

Se elabora el Informe de fin de gestión, de conformidad con la normativa interna vigente en el Conglomerado Financiero BCR y las Directrices N° D-1-2005-CO-DFOE emitidas por la Contraloría General de la República aplicables a la Institución y la Ley n.º 8292 Ley general de control interno

Nota: Si requiere más espacio, puede utilizar hojas adicionales identificándolas bajo una numeración consecutiva y con una referencia hacia al ítem.

Dirigido a: Enrique Rojas Solís

Fecha del informe: 24/08/2018

Nombre del funcionario: Rafael Quirós Arce

Nombre del puesto: Gerente de Marcas de Canales Electrónicos

Unidad ejecutora: 0435

Periodo de gestión: febrero 2016

1- **Presentación:** En el siguiente espacio realice un resumen ejecutivo sobre el contenido del informe.

El informe contiene las principales acciones ejecutadas durante el período en el que tuve a cargo el área de Marcas de Canales Electrónicos. En esta área se desarrolla la inteligencia de los canales electrónicos y su mantenimiento, con el fin de que el área de Tecnología realice y coordine el desarrollo en los sistemas de información. También se desarrollan las respectivas marcas comerciales de los canales electrónicos y presenciales.

Refierase a la labor sustantiva de la institución o unidad ejecutora a su cargo según corresponda.

La labor sustantiva del área consistió en dirigir la creación de marcas relacionadas con servicios electrónicos mediante canales al alcance de los clientes. Asimismo, el mantenimiento y seguimiento de las plataformas relacionadas.

En los casos donde procedía efectuar creación de una marca para estos servicios, ejecutar e implementarla.

3- Indique los cambios habidos en el entorno durante el periodo de su gestión, incluyendo los principales cambios en el ordenamiento jurídico que afectan el quehacer institucional o de la unidad ejecutora a su cargo.

Durante la gestión ocurrieron cambios en la administración superior de la Institución generando variaciones en las líneas de dirección y ejecución de algunos de los procesos del área, a partir de cambios en los planes estratégicos y tácticos de cada una de las administraciones.

4- Refierase al estado de la autoevaluación del sistema de control interno de la Institución o de la unidad ejecutora a su cargo al inicio y al final de su gestión.

Se aplicaron todos los procesos y lineamientos de control interno requeridos por las áreas respectivas, atendiendo las observaciones y recomendaciones cuando fueron planteadas

5- Indique las acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno de la Institución o de la unidad ejecutora a su cargo, al menos durante el último año, o por el periodo de su gestión, en caso de que este sea menor a un año.

Para todo proceso de implementación de nuevos procesos, servicios y productos se realizaron los análisis de riesgo respectivos, con la participación activa de las áreas asesoras de riesgo y control. Se implementaron las recomendaciones y observaciones emanadas de esos análisis. Entre otros, se implementaron las segregaciones de funciones en perfiles de puestos, de acuerdo con los procesos, se implementaron controles preventivos, detectivos y correctivos cuando correspondía.

6- Refierase a los principales logros alcanzados durante su gestión de conformidad con la planificación institucional o de la unidad ejecutora a su cargo.

Se logró la implementación de un servicio propio de la Institución de Corresponsalía Financiera y la creación de su respectiva marca; la cual, se encuentra actualmente debidamente posicionada.

Se implementaron nuevos servicios en las plataformas App y Web de la Institución ofreciendo mayor cantidad de servicios a los clientes y ciudadanos.

Se implementaron nuevas conectividades y posibilidades de medios de pago para los clientes, en los canales electrónicos y también en los canales físicos y Corresponsalía Bancaria.

7- Indique el estado de los proyectos más relevantes en el ámbito institucional o de la unidad ejecutora a su cargo, existentes al inicio de su gestión y de los que deja pendientes de concluir.

Queda en etapa inicial el proyecto de migración de la plataforma web, app e informativa actual de BCR.
Queda en etapa inicial proyectos cuyo objetivo es fortalecer las plataformas que brinda los servicios del Sistema Nacional de Pago

Queda en etapa inicial el proyecto para integrar diversos mecanismos de seguridad en los canales, incorporando elementos de biometría y certificado digital

Se implementó el proyecto de Corresponsalía Financiera, incluyendo la marca, procesos normativos y operativos.

Refierase a la administración de los recursos financieros asignados a la institución o a la unidad ejecutora a su cargo durante su gestión.

Los recursos financieros asignados fueron utilizados de acuerdo con el presupuesto aprobado para la Institución según correspondió a cada período.

9- Si lo estima necesario, brinde algunas sugerencias para la buena marcha de la institución o de la unidad ejecutora a su cargo.

Es conveniente atender con prioridad institucional los proyectos relacionados con la actualización de plataformas de transacciones retail, en especial los relacionados con vulnerabilidades de seguridad y privacidad.

Asimismo asignar y atender con prontitud y prioridad institucional los proyectos que afectan aspectos de índole normativo y referidos por instituciones de control como SUGEF, BCCR, etc; tales como certificado y sello digital y notificaciones de transacciones.

10- Si lo considera necesario, emita algunas observaciones sobre otros asuntos de actualidad que a su criterio, la Institución o la unidad ejecutora enfrenta o debería aprovechar.

11- Refierase al estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiera girado la Contraloría General de la República.

No fueron recibidas disposiciones de ese Órgano.

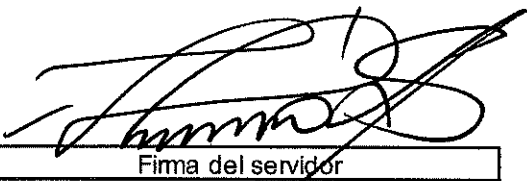
12- Refierase al estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante su gestión le hubiera girado algún otro órgano de control externo.

Se recibieron disposiciones y recomendaciones de SUGEF y BCCR, que se encuentran actualmente en plazo concedido para responder e implementar.

13- Refierase al estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante su gestión le hubiera fomulado la respectiva Auditoría Interna.

Las recomendaciones de Auditoría interna se encuentran dentro del plazo concedido para responder e implementar. Algunas otras fueron implementadas con resultado satisfactorio.

El servidor saliente da fe de que lo expuesto en el presente informe de fin de gestión corresponde a la realidad de los hechos y es consciente de que la responsabilidad administrativa de los servidores del Banco de Costa Rica prescribirá según se indica en el artículo 71 de la *Ley Orgánica de la Contraloría General de la República*, n.º 7428, del 7 de setiembre de 1994, y sus reformas.


Firma del servidor

1861456

Cédula

cc: División Capital Humano y Optimización de Procesos
División Mercadeo
Servidor designado como sucesor

El superior jerárquico del servidor saliente hace constar que verificó que el informe de fin de gestión cumple a cabalidad con todos los aspectos que deben considerarse para su elaboración, dando cumplimiento a lo indicado en el artículo 6 del *Reglamento para presentar el informe de fin de gestión en el Conglomerado Financiero BCR*.

Enrique Rojas Solís
Nombre del superior jerárquico


Firma