
5. Fortalecer la infraestructura de seguridad, instalando equipos de seguridad redundantes y mecanismos de encriptación, para asegurar la confidencialidad de los datos, con los niveles de control y seguridad requeridos.
6. Modernizar las operaciones del Banco mediante la implementación de un sistema de información central.
7. 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.
8. Mantener el plan de capacitación actualizado.
9. Establecer la continuidad de la infraestructura tecnológica ante condiciones de desastres.
10. Velar por que se cumplan los objetivos del Plan Anual Operativo.

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

**Gráfico 1**  
*Organigrama de TI*



Fuente: Elaboración propia (2023)

### 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 aún no ha finalizado y 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

### Autoevaluación y Riesgo Operativo

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo del sistema de control interno institucional 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:

**Cuadro 1**  
*Criterios de Indicador de Riesgo y Control Interno*

Criterios
1. Obtener un promedio de al menos un 95% en el resultado de la medición de los objetivos requeridos según la metodología en materia de riesgo operativo definida por la División de Riesgo Operativo.
2. Obtener un porcentaje de autoevaluación de control interno con un valor menor o igual al 8% según información suministrada por la Unidad Técnica de evaluación de la Gestión.
3. Participación y evaluación del 100% del personal activo y jefatura en el momento de aplicar la prueba de conocimientos sobre evaluación anual de gestión de riesgos (Cultura de Riesgo), con base en el Plan de Cultura de Riesgo y aprobación de la jefatura con una nota del 80%.

*Fuente: Riesgo y Control Interno (2023)*

En lo que corresponde a la Dirección de Tecnología de Información se obtiene según DRO-009-2023 la siguiente calificación:

**Cuadro 2**  
*Criterios de Riesgo*

Dependencia	Criterio 1 Objetivos de Riesgo	Criterio 2 Notas CI	Criterio 3 Cultura de Riesgo	Calificación del Indicador
Dirección Tecnología de Información	Gana	Gana	Gana	Gana

*Fuente: DRO-009-2023 (2023)*





## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Acciones sobre el Control Interno**

En esta labor se rectificaron y reforzaron elementos de control interno sobre la acción de la Dirección, donde se pueden mencionar: mejora continua en la atención de recomendaciones y acuerdos de Comités y Junta Directiva y control presupuestario como: disponibilidad y tiempo extraordinario y el establecimiento de controles para salvaguardar la fiscalización de los contratos de esta Dirección.

### **Principales Logros**

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

### **Proyecto de Estabilización de los Sistemas de Información**

A raíz del acuerdo emitido por parte de la Junta Directiva Nacional según referencia JDN-5882-Acd-1007-2021-Art-5 en donde se expone la preocupación con respecto a la criticidad de los sistemas y por consecuencia la afectación hacia los clientes a raíz de las caídas e intermitencias presentadas en la plataforma tecnológica del Banco específicamente en los servicios y canales digitales durante el primer semestre del 2021, la Gerencia General Corporativa consideró de suma importancia establecer el Programa de Estabilización de los Sistemas de Información el cual estuvo a cargo de este servidor en el año 2022.

Las áreas de atención que inicialmente se consideraron prioritarias como parte de la atención del Programa indicado son las siguientes con su respectivo estado y se detalla de seguido en la siguiente página:

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

**Gráfico 2**  
*Organigrama de TI*



Fuente: Elaboración propia (2023)

### Proyectos más relevantes

A nivel de la Dirección de Tecnología de Información, se han desarrollado proyectos importantes de impacto para la organización, mismos que se detallan de seguido:

- Desarrollo de Servicios: B2C, SISBI, Framework T24, Adelgazamiento de SIPO, Atenea, BUS, BIAN y Migración por Obsolescencia.
- Operación de Servicios: IaaS, Encriptación, Gestión de ambientes, Movimientos Iseries, Licenciamiento y Configuración PCA, Renovación EXADATA, HIS, SD-WAN.
- Control Operativo – Seguridad Operativa Informática: SOC, Microsegmentación, Protección dispositivos móviles, ID único.

De igual manera cabe mencionar las actividades operativas como lo son la adopción del Plan Estabilización de TI como parte de las tareas operativas, Pruebas Continuidad DRP,



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

Avamar – DataDomain, Arquitectura Tecnológica, Configuración Vlan's, Bitácoras accesos privilegiados, Perfiles de SI y Contraseñas robustas.

Vale la pena indicar que, se ha realizado un esfuerzo importante en materia de mejora continua interna y en atención de necesidades del Negocio.

### Administración de Recursos Financieros

A continuación, se detalla el saldo en cuanto a la partida de disponibilidad:

**Cuadro 3**  
*Disponibilidad*

Dependencia	Total Disponible
141000 Dirección Tecnología de Información	₡22 552 799,00

*Fuente: Consumo disponibilidad DSP (2023)*

Por su parte, en lo que corresponde a la partida de tiempo extraordinario, se detalla de la siguiente manera:

**Cuadro 4**  
*Tiempo Extraordinario*

Dependencia	Total Disponible
141000 Dirección Tecnología de Información	₡20 473 167,89

*Fuente: Consumo Tiempo Extraordinario DSP (2023)*

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

Al periodo de gestión de este servidore no se giraron instrucciones y/o disposiciones por parte de la Contraloría General de la República.

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

En lo que corresponde al cumplimiento de recomendaciones emitidas por parte de la Auditoría Externa, se detalla de seguido:

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

**Cuadro 5**  
*Criterios de Indicador de Riesgo y Control Interno*

N° de Recomendación	N° de Oficio	Unidad Responsable	Tema relacionado	Fecha Cumplimiento
251	AE-1417-2020	Division Control Operativo	AE-1417-2020, Informe "Auditoría Externa SUGEF 14-17"	31/12/2023
252	AE-1417-2020	Division Control Operativo	AE-1417-2020, Informe "Auditoría Externa SUGEF 14-17"	31/12/2023
253	AE-1417-2020	Division Control Operativo	AE-1417-2020, Informe "Auditoría Externa SUGEF 14-17"	31/12/2023
254	AE-1417-2020	Division Control Operativo	AE-1417-2020, Informe "Auditoría Externa SUGEF 14-17"	31/12/2023
255	AE-1417-2020	Division Control Operativo	AE-1417-2020, Informe "Auditoría Externa SUGEF 14-17"	31/12/2023
256	AE-1417-2020	Division Control Operativo	AE-1417-2020, Informe "Auditoría Externa SUGEF 14-17"	31/12/2023
2	AIRI-0039-2023	Dirección Tecnología Información	Evaluación Mesas Ágiles y DevOps 2023	31/3/2024
3	AIRI-0039-2023	Division Desarrollo de Servicios	Evaluación Mesas Ágiles y DevOps 2023	30/6/2024
4	AIRI-0039-2023	Division Desarrollo de Servicios	Evaluación Mesas Ágiles y DevOps 2023	29/2/2024
5	AIRI-0039-2023	Division Desarrollo de Servicios	Evaluación Mesas Ágiles y DevOps 2023	30/6/2024
6	AIRI-0039-2023	Division Desarrollo de Servicios	Evaluación Mesas Ágiles y DevOps 2023	30/6/2024
7	AIRI-0039-2023	Division Control Operativo	Evaluación Mesas Ágiles y DevOps 2023	30/11/2023
8	AIRI-0039-2023	Division Control Operativo	Evaluación Mesas Ágiles y DevOps 2023	30/11/2023
9	AIRI-0039-2023	Dirección Tecnología Información	Evaluación Mesas Ágiles y DevOps 2023	31/12/2023
10	AIRI-0039-2023	Division Desarrollo de Servicios	Evaluación Mesas Ágiles y DevOps 2023	31/1/2024
1	AIRI-0040-2023	Dirección Tecnología Información	Evaluación del proceso Fiscalización de Contratos de TI	31/3/2024

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

N° de Recomendación	N° de Oficio	Unidad Responsable	Tema relacionado	Fecha Cumplimiento
2	AIRI-0040-2023	Dirección Tecnología Información	Evaluación del proceso Fiscalización de Contratos de TI	30/4/2024
3	AIRI-0040-2023	Area Seguridad Informática	Evaluación del proceso Fiscalización de Contratos de TI	31/3/2024
4	AIRI-0040-2023	Area Seguridad Informática	Evaluación del proceso Fiscalización de Contratos de TI	31/3/2024
5	AIRI-0040-2023	Area Seguridad Informática	Evaluación del proceso Fiscalización de Contratos de TI	31/3/2024
6	AIRI-0040-2023	Division Operación de Servicios	Evaluación del proceso Fiscalización de Contratos de TI	30/11/2023
7	AIRI-0040-2023	Division Operación de Servicios	Evaluación del proceso Fiscalización de Contratos de TI	30/11/2023
8	AIRI-0040-2023	Area Seguridad Informática	Evaluación del proceso Fiscalización de Contratos de TI	29/2/2024
9	AIRI-0040-2023	Division Control Operativo	Evaluación del proceso Fiscalización de Contratos de TI	31/3/2024
10	AIRI-0040-2023	Division Control Operativo	Evaluación del proceso Fiscalización de Contratos de TI	31/12/2023
11	AIRI-0040-2023	Division Control Operativo	Evaluación del proceso Fiscalización de Contratos de TI	31/12/2023

Fuente: SIAR (2023)

### Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

En lo que corresponde al cumplimiento de recomendaciones de Auditoría Interna, se detalla de seguido el estado según el Sistema SIAR:

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

**Cuadro 6**  
*Disposiciones giradas por la Auditoría Interna*

N° de Recomendación	N° de Oficio	Unidad Responsable	Fecha Cumplimiento
251	AE-1417-2020	Division Control Operativo	31/12/2023
252	AE-1417-2020	Division Control Operativo	31/12/2023
253	AE-1417-2020	Division Control Operativo	31/12/2023
254	AE-1417-2020	Division Control Operativo	31/12/2023
255	AE-1417-2020	Division Control Operativo	31/12/2023
256	AE-1417-2020	Division Control Operativo	31/12/2023
8	ATI-0017-2021	Area Aseguramiento de la Calidad	29/2/2024
6	AIRI-0007-2022	Area Investigación Tecnológica	31/5/2024
11	AIRI-0007-2022	Dirección Tecnología Información	31/12/2023
4	AE-1121-2022	Division Control Operativo	31/12/2023
5	AE-1121-2022	Division Desarrollo de Servicios	30/9/2024
2	AIRI-0029-2022	Area Aseguramiento de la Calidad	31/1/2024
6	AIRI-0041-2022	Dirección Tecnología Información	31/7/2024
7	AIRI-0041-2022	Dirección Tecnología Información	31/7/2024
8	AIRI-0042-2022	Division Operación de Servicios	30/6/2024
7	AIRI-0001-2023	Division Operación de Servicios	29/2/2024
17	AIRI-0001-2023	Dirección Tecnología Información	31/12/2023
11	AIRI-0005-2023	Division Control Operativo	31/12/2023
1	ATI-0050-2023	Dirección Tecnología Información	31/3/2024
4	ATI-0050-2023	Dirección Tecnología Información	31/12/2023
1	AIRI-0020-2023	Area Soporte Técnico	31/12/2023
8	AIRI-0020-2023	Area Cómputo	31/12/2023
9	AIRI-0020-2023	Area Cómputo	31/5/2024
14	AIRI-0020-2023	Dirección Tecnología Información	31/1/2024
15	AIRI-0020-2023	Area Cómputo	29/2/2024
16	AIRI-0020-2023	Division Operación de Servicios	31/1/2024
1	AIRI-0032-2023	Division de Gestion de Servicios	31/7/2024
3	AIRI-0032-2023	Dirección Tecnología Información	30/4/2024
3	AIRI-0034-2023	Area Cómputo	29/2/2024
5	AIRI-0034-2023	Area Cómputo	29/2/2024
1	AIRI-0036-2023	Area Soporte Técnico	31/12/2023
2	AIRI-0036-2023	Dirección Tecnología Información	31/12/2023

Fuente: SIAR (2023)

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

**Cuadro 7**  
*Disposiciones giradas por la Auditoría Interna*

Plan de Mitigación	Estado Ejecución	Plan
3331	En Ejecución	Revisión, actualización y solicitud de formalización de las responsabilidades del negocio en el proceso APO08, Gestión de las Relaciones de TI.
2576	En Ejecución	AUTO21- Coordinar la documentación del proceso EDM05, basado en el marco de referencia COBIT
906	En Ejecución	INI10 - Implementar Centro de Operaciones de Seguridad (SOC)
972	En Ejecución	AUTO20-Que las evaluaciones de calidad incluyan en su alcance el análisis con los dueños de proceso la identificación de actividades con potencial de ser automatizadas
1171	En Ejecución	AUTO19 - Definición y ejecución de un plan de trabajo en conjunto con la División de Operación de Servicios, para mapear e interrelacionar los elementos de configuración de los servicios críticos
1231	En Ejecución	ACT31 - Fortalecer la seguridad en los Cajeros Automáticos (ATM's)
3309	En Ejecución	PLA49 - Crear y aplicar configuraciones de Vlan o ACLs (Listas de acceso) de cuarentena para poder dar acceso a la red de forma segura mediante el ISE en cumplimiento de reglas y actualizaciones de seguridad para móviles y PCs..
1385	En Ejecución	Implementación del Proyecto Solución Integral de Crédito
3228	En Ejecución	AIAD-03-2023 Contratación de un servicio para la atención de incidentes y canalización de solicitudes, incidentes, reclamos, consultas, problemas y requerimientos relacionados con soporte tecnológico y administrativo.
2216	En Ejecución	AUTO20 AE - Definir dentro del instructivo del proceso de gestión de cambios, un periodo apropiado para la conservación de los datos e información correspondiente al cambio, incluyendo la información de los sistemas y usuarios involucrados



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

Plan de Mitigación	Estado Ejecución	Plan
2217	En Ejecución	AUTO20 AE - Actualizar el proceso Administrar Cambios, AI6, así como, el instructivo Administrar Cambios, AI6 a COBIT 5, ya que estos no contemplan algunas actividades, así como salidas del proceso
2238	En Ejecución	AUTO20 AE - Implementar una base de datos de configuración, la cual basada en un modelo lógico, contenga aquellos elementos de configuración que se definan en el alcance. Además, estos deberán cumplir con la documentación de los distintos atributos, relaciones entre elementos y la relación con los servicios
2240	En Ejecución	AUTO20 AE - Documentar dentro del proceso DS9 Administrar la configuración la salida Cambios aprobados a la base de referencia
2241	En Ejecución	AUTO20 AE - Una vez se haya definido el alcance de la gestión de la configuración, realizar un monitoreo y seguimiento de la base de datos de configuración. Esto junto con revisiones a la integridad de la información de los elementos
2244	En Ejecución	AUTO20 AE - Definir y documentar los objetivos de completitud de la información, para los elementos de configuración a considerar en el alcance de la gestión de la configuración
2543	En Ejecución	AUTO21 - Brindar información mediante mensajes a las áreas de TI, sobre la importancia del proceso de cambios y de la rastreabilidad de los cambios a realizar en la infraestructura.
2545	En Ejecución	AUTO21 - Incorporar dentro del plan de trabajo relacionado al BAI06, la realización de informes de estado de los componentes de configuración de acuerdo a los RFC formales emitidos y determinar si existen brechas a componentes por cambios no autorizados
2552	En Ejecución	AUTO21 - Se estará incorporando una directriz del BAI09, que garantice que las áreas reporten cuando se adquieran software, para llevar el control correspondiente.
2553	En Ejecución	AUTO21 - Realizar un plan de sucesión de puestos claves que posibilite contar con personal que atienda la gestión de activos de software, en caso de ausencia del titular.





## INFORME FINAL DE GESTIÓN

Plan de Mitigación	Estado Ejecución	Plan
2555	En Ejecución	AUTO21- Documentar el proceso e instructivo EDM02 y presentarlo para a aprobación, de forma que se cubra con aspectos como el impulso en la definición de beneficios con métricas cuantitativa, definición de la estructura para el reporte, seguimiento y definición de los beneficios
2563	En Ejecución	AUTO21- Coordinar la documentación del proceso EDM04
3225	En Ejecución	AIAD-03-2023 Renovación de licenciamiento y soporte de herramientas de seguridad informática McAfee Database Security Suite y MFE Datacenter Sec Suite
2591	En Ejecución	AUTO21 - Ejecutar lo definido en plan de calidad de TI 2021-2024 como una actividad a ejecutar, sobre los resultados obtenidos y datos histórico que se van recolectando en el tiempo.
2592	En Ejecución	AUTO21 - Definir, aprobar, publicar y ejecutar el plan de calidad de TI 2021-2024 en concordancia con el Plan estratégico de Tecnología de información.
2594	En Ejecución	AUTO21 - Gestionar una herramienta de calidad y valorar la posibilidad de integrar en ésta, errores y defectos de calidad, como parte de la mejor continua. Esto por medio de un FURP para iniciar un proceso de contratación, la cual fue aprobada por la Dirección TI para continuar el proceso.
2596	En Ejecución	AUTO21 - Ejecutar las tareas planeadas en el en el Plan de Calidad 2021-2024
2597	En Ejecución	AUTO21 - Presentar informes de desempeño del proceso establecidos en el apartado 6.2.1



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

Plan de Mitigación	Estado Ejecución	Plan
2914	En Ejecución	PLA04 - Contar con servicios de Red Blue Team, que permita garantizar la efectividad de los controles de seguridad desplegados en el Conglomerado en respuesta de incidentes de seguridad.
2922	En Ejecución	PLA11 - Establecer mecanismos de control para la protección de los dispositivos móviles de usuario final y de terceros que acceden a información y sistemas del Conglomerado, además considerar el borrado o bloqueo remoto.
2929	En Ejecución	PLA02 - Definir, incluir y ejecutar pruebas de continuidad de TI que validen el alineamiento del DRP con la resiliencia organizacional considerando incidentes cibernéticos y de ciberseguridad que enfrenta el Conglomerado probando los Tiempos de Recuperación Objetivos RTO y Puntos de recuperación Objetivos RPO definidos por negocio.
2933	En Ejecución	PLA30 - Establecer mecanismos y procedimientos técnicos para la recolección de evidencia forense a fin de preservar la cadena de custodia para impulsar las acciones de recolección de evidencias y análisis forense digital.
2939	En Ejecución	PLA40 - Incorporar en las aplicaciones del negocio que no soportan políticas de contraseñas robustas y que no estén integrados al AD, para realizar su integración y además incorporar la opción de MFA para mitigar esa debilidad asociada.
2941	En Ejecución	PLA28 - Establecer mecanismos que aseguren el uso, registro, acceso y bitácoras de usuarios privilegiados internos y de terceros en los sistemas de información.
2944	En Ejecución	PLA24 - Establecer e implementar mecanismos técnicos para la eliminación segura de la información confidencial contenida en los medios de almacenamiento internos y externos, asimismo, cuando se requiera la eliminación o reutilización del medio físico, según lo establecido en las Directrices Internas de Seguridad de la Información



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

Plan de Mitigación	Estado Ejecución	Plan
2949	En Ejecución	PLA34 - Establecer una arquitectura tecnológica Conglomerar en coordinación con Arquitectura Empresarial, Seguridad Información y Seguridad Informática de Banco y Saciedades Anónimas que permita integrar y fortalecer la arquitectura tecnológica para la prevención y mitigación de riesgos cibernéticos e incluyendo diagramas de flujo y datos y red.
2950	En Ejecución	PLA31 - Establecer microsegmentación para conexiones internas y de terceros mediante firewalls virtuales o fisios, o servicios de microsegmentación
2952	En Ejecución	PLA37 - BP - Implementar una herramienta de gestión de servicios para los activos tecnológicos (CMDB), lo cual permitirá simplificar el proceso de gestión de TI y automatizar los inventarios de activos de soporte alineado con activos información.
2953	En Ejecución	PLA35 - Establecer y ejecutar de forma periódica los mecanismos que se aseguren revisar verificar y o auditar las reglas del firewall por lo menos cada 3 meses para identificar debilidades y vulnerabilidades.
2984	En Ejecución	AUTO22 Definición y ejecución de un plan de trabajo en para mapear e interrelacionar los elementos de configuración de los servicios críticos, referentes a componentes de infraestructura (Bases de Datos, servidores, componentes de Redes, Sistemas operativos, entre otros)
2985	En Ejecución	AUTO22 Brindar información mediante mensajes a las áreas de TI, sobre la importancia del proceso de cambios y de la rastreabilidad de los cambios a realizar en la infraestructura.
2986	En Ejecución	AUTO22 Generar información de los cambios de emergencia periódico y remitirla al grupo de problemas, para que sea incorporada dentro del análisis de situaciones y eventualmente problemas, para determinar la necesidad de generar RFC según sea las situaciones dadas. Revisar que esta acción este normada en el proceso.
2987	En Ejecución	AUTO22 Incorporar dentro del plan de trabajo relacionado al BAI06, la realización de informes de estado de los componentes de configuración de acuerdo a los RFC formales emitidos y determinar si existen brechas a componentes por cambios no autorizados



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

Plan de Mitigación	Estado Ejecución	Plan
2989	En Ejecución	AUTO22 Documentar y establecer un alcance definido para la base de datos de configuración, contemplando aquellos elementos de configuración que soporten los servicios críticos del Banco Popular.
2990	En Ejecución	AUTO22 Documentar dentro del proceso BAI10 Administrar la configuración, las salidas Ámbito de aplicación del modelo de gestión de la configuración y el Modelo de configuración lógica.
2991	En Ejecución	AUTO22 Modificar la sección de las solicitudes de cambio, en la que deben registrarse los elementos de configuración, de manera que esta cumpla con la línea de referencia de los elementos, además de que se consideren únicamente los elementos contenidos dentro del alcance. De esta forma las personas solicitantes podrán ingresar la información necesaria para actualizar los elementos de configuración en la base de datos de configuración.
2992	En Ejecución	AUTO22 Documentar dentro del proceso BAI10 Administrar la configuración la salida Cambios aprobados a la base de referencia.
2993	En Ejecución	AUTO22 Documentar dentro del proceso BAI10 Administrar la configuración como salida los Informes de estado de configuración.
2994	En Ejecución	AUTO22 Realizar un Análisis de propuesta de solución para definir una herramienta automatizada, para establecer los datos de configuración.
2995	En Ejecución	AUTO22 Gestionar una herramienta para gestionar la configuración a partir de un enfoque ITSM
3014	En Ejecución	AUTO22 - Incluir en la evaluación de procesos que realiza el Área de Calidad la medición del registro de excepciones de control
3021	En Ejecución	AUTO22 - Se requiere elevar la madurez y capacidad para llevar a aprobación el sistema de Gobierno a nivel de CETI y CCTI
3028	En Ejecución	AUTO22 - Se estará gestionando la incorporación de una política a nivel del manual de políticas institucionales, que garantice que las áreas reporten cuando se adquieran software, para llevar el control correspondiente.
3029	En Ejecución	AUTO22 - Publicar los concursos de las plazas aprobadas por la Junta Directiva Nacional con ocasión al informe presentado como parte de la ACT29 del PGSI.

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

Plan de Mitigación	Estado Ejecución	Plan
3030	En Ejecución	AUTO22 - Dentro del Programa de Gestión de Seguridad de la Información se cuenta con una Iniciativa para la contratación de un Servicio SOC
3227	En Ejecución	AIAD-03-2023 Contratación compra de equipos de cómputo como pull de proveedores
3226	En Ejecución	AIAD-03-2023 Contratación compra de equipos, licencias, suministros tecnológicos de redes y servicios especializados como pull de proveedores
1920	En Ejecución	AUTO19 - Implementación de una herramienta para la gestión y administración de los elementos de configuración (CMDB)
1251	En Ejecución	INI17 Monitorear la integridad de archivos de configuración (FIM, File Integrity Monitoring)

Fuente: OpRisk (2023)

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

Desde la Dirección de Tecnología de Información, no se realiza la fiscalización directa de contratos. La totalidad de los contratos recaen según el ámbito de necesidad y/o acción en las dependencias de esta Dirección, actualmente se administran 49 contratos distribuidos de la siguiente manera:

**Cuadro 8**  
Distribución de fiscalización de Contratos

Dependencia	Cantidad de contratos
División Gestión de Servicios	1
División Control Operativo	20
División Desarrollo de Servicios	16
División Operación de Servicios	12

Fuente: Área Administración del Sourcing (2023)



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **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.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

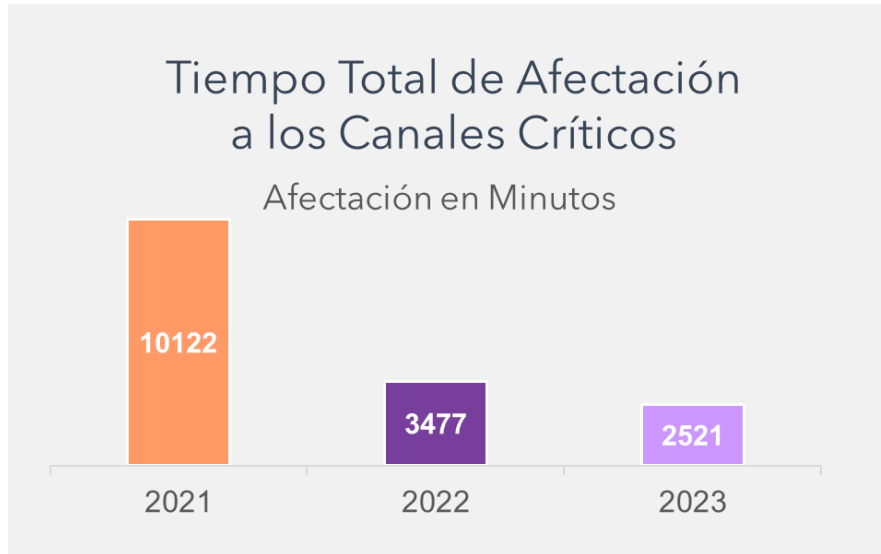
### Conclusiones y recomendaciones

- Como se desprende de este informe la complejidad que reviste el proyecto de estabilización requiere de un equipo dedicado a esa labor que no compita con la operación normal del director de tecnología de la Información.
- El desarrollo de ecosistema de tecnología fue desarrollado producto de iniciativas particulares y no de un esfuerzo orquestado integralmente y alineado con una arquitectura desarrollada para satisfacer las necesidades del Banco, por lo que se recomienda realizar los esfuerzos que permitan optimizarla y establecer soluciones de monitoreo integral que coadyuben a una mejor administración y control
- La creación de un plan de capacidad es indispensable a fin de administrar adecuadamente a la infraestructura
- Se recomienda crear a la brevedad el equipo de arquitectura, así como las funciones de soporte a las aplicaciones
- Es muy importante realizar los esfuerzos a fin de migrar a una versión más reciente del core bancario T24 para mitigar el riesgo de obsolescencia en el aplicativo y los componentes relacionados
- La adquisición de un ITSM es sumamente importante a fin de mapear todos los componentes tecnológicos que permitan identificar el impacto en los servicios que soporta la infraestructura tecnológica.
- Debe mitigarse el riesgo que genera la dependencia de recursos internos y externos mediante ajustes al plan de sucesión y una estrategia sólida que permita en un tiempo razonable reducir esa dependencia
- La instalación e implementación del nuevo core de crédito debe gestionarse con mucha precisión a fin de mitigar los riesgos que se derivan de SIPO.
- Es importante la adopción de mejores prácticas de la industria en materia de seguridad con el objetivo de que el Banco pueda certificarse en marcos de referencia como ISO 27001:2013 , NIST, entre otros.
- El reemplazo del protocolo SNA debe implementarse a la brevedad con el fin de actualizar los sistemas operativos obsoletos y el directorio activo dado el riesgo que representa para el Banco en materia de seguridad.
- Por último, tal y como se muestra en el gráfico la atención del plan de estabilización arrojó resultados importantes. No obstante, hay que concluir con este esfuerzo para reducir los efectos de afectación.

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

**Gráfico 3**  
*Plan Estabilización*



Fuente: División Gestión de Servicios (2023)