



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	Ing. Luis Montoya Poitevien
Dependencia:	Área Continuidad del Negocio
Periodo de Gestión:	01 de julio 2023 al 01 de marzo 2024
Destinatarios:	División Seguridad Corporativa Dirección Corporativa de Riesgo Dirección de Capital Humano
Firma:	
Fecha:	28/02/2024

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	4
Principales Logros	5
Proyectos más relevantes	6
Administración de Recursos Financieros.....	6
Sugerencias	6
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	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



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 01 de julio 2023 al 01 de marzo del 2024. 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.

- Traslado del ACN a la Dirección Corporativa de Riesgo como área adscrita a la División de Seguridad de la Información según oficio DIRCH-090-2024, dirigido a la División de Seguridad de la Información, que a la letra indica:

“se le informa que la dependencia a su cargo con su personal actual, incluyendo el Área de Continuidad del Negocio se trasladará formalmente a partir del 12 de febrero de 2024 a la Dirección Corporativa de Riesgo, manteniendo las mismas condiciones laborales que ostenta a la fecha, brindando fuerza y aportes esenciales en el proceso que está bajo la responsabilidad de esta dependencia.”

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

Se listan los resultados obtenidos de las autoevaluaciones de Control Interno y de Riesgo Operativo 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 2023.

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

AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO (LEY 8292)		
2023	Correo de la UTEG del 3/1/2024	Excelente
2024	No se ha realizado autoevaluación de control interno y riesgo operativo	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:



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- 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
- Servicios en materia de continuidad del negocio a las Sociedades Anónimas.

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 trimestral y semestral Plan de Continuidad de las Operaciones del Banco Popular dirigido al Comité Corporativo de TI y Comité Corporativo de Riesgo respectivamente.

BDP

Durante el periodo de gestión el personal a mi cargo ha cumplido con sus metas de BDP, las cuales están alineadas 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



INFORME FINAL DE GESTIÓN

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 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.

Principales Logros

El Banco cuenta a la fecha con un AIN vigente de todas las unidades administrativas de la institución que forman parte de los procesos prioritarios.

El Banco cuenta con planes de continuidad del negocio actualizados, y el Plan de Continuidad de TI (DRP) se encuentra 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 definió una Política de Administración de la Continuidad del Negocio, incluida como capítulo 32 del Manual de Políticas Institucional y se encuentra en proceso de actualización la Política estratégica conglomeral.

Actualmente se cuenta con contrato marco 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 desarrollaron son los siguientes:

- Plan Contingente Planillas
- Plan Contingente Canje y Pago Salarios
- Plan Contingente Contabilidad
- Plan Contingente Oficialía de Cumplimiento
- Plan Contingente Aplicación de préstamos con deducción planilla
- Plan Contingente Compulsión Operaciones en mora
- Plan Contingente Dotación Talento Humano
- Plan Contingente Pago prima pólizas
- Plan Contingente Recuperación de incobrables
- Plan Contingente Compulsión de créditos morosos
- Plan Contingente Presupuesto
- Plan de las Oficinas del Negocio (PRON)



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Proyectos más relevantes

- Actualización de los planes de continuidad.
- Capacitación, ejercitación, concientización y divulgación de los planes anualmente.
- Modificación de la plantilla AIN, donde se realizó una mejora en la evaluación de los impactos (financiero, operativo, imagen y normativo).
- Actualización del clausulado de Continuidad del Negocio que posee Área Administración del Sourcing y la División de Contratación Administrativa; e inclusión en el proceso de contratación administrativa.
- Desarrollo de Planes contingentes ante un evento Ransomware, quedando pendiente el proceso de formalización de estos de parte de las dependencias dueñas.
- Automatización del Sistema Gestión de la Continuidad del Negocio (en proceso elaboración del pliego cartelario).
- 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. (pendiente).
- Asesoramiento en la actualización del plan DRP (en proceso).

Administración de Recursos Financieros

Esta dependencia administra presupuesto propio mediante el centro de costos 145200 y 430001. 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 con la partida presupuestaria 010307 Servicios de Tecnología de la Información (no administrada por ACN) y al pago de especies fiscales dado el contrato suscrito con las Sociedades Anónimas con la partida 010999 pago de impuestos.

Sugerencias

Se sugiere dar seguimiento, atención y cumplimiento a los siguientes temas:



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Cumplimiento recomendaciones CONASSIF 5-17
- Auditoría de Gestión de la continuidad de TI
- Auditoría del Continuidad del Negocio
- Auditoría de Proyectos
- Informe estado de la aplicación System Center Service Manager
- Actualización DRP
- Formalización de los planes contingentes
- Realizar estudio detallado de la estructura, recursos y ubicación de la dependencia 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

Durante mi gestión se ha dado cumplimiento en tiempo y forma a los requerimientos solicitados por los órganos de control externo. A la fecha se están dando atención a las recomendaciones emitidas por la CONASSIF 5-17.

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. 7