

---

## Dirección Tecnología de Información División de Servicio al Cliente

24 de setiembre de 2013  
**DSC-002-2013**

Lic. Manuel Ramírez Alfaro, Director  
Dirección Tecnología de Información

Estimado señor:

Para su conocimiento, presento mi informe de Fin de Gestión, en mi puesto como Jefe de la División de Servicio al Cliente.

Sin más por el momento me despido.

Cordialmente,

MBA. Elizabeth Villalobos Rodríguez

c.c. MBA. Maritza Fuentes Salas, Directora, Dirección Capital Humano  
Licda. Zarina Arguedas Porras, Jefe División de Control Operativo  
Lic. Rainier Hernández Salvatierra, Jefe Área Banca Fácil

Archivo

---

## INFORME DE FIN DE GESTION

ENTIDAD: Banco Popular y de Desarrollo Comunal

NOMBRE: Elizabeth Villalobos Rodríguez

PERIODO: 03 de Junio de 2013 al 30 de Setiembre de 2013

---

En cumplimiento del artículo 12 inciso e) de la Ley General de Control Interno y directrices emitidas mediante Circular DIRCH-C-005-2013, remito el correspondiente informe final de gestión al cargo que ocupé como Jefe de la División de Servicio al Cliente de la Dirección Tecnología de Información, entre el período comprendido del 03 de junio de 2013 al 30 de setiembre de 2013.

El presente informe se emite al amparo de la Directriz No. D-1-2005-CO-DFOE de la Contraloría General de la República, así como de las directrices complementarias al informe final de gestión establecido en la Ley General de Control Interno, dictada por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero y Procedimiento interno “Presentación y publicación de Informes de Fin de Gestión” del BPDC.

### A. Presentación.

A continuación se expone un resumen de los aspectos más relevantes durante el periodo en el cual asumí el cargo de Jefe de la nueva División de Servicio al Cliente de la Dirección Tecnología de Información.

### B. Resultados de la Gestión.

#### a) Referencia sobre la labor sustantiva institucional o de la unidad a su cargo, según corresponda al jerarca o titular subordinado.

La División de Servicio al Cliente, se encuentra adscrita a la Dirección Tecnología de Información, y es una División que está recién conformándose, cuyo principal objetivo en un principio es velar por el cumplimiento de un servicio de alta calidad a los usuarios de los servicios y/o productos que se brindan, así como gestionar que los niveles de servicio pactados con las áreas del Negocio sean atendidos tanto internamente como en lo que respecta a los proveedores, todo enfocado en alinear los servicios proporcionados por T.I. con las necesidades de la Institución, poniendo énfasis en el establecimiento y medición de los acuerdos. Todo lo anterior dirigido hacia la satisfacción de los clientes internos de la Dirección Tecnología de información, promoviendo un alto valor percibido en los servicios que se brindan.

- b) **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, según corresponda al jerarca o titular subordinado.**

Durante mi gestión no hubo cambios en el entorno, ni en el ordenamiento jurídico.

- c) **Estado de la autoevaluación del sistema de control interno institucional o de la unidad al inicio y al final de su gestión, según corresponda al jerarca o titular subordinado.**

Por el corto periodo durante mi gestión no se aplicó autoevaluación del sistema de control interno a ésta División.

- d) **Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional o de la unidad, al menos durante el último año, según corresponda al jerarca o titular subordinado.**

Se ha procedido de acuerdo con los manuales, procedimientos, instructivos aplicables a nivel institucional.

- e) **Principales logros alcanzados durante su gestión de conformidad con la planificación institucional o de la unidad, según corresponda.**

#### **I. Orden Administrativo:**

1. Definición de las metas MCI's y Balanced Score Card 2013
2. Propuesta del PAO 2014.
3. Asignación del Centro de Costos de la División de Servicio al Cliente y nomenclatura para oficios.
4. Acceso a Sipre.

#### **II. Orden Estratégico:**

1. Como es una División aún en proceso de conformación se deja establecido el documento **"Plan de Creación de la División de Servicio al Cliente"**, que sirva como base para la continuidad de la creación de la División y consecución del respectivo Equipo de Trabajo, remitido a la Dirección de Capital Humano mediante oficio DTDI-0334-2013 con fecha 07/08/2013. No obstante este Plan debe ser ajustado a la nueva estructura que se ha propuesto para ésta División.

2. Se emite el Plan de Implementación de la Herramienta Service Manager en su versión 2012, mediante el DSC-001-2013 del 30/08/2013. El propósito de éste Plan es proponer el cronograma que deberá ejecutarse, (actividades, tiempos estimados y responsables), que sirva de insumo para la implementación de la Mesa de Servicios del Área Atención al Cliente Interno y el Centro de Soporte Logístico (CSL) de la Dirección de Soporte Administrativo, utilizando la herramienta Service Manager, en su versión 2012 (proceso de migración por parte de la Dirección Tecnología de Información), cuya ejecución y cumplimiento queda a cargo del Área Atención al Cliente Interno, bajo la supervisión de la División de Control Operativo como área superior.

- f) **Estado de los proyectos más relevantes en el ámbito institucional o de la unidad, existentes al inicio de su gestión y de los que dejó pendientes de concluir.**

No se deja ningún proyecto pendiente de concluir al término de mi gestión, por cuanto es una División de reciente creación.

- g) **Administración de los recursos financieros asignados durante su gestión a la institución o a la unidad, según corresponda.**

No hubo ejecución de presupuesto por cuanto se utilizó el de la Dirección Tecnología de Información.

- h) **Sugerencias para la buena marcha de la institución o de la unidad, según corresponda, si el funcionario que rinde el informe lo estima necesario.**

Revalidar los perfiles y conocimientos en Informática y Financieros que deberán tener el Equipo de la División y sus futuras áreas adscritas, a efectos de poder cumplir con todas las funciones que se han propuesto para ésta División de acuerdo con la nueva estructura.

- i) **Observaciones sobre otros asuntos de actualidad que a criterio del funcionario que rinde el informe la instancia correspondiente enfrenta o debería aprovechar, si lo estima necesario.**

Estar al pendiente del cumplimiento de la Normativa Sugef 14-09 en los procesos que serán de su competencia.

**j) Estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiera girado la Contraloría General de la República.**

Durante mi gestión no se recibieron disposiciones por parte de órganos de la Contraloría General de la República.

**k) Estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante su gestión le hubiera girado algún otro órgano de control externo, según la actividad propia de cada administración.**

Durante mi gestión no se recibieron disposiciones o recomendaciones por parte de órganos de control externos.

**l) Estado actual del cumplimiento de las recomendaciones que durante su gestión le hubiera formulado la respectiva Auditoría Interna.**

De la última auditoría realizada al Área Atención al Cliente Interno se formularon recomendaciones, las cuales están siendo atendidas por dicha área.

**m) Otros elementos de orden administrativo del área.**

**a. Ubicación Jerárquica**

Administrativamente la División de Servicio al Cliente pertenece a la Dirección Tecnología de Información y va a contar con las áreas adscritas indicadas en la nueva estructura que se ha propuesto para ésta División.

**b. Ubicación Física**

Se ubica en San José Edificio Alejandro Rodríguez Rodríguez, sita de la Catedral Metropolitana 200 mts. Sur y 25 mts. Este.