



**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: HUGO MORA SOTO

Fecha del Informe: 13 de junio del 2007

Nombre del Funcionario: María Cristina Fonseca Barrios

Nombre del Puesto: Jefe de Oficina

Unidad Ejecutora: 0428

Periodo de Gestión: 18 de junio 2004 al 16 de junio 2007

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

Me permito detallar muy puntualmente el objetivo de la creacion de la Oficina de Factoreo, avances y logros obtenidos durante mi gestion en estos tres años laborados.

Sugerencias y recomendaciones a nivel de la institucion.

BANCO DE COSTA RICA
INFORME DE FIN DE GESTIÓN

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

La Unidad Ejecutora 0428 a mediados del año 2004, fue creada con el fin de brindar el servicio de Factoreo en el BCR. Este producto tiene alrededor de 25 años en el mercado financiero costarricense y en el Banco actualmente 3 años. Como Banco estatal es el unico que cuenta con este producto.

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.

Fui contratada por el BCR, para desarrollar en implementar este producto (Factoreo). Por lo tanto, desarrollamos Normativa, mejoramos el Software, el proveedor es externo (Sysde) y entre otros hemos logrado que nuestros clientes cambien la percepcion en cuanto al servicio ya que no creian que el BCR iba a lograr brindar este servicio de Factoreo de forma agil, eficiente y personalizada y tan competitivos como nuestra competencia. Ha sido un éxito para el BCR como banco estatal estar brindando este servicio de forma tan exitosa, cada dia nuestros ejecutivos comerciales traen nuevos clientes, porque ya se ha logrado permear el mismo.

BANCO DE COSTA RICA
INFORME DE FIN DE GESTIÓN

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.

Esta Oficina en el 2004 fue creada para brindar este servicio y la autoevaluación del sistema de control interno que nos realizaron el año pasado fue muy satisfactoria por la nota obtenida, considerando que es una oficina bastante nueva.

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.

La oficina tiene 3 años de creada, y se tuvo que elaborar el sistema para llevar a cabo las transacciones y procesos diarios automatizados, adicionar en la normativa, políticas, reglamento y disposiciones administrativas de crédito, lo requerido para brindar un servicio agil y eficiente. Con el fin de minimizar el riesgo de credito y operativo, el cual ha sido un gran logro, porque hemos estado en una constante mejora continua, ya que nuestra meta es la excelencia.

BANCO DE COSTA RICA
INFORME DE FIN DE GESTIÓN

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 logro, crear el producto de Factoreo en esta institucion, brindandole a nuestros clientes un servicio muy agil, respetando nuestra normativa y rompiendo paradigmas por ser banca estatal muy marcado a nivel de mercado

Hemos logrado alcanzar cartera promedio mensual de \$10 millones de dolares inclusive mejor que varios de nuestra competencia que llevan años en este mercado.

Me voy muy satisfecha, porque hemos alcanzado logros importantes y a nivel del mercado financiero se habla muy bien del Factoreo en el BCR, con tasas de interes bastante competitivas, un excelente servicio al cliente y con un valor agregado por el "Know How" del personal de la Oficina.

Se logro conformar un excelente equipo humano, muy identificado con el BCR, profesional y de gran experiencia.

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.

Como indique anteriormente, durante mi gestion fue desarrollado el producto de Factoreo y está totalmente consolidado.

Mi meta era desarrollar el Factoreo Internacional y Administracion de cartera contemplando la infraestructura que tiene el BCR, sería bueno que se le de continuidad ya que estos, son derivados del Factoraje.

BANCO DE COSTA RICA
INFORME DE FIN DE GESTIÓN

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

La Oficina de Factoreo es una oficina "Back Office", trabaja de la mano con el area comercial. Hemos tratado de controlar los gastos (reciclando entre otros). Tomando decisiones, de forma tal que el riesgo de incobrable sea minimo a la fecha lo hemos logrado.

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

A nivel de la Institucion, por mi experiencia en la banca privada, considero importante recomendarles:

1. Mayor agresividad en el area comercial.
2. Mejorar la cultura del servicio al cliente
3. Valorar el recurso humano con conocimiento, experiencia y ganas de trabajar generando resultados
4. Congruencia con la vision, mision y lo que hacemos, ya que no hacemos lo que profesamos.

A nivel de la Unidad Ejecutora:

1. Darle continuidad a las mejoras al sistema de Descuento de Documentos, para que les ahorre labor operativa manual.
2. Que el Encargado de la Oficina, sea un persona con conocimiento y experiencia en Factoreo, para que no se vea afectado el servicio al cliente por no tomar las decisiones en su momento.

BANCO DE COSTA RICA
INFORME DE FIN DE GESTIÓN

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.

Para ser mas competitivos a nivel de nuestro mercado financiero en el cual hay tanta competencia, es importante tomar en cuenta lo recomendado anteriormente y la cultura y estrategia que la Gerencia del BCR ha tratado de trasmitirnos durante estos años,

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

A la fecha he cumplido todo lo dispuesto por la Contraloria a traves de nuestro departamento de Recursos Humanos que es el medio por el cual nos llega los comunicados.

BANCO DE COSTA RICA
INFORME DE FIN DE GESTIÓN

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

Ningun organo de control externo nos hizo recomendación, al menos que recuerde. Y los entes que nos regulan extemamente, nos hemos avocado a cumplir lo que nos indique propiamente el Banco que es el que nos trasmite como aplicar lo recomendado.

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

Todo lo recomendado lo hemos aplicado, al día de hoy no tenemos pendientes. Que ha sido en lo funcional.

BANCO DE COSTA RICA
INFORME DE FIN DE GESTIÓN

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.

[Handwritten Signature]

Firma del Funcionario

1-678-413

Cédula

13/6/07

cc: Recursos Humanos
División de Mercadeo
Maureen Vargas Moreira, Sucesor
Hugo Mora Soto, Jefe inmediato