

Banco de Costa Rica
Contraloría de Servicios

18 de Mayo 2006

Señor
Lic. Errol Gamboa, Gerente de Mercadeo
Banco de Costa Rica
Pt.

Referente: Informe Final de Labores de: Mainor Mora Fallas, Cargo:
Gerente de Area de Contraloría de Servicios, Unidad Ejecutora: 530.
Período: 16 de Noviembre 98 al 18 de Mayo 2006-.

Estimado señor:

Como es de su conocimiento los “jerarcas y subordinados del Banco de Costa Rica, cuando dejan su cargo en función de un movimiento personal o terminación de la relación laboral con la institución, en cumplimiento del inciso “e” del artículo 12 de la Ley N° 8292 Ley General de Control Interno del 31 de julio de 2002 y de las Directrices N° D-1-2005-CO-DFOE Directrices que deben observar los funcionarios obligados a presentar el informe final de su gestión, según lo dispuesto en el inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno”, me permito informarle lo siguiente:

El presente informe, contempla un resumen de mi proceder en el cargo de Gerente de Area de Contraloría de Servicios, con un detalle del desarrollo de las labores que se asignaron por la Gerencia General y la Gerencia de Mercadeo.

A partir del 16 de noviembre de 1998, el Sr. Mario Barrenechea, en ese entonces Gerente General, me nombro como Gerente de la Contraloría de Servicios, cargo que he desempeñado hasta la fecha.

En dicha área se ubican actualmente tres unidades a decir: Unidad de Contraloría de Servicios, Centro de Asistencia al Cliente y Inteligencia de Negocios, en estas dependencias se han desarrollado diversas labores, con buenos resultados, en especial en el año pasado en el cual, se laboro bajo el esquema de BSC, con un resultado muy favorable, de un 95.25% de un 100%.

En las áreas a mi cargo se han ejecutado diversos proyectos con los resultados esperados, que repercuten directamente en el bienestar de nuestro Banco, logrando con ello uno de los principales objetivos de la Institución “Adecuado Servicio al Cliente”.

Además cabe señalar que como Contralor de Servicios, he representado a la Institución ante los diferentes órganos gubernamentales tales: como la Defensoría de los

Habitantes, Defensoría del Consumidor, MIDEPLAN y otros, siempre poniendo en alto la labor de la Contraloría de Servicios del Banco de Costa Rica.

La actuación ágil y oportuna de la Contraloría de Servicios, ha gestado un reconocimiento muy favorable ante esos órganos, situación que beneficia la imagen del Banco.

En cumplimiento con los postulados administrativos, se han desarrollado en las tres Unidades, Disposiciones Administrativas, Reglamentos y otros, las cuales facilitan el desarrollo de las funciones, así como control interno, manejo del riesgo operativo, riesgo de imagen y capacitación del nuevo personal que accesa el área.

Para el período 2006, en continuidad con el esquema de trabajo institucional, por medio de la herramienta administrativa “BSC”, las área de trabajo, cuentan con sus respectivos proyectos, los cuales previo a mi salida, quedan respaldados por los legajos correspondientes y los respectivos funcionarios a cargo; lo anterior implica que no se incurrirá en ninguna problemática, dado a que cada archivo cuenta con sus cronograma de actividades desarrolladas, a desarrollar o dar continuidad y toda una historia de la ejecución de cada estrategia, lo que le permitirá a la persona que usted asigne el que se le de un continuo monitorio y ejecución, así como, para los programa permanentes su respectivo seguimiento.

Cada unidad laboral, cuenta con un responsable a cargo, que fue capacitado en diferentes materias en aras de responder a las necesidades tanto del grupo de trabajo a caro como de los requerimientos de la Gerencia de Mercadeo, manteniendo un control cercano sobre las actividades programadas en el BSC-2006, al efectuarse la primer revisión trimestral 2006, los planes se cumplieron según lo esperado; asimismo los proyectos para los siguientes tres meses van encaminados a cumplirse de igual forma.

En cuanto al equipo y mobiliario asignado a su servidor el mismo se entrega en buen estado, así como los legajos informativos de proyectos, archivos generales de documentación, equipo menor de oficina y otros.

Para finalizar, en cumplimiento con el Reglamento señalado en las primeras líneas de este informe, remito correo electrónico con copia del mismo, tanto a usted como a nuestra Gerencia de Recursos Humanos.

Agradezco al Banco de Costa Rica el haberme permitido colaborar con tan noble entidad en estos 27 años.

Atentamente,

Lic. Mainor Mora F.

Cc: Sra. Sandra Araya, Gerente División de Recursos Humanos