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: Guillermo Gayle Monge

Fecha del informe: 15 de enero del 2024

Nombre del funcionario: Marjorie Isabel Monge Campos

Nombre del puesto: Jefatura de Medios de Pago

Unidad ejecutora: 0506

Periodo de gestión:

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

En el presente informe se detallará parte de las tareas desarrolladas durante el período de mi desempeño como Jefe de la Jefatura de Medios de Pago. Además detallaré algunos de los temas pendientes que deberán continuar desarrollándose en el área.

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

Durante el período en que me desempeñe como líder logramos superar muchas pruebas. Muchas de ellas relacionadas con alto volumen de trabajo, lo que implicó un esfuerzo mayor por parte de todo el equipo. Se buscó la forma de automatizar algunas tareas, sin embargo, esto es una necesidad constante que se deberá continuar desarrollando. Y otras otras, se tomaron decisiones oportunas con el apoyo de Gerencia de Medios de Pago e Innovación. Entre las tareas más recientes que se lograron superar, está el incremento de un 600% sobre las gestiones de contracargos, esto debido a la implementación de una nueva forma de presentar los reclamos, más autodidacta por parte del cliente. Esto hizo que los clientes pudieran ingresar casos a discreción, desde montos altos hasta montos menores a 1 colón. En esta etapa logramos motivar al personal, haciendo que se laborara mayor cantidad de horas diarias, además se obtuvo por parte de la Gerencia el apoyo de dos personas temporales por 9 meses, quienes nos ayudaron con tareas administrativas básicas, permitiendo que el personal con mayor experiencia pudiera destinar tiempo para analizar los casos de mayor relevancia.

Este es un ejemplo de muchos que logramos superar en la oficina y que por el apoyo de los encargados más los demás funcionarios de la oficina, fueron superados.

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.

Durante mi gestión, se implementaron varios cambios a nivel normativo mandatorio y regulatorio. A saber: la implementacion del mandatorio relacionado con el cálculo de la tasa interés activa, denominada TITA, lo cual implicó un cambio en nuestro sistema para el cálculo del monto solicitado por parte de la SUGEF, además de los cambios en la presentación del Estado de cuenta de las tarjetas de Crédito, solicitado por parte del MEIC.

Se logró implementar el producto de Tarjeta Adulto Mayor, que era un mandatorio por parte del BCCR, donde el producto tenía algunas características diferentes como la foto en el plástico.

Se inicia con la labor de análisis y certificación del proyecto PCI, que es un mandatorio establecido por parte de la franquicia VISA, y que permitirá al Banco mantener un protocolo de seguridad para el manejo de los números de

Se logró atender el regulatorio relacionado con el pago de los servicios de transporte público a través de medios de pago. En este proyecto la participación fue amplia, sobre todo en el ánalisis de este servicio y su correspondiente implementación.

Se atendieron varios cambios a nivel de franquicias, tanto VISA como MASTERCARD, por ejemplo, autorizaciones parciales.

Por último se han recibido varios cambios en el Reglamento de Tarjetas de débito y crédito publicados por parte del BCCR.

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 área mantiene controles establecidos en las diferentes áreas, los cuales se han revisado constantemente, tanto a lo interno por la administración, como por parte del área de control interno y la auditoría.

Dichos controles se encuentran debidamente detallados en los diferentes documentos que están normados en el sistema DOCUBCR. Los cuales a la fecha se encuentran al día.

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

Durante el período de mi liderazgo de la oficina, se realizaron cambios de funcionarios en los diferentes puestos, con el fin de la oficina lograra tener mayor personal capacitado en los diferentes puestos. Esto permitió que las funciones se actualizaran y se establecieran mayores controles en el área. Se logró capacitar al personal en los diferentes cursos, para darles con esta iniciativa mayores herramientas, precisamente buscando el mejor desempeño con el mayor cuidado y estableciendo los controles necesarios.

Es importante mencionar, que estos controles fueron analizados y revisados por parte de los encargados de cada una de las áreas, con el fin de contemplar en la definición, la experiencia que estos tienen sobre las tareas que hacen en el área.

Estos procedimientos fueron publicados por las áreas y se encuentran almacenados en DocuBCR

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 eliminar varias obsolescencias de sistemas que estaban bajo mi administración, por ejemplo, BCR Pines, BCR Gestor, BCR Compras y Afina

Se logró migrar a la versión de Genexus 17 al core de Tarjetas, denominado SISTAR, además de migrar la base de datos del mismo sistema, a la versión más nueva disponible.

Se implementaron varios servicios: 3DS, Billetera Electrónica, Tokenización, Tarjeta Adulto Mayor

Se certificó e implementó el nuevo switch transaccional, denominado IST, el cual se mantiene en este momento funcionando de forma correcta.

Se realizaron modificaciones a los servicios que ya existían, por ejemplo plan 0%, el cual permitió alinearnos con el mercado

Se desarrolló el producto Prepago, el cual al día de hoy se encuentra listo para salir al mercado

Se implementó el servicio de recepción de los mensajes de aviso 120, que las marcas envían, cuando el Banco ha tenido alguna afectación de autorizaciones.

Se concluyó la clasificación de datos de los sistemas SISTAR e IST, normalizando este punto que estaba pendiente.

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.

Se certificó e implementó el nuevo switch transaccional, denominado IST, el cual se mantiene en este momento funcionando de forma correcta.

Se atendieron las primeras tareas para el proyecto PCI, las cuales al día de hoy, están al 100% atendidas.

Se inició con la valoración técnica para el proyecto de Modernización de ATMS. La participación en este proyecto es sobre los desarrollos que el sistema IST debe realizar para la implementación de estos nuevos ATMS

Se atendió el desarrollo de autorizaciones parciales, el cual tiene un 80% de avance, faltando únicamente la implementación en el ambiente productivo. Es importante mencionar que el desarrollo ya cuenta con el visto bueno de la franquicia

Como mencioné en el punto anterior, se logró implementar 3DS, tokenización, Billetera Electrónica BEEP, Google Pay, Apple Pay, todos estos proyectos ya se encuentran en producción y funcionan de forma correcta.

Reciemente se implementó la nueva versión del Gestor, el cual permite la conexión entre SISTAR con la embozadora de plásticos. Este proceso ya se encuentra debidamente estabilizado y se trabaja en mejoras adicionales.

Se implementó una provisión contable para hacer frente a los casos de fraude, que el Banco debe de asumir

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 presupuestos asignados para los diferentes procesos fueron administrados de manera correcta durante los períodos.

El fin en mente de la oficina, siempre fue solicitar los presupuestos necesarios, para hacer frente a los diferentes compromisos contractuales que tiene la oficina, a saber:
Presupuesto para la compra de plásticos
Presupuesto para el pago de los contratos para IST, tanto para el contrato evolutivo como correctivo
Presupuesto para el pago de los contratos de SISTAR, tanto para el contrato evolutivo como correctivo
Presupuesto para el mantenimiento de las embozadoras y contadoras de tarjetas
Presupuesto para el mantenimiento del sistema CPS
Presupuesto para el pago de la póliza de saldos deudores
Presupuesto para la compra de utiles de la oficina, que se no se encuentran en la proveeduría
Presupuesto para el mantenimiento de las destructoras

Sobre este punto, durante el 2023, a pesar de que nos cortaron los presupuestos, se logró solventar el pago de todos los compromisos, debido al apoyo por parte de la señora Kattia Ajoy, Gerente de Transformacion Digital, además por la búsqueda de presupuesto en las diferentes oficinas, las cuales no iban a utilizarlo. Esta tarea permitió que se lograra cerrar el 2023 con todos los pagos que tenía el área.

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

Mi recomendación es mantener las capacitaciones en los diferentes procesos, que muchas veces otorgan las franquicias, especialmente en los procesos de mandatorios, ya que son cambios en muchas ocasiones muy técnicos. Sin esta capacitación la tarea es más costosa y podría implicar errores en la aplicación.

Mantener las capacitaciones técnicas para el área de contracargos.

Continuar con la capacitación de personal de segundo a bordo en los puestos más especializados, por ejemplo, el puesto del cierre de cartera, el puesto de cierre de intercambio, de tal forma que se logre tener personal adicional capacitado, de tal forma que si alguno de esos funcionarios renuncia, puedan dar continuidad a las tareas que estos realizan.

Valorar la posibilidad de establecer, además del segundo a bordo, un segundo a bordo de este mismo, dado que en una salida masiva esto podría afectar la oficina.

Tener especial cuidado en tareas que no son recurrentes, por ejemplo, el cobro de anualidad, cuyo proceso es muy delicado y manual, por lo que las tareas se deben iniciar con suficiente tiempo. Además de la parametrización de los ciclos de facturación en el sistema SISTAR, de tal forma que siempre vayan al menos 24 meses adelante del período actual.

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.

Tomar en consideración que existen al menos 7 funcionarios que podrían salir de la oficina, a raíz de la posible eliminación del fondo de pensiones. Esto podría implicar una afectación a las diferentes áreas de la Jefatura de Medios de Pago. Ya que muchos de estos tienen puestos claves en la oficina.

Tomar en consideración que existen varios funcionarios que se mantienen transitorios, dado que sus plazas dependen de nombramientos de una cadena, dentro como fuera de la oficina.

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

Sobre este punto, todos los temas relacionados con la declaración de Bienes se encuentran al día, y no existen temas pendientes con 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.

Las observaciones giradas por parte de los auditores externos, estan debidamente atendidas, y no existe ninguna en trámite en este momento.

Las giradas durante el período 2022 y 2023, fueron debidamente atendidas y cerradas.

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

n 375-2022. Al día de hoy se mantiene en trámite únicamente 7 observaciones, las cuales se mantienen debidamente al d

A continuación el detalle de las observaciones

6.2 Relacionada con la definición de atención de los reclamos de contracargos: Vence el 31 de enero, y únicamente falta la presentación de los indicadores de los analistas para el 2024. Está a cargo de José Chaves Soto

1.2 Administración y custodia del HSM Embozado: Esta observación está en análisis por parte de los señores de TI, específicamente Manuel Méndez, nos está colaborando. Vence el 29 de febrero. Está a cargo de Grettel Chaves.

4.1 Contratación Sistema para la revisión del pago de las comisiones por parte de las franquicias: Se estará realizando un RFI para la valoración de la contratacion de ese servicio o sistema. Vence el 29 de febrero y está a cargo de José Salas y Fernando Fernández.

9.2 Definifición de Reglas de Negocio: Al día de hoy se desarrollado 7 reglas de negocio en conjunto con los encargados del área, está pendiente la revisión por parte de la oficina de Arquitectura Empresarial. Vence el 1 de marzo

1.1 Definición del documento funciones del dueño de las llaves: El mismo se encuentra revisado por parte de los compañeros de Contratación Administrativa, y únicamente falta la publicación del mismo. Vence el 15 de marzo.

7.1 Separación de los ingresos y gastos de las franquicias para los diferentes productos a saber: ATMS, Adquirencia (comercios) y Emisión. Se está en la construcción de nuevas plantillas, para realizar dicha separación. Se adquirieron sistemas que proporcionan las franquicias para este fin. Vence el 31 de julio y está a cargo de José Salas.

BCR	**Informe de fin de gestión**

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.

MARJORIE ISABEL MONGE CAMPOS (FIRMA)

Firmado digitalmente por MARJORIE ISABEL MONGE CAMPOS (FIRMA)
Fecha: 2024.01.15 16:12:02 -06'00'

Firma del servidor	1-0815-0382 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.*

GUILLERMO AUGUSTO GAYLE MONGE (FIRMA)

Firmado digitalmente por GUILLERMO AUGUSTO GAYLE MONGE (FIRMA)
Fecha: 2024.01.15 16:10:54 -06'00'

Guillermo Gayle Monge Nombre del superior jerárquico	Firma