129-AD INFORME FIN DE GESTIÓN

Nombre: Ericka Oviedo Rodríguez

Puesto: Gerente de Área Canales Digitales

Dirigido a: Manuel Méndez Murillo
Unidad Ejecutora 055
Periodo de Gestión: del 11 de febrero al 15 de octubre 2025

Fecha del informe: 15 octubre del 2025

Contenido del Informe

Presentación 2

Introducción 3

Resumen Ejecutivo 4

Resultado de la gestión 5

Labor sustantiva 5

Cambios en el entorno 7

Autoevaluación sistema de control interno 8

Acciones para la evaluación del sistema del control interno 9

Logros alcanzados 10

Estado de los proyectos 11

Administración de los recursos financieros 12

Sugerencias para la buena marcha 13

Otros asuntos de actualidad 14

Disposiciones de la Contraloría General de la República 14

Recomendaciones de la Auditoría Interna 15

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.° 7428, del 7 de setiembre de 1994, y sus reformas.

Presentación

En mi calidad de Gerente de Área del Banco de Costa Rica, me complace presentar este documento con el propósito de rendir cuentas al finalizar mi gestión, la cual abarca desde el 11 de febrero de 2025 hasta el 15 de octubre de 2025.

Asimismo, es mi intención comunicar a las partes interesadas la información relevante sobre mi desempeño como Gerente de Área de Canales Digitales, con el fin de garantizar la transparencia.

Este informe incluye los logros más destacados alcanzados en las siguientes áreas de la Gerencia de Área de Canales Digitales de la Gerencia Corporativa de Tecnología durante mi gestión, así como recomendaciones que permitan la continuidad y el fortalecimiento de la instancia bajo su futura dirección.

Expreso mi más profundo agradecimiento al equipo de la Gerencia Corporativa de Tecnología, por la confianza y el apoyo brindado a mi gestión a lo largo de este periodo.

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.° 7428, del 7 de setiembre de 1994, y sus reformas.

Introducción

El Informe de Fin de Gestión es un documento a través del cual el jerarca o titular subordinado presenta un balance al concluir su mandato, detallando los resultados relevantes alcanzados, el estado de las principales actividades inherentes a sus funciones y la administración de los recursos bajo su responsabilidad.

Este informe se fundamenta en el artículo 1 de la Directriz D-1-2005-CO-DFOE, emitida por la Contraloría General de la República (CGR) el 7 de julio de 2005, la cual regula la obligación de los jerarcas y titulares subordinados de la Administración activa de presentar un informe de rendición de cuentas sobre los resultados obtenidos en el cumplimiento de sus funciones, conforme al artículo 12 de la Ley General de Control Interno.

La obligación de la presentación del informe de fin de gestión también se encuentra normado en los siguientes reglamentos:

- *Reglamento de funcionamiento de la Junta Directiva General del Banco de Costa Rica, artículo 4, inciso c:*

  Artículo 4. Obligaciones de la Junta Directiva General y de sus miembros

  La Junta Directiva General debe cumplir con las funciones y responsabilidades que le asignan el Código de Gobierno Corporativo y demás normas internas, las leyes, reglamentos, normativa de entes reguladores y otras normas externas relacionadas.

  Los miembros de la Junta Directiva General tienen entre otras, las siguientes obligaciones:

  (…)

  c. Elaborar y entregar el informe de fin de gestión conforme lo establecido en la Ley General de Control Interno.

- Reglamento para Presentar el Informe de Fin de Gestión en el Conglomerado Financiero BCR.

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.° 7428, del 7 de setiembre de 1994, y sus reformas.

Resumen Ejecutivo

El presente informe de fin de gestión de la Gerencia de Área de Canales Digitales de la Gerencia Corporativa de Tecnología, correspondiente al periodo comprendido entre 11/02/2025 – 15/10/2025, tiene como objetivo rendir cuentas sobre las acciones realizadas, los logros alcanzados y los desafíos enfrentados en el marco de una gestión transparente, eficiente y alineada con los lineamientos institucionales y normativos vigentes.

Durante este periodo, se realizaron importantes acciones para la evaluación y fortalecimiento del sistema de control interno, mediante revisiones periódicas e implementación de controles. Estas medidas permitieron reducir riesgos operativos y asegurar la integridad de los procesos financieros.

Durante este periodo se obtuvieron logros muy importantes para el cumplimiento de las normas de PCI DSS, así como para el cumplimiento de la normativa SUGEF 10-07. Asimismo, se avanzó significativamente en proyectos estratégicos como que son parte de Nuestro Horizonte.

La administración de los recursos financieros se llevó a cabo con un enfoque de eficiencia y responsabilidad, logrando una ejecución adecuada del presupuesto institucional asignado para la Gerencia Corporativa de Tecnología, específicamente para la Gerencia de Área de Canales Digitales.

Además, se formularon sugerencias orientadas a la mejora continua, destacando la necesidad de seguir impulsando la automatización y la capacitación del personal.

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.° 7428, del 7 de setiembre de 1994, y sus reformas.

Resultado de la gestión

Labor sustantiva

Durante el periodo de gestión, el área desarrollo y atendió funciones claves relacionadas con los procesos de fábricas de software que permitieron la atención oportuna a las necesidades tecnológicas que contribuyen con el cumplimiento de los objetivos del Conglomerado BCR.

Entre estas funciones se encuentran:

- Gestión y priorización de las necesidades del negocio hacia los mantenimientos de las soluciones.
- Gestión y priorización de las necesidades del negocio hacia los proyectos de Nuestro Horizonte.
- Gestión de los planes tácticos del Plan Estratégico de Tecnología
- Gestión de los recursos financieros con el fin de impulsar y lograr la mejora continua en consecución de los objetivos del Plan Estratégico de Tecnología.
- Gestión de los diferentes requerimientos de la Auditoría Externa
- Gestión de la auditoría de PCI DSS
- Gestión de los diferentes requerimientos de los Entes reguladores.
- Administración de los contratos y expedientes de ejecución contractual asociados a la Gerencia de Área de Canales Digitales.
- Gestión de las evaluaciones de riesgos de los sistemas a cargo de la Gerencia.

La Gerencia de Área de Canales Digitales está dividida en 5 subáreas, las cuales estaban a mi cargo:

1. **La Unidad de Soluciones Personales:**

Esta área tiene a cargo de atender las necesidades de soluciones tecnológicas enfocadas a nuestros clientes personas, como lo son: BCR Móvil, Bancobcr/Personas, el sitio informativo BancoBCR.com

2. **La Unidad de Soluciones Empresariales**

Esta área tiene a cargo de atender las necesidades de soluciones tecnológicas enfocadas a nuestros clientes empresariales, como lo son: BCR Comercial, App de BCR Comercial, BCR Compras y BCR Pymes.

3. **La Unidad de Canales Alternativos y Pymes**

Esta área tiene a cargo de atender las necesidades de soluciones las soluciones de personas y empresas, como lo son: CGP Entrantes y Salientes, Tucán, así como proyectos de Nuestro Horizonte como análisis conductual y el proyecto de notificaciones.

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.° 7428, del 7 de setiembre de 1994, y sus reformas.

4. **La Unidad de BI y Analítica**

Esta área tiene a cargo de atender las necesidades de soluciones tecnológicas enfocadas a nuestros clientes internos para otorgar toda la información para la analítica apoyando proyectos como ALM, crédito de Consumo, NBA, así como información de alta relevancia para el cumplimiento hacia SUGEF.

5. **Soporta a Fabricas:**

Esta área tiene a cargo llevar el control y apoyo de la normativa y de los contratos que dan soporte a las diferentes áreas de las Gerencia de fábrica de tecnología, dando el apoyo en el soporte metodológico, cumplimiento de los procesos de CONASSIF 05-17 y el control de los diferentes indicadores de medición del Ciclo de Vida de los sistemas.

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.° 7428, del 7 de setiembre de 1994, y sus reformas.

Cambios en el entorno

En el tiempo que estuve laborando no hubo cambios en el entorno que afectaran las labores o ejecuciones del área a mi cargo.

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.° 7428, del 7 de setiembre de 1994, y sus reformas.

Autoevaluación sistema de control interno

Durante mi gestión el Conglomerado Financiero BCR, el sistema de control interno para la aplicación de la gestión del ciclo de vida de los sistemas tiene diferentes puntos de control que nos permitió verificar que la gestión de los servicios que se ofrecen en las diferentes fabricas de software de tecnología y su cumplimiento en los diferentes roles y cumplimiento de responsabilidades.

También permitió identificar unas áreas de mejora las cuales fueron elevadas para el proyecto Everest que busca potenciar el proceso actual del ciclo de vida de los sistemas a agilidad escalada.

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.° 7428, del 7 de setiembre de 1994, y sus reformas.

Acciones para la evaluación del sistema del control interno

Durante mi gestión se llevaron las siguientes actividades para evaluar y fortalecer el sistema de control interno de la Gerencia de área de Canales Digitales:

1. Verificación del proceso del ciclo de vida de los sistemas y sus controles
2. Verificación de los contratos, expediente y seguimientos de los contratistas.
3. Supervisión periódica del avance y cumplimiento de los planes tácticos y los compromisos de Nuestro Horizonte
4. Atención de solicitudes de Auditoría externa e interna y riesgos

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.° 7428, del 7 de setiembre de 1994, y sus reformas.

Logros alcanzados

Entre los principales logros objetivos como Gerencia de Área de Canales Digitales generadas por las diferentes unidades, se destacan:

Soluciones Comerciales

- Autorización Masiva de Tasaciones.
- primer despliegue automático de Esquemas de firmas y formularios con DevSecOps.
- Pago Garantizado (Comex)
- Atención de requerimientos de PCI
- Piloto de Solicitud de Efectivo con el Lagar y las Gravilias.
- Solicitud de Efectivo, el pase se adelantó,
- Migración del módulo de mantenimiento de usuarios y mejoras técnicas.
- Transferencia DTRs en el App.
- Migración del WS de MQ a BUS para el Gestor de Cobros y Pagos Masivos.
- Atención de obsolescencia

BI y Analítica

- Migración de SICVECA la nueva infraestructura.
- Gestión de indicadores estratégicos
- Gestión de solicitudes de la gerencia de cumplimiento para entes reguladores

Soluciones personas

- Atención del Pen test, escaneo externo e interno de BCRMóvil.
- Atención del pen test, escaneo externo e interno de BancoBCR.
- Atención a los primeros hitos de SUGEF10-07 (activar/inactivar cuenta).
- Gestión de necesidades de antifraude.
- Gestion de requerimientos de PCI DSS
- Envió de notificaciones de inicio de sesión en Banco BCR y BCR Móvil por el servicio email

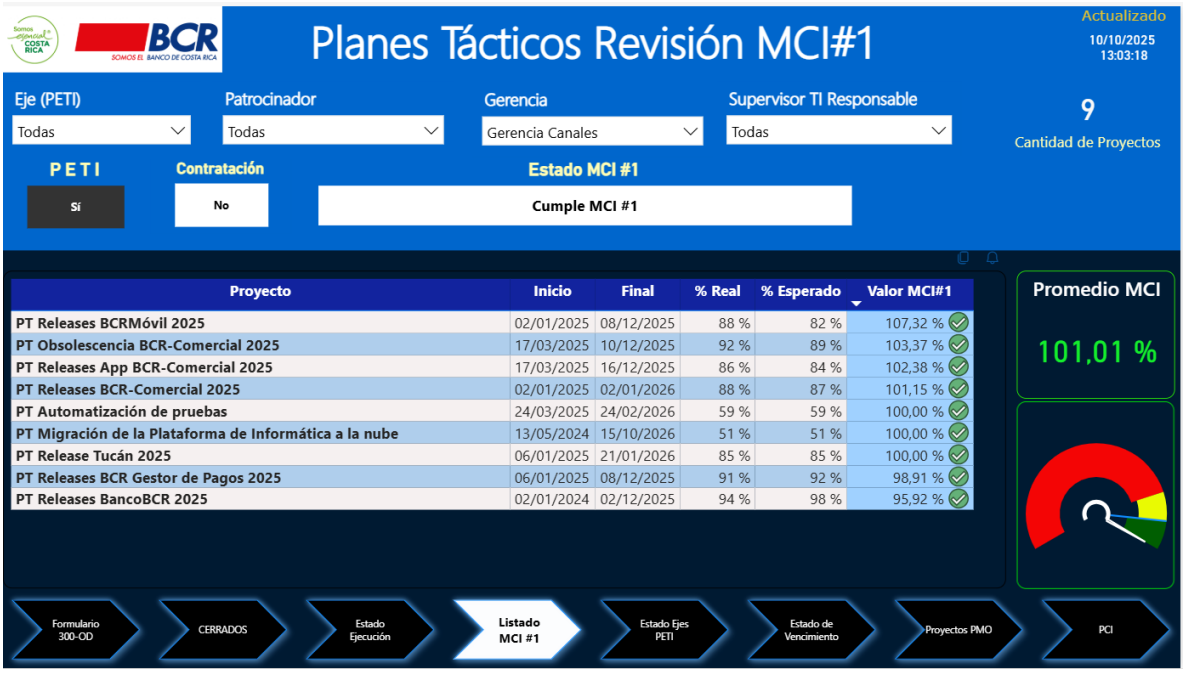
Canales Alternativos

- Generación de unos de los primeros hitos para él envió de notificaciones de inicio de
- Pagos de Depósitos Judiciales en Tucán
- Cambio en configuración de avance de efectivo
- Captura de datos de contacto y localización del Corresponsal

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.° 7428, del 7 de setiembre de 1994, y sus reformas.

Estado de los proyectos

En cuanto a los planes tácticos, en la siguiente imagen se muestra el estado de los planes al finalizar mi gestión, con un promedio de rendimiento del 101.91%



Proyecto	Inicio	Final	% Real	% Esperado	Valor MCI#1
PT Releases BCRMóvil 2025	02/01/2025	08/12/2025	88 %	82 %	107,32 %
PT Obsolescencia BCR-Comercial 2025	17/03/2025	10/12/2025	92 %	89 %	103,37 %
PT Releases App BCR-Comercial 2025	17/03/2025	16/12/2025	86 %	84 %	102,38 %
PT Releases BCR-Comercial 2025	02/01/2025	02/01/2026	88 %	87 %	101,15 %
PT Automatización de pruebas	24/03/2025	24/02/2026	59 %	59 %	100,00 %
PT Migración de la Plataforma de Informática a la nube	13/05/2024	15/10/2026	51 %	51 %	100,00 %
PT Release Tucán 2025	06/01/2025	21/01/2026	85 %	85 %	100,00 %
PT Releases BCR Gestor de Pagos 2025	06/01/2025	08/12/2025	91 %	92 %	98,91 %
PT Releases BancoBCR 2025	02/01/2024	02/12/2025	94 %	98 %	95,92 %

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.° 7428, del 7 de setiembre de 1994, y sus reformas.

Administración de los recursos financieros

Con respecto a la administración de los recursos financieros asignados a la Gerencia de Área de Canales Digitales y gestionados en mi periodo, en la siguiente imagen se muestra una ejecución del 94.50% con corte al 13 de octubre, por un monto de $1.522.136.12, donde se muestra una gestión correcta de los fondos con respecto a la proyección de pagos y compromisos contractuales.

pág. 12

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.° 7428, del 7 de setiembre de 1994, y sus reformas.

Sugerencias para la buena marcha

1. Continuar con la automatización de las pruebas
2. Continuar con la implementación de DevSecOps
3. Promover la capacitación a los diferentes roles en temas de tecnológicos fortaleciendo la práctica.
4. Ajustar la normativa del ciclo de vida de los sistemas de acuerdo con el impacto de finalización del proyecto Everest.
5. Continuar con el control mensual del seguimiento del presupuesto para un análisis preventivo y mitigar los posibles riesgos.
6. Continuar con el control mensual del seguimiento de los contratos y la ejecución contractual

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.° 7428, del 7 de setiembre de 1994, y sus reformas.

Otros asuntos de actualidad

No hubo en este periodo.

Disposiciones de la Contraloría General de la República

No hubo en este periodo.

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.° 7428, del 7 de setiembre de 1994, y sus reformas.

Disposiciones de órganos de control externo

No hubo en este periodo.

Recomendaciones de la Auditoría Interna
No hubo en este periodo.

ERIKA PATRICIA OVIEDO RODRIGUEZ (FIRMA)

Firmado digitalmente por ERIKA PATRICIA OVIEDO RODRIGUEZ (FIRMA)
Fecha: 2025.10.13 14:46:12 -06'00'

Firma y cédula del servidor

CC: Gerencia Corporativa de Capital Humano

Persona trabajadora designado somo sucesor

El superior jerárquico de la persona trabajadora 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.

MANUEL ENRIQUE MENDEZ MURILLO (FIRMA)

Firmado digitalmente por MANUEL ENRIQUE MENDEZ MURILLO (FIRMA)
Fecha: 2025.10.15 21:46:01 -06'00'

Nombre y firma del superior jerárquico

pág. 15

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.° 7428, del 7 de setiembre de 1994, y sus reformas.