

**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: 8 DE JUNIO 2006  
Nombre del Funcionario: PEDRO A. VAZQUEZ SOLANO  
Nombre del Puesto: GERENTE REGIONAL ZONA 5  
Unidad Ejecutora: 412  
Periodo de Gestión: 2002-2006

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

En cumplimiento con la normativa interna vigente del BCR y las directrices de la Contraloría General de la República, procedo a exponer los resultados de mi labor como Gerente Regional en el periodo indicado, indicando aspectos cualitativos y cuantitativos, en el periodo del 2002 al 2004 me desempeñe como Gerente Regional en la provincia de Guanacaste, oficinas de Cañas, Tilarán. Guayabo, Liberia, Santa Cruz, Nicoya y Flamingo, los resultados en este periodo fueron muy satisfactorios, en diferentes rubros como Captaciones, colocaciones, Morosidad de la Cartera, profundidad de Línea, clima interno y satisfacción al cliente, estos resultados se encuentran en los sistemas de información del BCR.

En el periodo 2004 a la 2005, estuve a cargo de las Oficinas de Desamparados, Decosure, Aserrí, San Francisco de Dos Rios, Plazoleta, Jose Maria Zeledón, Multiplaza del Este, Curridabat, San Rafael Abajo, los resultados en diferentes rubros del BSC fue muy positivos situándose las oficinas con porcentajes de cumplimiento arriba del 85% en cada oficina, el control interno y manejo de riesgo fue superior al 90%., los resultados se encuentran en los sistemas de información del BCR

En el año 2006 al mes de junio 2006, mi Gerencia Regional queda solo con la Zona de Desamparados, se tiene la programación y planificación para el cumplimiento de las metas de este año.

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

Dentro de las funciones como Gerente Regional, las labores mas importantes son planificar, evaluar, dirigir y controlar las principales actividades en mi zona de acción, lo anterior con la planificación y en cumplimiento con el plan estratégico y comercial de la Institución.

Como responsable de una zona, soy el responsable de aplicar los lineamientos de la Institución, velar por el cumplimiento de los procedimientos y controles establecidos, así mismo definir estrategias en busca de alcanzar los resultados



asignados a la zona, tengo responsabilidad sobre el Recurso Humano, bienes, la representación legal de acuerdo con los poderes asignados, estar atento con el entorno de mi zona, velar por el clima laboral y el adecuado servicio al cliente, buscando siempre el trabajo en equipo.

- 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.**

Los cambios mas importantes habidos en el entorno es la competencia agresiva por parte de otros intermediarios financieros, es decir el cliente tiene mas oferta de servicio en la parte financiera, el BCR en una estrategia agresiva de bajo precio y recuperación de clientes a impulsado el mercado hacia la baja de tasas y baja intermediación.

El posicionamiento fue muy importante en mi periodo, de acuerdo con un plan de posicionamiento, durante mi labor se abrieron oficinas como Decosure, Plazoleta Desamparados, san Rafael Abajo, Bagaces y Filadelfia en Guanacaste, y la consolidación de oficinas como Flamingo, Desamparados, Nicoya y Santa Cruz por ejemplo..

- 4. Refiérase al estado de la auto evaluación del sistema de control interno de la Institución o de la unidad ejecutora a su cargo al inicio y al final de su gestión.**


En las oficinas a mi cargo principalmente en el ultimo periodo se realizo una auto evaluación del control interno por parte de los oficiales de operaciones y Gerente Local, la auditoria interna de acuerdo con su plan de trabajo realizo inspecciones, la oficina de cumplimiento realizo inspecciones para velar por el cumplimiento de la ley, las recomendaciones fueron acatadas en cada oficina, a nivel de zona la calificación supera el 90%.

- 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.**

Las oficinas a mi cargo cumplen con la normativa vigente, cada oficina aplica la herramienta de supervisión del control, dejando evidencia de la aplicación del control interno, se realizan inventarios, balances, conciliaciones, control de gastos, control de vacaciones, cumplimiento de ley de Psicotrópicos, es importante indicar que internamente en la zona se realizan inspecciones para velar por el cumplimiento de los controles lo cual nos permite saber como estamos y realizar los ajustes necesarios, siempre en salvaguarda de los activos de la Institución.

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

En los principales logros durante mi función como Gerente regional de la Zona de Guanacaste, fue consolidar las principales indicadores en Captaciones, colocaciones, morosidad, crecimiento en plásticos, crecimiento en ingresos por servicios, mejorar el clima organizacional de toda la zona.



Además de la apertura de las siguientes oficinas, Filadelfia, Bagaces, remodelación de las oficinas de Tilaran, Flamingo y Santa Cruz, lo anterior de acuerdo al plan de crecimiento y mejoramiento de los puntos de venta del BCR.

Como Gerente Regional en San José, en la zona de Desamparados, San Francisco de Dos Ríos,, podemos indicar que la zona fue la que obtuvo la mejor nota del BCR de acuerdo con los indicadores del Balanced Score Card, el clima organizacional, el servicio al cliente fueron aspectos que se mejoraron mucho en las zonas.

Los Resultados de lo indicado se encuentran en la información financiera del Banco de Costa Rica.

**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.**

**Pendientes:**

La contratación de funcionarios que salieron del Banco de Costa Rica por convención colectiva, puestos como ejecución de Garantías, Ejecutivos Comerciales, dotar a ala zona de Desamparados de dos unidades de cajeros automáticos uno en Gravillas y otro en San Miguel.

La recuperación de operaciones en Insolutos como Betamatic y en cobro Judicial la operación a cargo de Asmesa, son las más representativas en la zona, a nivel de colocaciones formalizar los créditos de Inversiones y proyectos Sav por ₡2500. Millones, así como el crédito a cargo de MERCASA por \$4. Millones, con estos créditos la meta en colocaciones a nivel macro estaría cumplida, los demás indicadores del BSC cuentan con un plan de trabajo y de acción para cumplir con las metas a mas tardar en setiembre 2006.

**Positivo.**

En mi función tanto en la zona de Guanacaste como en San José, los resultados han sido muy favorables, tanto en la calidad de la cartera, crecimiento en colocaciones, captaciones, en la colocación de plásticos, colocación de datafonos , es por ello que en el BSC del año 2005 la zona fue la que obtuvo la mejor nota de todo el BCR.

Los indicadores de satisfacción de clientes superar el 82% y a nivel de clima organización la zona superar el 93% indicando esto que se trabaja en un ambiente de mucha superación y motivación, esto en beneficio del BCR y de cada oficina.

Los resultados de mi labor en la zona de Guanacaste y en la zona 5 están en los sistemas financieros y de seguimiento del BCR, los resultados de clima organización se encuentran en poder de recursos humanos, los mismos pueden ser consultados.

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

En la Administración de los recursos financieros se ha tenido el debido cuidado y control sobre el gasto de las oficinas, todos los gastos son autorizados por mi persona, el control de inventarios , la proveeduría y equipo asignado a cada área de trabajo y a cada funcionario.

Se cuenta con un presupuesto anual que es conocido por los Gerentes de las oficinas y se gasta de acuerdo con el presupuesto asignado.

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

Que el nombramiento definitivo de funcionarios que realizan funciones propias se realice, tales como ejecutivos comerciales, encargados de Oficina, Cajeros tesoreros, lo anterior aumentaría el trabajo en equipo, adecuado servicio al cliente y un control sobre las funciones, responsabilidades y los procesos sea mas oportuno.

La función de encargado de cobro judicial, es una plaza fundamental y de mucho detalle se debe normalizar esa función en personal capacitado y con experiencia.

El cobro preventivo se debe realizar utilizando mecanismos automatizados, daría al BCR mejor estado de la cartera de crédito en aquellas operaciones por montos bajos.

Se hace necesario aumentar el número de cajeros automáticos en la zona, ya que el número transaccional y población es muy importante.

**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.**

Se debe seguir fomentando con el mejoramiento del servicio al cliente, realizar visitas a los clientes que formen de la cartera, que el BCR siga siendo uno de los mejores Bancos de esta plaza por medio de tasas competitivas, excelente tecnología y un personal cada día mas calificado.

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

No se recibido ninguna instrucción o disposición por parte de la Contraloría general de la republica.

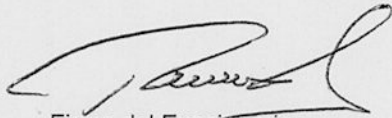
**12. Refiérase al estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante su gestión le hubiera girado algún otro órgano de control externo.**

Durante mi periodo como Gerente Regional no se me giro ninguna disposición o recomendación de algún órgano de control externo.

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

En la actualidad no tengo ningún pendiente de contestar o cumplir que la auditoria interna formulara, todas las observaciones en las inspecciones fueron acatadas y se giraron las instrucciones a cada área o encargado para el cumplimiento.

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

3-269-120

Cédula.

cc: Recursos Humanos  
División de Mercadeo  
funcionario designado como sucesor



cc 02/06/02

