

**BANCO DE COSTA RICA**  
**INFORME DE FIN DE GESTIÓN**

Se elabora el presente Informe de Fin de Gestión, de conformidad con la normativa interna vigente en el Banco de Costa Rica, las Directrices N° D-1-2005-CO-DFOE emitidas por la Contraloría General de la República aplicables a la Institución y la Ley N° 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:** Luis Diego Montero Montanari

**Fecha del Informe:** 12 de setiembre 2007

**Nombre del Funcionario:** JOSE PABLO ALVAREZ ZUÑIGA

**Nombre del Puesto:** JEFE DE OPERACIONES DE TARJETAS

**Unidad Ejecutora:** 0506

**Periodo de Gestión:** 15 octubre 2004 al 13 de septiembre 2007

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

A continuación detallaré las labores sustantivas que pude lograr con la ayuda de mis colaboradores y las gerencia de tarjetas. Así mismo de las gestiones de control interno que se efectuaron durante el proceso de mis funciones en el puesto.

2- Refierase a la labor sustantiva de la institución o unidad ejecutora a su cargo según corresponda.  
**Finales 2004 y todo 2005**

- Pudimos disminuir considerablemente los tiempos de entrega de las tarjetas a las oficinas comerciales estando en 4 días o más a poder emitir el mismo día que las solicitan.

- Se contribuyó para que el banco realizara el proceso de adquisición, adjudicación de un nuevo sistema administrador de tarjetas.

- Se implementó en un 95% del las recomendaciones de Visa Internacional para el mejoramiento operativo del negocio de tarjetas.

- Se implementó el CITAR (Control de Inventario de tarjetas) lo cual vino a mejorar

- Al final del período no hubo ningún pendiente de auditoría vencido.

- Se logró la meta de emitir más de 180.000 tarjetas de débito y distribuirlas a todo el país.

- De implementó el producto de BCR Distribución para que las áreas comerciales empezaran a ofrecerlo

- Se incluyeron 19 empresas en el producto de BCR Compras Institucionales-Empresariales.

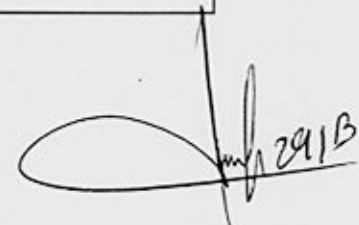
- Se contribuyó para sacar el producto de 360° para el segmento Universitario

**Periodo 2006-2007**

- Se logró la meta de emitir 200.000 tarjetas de débito en todo el año

- Se logró alcanzar con el proceso de Adjudicación del nuevo sistema de tarjetas y empezar con el proceso de implementación

- Se implementó en todas las áreas comerciales el proceso para liquidar los voucher manuales de los comercios afiliados al BCR



291B

**BANCO DE COSTA RICA**  
**INFORME DE FIN DE GESTIÓN**

- Se logró implementar en el sistema actual de tarjetas la marca Master Card para emitir tarjetas de débito y crédito.
- Se realizaron los ajustes necesarios al sistema para generar renovación de tarjetas anticipadas y se definió una estrategia.

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

No tengo conocimiento de cambios que hayan surgido que afectaran la unidad ejecutora a mi cargo

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.

Durante el período de mi gestión se logró mejorar el ambiente de trabajo para desempeñar las funciones de los colaboradores

Se les ha dado la respectiva capacitación para desempeñar mejor sus funciones

Cuentan con el recurso necesario para desempeñar adecuadamente sus funciones

Indique las acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema  
5- 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.

Se cuentan con segregación de funciones en las diferentes áreas.

Se han implementado controles de acceso en el área de Producción para restringir mejor el acceso.

Se ha estado en una constante capacitación al personal, para que pueda desempeñar mejor sus funciones

Se revisaron los perfiles de que se tienen de la oficina para reducir los riesgos de empoderamiento.

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 contribuyó para que el Banco pudiera gestionar, adjudicar un nuevo sistema de tarjetas.

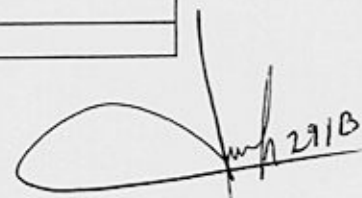
Se contribuyó en el logro de las metas estimadas para el crecimiento en tarjetas de débito

Se contribuyó para que el Banco contara con la herramienta para prepararse con la renovación masiva de las tarjetas de débito

Se contribuyó en contar con una herramienta de control de inventario de tarjetas para uso de las áreas comerciales

Se contribuyó con la implementación de la marca Master Card en el sistema.

Se contribuyó a implementar el proceso de liquidación de voucher manuales en las áreas comerciales



2010

**BANCO DE COSTA RICA**  
**INFORME DE FIN DE GESTIÓN**

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

El nuevo sistema de tarjetas se encuentra en el período de implementación y se estima que concluya a principios del próximo año 2008.

El proceso de renovación masiva que empieza a partir de Octubre 2007 queda listo para ser utilizado, quedando pendiente que sistemas actualice el 100% de las tarjetas en el Transerver.

Se han solicitado varios Bines a Visa y Master Card para el proceso de segmentación lo cual queda pendiente que la fábrica entregue los artes y que concluya el proceso de actualización en ATH y el transerver del BCR.

Efectuar los ajustes a nivel de sistemas para que se reporte la póliza de tarjeta segura de crédito como una póliza colectiva

Realizar los ajustes al sistema para que se implemente la póliza de tarjeta segura en débito

Diferencias contables generadas por el sistema.

Pendiente de implementar el programa de puntos.

Pendiente de corregir varios programas en sistemas que afectan la contabilidad de tarjetas (REPCL1057, REPACL1055)

Pendiente de certificar los adelantos de efectivo manuales con Master Card

Pendiente de implementar que ATH envíe la adquirencia de Visa con el Bin del BCR

Pendiente de implementar los ajustes en el sistema para que concilie lo que está dispensando en los ATM's contra lo que las marcas (Visa y Master Card) están pagando

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

Se debe poner mucho énfasis a los sistemas informáticos ya que se han presentado varias inconsistencias en los diferentes canales (bancobcr, ventanilla, ATM's) que probocan que los clientes puedan contar con mayor o menor disponible en sus cuentas y tarjetas.

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

Mejorar los sistemas del banco a nivel de autorizaciones de tarjetas para los diferentes canales existentes.(ATM's, ventanilla, bancobcr.com)

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.

**BANCO DE COSTA RICA  
INFORME DE FIN DE GESTIÓN**

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

El personal se le ha dado la capacitación en cuenta a temas de control interno,  
Está pendiente de emitir la charla de Gestión de Riesgo que fue impartida el día 10-09-2007.  
Con el cambio al nuevo sistema de tarjetas se estima reducir las deficiencias en la detección de las partidas pendientes

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 reportan al Ministerio de Hacienda las retenciones por concepto del impuesto sobre ventas de los comercios afiliados directamente por el banco.

Se encuentra pendiente de desarrollar los ajustes a nivel de sistemas para reportar las cuentas de pasivo a SICVECA-BCCR

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

En la actualidad todos las recomendaciones que ha realizado la Auditoría Interna se han aplicado.

El funcionario 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 funcionarios 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.

  
Firma del Funcionario

5-277-123  
Cédula

cc: Recursos Humanos  
División de Mercadeo  
funcionario designado como sucesor