

Se elabora el *Informe de fin de gestión*, de conformidad con la normativa interna vigente en el Conglomerado Financiero BCR, 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: Mynor Hernández Hernández

Fecha del informe: 01 de diciembre del 2020

Nombre del funcionario: Henry Gutiérrez Badilla

Nombre del puesto: Gerente de Área

Unidad ejecutora: 640

Periodo de gestión: año 2019-2020

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

El siguiente informe se realiza con la finalidad de cumplir con la normado según inciso e) del artículo 12 de la Ley No 8292 y resume lo realizado durante mi gestión como gerente del área de A "Ley General de Control interno" y regulado por la Directriz D-1-2005-CO-DFOE dictada por la Contraloría General de la República de d, así como el "Reglamento para presentar el informe de fin de gestión en el Conglomerado BCR"ministración del Efectivo. Se consideran los objetivos alcanzados, aquello a lo que se le debe dar continuidad y seguimiento y finalmente los temas pendientes.

2- Refiérase a la labor sustantiva de la institución o unidad ejecutora a su cargo según corresponda.

El Banco de Costa Rica, es una institución financiera cuya labora principal es captar recursos del publico para luego prestarlos y finalmente cobrar. El área de administración de efectivo principalmente, cumple con el objetivo de administrar de la forma más eficientemente posible el efectivo que requieren las diferentes oficinas comerciales para realizar su labor. En esta administración y control del efectivo, también vela porque los cajeros automáticos tengan el efectivo necesario para que los clientes puedan retirar el dinero que necesiten. Para lograr un mejor de ese efectivo el banco esta dividido por tesorerías regionales. A lo largo y ancho del país, el BCR cuenta con 13 tesorerías. Actualmente hay en, Ciudad Neilly, Pérez Zeledón, Quepos, Puntarenas, Nicoya, Liberia, Ciudad Quesada, San Ramón, Alajuela, Guápiles, Limón y en San José que hay 2, una para billetes y otra para monedas. Esto permite que en las diferentes zonas siempre se tenga saldo que le permite atender las necesidades de las oficinas, de cajeros automáticos y de los clientes que los requieren, además, permite la venta de efectivo a los otros Bancos e instituciones financieras deficitarias.

También, el área tiene a su cargo la administración de una flotilla de 40 vehículos blindados que le permite a la institución tener presencia en todo el país, con lo cual cuenta con una ventaja competitiva que pe permite atender recolección de clientes, cargar cajeros automáticos y llevar y recoger remesas de efectivo de las oficinas comerciales.

Adicionalmente, el área tiene a cárgala Unidad de Armas cuyas principales funciones consisten en el monitoreo de la red, coordinar la valoración para la instalación de nuevos armas, velar por el mantenimiento de los cajeros, realizar las pruebas de nuevas funcionalidades y de los mandatorios de las marcas Visa y MasterCard. Llevar las estadísticas del comportamiento transaccional de los armas y preparar presentaciones para el Comité Ejecutivo. Finalmente también el área tiene a cargo la Oficina de Cámara de Compensación, cuya principales funciones son las de procesar los cheques de cámara entrante y saliente, realizar las aplicaciones de los archivos de créditos y débitos directos, contabilizar los formularios de impuestos y los embargos judiciales.

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.

Modificaciones en el ordenamiento jurídico, hubo muy pocos, salvo en el tema del estándar nacional de cuenta cliente y luego cuenta IBAN, el ingreso de nuevas seguridades en los billetes de circulación nacional. A lo interno del banco, personal con horarios y condiciones laborales diferenciadas, salida de personal de gran experiencia producto de movilidades laborales voluntarias, modificaciones en el nombre de la gerencia a mi cargo. algunos cambios en los sistemas de remuneración de los funcionarios.

4- Refiérase 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.

Las autoevaluaciones que se realizan en la institución favorecen el control, ya que los mismos gerentes identifican debilidades en su operativa, permitiendo con ello mejorar el control y tomar acciones de prevención. Como algunas cosas en la administración pública y que el banco no escapa, en los últimos años el sistema de Control interno ha sufrido importantes cambios, lo cual ha llevado a lineamientos que buscan un mayor control de las actividades que realizan las diferentes unidades ejecutoras y oficinas. Estos lineamientos han sido bien recibidos por mi área, ya que al ser una gerencia muy sensible; pues lo que maneja es efectivo; se logró mantener un control más estricto de las actividades.

5- Indique las acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno de

1. Se implementó el control de las tesorerías regionales mediante visitas periódicas, utilizando un cheq list.
2. Con la llegada de la pandemia, se implementó este mismo control pero virtual.
3. Se implementó el control de arqueos remotamente, ya que se hizo obligatorio realizarlos ante cámaras de video, con lo cual se pueden supervisar con mayor frecuencia.
4. Se ajustaron los controles en las recolecciones de los valores.
5. Se ha ido mejorando el protocolo para el procesamiento de los depósitos de clientes.
6. Se eliminó el uso de marchamos y bolsas de seguridad en los vehículos blindados.
- Esta en proceso el mejoramiento del control y asignación de las llaves plus en los atm,s.
7. Se adquirieron cámaras de video portátiles para que los remeseros graven el proceso de carga y descarga de los atm,s en aquellos que no la tengan.
8. Se giró la instrucción para que la preparación de cargas y conteo de remanentes que vayan o vengan de los atm,s se realice ante cámaras.
9. Se inició el proceso de migración de los atm,s al nuevo switch, lo cual logrará un minimizar los riesgos de acceso irregulares

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

Algunos logros fueron, disminución del recurso humano, producto de la "automatización" de las tareas, lo cual se vio reflejado en una disminución del gasto y una mejora en la eficiencia operativa del área. También, el haber estandarizado los procedimientos de las tesorerías el todo el país. Haber llevado la recolecciones de valores con vehículos blindados propios en todas las tesorerías del banco. Firma de convenios con el Banco Popular para la venta de numerario, originando con ellos ingresos por comisiones que superaran los 400 millones de colones anuales. También se firmaron convenios con otros entes financieros para la venta de efectivo, que también permitirán el ingreso por comisiones. Se logro la consolidación de las 12 tesorerías regionales, lo que permite que cada zona donde se ubican, sean autosuficientes con el efectivo. Se logro poder en producción 73 Atm,s multifuncionales y recicladores facilitando con ello la disminución de filas en las cajas, así como un importante medio para que los clientes realicen los depósitos en efectivo y con cheques, así como posibilitar en un futuro cercano, el pago de tarjetas, préstamos y servicios públicos. En la Oficina de Cámara de Compensación se logro reasignar labores, lo que permitió trasladar funcionarios a otros áreas que los requerían.

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.

Esta pendiente la implementación total del nuevo switch, el cual es un proyecto estratégico para el Banco de Costa Rica, sobre todo la migración de la totalidad de los Atm's, ya que a la fecha solo se ha logrado migrar 18 Atm's. esto permitirá al banco salir de la obsolescencia del switch actual. También esta por implementarse a principios del próximo año, los receptores de efectivo, los cuales se instalaran en las Cajas auxiliares y empresariales, con lo cual se podrá destinar el recurso humano a otras actividades del Banco, y permitirá a las empresas contar con un dispositivo las 24 horas del día y los 365 días del año. También esta en tramite, la actualización de los equipos contadores, verificadores y clasificadores de billetes, lo cual es necesario pues están por salir al mercado nacional los billetes en polímero.

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

Como oficina encargada de la administración del efectivo, esta labor de hacer un uso eficiente del efectivo ha sido todo un reto, ya que se carece de una herramienta automatizada que permita un control centralizado de los recursos financieros de que dispone la institución. No obstante, con la implementación de las Custodias Auxiliares de Numerario la administración del efectivo, se ha facilitado, pues en nuestras propias instalaciones tenemos disponibilidad inmediata del numerario. Esto ha hecho posible una importante disminución en el trasiego del efectivo entre las tesorerías regionales. También el aumentar el saldo autorizado en las oficinas comerciales, ha permitido una disminución en la cantidad de servicios de transporte de valores, provocando con ello, una disminución en el gasto por este servicio.

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

Sugerencias:

Dar un mayor apoyo al área, sobre todo en la automatización.

Adquirir lo antes posible los GPS para los vehículos blindados

Dotar de al menos un funcionario a las Tesorerías Regionales de Alajuela , San Ramón y Pérez Zeledón.

Convertir la Unidad de Atm,s en Oficina, pues requiere de mayor autoridad para manejar un canal crítico como lo son los atm,s

Continuar con el mantenimiento y actualización de las máquinas contadoras y clasificadoras de billetes.

Continuar buscando alianzas y convenios con instituciones financieras para la venta de efectivo.

Lograr al menos la automatización del cobro de las comisiones.

Es urgente continuar con la migración de los atm,s al nuevo swich

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.

Es necesario que la Banca Corporativa realice gestiones para frenar la fuga y atraer nuevos clientes que le permitan obtener mayor cantidad de efectivo.

Es necesario que se busquen más clientes para la recolección de valores, sobre todo aprovechando el incremento de los actos delictivos en el país.

Apresurar la actualización de los equipos contadores y verificadores, pues ya casi salen los nuevos billetes.

11- Refiérase al estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiera girado la

El área ha cumplido de forma satisfactoria las disposiciones, no solo de la Contraloría General de la Republica, sino también; las de la auditoria interna y externa, así como los lineamientos del área de riesgo y de la Oficialía de cumplimiento.

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

Respecto al cumplimiento de los lineamientos recomendados por los, órganos externos debo indicar que sigue pendiente la adquisición de una software que permita el control y seguimiento de los saldos de efectivo, que lamentablemente por un tema de prioridades sigue estando pendiente. Por lo demás, se ha cumplido de conformidad con lo indicado por estos órganos.

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

Al ser un área altamente sensible, sobre todo por los valores que se manejan y administran, la auditoria interna

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.

401190846

Firma del servidor

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*.

Nombre del superior jerárquico

Firma