

14 NOV. 2008

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

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: GERENTE GENERAL DEL BANCO DE COSTA RICA

Fecha del Informe: 03 de noviembre del 2008

Nombre del Funcionario: MOISÉS ANTONIO CARMONA ROMERO

Nombre del Puesto: DIRECTOR DE DIVISION

Unidad Ejecutora: 102 GERENCIA GENERAL

Periodo de Gestión: 2004-2008

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

Este informe, contiene una reseña de mi gestión como titular subordinado en puestos gerenciales o de dirección en el Banco de Costa Rica. Primeramente se detallan las labores sustantivas del puesto, especificado a nivel de procesos generales. Se indican posteriormente los principales cambios internos y externos que pudieron haber afectado la gestión. Luego se expresa lo relacionado con la autoevaluación del control interno, donde se menciona el rezago de arrastrado en materia de tecnología, así como las gestiones realizadas para su mejora. Se incorporan también comentarios sobre la gestión realizada para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno, detallando las gestiones realizadas oportunamente ante los niveles superiores.

Se detallan también los principales aportes desde el año 2004, en temas de infraestructura, servicio, entrega de productos y cambios en la gestión

También se indica el estado de los proyectos, la administración de los recursos financieros, cumplimiento de las disposiciones de la Contraloría y recomendaciones de la Auditoría.

Y por último, se presentan una serie de recomendaciones para un mejor funcionamiento del Banco, sobre todo en materia de Gobierno Corporativo y en Gobernabilidad de Tecnología.

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

Desde el 21 de julio fui relevado de mi cargo como Director de la División de Tecnología de Información. Al final de mi gestión en el Banco, se me encomendó realizar trabajos específicos asignados por el Gerente General. Se trataba de la coordinación interna sobre reclamos de clientes, solicitudes de la Defensoría de los Habitantes, para citar dos ejemplos. Antes de esto, como Director de la División de Tecnología, tenía a cargo los procesos de planificación de TI, gestión de proyectos, ingeniería de sistemas, seguridad de la plataforma tecnológica, gestión del riesgo de TI, la infraestructura de Tecnología en la parte de procesamiento de datos y telecomunicaciones. Los temas que no están al alcance de este puesto, derivado principalmente por el esquema (o su ausencia) de gobernabilidad de la Tecnología, serían: los esquemas de priorización de proyectos, asignación de presupuesto, decisiones en materia de organización y recursos necesarios para los procesos

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

sustantivos de la división, lo que complica el ámbito de responsabilidad.

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.

Han existido una serie de cambios significativos en el entorno durante este período:

Los procesos de fusión y adquisición de bancos en la región.

Los cambios en los procesos de supervisión financiera.

Cambios en la integración de la Junta Directiva.

Cambio del gerente general.

El proceso o proyecto de constitución de una subsidiaria de tecnología junto con el Banco Nacional.

Cambios en el entorno económico que provocaron una restricción de las inversiones en recursos, principalmente humanos

El proyecto en proceso de Normas Técnicas de la Contraloría General de la República.

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

El rezago que se viene arrastrando desde hace más de 5 años en materia de Tecnologías de Información, ha provocado que existan una serie de debilidades, debidamente identificadas, pero uno de los factores más importantes a considerar, es el esquema de gobernabilidad de tecnología

Tanto el nuevo proyecto de normas técnicas de la Contraloría, como el borrador de circular de la Sugef 14-08 sobre la calificación de la gestión de Tecnologías de Información, incorporan las propuestas que desde el año 2006 se han planteado a los niveles superiores de decisión, pero ha sido difícil lograr la aprobación oportuna de la modernización de los procesos basados en una organización robusta, el esquema de gobernabilidad regido por un Comité de Tecnología y los recursos suficientes para atender adecuadamente las responsabilidades asignadas al área de Tecnología de Información. En los puntos 9 y 10 de este informe, se indican algunas recomendaciones al respecto.

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,
5- o por el periodo de su gestión, en caso de que este sea menor a un año.

Desde el año 2004 y de manera progresiva, pero fundamentalmente a partir del año 2006, se realizaron las gestiones ante los niveles superiores para fortalecer los diferentes procesos de

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

tecnología de información: Planear, organizar, adquirir, implementar, entregar, dar soporte, monitorear y evaluar. Se plantearon las propuestas oportunas estableciendo las necesidades de organización, recursos y gobernabilidad, tal y como lo establece el artículo 12 de la Ley de Control Interno, no solo para atender lo relacionado con los informes de auditoría, sino para cambios integrales donde uno de sus resultados sería subsanar las debilidades indicadas por ellos. Pero el proceso de aprobación ha sido lento. En los puntos 9 y 10 de este informe, se indican algunas recomendaciones al respecto.

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 mi última asignación, me dediqué a atender las solicitudes específicas del Gerente General, esto desde que fui relevado del puesto de Director de Tecnología de Información a partir del 21 de julio del 2008, las cuales, considero que fueron atendidas adecuadamente.

Ahora, para explicar los logros obtenidos durante mi gestión, debo separarlo en dos etapas:

Primero, como Gerente de Finanzas e Información Ejecutiva de 1999 al 2004, donde las principales satisfacciones alcanzadas, se basan en la consolidación de un informe financiero institucional, donde el tiempo de preparación pasó de casi dos semanas a si acaso 3 días. Además se desarrolló e implementó un modelo de información de contabilidad de gestión por unidad ejecutora y bancas especializadas, lo que proporcionó una buena aproximación de la gestión comercial, desde el punto de vista de resultados. Se incorporó un modelo de "pool" de fondos, para compensar el esfuerzo de captación y colocación, con el fin de que se reconociera una tasa de rentabilidad por los recursos depositados en dicho "pool". También se superó con relativo éxito (dadas las limitaciones) la incorporación de los controles de cédulas de deudores en el envío de información a la SUGEF, también todo lo relacionado con el manejo presupuestario de la institución.

El segundo período, es como Director de Tecnología, del 2004 a julio del 2008. Sobre este tema, se resume a continuación la parte más relevante de lo realizado

Situación de la Tecnología en el año 2004

En el año 2004, el área de tecnología del Banco, tenía una serie de debilidades, que afectaban el servicio al cliente y comprendían muchos aspectos tecnológicos.

Entre estas debilidades, las cuales ha sido necesario solventar en estos años y que han incidido de manera importante en el mejoramiento de la tecnología y los servicios del Banco son las siguientes:

Había un estado deplorable en la sala de los computadores centrales, no se contaba con espacio suficiente, los servidores estaban prácticamente amontonados, el equipo de procesamiento de respaldo estaba ubicado en la misma sala y a la par del equipo principal, no se contaba con documentación clara y rotulación exacta de las líneas de datos que comunican las oficinas con el equipo principal. Los servidores no estaban aislados en zonas, estaban expuestos para que fueran accedidos directamente desde cualquier estación con privilegios. El equipo UPS, era obsoleto, no era suficiente para cubrir la carga de equipos del edificio central. Los equipos de aire acondicionado no eran soportados por la energía de las plantas eléctricas de respaldo, se corría el riesgo de suspensión

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

del servicio si fallaba la fuente principal de energía de la CNFL.

Las instalaciones en donde estaba ubicado el personal de tecnología era muy limitado y el ambiente físico no contaba con aire acondicionado. El equipo central era insuficiente para atender la demanda transaccional que presentaba el banco en los días picos, hubo que solicitar de manera emergente la ampliación de la capacidad de procesamiento en diciembre, 2004. Se hizo una inversión de \$2.1 MM. Esta insuficiencia en el procesamiento se reflejaba en una interrupción frecuente del servicio, ya que la competencia por los recursos, en muchas ocasiones producía colisiones entre los diferentes programas que tardaban mucho tiempo en procesar las transacciones. La presencia de personal técnico en el área de control y monitoreo no comprendía los 7 días de la semana en forma completa. Las comunicaciones con las oficinas tenían anchos de banda muy bajos, los equipos de comunicaciones eran obsoletos, no había un monitoreo de red. Las solicitudes de autorización y la administración de la red de cajeros automáticos del BCR, era atendida directamente por el equipo central, esta situación limitaba el crecimiento de la red y era insuficiente en la atención y procesamiento de algunas fallas de los cajeros. El servicio de autorización a los puntos de venta también era atendida directamente por el equipo central, mediante un enlace de muy baja velocidad (9.8 bps). Estas limitaciones afectaron amplia y constantemente el servicio. La página Bancobcr.com, utilizaba una tecnología de 1996. El diseño de la arquitectura y software utilizado no tenía capacidad para atender la demanda transaccional que los clientes requerían. El servicio a las empresas, denominado Teleban, operaba directamente en el equipo central, con el consiguiente riesgo por este acceso directo. Había que usar un software que emulara una Terminal Unisys, perdiéndose la capacidad de procesamiento del equipo microcomputacional. La integración de los diferentes sistemas se hacía mediante enlaces directos entre ellos, con la complejidad que representaba la administración de estos enlaces y la poca habilidad del equipo de procesamiento propietario para conversar con equipos de tecnología abierta. Se adolecía de una metodología para la administración de proyectos actualizada, los carteles de licitación se diseñaban bajo diferentes estándares, sin lineamientos claros en lo que respecta a la arquitectura y diseño a utilizar. No había un área específica dentro de la División de Tecnología, que estuviera vigilante de cumplimiento y seguimiento a los riesgos tecnológicos. El concepto de aseguramiento de la calidad no estaba normado, no había rigurosidad en las pruebas de los sistemas. Los carteles para adquirir soluciones tecnológicas no eran contundentes en el tema de pruebas. Los usuarios no tenían un centro de contactos en el área de tecnología, las consultas sobre las dudas de los sistemas eran atendidas de manera informal por los mismos programadores de los sistemas, ni se contaba con un sistema automatizado de reportes y seguimiento a los mismos.

Mejoras realizadas a partir del año 2004

Procedemos a informar sobre las mejoras que hemos implementado a partir del año 2004 en materia tecnológica, época en que se definió un norte, el cual de acuerdo con nuestro criterio ha permitido afrontar el crecimiento transaccional del Banco, incrementar el número de oficinas, las alianzas con otros bancos, con el INS, el crecimiento en número de empleados.

Hemos fortalecido la gestión tecnológica del Banco, con la incorporación de personal de alta calidad y experiencia, afrontamos el proceso de salida de empleados producto de la convención colectiva. Se han conformado áreas funcionales dentro de la División de Tecnología para mejorar el servicio al cliente y el control interno, como son el Help Desk, la unidad de Aseguramiento de la Calidad y la Gerencia de Riesgo Tecnológico. Se ha desarrollado metodología interna para el desarrollo de proyectos informáticos.

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

A continuación se brinda un detalle de los proyectos que se han implementado en apoyo a mejoramiento tecnológico del Banco.

En el 2004 se resolvió una debilidad que nos habían venido planteando insistentemente los organismos supervisores, para que se trasladara el computador de respaldo a un lugar seguro, fuera del edificio principal. En marzo del 2004 se concretó este traslado.

Durante el 2005, se logró acondicionar el nuevo Centro de Procesamiento en Aranjuez, lo cual permitió ubicar fuera del edificio central del Banco los equipos de procesamiento y gran parte del personal de apoyo. Esta actividad se logró hacer en forma transparente, y el Banco contó a partir de ese momento solventar un riesgo tecnológico, ya que el área en donde estaba ubicado era muy precaria, sin capacidad de crecimiento y con una alimentación eléctrica insuficiente

Al 2004 la red de comunicaciones contaba con equipos obsoletos en las oficinas de todo el país, en el 2005 y 2006 se sustituyeron estos equipos por tecnología moderna.

Asimismo las velocidades de transmisión de la mayoría de las oficinas tenían como máximo 128 kps, hoy ya contamos con 136 oficinas con velocidades superiores a 2 megas y se trabaja fuerte con el ICE, para incrementar la velocidad de las demás oficinas, así como enlaces de fibras ópticas redundantes más un enlace de un 1 Gbyte de banda ancha del ICE

Para los servicios de Internet, en el año 2004 se contaba con un enlace de 2 Mbps, en la actualidad contamos con 2 enlaces de 30 Mbps.

El servicio de puntos de venta, por medio del cual se brinda servicio de autorización de transacciones a las franquicias Visa y Master Card, se fortaleció a partir del año 2004 con la incorporación de un software especializado en esta función, el sistema Transerver, esta función en esa época la realizaba el equipo central, tenía muchas limitaciones y además dificultad para hacerle ajustes producto de las certificaciones anuales que solicitan las franquicias.

Luego se migró también el proceso de administración de cajeros automáticos, proceso que también se realizaba en el equipo central, con la consiguiente dificultad de incorporarle nuevas funcionalidades y adaptarse al crecimiento transaccional del banco.

El área de control y monitoreo brinda servicio 7x24 a pesar de no contar con el personal suficiente, por lo que hay que atenderlo con horas extraordinarias.

Se crearon las oficinas de Aseguramiento de Calidad, con lo cual se logró independizar esta función por aspectos de control interno y mejorar los productos que se entregan a los usuarios.

Se creó también la oficina de "Help Desk", para atender directamente las consultas de los usuarios sobre los sistemas que están en producción.

Con respecto a la modernización de los sistemas, se ha venido trabajando con la migración de varios servicios que operan en los equipos centrales, entre los que se destacan:

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

Reingeniería al servicio de planillas empresariales: las mejoras que se le han incorporado a este servicio, ha permitido atender en un solo día hasta 2200 planillas de las empresas afiliadas, con un tiempo de respuesta satisfactorio.

Servicio de consultas de movimientos históricos: este servicio se trasladó del equipo central a Servidores abiertos, lo cual ha permitido mejorar el tiempo de respuesta a nuestros clientes y adelgazar el equipo central.

Reportes de cierre diarios: las oficinas ejecutan varios procesos en el cierre transaccional, estos procesos se realizaban en el equipo central, actualmente se hace en ambiente abierto, con la correspondiente mejora en los tiempos de respuesta a los usuarios y el adelgazamiento del equipo central.

Impresión de recibos en cajas: Se trasladó la generación de las impresiones de recibos desde el equipo central a los servidores del sistema de cajas que operan en las oficinas, con este desarrollo se logró mejorar ampliamente los tiempos de respuesta de impresión a nuestros cajeros, con la consiguiente mejora en el servicio al cliente, además del adelgazamiento del equipo principal.

Sistema de depósitos judiciales: Este sistema se migró con la ayuda de un proveedor externo, nos ha permitido fortalecer la relación con uno de los clientes más importantes como es el Poder Judicial. Se hicieron mejoras en el sistema que había planteado el Poder Judicial. Es muy destacable la colaboración de estos sistemas en el adelgazamiento del equipo central

Sistema de administración de cajeros automáticos: Este servicio fue migrado de los equipos centrales, nos ha permitido mejorar el control que se tiene sobre estos dispositivos, su implementación nos permitió mejorar la seguridad de la mensajería que requieren los cajeros automáticos en la encriptación del Pin, tarea que en este momento lo estamos migrando a una validación utilizando Hardware, para cumplir con los lineamientos de las franquicias internacionales. Este servicio ha permitido también atender el crecimiento transacciones y de unidades de cajeros automáticas instaladas.

Servicio BancoBCR.empresas : esta aplicación permitió modernizar el servicio por Internet que se presta a las empresas, nos ha permitido sustituir el anterior sistema Teleban, que operaba directamente en el equipo central, también ha sido un elemento importante en el adelgazamiento del equipo central

Capa de presentación (CDPs, Ahorros, CtasCtes y Préstamos): esta aplicación ha permitido adelgazar el equipo central, así como aportar seguridad en el traspaso de mensajes entre las oficinas y el equipo principal, toda la información está siendo encriptada desde la estación del usuario hasta los equipos principales.

Estos proyectos han sido implementados en forma exitosa, se han venido utilizando tecnologías abiertas.

Adicionalmente en apoyo a la infraestructura central, se ha implementado diversos servicios que a continuación mencionamos:

Nuevos servicios para nuestros clientes:

BANCO DE COSTA RICA
INFORME DE FIN DE GESTIÓN

- BCR compras, sistema que permite el manejo de las compras institucionales (ICE, BCR, Compras de combustible del gobierno central.)
- Banktrade. (COMEX)
- Sistema de Planillas empresariales.
- Banco BCR Empresas.
- Se cambió la plataforma de Banco BCR Personas, logrando una gran estabilidad en la aplicación.
- Alianza Bancaria Internacional.
- Desarrollo de varias conectividades con varias instituciones.
- Proyectos de Gobierno Digital como licencias y pasaportes.
- MoneyGram.
- Banca Móvil.
- Tarjeta Virtual.
- Franquicia de Master Card.
- Conectividad (Bancredito, INS, BICSA, Banco Nacional).
- Descuento de Facturas
- Circuito cerrado de televisión informativo en las oficinas del Banco.
- BCR Compras.
- Pago de Lotería.

Mejora en la productividad Interna

- Intranet SOMOSBCR, aplicación que permite, entre otros y mediante el uso de tecnología abierta el acceso Web a los siguientes sistemas:

- BCR Clientes.
- BCR Movimientos.
- BCR OPC.
- BCR Planilla.
- BCR SAFI.
- BCR Seguimiento.
- BCR Servicios.
- BCR Valores.
- BPM-BCR.
- COMEX.
- Histórico de Ahorros.
- Inventario de Tarjetas.
- Pago de Lotería de la JPS.
- Telaban.
- Etc.

- Cumplimiento de las subsidiarias ante los entes reguladores, eliminando los incumplimientos de épocas pasadas.
- Implementación de un software para identificación de Costos "Costeo ABC."
- Control de pago de tiempo extraordinario.
- Sistema de Asistencia.

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

Mejoramiento interno a tecnología

- Esquemas de monitoreo de tecnología.
- Red de Firewall en cascada.
- Red de prevención de intrusos (IPS).
- Filtrado de Navegación en Internet.
- Control de Spaming.
- Procesamiento de aproximadamente 4 millones de correos al mes con una base de datos de 6 terabytes.
- Estandarización de los sistemas antivirus y antiespía.
- Estandarización del sistema operativo institucional
- Análisis de vulnerabilidades.
- Administración de PCs y servidores.
- Seguridad en documentos de Normativa.
- Sistema de Análisis de forenses y análisis de incidentes.

Desde el año 2006 se trató de plantear a los niveles superiores de decisión, una propuesta de organización y de asignación de recursos, con el fin de mejorar, modernizar y desarrollar adecuadamente los diferentes procesos de tecnología en el Banco, no siendo hasta el primer trimestre del 2008 que se logró obtener la aprobación por parte del máximo nivel. El atraso en estas decisiones, no permitió establecer las condiciones de gobernabilidad de tecnología y de desarrollo de algunos procesos con lo que se hubiera logrado no solo subsanar las debilidades indicadas por la auditoría en algunos procesos del área, sino mucho más que eso, ya que los planteamientos proponían un desarrollo y modernización de la tecnología, de manera integral y amplia.

Para resumir la gestión en la División de Tecnología, me permito detallar la evolución de la calificación cualitativa en el área de Tecnología de Información evaluada por la SUGEF: 2004 (78.81%), 2005 (83.52%), 2006 (89%) y 2007 (90.74%). Esto a pesar de las limitaciones de gobernabilidad y de recursos humanos con que se ha contado hasta el momento.

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

Los proyectos se clasifican por portafolios. Estos portafolios se organizaban en: Estratégicos, Regulatorios y de infraestructura, comerciales, de apoyo y de innovación. A partir de este año, se

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

creó una oficina de administración de proyectos (PMO) adscrita directamente a la Gerencia General, quien se encarga de recomendar las prioridades según el plan estratégico. La situación de los proyectos a julio del 2008 era complicada. Se pretendía hacer más de lo que se podía. Recientemente también se logró la aprobación de la creación del Comité de Tecnología, quien tomará las decisiones en materia de prioridades, pero aún así, existe una lista de proyectos sin atender que deberán esperar por falta de recursos y el portafolio deberá limitarse a la realidad institucional.

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

Existe un plan operativo reportado a la Contraloría General de la República, y una vinculación plan-presupuesto, a la cual se le da seguimiento periódico. Además, existe normativa interna referente a los procesos de contratación administrativa que son acatados tal y como están establecidos

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

En este tema se pueden mencionar primordialmente dos aspectos:

El esquema de gobierno corporativo. Para mejorar la gestión que se realiza por medio de los Comités especializados y su ambiente de control (Art. 13 Ley de Control Interno), podría mejorarse el proceso y manejo de iniciativas que establecen los diferentes participantes. Es necesario que las propuestas, agendas y temas, queden debidamente documentados en todos sus aspectos. Si un tema no se ve, que así quede constando explícitamente y sus causas. Si un tema se saca de agenda, que así quede constando y sus causas, si quien preside un comité no considera que determinado tema se lleve a ese comité, que así quede documentado. De esta manera quedará mejor documentada la gestión que los funcionarios realizan, sobre todo y se vinculan con lo indicado en el art. 12 de la Ley de Control Interno.

Otro aspecto es el proceso de toma de decisiones en materia de tecnología y su ambiente de control. En este caso, debe haber mayor fluidez en el proceso de decisiones, ya que no es conveniente que pasen meses o años para que se aprueben las gestiones planteadas técnicamente, donde pueden presentarse atrasos por argumentos confusos y sin fundamento académico, y sin que exista un ambiente de control que busque la orientación a resultados y una asesoría oportuna.

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**

Existen en la actualidad dos proyectos coyunturales para la mejora significativa en la gestión de Tecnologías de Información 1) Normas Técnicas de la Contraloría General de la República y lo que será la circular 14-08 de la SUGEF sobre la Gestión de Tecnologías de Información. Estos dos proyectos no hay que verlos como un simple cumplimiento de aspectos regulatorios, hay que verlos como un margo de trabajo y gobierno de tecnología que permitirá tener un ambiente de control, de gestión de riesgo y de gestión de tecnología bien desarrollados. Es necesario dar el apoyo necesario a la implementación de dichos proyectos. Esto en temas de priorización y asignación de recursos.

Otro tema que hay que fortalecer y apoyar, es lo relacionado con la Planificación Estratégica, que empezó a tomarse más en serio a partir del año 2008.

Esto permitirá planificar a mayor plazo, evitando actual y pensar "cortoplacestamente". Solo para citar un ejemplo, la expansión del Banco debió considerar el desarrollo de áreas medulares primero, menciono a Tecnología, Recursos Humanos y Procesos, solo por enunciar algunos.

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

Se han cumplido las disposiciones giradas en los diferentes campos. Solo para citar un ejemplo, el proyecto de Normas Técnicas se encontraba evolucionando satisfactoriamente en julio del 2008.

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

En este caso aplican las recomendaciones emanadas por la SUGEF, SUPEN y SUGEVAL. Estas observaciones son atendidas en la medida de que se pueda contar con recursos suficientes para la debida gestión de los diferentes procesos. Desde el año 2006 se gestionaron los recursos al nivel de decisión correspondiente, pero fue hasta marzo del 2008 que fueron aprobados, pero a la fecha, aún no han sido asignados.

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

Existen una serie de pendientes en proceso de atención, cuyos planes de trabajo deben estarse ajustando considerando las limitaciones en la disponibilidad de recurso humano para la atención de las mismas. Desde el año 2006 se gestionaron los recursos al nivel de decisión correspondiente, pero fue hasta marzo del 2008 que fueron aprobados, pero a la fecha, aún no han sido asignados.

**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



Firma del Funcionario

1-616-410

Cédula

cc: Recursos Humanos
División de Mercadeo
funcionario designado como sucesor