# Informe de fin de gestión

Se elabora el *Informe de fin de gestión* , de conformidad con la normativa interna vigente en el Conglomerado Financiero BCR, 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 item.

**Dirigido a:**

**Fecha del informe:**

**Nombre del funcionario:**

**Nombre del puesto:**

**Unidad ejecutora:**

**Periodo de gestión:**

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

Durante mi vida laboral en el BCR, de varias áreas (Seguridad; Cumplimiento; Servicios Corporativos) y cada una de ellas logre consolidar controles; elaborar proyectos; ejecutar proyectos; enfrentar diversos desafíos en torno a temas como la prevención y reacción ante el delito interno y externo. Dejo el área con las auditorías atendidas y pendientes, pero con plazo, así como algunos temas de control interno, los cuales están siendo atendidos y en plazo.

Es fundamental continuar con proyectos clave como Plan Antifraude; SOC; SIGAS; Mapeo de Seguridad y otros, a fin de que el BCR continúe proyectandose a nivel nacional e internacional y sea referente en el campo de la ciberseguridad y la ciberinteligencia, sin dejar de lado lo relativo a la prevención de actos de corrupución.

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

Le corresponde a esta Gerencia coordinar y velar por suministrarle al CFBCFR apoyo,soporte, asesoría, planes de contingencia y continuidad, entre otros,proporcionándole los servicios que se requieren para cubrir las necesidades específicas del consumidor final, sea éste interno o externo, los cuales van desde la mensajería, limpieza; proveeduría transporte, seguridad; prevención y monitoreo de oficinas; insumos concernientes a bienes muebles e inmuebles; investigaciones internas y externas de eventos delictivos acaecidos o por acaecer; prevención de ciberinteligencia y ciberseguridad por medio del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC); atención de reclamos, quejas, sugerencias y demandas de clientes internos y externos a través del Contac Center y la Contraloría de Servicios; servicio de transporte interno a los colaboradores; prevención de actos de corrupción; licitaciones, pagos, adjudicaciones y otros temas de contratación administrativa; autorizaciones en SICOP; intalación de elementos de seguridad física y electrónica a las oficinas; apertura y cierres de oficinas; coordinación de oficiales de seguridad y otros.

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.

En el período de mi gestión, se han experimentado varios cambios significativos en el entorno, especialmente en el ámbito jurídico, como por ejemplo la entrada en vigencia de la nueva ley de contratacion administrativa en el 2023, que impactan directamente en el quehacer del CFBCR y, en particular, de la Gerencia de Servicios Corporativos, tomando en cuenta que la Jefatura de Contratación Administrativa está a mi cargo. Se destacan, en general, cambios relacionados con las normativas de cumplimiento regulatorio; protección al consumidor; ciberseguridad; protección de datos; gobierno corporativo y otros, lo que impulsó a la institución a fortalecer sus medidas de seguridad digital y actualizar sus protocolos para enfrentar las crecientes amenazas cibernéticas y proteger a los clientes y usuarios de la ingenieria social.

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.

Resultado de la autoevaluación general del SCI del BCR 2023: 85 ubicándose en un nivel de madurez de diestro.

Pendientes a cargo de la Gerencia de Servicios Corporativos: Control Interno (EEC): 3; Plan integral de Control Interno: 1

Pendientes con JDG: 2; Acciones de planes de tratamiento de riesgos: 9; Auditoría Interna: 9.

| | |
|---|---|
| 5- | Indique las acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno |

Realización de evaluaciones periódicas de riesgos en áreas clave, para identificar posibles vulnerabilidades en seguridad fraude interno y externo; ciberseguridad y ciberinteligencia; corrupción y otros delitos.

Implementación del programa permanente denominado "Programa de Administración Integral de Seguridad Bancaria", en coordinación con SAGO, dirigido a todos los colaboradores con el fin de concienzarlos en materia de seguridad.

Concienciaa en la Administración para invertir en tecnologías avanzadas para monitorear y prevenir delitos en el CFBCR

Atención de auditorías internas y externas, relacionadas con riesgos que podrína afectar al CFBCR o a sus clientes.

Desarrollo de planes de respuesta a incidentes, asegurando una acción rápida y eficiente en caso de amenazas o violaciones de seguridad, fraudes y otros.

Implementación de sistemas de monitoreo continuo para identificar y abordar de manera proactiva cualquier anomalía o actividad sospechosa.

Mantenimiento constante de la actualización en cambios legales y normativas relacionadas con seguridad y ciberseguridad, adaptando políticas internas en consecuencia.

Colaboración estrecha con otros departamentos, especialmente TI; Riesgo; Cumplimiento y otros, para garantizar una implementación coherente de políticas de control interno. Igualmente con autoridades policiales y judiciales.

Las anteriores son solo algunas de las acciones desplegadas.

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

Implementación de la plataforma de seguridad integral en el CFBCR (alarmas, controles de acceso, CCTV y otros)

Implementación del Plan Antifraude (PAF), que luego devino en la Jefatura de Prevención del CFBCR.

Proyecto de implementación del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) en el CFBCR.

Proyecto de implementación del Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS) en el CFBCR

Implementación del Mapeo de Seguridad Institucional (MSI) en el CFBCR.

Obtención del primer lugar para el CFBCR a nivel mundial en materia de creación de y utilización de herramientas de prevención y monitoreo de fraude.

Niveles altos y control de seguridad, prevención de fraudes y ciberseguridad del CFBCR, que lo hacen referene a nivel nacional e internacional.

Alianzas estrategicas con autoridades policiales y judiciales, así como organos nacionales e internacionales, enfocados en materia de seguridad, ciberseguridad y otros temas asociados.

En conjunto con otras áreas, creamos el Grupo de Incidentes de Seguridad del CFBCR (CSIRT)

Entre otros.

| | |
|---|---|
| 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. |

Actualización de la Plataforma de Prevención y Monitoreo (PAF).

Actualización de los sistemas de seguridad (CCTV; alarmas; GPS; control de acceso; Cartrax; Cencon; Maxpro, SIS) para ingresarlos al proceso de la gestión de la demanda.

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

Los recursos financieros asignados a la unidad ejecutora a mi cargo fueron administrados eficientemente en general. Sin embargo, hubo desafíos específicos en la ejecución del presupuesto destinado a la Unidad de Seguridad Electrónica, por por lo que, a pesar de los resultados exitosos en las otras áreas, identifico la necesidad de optimizar la asignación y ejecución de fondos en proyectos específicos de esa Unidad, para lograr una gestión más efectiva en este aspecto, asegurando así una utilización más efectiva de los fondos asignados en futuras iniciativas.

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

Sugiero considerar las siguientes acciones:
Continuar con el desarrollo del plan estratégico del área, ya definido, con metas a corto y largo plazo
Evaluar y asignar adecuadamente los recursos necesarios, tanto financieros como humanos, para asegurar la ejecución e
eficiente y oportuna de los proyectos pendientes y los que pudieran generarse a futuro.
Mantener una comunicación transparente y regular con los miembros del equipo, partes interesadas y otras áreas
internas afines, para garantizar la alineación y comprensión de los objetivos de los proyectos.
Cintunar realizando evaluaciones periódicas de riesgos y ajustar estrategias según sea necesario, para anticipar y
abordar posibles desafíos durante la implementación de los proyectos.
Invertir en el desarrollo continuo del personal, proporcionando capacitación y oportunidades de crecimiento para fortalece
las habilidades necesarias para el éxito del proyectos y labores concernientes a cada una de las áreas..
Robustecer el sistema de monitoreo y seguimiento para evaluar el progreso de los proyectos, identificar posibles d
esviaciones y tomar medidas correctivas de manera proactiva.
Coninuar fomentando la colaboración efectiva entre diferentes áreas y equipos, aprovechando sinergias y recursos para i
para impulsar el éxito conjunto de los proyectos

| | |
|---|---|
| 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. |

Considerando el aumento de delitos informáticos, riesgos de seguridad, ciberseguridad, ciberinteligencia y corrupción,
sugiero prestar atención y considerar las siguientes observaciones sobre otros asuntos de actualidad:
Robustecer el programa de vigilancia tecnológica constante para estar al tanto de las últimas amenazas cibernéticas y
tecnologías emergentes, permitiendo una respuesta proactiva a posibles riesgos.
Reforzar y actualizar constantemente las medidas de ciberseguridad y ciberinteligencia para adaptarse a las amenazas
en constante evolución, incorporando tecnologías avanzadas y mejores prácticas de la industria.
Continuar colaborando con diferentes entes especializados en seguridad cibernética y corrupción para aprovechar
recursos externos y obtener información valiosa sobre las últimas tendencias y enfoques para combatir estos riesgos.
Continuar implementando programas de educación y concientización para colaboradores y usuarios finales,
fortaleciendo la resistencia a ataques cibernéticos y promoviendo una cultura de seguridad integral.
Cintiniuar explorando el uso de herramientas de inteligencia artificial para analizar grandes conjuntos de datos y detectar
patrones que puedan indicar posibles amenazas de seguridad o actos de corrupción.
Continuar fortalecienco los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas para prevenir actos de corrupción,
asegurando que las prácticas institucionales estén alineadas con los más altos estándares éticos.
Continuar desarrollando planes de respuesta ante incidentes cibernéticos y mecanismos de resiliencia organizativa para
minimizar el impacto en caso de ataques exitosos.
Continuar explorando innovaciones tecnológicas y estrategias avanzadas en la prevención de delitos informáticos y
corrupción, aprovechando las mejores prácticas de la industria

| | |
|---|---|
| 11- | Refierase al estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiera girado la CGR |

No tengo ningún pendiente de la Contraloría General de la República.

| | |
|---|---|
| 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. |

| | |
|---|---|
| BCR | **Informe de fin de gestión** |

No tengo ningún pendiente relacionado con organos de control externo.

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

Se encuentra al día y en plazo.

El servidor 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 servidores 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.

CARLOS MANUEL ASTORGA GAMBOA (FIRMA)

Firmado digitalmente por CARLOS MANUEL ASTORGA GAMBOA (FIRMA)
Fecha: 2023.12.15 16:53:03 -06'00'

| Firma del servidor | 302520590<br>Cédula |
|---|---|

**cc: División Capital Humano y Optimización de Procesos**
**División Mercadeo**
**Servidor designado como sucesor**

El superior jerárquico del servidor saliente hace constar que verificó que el informe de fin de gestión cumple a cabalidad con todos los aspectos que deben considerarse para su elaboración, dando cumplimiento a lo indicado en el artículo 6 del *Reglamento para presentar el informe de fin de gestión en el Conglomerado Financiero BCR.*

MINOR HERNANDEZ HERNANDEZ (FIRMA)

Firmado digitalmente por MINOR HERNANDEZ HERNANDEZ (FIRMA)
Fecha: 2023.12.15 17:19:44 -06'00'

| Nombre del superior jerárquico | Firma |
|---|---|