

20 MAYO 2009

**RECIBISO**

**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: Manuel Méndez Murillo

Fecha del Informe: Mayo 20, 2009

Nombre del Funcionario: María Andrade González

Nombre del Puesto: Jefe Control y Seguimiento de Cajeros Automáticos

Unidad Ejecutora: 0106

Periodo de Gestión: 2004 - 2009

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

Atendiendo responsablemente lo establecido en el inciso e), artículo 12 de la Ley No. 8292 "Ley General de Control Interno" y regulado por la Directriz D-1-2005-CO-DFOE dictada por la Contraloría General de la República, así como en el "Reglamento para presentar el informe de fin de gestión en el Conglomerado BCR", me permito a continuación hacer una sinopsis de los principales aspectos correspondientes a mi labor como funcionaria a cargo de la oficina de Control y Seguimiento de Cajeros Automáticos.

Sirva informar que el trabajo desarrollado fue posible con la participación de los colaboradores directos y con el trabajo interdisciplinario de las otras oficinas que guardan relación en el cumplimiento de las funciones y tareas asignadas.

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

La oficina, conocida como Control y Seguimiento de ATM's tiene a cargo el monitoreo de la Red de Cajeros Automáticos del BCR, el control de los niveles de servicio, la coordinación entre el proveedor y los encargados de cajeros para todo lo que corresponde al mantenimiento correctivo y preventivo, establecido en los contratos correspondientes.

La oficina atiende la instalación de cajeros automáticos, sustituciones de equipo, habilita el software de los ATM's, estabiliza y actualiza versiones, participa en las pruebas de cajeros automáticos para nuevas versiones.

colabora en la actualización de direcciones de comunicación junto con Telecomunicaciones.

Guarda las relaciones con los proveedores

Levanta los informes de aval o multas sobre las facturas de servicio

Traslada y empotra los cajeros automáticos

Lleva el control de las estadísticas de atms

Colabora con la Comisión de instalación de Cajeros automáticos

Colabora con las oficinas a nivel del territorio nacional en la aclaración de dudas sobre los cierres y conciliaciones del ATM

Es parte del equipo de pruebas producción para la implementación de nuevos servicios y productos

Maneja con total dominio el software y hardware de los diferentes modelos de atms de la base instalada

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.

No tengo conocimiento de cambios en este sentido 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.

El equipo de trabajo ha recibido las debidas directrices para el desempeño de sus funciones

Cuentan con la normativa necesaria para desempeñar adecuadamente su trabajo

Ha participado activamente en la actualización de la normativa propia de ATM's

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.

De manera reincidente pero fundamentalmente a partir del año 2006, se viene realizando las gestiones ante el nivel superior inmediato para fortalecer los diferentes procesos que intervienen en la administración de la red de cajeros automáticos y que permitirían establecer, mantener, perfeccionar con planeamiento, organizar, implementar,

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

atender con tiempos de respuesta satisfactorios y monitorear las acciones que implica la administración de la red de cajeros.

Se plantearon las propuestas adecuadas para la segregación de funciones que permitiera el mayor aprovechamiento de los recursos y una mejor cobertura de las necesidades de la organización y el servicio que se espera de una sana administración y del mejoramiento continuo.

Fueron atendidas las observaciones presentadas por la Auditoría

La constante revisión de los documentos de la normativa se aplicaba para mantener actualizado ante cualquier cambio todo lo referente a los procesos que concilian la naturaleza de este tipo de servicio automatizado

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 logró reunir en una oficina a diferentes funcionarios que trabajaban en las agencias u otros puntos de venta creando así la oficina de cajeros automáticos con una unidad integral

Como unidad conformada, ya los compañeros no atendían los cajeros solamente en la tarde noche y fines de semana sino que se podía aprovechar y enriquecer su conocimiento al estar dedicados en tiempo completo a la atención de cajeros.

Esta disposición permitió mayor cobertura y la ampliación del servicio de soporte trajo beneficio a muchas comunidades

Facilidad que a su vez alimento la instalación de nuevos atms, favoreciendo el crecimiento de la red Inicié con 11 cajeros automáticos y hoy día tenemos 430 atms integrando la Red de ATM's

Acompañaron la gestión, un desarrollo continuo de servicios en estas unidades al mejorar el software sobre el que se desarrollaron muchas pruebas y sugerencias por la experiencia adquirida por el equipo

Se desarrollaron mejoras de seguridad en las transacciones tanto a lo interno como para el cliente

Hubo importantes avances en la consolidación de la administración de la red de atms con el apoyo de la Administración Superior en lo referente a nuevas contrataciones de personal y fortalecer el monitoreo, lamentablemente fue temporal

porque la misma jefatura realizó cambios en la distribución del personal que impidió se consolidara este esfuerzo.

Se participó en el desarrollo de mejoras para la actualización manual pero remota, de los cierres de los cajeros automáticos, lo cual permite que se actualicen los saldos sin elevar el promedio de los mismos evitando a su vez la asistencia personalizada en el atm para este logro.

Los reportes de cajeros por fallas o mantenimiento se levantan en hojas excel elaboradas en la oficina y permiten un registro y seguimiento confiable al proceso del tiempo de respuesta

Se logró implementar el acceso a la auditoría y transacciones del atm en forma remota.

Desarrollo de procesos que facilitan la instalación de software y actualización de imágenes

implementación de llaves plus atendiendo los requerimientos internacionales

Implementación e instalación de teclados Triple Des como parte del protocolo de seguridad en las transacciones

Las estadísticas de los cajeros hoy en día se ofrecen a través de web en la página del Banco, bajo un esfuerzo de los compañeros

Implementación del servicio MaterCard.

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.

Aunque en su momento se logró la contratación de la cantidad de funcionarios necesarios para establecer los roles de soporte en la red de cajeros automáticos, al menos en cuanto a la importante función de monitoreo, la misma fue lesionada, la Gerencia de Area a la que hasta set/09 pertenecía esta oficina, trasladó personal a Tesorería y

se dejó para sí otros funcionarios, esto provocó que actualmente, en la Gerencia de TI a la que se trasladó la oficina, esté cubriendo costos de horas extra porque el personal es insuficiente, lo cual es una regresión al pasado en un momento en que la red demanda mayor soporte, es más grande, el servicio debe ser más expedito.

Cuando se estaba logrando madurar la integración de una oficina que administre en forma centralizada la Red de ATM's, lo expresado en líneas anteriores lo impidió, este proceso debe recuperarse, es necesaria una oficina que desarrolle este trabajo y tenga la gobernabilidad sobre los procesos, que orqueste de manera integral.

El Banco adquirió el sistema Transerver inicialmente para lograr un monitoreo eficiente de los ATM's, se desvirtuó la adquisición dando prioridad a otros servicios de la Gerencia de Tarjetas y no dejando atender el objetivo inicial, esto debe cambiarse y buscar un sistema de monitorio acorde con las necesidades del Banco.

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

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

Para evitar gastos por costos de tiempo extraordinario, se debe asignar personal de monitoreo a la oficina que permita establecer roles en la cobertura de horarios, incapacidades y vacaciones.

Asignar recursos para desarrollar modernos sistemas de monitoreo con todas las diferentes funcionalidades que los nuevos sistemas ofrezcan

Poner énfasis a los sistemas informáticos, fortalecer los esfuerzos de áreas como la de Tecnología que permita facilitar el desarrollo de software para la mejora de los servicios

Dotar a la oficina de al menos un vehículo más, la red ha crecido y va en expansión, el desempeño de las funciones y el ser proactivos a un buen servicio, demanda visitas personalizadas en el punto de venta y en minimizar los tiempos de respuesta.

Asignar al menos dos funcionarios más en la parte de soporte técnico.

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

Centralizar la administración de cajeros automáticos de modo que desde una sola oficina, se tenga gobernabilidad en todos los procesos operativos y logísticos asociados a la administración de redes de cajeros

Esta oficina debe de mantenerse en línea con Tecnología, no es recomendable que se implemente en oficinas operativas o de administración de canales, su logística es muy diferente.

Mantener a los técnicos de cajeros y a los encargados de monitoreo en una misma oficina, esta función debe estar integrada, independizarlos implicaría mayores costos operativos y disección del proceso lógico en el seguimiento del buen funcionamiento de la red, viéndose perjudicado también el servicio porque los tiempos de respuesta se amplían

Además de otros procesos rutinarios, diarios que se presentan y son propios de la actividad operativa de la red ATM's

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.

Creo que debe presentarse un plan estratégico sobre la instalación de cajeros automáticos que desde el principio comprometa las partes como el área comercial, seguridad, obras civiles, tecnología. Esto orienta los recursos financieros y operativos. Enfocarse en planes específicos.

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 ha recibido la capacitación actualizada sobre los temas de control interno, debe darse seguimiento continuo, ser perseverantes en este trabajo de modo que por convicción y no sólo por cumplimiento los funcionarios mantengan la vigilia a todos los procesos.

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.

Considérese en este punto las recomendaciones de Supen, Sugef y Sugeval, donde todos los funcionarios fueron capacitados y se atendieron las recomendaciones que se fueron emanadas en su oportunidad.

Fueron atendidos con el debido control y seguimiento las disposiciones recibidas por los emisores con los cuales ha trabajado el Banco como Visa Internacional y MasterCard

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

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

Todas las recomendaciones giradas directamente hacia la oficina fueron debidamente atendidas y se prestó apoyo en aquellas oficinas o procesos que así lo solicitaban para cumplimiento de las propias.

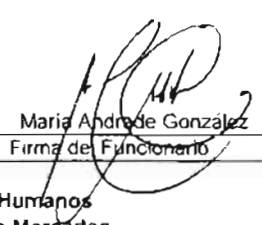
En términos generales considero que la labor atendida durante el tiempo en que me fue concedida la responsabilidad ha sido ardua y productiva. Muchas metas fueron alcanzadas y aquellas que no, reflejan avances importantes, lo cual abre brecha para el Banco y permite esperanza de desarrollo siempre al mejor servicio.

Aquellos que faltan por desarrollar requieren inicialmente la centralización de la operación, posteriormente cualquier otro objetivo que se trace, logrará ser alcanzado con un mayor aprovechamiento de recursos

El equipo de trabajo integrado en la oficina de Control y Seguimiento de Cajeros Automáticos tiene en sus activos el principio vital de toda organización, la identidad en el cumplimiento de sus funciones, gente de gran calibre que ha mostrado su mejor parte en el día a día, ha sido todo un orgullo y honor trabajar con un personal así atendiendo la gran diversidad de responsabilidades, al lado de ellos, trabajo es calidad.

Quedo en la mejor disposición de aclarar cualquier aspecto o ampliar cualquier punto que se estime conveniente.

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.

  
Maria Andrade Gonzalez  
Firma del Funcionario

104940598

Cédula

cc: Recursos Humanos  
División de Mercadeo  
funcionario designado como sucesor